



Tranvía de
la Región Metropolitana
de Barcelona



**Memoria de
Responsabilidad Social
Empresarial 2020**

01

Carta del presidente

02

Una mirada al 2020,
el año de la COVID-19

03

Nuestra memoria de RSE

04

Sobre TRAM

05

El modelo de responsabilidad
social empresarial de TRAM

06

Compromiso interno

07

Compromiso con la clientela
y las personas usuarias

08

Compromiso con la sociedad

09

Índice de contenidos GRI

1. Carta del presidente

Un esfuerzo colectivo

Os presentamos la cuarta edición de la Memoria de Sostenibilidad de TRAM que resume el año 2020, un año diferente para todos, marcado por la pandemia de la COVID-19. La crisis sanitaria ha tenido un gran impacto en nuestras vidas y nos ha obligado a todos a adaptarnos con rapidez y esfuerzo. Estas páginas recogen justamente este gran esfuerzo que todo el equipo de TRAM ha hecho durante los meses más difíciles de la pandemia para continuar ofreciendo un servicio esencial. Por eso me gustaría que esta memoria fuera, en primer lugar, un homenaje y un agradecimiento a todo este equipo que no ha dudado en ofrecer lo mejor de sí mismo cuando la sociedad más lo necesitaba.

En segundo lugar, me gustaría destacar que TRAM ha superado con nota el principal reto del 2020, un reto doble: ofrecer un transporte público seguro para la ciudadanía, y al mismo tiempo proteger a todas las personas que forman el equipo. Ha sido un gran esfuerzo, y me enorgullece poder decir que hemos sabido gestionar correctamente el cambio, hemos sabido adaptarnos y, sobre todo, hemos hecho del tranvía un lugar seguro para todos, personas usuarias y plantilla. Desde el inicio de la crisis sanitaria, pusimos en marcha los protocolos necesarios de seguridad e higiene, y se intensificaron los trabajos de limpieza y de desinfección. Gracias a este esfuerzo, en julio obtuvimos la certificación Applus, que valida que TRAM aplica correctamente todos los protocolos, tanto en nuestras instalaciones como en los tranvías, para evitar la propagación de la COVID-19.

Además, hemos reaccionado ante la urgencia social colaborando con entidades que trabajan con diferentes colectivos vulnerables, que durante esta crisis sanitaria se han visto duramente afectados: personas sin hogar, personas de la tercera edad, personas en riesgo de exclusión y personas migradas. Desde aquí, nuestro agradecimiento a entidades como Arrels Fundació, la Cruz Roja o la Obra Social Sant Joan de Déu, entre las muchas que ayudan cada día a las personas que más lo necesitan. Su trabajo es un ejemplo para todos.

A partir de ahora, los desafíos que se nos presentan son importantes y los afrontamos con ilusión y con compromiso. Sabemos que el mundo ha cambiado muy rápido en tan solo un año. La movilidad no ha sido una excepción, y debemos tenerlo en cuenta a la hora de recuperar la confianza de los viajeros ante la ralentización de la actividad económica, el teletrabajo o las nuevas formas de movilidad personal. La pandemia finalizará tarde o temprano, y es necesario continuar construyendo ciudades más habitables y sostenibles, en las que el transporte público sea un pilar imprescindible y donde la movilidad sostenible impulse la recuperación. En TRAM continuaremos trabajando para este futuro en el que esperamos entrar reforzados, para que todo este esfuerzo colectivo no caiga en saco roto.

Javier Pérez Fortea
Presidente de TRAM

01

Carta
del presidente

02

**Una mirada
al 2020**

03

Nuestra memoria
de RSE

04

Sobre
TRAM

05

El modelo de sociedad
empresarial de TRAM

06

Compromiso
interno

07

Compromiso con la clientela
y las personas usuarias

08

Compromiso
con la sociedad











09

Índice de
contenidos GRI

02

Una mirada al 2020

2. Una mirada al 2020, el año de la COVID-19

Actividad  <div> 16 millones de viajes </div> <div> 11.077.194 Trambaix 4.930.121 Trambesòs </div>	Cientes y personas usuarias  <div> 10.435 consultas a Atención a Clientes </div>
Velocidad comercial (km/h)  <div> 17,86 Trambaix 18,01 Trambesòs </div>	Índice de Calidad Percibida  <div> 7,26 </div> <div> 7,20 Índice de satisfacción Trambaix 7,33 Índice de satisfacción Trambesòs </div>
Kilómetros recorridos  <div> 1.389.120 Trambaix 975.979 Trambesòs </div>	Acción social  <div> 54 proyectos </div> <div> 209.375 € destinados </div>
Equipo humano  <div> 237 personas </div> <div> 135 Trambaix 102 Trambesòs </div>	Medio ambiente  <div> Energía consumida 4,24 kWh/km Trambaix 4,18 kWh/km Trambesòs </div>
Formación  <div> 4.892 horas </div>	Servicio educativo TRAMEduca*  <div> 107 actividades realizadas </div> <div> 2.635 participantes </div> <div> <small>* Debido a la crisis sanitaria de la COVID-19, y atendiendo a la normativa de seguridad, en septiembre de 2020 no se pudo reactivar el servicio educativo TRAMEduca para el curso 2020-2021.</small> </div>



Desde nuestro grupo empresarial hemos garantizado en 2020 la movilidad en toda la Región Metropolitana a pesar de la pandemia

Hemos mantenido toda nuestra plantilla a pesar del descenso de viajeros, sin aplicar ningún ERTE

Hitos durante la pandemia

Hemos invertido más de 266.000 € para hacer seguro el trayecto

Nos han galardonado con el Premio MobiliCAT otorgado a todos los operadores de transporte público por el esfuerzo de mantener el servicio durante la pandemia

Hemos conseguido la certificación de seguridad y salud en medidas COVID-19 de Applus

Nos han otorgado el premio Oro ADG Laus 2020 Audiovisual por nuestra campaña de civismo "Piensa en Kant, piensa en los demás"

El 100% de la energía que mueve nuestros convoyes procede de fuentes renovables

01

Carta
del presidente

02

Una mirada
al 2020

03

**Nuestra
memoria de
RSE**

04

Sobre
TRAM

05

El modelo de sociedad
empresarial de TRAM

06

Compromiso
interno

07

Compromiso con la clientela
y las personas usuarias

08

Compromiso
con la sociedad

09

Índice de
contenidos GRI

03

Nuestra memoria de RSE

3. Nuestra memoria de RSE

Esta memoria tiene como marco temporal el período que va entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, y la hemos elaborado siguiendo los Estándares GRI en la opción “Esencial”.

Todos los datos recogidos de nuestra actividad se refieren a TRAM y se trata de una información transparente, fiable y equilibrada sobre el desempeño de la organización. Con la memoria de 2020 hacemos pública la información relacionada con la orientación de la gestión, las actuaciones y los resultados derivados del transporte público de personas en tranvía en la Región Metropolitana de Barcelona, que es la actividad principal de nuestro grupo empresarial.

Estamos convencidos de que el **desarrollo sostenible** es un requerimiento de la sociedad actual para poder satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las de las generaciones futuras, y 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.

Desde 2019, **nuestra estrategia de RSE está comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, y para que se materialicen de manera coherente con la actividad de la empresa y su Código Ético.

Nuestra memoria de RSE es un documento que se publica cada año, con datos actualizados sobre los resultados de nuestra actividad, para garantizar tanto a las personas usuarias como a nuestro equipo y a la sociedad en general un conocimiento sobre los retos y compromisos que afrontamos en TRAM en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad.

Para ampliar información sobre el contenido de esta memoria, mantenemos abierto un canal de comunicación directa a través de la dirección electrónica **premsatram@tram.cat**.

01

Carta
del presidente

02

Una mirada
al 2020

03

Nuestra memoria
de RSE

04

**Sobre
TRAM**

05

El modelo de sociedad
empresarial de TRAM

06

Compromiso
interno

07

Compromiso con la clientela
y las personas usuarias

08

Compromiso
con la sociedad

09

Índice de
contenidos GRI

04

Sobre TRAM

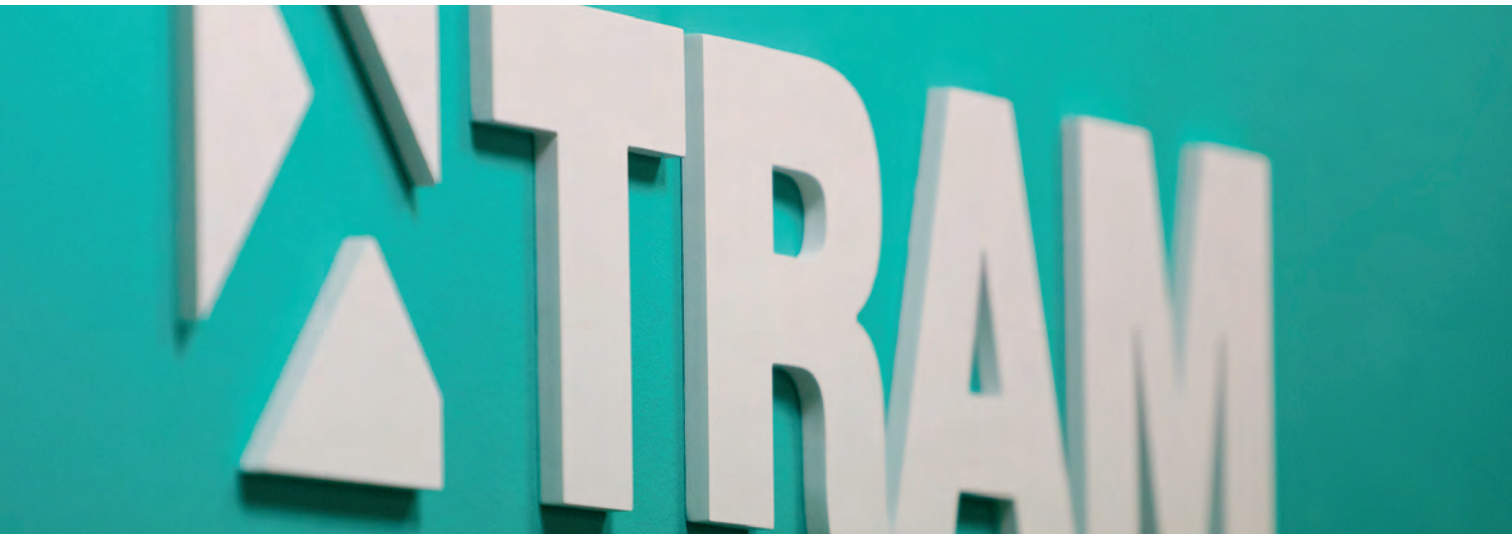
4. Sobre TRAM, el tranvía de Barcelona

En nuestro grupo empresarial nos encargamos de gestionar el sistema de movilidad tranviario en la Región Metropolitana de Barcelona, donde damos servicio a nueve municipios de la zona con las redes Trambaix y Trambesòs. Este sistema tranviario tiene la aspiración de poner al alcance de los usuarios un servicio sostenible, eficiente y respetuoso con la sociedad y con el medio ambiente. La empresa ofrece un transporte de calidad avalado, en un año normal, por los casi 30 millones de viajes realizados anualmente entre las dos redes.

Este 2020, el año de la pandemia, a pesar del confinamiento y el teletrabajo hemos seguido dando servicio, hemos acumulado más de 16 millones de viajes, y hemos garantizado la movilidad de la ciudadanía con todas las medidas contra la COVID-19.

Hemos logrado convertirnos en un medio de transporte imprescindible en la Región Metropolitana de Barcelona con casi 30 kilómetros de servicio, una distancia que conecta las ciudades de toda el área y entre las que hemos hecho más de 380 millones de viajes desde nuestra puesta en marcha en 2004.

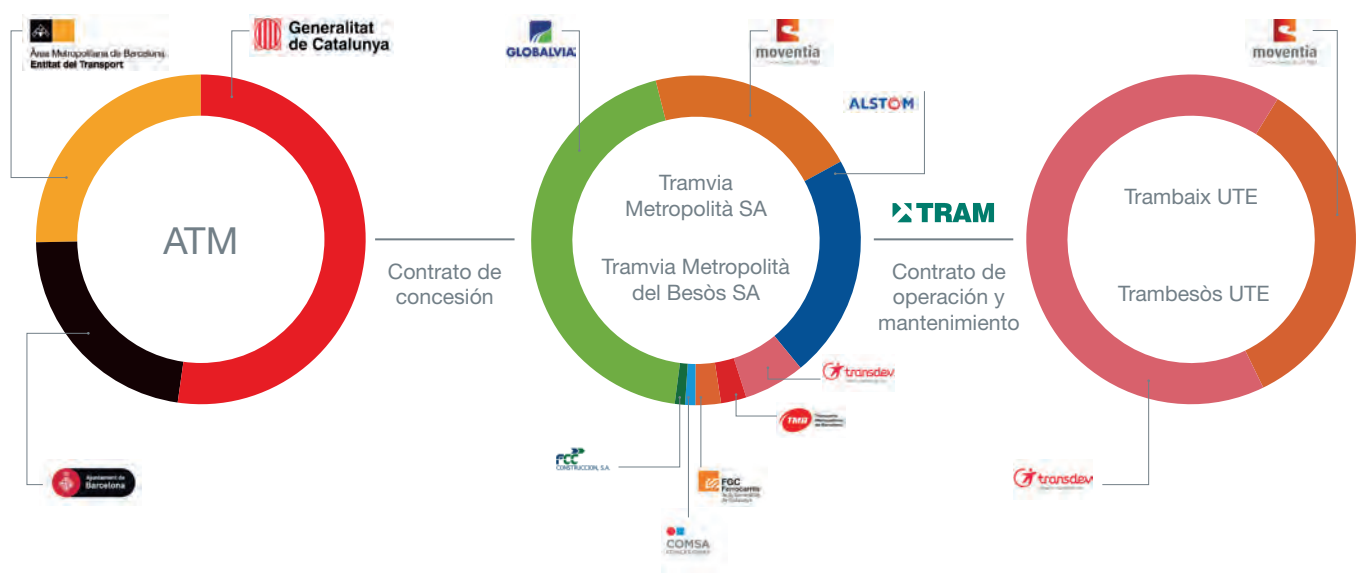
Sin embargo, el valor indispensable de nuestra doble red no solo está avalada por la cantidad de viajes, sino también por las personas usuarias, ya que somos el transporte público mejor valorado entre los que lo utilizan según la Enquesta de Mobilitat en Dia Feiner (EMEF) que realiza anualmente la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM). Esta mirada se ve doblemente valorada gracias a la encuesta de satisfacción de la empresa y el Índex de Qualitat Percebuda (IQP) por parte de las personas usuarias, que supera la puntuación de 7,2 sobre 10 en las dos redes.



4.1. Estructura organizativa

Somos un grupo empresarial de transporte público formado por Tramvia Metropolità SA, Tramvia Metropolità del Besòs SA, Trambaix UTE y Trambesòs UTE. En concreto, a través de este grupo empresarial nos encargamos de la explotación de los sistemas de transporte Trambaix y Trambesòs. Nuestro cliente es la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM), que en el año 2000 y en 2003 nos adjudicó los contratos para diseñar, construir y operar los sistemas de tranvía Diagonal-Baix Llobregat y Sant Martí-Besòs respectivamente.

En cuanto a las empresas accionistas, son organizaciones de referencia en su sector de actividad. Forman parte de ellas entidades de 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

Nos dedicamos al transporte de personas a través de la gestión de las dos redes de tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona: Trambaix y Trambesòs.

Red TRAMBAIX

Trambaix es nuestra red integrada por las líneas T1, T2 y T3. Todas ellas, inauguradas en el año 2004 y con origen en Francesc Macià, conectan el Baix Llobregat con el distrito de Les Corts de Barcelona. Las tres líneas de Trambaix tienen un tramo común de seis kilómetros entre Francesc Macià y Montesa. A partir de allí, la T3 se bifurca hacia Sant Feliu de Llobregat y Consell Comarcal pasando por Sant Just Desvern, mientras que la T1 termina en Bon Viatge y la T2 continúa el recorrido hasta Llevant-Les Planes.

Fruto de su conexión con la Zona Universitaria y una amplia área de oficinas, Trambaix registra una mayor afluencia de pasaje en los días laborables y en las horas punta, ya que estas coinciden con la entrada y la salida del trabajo y las clases. Por eso es especialmente destacado el uso de Trambaix por parte de los usuarios entre las 8 y 9 h de la mañana y las 17 y 19 h de la tarde.

Para esta red contamos con las cocheras y talleres en Sant Joan Despí, en un espacio de unos 22.000 metros cuadrados con capacidad para acoger toda la flota, incluidas las operaciones más complejas.

En TRAM hemos seguido garantizando durante 2020 el transporte público a pesar de la pandemia, y hemos contribuido a que el ritmo de la ciudad y la Región Metropolitana no se detuviera completamente. Con nuestra doble red nos hemos esforzado para dar un mejor servicio y hemos aplicado desde el primer momento todas las medidas anti-COVID-19 para ser un transporte seguro.

