

tram

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2023 TRANVÍA DE LA REGIÓN
METROPOLITANA DE
BARCELONA





01

CARTA DEL
PRESIDENTE

P. 03



02

LO MÁS
DESTACADO
DE 2023

P. 04



03

TRAM,
TRANSPORTE
METROPOLITANO
EFICIENTE

P. 07



04

COMPROMISO
CON LA
SOSTENIBILIDAD

P. 16



05

COMPROMISO
CON LA
GOBERNANZA Y
LA ÉTICA

P. 22



06

COMPROMISO
CON LAS
PERSONAS
USUARIAS

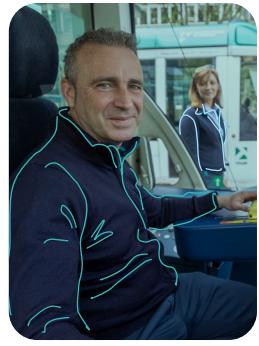
P. 27



09

COMPROMISO
CON LA
SOCIEDAD

P. 53



07

COMPROMISO
INTERNO

P. 38



08

COMPROMISO
CON EL
PLANETA

P. 47



11

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

P. 74



10

SOBRE ESTA
MEMORIA

P. 72



CARTA DEL PRESIDENTE

Un año más os presentamos la Memoria de sostenibilidad de TRAM, con la voluntad de compartir los retos y logros del 2023 y las estrategias de la compañía para seguir siendo un modelo de movilidad sostenible desde una triple perspectiva: medioambiental, social, y económica y financiera.

En primer lugar, queremos destacar que este año hemos registrado el récord de viajes en un año, superando los 30 millones de validaciones. Este hecho consolida la recuperación de la demanda tras la pandemia y evidencia la confianza de las personas usuarias en nuestro servicio, que consideran seguro, fiable y que permite disfrutar de una buena experiencia de viaje.

En 2023, hemos seguido reforzando nuestro compromiso con la sociedad con el Plan de RSE, focalizado en generar un impacto positivo en la sociedad para la que trabajamos, reforzando nuestro papel como agente de cambio y progreso.

Todo ello gracias a un equipo humano experto y comprometido, al que ofrecemos un empleo estable y de calidad.

Otro hito destacado de 2023 ha sido la elaboración de un nuevo análisis de materialidad, que nos ha permitido definir los temas más relevantes para la organización, asegurando que nuestras acciones responden a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Nuestra estrategia sigue centrada en mantener, y si es posible mejorar, la eficiencia de nuestro sistema tranviario, haciendo un uso racional de los recursos utilizados y minimizando sus residuos. En TRAM, queremos ser un agente relevante en el proceso de transición hacia la movilidad del futuro; una movilidad sostenible, descarbonizada, cercana, para ayudar a mejorar la vida de las personas usuarias y a la sociedad en general.

Miquel Martí Escursell

Presidente
TRAM

02

LO MÁS DESTACADO
DE 2023



LO MÁS DESTACADO DE 2023



ACTIVIDAD
30,9

millones de viajes

21.821.273 Trambaix
9.141.299 Trambesòs



ENERGÍA CONSUMIDA
4,23 kWh/km

Trambaix

4,24 kWh/km

Trambesòs



EQUIPO HUMANO
230 personas

132 Trambaix
98 Trambesòs

7.184

horas de formación



VELOCIDAD COMERCIAL

17,63 km/h



99,66 %
puntualidad



99,98 %
disponibilidad
de servicio



SOCIEDAD
51
proyectos

233.819 €
invertidos en proyectos
sociales



**KILÓMETROS
COMERCIALES**

1.514.703

Trambaix

973.373

Trambesòs



**CLIENTES Y
PERSONAS USUARIAS**

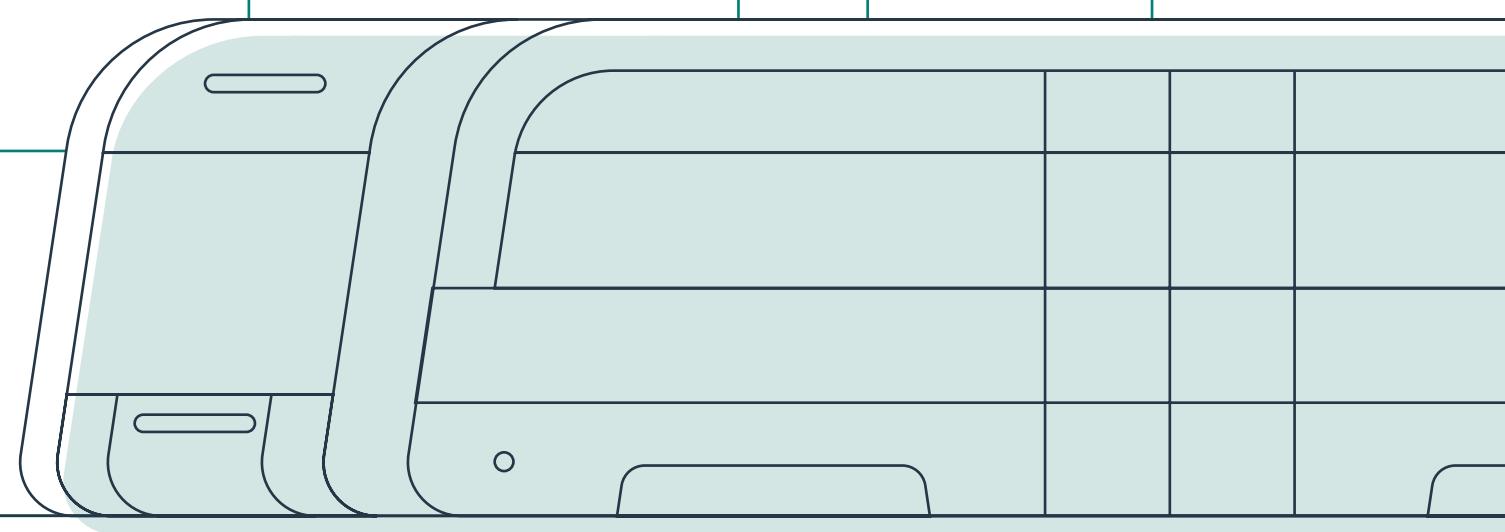
21.986

consultas al Servicio de
Atención a los Clientes

8,44

índice de calidad
percibida

8,43 índice Trambaix
8,45 índice Trambesòs



HITOS 2023





03

TRAM, TRANSPORTE
METROPOLITANO
EFICIENTE



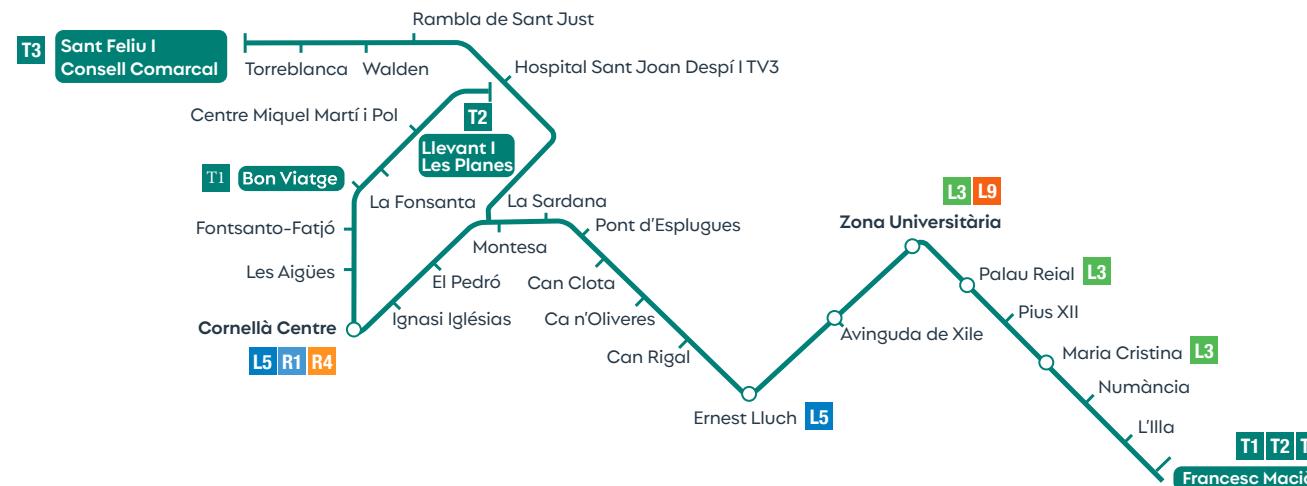
TRAM, TRANSPORTE METROPOLITANO EFICIENTE

TRAM gestiona las dos redes de tranvía de la región metropolitana de Barcelona —Trambaix y Trambesòs—, después de que la Autoritat del Transport Metropolità (ATM) nos adjudicara, como resultado de un proceso de licitación pública internacional, los contratos para diseñar, construir, financiar y operar los sistemas de tranvía Diagonal - Baix Llobregat (Trambaix) y Diagonal-Besòs (Trambesòs).

TRAM da servicio a nueve municipios mediante 6 líneas, un total de 29,2 km de vía y 56 paradas.



LA RED TRAMBAIX



La red Trambax, inaugurada en abril de 2004, conecta el distrito de Les Corts de Barcelona con la comarca del Baix Llobregat y está integrada por las líneas T1, T2 y T3, todas ellas con origen en Francesc Macià. Las tres líneas comparten seis kilómetros de su recorrido, entre la plaza de Francesc Macià y la parada de Montesa. Desde esta parada, la T1 y la T2 terminan en Sant Joan Despí, circulando por diferentes calles de l'Hospitalet, Esplugues y Cornellà; la T1 discurre hasta Bon Viatge y la T2 termina en Llevant - Les Planes. Por otra parte, la T3 gira hacia Sant Just Desvern y finaliza su trayecto en Sant Feliu de Llobregat.

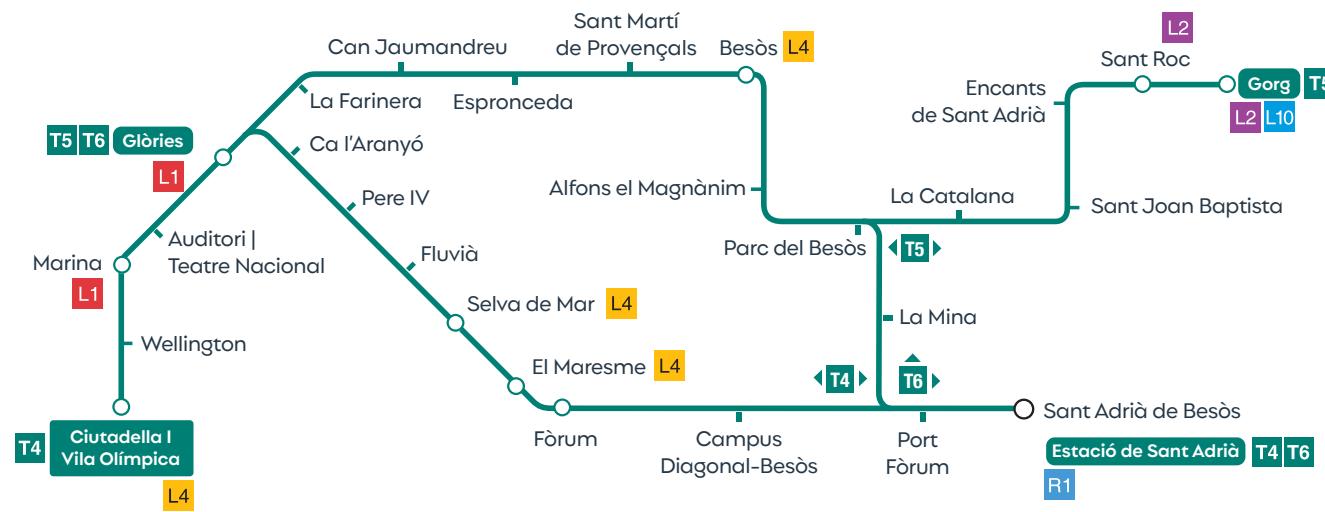
El recorrido de esta red da acceso a zonas de oficinas, polígonos industriales y a la **Zona Universitària de Pedralbes**, por lo que tiene gran afluencia de personas viajeras en días laborables, especialmente en horas punta: entre las 8 y las 9 h y entre las 17 y las 19 h.

La flota de esta red se aloja en las cocheras de Sant Joan Despí, de 22.000 m², donde también se encuentran los talleres en los que se llevan a cabo las operaciones de mantenimiento y reparación de los tranvías.



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

LA RED TRAMBESÒS



La red Trambesòs conecta Sant Adrià de Besòs y Badalona con Barcelona. Está en funcionamiento desde mayo de 2004 y se amplió en 2006 y 2008. La línea T4 comienza en Ciutadella | Vila Olímpica y termina en Sant Adrià; la T5 se inicia en Glòries y termina su recorrido en Gorg. En cuanto a la T6, comparte recorrido con la T5 y se bifurca en la Mina para enlazar con Sant Adrià en su tramo final.

Esta red tiene las cocheras y los talleres en Sant Adrià de Besòs, en un espacio de más de 11.000 m².

27 paradas

9 intercambiadores

14,1 km de longitud

3 líneas (T4, T5 y T6)

18 vehículos



LOS DESPLAZAMIENTOS

En 2023, con el tranvía de la región metropolitana de Barcelona se han realizado 30,9 millones de viajes, un 16 % más que durante 2022. En concreto, se han realizado 30.962.605 viajes: 21.821.274 con el Trambaix y 9.141.331 con el Trambesòs.

Desde la puesta en funcionamiento de TRAM en 2004, se han realizado 458.626.776 viajes en tranvía: más de 312 millones en la red Trambaix y 145 millones en la red Trambesòs.

NÚMERO DE DESPLAZAMIENTOS

	2021	2022	2023	Variación 2021-2023
Trambaix	14.026.700	18.392.225	21.821.273	+56 %
Trambesòs	6.359.459	8.337.554	9.141.299	+44 %
TOTAL TRAM	20.386.159	26.729.779	30.962.572	+52 %
TOTAL acumulado (2004-2023)	400.934.393	427.664.172	458.626.744	+14 %

Estos datos demuestran que el servicio de tranvía se consolida y supera los niveles prepandémicos, con **nuevos récords de validaciones**

EL ACCIONARIADO Y LA ORGANIZACIÓN

Los accionistas de TRAM son organizaciones de referencia en sus sectores de actividad: gestión de concesiones y operación y mantenimiento de redes de transporte público en autobús, tranvía y ferrocarril; gestión de vías de alta capacidad; fabricación de material móvil y sistemas en el ámbito ferroviario, y construcción de obra pública.

TRAM lleva a cabo la explotación del Trambaix y el Trambesòs mediante cuatro entidades: Tramvia Metropolità, SA; Tramvia Metropolità del Besòs, SA; Trambaix, UTE y Trambesòs, UTE



LOS VALORES CORPORATIVOS



MISIÓN

Transportar personas en tranvía de forma que les permita disfrutar de un servicio de movilidad eficiente y respetuoso con la sociedad y el medioambiente.



VISIÓN

Ser una empresa reconocida como modelo de excelencia en el mundo de la movilidad por su seguridad, fiabilidad, eficiencia, capacidad de innovación y respeto por el medioambiente, comprometida con las personas usuarias y que convierta el viaje en una experiencia satisfactoria.



VALORES

Innovación y eficiencia Transparencia

Responsabilidad Enfoque a los clientes

Equidad Honestidad

Seguridad Interés por las personas

Calidad Respeto por el
medio ambiente

LAS ALIANZAS

En TRAM damos mucha importancia a las alianzas estratégicas con entidades sectoriales y del territorio:



Formamos parte de la Unión Internacional del Transporte Público, una asociación que defiende la movilidad urbana sostenible. Fundada en 1885, cuenta con más de 3.000 socios y agrupa a todos los actores del transporte público.



Colaboramos con la Associació de Municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà (AMTU), entidad que trabaja para mejorar la movilidad y las infraestructuras de transporte público de toda Cataluña. Cuenta con 148 entidades asociadas (ayuntamientos, mancomunidades y consejos comarcas) y representa a una población de dos millones de habitantes.



Participamos en varios grupos de trabajo de la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC), organización integrada por empresas de bus, metro y ferrocarril, públicas y privadas, responsables del transporte colectivo urbano de las principales ciudades de España.



Formamos parte de la red Barcelona + Sostenible, red de más de 1.900 organizaciones comprometidas con la sostenibilidad ambiental, social y económica que construyen colectivamente una ciudad responsable con las personas y el entorno.



Somos socios fundadores de IN-MOVE by Railgrup, el clúster de la movilidad sostenible y la logística multimodal en España que tiene como objetivo facilitar la mejora de la competitividad de las empresas de toda la cadena de valor del sector.



Colaboramos con la Asociación para la Promoción del Transporte Público (PTP), que defiende los intereses del transporte público colectivo y del transporte ferroviario de mercancías, siempre teniendo como finalidad 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.



Somos miembros de la red de empresas del 22@, asociación del sector innovador, tecnológico y creativo de la ciudad de Barcelona. Con 255 asociados, es responsable de la consolidación del distrito 22@ como un espacio dinámico, transformador y tecnológicamente líder.

