



# Memoria de Sostenibilidad 2022

Tranvía de  
la Región Metropolitana  
de Barcelona

Transports Pùblics  
de Catalunya

TRAM

ATM  
Àrea de Barcelona  
Agència de Transport  
Metropolità

TRAM



## Carta del presidente

### TRAM, un agente clave de la movilidad sostenible

El tranvía de Barcelona vuelve a presentar su memoria de sostenibilidad donde sintetiza los principales indicadores y acontecimientos desarrollados durante el 2022. En estas páginas mostramos de forma transparente los hitos más relevantes del 2022, un año en el que la pandemia de la covid-19 no marcó nuestra actividad como sí lo hizo en los dos años anteriores.

2022 es pues un año de recuperación de la normalidad, con un número de viajes muy parecido a los años pre-pandémicos y eso ha sido posible gracias a la ciudadanía y al gran equipo de TRAM. Y es que las personas que forman parte de la familia TRAM y la cultura de la

compañía han demostrado que somos capaces de hacer frente a cualquier reto y a superar las dificultades. El balance no puede ser más positivo a pesar de que, en muchos aspectos, el año pasado no fue un año de grandes alegrías a nivel global debido al alza de los precios de las materias primas y de la energía y a la guerra entre Rusia y Ucrania.

Seguiremos trabajando por la movilidad sostenible y la responsabilidad social. Ese es el compromiso hacia nuestros usuarios y usuarias que cada año nos puntuán más alto. Este hecho nos enorgullece y a la vez nos exige que sigamos superando retos y que trabajemos por

mejorar nuestros indicadores. Que año tras años seamos el transporte público mejor valorado de la Región Metropolitana de Barcelona es un premio que no queremos ni debemos dejar de tener así que seguiremos trabajando incansablemente.

La seguridad, la fiabilidad y la experiencia de viaje son los ejes que marcan nuestra hoja de ruta; unas líneas estratégicas que seguiremos desarrollando de forma positiva y con el menor impacto medioambiental posible. Por todo ello, con humildad y con orgullo puedo afirmar que TRAM seguirá sumando éxitos como el agente clave de la movilidad que es. Disfruten de la consulta.

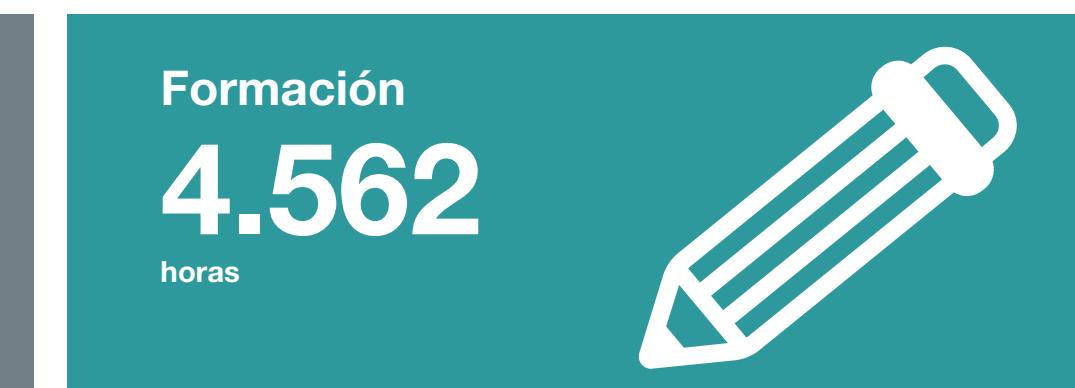
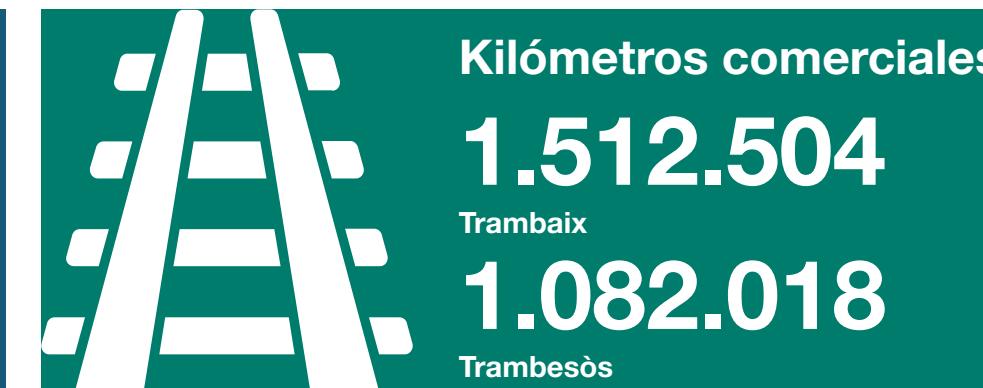
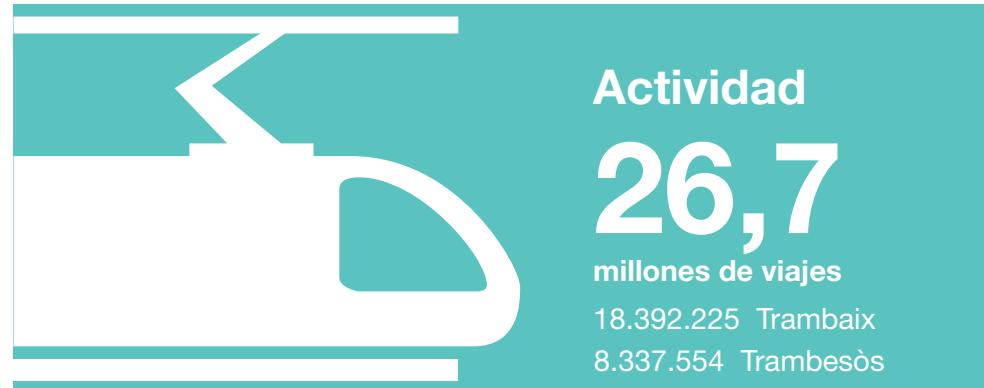


**Javier Pérez Fortea**  
Presidente  
TRAM

# 01 El 2022: la vuelta a la normalidad



## El 2022: la vuelta a la normalidad



## Hitos durante el 2022



**#1 Recuperamos viajes y nos acercamos a los niveles de antes de la pandemia**



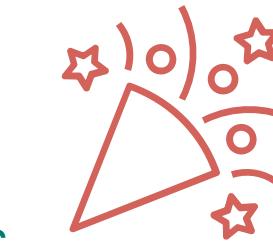
**#2 La apuesta sostenible no cesa con un 100% de la energía de fuentes renovables**



**#3 No nos detenemos en la búsqueda de una sociedad más equitativa a través de 57 acciones con un presupuesto de 246.000 €**



**#4 Alcanzamos la nota más alta en la encuesta de satisfacción de las personas usuarias desde la entrada en servicio con un 8,4**



**#5 Celebramos la mayoría de edad de TRAM**

Carta del presidente

01 El 2022: la vuelta a la normalidad

## 02 Nuestra memoria de sostenibilidad

03 TRAM, el gran transporte metropolitano

04 El modelo de sostenibilidad de TRAM

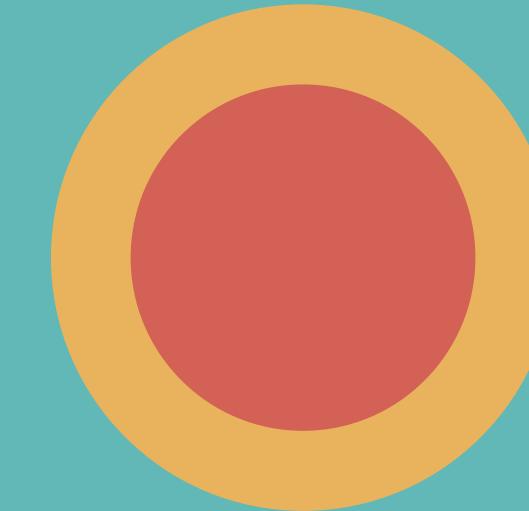
05 El compromiso interno de TRAM

06 El compromiso con la clientela y las personas usuarias

07 Compromiso social

08 Índice de contenidos GRI

# 02 Nuestra memoria de sostenibilidad



## Nuestra memoria de sostenibilidad

Esta memoria se ha elaborado de acuerdo con los estándares GRI, en la opción “Esencial”, y corresponde al periodo que va del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022

Contiene toda la información sobre la gestión, las actuaciones y los resultados obtenidos de estas, así como nuestros retos y compromisos con las personas usuarias, el equipo humano y la sociedad.

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

también requiere una renovación permanente orientada a la mejora continua.

Desde el 2019 nuestra organización está comprometida con los **objetivos de desarrollo sostenible** (ODS) y así lo refleja nuestro código ético y la manera en que llevamos a cabo nuestra actividad.

(102-53) Para quien quiera tener más información sobre el contenido de esta memoria, mantenemos siempre abierto un canal de comunicación a través de la dirección electrónica [premsatram@tram.cat](mailto:premsatram@tram.cat).