Red TRAMBESÒS

Trambesòs es nuestra red integrada por las líneas T4, T5 y T6. Esta está en marcha desde 2004 y fue ampliada una primera vez en 2006 y, posteriormente, en 2008.

En concreto, 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, se bifurca en La Mina y enlazar, al final, con la T4 hasta la Estació de Sant Adrià.

Para Trambesòs también disponemos de cocheras y talleres, en este caso en Sant Adrià de Besòs, en un espacio de unos 11.100 metros cuadrados donde atendemos la flota y cualquier reparación o mantenimiento que requieran los vehículos.

01

Carta
del presidente

02

Una mirada
al 2020

03

Nuestra memoria
de RSE

04

**Sobre
TRAM**

05

El modelo de sociedad
empresarial de TRAM

06

Compromiso
interno

07

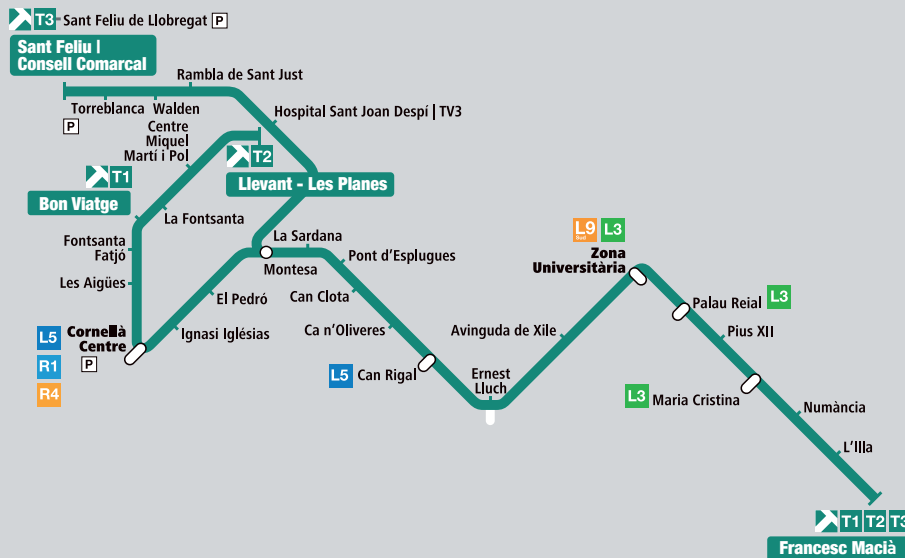
Compromiso con la clientela
y las personas usuarias

08

Compromiso
con la sociedad

09

Índice de
contenidos GRI



Red TRAMBAIX

29 paradas

6 intercambiadores

15,1 km de longitud

3 líneas (T1, T2 y T3)

23 vehículos

Horarios

De lunes a jueves, domingos y festivos: de 5 a 24 h

Viernes y sábados: de 5 a 2 h

Desde el 17 de marzo de 2020 y siguiendo las indicaciones de la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) de ajustar la oferta a la demanda de transporte público durante las restricciones por COVID-19, el servicio tanto de Trambaix como de Trambesòs opera de las 5 a las 24 h de lunes a domingo.

Red TRAMBESÒS

27 paradas

9 intercambiadores

14,1 km de longitud

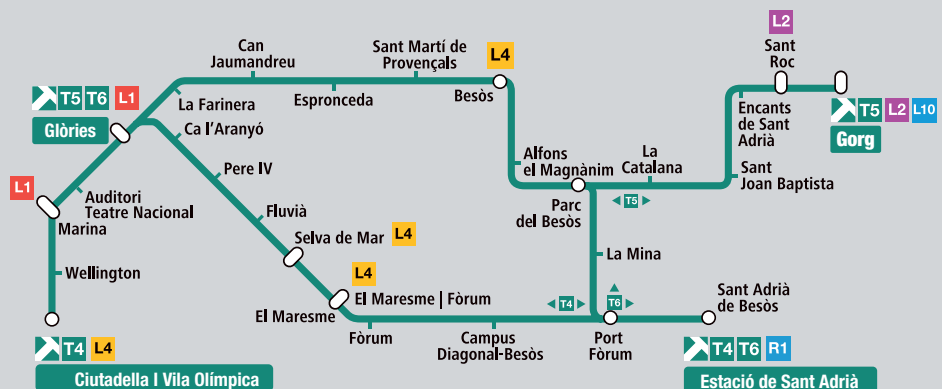
3 líneas (T4, T5 y T6)

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

En el año 2020, la velocidad comercial media alcanzada fue de 17,9 km/h, y la puntualidad de alrededor del 99,6%.

Durante el año 2020, marcado por la pandemia y los confinamientos de la ciudadanía, las personas usuarias han hecho un total de 16 millones de desplazamientos en tranvía, una cifra que supone una reducción del 46% respecto al 2019, cuando llegamos a los 30 millones de viajes anuales. La pandemia ha roto la tendencia al alza en las validaciones, que desde 2013 habían aumentado anualmente en casi un millón.

En TRAM hemos seguido garantizando este 2020 el transporte público a pesar de la pandemia, y hemos contribuido a que el ritmo de la Región Metropolitana no se detuviera completamente. Con nuestra doble red nos hemos esforzado para dar un mejor servicio y hemos aplicado desde el primer momento todas las medidas anti-COVID-19 para ser un transporte seguro.

En concreto, en 2020 se han hecho 16.007.315 desplazamientos: 11.077.194 en Trambaix (con un descenso del 45,23%), y 4.930.121 en Trambesòs (con un descenso del 48,35%). Sin embargo, no hemos interrumpido el servicio ningún día y hemos mantenido todas las líneas en funcionamiento desde el inicio de la crisis sanitaria.

Desde los 7,5 millones de viajes del 2004, el tranvía ha acumulado un total de 380 millones de traslados después de 16 años de funcionamiento. Trambaix es la red más utilizada, con más de 11 millones de viajes en 2020, y un total de 258 millones durante los 16 años. Trambesòs, con dos paradas menos, ha registrado casi 5 millones de desplazamientos en 2020, lo que supone más de 121 millones desde 2004.

Evolución anual de los desplazamientos				
	Trambaix	Trambesòs	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
2020	11.077.194	4.930.121	16.007.315	380.548.234
Crecimiento 2020-2019				-46,23%
CRECIMIENTO 2004-2020				110,89%

Red TRAMBAIX

El año 2020 ha sido atípico en cuanto a los desplazamientos. Las restricciones de movilidad por el confinamiento y la situación de pandemia en la que aún nos encontramos han provocado un fuerte descenso de validaciones. Aun así, muchos usuarios y usuarias han utilizado el tranvía para sus desplazamientos obligatorios. Este cambio en la movilidad ha mantenido la hora punta entre las 8 y las 9 h de la mañana, y ha supuesto un incremento de los desplazamientos en tranvía al mediodía y por la tarde de los días laborables.

Concretamente, del total de personas usuarias de Trambaix en 2020, 11.077.194, el 66,24% viajaron de lunes a jueves, y el 18,08% los viernes. El resto, el 15,68%, se desplazaron durante los fines de semana y en festivos.

7.337.051 desplazamientos en días laborables (de lunes a jueves)

2.002.729 en viernes

1.081.495 en sábado

655.919 en festivo

11.077.194 desplazamientos en total

17,86 km/h velocidad comercial

1.389.120 km recorridos

El índice de puntualidad de 2020 fue del 98,71% y la disponibilidad del servicio llegó al 99,91%. 35 averías de material móvil que han supuesto la retirada del vehículo o una interrupción del servicio superior a 5 minutos.

Red TRAMBESÒS

En Trambesòs la distribución horaria ha sido similar a la de Trambaix y, de manera análoga, se ha mantenido una hora punta matutina de las 8 a las 9 h, en los momentos con más restricciones, y se ha detectado un incremento del uso del tranvía al mediodía y por la tarde. Los viajes han sido inferiores, y de los 4.930.121 desplazamientos del 2020, el 63,21% fueron de lunes a jueves, el 11,50% los viernes, y el 25,29% restantes durante los fines de semana y en días festivos.

3.116.365 desplazamientos en días laborables (de lunes a jueves)

872.367 en viernes

566.852 en sábado

374.537 en festivo

4.930.121 desplazamientos en total

18,01 km/h velocidad comercial

973.812 km recorridos

El índice de puntualidad el 2020 fue del 99,53% y la disponibilidad del servicio llegó al 99,62%.

24 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 los servicios que ofrecemos, desde los centros de control ubicados en las cocheras de TRAM hacemos un seguimiento exhaustivo de todas las operaciones que hacen nuestros tranvías.



Control del fraude

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020		
TRAMBAIX	Inspecciones	526.825	552.090	607.527	638.422	555.966	577.132	588.180	158.184	Inspecciones
		330.068	342.637	350.118	324.272	326.140	302.150	313.585	80.764	
	Sanciones	6.932	7.329	8.478	7.798	8.089	8.892	8.450	3.604	Sanciones
		7.813	6.723	6.888	6.558	6.781	6.288	8.540	2.588	
	Validaciones	16.061.000	16.343.197	17.005.594	17.679.804	18.223.885	19.059.687	20.226.482	11.077.194	Validaciones
		7.721.095	8.150.521	8.411.144	9.131.488	9.735.210	10.026.574	9.545.627	4.930.121	
	% Inspecciones Validaciones	3,28%	3,38%	3,57%	3,61%	3,05%	3,02%	2,91%	1,43%	% Inspecciones Validaciones
		4,27%	4,20%	4,16%	3,55%	3,35%	3,01%	3,29%	1,64%	
	% Sanciones Inspecciones	1,32%	1,33%	1,40%	1,22%	1,45%	1,45%	1,45%	2,28%	% Sanciones Inspecciones
		2,37%	1,96%	1,96%	2,02%	2,07%	2,08%	2,07%	3,20%	

4.3. Nuestra respuesta a la pandemia

La crisis sanitaria global ha sido un reto en muchos ámbitos, también para nuestro grupo, en aspectos tan diversos como el humano, el organizativo, el económico y el empresarial. Sin embargo, hemos conseguido garantizar la movilidad en la Región Metropolitana en tiempos difíciles propiciando las medidas contra la COVID-19 recomendadas en cada momento por las autoridades sanitarias.



En este sentido, nuestras acciones para hacer frente a una situación tan inédita como compleja han pasado por la provisión de material higiénico-sanitario, y por la protección de nuestro equipo y las personas usuarias en nuestras instalaciones.

La crisis del coronavirus ha sido una oportunidad para materializar nuestros compromisos. Cuando todo se paralizó, en TRAM reaccionamos poniendo en marcha de forma récord diferentes proyectos orientados a paliar el impacto del virus entre los diferentes grupos de interés.

PLANTILLA:

- Implantación de un modelo de trabajo semipresencial
- Mantenimiento de los puestos y condiciones de trabajo
- Comunicación interna continua:
 - Comunicación medidas seguridad y operativas
 - Campañas motivacionales internas
 - Zoom: nuevo canal de comunicación (videocafés con la Dirección, videobrindis de Navidad)
- Sistemas de seguridad para el equipo
- Seguimiento del bienestar de los trabajadores (físico y mental): programa gratuito de actividades físicas en línea y servicio de psicología.

VIAJEROS/AS:

- Mantenimiento del servicio regular
- Seguridad en los convoyes
- “Estos días, nos movemos por el bien de todos”
- Gracias a la plantilla de TRAM, los tranvías tocaban las campanas y el claxon a las 20 h para acompañar los aplausos de la ciudadanía al personal sanitario
- Premio MobilCAT otorgado a todos los transportes públicos por su esfuerzo en mantener el servicio durante la pandemia
- Información continua

Nuestro compromiso en momentos de crisis. La respuesta de TRAM a la COVID-19.

SOCIEDAD:

- Colaboración con la Fundación IRES-Casal en familia para garantizar la atención a las familias vulnerables.
- Colaboración con Cruz Roja para garantizar las necesidades básicas de las personas de la tercera edad.
- Colaboración con la investigación de la COVID-19 del Hospital Clínico.
- Colaboración con la Arrels Fundació para garantizar las necesidades básicas de las personas sin hogar.
- Colaboración con la Fundación Bayt al-Thaqafa para paliar las dificultades de las personas migradas en situación de irregularidad.

CAMPAÑAS DE SEGURIDAD COVID-19:

- Limitación del uso de los asientos.
- Apertura automática de puertas en todas las paradas para evitar el contacto.
- Campaña de compensación de títulos de la ATM.
- Campaña para mantener la atención a clientes con cita previa y por canales no presenciales.
- Certificación de los protocolos de higiene de TRAM.
- Campaña “Ponte la mascarilla” con vinilos en los tranvías y mensajes por megafonía.
- Mascarillas TRAM FFP2 certificadas y reutilizables para todo el equipo y al alcance de la ciudadanía en la tienda.
- Campañas de recomendaciones de la mano de la ATM y conjuntamente con el resto de operadores de transporte.



Nuestra inversión para prevenir laCOVID-19

Materiales COVID-19	Unidades
Gel hidroalcohólico	1.551/1.334 l
Guantes	18.744
Mamparas protectoras	3
Mascarillas de tela certificadas FFP2	1.200
Mascarillas quirúrgicas desechables	550
Spray desinfectante	129
Sujeta-mascarillas	500
Toallitas (cajas 20 ud.)	3.800
Toallitas (cajas 24 ud.)	200
Gafas protectoras	72
Reguladores mascarilla	1.200
Esteras antibacterianas	10
Purificadores de aire	14

Señalización COVID-19	Unidades
Carteles empleo y normativa oficina Còrsega	21
Carteles comedor	50
Carteles fuentes de agua	10
Carteles cabinas conducción	82
Anulación de asientos tranvías	2.530
Ocupación ascensor Cornellà Centre	2
Cartelería cocheras Trambaix	31
Cartelería cocheras Trambesòs	33

ADEMÁS, hemos renovado el aire de los tranvías **cada 5 minutos** desde la declaración de la pandemia, gracias al sistema de ventilación y la apertura de puertas en cada parada.

ADEMÁS,
 hemos dedicado **3.100 horas** en Trambaix
 y **2.200 horas** en Trambesòs para hacer
 limpiezas y desinfecciones extraordinarias.

Horas anuales limpieza tranvías	2019	2020
TRAMBAIX	6.000	9.100
TRAMBESÒS	4.500	6.700

Horas anuales limpieza paradas e instalaciones	2019	2020
TRAMBAIX	9.000	11.500
TRAMBESÒS	8.000	10.500

*Horas aproximadas según servicio contratado.




Durante el 2020,
 TRAM ha destinado
 un total de 266.383,19 €
 a la prevención de
 la propagación de
 la COVID-19
 en sus
 instalaciones.



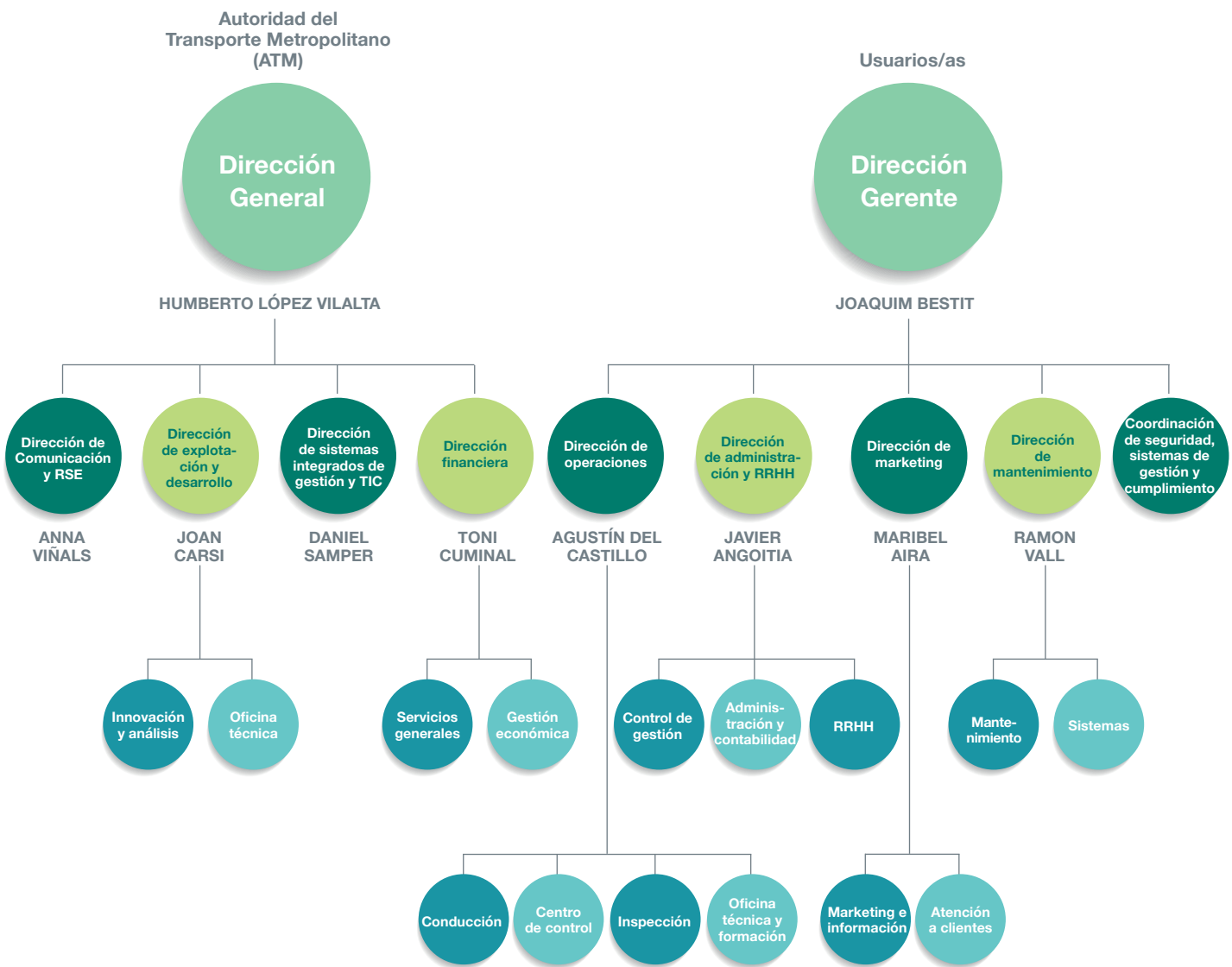

Hemos invertido en material y aplicaciones
 para facilitar el teletrabajo de nuestra plantilla.