TRAM participa en el Global Public Transport Summit, el congreso de transporte público más grande del mundo

Del 4 al 7 de junio tuvo lugar en Barcelona el evento sobre transporte público más relevante del mundo, organizado por la Unión Internacional del Transporte Público (UITP), que fue visitado por cerca de 15.000 personas.

TRAM contó con un espacio propio en el pabellón 7 del recinto Gran Vía de Fira de Barcelona donde, de lunes a miércoles, se alternaron **mesas redondas**, presentaciones de proyectos propios y concursos sobre tranvías. Todo, bajo el lema "TRAMSforming Barcelona's landscape".



TRAM también presentó los proyectos de innovación en los que ha estado trabajando en los últimos años y organizó varias mesas redondas con profesionales del sector para debatir temas como los retos de la nueva movilidad, la transformación de las ciudades o los modelos concesionales en sistemas tranviarios.





04

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



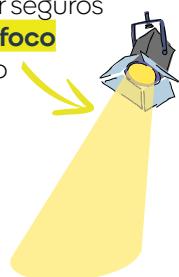
COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Este compromiso es estratégico para TRAM, y estamos convencidos de que para ello debemos implantar la sostenibilidad en cada uno de nuestros procesos diarios.

Desde TRAM nos comprometemos a que el cumplimiento de nuestras obligaciones legales, normativas y contractuales y la creación de valor para nuestros grupos de interés se lleven a cabo en condiciones justas para la sociedad, como consecuencia de prestar un servicio de calidad y eficiente en el uso de recursos naturales, proporcionando unas condiciones laborales adecuadas a nuestro equipo humano y apoyando a los sectores vulnerables de la sociedad mediante la colaboración con organizaciones del tercer sector.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

En 2023 hemos actualizado el análisis de materialidad que realizamos en 2017. Queríamos estar seguros de que, en nuestro trabajo, **poníamos el foco** en lo que es relevante para llevar a cabo la estrategia de la compañía.



Proceso para definir los temas materiales

Comparativa sectorial

Análisis de empresas del sector
Estándar SASB

- 1
- 2
- 3
- 4

Materialidad interna (sesión de trabajo)

Definición de los grupos de interés
Priorización de temas relevantes para TRAM

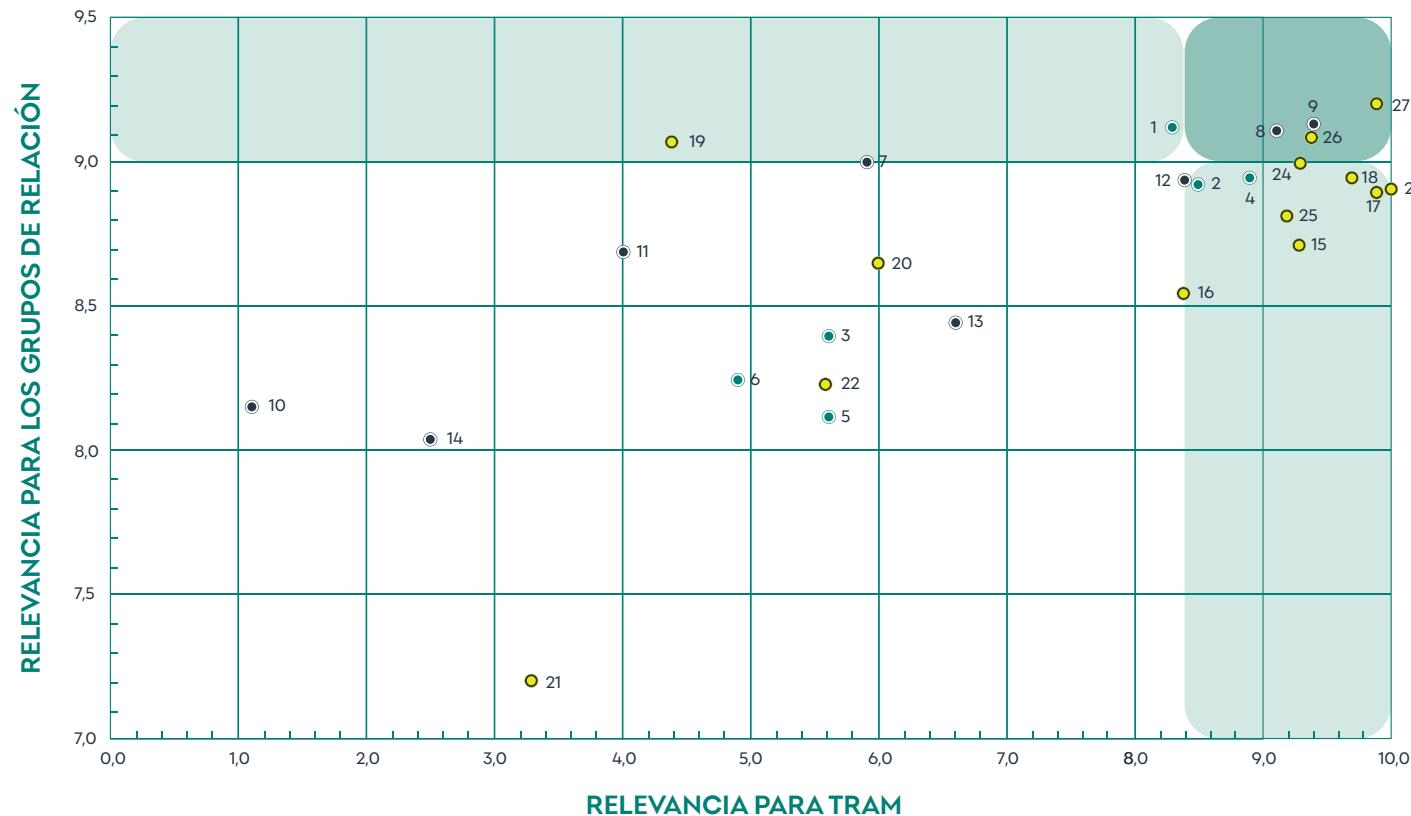
Materialidad externa

Encuesta a los grupos de interés
Priorización de temas relevantes para los grupos de interés

Análisis de materialidad

Priorización de temas materiales
Matriz de materialidad

MATRIZ DE MATERIALIDAD



TEMAS MATERIALES

- Economía y ética
 - 1 Gestión económica responsable
 - 2 Transparencia y responsabilidad
 - 4 Lucha contra la corrupción y la competencia desleal
- Medioambiente
 - 7 Consumo eficiente de recursos materiales
 - 8 Energía
 - 9 Agua y efluentes
 - 12 Correcta gestión de los residuos
- Social
 - 15 Carrera profesional
 - 16 Relaciones laborales
 - 17 Seguridad y salud laborales
 - 18 Fomento de la igualdad y la no discriminación
 - 19 Evaluación del cumplimiento de los derechos humanos
 - 23 Seguridad del producto
 - 24 Seguridad y privacidad de datos
 - 25 Satisfacción y bienestar del consumidor
 - 26 Accesibilidad
 - 27 Calidad y eficiencia del servicio

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y LOS CANALES DE DIÁLOGO

El diálogo con los grupos de interés es clave para la sostenibilidad de la empresa. TRAM mantiene un diálogo permanente con estos grupos para construir relaciones mutuamente provechosas y conocer sus expectativas.

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Consejos de administración • Reuniones específicas • Correos electrónicos y teléfono • Memoria de sostenibilidad • Portal colaborativo
Equipo humano	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones del Comité de Empresa • Intranet • Pantallas informativas • Correo electrónico • Operadora TRAMcomunica • WhatsApp • <i>InTRAM</i>, boletín de información mensual • TrimesTRAM, boletín de información laboral • Comités de dirección • Encuesta de clima laboral • Buzón de sugerencias • Tablón de anuncios • Reuniones de los distintos comités internos • Entrevistas personales de desarrollo • Reuniones interdepartamentales semanales • Portal colaborativo • Servidor compartido • Memoria de sostenibilidad

TRAM también realiza un proceso de retroalimentación con las empresas proveedoras mediante una encuesta de satisfacción específica.

GRUPO DE INTERÉS PRIORITARIO	CANALES DE COMUNICACIÓN
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Marketing ATM • Mesa de la Cámara • Comisión de Nomenclatura ATM • Comité Ejecutivo ATM • Reuniones periódicas de seguimiento de la ejecución de los contratos de concesión • Comisión de Movilidad • Portal colaborativo
Personas usuarias	<ul style="list-style-type: none"> • Página web (www.tram.cat) • Oficina de Atención a Clientes • Tel. 900 701 181 • WhatsApp: 900 701 181 • Redes sociales: Twitter (@TRAM_Bcn), Facebook (TRAMBarcelona), LinkedIn (TRAM Barcelona), Instagram (@tram_barcelona) y canal de YouTube (TRAM Barcelona) • App TRAM (para iOS y Android) • Blog Propera parada • Encuesta de satisfacción anual • InfoTRAM

EL PLAN DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

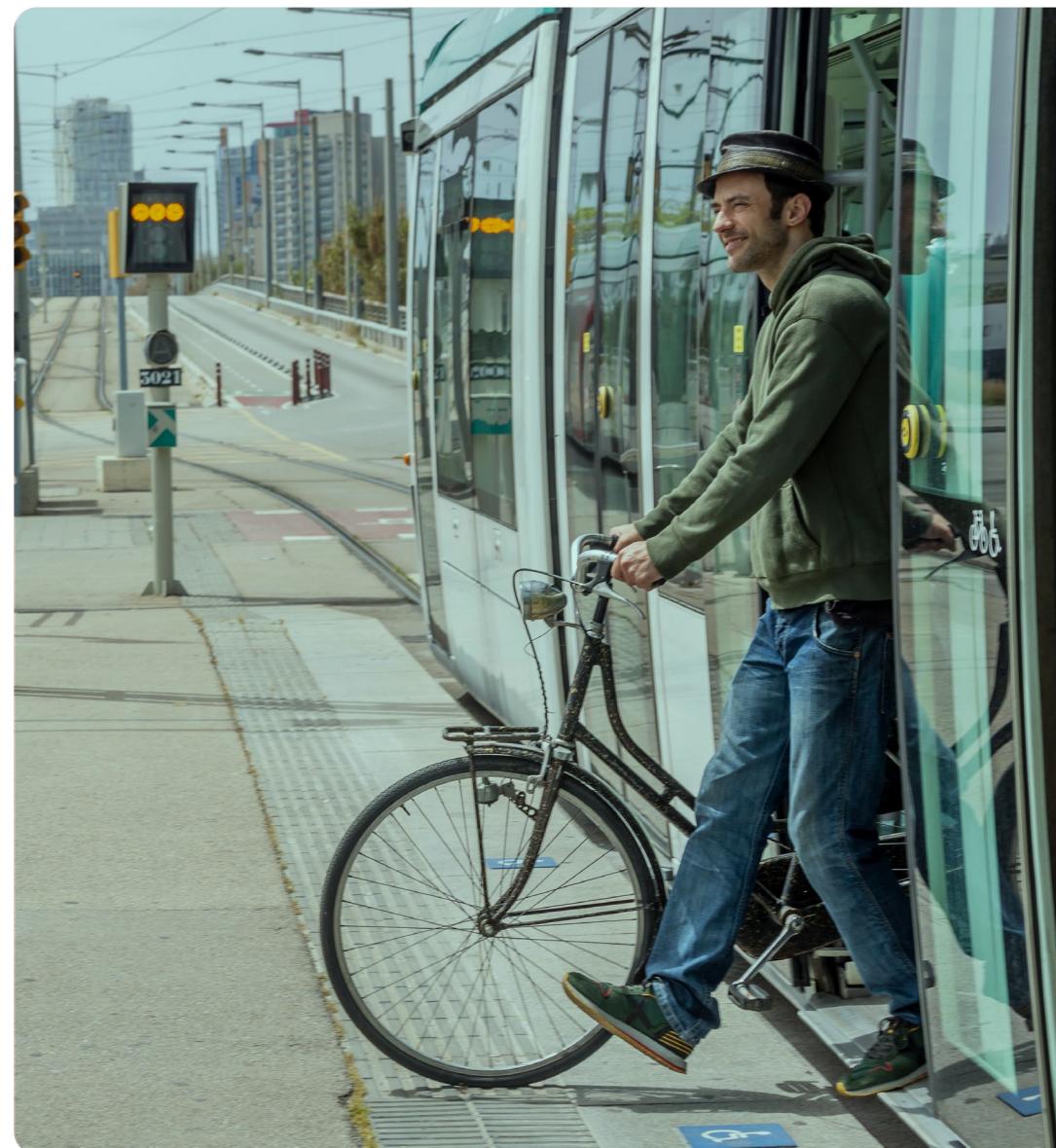
En TRAM elaboramos anualmente el **Plan de responsabilidad social empresarial**, que responde a las expectativas de los grupos de interés y es aprobado por el Consejo de Administración.

Este plan incluye una serie de acciones orientadas a cumplir los compromisos de sostenibilidad y a conseguir los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.



Nuestro Plan de responsabilidad social se define por ser:

RESPONSABLE	EQUITATIVO	TRANSPARENTE
Los recursos que se destinan son coherentes con los compromisos alcanzados y los resultados esperados.	Los recursos económicos están distribuidos entre todos los compromisos.	Cualquier proyecto ejecutado en el marco del plan tiene trazabilidad.



CONTRIBUIMOS A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por las Naciones Unidas son diecisiete, de carácter ambiental, social y económico, y guían la implementación de la Agenda 2030. Para TRAM constituyen una hoja de ruta que guía nuestras relaciones con los distintos grupos de interés.

Durante 2023, hemos puesto el foco en siete de estos objetivos, con finalidades y actuaciones concretas:



Impulsamos herramientas y políticas para reducir los accidentes de tráfico, garantizar la seguridad en el trabajo y promover hábitos saludables entre el equipo humano.



Trabajamos para garantizar la igualdad de oportunidades en nuestra plantilla, fomentar la conciliación familiar y mejorar la proporción entre hombres y mujeres.



Impulsamos la eficiencia energética mediante un modelo de movilidad sostenible, aplicando procedimientos de conducción eficiente, generando energía eléctrica fotovoltaica en nuestra planta de Sant Joan Despí e invirtiendo para reducir el consumo general.



Promovemos un entorno saludable y seguro, con retribuciones salariales dignas y condiciones laborales orientadas a la capacitación y promoción profesionales.



Invertimos en proyectos de I+D+i y para mejorar de forma continua nuestro servicio.



Facilitamos el acceso universal a nuestro sistema sostenible, inclusivo, seguro y de confianza para fomentar el uso del transporte público, con el foco puesto en las necesidades de las personas más vulnerables.



Gestionamos de forma responsable la cadena de suministro, fomentamos la transparencia en las informaciones y hacemos un uso sostenible de los recursos.



05

COMPROMISO CON
LA GOBERNANZA
Y LA ÉTICA





COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA

TRAM está comprometido en la excelencia en la gobernanza corporativa y la ética de los negocios.

El Código ético de TRAM es una herramienta clave para fomentar una cultura de integridad en la empresa; por eso, fija las normas que regulan **el comportamiento de las personas** dentro de la organización, a fin de garantizar que la ejecución de sus actividades diarias se haga teniendo en consideración la legislación vigente, los valores de la organización y los intereses de los clientes, las personas trabajadoras, los socios y la sociedad en general.



ORGANIGRAMA DE TRAM

Autoritat del Transport Metropolità (ATM)

Dirección General



ANNA VIÑALS, TONI ALPUENTE, DANIEL SAMPER, TONI CUMINAL, JOAN CARSÍ

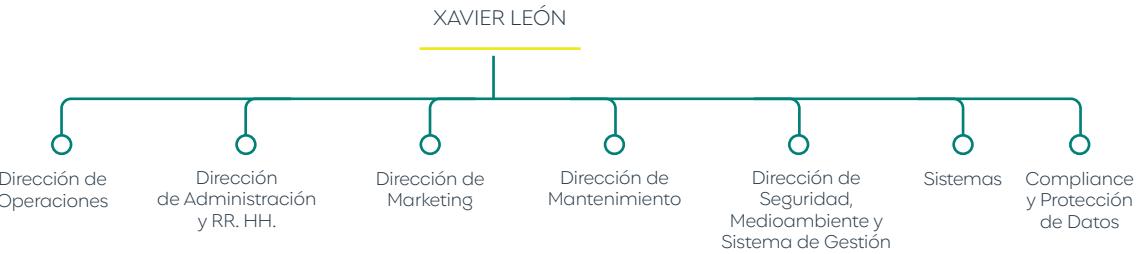
Gabinete de Estudios, Explotación

Servicios Generales, Gestión Económica

Formación y habilidades, Conducción, Centro de Control, Inspección, Oficina Técnica

Personas usuarias

Dirección Gerente Operadora



AGUSTÍN DEL CASTILLO, JAVIER ANGOITIA, MARIBEL AIRA, MIGUEL MÁRQUEZ, ÀNGEL BUSTOS

Control de Gestión, Recursos Humanos, Marketing e Información, Atención a Clientes, Mantenimiento, Instalaciones

EL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Con el fin de garantizar el cumplimiento del **Código Ético**, TRAM dispone de un **Sistema de Compliance** desde 2016, que tiene por objetivos establecer las pautas de actuación en materia de ética y buenas prácticas profesionales, y prevenir y detectar posibles incumplimientos de las prácticas de obligado cumplimiento.