# 03 TRAM, el gran transporte metropolitano



## TRAM, el gran transporte metropolitano

TRAM gestiona el sistema tranviario de la Región Metropolitana de Barcelona y da servicio a nueve municipios mediante el sistema Diagonal-Baix Llobregat (Trambaix) y el sistema Diagonal-Besòs (Trambesòs).

Nuestro modelo de servicio público es la colaboración público-privada, después de que durante los años 2000-2003 la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) nos adjudicara los contratos para diseñar, construir y operar los sistemas de tranvía Diagonal-Baix Llobregat (TRAMBAIX) y el sistema Diagonal-Besòs (TRAMBESÒS), como resultado de un proceso de licitación pública internacional.

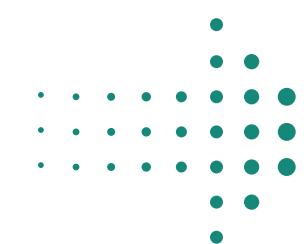
Hace 18 años que prestamos un servicio seguro, confiable, eficiente y respetuoso con el medio ambiente, y así lo avalan los casi 30 millones de viajes anuales registrados durante los años previos a la pandemia.

Ha sido difícil gestionar un servicio esencial para la ciudadanía durante los casi tres años de pandemia, y creemos que nos hemos ganado su reconocimiento por el esfuerzo llevado a cabo, ya que durante el 2022 ha seguido confiando en nuestro servicio, el cual ha vuelto casi a la normalidad al alcanzar los 26,7 millones de viajes, un hito relevante después de que en el 2020 tuviéramos solo 16 millones de desplazamientos.

Todo ello hace que, desde su entrada en servicio, el TRAM haya realizado más de 400 millones de viajes. Este éxito no es solo una percepción nuestra, lo es también de las personas usuarias de nuestro servicio, ya que el tranvía es el transporte público mejor valorado entre los

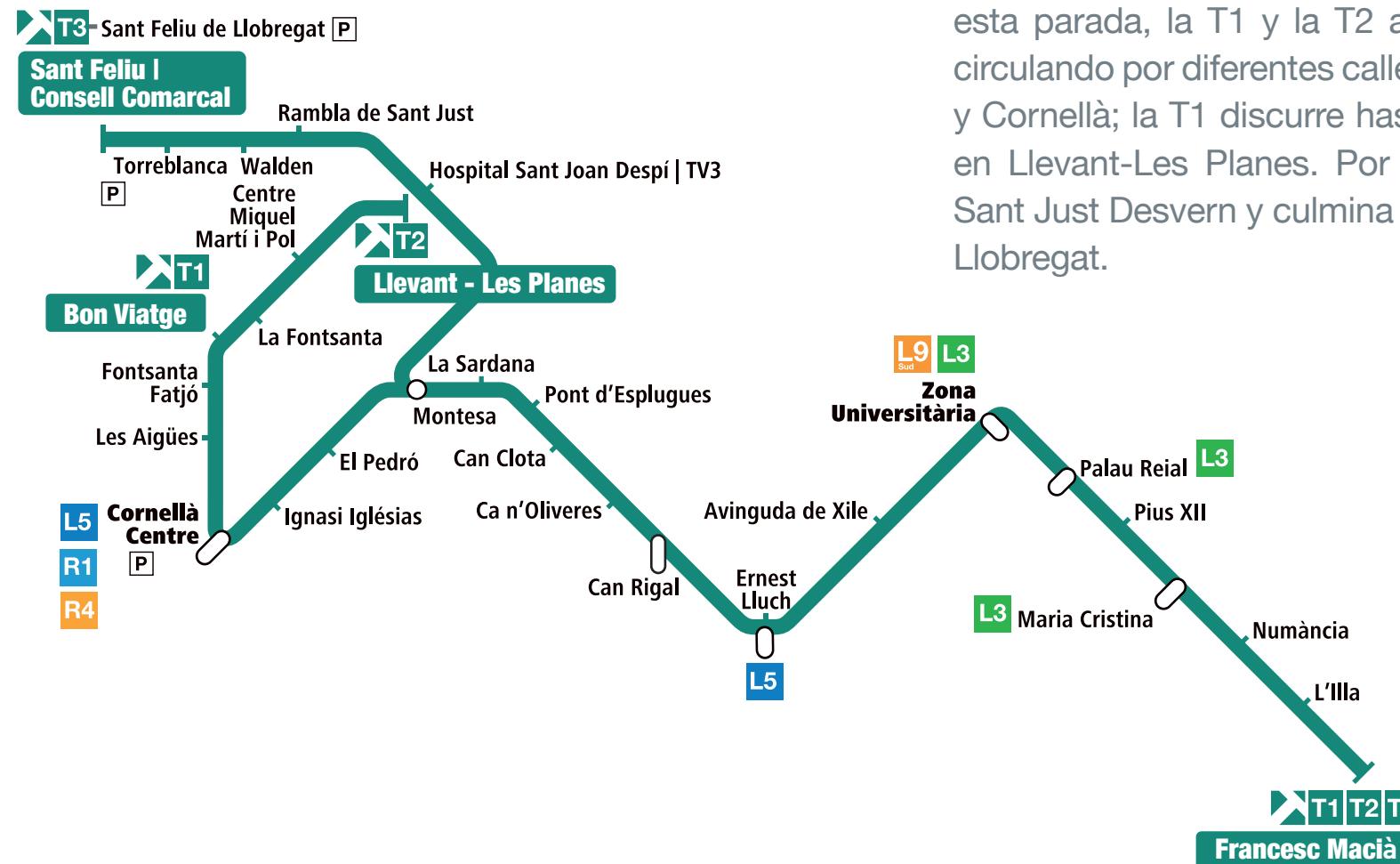
viajeros y viajeras, según se desprende año tras año de la encuesta de movilidad en día laborable (EMEF) que elabora la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM). Esta valoración de excelencia se refleja también en la encuesta de satisfacción de TRAM del 2022, en el que el valor del índice de calidad percibida (ICP) ha alcanzado el 8,43 sobre 10 en las dos redes, la nota más alta desde nuestra inauguración.

Esta satisfacción es la consecuencia de muchos factores, entre los cuales está el hecho de que en el 2022 la puntualidad en el Trambaix ha alcanzado el 99,46%, y el 99,06% en el Trambesòs, y la disponibilidad del servicio ha sido del 99,97% en el Trambaix y del 99,96% en el Trambesòs.



99,26 % de puntualidad  
99,96 % de disponibilidad

# 1. Las redes del TRAM

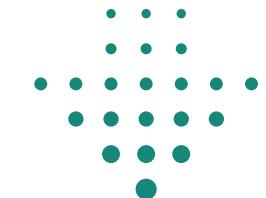


## Red Trambaix

La red Trambaix, inaugurada en abril del 2004, está integrada por las líneas T1, T2 y T3, todas con origen en Francesc Macià y que conectan el distrito de Les Corts de Barcelona con la comarca del Baix Llobregat. Las tres 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 acaban en Sant Joan Despí, circulando por diferentes calles de L'Hospitalet, Esplugues y Cornellà; la T1 discurre hasta Bon Viatge y la T2 acaba en Llevant-Les Planes. Por otra parte, la T3 gira hacia Sant Just Desvern y culmina su recorrido en Sant Feliu de Llobregat.

La flota al completo de esta red se aloja en unas cocheras de 22.000 metros cuadrados, en Sant Joan Despí, donde también se encuentran los talleres desde los que un equipo de profesionales muy cualificado lleva a cabo las operaciones de mantenimiento y reparación de los tranvías.

Puesto que el recorrido de esta red da acceso a áreas importantes de oficinas, a polígonos industriales y a la Zona Universitaria de Pedralbes, tiene una afluencia de personas viajeras superior en días laborables y en horas punta de la jornada académica y laboral: entre las 8 h y las 9 h y las 17 h y las 19 h.



29 paradas

6 intercambiadores  
15,1 km de longitud

3 líneas (T1, T2 i T3)