Hemos dispuesto este 2020 de más de
1.500 unidades de gel hidroalcohólico
 en nuestros espacios, así como **1.200**
mascarillas FFP2 y **550 quirúrgicas**.

Hemos señalado con más de **sesenta**
carteles nuestras cocheras.

En cuanto a la anulación de asientos
 de tranvías, hemos destinado más de
2.500 carteles, y cerca de un **centenar**
de señalizaciones en las cabinas de
 conducción.

4.4. Organigrama



4.5. Premios y reconocimientos

Conseguimos la certificación de seguridad y salud en medidas COVID-19

La certificadora Applus ha validado que nuestro grupo empresarial aplica correctamente los protocolos de higiene y desinfección tanto en las instalaciones como en los tranvías, y nos ha otorgado el sello de calidad de higiene y control.

Ganamos el premio Oro ADG Laus 2020 Audiovisual con nuestra campaña de civismo

La Asociación de Directores de Arte y Diseñadores Gráficos (ADG-FAD) ha otorgado el Laus de Oro 2020 Audiovisual a nuestra campaña de civismo de 2019 “Piensa en Kant, piensa en los demás”. Hecha por la agencia creativa Paradise Falls y Christian Flores por encargo nuestro, el proyecto ha recibido la máxima distinción ordinaria en la categoría Audiovisual en la que competían otras marcas como Movistar+, Seat, Loewe y Estrella Damm.

Somos una Organización Comprometida con Sant Joan de Déu

Hemos sido reconocidos por tercer año consecutivo con la distinción Organización Comprometida con Solidaridad Sant Joan de Déu. En nuestro grupo empresarial llevamos a cabo diferentes acciones de Responsabilidad Social Empresarial con Sant Joan de Déu, entre las que destaca la financiación de los abonos de transporte de las personas sin hogar que intentan rehacer su vida buscando trabajo, atendidas por la entidad.

Premio MobiliCat

TRAM y el resto de operadores de transporte hemos recibido el Premio de Honor de la revista MobiliCat por la adaptación de nuestros servicios y protocolos de seguridad y limpieza a la pandemia de COVID-19 durante todo el año 2020.



4.6. Alianzas con organizaciones del sector

Durante el 2020 hemos continuado colaborando con asociaciones sectoriales y territoriales, y hemos apoyado varias 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.



Apoyamos a la **Agrupación de Municipios para la Movilidad y el Transporte Urbano**, que tiene como finalidad dar apoyo técnico, jurídico y administrativo a sus 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.



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.



TRAM forma parte 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.



Somos parte de **Railgrup**, entidad fundada en el 2002 para potenciar la competitividad global y promover los intereses de sus miembros. Desde esta organización se promueven, entre otros, estudios profesionales sobre el sector. Actualmente está constituida por 81 empresas, y tiene un volumen de facturación global de 13.800 millones de euros.



Apoyamos 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.



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.



Estamos integrados en la red **Barcelona+Sostenible**, con más de 1.000 organizaciones comprometidas con la sostenibilidad ambiental, social y económica desde donde construimos colectivamente una ciudad responsable con las personas y el entorno.

4.7. Ética, integridad y transparencia

Tenemos implementado un **Modelo de Prevención y Detección de Delitos** para prevenir el fraude, la corrupción y cualquier otra irregularidad e incumplimiento penal. El Comité de Prevención y Detección de Delitos supervisa

la implantación del Modelo y garantiza la promoción y la observación de la normativa jurídica vinculante y del resto de normas por las que se rige nuestra organización de forma voluntaria.

Nuestro Modelo de Prevención y Detección de Delitos cuenta con los siguientes protocolos:	
 <p>Protocolo de prevención de la corrupción en los negocios para garantizar una actividad de acuerdo con el Código Ético.</p>	 <p>Protocolo en materia de relaciones con terceros tanto de la Dirección como del resto de nuestra plantilla, para garantizar la transparencia y fomentar una competencia justa.</p>
 <p>Protocolo de prevención de la corrupción en el marco de las relaciones con el sector público para evitar riesgos penales en el marco de las relaciones con las administraciones y organismos públicos internacionales, nacionales o locales, así como con partidos políticos y sus representantes.</p>	 <p>Protocolo de prevención de conductas fraudulentas y desleales para evitar que cuando se actúe por cuenta de TRAM y en sus relaciones con terceros, se recurra a prácticas que merezcan la consideración de fraudulentas o desleales que puedan conllevar responsabilidad penal, civil o administrativa en la empresa.</p>
 <p>Protocolo de prevención de delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social y el fraude de subvenciones para evitar delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social y el fraude de subvenciones.</p>	 <p>Manual de prevención y detección de delitos en el marco de la reforma del código penal para garantizar la ejecución del Modelo de Prevención y Detección de Delitos de TRAM.</p>

Igualmente, disponemos de un **Código Ético** que establece las normas que regulan el comportamiento de las personas que trabajan en nuestra organización, para garantizar que nuestras actividades diarias se hagan teniendo en conside-

ración la legislación vigente, los valores de la empresa y los intereses de las personas usuarias, la clientela, la plantilla, las empresas accionistas y toda la sociedad.



Canal ético

Para garantizar el cumplimiento del Código Ético, y de las normas generales y del Modelo de Prevención y Detección de Delitos, desde el año 2017 disponemos de un canal en línea para facilitar la denuncia de cualquier incumplimiento. Este buzón, como todo el proceso, es totalmente 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://canaletic.tram.cat/>

La totalidad del cuerpo directivo de TRAM ha recibido formación sobre las políticas y los procedimientos contra la corrupción durante el 2020.

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

01

Carta
del presidente

02

Una mirada
al 2020

03

Nuestra memoria
de RSE

04

Sobre
TRAM

05

**El modelo de sociedad
empresarial de TRAM**

06

Compromiso
interno

07

Compromiso con la clientela
y las personas usuarias

08

Compromiso
con la sociedad

09

Índice de
contenidos GRI

05

El modelo de sociedad empresarial de TRAM

5.1. Nuestros valores

Misión

En nuestro grupo empresarial tenemos el objetivo de transportar personas en tranvía y que puedan disfrutar de un servicio de movilidad eficiente y sostenible.

Visión

Queremos ser considerados una empresa modelo en excelencia en el mundo de la movilidad, así como ejemplo de eficiencia, de innovación y de respeto por el medio ambiente, y comprometida con las personas usuarias. También queremos ser una operadora que convierta el viaje en una experiencia satisfactoria.



Valores



Innovación
y eficiencia



Responsabilidad



Equidad



Seguridad



Calidad



Transparencia



Enfoque
a la clientela



Honestidad



Interés por
las personas



Respeto por el
medio ambiente

5.2. Responsables y sostenibles

En noviembre de 2016 elaboramos nuestro **Modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**, donde expresamos nuestro compromiso con un **desarrollo sostenible**, a través de la siguiente declaración:

“En TRAM nos comprometemos a que el cumplimiento de nuestras obligaciones legales, normativas y contractuales, y la creación de riqueza para nuestras empresas accionistas, se realicen en condiciones justas para la sociedad, como consecuencia de prestar un servicio de calidad, eficiente en el uso de recursos naturales y que minimice la generación de residuos proporcionando al mismo tiempo unas adecuadas condiciones laborales a nuestro equipo, y brindando apoyo a los sectores vulnerables de la sociedad mediante la colaboración con organizaciones del tercer sector”.

En nuestro grupo empresarial apostamos por una **gestión estratégica de la RSE**, convencidos de que la única manera de crear valor (fortalecimiento de nuestra reputación y de nuestra cadena de producción, motivación y retención de talento, conocimiento del mercado, contribución a la

solución de problemas sociales y minimización del impacto medioambiental) es con la incorporación de la RSE en todos los procesos, procedimientos e instrucciones que rigen nuestra actividad.

Somos conscientes de que el **desarrollo sostenible** es una exigencia de la sociedad actual.

Por este motivo, a través de nuestra estrategia de RSE nos comprometemos con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, y para hacer que se materialicen de manera coherente con la actividad del grupo empresarial y de nuestro Código Ético, anualmente elaboramos un **Plan de Acciones de RSE** en el que definimos los objetivos y planificamos las acciones e iniciativas del año en curso.



5.3. La estrategia de RSE de TRAM, alineada con los ODS

Nuestra estrategia de RSE está alineada plena y totalmente con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por las Naciones Unidas para su cumplimiento en 2030.

La ONU define estos ODS como un “plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad”, y han sido asumidos por nuestro grupo empresarial como una guía para identificar el valor que aportan a la sociedad, y como herramienta de comunicación en nuestras relaciones con los diferentes grupos de interés.

Por eso, en nuestro grupo empresarial colaboramos en el cumplimiento de los 17 objetivos:



Acabar con la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo, garantizando un salario digno para todos, y con la colaboración, en el ámbito local, **con nuestro apoyo a políticas e iniciativas que promueven que todos los hombres y mujeres, en particular los más vulnerables, gocen de los mismos derechos y recursos económicos.**



Acabar con el hambre, **gracias a la colaboración cada año con iniciativas que promocionan el acceso a una alimentación saludable, nutritiva y suficiente para todas las personas, y en particular, las personas en situaciones vulnerables.**



Garantizar la salud y promover una vida sana y el bienestar a cualquier edad, **con la creación de políticas y herramientas para reducir el número de accidentes de tráfico, garantizar la seguridad en el puesto de trabajo, y con la promoción de hábitos de vida saludables entre la plantilla.**



Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos **gracias a la contribución con TRAMEduca, el servicio educativo para trabajar la movilidad, el civismo y el respeto al medio ambiente.**



Conseguir la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas, **garantizando la igualdad de oportunidades para la plantilla, promoviendo medidas de conciliación familiar y fomentando la contratación de mujeres.**



Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible **con la reducción de su consumo y de la contaminación, la eliminación del derroche, y la reducción de emisiones de productos químicos y materiales peligrosos.**



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna **con la mejora de la eficiencia energética del tranvía.**



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, la ocupación plena y productiva, y un trabajo digno para todos **con el mantenimiento de un entorno y unas condiciones de trabajo seguros y saludables, fomentando la capacitación y promoción, y asegurando retribuciones dignas.**



Construir infraestructuras con resiliencia, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación **con la inversión en I+D para la modernización del servicio de transporte y la movilidad.**



Reducir la desigualdad en y entre los países **con el fomento de la igualdad de oportunidades y de la gestión de la diversidad en la plantilla de TRAM, asegurando el servicio a todas las personas.**



Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles **con la promoción del acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos, y mejorar la seguridad vial mediante la ampliación del transporte público, con una especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad.**



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles gracias a la **gestión responsable de la cadena de suministro, la publicación de información transparente y el uso sostenible de los recursos.**



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos **con la reducción de las emisiones y con la inversión en nuevas formas de optimización de los recursos.**



Conservar y usar de manera sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos **mediante la no generación de residuos contaminantes, y con la reducción al máximo de los materiales no biodegradables.**



Gestionar de forma sostenible los bosques, luchar contra la desertización, detener e invertir la degradación de los suelos y parar la pérdida de biodiversidad, **velando por su conservación y su restablecimiento, y haciendo un uso sostenible de los ecosistemas.**



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 en todos los ámbitos, **con la implantación y promoción de medidas y protocolos de seguridad y no violencia, no discriminatorias, en favor del desarrollo sostenible.**



Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible **a través del fomento de la RSE entre empresas accionistas y empresas proveedoras, y con diferentes asociaciones y entidades.**



Nuestro grupo empresarial
colabora en el **cumplimiento**
de los **17 objetivos**



5.4. El Plan de Acciones de RSE con Objetivos de Desarrollo Sostenible

En nuestra compañía diseñamos cada año un **Plan de Acciones de RSE** para responder a las expectativas de los grupos de interés de la empresa, y establecemos los sistemas de evaluación y control para el correcto cumplimiento de estas acciones.

Nuestro Plan de Responsabilidad Social Empresarial define todo el conjunto de acciones que permiten dar cumplimiento a los **compromisos de RSE**, así como materializar nuestros **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de manera **transparente, equitativa y responsable**, valorar el coste económico de estas acciones, planificar su calendario y determinar el procedimiento de medida y evaluación del resultado obtenido.

Nuestro plan de RSE tiene las siguientes características:

- **ES TRANSPARENTE**, al permitir que la decisión de ejecutar cualquier proyecto en este ámbito tenga trazabilidad, como consecuencia de un procedimiento claro para valorar

los diferentes proyectos que se promueven internamente o se plantean a la empresa por parte de terceros.

- **ES EQUITATIVA**, porque garantiza que los recursos económicos que se asignan al plan se distribuyan entre todos los compromisos asumidos por la empresa.

- **ES RESPONSABLE**, como consecuencia de que los recursos destinados son coherentes con los compromisos y los resultados esperados.

En 2019 se creó un grupo de trabajo de Responsabilidad Social Empresarial de TRAM, aún en activo, y se asignaron a cada centro personas para dinamizarlo.

5.5. Nuestros compromisos de RSE alineados con los ODS

Nuestra Responsabilidad Social se materializa concretamente en tres compromisos. Cada uno incluye los principios y valores que se describen en el Código Ético de nuestro grupo empresarial y **responden a los ODS aprobados por la ONU.**

Con el fin de satisfacer los compromisos de nuestro **Modelo de Responsabilidad Social Empresarial**, durante el año 2020 el Consejo de Administración de TRAM aprobó el Plan de RSE 2021 que persigue, para el ámbito de actua-


ción específico de la empresa, concretamente **7 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** a través del planteamiento de metas y acciones definidas con este objeto.




5.5.1. Nuestro compromiso interno


Compromiso RSE	
Plantilla	Garantizar al personal unas condiciones de trabajo seguras y saludables, en igualdad de condiciones, ofreciendo formación para su desarrollo profesional y personal, facilitando la conciliación familiar tanto como sea posible, y promoviendo hábitos de vida saludables.
Empresas accionistas	Generar riqueza con una gestión ética y transparente para retribuir al accionariado.
Empresas proveedoras y colaboradoras	Garantizar al personal unas condiciones de trabajo seguras y saludables, en igualdad de condiciones, ofreciendo formación para su desarrollo profesional y personal, facilitando la conciliación familiar tanto como sea posible, y promoviendo hábitos de vida saludables.

Objetivo específico	
Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener de manera segura y saludable el entorno y las condiciones de trabajo. - Desarrollar las competencias/recursos para garantizar una buena ejecución del trabajo. - Facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. - Desarrollar una comunicación fluida.
Empresas accionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar comportamientos éticos en la gestión. - Suministrar información transparente. - Comprometerse expresamente en materia de RSE.
Empresas proveedoras y colaboradoras	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar prácticas éticas en las empresas proveedoras. - Garantizar en la selección de empresas proveedoras y colaboradoras la consideración de los aspectos de la RSE. - Construir relaciones de mutuo beneficio.