ASPECTOS RECOGIDOS EN EL SISTEMA DE COMPLIANCE

Antidiscriminación y antiacoso, para garantizar la igualdad de derechos.

Prevención de la corrupción en el ámbito del sector público y de la malversación, incorporando el cumplimiento de la ley y la transparencia como principios básicos.

Contención en los datos y recibos, para evitar que la cordialidad en el trato pueda convertirse en un foco de incumplimiento de los principios establecidos en el conjunto del Sistema.

Prevención del blanqueo de capitales, como base del principio de confianza.

Prevención de las conductas fraudulentas y desleales, para garantizar una relación justa con la clientela, los usuarios y las empresas proveedoras, incluyendo la veracidad como un principio básico de actuación.

Prevención de la corrupción en los negocios, a través de la transparencia en la contratación de servicios y relaciones comerciales.

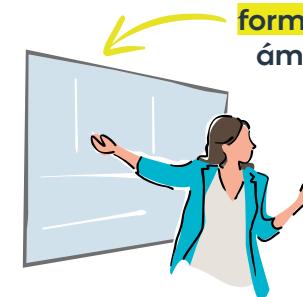
Prevención de los delitos contra la hacienda pública, la Seguridad Social y la gestión de subvenciones.

Prevención de los delitos contra los derechos de las personas trabajadoras.

La adopción de una cultura ética genera confianza en nuestros grupos de interés e impulsa el desarrollo correcto de nuestra actividad. El Sistema de cumplimiento normativo define cómo se debe actuar en todos aquellos casos en los que existe un riesgo de incumplimiento, reforzando así la prevención del fraude, de la corrupción y de cualquier comportamiento inadecuado o posibles delitos que se puedan producir en el ámbito de nuestra actividad.

Para hacer efectivo este modelo disponemos del Comité de *Compliance*, encargado de supervisar la implantación del Sistema y, al mismo tiempo, garantizar la promoción y observación de la normativa jurídica vinculante y del resto de reglas por las que se rige nuestra organización, siempre de forma voluntaria.

En 2023, los empleados, el equipo directivo y los miembros del Consejo de Administración de TRAM han recibido formación específica del ámbito de Compliance



EL CANAL ÉTICO

El **Canal Ético** de TRAM, abierto a toda la ciudadanía -incluyendo personal y partes interesadas-, permite comunicar, de forma confidencial y a través de un sencillo formulario, actividades y conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento de la ley o del Código Ético. El Canal se gestiona de forma externa y es totalmente confidencial, a fin de proteger a las personas que denuncien un incumplimiento.

PRINCIPALES NOVEDADES DE 2023



Adecuación del Sistema de *Compliance* de TRAM para dar cumplimiento a la reforma del Código Penal respecto a la Ley Orgánica 10/2022, de acoso sexual y laboral.



Adecuación de la gestión del Canal Ético para dar cumplimiento a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, publicada en el BOE número 4, de 21 de febrero.



Designación del responsable del Canal Ético. En cuanto a las concesionarias, el responsable del Canal Ético es el Comité de *Compliance* y, por delegación, el Sr. Daniel Samper. En cuanto a las empresas operadoras, Trambaix UTE y Trambesòs UTE, el responsable del Canal Ético es su gerente, el Sr. Xavier León.



06

COMPROMISO CON
LAS PERSONAS
USUARIAS



COMPROMISO CON LAS PERSONAS USUARIAS

El compromiso de TRAM con las personas usuarias se basa en proporcionarles un servicio de transporte público seguro, eficiente y accesible. TRAM pone un fuerte énfasis en su satisfacción, asegurándose de que sus necesidades y expectativas sean atendidas de forma efectiva. Esto se traduce en una oferta de servicio fiable, con frecuencias adecuadas, facilidad de acceso para personas con diversidad funcional, información clara y precisa y una atención a los clientes ágil y eficiente. A través de este compromiso, TRAM busca mejorar continuamente la experiencia de las personas viajeras y contribuir a su bienestar y comodidad durante sus desplazamientos.

COMPROMISOS DE NUESTRA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de servicios de TRAM incluye los servicios que prestamos a las personas usuarias y las condiciones en las que lo hacemos. Representa nuestro compromiso público por la calidad de la gestión y de la prestación del servicio de transporte público.

CALIDAD DEL SERVICIO

En TRAM, nos comprometemos a trabajar eficientemente, buscando la mejora continua, y por eso adoptamos los siguientes compromisos:

	OBJETIVOS ANUALES	VALORANUAL 2023	
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Nos comprometemos a realizar el 98 % de todos los servicios programados. Este porcentaje no incluirá los paros por causas ajenas a TRAM, como por ejemplo, manifestaciones, causas meteorológicas extraordinarias, ocupaciones de la plataforma del tranvía de otros vehículos o peatones, etc.	>98 %	99,73 %
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Nos comprometemos a realizar el 98 % de los servicios diarios con puntualidad (máximo hasta 2 minutos de retraso). Este porcentaje no incluirá los retrasos provocados por causas ajenas a TRAM, como por ejemplo, manifestaciones, causas meteorológicas extraordinarias, ocupaciones de la plataforma del tranvía de otros vehículos o peatones, etc.	>98 %	99,66 %
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Nos comprometemos a ofrecer a las personas usuarias toda la información necesaria sobre el servicio en las paradas, tranvías y canales digitales que nos permita obtener una valoración superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción que cada año realizamos entre nuestros usuarios y usuarias.	>7,5 / 10 %	8,54

MEDIOAMBIENTE

En TRAM nos comprometemos a respetar el medioambiente y, por ello, adoptamos los siguientes compromisos:

	OBJETIVOS ANUALES	VALORANUAL 2023
 7 ENERGÍA ASUMIBLE Y NO CONTAMINANTE  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Nos comprometemos a utilizar nuestras instalaciones para colocar, siempre que sea posible, equipos que generen energía renovable y que produzcan al menos 120.000 kWh cada año.	≥ 120.000 kWh/año 141.425 kWh/año
 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Nos comprometemos a que el consumo energético de los tranvías en ningún caso supere los 4,5 kWh/km.	≤ 4,5 kWh/km 4,23 kWh/km
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Nos comprometemos a compensar el 100 % de las emisiones directas, así como las indirectas debidas al consumo de energía eléctrica de CO ₂ , anuales de la compañía.	1 1

SEGURIDAD

En TRAM nos comprometemos a trabajar de forma segura y, por eso, adoptamos los siguientes compromisos:

	OBJETIVOS ANUALES	VALORANUAL 2023
 3 SALUD Y BIENESTAR	Nos comprometemos a obtener una puntuación mínima de 7,5 en la encuesta de satisfacción cuando preguntamos a nuestros usuarios y usuarias sobre la seguridad personal en TRAM.	≥ 7,5 / 10 8,24
 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Promover actividades formativas y de divulgación del civismo, el respeto al medioambiente y la movilidad sostenible, con un número de participantes, al año, igual o superior que al año anterior. (*)	4.777 4.750
 3 SALUD Y BIENESTAR  11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Nos comprometemos a no superar el valor de 51, basado en los valores estándar que recomienda la normativa, por lo que se asegura que el Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria de TRAM cumple los requisitos normativos, manteniendo vigente su certificación. (**)	< 51 35,36

* Las reservas fueron de 4.971, sin embargo, a causa de la gripe, la cantidad final de alumnos que participaron en las actividades formativas fue de 4.750.

** El indicador se calcula con la ponderación de ciertos indicadores de SFO (Seguridad Ferroviaria Operacional): Colisiones 30 %, caídas interior tranvía 15 %, heridos 20 %, SPAD (Cruzar con señal ferroviaria cerrada) 25 % y FU (Frenadas de urgencia) 10 %.

ATENCIÓN A CLIENTES

En TRAM nos comprometemos a garantizar que la clientela sea nuestra prioridad y, por ello, adoptamos los siguientes compromisos:

	OBJETIVOS ANUALES	VALORANUAL 2023
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Nos comprometemos a contestar a todas las consultas, sugerencias y reclamaciones planteadas por nuestros usuarios y usuarias en un plazo medio no superior a 5 días laborables y nunca superior a 20 días naturales.	≤ 5 días laborables 0,67
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Nos comprometemos a devolver los objetos perdidos que se reclamen, con la excepción de aquellos que contengan datos personales, mediante un servicio de mensajería sin coste alguno, siempre que la persona interesada quiera.	100 % de los reclamados 100 %
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Nos comprometemos a devolver el importe íntegro de los títulos de transporte comprados a TRAM por error al seleccionar la tipología, siempre que no se hayan utilizado.	100 % de los casos 100 %

Nuestra Carta de servicios está certificada de acuerdo con la norma UNE 93200 desde el año 2019

RESPONSABILIDAD SOCIAL

En TRAM nos comprometemos a cumplir los siguientes acuerdos:

	OBJETIVOS ANUALES	VALORANUAL 2023
 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Nos comprometemos a disponer de un Plan Anual de RSE y destinar un tanto por ciento de los beneficios brutos de TRAM, antes de impuestos, para su financiación, no inferior al 0,7 %.	≥ 0,7 % 0,97 %
 5 IGUALDAD DE GÉNERO	Nos comprometemos a visibilizar a las mujeres en puestos de trabajo del Tranvía tradicionalmente masculinizados, al menos una vez al año.	≥ 1 2
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Nos comprometemos a tener los puestos convenientemente adaptados para las personas con movilidad reducida e invidentes en el cumplimiento de la siguiente normativa: • Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad. • Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de despliegue de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad. También nos comprometemos a disponer del 25 % de los asientos del tranvía para personas con necesidades especiales (embarazadas, personas con niños, ancianos y personas con movilidad reducida).	100 % 100 %
 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	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 que existen, al menos una vez al año.	≥ 1 1

SERVICIO SEGURO Y EN MEJORA CONTINUA

Disponemos de un **sistema de gestión de calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2015** y también según la UNE-EN 13816:2003, normas relacionadas con la calidad del transporte público de pasajeros desde dos ópticas: por un lado, la de la Administración y las operadoras, y por otro, la de las personas viajeras reales y potenciales.

Dado que uno de nuestros compromisos más relevantes es la seguridad, mantenemos activo a un grupo de trabajo para supervisarla de forma regular y promover mejoras y campañas de concienciación; está integrado por las áreas de Explotación y Desarrollo, Operación, Mantenimiento, Marketing y Comunicación.



Este grupo gestiona el Plan de acción para reducir la accidentalidad, que, a partir del análisis de los puntos con mayor riesgo potencial de accidentes, nos permite **diagnosticar los motivos y tomar medidas correctoras**.



ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD DEL SERVICIO (SINIESTROS/MILLÓN DE KM)				
	2021	2022	2023	Variación 2021-2023
Trambaix	23,8	26,4	25,75	+8 %
Trambesòs	33,62	31,42	32,88	-1 %

En 2023 hemos llevado a cabo dos campañas para fomentar la seguridad de las personas usuarias: "**Agafa't**", para recordarles que hay que agarrarse durante el viaje en tranvía, y "**"Som aquí"**", para informarles de que tienen a su disposición interfonos SOS en las paradas, interfonos conectados a la cabina de conducción, etc.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

El tranvía de Barcelona sigue trabajando en la seguridad y fiabilidad del servicio a través de la innovación tecnológica. En 2023 se han llevado a cabo los siguientes proyectos de innovación:

Mejora de la calidad del aire en los tranvías

TRAM ha instalado en el sistema de climatización de todos sus tranvías aparatos ionizadores capaces de reducir la presencia de partículas de polvo, bacterias, virus y olores presentes en el aire de forma totalmente inocua para las personas.

A través de estos aparatos se liberan iones positivos y negativos capaces de cargar eléctricamente las moléculas de oxígeno y nitrógeno presentes en el aire embarcado del tranvía. Estas moléculas se unen a las partículas de polvo, bacterias, virus y olores, que, según su estructura, se destruyen, precipitan al suelo o son atrapadas por los filtros del sistema de climatización.

Ver vídeo 

Medida de la ocupación de los andenes en tiempo real



El tranvía de Barcelona es el primer transporte público del mundo en **instalar sensores de radiofrecuencia como sistema de conteo de personas**. Por el momento es una prueba piloto en los andenes.

Los sensores, que se han instalado en varios puntos de dos paradas de TRAM, se comunican entre sí a través de ondas de radio.

Según la atenuación de la señal que recibe cada uno de ellos, un algoritmo determina la cantidad de personas que hay en ese momento en el andén. Con esta prueba piloto se ha podido validar la fiabilidad de una tecnología que, en un futuro próximo, permitirá actuar con rapidez en caso de aglomeraciones, enviando personal a las paradas o activando alertas por la megafonía del andén.

Ver vídeo 

SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

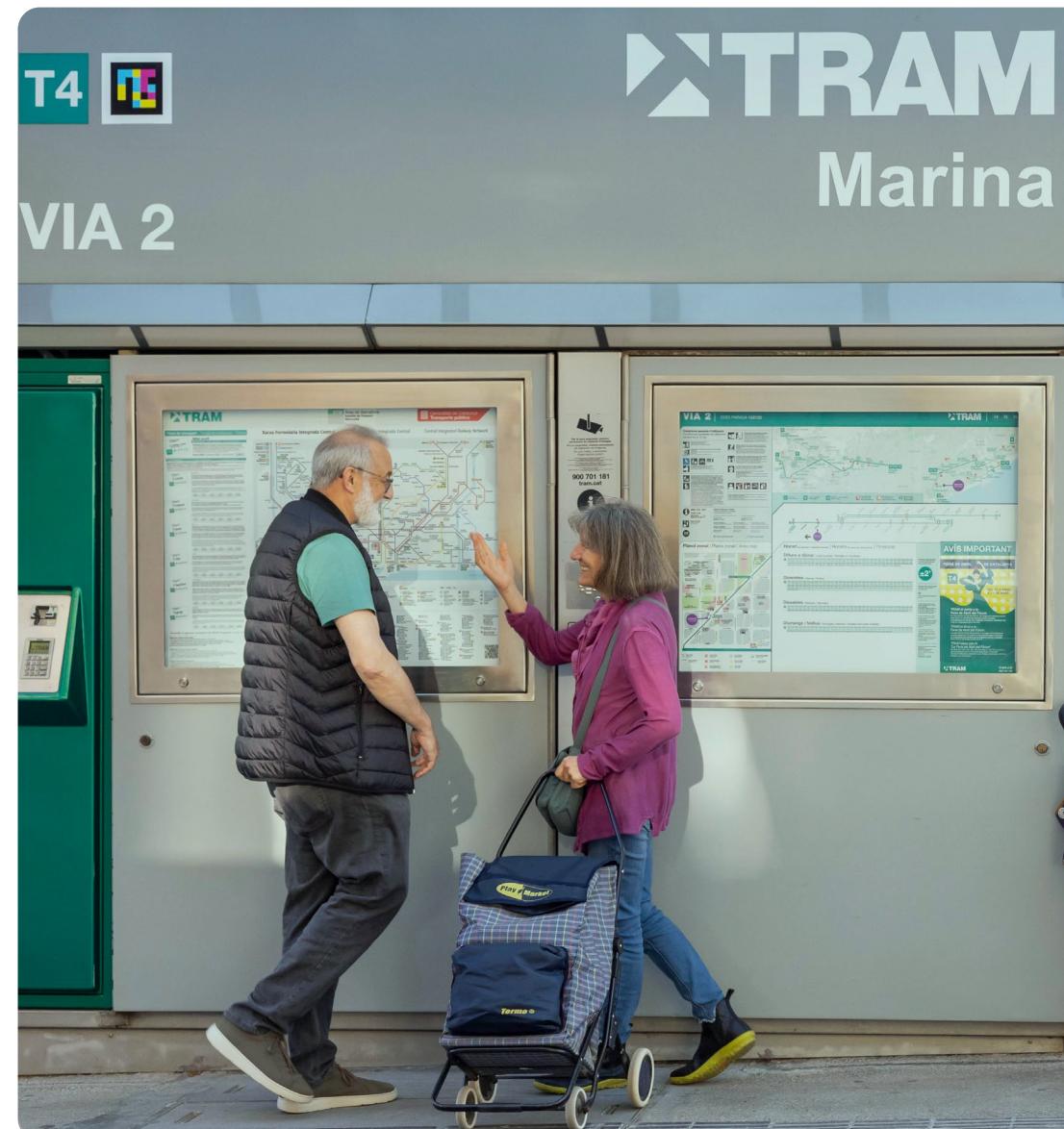
Anualmente, TRAM realiza el **Estudio de satisfacción de los viajeros** para conocer cómo valoran el servicio las personas usuarias. Los resultados muestran que la satisfacción espontánea (índice de calidad percibida) de ambas redes se mantiene por encima del 8 (sobre 10), con un valor de 8,43 en el Trambaix y 8,45 en el Trambesòs.

Un año más, los atributos mejor valorados de la red Trambaix son la facilidad de acceso al andén y los tranvías, la rapidez del trayecto y la conducción suave y segura. Este año, todos los atributos se han mantenido respecto al año 2022 o han experimentado un aumento significativo de la nota, como en el caso de los siguientes: confort/comodidad durante el viaje, temperatura interior del tranvía adecuada y facilidad para adquirir el título en las paradas de TRAM.