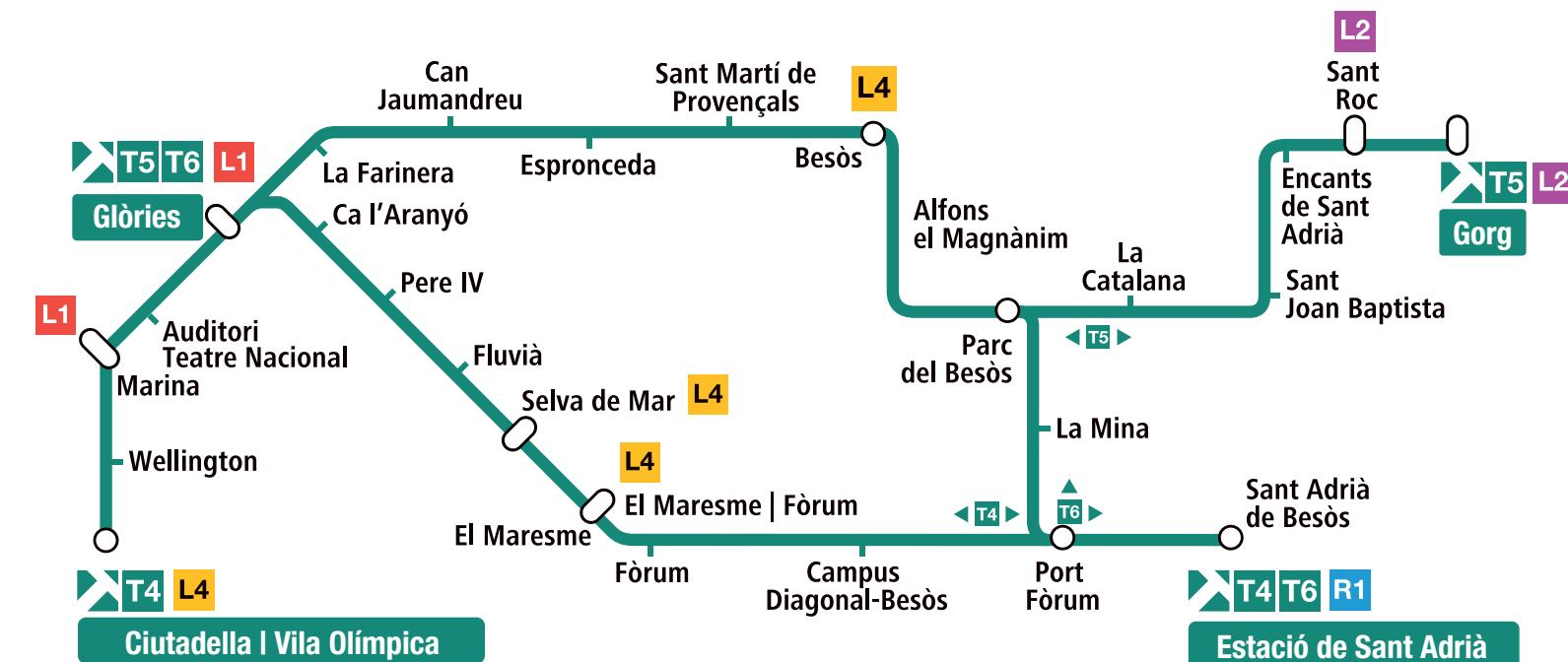
23 vehículos

Horarios

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

Viernes y sábado: de 5 h a 2 h

# 1. Las redes del TRAM



## Red Trambesòs

La red Trambesòs está integrada por las líneas T4, T5 y T6 y está en funcionamiento desde mayo del 2004, con una primera ampliación en el 2006 y otra en el 2008. Esta red conecta Sant Adrià del Besòs y Badalona con Barcelona. La línea T4 arranca en Ciutadella | Villa Olímpica y acaba en Sant Adrià; la T5 se inicia en Glòries y acaba su recorrido en Gorg. Con respecto a la T6, comparte recorrido con la T5 y se bifurca en La Mina para enlazar con Sant Adrià de Besòs en su tramo final

El Trambesòs tiene las cocheras y los talleres en Sant Adrià del Besòs, con un espacio de más de 11.000 metros cuadrados.



27 paradas  
9 intercambiadores  
14,1 km de longitud  
3 líneas (T4, T5 i T6)  
18 vehículos  
Horarios

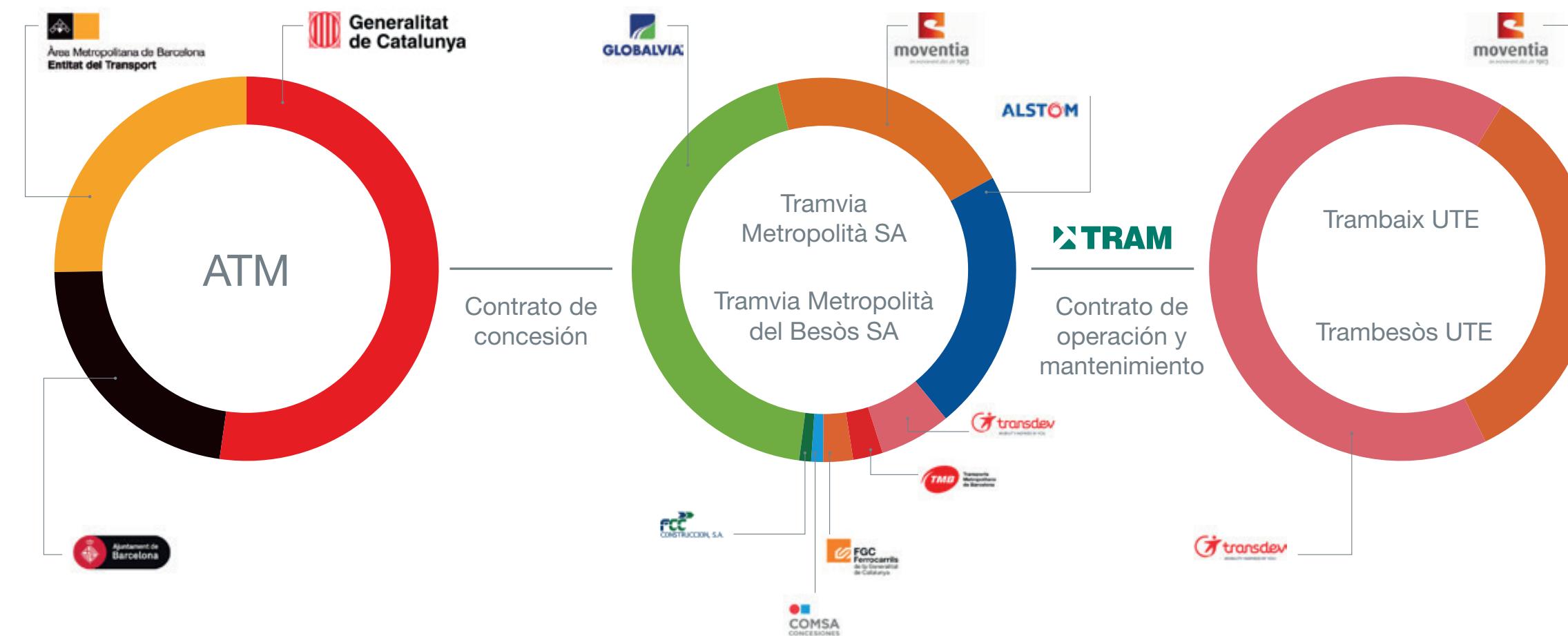
De lunes a jueves, domingos y festivos: de 5 h a 24 h  
Viernes y sábado: de 5 h a 2 h

## 2. La organización

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 accionistas de este grupo empresarial son organizaciones referentes en sus sectores de actividad, que incluyen la gestión de concesiones; la operación y el mantenimiento de redes de transporte público en autobús, tranvía

y ferrocarril; la gestión de vías de alta capacidad; la fabricación y el mantenimiento de material móvil y de sistemas en el ámbito ferroviario, y la construcción de obra pública.



## 2.1 Las personas viajeras

Hemos registrado un total de 26.729.778 desplazamientos

Tenemos un 31% más de viajes que el año anterior

Superamos los 427 millones de viajes desde la entrada en servicio

3

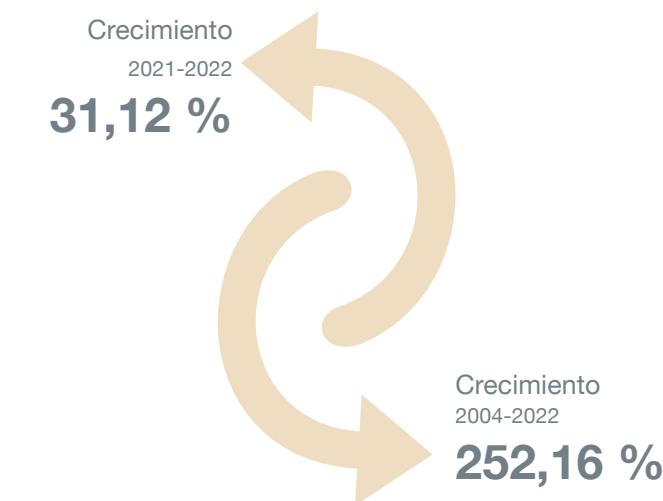
### Evolución anual de los desplazamientos

Año	Trambaix	Trambesós	Total	Total acumulado
2004	5.752.261	1.838.059	7.590.320	<b>7.590.320</b>
2005	10.216.391	2.818.801	13.035.192	<b>20.625.512</b>
2006	12.835.835	4.103.577	16.939.412	<b>37.564.924</b>
2007	14.267.794	6.587.936	20.855.730	<b>58.420.654</b>
2008	15.665.985	7.503.397	23.169.382	<b>81.590.036</b>
2009	16.266.037	7.679.556	23.945.593	<b>105.535.629</b>
2010	15.835.723	7.985.513	23.821.236	<b>129.356.865</b>
2011	16.142.463	8.053.511	24.195.974	<b>153.552.839</b>
2012	16.000.347	7.661.827	23.662.174	<b>177.215.013</b>
2013	16.061.000	7.721.095	23.782.095	<b>200.997.108</b>
2014	16.343.197	8.150.521	24.493.718	<b>225.490.826</b>
2015	17.005.594	8.411.144	25.416.738	<b>250.907.564</b>
2016	17.679.804	9.136.086	26.815.890	<b>277.723.454</b>
2017	18.223.885	9.735.210	27.959.095	<b>305.682.549</b>
2018	19.059.687	10.026.574	29.086.261	<b>334.768.810</b>
2019	20.226.482	9.545.627	29.772.109	<b>364.540.919</b>
2020	11.077.194	4.930.121	16.007.315	<b>380.548.234</b>
2021	14.026.700	6.359.459	20.386.159	<b>400.934.393</b>
2022	18.392.224	8.337.554	26.729.778	<b>427.664.171</b>

En el 2022 nuestras líneas han sumado un total de 26.729.778 desplazamientos, 18.392.225 (el 68,8%) en la red Trambaix, con un incremento del 31,1% respecto de los 14.026.700 del 2021, y el resto, 8.337.554 millones validados en la red Trambesòs, un 31,1% más con respecto a los 6.359.459 del 2021.