<div>3</div> <div>SALUD Y BIENESTAR</div> <div>  </div> <div>Metas</div>	
Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el entorno y las condiciones de trabajo. - Fomentar las buenas prácticas entre la plantilla. - Reforzar la capacidad de alerta rápida y la reducción de los riesgos para la salud de la plantilla. - Conseguir la cobertura sanitaria de la plantilla. - Garantizar la atención sanitaria incidiendo en la perspectiva de género, en los colectivos más frágiles y en la atención de calidad. - Implantar planes y actuaciones que favorezcan la creación de entornos profesionales saludables. - Promover la salud en el ámbito laboral con el fomento de la actividad física y la alimentación saludable. - Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas.
Empresas accionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendar buenas prácticas ambientales entre las empresas accionistas.
Empresas proveedoras y colaboradoras	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendar buenas prácticas ambientales entre las empresas proveedoras y colaboradoras.

<div>5</div> <div>IGUALDAD DE GÉNERO</div> <div>  </div> <div>Metas</div>	
Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> - Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres de la plantilla. - Eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres en el ámbito profesional. - Trabajar las políticas de igualdad de oportunidades con el impulso de iniciativas para prevenir el sexismo, la violencia y la discriminación hacia las mujeres. - Incorporar la perspectiva de género en todas las políticas y actuaciones que se llevan a cabo. - Promover medidas específicas de género para la igualdad de oportunidades en todos los departamentos, que tienen que responder a una línea de actuación común y coherente. - Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular de la tecnología de la información y las comunicaciones, a fin de promover el empoderamiento de las mujeres.

Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar la visión de género en todos los estadios del proceso de contratación con el fin de usar el empleo para promover la igualdad entre mujeres y hombres. - Fomentar la participación de las mujeres en los procesos de selección de TRAM. - Fomentar la contratación de mujeres en las áreas de Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemática (CTIM). - Aumentar la presencia de mujeres en los puestos de dirección.
Empresas accionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres, y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles. - Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres a todos los niveles.
Empresas proveedoras y colaboradoras	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar la visión de género en todos los estadios del proceso de contratación con el objetivo de utilizarla para promover la igualdad de las mujeres y los hombres (CV sin género). - No tolerar ninguna forma de discriminación contra las mujeres del equipo. - Trabajar políticas de igualdad velando por la prevención del sexismo, violencia y discriminación hacia las mujeres.

<div> <div>7</div> <div>ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</div> <div>  </div> </div> <div>Metas</div>	
Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar actuaciones entre la plantilla para mejorar el ahorro y la eficiencia energética.
Empresas proveedoras y colaboradoras	<ul style="list-style-type: none"> - Informar sobre actuaciones de TRAM para mejorar el ahorro y la eficiencia energética.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Metas	
Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> - Conseguir empleo pleno y productivo y un trabajo digno para todos, así como la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor. - Proteger los derechos laborales y promover un ámbito de trabajo seguro y sin riesgos para todos. - Mejorar la capacitación y cualificación profesional de las personas en situación de desempleo para favorecer una mejor empleabilidad. 	
Empresas accionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener el crecimiento económico de acuerdo con las circunstancias nacionales. - Conseguir niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación. 	
Empresas proveedoras y colaboradoras	<ul style="list-style-type: none"> - Proteger los derechos contractuales de las empresas proveedoras. - Garantizar condiciones laborales dignas a las plantillas de empresas colaboradoras o proveedoras antes de establecer relaciones comerciales con las mismas. 	

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Metas	
Empresas accionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en una urbanización inclusiva y sostenible, y tener capacidad para una planificación y gestión participativas, integradas y sostenibles. - Apoyar los vínculos económicos, sociales y ambientales positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales para fortalecer la planificación del desarrollo nacional y regional. - Proporcionar apoyo mediante asistencia. 	
Empresas proveedoras y colaboradoras	<ul style="list-style-type: none"> - Crear alianzas con empresas colaboradoras y proveedoras para promocionar la urbanización inclusiva y sostenible, y generar capacidad para una planificación y gestión participativas, integradas y sostenibles. 	

<div>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div> <div>  </div> <div>Metas</div>	
Plantilla	<div> <div>- Establecer en todas las instalaciones de TRAM un sistema de recogida de residuos compatible con el sistema de recogida municipal.</div> <div>- Instalar los contenedores de residuos necesarios en función de las actividades. Deben ser accesibles y estar convenientemente señalizados para informar y sensibilizar sobre su correcto uso.</div> </div>



5.5.2. Nuestro compromiso con las personas usuarias y la clientela

Compromiso RSE

- Garantizar la prestación de un servicio de acuerdo con las obligaciones y compromisos de la empresa y evaluar su desempeño mediante encuestas de satisfacción.
- Facilitar una comunicación fluida para atender dudas y reclamaciones de las personas usuarias de forma rápida y eficaz.

Objetivo específico

- Conocer el grado de satisfacción y fidelidad de la clientela y los usuarios y usuarias.
- Fomentar una comunicación fluida.
- Transmitir nuestra sensibilidad medioambiental y social.

3 SALUD Y BIENESTAR

Metas

- Prohibir el consumo de tabaco en nuestras instalaciones.
- Implantar planes y actuaciones que favorezcan la creación de entornos saludables.
- Impulsar campañas de prevención de las enfermedades transmisibles, especialmente de la COVID-19.
- Garantizar atención sanitaria en el uso de las instalaciones de TRAM.
- Promover la salud en el entorno comunitario para fomentar la actividad física y la alimentación saludable.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

Metas

- Impedir cualquier forma de discriminación contra las personas usuarias.
- Incorporar la perspectiva de género en todas las políticas y actuaciones que se lleven a cabo.
- Promover el empoderamiento de las mujeres.
- Integrar la visión de género en todos los estadios del proceso de atención al cliente para promover la igualdad de las mujeres y los hombres.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE**Metas**

- Garantizar el acceso a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.
- Ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios modernos y sostenibles.
- Invertir en soluciones energéticas sostenibles en la mejora del servicio.

9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA**Metas**

- Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, con resiliencia y de calidad.
- Asegurar el buen estado de las infraestructuras en las zonas más vulnerables.

11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES**Metas**

- Asegurar el acceso de todas las personas a unos servicios básicos adecuados, seguros, asequibles y mejorar los barrios marginales.
- Asegurar el servicio en todas las zonas y barrios.



5.5.3. Nuestro compromiso con la sociedad

Compromiso RSE	
Acciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar que la actividad de TRAM se desarrolle sin discriminación, dando facilidades a las personas con mayores dificultades de movilidad. - Garantizar que TRAM comparte la riqueza generada con su actividad con la sociedad mediante la realización directa de acciones de carácter social y de promoción de la cultura y el deporte, o del patrocinio de iniciativas de terceros en estos ámbitos.
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar los beneficios de la movilidad sostenible y el civismo a través de nuestro programa educativo, poniendo en valor las actitudes responsables que ayudan a construir una sociedad más democrática, cívica y respetuosa con el medio ambiente. - Garantizar que la actividad de TRAM es respetuosa con la calidad del aire y del agua, la biodiversidad y el aprovechamiento de recursos naturales, y que fomenta los principios generales de protección del medio ambiente, tanto desde la perspectiva local como global.
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> - Velar por una competencia ética y leal.

Objetivo específico	
Acciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar actividades de carácter social.
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Minimizar el consumo de recursos naturales. - Minimizar los recursos que genera nuestra actividad.
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar una relación ética y lícita con las empresas competidoras. - Promover la RSE en asociaciones de las que TRAM es miembro.

3 SALUD Y BIENESTAR Metas	
Acciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos. - Impulsar campañas para la prevención de conductas de riesgo y adicciones. - Promover la salud en el ámbito comunitario fomentando la actividad física y la alimentación saludable. - Impulsar campañas de prevención de las enfermedades transmisibles, especialmente de la COVID-19. - Reducir el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico.
5 IGUALDAD DE GÉNERO Metas	
Acciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres. - Apoyar iniciativas contra la violencia contra las mujeres. - Dar visibilidad a las políticas de igualdad de oportunidades mediante iniciativas para prevenir las relaciones de sexismo, violencia y discriminación de las mujeres. - Incorporar la perspectiva de género en todas las políticas y actuaciones que se lleven a cabo. - Dar visibilidad a las mujeres en TRAM, especialmente aquellas vinculadas al sector CTEM. - Promover campañas específicas de género para la igualdad de oportunidades. - Apoyar los proyectos de empoderamiento femenino. - Integrar la visión de género en la comunicación de TRAM. - Fomentar la participación de las mujeres en los procesos de selección de TRAM.
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE Metas	
Acciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Impartir educación ambiental en las escuelas de los municipios. - Fomentar la reducción de combustibles fósiles y de los desplazamientos en vehículos privados, y promover los desplazamientos en transportes menos contaminantes. - Promover la instalación de sistemas para la autoprotección y el autoconsumo de electricidad de origen renovable. - Llevar a cabo acciones de sensibilización para la ciudadanía sobre la existencia de la pobreza energética en su entorno más inmediato.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE Metas	
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar el acceso a la investigación y la tecnología relativas a la energía limpia, incluidas las fuentes renovables, la eficiencia energética y las tecnologías avanzadas y menos contaminantes de combustibles fósiles, y promover la inversión en infraestructura energética y tecnológica limpia. - Impulsar actuaciones para mejorar nuestro rendimiento energético. - Mejorar la eficiencia energética de nuestros edificios. - Implantar o sustituir las calderas o redes de calor con biomasa. - Implantar instalaciones solares fotovoltaicas con régimen de autoconsumo con una medida de ahorro y eficiencia energética. - Aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas. - Duplicar la tasa de mejora de la eficiencia energética. - Impulsar actuaciones para mejorar nuestro rendimiento energético.
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO Metas	
Acciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con iniciativas que apoyan actividades productivas, la creación de puestos de trabajo dignos, el emprendimiento, la creatividad y la innovación. - Reducir la proporción de jóvenes que no tienen trabajo y no cursan estudios ni reciben capacitaciones. - Desarrollar y poner en marcha una estrategia para el empleo juvenil. - Fomentar la creación de empleo que ofrezca oportunidades laborales a personas en situación de desempleo, con especial atención a las personas que viven en situación de vulnerabilidad social.
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la producción y el consumo eficientes de los recursos y desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente.
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con iniciativas que favorezcan la contratación de jóvenes y mujeres en el sector. - Garantizar el salario digno.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	Metas
Acciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar proyectos de simbiosis industrial que permitan que TRAM aproveche los subproductos de otras empresas (del mismo sector o de uno diferente). - Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacional en los países en desarrollo. - Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales para fomentar la innovación y aumentar considerablemente el número de personas que trabajan en Investigación y Desarrollo, y los gastos del sector público y privado en Investigación y Desarrollo.
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la industrialización inclusiva y sostenible, y aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo. - Modernizar las infraestructuras y reconvertirlas para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promocionando la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales. - Impulsar la transición energética y conseguir modelos energéticos eficientes.
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la competitividad (a través de la innovación, la internacionalización, la digitalización, la economía circular, etc.).

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Metas
Acciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Informar y sensibilizar a la ciudadanía sobre la huella de carbono del municipio, y las estrategias para reducirla. - Mejorar la seguridad vial de peatones y ciclistas. - Impulsar la naturalización de los espacios públicos de la ciudad. - Proporcionar acceso a los sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos, y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público con especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad avanzada.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Metas
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural. - Reducir el impacto ambiental negativo de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y a la gestión de los residuos municipales y de otros tipos. - Respetar el acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Metas
Acciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar que las personas tengan la información y los conocimientos pertinentes para un desarrollo sostenible. - Organizar acciones de sensibilización a través de actuación de recogida de residuos vertidos ilegalmente en bosques, playas, márgenes de los ríos, etc., y participar anualmente en la Semana Europea de la Prevención de Residuos ('Let's clean up Europe'). - Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles. - Ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para avanzar hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles. - Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible.
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Conseguir la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. - Conseguir la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los residuos a lo largo de su ciclo de vida, y reducir significativamente su liberación en la atmósfera, el agua o el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos sobre la salud humana y el medio ambiente. - Reducir considerablemente la generación de residuos mediante actividades de prevención, reducción, reciclaje y reutilización. - Adoptar prácticas sostenibles e incorporar información sobre la sostenibilidad en el ciclo de presentación de informes. - Racionalizar los subsidios ineficientes a los combustibles fósiles que fomentan el consumo antieconómico. - Priorizar la economía circular y el consumo responsable.

5.6. Diálogo con los grupos de interés

Tenemos delimitado un modelo concreto para relacionarnos con los grupos de interés, así como los canales de información y comunicación que consideramos necesarios para mantener con los mismos un diálogo permanente, y poder conocer en todo momento sus necesidades y expectativas. Este marco de relación nos permite garantizar la viabilidad del negocio a largo plazo, ya que consideramos que una sólida relación con los grupos de interés resulta imprescindible para el adecuado desempeño de nuestra actividad.

Consideramos grupos de interés todos los colectivos sociales que se ven, o que pueden verse, afectados por la actividad de nuestro grupo empresarial, ahora o bien en tiempos futuros, y también aquellos que legítimamente afectan, o pueden afectar, la actividad de nuestro grupo empresarial y, por tanto, nuestros resultados.

Con el fin de identificar y priorizar los grupos de interés, hemos hecho una clasificación de estos grupos 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 nuestro grupo empresarial, ya que es quien gestiona la concesión y quien regula el marco legal vigente en el que operamos. Desde de la compañía mantenemos 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 nuestro grupo empresarial a través de los órganos de gobierno constituidos.

- **Usuarios y usuarias.** Mantenemos en todo momento una comunicación bidireccional con los viajeros y viajeras, y con la clientela. Esto es posible gracias a los diferentes canales formales e informales de comunicación mediante los que recibimos periódicamente las opiniones.

- **Medios de comunicación.** 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.** Nuestra plantilla es una parte esencial del desarrollo del grupo, por lo que disponemos de varios canales de comunicación interna que la plantilla puede usar en cualquier momento con el fin de expresar sus opiniones y hacer demandas o sugerencias de mejora a la Dirección.

- **Empresas proveedoras.** Las empresas proveedoras son una pieza esencial para el desarrollo de nuestra actividad, y la relación con ellas se basa en garantizar el mantenimiento de las colaboraciones y de la seguridad jurídica en la concesión, y de la transparencia del proceso de contratación. Nuestra política de contratación 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** (ciudadanía, ONG, asociaciones, etc.) 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.

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.

Grupo de interés	Canales de comunicación		
Administración	<ul style="list-style-type: none"> - ALERTA COVID-19: grupo de seguimiento semanal de la pandemia con la ATM y el resto de operadores de transporte 	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de Marketing ATM - Mesa de la Cámara - Comisión de Nomenclatura ATM - Comité Ejecutivo ATM 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas de seguimiento - Comisión de Movilidad - Portal colaborativo
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Consejos de Administración trimestrales - Reuniones específicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos y teléfono - Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> - Portal colaborativo
Usuarios y usuarias	<ul style="list-style-type: none"> - Web TRAM: www.tram.cat - Oficinas de atención a clientes - Tel. 900701181 - Tel. Oficina Trambaix 934774444 - Tel. Oficina Trambesòs 934626770 	<ul style="list-style-type: none"> - Twitter @TRAM_Barcelona - Facebook.com/TRAMBarcelona - LinkedIn TRAM Barcelona - Instagram @tram_barcelona - Whatsapp 600904455 - Canal Youtube TRAM Barcelona 	<ul style="list-style-type: none"> - App TRAM iOS y Android - Blog TRAM Propera Parada - Encuesta de satisfacción anual - Campaña: La Dirección de TRAM se pone al frente de las redes sociales.
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Web www.tram.cat - Teléfono de prensa 932388770 / 629575150 / 682933895 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicados y notas de prensa - Blog - Twitter @TRAM_Barcelona - Facebook.com/TRAMBarcelona 	<ul style="list-style-type: none"> - LinkedIn TRAM Barcelona - Instagram @tram_barcelona

Grupo de interés	Canales de comunicación		
Equipo profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones del Comité de Empresa - Intranet - Pantallas informativas - Correo electrónico - TRAMcomunica - WhatsApp - InTRAM, boletín de información mensual 	<ul style="list-style-type: none"> - Comités de Dirección - Encuesta anual de clima laboral - Buzón de sugerencias - Tablón de anuncios - Reuniones de los diferentes comités internos - Charla del Director Gerente de la Operadora 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas personales de desarrollo - Reuniones interdepartamentales semanales - Portal colaborativo - Servidor compartido - Memoria de Responsabilidad Social Empresarial
Empresas proveedoras	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de compras - Reuniones con empresas proveedoras 	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo de acogida de la empresa al Código Ético de TRAM 	<ul style="list-style-type: none"> - Memoria de Responsabilidad Social Empresarial
Comunidad y entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas - Colaboraciones con diferentes organizaciones y entidades sin ánimo de lucro 	<ul style="list-style-type: none"> - Presencia en diferentes foros - Apoyo a proyectos sociales, culturales y científicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Memoria de Responsabilidad Social Empresarial

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

5.7. Análisis de materialidad

En 2016 hicimos un análisis de materialidad con el objetivo de definir nuestro Modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), así como identificar y priorizar los aspectos materiales más relevantes para gestionar la RSE a partir de los compromisos de nuestro grupo empresarial. Anualmente, a través del Plan de Responsabilidad Social, revisamos la materialidad y definimos los objetivos y las acciones que permiten cumplir con nuestros compromisos en materia de RSE.