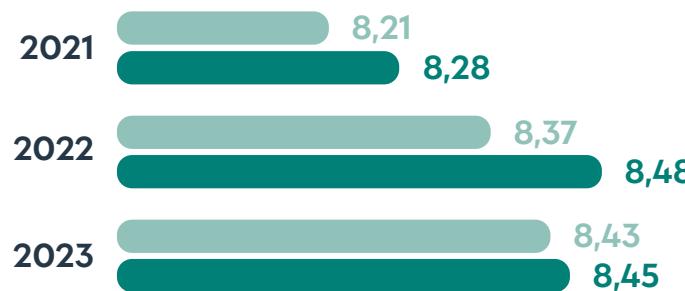
En cuanto al Trambesòs, los atributos mejor valorados vuelven a ser, como el año pasado, la accesibilidad al andén y los tranvías y la rapidez del trayecto. Los atributos cuya valoración ha aumentado más durante 2023 han sido el confort/comodidad durante el viaje y la información durante las incidencias.

Este estudio permite conocer la opinión de las personas viajeras y su grado de satisfacción y facilita a TRAM poder detectar los atributos menos valorados para implementar mejoras.

El 79,3 % de las personas usuarias del Trambaix y el 78,4 % de las del Trambesòs afirman que tienen otras alternativas de transporte para realizar sus desplazamientos, pero que prefieren hacerlos en tranvía



Índice de calidad percibida



● Trambaix
● Trambesòs

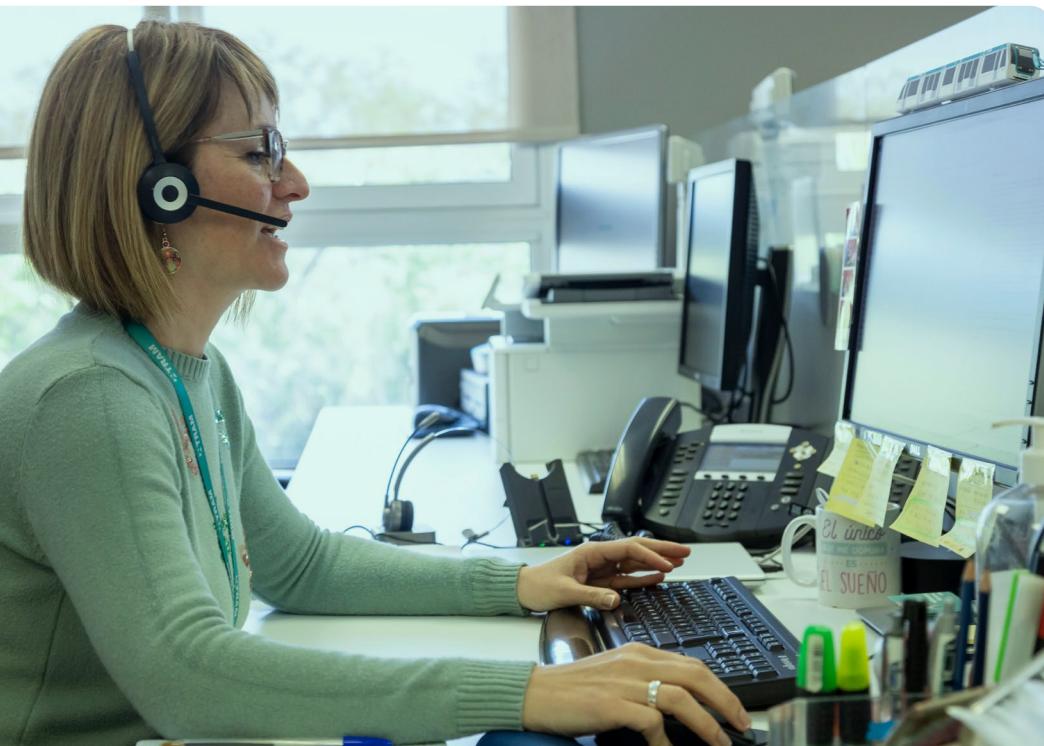
Por tercer año consecutivo, las personas usuarias han puntuado el servicio de TRAM por encima del 8 (sobre 10)

PRINCIPALES ATRIBUTOS DEL SERVICIO

	Trambaix	Trambesòs
La facilidad de acceso al andén y al tranvía	8,89	8,96
La rapidez del trayecto: que tarde poco en llevarme al lugar de destino	8,52	8,79
Los conductores conducen de forma suave y segura	8,52	8,73
La información del servicio (megafonía, pantallas, señalización...)	8,50	8,65
La atención y amabilidad del personal	8,48	8,60
El confort / la comodidad durante el viaje	8,47	8,57
La temperatura en el interior del tranvía es adecuada	8,44	8,53
La puntualidad del servicio: pasa siempre sin incidencias / a la hora	8,41	8,40
La seguridad personal: viajar sin conflictos	8,39	8,38
La limpieza y el mantenimiento de los vehículos y de las paradas	8,29	8,36
La correspondencia con otros medios	8,11	8,25
El funcionamiento de las máquinas validadoras dentro del tranvía	8,04	8,12
La facilidad para adquirir el título en las paradas del tranvía	7,95	8,09
La información durante incidencias	7,83	8,00
La frecuencia de paso: que pase a menudo	7,61	7,54

CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES

La Atención al Cliente es un pilar fundamental, ofrece a las personas usuarias múltiples opciones para comunicarse con TRAM y resolver las consultas o inquietudes de manera eficiente y personalizada. Desde las redes sociales hasta las oficinas de atención presencial o los servicios de soporte telefónico, TRAM asegura una accesibilidad máxima para todas las personas usuarias, demostrando así su compromiso con la facilidad de acceso y la calidad en la atención a los clientes.



CANALES DE ATENCIÓN

Teléfono

900 701 181

Gratuito los días laborables de 8 a 20 h



WhatsApp

900 701 181

Laborables de 8 a 20 h

X y Facebook

@TRAM_Barcelona

Laborables de 8 a 20 h

OAC, Oficina de Atención a Clientes

Laborables de 9 a 19 h

T1 y T2 Bon viatge

T4 y T6 Port Fòrum

Opción de videollamada

Página web

www.tram.cat

Asistente virtual (chatbot)

App

TRAM Barcelona

Para iOS y Android

Interfono

Disponible en todas las paradas

24 horas todos los días del año

Personal de TRAM

En 2023, las personas usuarias de TRAM han utilizado los servicios de Atención al cliente 21.986 veces, un 9 % más que en 2022. En el Trambaix, este servicio ha tramitado 10.052 consultas y en el Trambesòs, 11.934. A pesar del aumento de peticiones, en ambas redes la respuesta ha sido tan rápida como en los años anteriores, con un tiempo de 1,06 días en el Trambaix y de 0,39 en el Trambesòs.

MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD A TRAM

La accesibilidad en el transporte público es fundamental para garantizar el acceso universal, independientemente de las capacidades físicas o las condiciones de movilidad de las personas. Este es uno de los pilares fundamentales de nuestra voluntad de servicio público.

MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD DE LAS QUE DISPONE TRAM:

Acceso a los tranvías

- Los caminos para personas invidentes están señalizados con baldosas irregulares que cambian de relieve en las zonas de acceso a las puertas dobles de los tranvías y en las máquinas de autoventa.
- El sistema de apertura de puertas es semiautomático de accionamiento eléctrico y a una altura de 117 cm.
- Las máquinas de validación disponen de indicadores visuales y sonoros.
- Entre el andén y los tranvías no existe ningún desnivel.

Señalización de las puertas

- El pulsador del sistema de apertura de las puertas se sitúa a 117 cm, en una zona de alcance manual.
- En la zona exterior de los tranvías, los pulsadores, siempre visibles, están señalizados en amarillo llamativo.

El pulsador se ilumina cuando es seguro abrir las puertas.

Señales acústicas y visuales sobre las puertas indican cuándo están a punto de cerrarse.



Las puertas dobles para el paso de personas con movilidad reducida están señalizadas interior y exteriormente con el símbolo internacional de accesibilidad.

Zona de personas viajeras

- Cada tranvía dispone de ocho asientos adaptados para personas con movilidad reducida en un espacio amplio y sin desniveles. Los asientos y espacios reservados están señalizados con pictogramas comprensibles.
- Todos los tranvías disponen de dos zonas con soportes isquiáticos que cumplen el Código de accesibilidad de Cataluña.
- En cada tranvía hay espacio y cinturones de seguridad para dos sillas de ruedas.
- Los pasamanos y los asideros están distribuidos uniformemente a lo largo de toda la zona de circulación, de modo que siempre los hay cercanos a la zona de alcance manual.
- El revestimiento del suelo de los vehículos es antideslizante, sin desniveles repentinos ni rampas.

Información a las personas usuarias

- Todos los tranvías disponen de un sistema de interfonía interior que permite comunicar a las personas usuarias con el personal de conducción.
- Todas las unidades tienen, en la parte frontal y en la lateral externa, información de la línea y el destino.
- Los tranvías disponen de un sistema de rotulación interior que avisa con antelación de la próxima parada y qué puertas quedarán encaradas al andén.

Las paradas de TRAM

- Cada puesto dispone de un sistema de interfonía directa con el personal de control de TRAM a una altura de 133 cm.
- El nombre de la parada vinulado en cada uno de los lados es legible a partir de 40 m de distancia.
- Cada puesto dispone de cuatro paneles de información impresa.
- Las pendientes longitudinales de las rampas que comunican las paradas con la vía pública y la anchura del andén se encuentran dentro de los baremos del Código de accesibilidad de Cataluña.
- Existen códigos NaviLens para las personas con discapacidad visual y el público en general que les permiten ubicarse en las instalaciones tranviarias mediante la audiodescripción de su contenido.

Priorización del paso

- Las dimensiones del espacio de circulación respetan el ancho mínimo normativo de 90 cm en las plataformas y de 40 cm en el área de asientos.

Dentro de los tranvías, las personas que utilicen silla de ruedas pueden realizar una circunferencia de 143 cm de diámetro o giros en 3 maniobras.

La zona preferencial para personas con movilidad reducida está señalizada con el símbolo internacional de accesibilidad, tanto en las paradas como en los vehículos.

Máquinas de autoventa

- Las máquinas de autoventa disponen de señalización Braille.
- Un pavimento diferenciado indica la posición de las máquinas de autoventa a las personas invidentes.
- La venta de billetes está disponible en cuatro idiomas: catalán, español, inglés y francés.

Sistema de bucles magnéticos para personas con baja audición

- Todas las paradas de TRAM disponen de un sistema de bucles magnéticos que eliminan el ruido de fondo en auriculares o implantes y transforman la señal de audio en un campo magnético que es recibido por los aparatos dotados de posición T. Esta mejora afecta tanto a la recepción de los mensajes emitidos por megafonía como a las comunicaciones a través del interfono de la marquesina.

La estrategia de accesibilidad universal de TRAM está en desarrollo constante



07

COMPROMISO
INTERNO



COMPROMISO INTERNO

Apostamos por un empleo estable y de calidad para todo el equipo de personas que trabajan en TRAM. Garantizamos que toda la plantilla tenga las mismas oportunidades, fomentamos el desarrollo profesional mediante la formación y tomamos medidas para la seguridad y la salud de las personas en el trabajo.

Enmarcado en el Sistema de *Compliance*, tenemos un protocolo de reconocimiento de los derechos y deberes de las personas trabajadoras que respeta todo lo que recoge el derecho laboral vigente, y debe entenderse sin perjuicio de otras obligaciones que estipulen otros códigos normativos de nuestro grupo empresarial. El Código Ético se entrega a todas las personas que se incorporen a TRAM.



NÚMERO TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES DE PERSONAS TRABAJADORAS POR GÉNERO Y RANGO DE EDAD

		2021	2022	2023
Trambaix	Por género	4	6	1
	Hombres	4	3	0
	Mujeres	0	3	1
	Por rango de edad	4	6	1
	Menores de 30 años	0	1	0
	Entre 30 y 50 años	4	5	1
Trambesòs	Por género	6	6	4
	Hombres	4	4	3
	Mujeres	2	2	1
	Por rango de edad	6	6	4
	Menores de 30 años	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	6	6	4
TOTAL TRAM	Por género	8	7	3
	Hombres	2	5	2
	Mujeres	0	1	0
	Por rango de edad	10	11	5
	Menores de 30 años	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	0	0	0

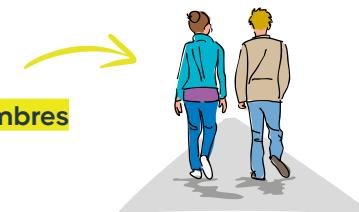
TASA DE ROTACIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

	2021	2022	2023	Variación 2021-2023
Trambaix	1,98 %	5,69 %	5,39 %	+172 %
Trambesòs	6,60 %	6,19 %	6,15 %	-7 %

Tres personas (dos hombres y una mujer) han disfrutado del permiso parental durante 2023. Después de los permisos, todas se han reincorporado al puesto de trabajo.

IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES

En nuestras dos redes disponemos del **Plan de igualdad** para asegurar las mismas **oportunidades a mujeres y hombres** y erradicar todo tipo de discriminación por razón de género.



Acciones que se han llevado a cabo en 2023 en relación con el Plan de igualdad:



También disponemos del **Protocolo de prevención y actuación frente al acoso en el ámbito laboral**, que incluye las orientaciones y el proceso a seguir ante un caso de acoso y las personas de referencia en este aspecto.

Igualdad salarial y no discriminación

En TRAM apostamos de forma convencida por una retribución que no discrimine por razón de género en las diferentes categorías profesionales. Para garantizar esta igualdad disponemos de un protocolo de igualdad y prohibición del trato discriminatorio, que sienta las bases de esta política y prohíbe la discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Este protocolo se aplica a todas las personas de TRAM, incluyendo el cuadro directivo. El Código de Conducta establece las sanciones vinculadas a las conductas discriminatorias.

Medidas para la conciliación y flexibilidad laboral

Facilitamos la conciliación laboral y familiar

Tres personas (dos hombres y una mujer) han disfrutado del permiso de maternidad o paternidad durante el 2023

Después de estos permisos, el 100 % se han reincorporado en su puesto de trabajo

En el Trambaix, el 6 % de la plantilla tiene reducción de jornada: 7 personas de 120

En el Trambesòs, el 12 % de la plantilla tiene reducción de jornada: 12 personas de 98



LA SEGURIDAD LABORAL, UNA PRIORIDAD

En TRAM tenemos un **sistema de gestión de la seguridad y salud laboral en cumplimiento de la normativa internacional OHSAS 18001** para mejorar todo lo que afecta al bienestar de las personas vinculadas a nuestro grupo.

Nuestra prioridad es garantizar **la seguridad y la salud en el entorno** laboral de acuerdo con los siguientes objetivos:



- Cumplir con la legislación vigente en todos los ámbitos y todos los requisitos de nuestras concesiones administrativas.
- Disponer de todos los recursos necesarios para una gestión que identifique, evalúe y controle todos los riesgos y permita la implantación de medidas preventivas.
- Promover la participación de la plantilla para conseguir que se implementen todas las actividades de prevención y seguridad.
- Integrar a todo el equipo humano implicado en la gestión de la prevención.
- Promover la prevención entre todos los colectivos: personas viajeras, proveedores y empresas subcontratadas.
- Colaborar con las administraciones públicas y otros organismos para fijar los procedimientos, herramientas y métodos de trabajo.

El 100 % de la plantilla está cubierta por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y disponemos del Comité de Salud y Seguridad.

En 2023 se ha llevado a cabo un estudio sobre la exposición de las personas trabajadoras a agentes cancerígenos (sílice) de acuerdo con el RD 427/2021. El tranvía utiliza arena de sílice para garantizar la fricción rueda-carril en situaciones de falta de adherencia. Los resultados del estudio indican que el valor de concentración de sílice se encuentra por debajo del umbral mínimo establecido por el RD.

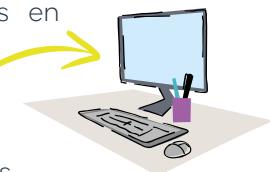
SINIESTROS LABORALES POR FRECUENCIA Y GRAVEDAD

		2021	2022	2023	Variación 2021-2023
Trambaix					
Nre. de siniestros	Con baja	4	7	0	-100%
	Sin baja	3	1	1	-67%
Jornadas perdidas por siniestros	109	339	107	-2%	
Índice de frecuencia	19,30	35,01	0,00	-100%	
Índice de gravedad	0,53	1,70	0,00	-100%	
Índice de incidencia	32,00	57,38	0,00	-100%	
Índice de ausentismo	5,35	6,51	6,21	+16%	
Trambesòs					
Nre. de siniestros	Con baja	4	6	3	-25%
	Sin baja	0	1	0	--
Jornadas perdidas por siniestros	331	487	129	-61%	
Índice de frecuencia	25,89	33,27	19,84	-23%	
Índice de gravedad	2,14	3,24	0,85	-60%	
Índice de incidencia	40,40	51,55	30,93	-23%	
Índice de ausentismo	8,35	7,81	7,14	-14%	
TOTAL TRAM					
Nre. de siniestros	Con baja	8	13	3	-63%
	Sin baja	3	2	1	-67%
Jornadas perdidas por siniestros	440	826	236	-46%	



FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

La formación es un elemento clave para el desarrollo profesional del personal de TRAM, puesto que permite mejorar sus habilidades, actualizar sus conocimientos y adaptarse a los retos en constante evolución del sector del transporte. Mediante **programas de formación continuada**, las personas trabajadoras de TRAM pueden adquirir las competencias necesarias para ofrecer un servicio de calidad y responder adecuadamente a las necesidades de las personas usuarias. Además, la formación fomenta el crecimiento personal y profesional de los empleados, incrementando su motivación, compromiso y satisfacción laboral, factores clave para conseguir los objetivos empresariales y mantener la excelencia en el servicio público de transporte.