La persona usuaria tipo, según las encuestas de satisfacción realizadas hasta el momento, es una mujer trabajadora de entre 41 y 64 años que reside en el municipio de Barcelona.

En 18 años de funcionamiento el tranvía ha acumulado más de 427,7 millones de viajes, partiendo de los 7,5 millones que tuvimos en el 2004, nuestro primer año de servicio. Trambaix acumula 291,1 millones de viajes desde el inicio de su operación (68,1%) y Trambesòs, 136,6 millones (31,9%).





## Red Trambaix

El 2022 ha sido un año marcado por la normalidad después del estallido de la pandemia y la caída de los desplazamientos. Después de las restricciones de los dos años anteriores, en el 2022 ha constatado la recuperación de la demanda a consecuencia de la evolución de la actividad económica, aunque se ha visto afectado por el teletrabajo, la venta en línea y el incremento de los artilugios de movilidad personal. Las horas punta se mantienen entre las 7 h y las 9 h de la mañana, con más de 3,6 millones de trayectos, y entre las 17 h y 19 h con más de 4 millones de desplazamientos. Una variación relevante entre la actualidad y el periodo prepandemia es que el factor de hora punta (% de la demanda en hora punta respecto de la demanda diaria total) disminuye.

**11.811.690**

desplazamientos en días laborables (de lunes a jueves)

**3.428.350**

en viernes

**2.126.517**

en sábado

**1.025.667**

en festivo

**18.392.224**

desplazamientos en total

**17,65**

km/h velocidad comercial

**1.512.504**

km recorridos

## Red Trambesòs

Continuando con la misma tendencia que el año anterior, en la red Trambesòs la mayoría de los desplazamientos también han tenido lugar en días laborables, con más de cinco millones de trayectos, frente a los 3,8 millones del 2021. También han crecido en viernes, con 1,5 millones (con respecto a los 1,1 millones del año anterior), y en fin de semana, con más de un millón en sábado y casi 700.000 en domingos y festivos. También las horas punta son las más concurridas en el Trambesòs, con 1,4 millones de trayectos de 7 h a 9 h, y 1,9 millones de 17 h a 19 h.

**5.059.271**

desplazamientos en días laborables (de lunes a jueves)

**1.511.863**

en viernes

**1.067.332**

en sábado

**699.088**

en festivo

**8.337.554**

desplazamientos en total

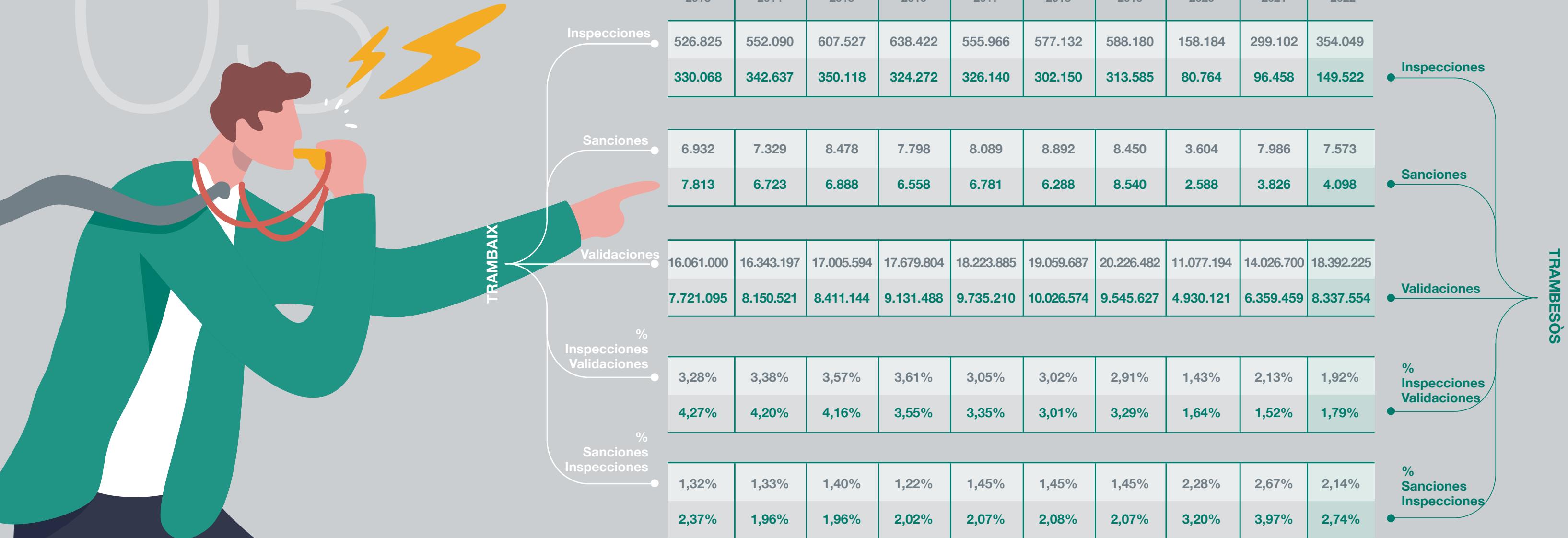
**17,75**

km/h velocidad comercial

**1.082.018**

km recorridos

## Control del fraude



## 3. Nuestra respuesta a la pandemia

Desde la llegada de la pandemia a nuestra casa, en el 2020, en TRAM hemos tenido que hacer frente a cambios en el ámbito organizativo y a afectaciones en el ámbito económico y financiero, sin que eso afectara a nuestro servicio, lo cual, a pesar de la difícil situación que hemos sufrido, ha permitido la movilidad de ciudadanos y ciudadanas gracias a un servicio que se ha mantenido durante todo este periodo, aplicando ampliamente todas las medidas de prevención y protección frente a la COVID-19, tanto para proteger a las personas usuarias como a nuestro equipo.

**#1 Preservando los puestos de trabajo y manteniendo las condiciones laborales**

**#2 Llevando a cabo una intensa comunicación, tanto interna como externa, para promover el uso del transporte público**

**#3 Manteniendo el 100% de nuestra actividad, de manera segura, mediante la utilización de canales digitales de comunicación y reunión**

**#4 Protegiendo a las personas usuarias y a nuestro equipo**

**#5 Manteniendo un servicio regular**

**#6 Incrementando la limpieza y la desinfección (certificado de protocolo seguro covid-19)**

**#7 Contribuyendo a difundir las campañas públicas de prevención y protección frente a la COVID desde la megafonía y los canales digitales**

**#8 Manteniendo la atención a clientes de manera presencial, con cita previa, y abriendo nuevos canales no presenciales**



## Invervenimos para seguir luchando contra la Covid-19

Además...

Más allá de la limpieza ordinaria, para realizar limpiezas y desinfecciones extraordinarias hemos dedicado 3.100 horas en Trambaix y 2.200 horas en Trambesòs.

Horas anuales de limpieza tranvías	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	6.000	9.100	9.100	9.100
TRAMBESÒS	4.500	6.700	6.700	6.700

\*Horas aproximadas según el servicio contratado

Materiales COVID-19	Unidades
Gel hidroalcohólico	240 litros
Mascarilla reutilizable	1.132
Mascarillas (unidades)	1.100
Prueba PCR	43
Test antígeno	26
Test rápido antígeno (unidades)	340

Horas anuales de limpieza de paradas e instalaciones	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	9.000	11.500	11.500	11.500
TRAMBESÒS	8.000	10.500	10.500	10.500

\*Horas aproximadas según el servicio contratado



## 4. Organigrama

### Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)

#### Dirección General

##### HUMBERTO LÓPEZ VILALTA

Dirección de Comunicación y RSE  
ANNA VIÑALS

Dirección de Explotación y Desarrollo  
TONI ALPUENTE

Dirección de Sistemas Integrados de Gestión y TIC  
DANIEL SAMPER

Dirección Financiera  
TONI CUMINAL

Dirección de Proyectos Especiales  
JOAN CARSÍ

Dirección de Operaciones  
AGUSTÍN DEL CASTILLO

Dirección de Administración y RH  
JAVIER ANGOITIA

Dirección de Marketing  
MARIBEL AIRA

##### XAVIER LEÓN

Dirección de Mantenimiento  
MIGUEL MÁRQUEZ

Dirección de Seguridad, Medio Ambiente y Sistemas de Gestión  
ANGEL BUSTOS

Sistemas  
Compliance y Protección de Datos

Gabinete de Estudios

Explotación

Servicios Generales

Gestión Económica

Control de gestión

Administración y Contabilidad

Marketing e Información

Atención al Cliente

Formación y habilidades

Conducción

Centro de Control

Inspección

Oficina Técnica

Mantenimiento

Instalaciones



## 5. Alianzas con el sector

En el 2022 nuestro grupo empresarial ha seguido colaborando con entidades sectoriales y territoriales y, al mismo tiempo, ha seguido acompañando otras iniciativas.