En aquella análisis, la identificación de los aspectos más relevantes y los objetivos estratégicos se basaron en el diagnóstico de la información recopilada mediante un trabajo de campo centrado en:

<div>1</div> <div>Creación y aplicación de un cuestionario de autoevaluación sobre nuestra situación en relación con siete ejes y los indicadores de RSE correspondientes (los ejes e indicadores utilizados en el cuestionario de autoevaluación son los definidos por el Instituto Ethos de Responsabilidad Social Empresarial).</div>	<div>2</div> <div>Reflexión y evaluación de las acciones llevadas a cabo hasta el momento, alineadas con los indicadores evaluables de la RSE.</div>	<div>3</div> <div>Identificación y diálogo con los grupos de interés.</div>
--	--	---

Fruto de esta tarea se pudo concluir que la ética, la transparencia, el compromiso con la sociedad y las prácticas de buen gobierno son los ámbitos de mayor impacto en el éxito del negocio.

01

Carta
del presidente

02

Una mirada
al 2020

03

Nuestra memoria
de RSE

04

Sobre
TRAM

05

El modelo de sociedad
empresarial de TRAM

06

**Compromiso
interno**

07

Compromiso con la clientela
y las personas usuarias

08

Compromiso
con la sociedad

09

Índice de
contenidos GRI

06

Compromiso interno



6.1. Compromiso con el equipo humano

En nuestro grupo empresarial nos aseguramos 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	193	81%
Mujeres	44	19%
Total	237	100%

6.1.1. Igualdad de oportunidades

TRAM cuenta con un **Plan de Igualdad** para asegurar el mismo trato y oportunidades entre hombres y mujeres, y eliminar cualquier posible discriminación por razón de género. La aplicación del Plan de Igualdad, a la que destinamos recursos humanos, materiales y económicos, se lleva a cabo con una gran variedad de acciones y actividades como:

- Un plan de formación anual para fomentar la igualdad de oportunidades gracias al conocimiento.
- El uso de lenguaje inclusivo en la definición de los puestos de trabajo.
- El uso respetuoso de la imagen masculina y femenina en todo momento, así como la ausencia de sexismo en la documentación y la comunicación.
- La presencia equilibrada tanto de figuras femeninas como masculinas en la web, en la revista corporativa y en las actividades educativas.

Se prevé que el plan se actualice durante 2021.

También disponemos de un **Protocolo de prevención y actuación frente al acoso en el ámbito laboral**, plan en el que incluimos todas aquellas orientaciones necesarias para saber cómo actuar en caso de que se produzcan situaciones de este

tipo, las personas de referencia y el procedimiento aplicable. Durante 2020 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
	Trambesòs	Hombres 0	Mujeres 0
Personal	Trambaix	Hombres 8	Mujeres 16
	Trambesòs	Hombres 9	Mujeres 4
Conducción	Trambaix	Hombres 65	Mujeres 11
	Trambesòs	Hombres 58	Mujeres 8
Inspección	Trambaix	Hombres 15	Mujeres 1
	Trambesòs	Hombres 14	Mujeres 1
PCC	Trambaix	Hombres 9	Mujeres 0
	Trambesòs	Hombres 7	Mujeres 1



TRAM hace valer las mujeres de su equipo

Durante el mes de marzo de 2020, entrevistamos a una mujer del equipo de TRAM a la semana en Instagram para mostrar que pueden ocupar cualquier lugar también en el mundo ferroviario.

Las entrevistas se pueden recuperar en nuestras redes sociales: https://www.instagram.com/tram_barcelona/

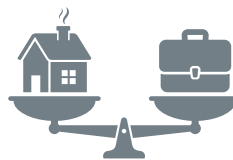
Apoyo a la Semana de la Mujer de la Fundación Adecco

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 anual a través de los canales de comunicación de TRAM.

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...

Museo del Ferrocarril

Con motivo de la celebración del Día de la Mujer, el Museo del Ferrocarril organizó una jornada de actividades para destacar el trabajo de las mujeres en el sector ferroviario, en la que participaron trabajadoras de los diferentes operadores de transporte de Cataluña. TRAM financió parte de la jornada e hizo difusión interna y externa del evento. Las trabajadoras pudieron asistir libremente y sin coste a esta jornada en el Museo del Ferrocarril de Cataluña y a las actividades especiales organizadas.



Facilitamos la conciliación de la vida laboral y familiar

- 6 personas han disfrutado del permiso de maternidad o paternidad durante 2020; en concreto, 2 mujeres y 4 hombres.
- El 100% de la plantilla se reincorporó a su puesto de trabajo después de los permisos.
- El 10,31% de los integrantes de la plantilla cuentan con reducción de jornada en Trambaix. En concreto son 13 personas de 126; entre las cuales, 7 mujeres y 6 hombres.
- El 14,85% de los miembros del equipo cuentan con reducción de jornada en Trambesòs. En concreto son 15 personas de 101; entre las cuales, 10 hombres y 5 mujeres.
- Este año hemos instaurado el teletrabajo para aquellos puestos de trabajo donde es posible la semipresencialidad debido a la COVID-19.

6.1.2. Apuesta por la igualdad salarial



Apostamos con convencimiento para que la retribución base entre hombres y mujeres por categorías profesionales sea la misma en todos los casos. De este modo, el salario viene marcado por las tablas salariales del convenio de aplicación.

Asimismo, nuestro grupo empresarial también cuenta con un **Protocolo de Igualdad y Prohibición de trato discriminatorio**, que tiene la misión de establecer una política de igualdad de trato y de oportunidades y de prohibición de discriminación por razón de nacimiento, de raza, de sexo, de religión, de opinión o de cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Este protocolo lo aplicamos tanto en la directiva como en nuestra plantilla y también a terceros.

Para garantizar su cumplimiento y hacer la máxima difusión, la plantilla de TRAM recibe 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 debe utilizar si tiene conocimiento de este tipo de prácticas.

Igualmente, estamos comprometidos con la aplicación de las sanciones correspondientes a todas aquellas 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.



6.1.3. Empleo estable y de calidad

En nuestro grupo empresarial apostamos por el empleo estable y de calidad y lo priorizamos por delante de la subcontratación o los contratos temporales.

Plantilla por género, tipo de contrato y jornada

Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, por sexo y por red:

Contratos indefinidos	Trambaix	Hombres 94	Mujeres 26
	Trambesòs	Hombres 81	Mujeres 13
Contratos indefinidos con reducción de jornada	Trambaix	Hombres 5	Mujeres 6
	Trambesòs	Hombres 9	Mujeres 5
Contratos de duración determinada	Trambaix	Hombres 5	Mujeres 0
	Trambesòs	Hombres 6	Mujeres 0
Contratos a tiempo parcial	Trambaix	Hombres 0	Mujeres 0
	Trambesòs	Hombres 0	Mujeres 0

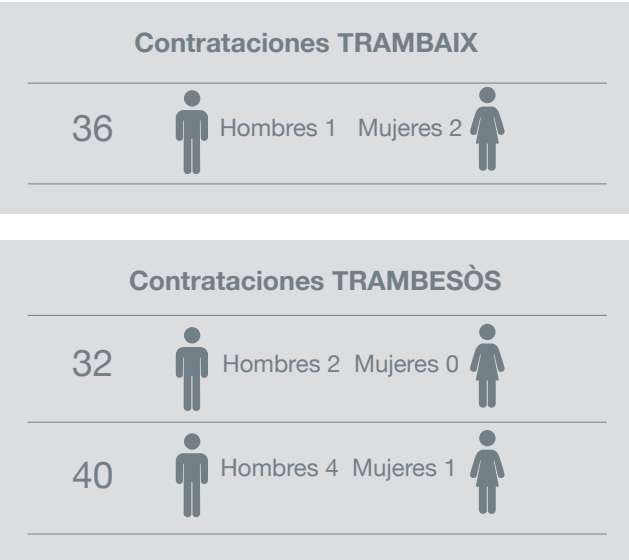
Índice de rotación

	2017	2018	2019	2020
TRAMBAIX	2,16%	6,03%	1,72%	3,88%
TRAMBESÒS	2,09%	4,19%	3,66%	5,24%

También disponemos de un Protocolo de Derechos y Deberes para nuestra plantilla. Este tiene la vocación de reconocer los derechos y establecer los deberes de nuestro personal en el marco del Modelo de Prevención y Detección de Delitos.

La relación que contiene este protocolo respeta en todo momento tanto los derechos como deberes que el ordena-

Nuevas contrataciones por edad y género



Desde 2019 el Código Ético acompaña el manual de acogida para las personas que se incorporan al grupo empresarial.

miento jurídico vigente reconoce a la plantilla y a la ciudadanía en general, y que en ningún caso se podrán restringir más allá de lo que permite el derecho laboral vigente. Aparte, esta relación de derechos y deberes también debe entenderse sin perjuicio de otros derechos y deberes reconocidos y estipulados en otros códigos normativos aprobados por nuestra empresa.



Fomento del voluntariado corporativo

A pesar del impacto de la crisis sanitaria, TRAM ha hecho todo lo posible por mantener acciones de voluntariado corporativo para fomentar el sentimiento de pertenencia del equipo humano y darle la oportunidad de colaborar, a través de la empresa, en acciones sociales.

Las acciones que se han podido desarrollar este 2020, atendiendo a las normas de seguridad COVID-19, son las siguientes:

Recogida de ropa para el consorcio de entidades de la Cooperativa Ropa Amiga.

El equipo de TRAM y sus empresas colaboradoras se unieron en la recogida de 289 kg de ropa de segunda mano para dársela al consorcio de entidades de la Cooperativa Ropa 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.

Colaboración con el Banco de Sangre y Tejidos de Cataluña

El personal de TRAM participó voluntariamente en la acción conjunta con el Banco de Sangre y Tejidos de Cataluña. Un gran número de miembros del equipo de TRAM se desplazó al tranvía llamado “TRAMvida”, estacionado en la parada Francesc Macià, para donar sangre y contribuir a mantener las reservas diarias necesarias en Cataluña.

Participación en el vídeo solidario para apoyar a la Asociación Española de ELA (adELA)

El equipo del Tranvía de Barcelona participó en el rodaje de un vídeo solidario para contribuir a la visibilidad de la lucha contra la ELA, para mejorar la vida de las personas afectadas por esta enfermedad y felicitarles las fiestas a través de las redes sociales. Con la compartición de este vídeo se da a conocer la entidad, y se hace una donación de 10.000 € para cubrir las necesidades de una persona diagnosticada de Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA) durante un año aproximadamente.

Colaboración con la campaña ‘Por un abrazo’ del Hospital Clínic

La plantilla de TRAM se sumó a la campaña “Por un abrazo” del Hospital Clínic, dirigida a la captación de fondos para la investigación y la cura de la COVID-19. Fueron muchos los que apoyaron la iniciativa enviando una foto simulando un autoabrazo, para compartirla y difundirla con la etiqueta #PerUnaAbraçada.

6.1.4. Cultura de la prevención y la seguridad

Contamos con un **Sistema de gestión de la seguridad y salud laboral** implementado y certificado de acuerdo con la norma internacional OHSAS 18001.

Se trata de un sistema de gestión que contribuye a mejorar tanto las condiciones como los factores que pueden afectar el bienestar de cualquier persona que se encuentre en el entorno físico de nuestro grupo empresarial.

De hecho, la prevención de riesgos laborales es una de las máximas prioridades de nuestra gestión. En todo momento, tenemos como objetivo prioritario conseguir un alto nivel de seguridad y de salud en el entorno laboral, por lo que desarrollamos una política basada en los siguientes principios:

- **Cumplir con la legislación vigente** en materia de prevención de riesgos laborales y de seguridad industrial en todos los ámbitos: el estatal, el autonómico y el local. También, en todos 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** de todos los miembros de nuestro grupo empresarial como vía fundamental para lograr una implantación efectiva y una mejora de las actividades preventivas, así como un clima de seguridad y confianza adecuado.
- **Facilitar la formación inicial y continuada** a la plantilla y la información en todo momento sobre los riesgos inherentes a su puesto de trabajo, así como los medios y las medidas que conviene adoptar para prevenirlos, con el objetivo de fomentar y asegurar comportamientos y hábitos de conducta seguros y positivos.
- **Integrar todas las personas implicadas** en nuestra empresa en la gestión de la prevención: tanto nuestra clientela y las empresas proveedoras, como las empresas subcontratadas y los visitantes. Con esto tenemos el objetivo de asegurar que ninguna de nuestras actividades tenga incidencia sobre todas ellas, y viceversa.
- **Colaborar en todo momento con las administraciones** públicas y otros organismos para desarrollar procedimientos, dispositivos y métodos de trabajo.



En TRAM tenemos un único **Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo** para las redes Trambaix y Trambesòs con operación al máximo nivel.

Actualmente, forman este comité 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	TRAMBESÒS
Nº de accidentes con baja de personal propio	5	2
Número de accidentes sin baja	1	0
Nº de jornadas perdidas por accidente	103	217
Nº de accidentes mortales	0	0
Índice de frecuencia	26,65	16,02
Índice de gravedad	0,55	1,74
Índice de incidencia	39,68	20,2
Índice de absentismo	5,47	8,62

6.1.5. Impulso al desarrollo profesional y a la formación

Apostamos firmemente por **la formación como pilar básico** para llevar a cabo nuestra actividad. De este modo, **el aprendizaje continuo de todo el equipo** se convierte en un aspecto básico para conseguir su desarrollo profesional; y por ello, es uno de los pilares fundamentales sobre los que se basa la calidad y las buenas valoraciones de nuestra empresa.

Con este objetivo, nuestro grupo empresarial promueve de manera firme y decidida el aprendizaje continuo gracias a nuestro Plan de Formación Anual de conformidad con la norma UNE-EN ISO 9001:2015. En 2020 se han llevado a cabo 22 acciones formativas previstas en este plan, 31 acciones formativas en total.

Asimismo, entre Tambaix y Trambesòs se han impartido durante el año 2020 un total de 2.783 horas formativas, y el 100% de la plantilla ha recibido al menos una formación. Cabe destacar que, del total de horas impartidas, el 74,99% han sido sobre seguridad.

Horas de formación

TRAMBAIX	Hombres 755	Mujeres 1.211
TRAMBESÒS	Hombres 1.377	Mujeres 80



31
Acciones
formativas
durante
2020

Formación inicial

Formación orientada a los nuevos conductores (que conforman el grueso de la plantilla) con el objetivo de que puedan afrontar con éxito y seguridad el día a día del trabajo que hacen desde el principio.

El personal interno de nuestro grupo empresarial es el encargado de impartir esta formación, que tiene una duración de un mes y medio aproximadamente. En este programa se compaginan clases teóricas y prácticas para avanzar de manera integral.

La formación inicial de los nuevos miembros del equipo está integrada por:

- Introducción al grupo empresarial
- Explicación del sistema tranviario Trambaix-Trambesòs
- Detalle de la infraestructura
- Profundización en el material móvil
- Explicación de los aparatos de vía y enclavamientos
- Introducción a la señalización
- Repaso de las normas generales de circulación
- Comentario de la comunicación
- Resolución de incidencias de circulación
- Abordaje de los incidentes, accidentes y reglamento de viajeros
- Explicaciones sobre Ecodriving
- Formación en prevención de riesgos laborales
- Instrucciones sobre la atención al cliente

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

Formación continua

Para nosotros, la formación continua constituye un elemento indispensable para garantizar una calidad óptima del servicio que ofrecemos.

Por eso llevamos a cabo los siguientes tipos de formaciones:

- Cursos generalistas de dirección y liderazgo
- Cursos técnicos de especialización
- Reciclaje de la conducción del tranvía: anualmente hacemos una formación de actualización de 8 horas, donde ponemos al día los conocimientos, así como todos aquellos aspectos relacionados con la mejora de la explotación del servicio. También compartimos casos reales con el objetivo de encontrar nuevas soluciones a los problemas cotidianos.

En 2020, la mayor parte de la plantilla ha recibido formación relacionada con la anticipación y la prevención de accidentes, la resolución de averías y la percepción del riesgo.

En relación con la evaluación y el cumplimiento de los objetivos propuestos en la formación, la totalidad de nuestro equipo recibe validaciones regulares en este sentido.

6.1.6. Canales diversos de comunicación interna

Entre los compromisos de nuestra **Responsabilidad Social Empresarial** existe la voluntad de garantizar que la información corporativa se difunda entre nuestro personal de manera adecuada, así como **promover una comunicación interna fluida**.

Creemos firmemente que la comunicación interna permite fomentar el sentimiento de pertenencia a la organización para compartir valores, potenciar el orgullo del grupo empresarial y establecer vínculos humanos.

Nuestros canales de comunicación empresarial son:

Comité de Comunicación Interna

Integrado por representantes de cada uno de 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

Integrado por representantes de todos los departamentos de TRAM Operadora y coliderado por las direcciones de Recursos Humanos y Marketing.