En TRAM tenemos un plan de formación anual de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9001:2015, del que en 2023 se han ejecutado 23 acciones. Entre el personal del Trambaix y del Trambesòs se han impartido un total de 7.184 horas de formación. El 100 % de la plantilla ha recibido, al menos, una formación y, del total de horas cursadas, 3.564 han sido en materia de seguridad.

HORAS TOTALES DE FORMACIÓN

	2021	2022	2023	Variación 2021-2023
Trambaix	3.589	3.128	5.033	+40 %
Trambesòs	1.680	1.491	2.151	+28 %
TOTAL TRAM	5.269	4.619	7.184	+36 %

31,2 horas de formación, de media, por persona trabajadora

Formación inicial

Las personas que se incorporen a TRAM disponen de una formación inicial específica. El personal de conducción, la mayoría del equipo humano, se forma durante un mes y medio para garantizar que adquiere con seguridad y solvencia los conocimientos necesarios para desempeñar su labor diaria. El personal de inspección y operaciones del punto de control central (PCC) tendrá una formación inicial adaptada a su puesto de trabajo.

Contenidos:

- Acerca de TRAM
- Sistemas tranviarios Trambaix y Trambesòs
- Detalle de la infraestructura tranviaria
- Inmersión en el material móvil
- Introducción a la señalización
- Repaso de las normas generales de circulación
- Resolución de incidencias
- Explicación de la comunicación
- Abordaje de incidentes y accidentes y reglamento de las personas viajeras
- Conducción eficiente (*ecodriving*)
- Prevención de riesgos laborales
- Atención a Clientes

Formación continua

La formación continua es indispensable para asegurar la calidad de nuestro servicio. Incluye formaciones específicas como las siguientes:

- Cursos generalistas de dirección y liderazgo
- Cursos técnicos de especialización
- Cursos de reciclaje de conducción del tranvía; consisten en una actualización de ocho horas para poner al día los conocimientos y posibilidades de mejora del servicio, durante las cuales se aprovecha para analizar casos reales y para encontrar nuevas soluciones a problemas cotidianos.



IMPULSO AL VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Impulsamos diferentes iniciativas para promover el voluntariado de las personas que trabajan en TRAM, conscientes de que estas acciones configuran la cultura de la empresa y dan la oportunidad al personal de colaborar en acciones con impacto social positivo.

En 2023 hemos participado en las siguientes iniciativas:

- Travesía del Club Ciclista Sant Joan Despí
- Campaña de recogida de ropa de Roba Amiga
- Carrera Correblau de Aprenem Autisme
- **Donaciones al Banco de Sangre y Tejidos**
- Causa solidaria de Navidad: Amics de la Gent Gran
- **Campaña de recogida de juguetes de la Cruz Roja**



CANALES VARIOS PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna es clave para TRAM porque permite alinear a los empleados con la misión, visión y objetivos de la compañía, fomentar un clima laboral positivo y cohesionado y facilitar el sentimiento de pertenencia.

Canales de comunicación interna de TRAM:

- **Comité de Comunicación Interna.** Integrado por representantes de todos los colectivos del grupo: Conducción, Inspección, Operación, Mantenimiento, Atención al Cliente, Marketing, Recursos Humanos y Administración, con el coliderazgo de Recursos Humanos y Marketing.
- **Equipo de Comunicación Interna.** Están representados todos los departamentos de TRAM Operadora y lo colideran las direcciones de Recursos Humanos y Marketing.
- **Reuniones con la Dirección.** El Comité de Dirección comparte habitualmente los hitos más destacados del año en un encuentro anual abierto a la plantilla.
- **Intranet, cartelería digital y boletín mensual *inTRAM*.** Todo nuestro equipo humano dispone de información de servicio y de interés y de las novedades de la compañía en la intranet corporativa. El boletín digital interno *inTRAM* incluye también las noticias más importantes.
- **TRAMcomunica.** Dirección electrónica corporativa a disposición de todo el personal para resolver dudas y recabar información general.
- **Actividades en las instalaciones.** Una vez al año convocamos una fiesta para los hijos e hijas del personal y también realizamos un brindis navideño destinado a fortalecer los vínculos humanos.
- **TrimesTRAM.** Trimestralmente, todo el personal recibe, a través del correo electrónico, una recopilación de datos sobre la compañía que incluye los principales indicadores operativos, los proyectos y las directrices del grupo.





08

COMPROMISO
CON EL PLANETA



COMPROMISO CON EL PLANETA

En TRAM velamos por la protección del medioambiente e impulsamos una movilidad eficiente, respetuosa y de bajo impacto.

Nuestro **sistema de gestión ambiental está certificado según la norma UNE-EN ISO 14001:2015**. También tenemos un protocolo en materia de gestión de riesgos ambientales para determinar la hoja de ruta en las actividades que tienen un impacto ambiental.



EL TRANVÍA, UN MEDIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EFICIENTE Y SOSTENIBLE

El tranvía es un ejemplo de movilidad sostenible en las ciudades, dado que no contamina ni emite humos o ruido. Circular sobre raíles disminuye unas diez veces el consumo de energía en comparación con el hecho de transportar el mismo peso sobre neumáticos, ocupando menos espacio público que otros medios de transporte, ya que puede llevar a más pasajeros por viaje.

Además, el uso del tranvía facilita la intermodalidad, es decir, la conexión con otros medios de transporte dentro de la ciudad. Las frecuencias con las que circula permiten que no sea casi necesario conocer los horarios de paso.

VENTAJAS AMBIENTALES DEL TRANVÍA



1 tranvía

transportando 34 personas de media:

0 g CO₂/km/usuario

0 g NO_x/km/usuario

0 g PM₁₀/km/usuario

0,15 kWh/km



1 turismo

transportando 1,1 personas de media:

122,33 g CO₂/km/usuario

0,75 g NO_x/km/usuario

0,04 g PM₁₀/km/usuario

0,83 kWh/km



Lucha contra el cambio climático

Los tranvías tienen tracción 100 % eléctrica y no generan emisiones directas. Los vehículos con motor de combustión, en cambio, emiten CO₂, uno de los gases causantes del cambio climático. Además, el tranvía consume energía 100 % renovable.

Emisiones ahorradas entre 2004 y 2023*

Trambaix

CO₂ (t): **7.525,28**

NO_x (t): **45,95**

Partículas (t): **2,21**

Trambesòs

CO₂ (t): **2.629,27**

NO_x (t): **16,06**

Partículas (t): **0,77**

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

Menos contaminación

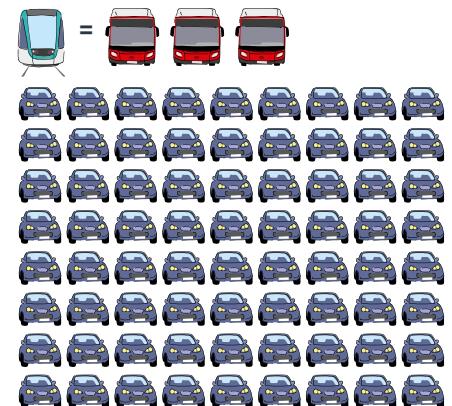
Los vehículos con motor de combustión emiten NO_x y partículas en suspensión (PM₁₀), los principales contaminantes con afectación directa sobre la salud de las personas. Por el contrario, el tranvía promueve la mejora de la calidad de vida ciudadana, ya que es un vehículo 100 % de tracción eléctrica.

Más eficiencia energética

El bajo rozamiento de la rueda y el carril permite que el consumo energético sea muy eficiente. Además, durante el frenado los motores de nuestros convoyes generan una electricidad que se incorpora a la red y pueden utilizar otros tranvías.

Mejora de la circulación

Con una capacidad de más de 200 personas por tranvía, nuestros convoyes permiten trasladar a tantas personas como tres autobuses o 180 coches.





ENERGÍA RENOVABLE Y MEDIDAS DE AHORRO

Nuestros tranvías y nuestras instalaciones funcionan con energía eléctrica con origen 100 % de fuentes renovables. La flota de tranvías es altamente eficiente en el consumo de energía y, al mismo tiempo, el tranvía reutiliza la energía de su propio frenado y la devuelve al sistema para que la puedan utilizar otros convoyes cercanos, lo que genera un ahorro energético superior al 25 %.

Disponemos del **Plan de eficiencia energética**, que incluye las siguientes acciones:

- Seguimiento del consumo energético de nuestros vehículos: dos convoyes del Trambaix y dos del Trambesòs tienen un sistema de medida para conocer detalladamente las ratios de consumo e implementar medidas orientadas a la eficiencia.
- Despliegue de un plan de formación de conducción eficiente (*ecodriving*) basado en los datos extraídos de los tranvías monitorizados.
- Control de los tranvías estacionados y de los parámetros de climatización e iluminación.
- **Cambio del alumbrado para ganar eficiencia**, con las siguientes medidas:
 - Iluminación del interior de los tranvías con fluorescentes de tecnología LED
 - Iluminación de los paneles de las paradas con fluorescentes de tecnología LED
 - Iluminación del exterior de las cochertas con proyectores de tecnología LED
 - Iluminación de las cuatro paradas semienterradas (Cornellà Centre, Espronceda, Sant Martí de Provençals y Besòs) con bombillas de tecnología LED.
- Instalación de equipos para encender y apagar automáticamente la iluminación en oficinas y talleres.
- Divulgación de la política de medioambiente y de las medidas de ahorro de energía que tomamos.

CONSUMO DE ENERGÍA

	2021	2022	2023	Variación 2021-2023
Trambaix				
Electricidad (kWh)	6.288.219	6.169.417	6.375.143	+1 %
Trambesòs				
Electricidad (kWh)	4.403.817	4.476.079	4.157.395	-6 %
TOTAL TRAM	10.692.036	10.645.496	10.532.538	-1 %
<i>Consumo de energía (kWh)</i>				

CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA POR KM RECORRIDO

	2021	2022	2023	Variación 2021-2023
TOTAL TRANVÍA (kWh/km)	5,07	4,95	5,09	0 %

La huella de carbono que genera nuestra actividad se compensa a través del **Programa voluntario de compensación de emisiones de gases de efecto invernadero** de la Oficina Catalana del Cambio Climático.

Planta solar fotovoltaica para autoconsumo

En las cocheras del Trambaix se encuentra instalada una planta solar fotovoltaica que cada año genera cerca de 125.000 kWh y una potencia de 104,4 kW. Gracias a esta infraestructura propia podemos recorrer sin coste alguno 27.400 km en tranvía o bien realizar 210.000 viajes adicionales cada año. La planta tiene 892 m² de superficie y está integrada por 696 placas; la energía que se produce se vende en la red eléctrica general.

Nuestra **planta solar comporta un ahorro de emisiones de gases de efecto invernadero de 54 toneladas de CO₂ y de 65 kg de SO₂ anuales.**





REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA

Conscientes de la necesidad de ahorrar un bien tan escaso como es el agua, en 2018 apostamos por la telelectura de las acometidas de riego a fin de recibir alertas automáticas cuando se superan ciertos volúmenes de uso y poder cerrar la electroválvula de modo remoto. Con este sistema hemos podido reducir el consumo de agua y estar al tanto de cualquier escape, así como cerrar las acometidas en caso de heladas y también extraer históricos de los consumos de agua.

Utilizamos el agua freática para regar las zonas de césped y las cocheras de las dos redes, y calculamos su consumo con los contadores en las acometidas de la empresa suministradora.

CAPTACIÓN DE AGUA SEGÚN FUENTE (M³)

	2021	2022	2023	Variación 2021-2023
Agua municipal	105.826	113.651	4.566	-96 %
Aguas pluviales	19.251	39.446	4.200	-78 %
TOTAL TRAM	125.077	153.097	8.766	-93 %

En 2023 hemos reducido un **93 % el consumo de agua**; en cumplimiento del Decreto-ley 1/2023, de 28 de febrero, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes para hacer frente a la situación de sequía excepcional, hemos eliminado actividades que suponían un gasto de agua como el riego de las zonas de césped.



09

COMPROMISO
CON LA SOCIEDAD



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Para TRAM, la realización de acciones sociales es fundamental para reforzar su compromiso con la comunidad. A través del Plan de acción social, TRAM contribuye al desarrollo social, económico y cultural de las áreas en las que opera, promoviendo la inclusión, la cohesión y el bienestar de la ciudadanía. La acción social nos permite generar un impacto positivo y reforzar nuestro papel como agente de cambio y progreso en la comunidad.

LOS COMPROMISOS DEL PLAN DE ACCIÓN SOCIAL

Con la sociedad

- Garantizar que la actividad de TRAM se desarrolla sin discriminación, brindando facilidades a las personas con mayores dificultades de movilidad.
- Fomentar los beneficios de la movilidad sostenible y el civismo.



45 acciones en 2023 **88 % SOCIEDAD**

* Proyectos ejecutados

Con la plantilla

- Garantizar unas condiciones de trabajo seguras y saludables en igualdad de condiciones.
- Generar riqueza para retribuir al accionista, con una gestión ética y transparente.
- Promover relaciones mutuamente satisfactorias entre el personal de TRAM y las empresas proveedoras.



14 acciones en 2023 **27 % EQUIPO HUMANO**

* Proyectos ejecutados

Con las personas usuarias

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

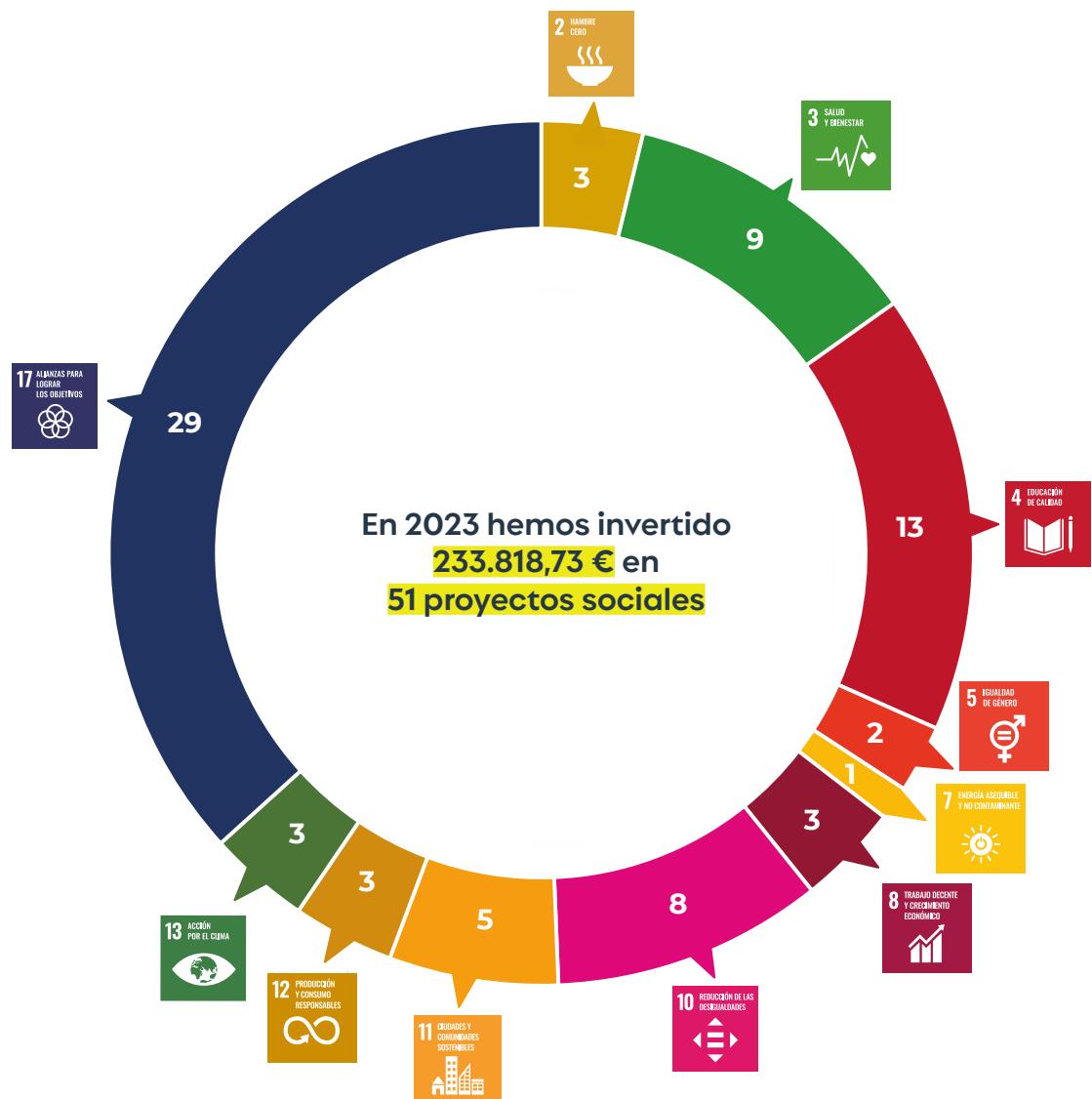


12 acciones en 2023 **23 % PERSONAS USUARIAS**

* Proyectos ejecutados

* El total de las acciones no coincide con las 51 ejecutadas, puesto que con algunas de ellas se trabaja más de un compromiso a la vez.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



PROYECTOS PARA LA EQUIDAD Y LA INCLUSIÓN SOCIAL



Facilitamos el acceso al transporte público de las personas sin hogar

El proyecto "Acceso a la movilidad para las personas sin hogar", puesto en marcha por San Juan de Dios con el apoyo de Moventia y TRAM, tiene como objetivo dar acceso gratuito al transporte público de la ciudad de Barcelona y alrededores a las personas en situación de sinhogarismo para que puedan asistir a sus actividades formativas, de trabajo, búsqueda de empleo, visitas médicas, etc. Durante el 2023 la ayuda ha incidido directamente en cerca de 600 personas, y en los siete años que dura la alianza ya se han beneficiado cerca de 3.600 personas.