Formamos parte de la **Unión Internacional de Transportes Públicos**, con sede en Bruselas y fundada en 1885. Esta entidad tiene unos 3.000 socios y quiere poner en contacto a todos los actores internacionales de transporte público y medios de transporte sostenibles.



Nuestro grupo empresarial está integrado en **Railgrup**, una entidad fundada en el 2002 para la promoción de la competitividad global y los intereses de sus miembros y que forma parte de su Junta Directiva. La organización promueve la realización de estudios y trabajos de investigación sobre movilidad y nuevas prácticas para mejorar la sostenibilidad del sector a partir de las mejoras tecnológicas y la colaboración entre los diferentes agentes participantes. Actualmente, está integrada por más de 100 empresas, con un volumen de facturación anual global de unos 17.000 millones de euros.d'euros.



Colaboramos con la **la Agrupación de Municipios para la Movilidad y el Transporte Urbano (AMTU)**, que tiene la misión de dar apoyo técnico, jurídico y administrativo a sus asociados en movilidad, infraestructuras y transporte público. Está integrada por 101 ayuntamientos, una entidad municipal descentralizada y cuatro consejos comarcales, y representa a más de 2 millones de habitantes.



TRAM forma parte de la **red de empresas del 22@**, una innovadora asociación de organizaciones líder en la ciudad de Barcelona que promueve el diálogo y las relaciones interprofesionales. Gracias a la red se contribuye al desarrollo económico y social del distrito de la innovación 22@.



Colaboramos con la **Asociación para la Promoción del Transporte Público (PTP)** que defende los intereses del transporte público colectivo y del transporte ferroviario de mercancías, siempre teniendo como finalidad el interés común de la ciudadanía. La PTP también forma parte de la Federación Europea de Transporte y Medio Ambiente y de la Federación Europea de Pasajeros.



Estamos implicados en varios grupos de trabajo de la **Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos**, una participación que nos permite compartir información con otras empresas del sector y aprender de las experiencias de estas gestoras públicas estatales.



Estamos integrados en la red **Barcelona+Sostenible**, en la que se aglutinan más de un millar de organizaciones comprometidas con la sostenibilidad medioambiental, social y económica. Desde este ámbito contribuimos a la construcción de una ciudad responsable con las personas y el entorno.



En el 2022 nos hemos incorporado a **Barcelona+B**, una alianza de empresas e instituciones educativas para promover mejores prácticas en la actividad empresarial y de la ciudadanía, con el foco puesto a disfrutar de una ciudad más próspera, sostenible e inclusiva.



## 6. Ética, transparencia e integridad de TRAM

EN TRAM creemos firmemente en la ética en los negocios y, por eso, disponemos de un código ético que fija el marco en que nos comprometemos a llevar a cabo nuestra actividad, con un cumplimiento estricto de la normativa vigente y defendiendo los intereses de las personas usuarias, la clientela, el equipo, nuestros accionistas y la sociedad.

Y para garantizar la observación del código ético tenemos un **Sistema de Compliance** que define cómo hay que actuar en todos aquellos casos en los que existe un riesgo de incumplimiento, reforzando así la prevención del fraude, la corrupción y cualquier otro de los posibles delitos que puedan producirse en el ámbito de nuestra actividad, y no solo posibles delitos, sino también comportamientos

que pueden afectar a la reputación de TRAM. Para hacer efectivo este modelo disponemos de un Comité de Prevención y Detección de Delitos, que es el encargado de supervisar su implantación y, al mismo tiempo, garantizar la promoción y la observación de la normativa jurídica vinculante y del resto de reglas por las que se rige nuestra organización, siempre de manera voluntaria.

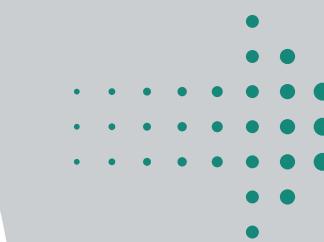
Las pautas previstas en este modelo son relativas a lo siguiente:

<b>Antidiscriminación y antiacoso</b> , para garantizar la igualdad de trato.	<b>Prevención de la corrupción en el ámbito del sector público y la malversación</b> , incorporando el respeto a las leyes y la transparencia como principio básico.	<b>Regalos y hospitalidad</b> , para evitar que la cordialidad en el trato pueda convertirse en un foco de incumplimiento de los principios establecidos en el conjunto del sistema.	<b>Prevención de blanqueo de capitales</b> , como base del principio de confianza
<b>Prevención de conductas fraudulentas y desleales</b> , para garantizar una relación justa con la clientela, las personas usuarias y las empresas proveedoras, incluyendo la veracidad como un principio básico de actuación.	<b>Prevención de la corrupción en los negocios</b> , incluyendo la transparencia en el marco de la contratación de servicios y las relaciones comerciales y promoviendo la diligencia en las relaciones con terceros.	<b>Prevención de delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social y el fraude de subvenciones</b> para evitar todo delito contra estas instituciones.	<b>Prevención de delitos contra los derechos de los trabajadores</b> .

## Canal ético

3

### Código ético



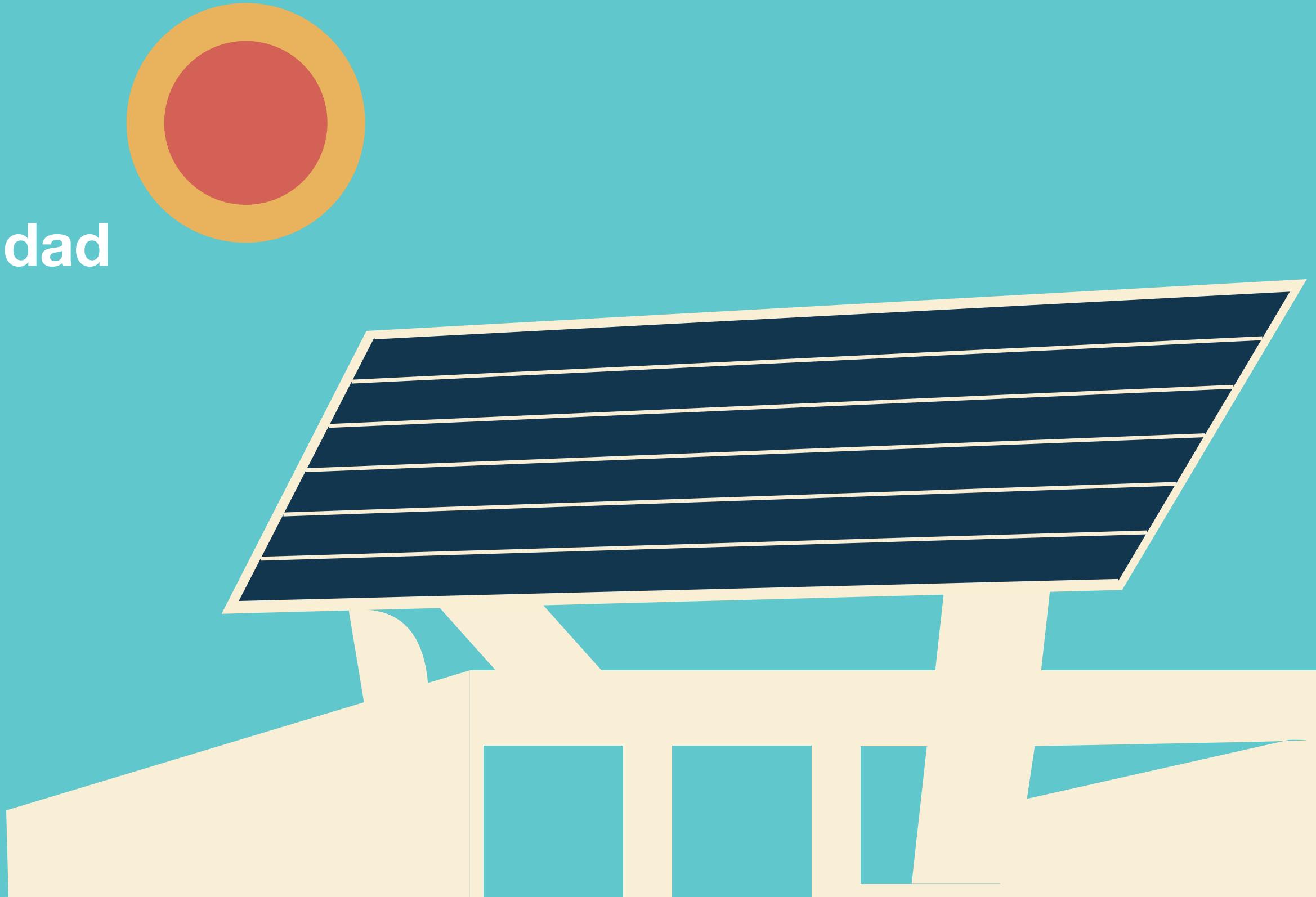
En TRAM queremos estar seguros de que cumplimos nuestro código ético y el sistema que lo desarrolla y, por eso, desde el 2017 TRAM tiene un canal en línea, abierto a toda la ciudadanía, más allá de las personas usuarias, gestionado de manera externa y totalmente con -

dencial para proteger a las personas que denuncien un incumplimiento, lo que facilita la denuncia de cualquier incumplimiento. Desde su puesta en marcha no ha recibido ninguna denuncia. El canal puede encontrarse en <https://canaletic.tram.cat/>.