Reuniones internas con la Dirección

Cada año celebramos encuentros abiertos a toda la plantilla en los que el Comité de Dirección comparte los hechos más relevantes de todo el año. En estas reuniones, nuestro personal tiene la posibilidad de obtener información de primera mano sobre todos los temas de su interés. Durante el 2020, adaptándonos a la normativa de seguridad, se han realizado en línea.

Intranet corporativa, cartelería digital y boletín interno mensual inTRAM

Nuestro personal cuenta en todo momento con información

útil y de interés para su trabajo a través de la intranet corporativa. Esto permite que todos puedan mantenerse al día de las novedades de todos los departamentos y de toda la organización. Por otra parte, nuestro equipo recibe mensualmente el boletín digital interno inTRAM, donde se recogen las noticias más destacadas.

TRAMcomunica

Disponemos de un correo electrónico corporativo con información general de interés para toda nuestra plantilla. Utilizamos este canal para reforzar la intranet y la cartelería digital.

Actividades en las instalaciones de TRAM

Con la intención de reforzar los vínculos humanos entre la plantilla, organizamos eventos navideños para todo nuestro equipo, así como una fiesta familiar anual especialmente orientada a los hijos e hijas del personal. En el contexto de la COVID-19, estos encuentros han quedado temporalmente suspendidos para garantizar la seguridad de todo nuestro personal, pero nuestro compromiso es retomarlos lo antes posible. Algunos, sin embargo, se han podido organizar de manera telemática a través de aplicaciones de videollamada, como el brindis corporativo de Navidad. Todo el equipo de TRAM recibió una botella de cava individual, dos barras de turrón individuales y una copa de cristal con una convocatoria para el brindis en línea.

6.2. Compromiso con la cadena de suministro

Llevamos nuestro compromiso con la responsabilidad social a toda la cadena de suministro.



De esta manera, hacemos partícipes a todas las empresas proveedoras de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial. En la misma línea, la aceptación del Código Ético también es obligatoria a la hora de homologar nuevas empresas proveedoras.

Llevamos a cabo evaluaciones periódicas para asegurar la buena gestión de las empresas proveedoras en este sentido. Así, las evaluamos respecto a la conformidad en materia de compliance y a los resultados obtenidos en relaciones mercantiles anteriores. Por otra parte, al finalizar la prestación del servicio, también evaluamos el grado de satisfacción obtenido.

6.3. Compromiso con el accionariado



En TRAM mantenemos nuestra responsabilidad y compromiso con el accionariado de nuestra empresa, lo que avala todas las actuaciones del grupo a través de la validación de la estrategia de gestión, ética y consecuente con nuestros valores, en los consejos de administración.

Por nuestra parte, aseguramos e impulsamos comportamientos éticos en la gestión de la empresa, y ofrecemos a las empresas accionistas información transparente y diálogo constante en cuanto al cumplimiento de nuestra RSE.

01

Carta
del presidente

02

Una mirada
al 2020

03

Nuestra memoria
de RSE

04

Sobre
TRAM

05

El modelo de sociedad
empresarial de TRAM

06

Compromiso
interno

07

**Compromiso con la clientela
y las personas usuarias**

08

Compromiso
con la sociedad

09

Índice de
contenidos GRI

07

**Compromiso con la clientela
y las personas usuarias**



7.1. Servicio seguro y de calidad

Contamos con un **Sistema de gestión de calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2015** y también según la **UNE-EN 13816:2003**. Se trata de una norma específica sobre la calidad del transporte público de pasajeros desde dos puntos de vista: por un lado, de la Administración y de las operadoras, y por otro, de la clientela actual y potencial.

Para nosotros, la seguridad es uno de los principales compromisos, y por eso tenemos un grupo de trabajo activo que supervisa su desempeño de manera regular. Este grupo lo integran miembros de diferentes áreas; en concreto las de Explotación y Desarrollo, Operación, Mantenimiento, Marketing y Comunicación. Su misión es promover mejoras y campañas en este sentido.

Aparte, tenemos un **plan de acción para reducir la accidentalidad**, que es vigente desde 2006. En el marco de este plan hemos desarrollado un método de evaluación de la accidentalidad que nos permite determinar cuáles son los lugares con mayor riesgo potencial de accidente. Este método nos permite buscar y aplicar medidas correctoras para intentar reducir la accidentalidad.

En 2020, el índice de accidentalidad en el servicio ha repuntado ligeramente respecto a los datos obtenidos en 2019, cuando fueron puntualmente excepcionales. El incremento de accidentes en bicicleta (un 166% más), junto con la reducción de kilómetros hechos por el tranvía durante la pandemia, son la causa de este aumento en la accidentalidad.

Sin embargo, el de 2020 es un índice en la línea de los datos de 2017 y muy por debajo de los datos registrados en 2018.

Índice de accidentalidad del servicio (accidentes/millón km)

	2017	2018	2019	2020
TRAMBAIX	21,93	27,76	17,83	13,66
TRAMBESÒS	29,74	30,72	20,04	26,72

7.2. Atención y satisfacción de la clientela

La atención a clientes es una actividad básica en nuestro funcionamiento, por lo que se promueven de manera continua su mejora y prestaciones.

En este sentido, las personas usuarias de las dos redes de tranvía que operamos tienen varios canales a su disposición para hacer peticiones de información y sugerencias, formular quejas o comunicar cualquier incidente que consideren oportuno.

Canales de atención a clientes



900 701 181 Gratuito Laborables de 8 a 20 h



600 90 44 55 Laborables de 8 a 20 h



@TRAM_Barcelona Laborables de 8 a 20 h



@TRAM_Barcelona Laborables de 8 a 20 h



OAC
Oficina de Atenci-
ón a Clientes

Laborables de 9 a 17 h
T1 y T2 Bon viatge
T4 y T6 Port Fòrum



www.tram.cat



APP TRAM Barcelona



Interfono

Disponible en todas las paradas
24 horas / Todos los días del año



Personal de TRAM



Durante todo el año 2020, marcado por la crisis sanitaria, los usuarios y usuarias han utilizado los servicios de atención a clientes de Trambaix 5.694 veces. En cuanto a Trambesòs, el servicio de atención a clientes ha atendido un total de 4.741 consultas.

En ambos casos, hemos podido dar respuesta a todas las peticiones y mantenernos en los valores de años pasados, ya que el tiempo de respuesta en Trambaix ha sido de 1,32 días y en Trambesòs de 0,58 días.

TRAM ha implantado el sistema de cita previa en el canal presencial como medida de seguridad.

Peticiones de información

	2017	2018	2019	2020
TRAMBAIX	6.836	6.621	5.919	3.851
TRAMBESÒS	8.800	7.911	7.418	3.988

Sugerencias

	2017	2018	2019	2020
TRAMBAIX	9	13	36	27
TRAMBESÒS	0	0	21	8

Quejas

	2017	2018	2019	2020
TRAMBAIX	1.183	1.321	1.413	767
TRAMBESÒS	581	541	697	374

Incidencias	2017	2018	2019	2020
TRAMBAIX	1.275	1.287	1.501	1.049
TRAMBESÒS	879	790	623	371

En nuestra Carta de Servicios “nos comprometemos a facilitar la comunicación entre el equipo de dirección de TRAM y las personas usuarias a través de cualquiera de los canales de comunicación existentes, al menos una vez al año”. Hasta el 2019, el equipo de Dirección estuvo saliendo a la calle para mantener contacto directo con los viajeros y viajeras.

En 2019 se puso en marcha la campaña “La dirección general de TRAM se pone al frente de las redes sociales” con la que el director general de TRAM, Humberto López Vilalta, y todos los miembros de la Dirección, dan respuesta a las preguntas, quejas, sugerencias, comentarios o cuestiones diversas que hagan llegar las personas usuarias del tranvía a través de las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram, Youtube y Whatsapp.

En el año 2020 se llevó a cabo un único encuentro con el director de Operaciones, Agustín del Castillo.



Valoración de atributos del servicioTRAMBAIX

Atributos de servicio	2015	2016	2017	2018	2019	2020
La facilidad de acceso al andén y al tranvía	8,43	8,53	8,69	8,43	8,68	7,64
El personal de conducción conduce de forma suave y segura	7,96	8,06	7,86	7,94	8,13	7,45
La rapidez del trayecto: que tarde poco en llevarme al lugar de destino	7,86	7,83	8,03	8,06	8,34	7,33
S.G. Servicio actual de TRAM	8,05	8,09	7,93	8,10	8,35	7,37
La puntualidad del servicio: pasa siempre sin incidencias/a su hora	7,97	8,18	8,00	8,12	8,42	7,30
El funcionamiento de las máquinas validadoras dentro del tranvía	7,62	7,75	7,95	7,76	8,36	7,22
La temperatura en el interior del tranvía es adecuada	7,74	7,91	7,82	7,94	8,12	7,11
El confort/la comodidad durante el viaje	8,06	8,12	8,13	7,85	8,21	7,17
La limpieza y el mantenimiento de los vehículos y de las paradas	8,00	8,06	7,98	7,96	7,92	7,16
La información del servicio (megafonía, pantallas, señalización, etc.)	7,71	7,83	7,97	8,04	8,33	7,14
La seguridad personal: viajar sin conflictos	7,98	8,16	8,12	8,12	8,34	7,20
La correspondencia con otros medios	7,63	7,62	7,87	7,81	8,01	6,99
La facilidad para adquirir el título en las paradas del tranvía	6,96	7,27	7,14	7,15	8,03	7,21
La atención y amabilidad del personal	7,40	7,44	7,35	7,46	8,02	6,89
La frecuencia de paso: que pase a menudo	7,36	7,39	7,4	7,34	7,83	7,03
La información durante las incidencias	7,02	6,67	7,08	7,82	7,77	6,87



Afectaciones Estudio 2020

Calendario: el estudio se ha llevado a cabo durante el mes de noviembre en lugar del mes de mayo habitual.

Metodología: Se ha pasado de una encuesta presencial en las paradas de TRAM a una encuesta en línea.

Target: el universo objeto de estudio está formado por personas usuarias que han viajado en TRAM durante el último año, independientemente de la frecuencia y el período.

Contexto: se debe tener en cuenta el impacto de la crisis sanitaria.



Satisfacción general del servicio en TRAMBAIX

Atributos de servicio	2017	2018	2019	2020
S.G. Servicio actual de TRAM	7,93	8,10	8,35	7,37



La accesibilidad al andén o al tranvía sigue siendo el aspecto mejor valorado, seguido de la conducción suave y segura.

Valoración de atributos del servicio TRAMBESÒS

Atributos de servicio	2015	2016	2017	2018	2019	2020
La facilidad de acceso al andén, al tranvía	8,35	8,52	8,63	8,69	8,79	7,69
Los conductores conducen de forma suave y segura	7,98	7,99	8,06	8,14	8,50	7,64
La rapidez del trayecto: que tarde poco en llevarme al lugar de destino	8,05	8,14	8,27	8,33	8,62	7,54
S.G. Servicio actual de TRAM	7,92	7,98	7,85	8,07	8,31	7,47
La puntualidad del servicio: pasa siempre sin incidencias/a su hora	7,87	8,03	8,19	8,17	8,43	7,43
El funcionamiento de las máquinas validadoras dentro del tranvía	7,83	7,56	7,93	7,91	8,40	7,41
La temperatura en el interior del tranvía es adecuada	7,98	7,82	7,89	8,06	8,26	7,37
El confort/la comodidad durante el viaje	8,12	7,99	8,07	8,13	8,43	7,36
La limpieza y el mantenimiento de los vehículos y de las paradas	7,59	7,46	7,48	7,70	7,95	7,36
La información del servicio (megafonía, pantallas, señalización, etc.)	7,72	7,75	7,87	8,01	8,20	7,28
La seguridad personal: viajar sin conflictos	7,56	7,40	7,50	7,86	8,05	7,24
La correspondencia con otros medios	7,67	7,59	7,88	7,83	8,26	7,15
La facilidad para adquirir el título en las paradas del tranvía	7,14	7,17	7,30	6,86	7,66	7,14
La atención y amabilidad del personal	7,51	7,29	7,85	7,89	8,04	7,12
La frecuencia de paso: que pase a menudo	6,75	6,91	7,21	6,77	7,95	7,06
La información durante las incidencias	7,05	6,75	7,49	7,21	8,07	6,86



Satisfacción general del servicio en TRAMBESÒS

Atributos de servicio	2017	2018	2019	2020
S.G. Servicio actual de TRAM	7,85	8,07	8,31	7,47



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

01

Carta
del presidente

02

Una mirada
al 2020

03

Nuestra memoria
de RSE

04

Sobre
TRAM

05

El modelo de sociedad
empresarial de TRAM

06

Compromiso
interno

07

Compromiso con la clientela
y las personas usuarias

08

**Compromiso
con la sociedad**

09

Índice de
contenidos GRI

08

Compromiso con la sociedad



8.1. Acción social

En el año 2020 hemos participado en un total de 54 actuaciones de carácter social para promover el desarrollo de diversos colectivos y comunidades con los objetivos concretos de:

- Paliar los efectos de la COVID-19.
- Promover la reinserción social y laboral de las personas sin hogar.
- Fomentar las actitudes de resiliencia a través de acciones que pongan de manifiesto que se pueden superar las limitaciones físicas o psíquicas.
- Hacer más accesible la cultura a la población más desfavorecida de nuestra área de influencia.
- Mejorar las condiciones de vida de las personas de la tercera edad con menos recursos económicos.

209.425 € en proyectos sociales durante 2020.

21.467 € destinados a acciones dirigidas a la clientela y financiados por diferentes departamentos de TRAM, que dan respuesta al compromiso de RSE de toda la estructura organizativa y van más allá del presupuesto específico dedicado a acciones sociales.

Distribución según públicos (€)

Sociedad	201.696,96
Público interno	7.678,24
Clientela	21.467

Distribución según públicos (ACTIVIDADES)

Sociedad	40
Público interno	7
Clientela	5

8.1.1. Promoción de la equidad y la inclusión social

Proyecto de acceso a la movilidad para personas sin hogar



Hemos renovado junto con Moventia nuestro apoyo al proyecto de acceso a la movilidad para personas sin hogar atendidas por Sant Joan de Déu Serveis Socials - Barcelona. Esta colaboración supone la aportación de 60.000 euros y beneficia a más de 500 personas, hombres y mujeres entre 18 y 65 años, atendidas cada año por Sant Joan de Déu Serveis Socials - Barcelona en sus programas. Adicionalmente, y como respuesta a la situación derivada de la COVID-19, parte de la aportación de este 2020 se ha destinado a garantizar una atención segura a las personas con la compra de EPIs y productos de limpieza.



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 desde TRAM hemos hecho una aportación económica de 5.000 € para garantizar su materialización.



Colaboramos económicamente con la Cruz Roja



También hemos colaborado económicamente con el Plan Cruz Roja Responde a la emergencia por coronavirus para adquirir lotes de productos alimenticios y de higiene valorados en 34 euros aproximadamente para 600 personas de la tercera edad. De este modo, Cruz Roja evitó los desplazamientos de estas personas vulnerables a la enfermedad y que viven solas o no disponen de una red de cuidados.



Programa “Noche de estrellas” para niños en situación de vulnerabilidad



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,

Financiación de estudios para jóvenes en situación de vulnerabilidad



TRAM y la Fundación IRES hemos firmado por tercer año consecutivo un convenio de colaboración para financiar becas para jóvenes en situación de vulnerabilidad que viven en el distrito de Sant Martí de Barcelona. Con esta firma, desde TRAM reafirmamos nuestro compromiso y destinamos 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.



Colaboración con la Federación de Asociaciones Gitanas de Cataluña



Hemos renovado por duodécimo año consecutivo nuestro acuerdo de colaboración con la Federación de Asociaciones Gitanas de Cataluña (FAGiC). Con esta entidad trabajamos para una sociedad más inclusiva y con igualdad de oportunidades. También se busca prevenir y minimizar actos incívicos que se dan en el interior y alrededores del tranvía y en las instalaciones de las líneas T5 y T6 de Trambesòs.

Colaboración con la Asociación Casal Infantil La Mina



Hemos renovado la colaboración con la Asociación Casal Infantil La Mina por duodécimo año consecutivo para favorecer la cohesión social, la convivencia, el civismo y la participación de la comunidad del barrio. Con la aportación monetaria y la ayuda en la difusión de la acción comunitaria en las instalaciones y canales de comunicación de TRAM, el Casal Infantil La Mina ha podido coordinar durante el curso 2019-20 la participación de 852 personas en diferentes actividades como el Campamento Mágico, que recibe la visita de los Reyes de Oriente, la celebración de los Derechos de los Niños y el Derecho al Juego, o la rúa de Carnaval con la participación también de otras entidades de niños, jóvenes y personas mayores del territorio.