Impulsamos "Noches de estrellas", campamentos de verano

para niños en situación de vulnerabilidad.



Un año más, desde TRAM hemos dado impulso al proyecto "Noches de estrellas", que tiene como finalidad disminuir el riesgo de malnutrición infantil y mejorar el bienestar físico, psíquico, emocional y educativo de los menores más vulnerables a través del contacto con la naturaleza. Los niños beneficiarios de este programa de campamento son hijos/as de las familias que reciben ayuda diaria del Comedor Solidario Gregal. En 2023 hemos aumentado la donación de TRAM a la entidad Fundisoc.



Colaboramos con Cruz Roja para mejorar la vida de colectivos vulnerables

Gracias al compromiso sostenido en el tiempo de TRAM con esta entidad, Cruz Roja puede ofrecer apoyo a mujeres que presentan múltiples vulnerabilidades y riesgo de exclusión social por razones de sexo, edad, etnia o religión, buscando el fortalecimiento de todas sus capacidades y procurando su recuperación e independencia. En 2023, la aportación de TRAM al proyecto de empoderamiento de estas mujeres ha impactado positivamente en un total de 211. Y este mismo año también hemos realizado una donación extraordinaria a la entidad después de los terremotos de Turquía y Siria.





Ayudamos el Casal dels Infants

Por tercer año hemos renovado el acuerdo de colaboración con el Casal dels Infants, entidad que tiene como objetivo combatir las desigualdades educativas en los barrios más vulnerables de la región metropolitana de Barcelona. Nuestra donación se destina al centro socioeducativo del barrio de Sant Roc, en Badalona.



Renovamos la colaboración con la Federación de Asociaciones Gitanas de Cataluña

Por 15.º año consecutivo, hemos renovado nuestra colaboración con la Federación de Asociaciones Gitanas de Cataluña (FAGiC) para llegar, a través de la entidad, a las preocupaciones, necesidades, demandas y aportaciones del pueblo gitano. La FAGiC reúne 96 asociaciones gitanas de toda Cataluña.



Ayudamos a la Fundación Soñar Despierto

Colaboramos con la Fundación Soñar Despierto, que acompaña a niños, adolescentes y jóvenes que crecen o han crecido en centros de acogida.





Seguimos impulsando el tenis en silla de ruedas

Del 24 al 28 de mayo de 2023, y bajo el lema "Nuestro único límite lo marca la pista", el Torneo Internacional de Tenis en Silla de Ruedas ha llegado a su 6.^a edición. Un año más, las instalaciones del Real Club de Polo de Barcelona han acogido al TRAM Barcelona Open, que alcanza la máxima categoría, ITF1.

Aparte del objetivo deportivo, este evento no pierde de vista su objetivo social, dando a conocer el tenis en silla de ruedas y los valores que representa —como la igualdad de oportunidades y la inclusión social— en la sociedad, especialmente en la infancia y la juventud, mediante exhibiciones, clínicas, charlas en escuelas y diferentes actividades paralelas al torneo.



Colaboramos en el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

Anualmente, hacemos una donación para proyectos del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y los damos a conocer a través de la inserción de imágenes en los tranvías. En 2023 hemos hecho una donación extraordinaria a la entidad después de los terremotos de Turquía y Siria.





Renovamos la colaboración en el Proyecto #SenseSostre

Hemos renovado el convenio de colaboración con la Fundació Altarriba para financiar parte del proyecto Sense Sostre, que cubre las necesidades básicas y sanitarias de los animales de compañía de las personas sin hogar que viven en las calles de Barcelona. Con la aportación de TRAM se ha podido garantizar la atención —identificación, vacunación, desparasitación, esterilización y otras intervenciones— de más de 50 animales.



Donamos los uniformes del personal de conducción al Banco de Ropa

Hemos iniciado una colaboración en el Banco de Ropa, proyecto de la Fundación AEMA (actualmente Fundació Sargim), mediante la donación de 641 prendas y complementos de los uniformes obsoletos del equipo de conducción. El Banco de Ropa es un proyecto de interés público para cubrir las necesidades básicas de familias en situación de vulnerabilidad, pobreza y riesgo de exclusión social. La Fundación trabaja con los ayuntamientos de Barcelona y Hospitalet de Llobregat, ciudades que disponen de tiendas del Banco de Ropa desde donde se distribuye y se ofrece la ropa a personas derivadas de servicios sociales.



Apoyamos la cooperativa Roba Amiga

Un año más hemos colaborado con Alstom y la Cooperativa Roba Amiga para promover la reutilización y reciclaje de ropa mediante un proyecto de integración de personas en riesgo de exclusión.





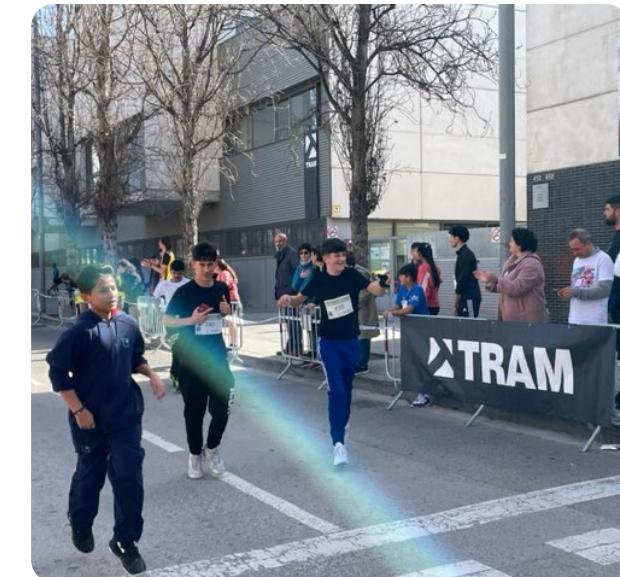
Colaboramos con la Asociación Casal Infantil La Mina

TRAM colabora con la Asociación Casal Infantil La Mina, que tiene como misión promocionar la infancia a través de la acción con los niños, sus familias y la comunidad, fomentando sus capacidades educativas, sociales y económicas para garantizar su bienestar.



Apoyamos el tejido asociativo y vecinal

- Fiestas del barrio de Sant Ildefons – Asociación Vecinal Sant Ildefons
- Asociación de Comerciantes de la Mina
- Carrera La Milla de la Mina del Institut Escola La Mina



PROYECTOS PARA EL FOMENTO DE LA CONVIVENCIA Y LA VIDA SALUDABLE



Fomentamos la donación de sangre

Bajo el lema "Dona el millor de tu. Vine al TRAM-vida a donar sangre", TRAM ofrece un tranvía para que el Banco de Sangre y Tejidos de Cataluña atienda a las personas donantes de sangre en un espacio diferente al habitual, en medio de la ciudad. El viernes 15 de septiembre el tranvía llamado TRAMvida se estacionó en la parada Francesc Macià y se acercaron 100 personas. De sus donaciones podrán beneficiarse 219 pacientes.



FUNDACIÓN
ESCLEROSIS
MÚLTIPLE

Apoyamos la campaña "Una manzana por la vida"



En Cataluña hay 9.000 personas que tienen esclerosis múltiple, sobre todo personas jóvenes, y actualmente esta enfermedad no tiene cura. Un año más, en TRAM hemos comprado una manzana solidaria para cada una de las personas de la plantilla para apoyar financieramente a la Fundación Esclerosis Múltiple.



Junts contra el càncer

Seguimos con la campaña "Posem-li pebrots al càncer"

Con motivo del Día Mundial contra el Cáncer, hemos vuelto a apoyar la campaña "Posem-li pebrots al càncer" que impulsa la Federación Catalana de Entidades contra el Cáncer. La campaña consiste en vender bolsas de pimientos al precio simbólico de un euro y medio. TRAM compra una bolsa para cada persona de la plantilla.





Damos gafas a la Fundación Ramon Martí i Bonet contra la Ceguera

Las gafas perdidas en las instalaciones del tranvía y no reclamadas se dan a la Fundación Ramon Martí i Bonet contra la Ceguera. En 2023 se han enviado 36 gafas.



Impulsamos las Becas Click

En 2023, hemos reafirmado nuestro compromiso con las Becas Click de la Fundación IRES. El objetivo de estas becas es que chicos y chicas continúen su recorrido formativo durante un curso escolar. La beca cubre un año y se adapta a las necesidades de cada joven. El proyecto Click incluye un plan de trabajo personalizado, matrículas para formaciones, acompañamiento especializado, etc.



TOMANDO CONCIENCIA

Fomentamos las buenas prácticas saludables y sostenibles

En 2023 hemos vuelto a apoyar a la Fundación Tomando Conciencia colaborando en su campaña de promoción de buenas prácticas en alimentación, cuidado del medioambiente, salud y actividad física a través de las redes sociales. Esta fundación es un altavoz de las personas y causas sociales que promueven un estilo de vida saludable y sostenible.



EVITANT LA PESCA
INSOSTENIBLE I REDUINT LES
EMISSIONS DE CO₂ PODEM
RECUPERAR ELS OCEANS.

HI SOM A TEMPS!

Fomentamos la movilidad sostenible con actividades diversas



→ **20.º edición de La BaixCicleta-dà**, paseo popular en bicicleta por el Baix Llobregat



→ **6.ª edición de la Mobilona**, el día de la educación vial de Badalona



→ **Semana Europea de la Movilidad** en Cornellà y en Sant Joan Despí



→ **Fiesta de la Bici 2023 de
Barcelona**



Colaboramos con entidades y actividades deportivas y solidarias



→ **Torneo de fútbol solidario** de la Fundación Española para el Fomento de la Investigación de la Esclerosis Lateral Amiotrófica (FUNDELA)



→ **III Torneo Femenino TRAM CHL Jujol de hockey línea**, con el fin de dar visibilidad a la igualdad de género en deportes minoritarios



→ **CorreBlau**, carrera solidaria por la educación inclusiva del alumnado con autismo



→ **Wodcelona**, competición con atletas adaptivos



→ **Carrera adaptada de Vilassar de Mar**



→ **La Travessa**, carrera ciclista en la que también participa personal de TRAM



→ **Futbol Club Sant Joan Despí – San Pancracio**



→ **Escuela de Fútbol Sant Roc – La Mina**

PROYECTOS DE ACCESO A LA CULTURA



Promovemos los grandes museos de la ciudad con Articket

Por sexto año consecutivo, hemos renovado el convenio de colaboración con Articket, el pasaporte que da acceso a las exposiciones permanentes y temporales de los seis mejores museos de arte de Barcelona: el MACBA, el Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona, la Fundación Joan Miró, el Museo Picasso de Barcelona, el Museo Nacional de Arte de Cataluña y la Fundación Antoni Tàpies.

El convenio establece la colaboración entre TRAM y estos museos con el objetivo de facilitar la difusión de sus exposiciones y promover el conocimiento de la oferta cultural expositiva de los centros museísticos de la ciudad.



Seguimos apoyando al Gran Teatre del Liceu

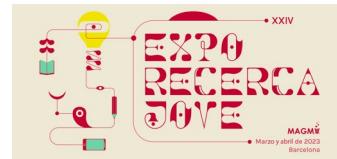
Colaboramos con el Gran Teatre del Liceu cediendo la vinilación integral de cinco tranvías del Trambaix durante la temporada teatral y estamos presentes en los productos promocionales de esta institución. También facilitamos el acceso a la cultura de personas usuarias del TRAM y de personal interno sorteando entradas para el Liceu.



Apoyamos a la Associació Joventut Clàssica Orpheus

Colaboramos con la Associació Joventut Clàssica Orpheus, un colectivo de estudiantes y profesionales dedicados a la promoción de la música clásica y el talento joven que pretende ser un punto de encuentro para jóvenes intérpretes catalanes y músicos profesionales. En TRAM hemos patrocinado el ciclo de conciertos de la temporada 2023-2024, "Orpheus, la rebelión del mito".





Apoyamos una nueva edición de la Exporecerca Jove

En 2023 se ha celebrado la XXIV edición de la Exporecerca Jove, una feria de investigación internacional en la que jóvenes de secundaria y bachillerato de todo el mundo presentan sus proyectos de investigación.



Colaboramos en el programa Argonautas

Argonautas es un programa de ayudas para salidas escolares al patrimonio cultural, impulsado por la Agencia Catalana del Patrimonio Cultural de la Generalitat de Catalunya, que se dirige a centros de educación de máxima complejidad.

TRAM es una de las organizaciones que colabora en este proyecto pionero en el ámbito de la inclusión social para la accesibilidad a los museos y equipamientos culturales. En 2023, se han atendido 215 solicitudes de ayudas al transporte.



48H OPEN HOUSE BARCELONA

Participamos en el Open House BCN 2023

376 personas han pasado por las cocheras de TRAM en el marco de la nueva edición del



OTRAS COLABORACIONES Y PROYECTOS PROPIOS

Turismo de proximidad con la Ruta del TRAM

Hemos renovado la colaboración con el Consorcio de Turismo del Baix Llobregat, el Consejo Comarcal del Baix Llobregat y los municipios de Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí y Sant Just Desvern para seguir impulsando la Ruta del TRAM.

 La **campaña turística "De Ruta amb el TRAM"**, ya consolidada en el territorio, impulsa el turismo sostenible haciendo uso del transporte público para descubrir lugares relevantes, visitar edificios emblemáticos y disfrutar de la oferta gastronómica en el entorno del tranvía en la zona del Baix Llobregat. Además, ofrece descuentos para visitar estos atractivos turísticos y culturales cercanos a la red Trambaix.



Concurso literario La TRAMa

En 2023 hemos celebrado la 9.^a edición del concurso de relatos colectivos en línea de TRAM: La TRAMa.

En el certamen literario anual convocado por TRAM y la ATM, cinco autores y autoras reconocidos comienzan los relatos que después las personas participantes coescreiben por equipos. Las personalidades escogidas este año para iniciar los relatos han sido el director teatral Sergi Belbel, las periodistas Natza Farré y Eva Piquer, la actriz, poeta y dramaturga Estel Solé y el escritor Matthew Tree. Todas las personas participantes en La TRAMa reciben obsequios.



Arte en el TRAM

En 2023 hemos inaugurado la última intervención de Arte en el TRAM en la parada semienterrada Espronceda de las líneas T5 y T6 a cargo del artista Kenor. Durante el mes de marzo, este artista urbano multidisciplinar trabajó combinando tres ideas clave: conexión, movimiento y deformación de las imágenes. El resultado final es una gran obra mural en la que se muestran sonidos, movimientos y ritmos de la vida urbana.

Arte en el TRAM es un proyecto de intervenciones artísticas comisariadas por la productora de arte urbano Rebobinart, que tiene el objetivo de utilizar el arte para revitalizar espacios de paso en las instalaciones del tranvía y convertirlas en lugares más amigables, así como generar experiencias únicas para las personas viajeras.

Ver vídeo 



Difusión de la Fundación Síndrome de Dravet

Por décimo año consecutivo, TRAM ha felicitado las fiestas a través de una campaña de Navidad solidaria. Este año, la entidad escogida por el equipo humano para aparecer en los soportes publicitarios ha sido la Fundación Síndrome de Dravet. Esta organización trabaja para promocionar, incentivar y conectar a los principales centros de investigación mundiales del síndrome de Dravet con el objetivo de encontrar tratamientos efectivos para esta enfermedad.



Ver vídeo Felicitación del equipo de TRAM 2023

"No cuela", la nueva campaña antifraude de TRAM

En 2023, el tranvía de la región metropolitana de Barcelona ha puesto en marcha una campaña antifraude para concienciar a las personas que utilizan el transporte público de la necesidad de validar el título en cada viaje. Con el eslogan "No cuela", la campaña utiliza varias excusas que el equipo de inspección y de atención a clientes escuchan a diario, por ejemplo, "Me he dejado el billete en casa" o "Me he sentado para buscar el título", y también incorpora un texto que informa de la consecuencia de cometer fraude: multa de 100 €.