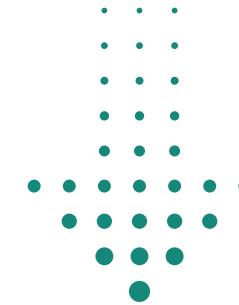
Disponemos de un sistema de *compliance* penal para prevenir y detectar posibles ilegalidades y acciones en contra de la reputación de TRAM y un canal ético para denunciar un incumplimiento, si este se produjera.

En el 2022 todo nuestro cuadro directivo ha sido formado sobre las políticas y los procedimientos contra la corrupción implementados en TRAM.

# 04 El modelo de sostenibilidad de TRAM

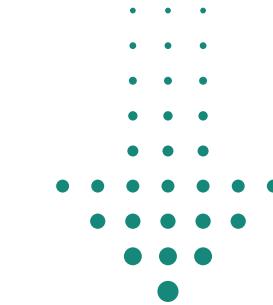


## 1. Valores corporativos



### Misión

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



### Visión

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

Calidad

Interés por las personas

Equidad

Seguridad

Transparencia

Enfoque a la clientela

Responsabilidad

Respeto por el medio ambiente

Innovación y eficiencia

Honestidad

## 2. Responsabilidad y sostenibilidad

La Sostenibilidad fue el centro, a partir del 2016, de un modelo singular de responsabilidad social empresarial (RSE), que pone de manifiesto nuestro compromiso total con esta.

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

La consecución de una gestión estratégica de la sostenibilidad es nuestra máxima, y estamos convencidos de que para conseguirlo debemos **implantar la sostenibilidad en cada uno de nuestros procesos diarios**. De esta manera, creamos valor fortaleciendo nuestra reputación, mejorando la calidad de nuestro servicio y reteniendo talento.

De aquí sale nuestra alineación con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, que anualmente se concreta en las acciones que configuran el Plan de RSE.



### 3. Sostenibilidad alineada con los ODS

Las Naciones Unidas definen 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con un horizonte de cumplimiento en el 2030.

Los ODS son, según la ONU, un plan de acción “a favor de las personas, el planeta y la prosperidad” y para TRAM constituyen una hoja de ruta que conduce nuestras relaciones con los diferentes grupos de interés.

Para garantizar el cumplimiento de los compromisos, nuestro Consejo de Administración ha aprobado el Plan de Sostenibilidad, que nos marca 7 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con objetivos y actuaciones concretas.

De los 17 puntos, ponemos todo el esfuerzo en los siguientes:



Asegurar la salud y fomentar una vida saludable y el bienestar en todas las franjas de edad, **con el fomento de herramientas y políticas para reducir los accidentes de tráfico, garantizar la seguridad en el trabajo y promover hábitos saludables entre el equipo.**

Hacer efectiva la igualdad entre mujeres y hombres y empoderar todas las mujeres y niñas, con el fin de **garantizar la igualdad de oportunidades para nuestra plantilla, fomentar la conciliación familiar y potenciar la contratación de mujeres.**

Asegurar el acceso a una energía sostenible, moderna, segura y asequible **gracias a la eficiencia energética.**

Fomentar un desarrollo económico sostenible, inclusivo y sostenido y unas condiciones laborales dignas para toda la plantilla, **asegurando un entorno saludable y seguro con retribuciones salariales dignas y de promoción de unas condiciones laborales orientadas a la capacitación y promoción profesional.**

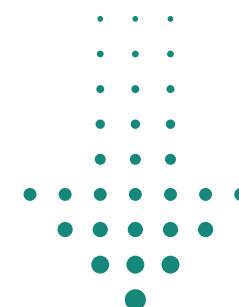
Proyectar infraestructuras resilientes y promover la industrialización sostenible que promueva la innovación, **con inversiones en I+D que modernicen nuestros recursos.**

Permitir que las ciudades sean sostenibles, inclusivas, seguras y resilientes **fomentando el acceso a sistemas de transporte universales, sostenibles, inclusivos, seguros y resilientes gracias a la mejora de la seguridad vial con la ampliación del transporte público, con el foco puesto en las necesidades de las personas más vulnerables.**

Asegurar formas de producción y consumo sostenibles gracias a una **gestión responsable de la cadena de suministro, a la transparencia en las informaciones y a un uso sostenible de los recursos.**

## 4. Plan de acciones de responsabilidad social

Cada año elaboramos un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para responder a las expectativas de los grupos de interés de nuestra organización y tenemos sistemas de control y evaluación para el cumplimiento de dichas acciones.



En esta misión compartida implicamos a todo el grupo: Tramvia Metropolità SA; Tramvia Metropolità del Besòs, SA; Trambaix UTE, y Trambesòs UTE.

El Plan de Sostenibilidad incluye una serie de acciones orientadas al cumplimiento de los **compromisos de sostenibilidad**, así como a hacer posible los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. En TRAM, aparte de estar plenamente alineados con estos, los promovemos de manera responsable, equitativa y transparente y estimamos el coste, planteamos el calendario y determinamos la evaluación de resultados.

Nuestro Plan de Sostenibilidad se define por ser:

**Responsable:** los recursos destinados son coherentes con los compromisos alcanzados y los resultados esperados.

**Equitativo:** los recursos económicos están distribuidos entre todos los compromisos.

**Transparente:** cualquier proyecto ejecutado en su marco tiene trazabilidad.



## 5. Dialogamos con los grupos de interés

Con el fin de construir relaciones mutuamente provechosas con los diferentes grupos de interés, mantenemos un diálogo fluido para estar al corriente de sus expectativas en todo momento.

Para nosotros, todos los colectivos afectados por nuestra actividad son considerados grupos de interés.

Se trata de los siguientes:

**La Administración pública** como gestora de la concesión y reguladora del marco legal en el que operamos.

**Las empresas socias y accionistas** como parte de la gestión de nuestro grupo a través de los órganos de gobierno constituidos.

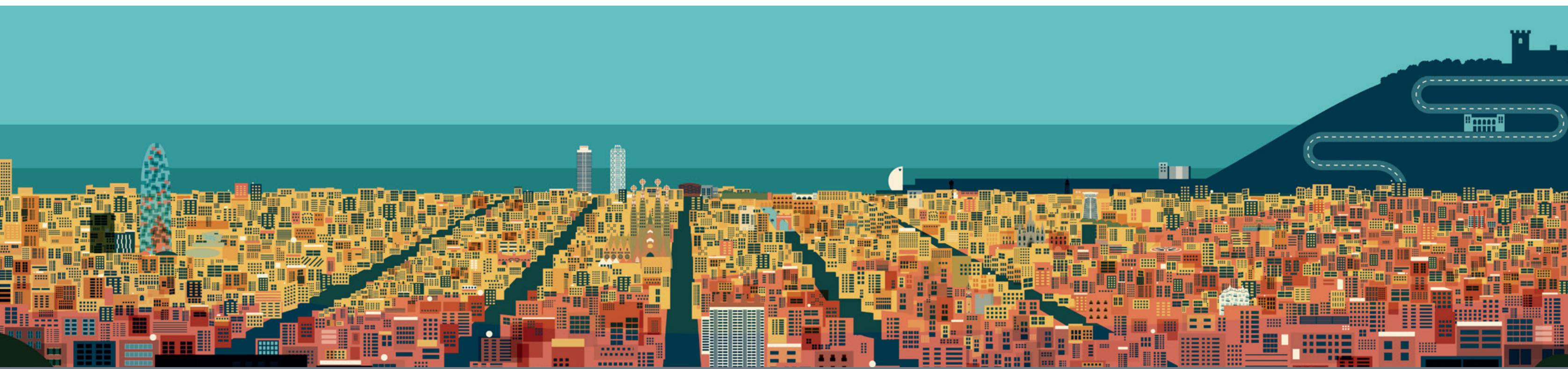
**Las personas usuarias**, con quienes mantenemos una comunicación bidireccional y permanente a través de los diferentes canales de comunicación.

**Los medios de comunicación** generalistas y especializados.

**Nuestro equipo**

**Las empresas proveedoras**, imprescindibles en el desarrollo de nuestra actividad.

**La sociedad (ciudadanía, ONG y entidades)**, con la que interaccionamos a través de asociaciones y fundaciones.



## Canales de comunicación

Con la finalidad de fomentar relaciones próximas, transparentes y accesibles con todos los grupos de interés, tenemos diferentes canales de comunicación.