Colaboramos con Arrels Fundació



Hemos hecho una donación de 15.000 euros a la Arrels Fundació para garantizar dos comidas saludables y calientes al día a hasta 200 personas sin hogar, o que residen en pisos tutelados, durante dos semanas aproximadamente.

De este modo, velando por su bienestar, hemos podido prevenir los contagios entre este colectivo durante el estado de alarma evitando la concurrencia de personas en espacios comedor.

Colaboración con Kali Zor

KALI ZOR



Hemos vuelto a renovar nuestro acuerdo con la asociación cultural gitana, activista y de intervención social Kali Zor 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, aspiramos a fomentar la escolarización y los hábitos de vida saludable centrados en la educación y la actividad física.

Colaboración con Eurofirms



Hemos colaborado con la Fundación Eurofirms en una campaña para la normalización de la discapacidad. Los ilustradores Javirroyo, Lyona Ivanova, Miguel Gallardo y Pilarín Bayés han plasmado en viñetas situaciones reales que viven las personas con discapacidad para concienciar sobre el trato adecuado. La campaña circuló por la red Trambaix hasta el 3 de diciembre, Día de la Discapacidad, y se difundió en nuestros canales digitales. La campaña de sensibilización quiere concienciar de una manera muy visual sobre el trato adecuado y la terminología que deberíamos emplear con las personas con algún tipo de discapacidad.



Colaboración con Unicef



Nos hemos sumado a la campaña #PetitesSolucions de Unicef con el objetivo de recaudar fondos para los programas de vacunación e inmunización de la organización en todo el mundo. Hemos hecho difusión de esta campaña y hemos financiado la vacunación de más de 15.000 niños. Nos hemos adherido un año más a las acciones de la campaña poniendo en circulación un tranvía con las ventanas viniladas con la imagen de los botecitos de vacunas e información para ayudar a los programas de vacunación.



TRAM colabora en el cuidado de los animales de compañía de las personas sin hogar



Hemos firmado un convenio de colaboración con la Fundación Altarriba para financiar parte del proyecto Sin Techo, que cubre las necesidades básicas y sanitarias de los animales de compañía que viven en las calles de Barcelona con personas en situación de sinhogarismo.



Talleres navideños infantiles para ayudar a la conciliación durante las vacaciones escolares



Hemos firmado con la Fundación La Roda d'Accions Culturals y del Lleure un convenio de colaboración para impartir talleres sobre las tradiciones navideñas catalanas durante las vacaciones escolares de Navidad en diferentes centros de Barcelona, Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Sant Joan Despí y Sant Just Desvern adheridos a la entidad solidaria. Propusimos a las familias seis talleres creativos gratuitos para niños y niñas de 6 a 11 años que promueven el uso de diferentes materiales reciclados, y potencian las habilidades manuales y las tradiciones culturales, destinados a hasta 360 participantes en grupos reducidos.



Colaboramos con la Fundación IReS para atender familias en riesgo de exclusión social



En TRAM hemos colaborado con el “Casal en familia” de la Fundación IReS para ayudar a la entidad en el esfuerzo que está haciendo para poder atender a las 27 familias en riesgo de exclusión social inscritas en este proyecto. “Casal en familia” proporciona espacios y herramientas a las familias y a los más de 60 niños y jóvenes que forman parte del mismo para trabajar las habilidades socioafectivas y educativas, y monitorizar y paliar los obstáculos que puedan surgir por motivos familiares, laborales, económicos, etc.



Colaboramos con la Fundación Bayt Al-Thaqafa



Hemos colaborado con la Fundación Bayt Al-Thaqafa, asociada a la Obra Social Sant Joan de Déu, que acoge a personas migradas para ayudarlas a ser ciudadanos de pleno derecho, sin renunciar a su identidad, fomentando el intercambio y el diálogo entre las culturas. El colectivo de personas migradas es uno de los más perjudicados por el confinamiento y la suspensión de la actividad laboral no esencial, consecuencias de la pandemia de la COVID-19. Con esta colaboración cubrimos parte de las necesidades básicas de residencia, alimentación e higiene de las personas asistidas por la Fundación.



Colaboración Proactiva Open Arms



TRAM ha comprado tazas y tarjetas personalizadas para felicitar la Navidad a las 11 personas que forman parte del equipo de la oficina de la calle Còrsega en Proactiva Open Arms. El Tranvía ha hecho una aportación de 571 € para proyectos humanitarios como la educación, la ayuda al desarrollo del comercio en zonas desfavorecidas, el rescate en alta mar, la ayuda a los refugiados, la prevención de la ablación, etc. Los trabajadores y trabajadoras recibieron la taza junto con una videoexposición explicándoles a dónde llegará la aportación a su nombre.



Sumamos 9 paradas adaptadas con bucles magnéticos para personas con baja audición

La Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) y TRAM hemos seguido desplegando la instalación de bucles magnéticos para personas con baja audición en las paradas de nuestra red Trambaix. El proyecto se inició con la colocación de este sistema de ayuda para las personas con dificultades auditivas en la parada Francesc Macià en julio del 2019, y este año 2020 se han sumado las paradas de la misma red L'Illa, Numància, Maria Cristina, Pius XII, Palau Reial, Zona Universitària, Avinguda de Xile y Ernest Lluch. El coste total previsto de esta mejora, financiada por la ATM, es de 560.000 euros.



8.1.2. Fomento de la convivencia y la vida saludable

Colaboración con el Banco de Sangre y Tejidos de Cataluña



Desde TRAM hemos ofrecido por cuarto año consecutivo un tranvía para que el Banco de Sangre y Tejidos de Cataluña acoja las personas donantes de sangre. El convoy estuvo estacionado y abierto al público en la parada de Francesc Macià el viernes 4 de septiembre. Bajo el lema “Dona lo mejor de ti. Ven al TRAMvida a donar sangre”, la campaña ha querido contribuir a mantener las reservas diarias necesarias en Cataluña.



Campaña “Una manzana por la vida”



Hemos hecho partícipe a todo nuestro equipo humano de la acción de apoyo a 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 de 1,50 € que se utiliza para financiar la tarea de la FEM, Fundación Esclerosis Múltiple.



Campaña ““Posem-li pebrots al càncer””



La Federación Catalana de Entidades contra el Cáncer (FECEC) organizó con motivo de la celebración del Día Mundial contra el Cáncer la quinta edición de la campaña “¡Posem-li pebrots al càncer!”. En concreto, 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. Desde TRAM participamos comprando una bolsa de pimientos solidarios para cada uno de los miembros de nuestra plantilla.



Colaboración con la fundación oftalmológica Ramon Martí i Bonet



En nuestro grupo empresarial hemos renovado colaboración con la fundación oftalmológica Ramon Martí i Bonet a través de la cual donamos 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.

Colaboramos con AFATRAC



Este año hemos colaborado con la Asociación de Familiares de Afectados por Trastorno de Conducta (AFATRAC). En concreto, hemos apoyado la primera jornada de la entidad “Justa-Mente: repensemos la justicia”, surgida de la necesidad de crear espacios de sensibilización, reflexión y debate conjuntos entre los ámbitos de la justicia, la salud y las familias con jóvenes con problemas de salud mental.



Unión Deportiva San Pancraccio de Sant Joan Despí



TRAM ha firmado un convenio de patrocinio por tres temporadas con la Unión Deportiva San Pancraccio de Sant Joan Despí. A partir de ahora, todos los equipos de la Unión Deportiva San Pancraccio de Sant Joan Despí llevarán el logotipo de TRAM en su camiseta como patrocinador principal. Hace 50 años que el club deportivo del Baix Llobregat fomenta la actividad física entre todas las franjas de edad y actúa como un cohesionador social, dando cabida a todos los vecinos que quieran participar. El Tranvía se une al club como un elemento integrador más, impulsor y cohesionador del municipio.



8.1.3. Impulso al acceso a la cultura

Colaboración con los principales museos de arte de la ciudad

TRAM ha renovado en 2020 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 y de proximidad



TRAM ha firmado la continuidad de 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”, el pack de actividades con descuento para visitar los atractivos turísticos, culturales y gastronómicos cercanos a la red Traumbaix.



Colaboración con los Premios Exporecerca



Colaboramos con Exporecerca Jove, una feria internacional de investigación celebrada anualmente en Barcelona. Entre sus misiones está la de favorecer la investigación entre los jóvenes, promover el intercambio de experiencias y conocimiento, así como potenciar la participación en otras ferias y congresos de ámbito nacional e internacional. Desde nuestro grupo empresarial, patrocinamos una de las categorías de premios y aportamos 200 € para becar el/la joven investigador/a.



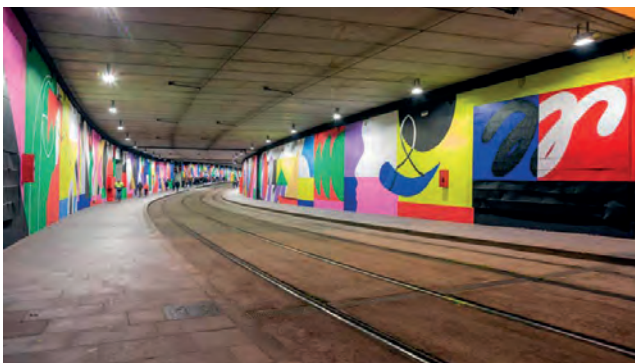
Escenarios TRAM del Cruïlla XXS

TRAM ha colaborado con el festival Cruïlla XXS patrocinando los escenarios TRAM del Museo del Diseño HUB y el Cruïlla Comedy by TRAM en el Museo Marítimo de Barcelona, dedicados a las músicas urbanas y a los espectáculos de humor respectivamente. Ambos espacios ofrecieron conciertos y espectáculos durante todo el mes de julio, de jueves a domingo.

El intercambiador de la parada Cornellà Centre se renueva con un mural de arte urbano de 1.635 m²

TRAM ha iniciado el proyecto **Art al TRAM** para llevar el arte urbano a las paradas soterradas del tranvía en colaboración con la entidad cultural Rebobinart. Iker Muro, también conocido bajo el nombre artístico MurOne, ha sido el artista seleccionado para pintar el primer mural, de un total de 1.635 m², entre las dos paredes del interior de la parada del tranvía de Cornellà Centre en Cornellà de Llobregat. La intervención se llevó a cabo entre el 17 de febrero y el 9 de marzo.

TRAM pretende reforzar valores sociales y ambientales acercando a la ciudadanía un modelo de ciudad basado en la sostenibilidad, la innovación social y la inclusión a través del arte y la cultura.



Bosque encantado de la parada Encants de Sant Adrià

TRAM ha colaborado con el Ayuntamiento de Sant Adrià para este proyecto pacificador del espacio y dinamizador cultural mediante el embellecimiento de los espacios urbanos con la participación de diferentes artistas gráficos.



Convenio con el Gran Teatre del Liceu

TRAM apoya la cultura en la ciudad y cede la vinilación de tres tranvías de la red Trambaix a la Fundación Gran Teatre del Liceu de Barcelona para la promoción de su programación cultural anual.



8.2. Protección del medio ambiente

Para nosotros, tanto el respeto como la protección del medio ambiente forman parte del corazón de nuestra actividad. Nuestra misión es fomentar un tipo de movilidad eficiente y de bajo impacto ambiental. Por eso, disponemos de un **Sistema de Gestión Ambiental certificado según la norma UNE-EN ISO 14001:2015**.

Asimismo, estamos dotados de un **Protocolo en materia de gestión de riesgos medioambientales**, que tiene la vocación de determinar las directrices que debemos seguir para garantizar que, en el desarrollo de las actividades con potencial impacto ambiental, se respete el marco normativo de referencia en materia de protección medioambiental.

Además, la Dirección de TRAM se ocupa de establecer, implementar y mantener una política medioambiental adecuada. En concreto, estos principios están documentados y se comunican a todos los miembros de la organización y, también están disponibles para consultarlos en cualquier momento.

Desde TRAM cumplimos la legislación ambiental vigente, y por eso en 2020 no hemos recibido ninguna sanción por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

Durante el 2020 en TRAM hemos hecho difusión de varias campañas internas y externas para el Día Mundial del Medio Ambiente, el Día Mundial del Agua, el Día Mundial Sin Tabaco y el Día de la Tierra.



El tranvía, un medio de transporte público eficiente y sostenible

El tranvía presenta múltiples ventajas ambientales que también promueven un modelo de movilidad urbana sostenible y la protección del medio ambiente.

Lucha contra el cambio climático. Todos los vehículos con motor de combustión emiten CO2, que es el principal gas contaminante causante del cambio climático. Los tranvías son vehículos de tracción 100% eléctrica, lo que hace que no generan emisiones directas en el ámbito urbano.

Además, el tranvía consume energía 100% renovable, y por tanto no contribuye a la emisión de contaminantes en el lugar de producción de la electricidad.



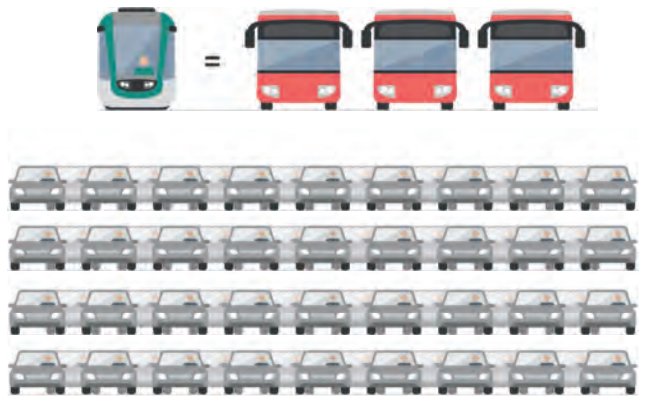
Menos contaminación. Todos los vehículos con motor de combustión emiten NOx y partículas en suspensión (PM10), que son los principales contaminantes con afectación directa sobre la salud. Nuestros tranvías contribuyen a la mejora de la calidad de vida de las personas al ser vehículos de tracción 100% eléctrica.



Ahorro y eficiencia energética. La tecnología que equipa toda nuestra red hace que su consumo energético sea muy eficiente. También los motores de nuestros convoyes generan electricidad durante el frenado, que se incorpora a la red y puede ser utilizada por otros tranvías. Gran parte de la eficiencia viene dada por el bajo rozamiento rueda-carril.



Mejora de la circulación. Un solo tranvía puede transportar más de 200 personas usuarias, tantas como 3 autobuses o 180 coches.



8.2.1 Buenas prácticas en consumo de agua

En nuestro grupo empresarial contamos con un plan para controlar el consumo de agua.

Este plan nos permite hacer un seguimiento continuo del consumo y de la eficiencia de riego. Con la vocación de ahorrar agua en las instalaciones, en 2018 se instaló un sistema de telelectura en las acometidas de riego que 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. Este sistema, además de reducir el consumo, también pone a disposición información instantánea sobre las fugas de agua que no sean visibles, o permite cerrar de manera remota las acometidas en casos concretos, como por ejemplo cuando hay riesgo de heladas. Igualmente, también permite extraer datos y gráficos de los historiales de los consumos de agua.

Captación de agua según la fuente

	2017	2018	2019	2020
Agua municipal	161.436 m³	137.053 m³	145.116 m³	118.972 m³
Aguas pluviales	42.791 m³	37.105 m³	33.689 m³	27.748 m³

Los volúmenes de agua referenciados se destinan tanto al riego de la totalidad de zonas de césped como para el consumo en las cocheras de Trambaix y Trambesòs. Para calcular este consumo, medimos las cantidades mediante contadores en las acometidas de la compañía suministradora.



8.2.2. Uso de energía procedente de fuentes renovables

Apostamos por el uso de energías renovables, como por ejemplo la energía solar, mediante instalaciones propias. En 2020 mantenemos nuestro acuerdo de suministro con Endesa para seguir garantizando que la energía que usamos sea 100% verde. De esta manera, tanto nuestros tranvías e instalaciones como nuestros vehículos eléctricos y equipamientos reciben energía procedente solo de estas fuentes renovables.

Por otra parte, en nuestro grupo empresarial disponemos de una flota de tranvías modernos que incorpora tecnología eficiente, sin emisiones, y que también reutiliza la energía que se genera con el frenado. Esta energía sobrante se devuelve al sistema y la pueden utilizar otros tranvías cercanos.

Necesitamos una energía anual en torno a los 12,93 GWh (4,96 kWh/km). A a pesar de que mantenemos unos niveles de consumo eléctrico sostenidos 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**.

En el marco de este plan, llevamos a cabo las siguientes medidas:

Monitorizamos el consumo de energía de nuestros vehículos: dos tranvías de Trambaix y dos de Trambesòs cuentan con un sistema de medida con la misión de conocer el detalle de los consumos y así poder emprender acciones para la reducción y la eficiencia.

Ecodriving: a partir de los datos de consumos en los tranvías monitorizados, hemos implementado un plan de formación de conducción eficiente.

Controlamos el estado de los tranvías en el estacionamiento: disponemos de medidas de control y seguimiento del estado de los tranvías parados, con instrucciones de apagado de iluminación y climatización.