La campaña, que duró un mes, pudo verse en los soportes físicos del tranvía y también en los canales en línea: paradas, tranvías, máquinas validadoras, web y redes sociales.



Navidad con TRAM

TRAM ha patrocinado el Barcelona Festival de Nadal, muestra de artes escénicas y actuaciones musicales en la Plaza de Catalunya; por otra parte, también ha hecho posible el concierto de Navidad del diario Ara, celebrado en L'Auditori y dedicado a bandas sonoras de John Williams.

Los días 21 y 22 de diciembre también se han amenizado los trayectos del tranvía con dos conciertos de Veus del Nadal.



TRAMEDUCA

Por decimosexto curso consecutivo, TRAM ha organizado y ofrecido el servicio educativo TRAMEDUCA, con el objetivo de que los participantes conozcan el funcionamiento del tranvía y reflexionen sobre civismo, inclusión y sostenibilidad, valores relacionados con el transporte público.

8 2-6 años

MIRA EL TRAM

68
sesiones

23
centros

A través de un cuento, los niños conocen el funcionamiento del tranvía de Barcelona.

8 6-8 años

INVESTIGA EL TRAM

30
sesiones

15
centros

Los niños se convierten en pequeños investigadores y, a partir de un juego de preguntas y pistas, descubren el tranvía.

8 8-10 años

VIU EL TRANSPORT PÚBLIC

39
sesiones

20
centros

Para conocer los aspectos más relevantes y la importancia de las actitudes cívicas y respetuosas en el transporte público.

8 10-12 años

AVVENTURA'T AL TRAM

26
sesiones

Para simular la planificación el viaje en tranvía y así trabajar la autonomía personal y las buenas conductas en el transporte público.

15
centros

8 10-12 años

TRAM BARCELONA OPEN

16
sesiones

Para aprender a relacionarse con la diversidad mediante los valores del deporte adaptado.

9
centros

8 12-16 años

L'ENERGIA DEL TRAM

26
sesiones

Actividad para conocer el tranvía desde una perspectiva medioambiental y tecnológica.

13
centros

8 12-18 años

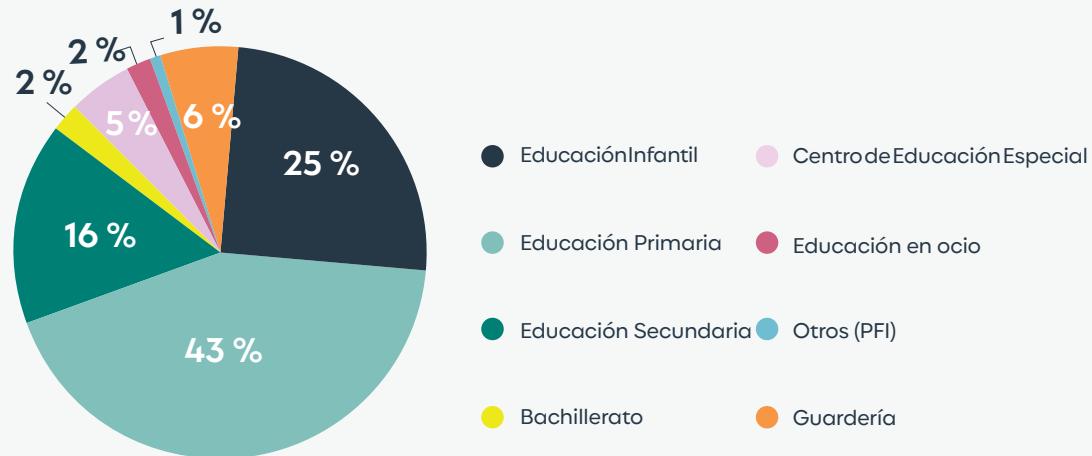
ITU, QUÈ EN PENSES?

15
sesiones

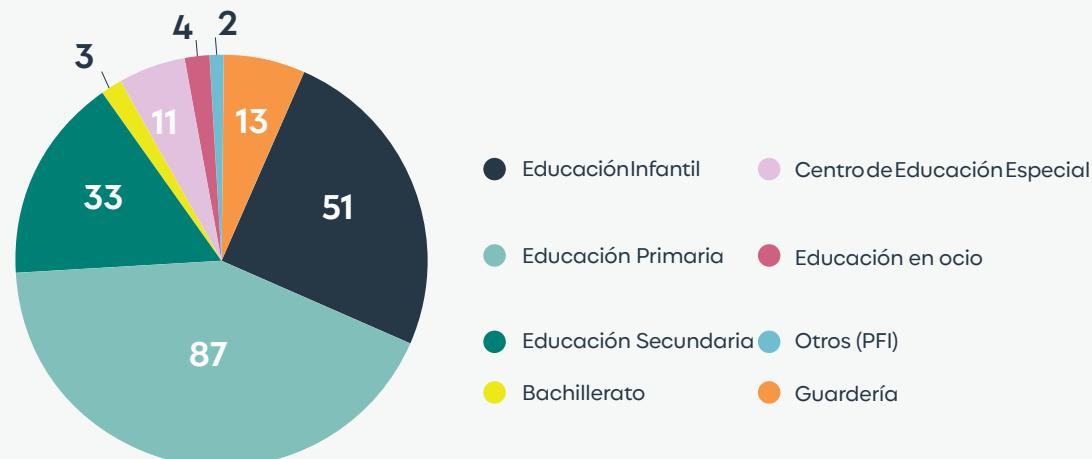
Para reflexionar sobre la importancia de disponer de transporte público y las características específicas del tranvía. Se pone énfasis en aspectos de seguridad y respeto en los espacios públicos.

9
centros

PARTICIPACIÓN POR NIVELES EDUCATIVOS



SESIONES POR TIPOLOGÍA DE CENTRO



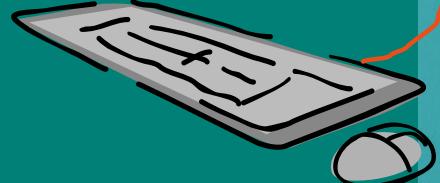
Un total de **4.750** alumnos de 13 municipios han participado en las 204 actividades gratuitas del proyecto educativo de TRAM durante el curso 2022-2023



La programación de actividades del servicio TRAMeduca dispone del **Sello de Calidad del Instituto de Ciencias de la Educación** de la Universidad de Barcelona. Este sello forma parte del proyecto de acreditación de las actividades educativas que impulsan el ICE y el Consejo de Coordinación Pedagógica del Ayuntamiento de Barcelona.



10
SOBRE ESTA
MEMORIA



SOBRE ESTA MEMORIA

Esta memoria corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 y se ha elaborado utilizando como referencia los Estándares GRI.

Contiene toda la información sobre la gestión, actuaciones y resultados obtenidos por el grupo empresarial TRAM, así como nuestros retos y compromisos con las personas usuarias del servicio de tranvía, nuestro equipo humano y la sociedad.

Entendemos que la evolución de nuestra sociedad exige un crecimiento sostenible, así como nuestra actividad, porque no es aceptable que para satisfacer las necesidades del presente pongamos en riesgo que se puedan atender a las de las generaciones futuras. Es un desarrollo sostenible que engloba tanto factores medioambientales como sociales y éticos, y que también requiere una renovación permanente orientada a la mejora continua.

Para quien quiera tener más información sobre el contenido de esta memoria, mantenemos siempre abierto un canal de comunicación en premsatram@tram.cat.





11

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso: TRAM presenta la información mencionada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, utilizando como referencia los Estándares GRI.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones
GRI 2: Contenidos generales 2021		
Perfil de la organización		
2-1 Detalles de la organización	TRAM - Tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona Còrsega 270 4t 6a, 08008 Barcelona	
2-2 Entidades incluidas en el informe de sostenibilidad	Tramvia Metropolità, SA - Tramvia Metropolita del Besòs, SA	
2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	El informe comprende el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. Fecha del último informe: 2022 Ciclo de elaboración del informe: anual	
2-4 Reexpresión de la información	No ha habido reexpresión de información contenida en anteriores memorias. En caso de que se haya cambiado la fórmula de cálculo en alguna cifra, se especifica con una nota al pie.	
2-5 Verificación externa	El informe no se ha verificado externamente.	
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	TRAM, TRANSPORTE METROPOLITANO EFICIENTE En 2023 no ha habido cambios significativos en la organización ni en su cadena de suministro.	

Indicador estándar GRI**Página o respuesta directa****Omisiones****2-7 Personas trabajadoras**

En 2023 no ha habido fluctuaciones significativas en relación con el número de personas trabajadoras durante el período objeto del informe.

**NÚMERO TOTAL DE PERSONAS TRABAJADORAS Y DISTRIBUCIÓN
POR GÉNERO**

	2021	2022	2023
Trambaix	138	134	132
Hombres	107	103	101
% hombres	78 %	77 %	77 %
Mujeres	31	31	31
% mujeres	22 %	23 %	23 %
Trambesòs	97	95	98
Hombres	84	82	85
% hombres	87 %	86 %	87 %
Mujeres	13	13	13
% mujeres	13 %	14 %	13 %
TOTAL TRAM	235	229	230
Hombres	191	185	186
% hombres	81 %	81 %	81 %
Mujeres	44	44	44
% mujeres	19 %	19 %	19 %

Indicador estándar GRI**Página o respuesta directa****Omisiones**

NÚMERO TOTAL DE PERSONAS TRABAJADORAS Y DISTRIBUCIÓN POR RANGO DE EDAD			
	2021	2022	2023
Trambaix	138	134	132
Menores de 30 años	2	1	1
% menores de 30 años	1 %	1 %	1 %
Entre 30 y 50 años	88	75	68
% entre 30 y 50 años	64 %	56 %	52 %
Mayores de 50 años	48	58	63
% mayores de 50 años	35 %	43 %	48 %
Trambesòs	97	95	98
Menores de 30 años	0	0	0
% menores de 30 años	0 %	0 %	0 %
Entre 30 y 50 años	69	63	62
% entre 30 y 50 años	71 %	66 %	63 %
Mayores de 50 años	28	32	36
% mayores de 50 años	29 %	34 %	37 %
TOTAL TRAM	235	229	230
Menores de 30 años	2	1	1
% menores de 30 años	1 %	0 %	0 %
Entre 30 y 50 años	157	138	130
% entre 30 y 50 años	67 %	60 %	57 %

Indicador estándar GRI**Página o respuesta directa****Omisiones****NÚMERO TOTAL DE PERSONAS TRABAJADORAS FIJAS Y TEMPORALES Y DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO**

2021 2022 2023

Trambaix

Indefinidas (fijas)	136	132	129
Hombres	105	102	99
Mujeres	31	30	30
Temporales	2	2	3
Hombres	2	1	2
Mujeres	0	1	1

Trambesòs

Indefinidas (fijas)	94	95	94
Hombres	82	83	81
Mujeres	12	12	13
Temporales	3	2	1
Hombres	2	1	1
Mujeres	1	1	0

TOTAL TRAM

Indefinidas (fijas)			
Hombres	187	185	180
Mujeres	43	42	43
Temporales			
Hombres	2	1	2
Mujeres	1	2	1

01 CARTA DEL PRESIDENTE	02 LO MÁS DESTACADO DE 2023	03 TRAM, TRANSPORTE METROPOLITANO EFICIENTE	04 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	05 COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA	06 COMPROMISO CON LAS PERSONAS USUARIAS	07 COMPROMISO INTERNO	08 COMPROMISO CON EL PLANETA	09 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	10 SOBRE ESTA MEMORIA	11 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
-----------------------------------	---------------------------------------	--	---	--	---	---------------------------------	--	---	---------------------------------	---------------------------------------

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones
Gobernanza		
2-9 Estructura y composición de gobierno de la organización	ORGANIGRAMA DE TRAM	
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente de TRAM no es un alto ejecutivo de la organización.	
2-15 Conflictos de interés	EL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	
Estrategia, políticas y prácticas		
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	CARTA DEL PRESIDENTE	
Ética e integridad		
2-23 Compromisos de política	Política de calidad Política de TRAM Operadora Política de cumplimiento penal	
2-24 Incorporación de compromisos políticos	COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA	
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA	
2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	EL CANAL ÉTICO	
2-27 Cumplimiento de las leyes y reglamentos	En 2023 no se ha producido ningún caso de incumplimiento legislativo.	

01 CARTA DEL PRESIDENTE	02 LO MÁS DESTACADO DE 2023	03 TRAM, TRANSPORTE METROPOLITANO EFICIENTE	04 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	05 COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA	06 COMPROMISO CON LAS PERSONAS USUARIAS	07 COMPROMISO INTERNO	08 COMPROMISO CON EL PLANETA	09 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	10 SOBRE ESTA MEMORIA	11 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
--------------------------------------	--	--	---	--	---	------------------------------------	---	--	------------------------------------	---

Indicador estándar GRI

Página o respuesta directa

Omisiones

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones																																																																	
TEMAS AMBIENTALES																																																																			
GRI 301: Materiales 2016																																																																			
3-3 Gestión de temas materiales																																																																			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	<p>MATRIZ DE MATERIALIDAD</p> <p>MATERIALES RECICLADOS UTILIZADOS (TONELADAS)</p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Variación 2021-2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trambaix</td> <td>160</td> <td>275</td> <td>150</td> <td>-6 %</td> </tr> <tr> <td>Material utilizado (papel)</td> <td>160</td> <td>275</td> <td>150</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Material utilizado (papel reciclado)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>% de consumo de papel reciclado</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Trambesòs</td> <td>212,5</td> <td>237,5</td> <td>200</td> <td>-6 %</td> </tr> <tr> <td>Material utilizado (papel)</td> <td>212,5</td> <td>237,5</td> <td>200</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Material utilizado (papel reciclado)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>% de consumo de papel reciclado</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL TRAM</td> <td>372,5</td> <td>512,5</td> <td>350</td> <td>-6 %</td> </tr> <tr> <td>Material utilizado (papel)</td> <td>372,5</td> <td>512,5</td> <td>350</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Material utilizado (papel reciclado)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>% de consumo de papel reciclado</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2021	2022	2023	Variación 2021-2023	Trambaix	160	275	150	-6 %	Material utilizado (papel)	160	275	150		Material utilizado (papel reciclado)	0	0	0		% de consumo de papel reciclado	0	0	0		Trambesòs	212,5	237,5	200	-6 %	Material utilizado (papel)	212,5	237,5	200		Material utilizado (papel reciclado)	0	0	0		% de consumo de papel reciclado	0	0	0		TOTAL TRAM	372,5	512,5	350	-6 %	Material utilizado (papel)	372,5	512,5	350		Material utilizado (papel reciclado)	0	0	0		% de consumo de papel reciclado	0	0	0		
	2021	2022	2023	Variación 2021-2023																																																															
Trambaix	160	275	150	-6 %																																																															
Material utilizado (papel)	160	275	150																																																																
Material utilizado (papel reciclado)	0	0	0																																																																
% de consumo de papel reciclado	0	0	0																																																																
Trambesòs	212,5	237,5	200	-6 %																																																															
Material utilizado (papel)	212,5	237,5	200																																																																
Material utilizado (papel reciclado)	0	0	0																																																																
% de consumo de papel reciclado	0	0	0																																																																
TOTAL TRAM	372,5	512,5	350	-6 %																																																															
Material utilizado (papel)	372,5	512,5	350																																																																
Material utilizado (papel reciclado)	0	0	0																																																																
% de consumo de papel reciclado	0	0	0																																																																

01 CARTA DEL PRESIDENTE	02 LO MÁS DESTACADO DE 2023	03 TRAM, TRANSPORTE METROPOLITANO EFICIENTE	04 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	05 COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA	06 COMPROMISO CON LAS PERSONAS USUARIAS	07 COMPROMISO INTERNO	08 COMPROMISO CON EL PLANETA	09 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	10 SOBRE ESTA MEMORIA	11 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
--------------------------------------	--	--	---	--	---	------------------------------------	---	--	------------------------------------	---

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones																														
GRI 302: Energía 2016																																
3-3 Gestión de temas materiales	MATRIZ DE MATERIALIDAD																															
302-1 Consumo energético dentro de la organización	CONSUMO DE ENERGÍA																															
302-3 Intensidad energética	CONSUMO DE ENERGÍA																															
302-4 Reducción del consumo energético	CONSUMO DE ENERGÍA																															
GRI 303: Agua 2018																																
3-3 Gestión de temas materiales	MATRIZ DE MATERIALIDAD																															
303-3 Captación de agua según la fuente	REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA																															
GRI 306: Residuos 2020																																
3-3 Gestión de temas materiales	MATRIZ DE MATERIALIDAD																															
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	RESIDUOS GENERADOS (TONELADAS) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Variación 2021-2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trambaix</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Residuos peligrosos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Producción (t)</td> <td>18.510</td> <td>12.930</td> <td>19.200</td> <td>+4 %</td> </tr> <tr> <td>Residuos recuperados (t)</td> <td>4.130</td> <td>3.830</td> <td>3.680</td> <td>-11 %</td> </tr> <tr> <td>Residuos recuperados</td> <td>22,31 %</td> <td>29,62 %</td> <td>19,17 %</td> <td>-14 %</td> </tr> </tbody> </table>		2021	2022	2023	Variación 2021-2023	Trambaix					Residuos peligrosos					Producción (t)	18.510	12.930	19.200	+4 %	Residuos recuperados (t)	4.130	3.830	3.680	-11 %	Residuos recuperados	22,31 %	29,62 %	19,17 %	-14 %	
	2021	2022	2023	Variación 2021-2023																												
Trambaix																																
Residuos peligrosos																																
Producción (t)	18.510	12.930	19.200	+4 %																												
Residuos recuperados (t)	4.130	3.830	3.680	-11 %																												
Residuos recuperados	22,31 %	29,62 %	19,17 %	-14 %																												
306-3 Residuos generados																																
306-4 Residuos no destinados a eliminación																																
306-5 Residuos destinados a eliminación																																