## Administración

- ALERTA COVID-19: grupo de seguimiento de la pandemia (semanal) ATM y operadores
- 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

## Accionistas

- Consejos de Administración
- Reuniones específica
- Mensajes electrónicos, teléfono
- Memoria de sostenibilidad
- Portal colaborativo

## Personas usuarias

Web de TRAM: [www.tram.cat](http://www.tram.cat)  
Oficinas de Atención a Cliente  
Tel.: 900 701 181  
Whatsapp: 900 701 181  
Tel. Oficina rambajx: 934 774 444

Tel. Oficina Trambesòs: 934 626 770  
Twitter: @TRAM\_Barcelona  
Facebook: Facebook.com/TRAMBArca  
LinkedIn: TRAM Barcelona  
Instagram: @tram\_barcelona  
Canal de YouTube: TRAM Barcelona  
App TRAM iOS y Android  
Blog TRAM: Propera Parada  
Encuesta de satisfacció anual

## Medios de comunicación

Web: [www.tram.cat](http://www.tram.cat) (formulario)  
Tel. 932 388 770  
629 575 150  
Comunicados y notas de prensa  
Blog  
Twitter: @TRAM\_Barcelona  
Facebook: [Facebook.com/TRAMBarcelona](https://www.facebook.com/TRAMBarcelona)  
LinkedIn: TRAM Barcelona  
Instagram. @tram\_barcelona

## Equipo profesional

- Reuniones del Comité de Empresa
- Intranet
- Pantallas informativas
- Correo electrónico
- Operadora TRAMcomunica
- WhatsApp

- InTRAM, boletín de información mensual
- Comités de Dirección
- Encuesta anual de clima laboral
- Buzón de sugerencias
- Tablón de anuncios
- Reuniones de los diferentes comités internos
- Charla del director gerente de la operadora
- Entrevistas personales de desarrollo
- Reuniones interdepartamentales semanales
- Portal colaborativo
- Servidor compartido
- Memoria de Sostenibilidad

## Empresas proveedoras

- Procedimientos de compras
- Reuniones con empresas proveedoras
- Acuerdo de acogida de la empresa al código ético de TRAM
- Memoria de Responsabilidad Social Empresarial

## Comunidad y entorno

- Reuniones periódicas
- Colaboraciones con diferentes organizaciones y entidades sin ánimo de lucro
- Presencia en diferentes foros
- Apoyo a proyectos sociales, culturales y científico
- Memoria de Responsabilidad Social Empresarial

## 6. Análisis de materialidad

El informe de sostenibilidad del 2022 está totalmente alineado con las nuevas tendencias en responsabilidad social corporativa.

En el 2016 realizamos un análisis de materialidad con el fin de definir nuestro modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) en un documento que permitió identificar y priorizar los aspectos materiales más importantes para gestionar nuestra estrategia. Anualmente revisamos esta materialidad al elaborar el Plan de Responsabilidad Social, redefiniendo las acciones y los objetivos, si procede.

Los aspectos más relevantes se identificaron gracias a un trabajo de campo basado en:

1. Un cuestionario de autoevaluación sobre siete ejes e indicadores de sostenibilidad.
2. Un análisis de las acciones ejecutadas.
3. La identificación y el diálogo con los grupos de interés.

Una vez hecho este análisis concluimos que **los ámbitos clave, indicadores de un buen gobierno, que eran de más relevancia en nuestro negocio son el compromiso social, la ética y la transparencia.**



# 05 El compromiso interno de TRAM

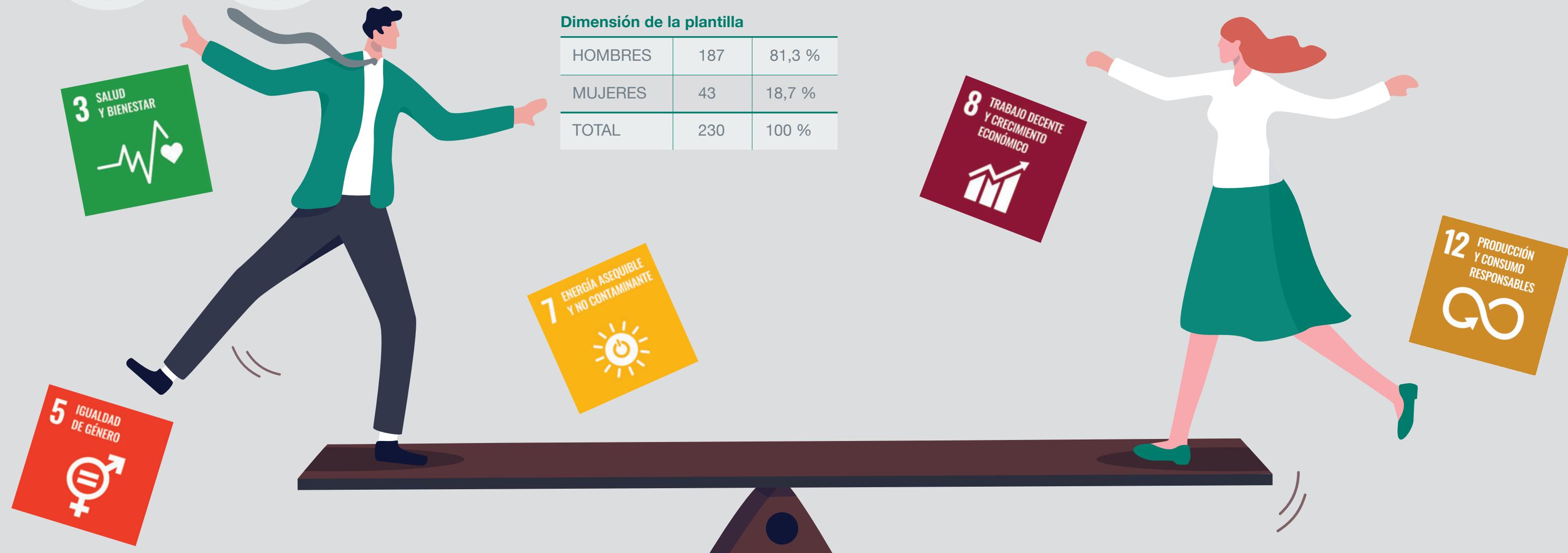


## 1. Comprometidos con el equipo humano

En TRAM garantizamos que toda nuestra plantilla tenga las mismas oportunidades, no sufra discriminación salarial por género y tenga un empleo saludable, seguro y de calidad. Para asegurar el desarrollo profesional, también promovemos que nuestro equipo tenga acceso a la **formación continua**.

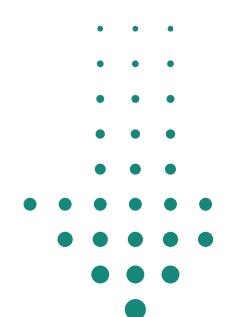
Dimensión de la plantilla

HOMBRES	187	81,3 %
MUJERES	43	18,7 %
TOTAL	230	100 %



## 1.1. Oportunidades laborales universales

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



Esta estrategia, con recursos materiales, humanos y económicos, incluye las siguientes acciones:

**Formación para fomentar la igualdad de oportunidades.**

**Lenguaje inclusivo en la definición de los puestos de trabajo.**

**Uso respetuoso de la imagen y ausencia de sexismo en la documentación y la comunicación.**

**Presencia equilibrada de mujeres y hombres en nuestros materiales corporativos.**

También disponemos de un **protocolo de prevención y actuación ante el acoso en el ámbito laboral** que incluye todas las orientaciones que deben seguirse en este tipo de situaciones, las personas referentes y el proceso que hay que seguir. Asimismo, se ha vuelto a impartir formación de abordaje y prevención del acoso sexual en el ámbito laboral y se ha proporcionado un documento corporativo actualizado.

### Plantilla por categoría profesional y género

Plantilla	TRAM	Hombres 187	Mujeres 43
Dirección	Trambaix	Hombres 8	Mujeres 2
	Trambesòs	Hombres 2	Mujeres 0
Staff	Trambaix	Hombres 8	Mujeres 16
	Trambesòs	Hombres 8	Mujeres 3
Conducción	Trambaix	Hombres 65	Mujeres 11
	Trambesòs	Hombres 53	Mujeres 8
Inspección	Trambaix	Hombres 14	Mujeres 1
	Trambesòs	Hombres 14	Mujeres 1
PCC	Trambaix	Hombres 8	Mujeres 0
	Trambesòs	Hombres 7	Mujeres 1



## Hacemos valer a las mujeres de nuestro equipo

Con el objetivo de demostrar que las mujeres pueden ocupar cualquier lugar de trabajo en el ámbito ferroviario, en marzo del 2022 entrevistamos a las mujeres de nuestro equipo y compartimos las conversaciones en Instagram. Estas entrevistas continúan disponibles en nuestras redes sociales.



## Velamos por la conciliación laboral

#Facilitamos la conciliación laboral y familiar.

#2 Tres personas (1 hombre y 2 mujeres) han disfrutado del permiso de maternidad o paternidad durante el 2022.

#3 Después de los permisos, el 100% de la plantilla se reincorporó a su lugar de trabajo.

#4 En Trambaix, el 8,3% de la plantilla tiene reducción de jornada: 11 personas de 133.

#5 En Trambesòs, el 13,4% de la plantilla tiene reducción de jornada: 13 personas de 97.