Hacemos cambios en el alumbrado por tecnologías más eficientes. En concreto, hemos llevado a cabo las siguientes actuaciones:

Iluminación interior de los tranvías: hemos sustituido todos los fluorescentes de los tranvías de las dos flotas por otros de tecnología LED.

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

Iluminación del exterior de las cocheras Trambesòs: hemos sustituido todos los proyectores del exterior de cocheras (playa de vías, parking y vía by-pass) de halogenuros metálicos por proyectores de tecnología LED.

Nuevo plan de iluminación para la totalidad del túnel de Cornellà Centre, en el que se han sustituido todas las bombillas por iluminación LED más eficiente y que aumenta la claridad y da una mayor sensación de seguridad a los usuarios ya la ciudadanía que transita por este.

Instalamos equipos de control de iluminación: hemos implantado diferentes equipos de control de encendido y apagado automático en talleres y oficinas.

Divulgamos la política de medio ambiente y de las medidas de ahorro energético, y concienciación por la mejora de la sostenibilidad.

El despliegue de todas estas medidas ha conllevado a una reducción del consumo de energía eléctrica en los últimos años.

Energía consumida		2017	2018	2019	2020
Consumo energético interno	TRAMBAIX	6.476.625 kWh 4,31 kWh/km	6.412.809 kWh 4,25 kWh/km	6.421.988 kWh 4,25 kWh/km	5.870.714 kWh 4,24 kWh/km
	TRAMBESÒS	4.682.725 kWh 4,21 kWh/km	4.556.103 4,16 kWh/km	4.456.800 4,17 kWh/km	4.087.689 4,18 kWh/km
Intensidad energética	TRAM	13,51 GWh 5,20 kWh/km	13,39 GWh 5,14 kWh/km	13,17GWh 5,10 kWh/km	12,23GWh 5,17 kWh/km

Toda la energía que movemos en nuestro grupo empresarial proviene de fuentes renovables.

El tranvía es más eficiente, en términos de consumo energético, que cualquier otro modo ferroviario. Esto es posible gracias a la baja adherencia rueda-carril, que requiere menos energía para moverlo.

	TRAMBAIX	TRAMBESÒS
Emisiones CO2 ahorradas 2004-2020 (t)*	6220,79	2199,1
Emisiones NOx ahorradas 2004-2020 (t)*	37,99	13,43
Emisiones partículas ahorradas 2004-2020 (t)*	1,83	0,65

*Con factores nueva versión ecocalculadora (<https://tram.cat/ca/ecocalculadora>)

En las cocheras de Trambaix disponemos de una planta solar fotovoltaica desde 2006, una infraestructura que genera anualmente unos 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. En concreto, la planta ocupa una superficie de 892 m² y consta de 696 placas fotovoltaicas. La energía que se produce en esta instalación 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 CO2 y 65 kg de SO2.

8.3. Empresas competidoras

Velamos por el ejercicio de una competencia ética y leal, mejorando la competitividad a través de la innovación en nuestro servicio.

TRAM contribuye al crecimiento y dignificación del sector:



8.4. Educación y comunicación

“**TRAMEduca, un medio de educación**” es nuestro servicio educativo dirigido a alumnos desde Primaria hasta Bachillerato y también a la tercera edad, 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.

El programa permite dar a conocer el funcionamiento del tranvía de Barcelona y se ofrece a los municipios del área de influencia de TRAM.

Concretamente, el proyecto que promovemos desde el servicio **TRAMEduca**, se ha podido llevar a cabo entre octubre de 2019 y el 11 de marzo de 2020 debido a la situación sanitaria y de emergencia causada por la COVID-19. En este período se han realizado un total de 107 actividades presenciales en las cocheras de Sant Adrià de Besòs (62 actividades), las cocheras de Sant Joan Despí (41 actividades) y en 4 centros escolares. Durante el inusual curso 2019-2020, el proyecto educativo “TRAMEduca, un medio de educación” ha llegado a 2.635 personas.

Las actividades que se han podido llevar a cabo en el marco del 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.
- La energía de TRAM.** Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Ciclos Formativos.
- Nuestro TRAM.** Tercera edad.

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

En septiembre de 2020 no se reanudaron las actividades de TRAMEduca enmarcadas en un nuevo curso 2020-2021 debido a la persistencia de la pandemia de COVID-19 y las medidas a adoptar para evitar su propagación, tanto por parte de TRAM como de los centros educativos y de la tercera edad.

Actividades realizadas según nivel educativo

- 7 guarderías: 11,47%
- 23 escuelas de Educación Infantil y Primaria: 37,70%
- 25 Institutos de Educación Secundaria, Bachillerato y/o Ciclos Formativos: 40,98%
- 5 escuelas de Educación Especial: 8,20%
- 1 entidad sociosanitaria: 1,64%



Otros servicios y actividades de TRAMeduca



El TRAM como transporte escolar.

Servicio que apoya el desplazamiento de grupos escolares en tranvía por facilitar la realización de actividades fuera de los centros educativos.



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.

8.4.2. Campañas de comunicación

“Tu estas aquí, nosotros también”

Recuerda todos los canales de atención a clientes de TRAM para facilitar el diálogo entre la empresa y las personas usuarias.



“Estos días, nos movemos por el bien de todos”

TRAM traslada su agradecimiento a todo el equipo que permite prestar el servicio público tranviario ante la situación de pandemia de la COVID-19. Esta campaña se hizo pública durante el confinamiento domiciliario inicial para destacar el valor del equipo y animarlo en una situación excepcional.



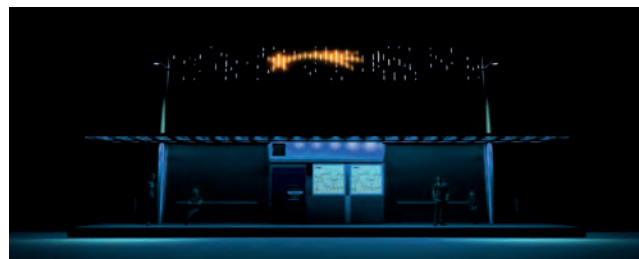
Gracias, servicios esenciales

El equipo de conducción de TRAM hizo sonar las campanas y el claxon de los tranvías cada tarde a las 20 h para acompañar a la ciudadanía en su agradecimiento hacia los servicios esenciales, en especial a los servicios sanitarios, durante los primeros meses de pandemia. Voluntariamente, la plantilla de TRAM facilitó grabaciones y fotografías para difundir este agradecimiento a través de los canales corporativos.



TRAM inaugura la iluminación navideña en sus paradas

Hemos instalado luces de Navidad en dos paradas de cada red tranviaria, Numància y Maria Cristina en Trambaix, y Glòries y Auditori | Teatre Nacional en Trambesòs, para felicitar las fiestas a nuestros usuarios y usuarias, y difundir el espíritu navideño en un año especialmente difícil para todas las familias.



“TRAM viaja en silencio”

En TRAM hemos iniciado una lista musical colaborativa en la plataforma digital Spotify para ayudar a las personas usuarias a disfrutar de sus viajes en silencio en el transporte público. La playlist “TRAM viaja en silencio” se puso en marcha con 10 cantantes de diferentes municipios del área metropolitana de Barcelona y de estilos musicales diversos: Estopa, Stay Homas, La Folie, Love of Lesbian, Aitana, Manel, Zeidah, Ferran Palau, Rosalía y María Arnal. Con el objetivo de amenizar los viajes en tranvía, que ahora se recomienda hacer en silencio para evitar posibles contagios de COVID-19, la lista ya supera las 12 horas de música con canciones añadidas por las personas usuarias.



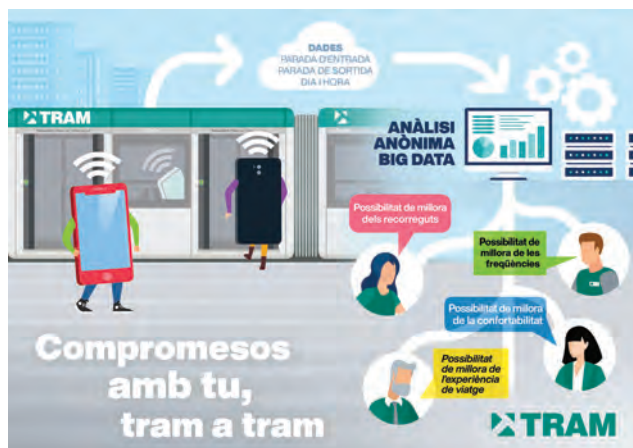
El Tranvía de Barcelona se pone la mascarilla contra la COVID-19

También hemos puesto en circulación el primer tranvía que luce en su frontal una mascarilla adaptada al vehículo. Tanto en la red Trambaix como en la red Trambesòs, las personas usuarias, así como toda la ciudadanía del área de influencia del transporte, han visto convoyes vinilados con la mascarilla con el objetivo de concienciar sobre la importancia de su uso en la lucha contra la COVID-19.



Ponemos en marcha un nuevo sistema para conocer mejor la movilidad de los usuarios

En TRAM hemos puesto en marcha un nuevo sistema de recopilación de datos de origen y destino de los viajeros y viajeras a través de las señales wifi anónimas para mejorar los estudios de la demanda y poder adaptar nuestro servicio a los resultados.



TRAM consigue la certificación de seguridad y salud en medidas COVID-19



Hemos conseguido el sello de calidad de higiene y control que valida la correcta aplicación de todos los protocolos para evitar la propagación de la COVID-19. De esta manera, seguimos velando por la seguridad de los miembros de nuestro equipo y de las personas usuarias del tranvía.

Celebramos el Día de Sant Jordi confinado

En TRAM hemos pedido a la ilustradora Maria Picassó que plasme en una imagen un mensaje de ánimo y agradecimiento al equipo de TRAM y a las personas usuarias para una fiesta de Sant Jordi confinada. En la ilustración se reconocen, por un lado, la tradicional leyenda de San Jorge y el dragón, el héroe y las rosas, y por el otro, las personas que para TRAM son los héroes y heroínas, representadas por personas de las diferentes áreas de actividad.



TRAM dona 52.000 euros a los colectivos en riesgo por la pandemia de COVID-19

El Tranvía de Barcelona ha hecho una donación de 52.000 euros en total a las entidades que trabajan con los diferentes colectivos más vulnerables ante la situación de pandemia de coronavirus y la enfermedad, la COVID-19: personas sin hogar, personas de la tercera edad, personas en riesgo de exclusión y personas migradas.

TRAM entrega los premios literarios de La TRAMa en versión confinada

Teniendo en cuenta las normativas de la fase 2 de desconfinamiento aplicables en Barcelona y para no poner en riesgo a ningún miembro del concurso, TRAM decidió convocar la entrega de premios de este año a través de directos en su canal de Instagram. La crítica literaria y miembro del jurado de TRAM, Marina Porras, se encargó de anunciar el relato ganador y de entrevistar a los escritores y escritoras participantes: Muriel Villanueva, Maria Climent, Josep Pedrals, Xavier Mas Craviotto y Jordi Cabré.



Recomendaciones contra la propagación de la COVID-19 en el transporte público

TRAM y el resto de operadores de transporte público han coordinado conjuntamente, amparados por la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM), la difusión de las recomendaciones y normativas contra la propagación de la COVID-19 dentro de los vehículos y en las instalaciones desde el inicio de la pandemia con diferentes señalizaciones y campañas de comunicación conjuntas.

otras medidas:

- Limitación del uso de los asientos
- Apertura automática de puertas en todas las paradas para evitar el contacto
- Campaña de compensación de títulos de la ATM.
- Campaña para mantener la atención a clientes con cita previa y por canales no presenciales
- Mascarillas TRAM para todo el equipo y en la tienda

Recomendaciones para un uso responsable del transporte público



No viajes si te encuentras mal

Si te encuentras mal o perteneces a un grupo de riesgo, no viajes en transporte público.



Lávate las manos

Extrema las medidas de higiene antes y después de viajar en transporte público. Lávate las manos con agua y jabón o gel hidroalcohólico.



Usar mascarilla

Usa mascarilla y guantes en el transporte público. Tanto dentro de los vehículos como en las paradas, pasillos, estaciones y ascensores.



Metro y medio de distancia

Procura mantener una distancia de seguridad de al menos 1,5 m entre tú y el resto de personas usuarias.



Evita aglomeraciones

Distribúyete a lo largo del andén y dentro de los vehículos, y deja espacio a la persona que te precede para validar.



Evita las horas punta

Si tu actividad te lo permite, evita las horas punta.



#Quedatocasa

Recordemos que el estado de alarma desaconseja viajar excepto por razones inaplazables.

Estos días, TRAM se mueve por el bien de todos. Quédate en casa.



Sigue siempre las indicaciones de las autoridades sanitarias. #quedatocasa #gracies TRAM

01

Carta
del presidente

02

Una mirada
al 2020

03

Nuestra memoria
de RSE

04

Sobre
TRAM

05

El modelo de sociedad
empresarial de TRAM

06

Compromiso
interno

07

Compromiso con la clientela
y las personas usuarias

08

Compromiso
con la sociedad

09

Índice de
contenidos GRI

09

Índice de contenidos GRI

9. 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”.

Estándar GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página / Referencia
	Indicador	Descripción	
GRI 102: Contenidos Generales 2016			
Perfil de la organización			
	102-1	Nombre de la organización	TRAM - Tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona
	102-2	Actividades, productos y servicios	Pág. 12
	102-3	Ubicación de la sede	c/ Còrsega, 270 pl 4a porta 6, 08008 Barcelona
	102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 12
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 11
	102-6	Mercados servidos	Región Metropolitana de Barcelona
	102-7	Tamaño de la organización	Pág. 5
	102-8	Información sobre profesionales y otros trabajadores	Pág. 54
	102-9	Cadena de suministro	Pág. 63
	102-10	Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro	No se han producido cambios significativos en 2020
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 25
	102-12	Iniciativas externas	Pág. 23
	102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 23

Estándar GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página / Referencia
	Indicador	Descripción	
GRI 102: Contenidos Generales 2016			
ESTRATEGIA			
	102-14	Declaración del alto ejecutivo o responsable de la toma de decisiones	Pág. 3
Ética e integridad			
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 25
Gobernanza			
	102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 21
Participación de los grupos de interés			
	102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 49
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de la plantilla está bajo un único convenio
	102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 49
			Pág. 49
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	Pág. 8
	102-47	Listado de temas materiales	Pág. 52
	102-48	Reformulación de la información	-
	102-49	Cambios en la elaboración del informe	Se introduce la estrategia ODS.
	102-50	Periodo objeto del informe	Pág. 36
	102-51	Fecha del último informe	2020
	102-52	Ciclo de elaboración de los informes	2019
			Anual

Estándar GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página / Referencia
	Indicador	Descripción	
GRI 102: Contenidos Generales 2016			
Prácticas para la elaboración de informes			
	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	Pág. 96
	102-56	Verificación externa	No aplicable
Temas materiales			
Categoría: Economía			
Anticorrupción			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 25 - Pág. 52
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 25
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 25
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 26
Categoría: Medio ambiente			
Energía			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 83
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 83
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 86
	302-3	Intensidad energética	Pág. 86
	302-4	Reducción del consumo energético	Pág. 87

Estándar GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página / Referencia
	Indicador	Descripción	
Agua			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 83
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 83
GRI 303: Agua 2016	303-1	Extracción de agua por fuente	Pág. 85
Emisiones			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 83
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 87
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEH (alcance 1)	Pág. 87
Cumplimiento ambiental			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 83
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 83
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1	Cumplimiento ambiental	No se han producido sanciones por incumplimiento en 2020
Categoría: Social			
Ocupación			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 54
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 54
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 54
GRI 401: Ocupación 2016	401-1	Nuevas contrataciones de profesionales y rotación del personal	Pág. 57
	401-3	Permiso parental	Pág. 54

Estándar GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página / Referencia
	Indicador	Descripción	
Salud y Seguridad Laboral			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 59
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 59
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 59
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de Salud y Seguridad	Pág. 59
	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	Pág. 59
Formación y enseñanza			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 60
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 60
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 60
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por trabajador	Pág. 60
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los trabajadores/as y programas de ayuda a la transición	Pág. 61
	404-3	Porcentaje de trabajadores/as que se someten a evaluaciones periódicas del desempeño del desarrollo profesional	-
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 54
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 54
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 54
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y trabajadores/as	Pág. 54
	405-2	Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	Pág. 54

Estándar GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página / Referencia
	Indicador	Descripción	
No discriminación			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 54
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 54
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 54
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas tomadas	No se ha producido ningún caso en 2020
Comunidades locales			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 73
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 73
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 73
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 73
Evaluación social de los proveedores			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 63
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 63
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 63
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección según criterios sociales	-
Salud y Seguridad de los usuarios			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 65
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 65
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 65
GRI 416: Salud y Seguridad de los usuarios 2016	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la Salud y Seguridad de las categorías de productos y servicios	No hubo incumplimientos en 2020



TRAM

Tranvía de
la Región Metropolitana
de Barcelona