01 CARTA DEL PRESIDENTE	02 LO MÁS DESTACADO DE 2023	03 TRAM, TRANSPORTE METROPOLITANO EFICIENTE	04 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	05 COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA	06 COMPROMISO CON LAS PERSONAS USUARIAS	07 COMPROMISO INTERNO	08 COMPROMISO CON EL PLANETA	09 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	10 SOBRE ESTA MEMORIA	11 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
--------------------------------------	--	--	---	--	---	------------------------------------	---	--	------------------------------------	---

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones			
	Residuos no peligrosos				
	Producción (t)	62.200	47.540	41.590	-33 %
	Residuos recuperados (t)	29.500	21.160	14.250	-52 %
	Residuos recuperados	47,43 %	44,51 %	34,26 %	-28 %
	Trambesòs				
	Residuos peligrosos				
	Producción (t)	16.800	8.840	18.050	+7 %
	Residuos recuperados (t)	3.020	1.070	1.770	-41 %
	Residuos recuperados	17,98 %	12,10 %	9,81 %	-45 %
	Residuos no peligrosos				
	Producción (t)	47.980	42.460	30.790	-36 %
	Residuos recuperados (t)	19.260	16.650	17.710	-8 %
	Residuos recuperados	40,14 %	39,21 %	57,52 %	+43 %
	TOTAL TRAM				
	Residuos peligrosos				
	Producción (t)	35.310	21.770	37.250	+5 %
	Residuos recuperados (t)	7.150	4.900	5.450	-24 %
	Residuos recuperados	20,25 %	22,51 %	14,63 %	-28 %
	Residuos no peligrosos				
	Producción (t)	110.180	90.000	72.380	-34 %
	Residuos recuperados (t)	48.760	37.810	31.960	-34 %
	Residuos recuperados	44,25 %	42,01 %	44,16 %	0 %

01 CARTA DEL PRESIDENTE	02 LO MÁS DESTACADO DE 2023	03 TRAM, TRANSPORTE METROPOLITANO EFICIENTE	04 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	05 COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA	06 COMPROMISO CON LAS PERSONAS USUARIAS	07 COMPROMISO INTERNO	08 COMPROMISO CON EL PLANETA	09 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	10 SOBRE ESTA MEMORIA	11 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
--------------------------------------	--	--	---	--	---	------------------------------------	---	--	------------------------------------	---

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones
TEMAS SOCIALES		
GRI 401: Empleo 2016		
3-3 Gestión de temas materiales	MATRIZ DE MATERIALIDAD	
401-1 Nuevas contrataciones y rotación del personal	COMPROMISO INTERNO	
401-3 Permiso parental	MEDIDAS PARA LA CONCILIACIÓN Y FLEXIBILIDAD LABORAL	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018		
3-3 Gestión de temas materiales	MATRIZ DE MATERIALIDAD	
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	LA SEGURIDAD LABORAL, UNA PRIORIDAD	
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	LA SEGURIDAD LABORAL, UNA PRIORIDAD	
403-3 Servicios de salud en el trabajo	LA SEGURIDAD LABORAL, UNA PRIORIDAD	
403-5 Formación del equipo humano sobre salud y seguridad en el trabajo	LA SEGURIDAD LABORAL, UNA PRIORIDAD	
403-9 Lesiones por accidente laboral	LA SEGURIDAD LABORAL, UNA PRIORIDAD	
403-10 Enfermedades laborales		
GRI 404: Formación y educación 2016		
3-3 Gestión de temas materiales	MATRIZ DE MATERIALIDAD	
404-1 Media de horas de formación al año por persona trabajadora	FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	

01 CARTA DEL PRESIDENTE	02 LO MÁS DESTACADO DE 2023	03 TRAM, TRANSPORTE METROPOLITANO EFICIENTE	04 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	05 COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA	06 COMPROMISO CON LAS PERSONAS USUARIAS	07 COMPROMISO INTERNO	08 COMPROMISO CON EL PLANETA	09 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	10 SOBRE ESTA MEMORIA	11 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
--------------------------------------	--	--	---	--	---	------------------------------------	---	--	------------------------------------	---

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones																																																
404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL																																																	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016																																																		
3-3 Gestión de temas materiales	MATRIZ DE MATERIALIDAD																																																	
405-1 Diversidad de órganos de gobierno y de personas trabajadoras	<p>PERSONAS TRABAJADORAS POR CATEGORÍA LABORAL SEGÚN GÉNERO Y GRUPO DE EDAD</p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trambaix</td> <td></td> <td></td> <td></td></tr> <tr> <td>Dirección</td> <td></td> <td></td> <td></td></tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>7</td></tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td></tr> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td></tr> <tr> <td>Entre 30 y 50 años</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>4</td></tr> <tr> <td>Mayores de 50 años</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td></tr> <tr> <td>Staff</td> <td></td> <td></td> <td></td></tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>8</td></tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>17</td> <td>17</td> <td>16</td></tr> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td></tr> </tbody> </table>		2021	2022	2023	Trambaix				Dirección				Hombres	9	8	7	Mujeres	2	2	2	Menores de 30 años	0	0	0	Entre 30 y 50 años	6	5	4	Mayores de 50 años	5	5	5	Staff				Hombres	9	8	8	Mujeres	17	17	16	Menores de 30 años	2	1	1	
	2021	2022	2023																																															
Trambaix																																																		
Dirección																																																		
Hombres	9	8	7																																															
Mujeres	2	2	2																																															
Menores de 30 años	0	0	0																																															
Entre 30 y 50 años	6	5	4																																															
Mayores de 50 años	5	5	5																																															
Staff																																																		
Hombres	9	8	8																																															
Mujeres	17	17	16																																															
Menores de 30 años	2	1	1																																															

Indicador estándar GRI**Página o respuesta directa****Omisiones**

Entre 30 y 50 años	21	20	19
Mayores de 50 años	3	4	4
Conducción			
Hombres	66	65	64
Mujeres	11	11	11
Menores de 30 años	0	0	0
Entre 30 y 50 años	52	43	39
Mayores de 50 años	25	33	36
Inspección			
Hombres	14	14	14
Mujeres	1	1	2
Menores de 30 años	0	0	0
Entre 30 y 50 años	4	4	3
Mayores de 50 años	11	11	13
PCC			
Hombres	9	8	8
Mujeres	0	0	0
Menores de 30 años	0	0	0
Entre 30 y 50 años	5	3	3
Mayores de 50 años	4	5	5
Trambesòs			

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones		
	Dirección			
	Hombres	0	2	2
	Mujeres	0	0	0
	Menores de 30 años	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	0	2	2
	Mayores de 50 años	0	0	0
	Staff			
	Hombres	9	7	9
	Mujeres	3	3	3
	Menores de 30 años	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	9	7	9
	Mayores de 50 años	3	3	3
	Conducción			
	Hombres	54	53	53
	Mujeres	8	8	8
	Menores de 30 años	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	49	45	45
	Mayores de 50 años	13	16	16
	Inspección			
	Hombres	15	13	14

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones
	Mujeres 1 1 1	
	Menores de 30 años 0 0 0	
	Entre 30 y 50 años 6 4 3	
	Mayores de 50 años 10 10 12	
	PCC	
	Hombres 6 7 7	
	Mujeres 1 1 1	
	Menores de 30 años 0 0 0	
	Entre 30 y 50 años 5 5 3	
	Mayores de 50 años 2 3 5	
	TOTAL TRAM	
	Dirección	
	Hombres 9 10 9	
	Mujeres 2 2 2	

01 CARTA DEL PRESIDENTE	02 LO MÁS DESTACADO DE 2023	03 TRAM, TRANSPORTE METROPOLITANO EFICIENTE	04 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	05 COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA	06 COMPROMISO CON LAS PERSONAS USUARIAS	07 COMPROMISO INTERNO	08 COMPROMISO CON EL PLANETA	09 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	10 SOBRE ESTA MEMORIA	11 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
-------------------------------	-----------------------------------	---	--	---	--	-----------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------	--------------------------------------

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones																																																								
	<table border="1"> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 y 50 años</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Mayores de 50 años</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Staff</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>18</td> <td>15</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 y 50 años</td> <td>30</td> <td>27</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Mayores de 50 años</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Conducción</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>120</td> <td>118</td> <td>117</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>19</td> <td>19</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 y 50 años</td> <td>101</td> <td>88</td> <td>84</td> </tr> </table>	Menores de 30 años	0	0	0	Entre 30 y 50 años	6	7	6	Mayores de 50 años	5	5	5	Staff				Hombres	18	15	17	Mujeres	20	20	19	Menores de 30 años	2	1	1	Entre 30 y 50 años	30	27	28	Mayores de 50 años	6	7	7	Conducción				Hombres	120	118	117	Mujeres	19	19	19	Menores de 30 años	0	0	0	Entre 30 y 50 años	101	88	84	
Menores de 30 años	0	0	0																																																							
Entre 30 y 50 años	6	7	6																																																							
Mayores de 50 años	5	5	5																																																							
Staff																																																										
Hombres	18	15	17																																																							
Mujeres	20	20	19																																																							
Menores de 30 años	2	1	1																																																							
Entre 30 y 50 años	30	27	28																																																							
Mayores de 50 años	6	7	7																																																							
Conducción																																																										
Hombres	120	118	117																																																							
Mujeres	19	19	19																																																							
Menores de 30 años	0	0	0																																																							
Entre 30 y 50 años	101	88	84																																																							

01 CARTA DEL PRESIDENTE	02 LO MÁS DESTACADO DE 2023	03 TRAM, TRANSPORTE METROPOLITANO EFICIENTE	04 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	05 COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA	06 COMPROMISO CON LAS PERSONAS USUARIAS	07 COMPROMISO INTERNO	08 COMPROMISO CON EL PLANETA	09 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	10 SOBRE ESTA MEMORIA	11 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
--------------------------------------	--	--	---	--	---	------------------------------------	---	--	------------------------------------	---

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones																																								
	<p>Mayores de 50 años 38 49 52</p> <p>Inspección</p> <table> <tr> <td>Hombres</td> <td>29</td> <td>27</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 y 50 años</td> <td>10</td> <td>8</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Mayores de 50 años</td> <td>21</td> <td>21</td> <td>25</td> </tr> </table> <p>PCC</p> <table> <tr> <td>Hombres</td> <td>15</td> <td>15</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 y 50 años</td> <td>10</td> <td>8</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Mayores de 50 años</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> </table>	Hombres	29	27	28	Mujeres	2	2	3	Menores de 30 años	0	0	0	Entre 30 y 50 años	10	8	6	Mayores de 50 años	21	21	25	Hombres	15	15	15	Mujeres	1	1	1	Menores de 30 años	0	0	0	Entre 30 y 50 años	10	8	6	Mayores de 50 años	6	8	10	
Hombres	29	27	28																																							
Mujeres	2	2	3																																							
Menores de 30 años	0	0	0																																							
Entre 30 y 50 años	10	8	6																																							
Mayores de 50 años	21	21	25																																							
Hombres	15	15	15																																							
Mujeres	1	1	1																																							
Menores de 30 años	0	0	0																																							
Entre 30 y 50 años	10	8	6																																							
Mayores de 50 años	6	8	10																																							

01 CARTA DEL PRESIDENTE	02 LO MÁS DESTACADO DE 2023	03 TRAM, TRANSPORTE METROPOLITANO EFICIENTE	04 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	05 COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA	06 COMPROMISO CON LAS PERSONAS USUARIAS	07 COMPROMISO INTERNO	08 COMPROMISO CON EL PLANETA	09 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	10 SOBRE ESTA MEMORIA	11 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
-------------------------------	-----------------------------------	---	--	---	--	-----------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------	--------------------------------------

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones
405-2 Ratio entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres	IGUALDAD SALARIAL Y NO DISCRIMINACIÓN	
GRI 406: No discriminación 2016		
3-3 Gestión de temas materiales	MATRIZ DE MATERIALIDAD	
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas desarrolladas	En 2023 no se ha producido ningún caso de discriminación.	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016		
3-3 Gestión de temas materiales	MATRIZ DE MATERIALIDAD	
GRI 413: Comunidades locales 2016		
3-3 Gestión de temas materiales	MATRIZ DE MATERIALIDAD	
413-1 Operaciones con implicación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo		No se dispone de datos. A partir de 2024 empezarán a recogerse.
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016		
3-3 Gestión de temas materiales	MATRIZ DE MATERIALIDAD	
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		No se dispone de datos. A partir de 2024 empezarán a recogerse.
NO GRI: Calidad y eficiencia del servicio		

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones																																																																																
NO GRI: Satisfacción y bienestar de los consumidores	SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS																																																																																	
	<p>CONSULTAS EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Variación 2021-2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trambaix</td><td>8.389</td><td>9.890</td><td>10.052</td><td>+20 %</td></tr> <tr> <td>Peticiones de información</td><td>5.630</td><td>7.157</td><td>7.626</td><td></td></tr> <tr> <td>Sugerencias</td><td>12</td><td>20</td><td>23</td><td></td></tr> <tr> <td>Quejas</td><td>1.157</td><td>1.242</td><td>1.231</td><td></td></tr> <tr> <td>Incidencias</td><td>1.590</td><td>1.471</td><td>1.172</td><td></td></tr> <tr> <td>Trambesòs</td><td>8.435</td><td>10.307</td><td>11.934</td><td>+41 %</td></tr> <tr> <td>Peticiones de información</td><td>7.389</td><td>9.186</td><td>10.852</td><td></td></tr> <tr> <td>Sugerencias</td><td>6</td><td>3</td><td>10</td><td></td></tr> <tr> <td>Quejas</td><td>392</td><td>414</td><td>626</td><td></td></tr> <tr> <td>Incidencias</td><td>648</td><td>704</td><td>446</td><td></td></tr> <tr> <td>TOTAL TRAM</td><td>16.824</td><td>20.197</td><td>21.986</td><td>+31 %</td></tr> <tr> <td>Peticiones de información</td><td>13.019</td><td>16.343</td><td>18.478</td><td></td></tr> <tr> <td>Sugerencias</td><td>18</td><td>23</td><td>33</td><td></td></tr> <tr> <td>Quejas</td><td>1.549</td><td>1.656</td><td>1.857</td><td></td></tr> <tr> <td>Incidencias</td><td>2.238</td><td>2.175</td><td>1.618</td><td></td></tr> </tbody> </table>		2021	2022	2023	Variación 2021-2023	Trambaix	8.389	9.890	10.052	+20 %	Peticiones de información	5.630	7.157	7.626		Sugerencias	12	20	23		Quejas	1.157	1.242	1.231		Incidencias	1.590	1.471	1.172		Trambesòs	8.435	10.307	11.934	+41 %	Peticiones de información	7.389	9.186	10.852		Sugerencias	6	3	10		Quejas	392	414	626		Incidencias	648	704	446		TOTAL TRAM	16.824	20.197	21.986	+31 %	Peticiones de información	13.019	16.343	18.478		Sugerencias	18	23	33		Quejas	1.549	1.656	1.857		Incidencias	2.238	2.175	1.618		
	2021	2022	2023	Variación 2021-2023																																																																														
Trambaix	8.389	9.890	10.052	+20 %																																																																														
Peticiones de información	5.630	7.157	7.626																																																																															
Sugerencias	12	20	23																																																																															
Quejas	1.157	1.242	1.231																																																																															
Incidencias	1.590	1.471	1.172																																																																															
Trambesòs	8.435	10.307	11.934	+41 %																																																																														
Peticiones de información	7.389	9.186	10.852																																																																															
Sugerencias	6	3	10																																																																															
Quejas	392	414	626																																																																															
Incidencias	648	704	446																																																																															
TOTAL TRAM	16.824	20.197	21.986	+31 %																																																																														
Peticiones de información	13.019	16.343	18.478																																																																															
Sugerencias	18	23	33																																																																															
Quejas	1.549	1.656	1.857																																																																															
Incidencias	2.238	2.175	1.618																																																																															
NO GRI: Accesibilidad	MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD A TRAM																																																																																	
NO GRI: Transparencia y responsabilidad	Como empresa socialmente responsable, TRAM se obliga a compartir con las personas usuarias, proveedores y sociedad en general los datos más relevantes de su gestión. Por eso, ha habilitado la opción de consultar los datos y documentos relativos a su constitución, los cambios estatutarios relevantes, la estructura empresarial y organizativa, los informes de auditoría, el reglamento de personas viajeras y los contratos y convenios firmados con la ATM y con otros organismos en la dirección web https://www.tram.cat/ca/transparencia .																																																																																	

tram

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2023 TRANVÍA DE LA REGIÓN
METROPOLITANA DE
BARCELONA