## 1.2. Igualdad salarial

En TRAM apostamos de manera convencida por una retribución que no discrimine por razón de género, en las diferentes categorías profesionales, teniendo como base lo establecido en los correspondientes convenios.



Para garantizar esta igualdad disponemos de un **protocolo de igualdad y prohibición de trato discriminatorio**, que sienta las bases de esta política de igualdad de trato y oportunidades y prohíbe las discriminaciones por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Esta normativa se aplica a todo el cuadro directivo, a toda la plantilla y a nuestro equipo, que reciben formación específica sobre el detalle de este protocolo para asegurar su implementación. Por otra parte, nuestro **código de conducta** establece una serie de sanciones vinculadas a las conductas discriminatorias y, desde su creación, se ha activado en tres ocasiones sin que haya sido necesario aplicar medidas disciplinarias en ningún caso.



## 1.3. Empleo estable y de calidad

Apostamos por un empleo estable y de calidad para todo el equipo, por encima de soluciones como la subcontratación o la contratación temporal.

Tenemos un **protocolo de derechos y deberes** en el marco del sistema de *Compliance*, de reconocimiento de los derechos y deberes de las personas trabajadoras, que respeta todo lo reconocido en el derecho laboral vigente, y debe entenderse sin perjuicio de otras obligaciones que estipulen otros códigos normativos de nuestro grupo empresarial. El código ético acompaña la acogida de toda nueva persona que se incorpora a TRAM.

### Nuestra plantilla por género, tipo de contrato y jornada

Número y tasa de contratación y rotación media del personal, desglosado por edad, sexo y red:

Contratos indefinidos	Trambaix	Hombres 102	Mujeres 29
	Trambesòs	Hombres 83	Mujeres 12
Contratos indefinidos con reducción de jornada	Trambaix	Hombres 4	Mujeres 7
	Trambesòs	Hombres 11	Mujeres 2
Contratos de duración determinada	Trambaix	Hombres 1	Mujeres 1
	Trambesòs	Hombres 1	Mujeres 1
Contratos a tiempo parcial	Trambaix	Hombres 0	Mujeres 0
	Trambesòs	Hombres 0	Mujeres 0

### Índice de rotación

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	2,16 %	6,03 %	1,72 %	3,88 %	1,98 %	5,69 %
TRAMBESÒS	2,09 %	4,19 %	3,66 %	5,24%	6,60%	6,19 %

### Nuevas contrataciones por edad y género

	Edad	Hombres	Mujeres
TRAMBAIX	26	0	1
	34	2	0
	38	0	1
	41	0	1
	43	1	0
TRAMBESÒS	35	0	1
	36	1	0
	43	1	0
	45	1	1
	46	1	0

## Fomentamos el voluntariado corporativo

Desde TRAM hemos querido seguir manteniendo nuestras acciones de voluntariado corporativo para promover el sentimiento de pertenencia a un equipo humano y dar al personal la oportunidad de colaborar en acciones sociales. Este año, nuestro grupo empresarial ha participado en:

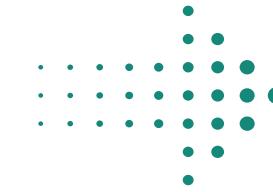


## 1.4. Velamos por la prevención y la seguridad

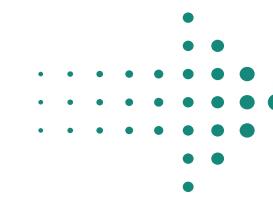
En TRAM tenemos un **sistema de gestión de la seguridad y salud laboral** en cumplimiento de la normativa internacional OHSAS 18001 con el fin de mejorar todo lo que afecta al bienestar de las personas vinculadas a nuestro grupo.

Nuestra prioridad es asegurar la seguridad y la salud en nuestro entorno laboral y, por eso, nuestra política tiene como fundamentos:

- #1 Cumplir la legislación vigente en todos los ámbitos y en todos los requisitos de nuestras concesiones administrativas.
- #2 Disponer de todos los recursos necesarios para una gestión que identifique, evalúe y controle todos los riesgos y permita la implantación de medidas preventivas.
- #3 Promover la participación del equipo para conseguir que se implementen todas las actividades de prevención y de seguridad.
- #4 Integrar a todo el equipo humano implicado en la gestión de la prevención.
- #5 Promover la prevención entre todos los colectivos: viajeros, proveedores y compañías subcontratadas.
- #6 Colaborar con las administraciones públicas y cualquier organismo para fijar los procedimientos, las herramientas y los métodos de trabajo.



1.505 horas de formación en prevención de riesgos laborales en Trambaix



1.427 horas de formación en prevención de riesgos laborales en Trambesòs

Indicadores de accidentalidad de personal propio	TRAMBAIX	TRAMBESÒS
Número de accidentes con baja, de personal propio	7	6
Número de accidentes sin baja	1	1
Número de jornadas perdidas, por accidente	339	487
Número de accidentes mortales	0	0
Índice de frecuencia	35,01	33,27
Índice de gravedad	1,7	3,24
Índice de incidencia	57,38	51,55
Índice de absentismo	6,51	7,81

## Seguridad e innovación



En todos los tranvías hemos implementado un innovador sistema de **monitorización del estado del personal de conducción** para velar por el bienestar del equipo y de las personas usuarias. Esta tecnología es capaz de

En el marco del Plan de Mejora Continua de la Seguridad de TRAM, el sistema de monitorización del personal de conducción se ha implementado en los 41 tranvías de la empresa, lo que ha convertido TRAM en el primer sistema ferroviario de la Unión Europea con esta tecnología.

detectar si la persona que está conduciendo sufre alguna alteración que, en caso de que no sea detectada a tiempo, pueda provocar un accidente.



## 1.5. Compromiso humano

Para nosotros, la formación es la base de nuestro éxito, y en esta radica la buena valoración de nuestro servicio, de modo que el aprendizaje continuo de nuestro equipo es un elemento clave para garantizar su desarrollo profesional.

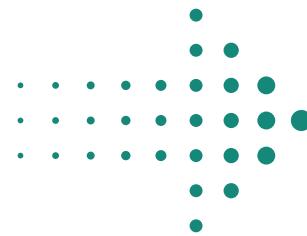
Por eso, en TRAM tenemos un **plan de formación** anual de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Durante el 2022 se han ejecutado 23 acciones de las 34 programadas, lo que representa un grado de cumplimiento del 67,6%; además, se han llevado a cabo 18 acciones formativas fuera de este plan (incluidos seminarios y jornadas). Si se tienen en cuenta el número de horas efectuadas, el 67,44% de las acciones formativas corresponden a formación interna y el 30,56%, a formación externa.

También, en el 2022, entre los equipos de Trambaix y Trambesòs se han impartido un total de 4.562 horas de formación. El 100% de la plantilla ha realizado, como mínimo, una formación y del total de horas cursadas, el 64,3% (2.932 horas) ha sido en materia de seguridad.

### Horas de formación

TRAMBAIX	Hombres 1.647,5	Mujeres 1.423,5
TRAMBESÒS	Hombres 1.163	Mujeres 328

23 acciones formativas y 18 acciones extra durante el 2022



## Formación inicial

Las personas que se incorporan a TRAM disponen de una formación inicial específica.

El personal interno es el encargado de llevar a cabo esta formación, con unos primeros pasos que incluyen:

Introducción a TRAM

sistema tranviario Trambaix y Trambesòs

Detalle de la infraestructura

Immersión en el material móvil

Introducción a la señalización

Repaso a las normas generales de circulación

Explicación de la comunicación

Resolución de incidencias

Abordaje de incidentes, accidentes y reglamento de viajeros

Conducción eficiente (ecodriving)

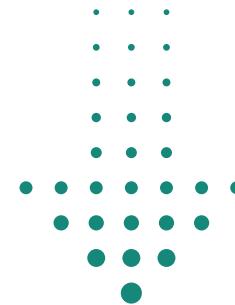
Prevención de riesgos laborales

Atención a los clientes



El personal de inspección y operaciones del PCC tiene una formación inicial ajustada a sus puestos de trabajo, mientras que el equipo de conducción de TRAM (el grueso de nuestro equipo) dispone de una formación inicial que tiene una duración de un mes y medio para garantizar que alcancen con seguridad y solvencia la formación necesaria para ejercer su tarea diaria.

## Formación continua



La mayor parte de nuestro equipo humano ha disfrutado en el 2022 de formación vinculada con la anticipación y la prevención de accidentes, la resolución de averías y la percepción del riesgo. Nuestro equipo recibe validaciones de manera regular en evaluación y cumplimiento de los objetivos de la formación.

Como elemento indispensable para asegurar la calidad de nuestro servicio, la formación continua incluye formaciones específicas como

**#1 Cursos generalistas de dirección y liderazgo**

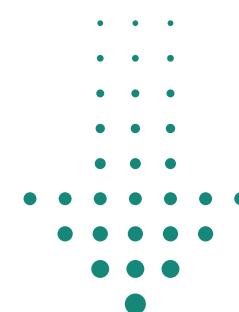
**#2 Cursos técnicos de especialización**

**#3 Cursos de reciclaje de conducción del tranvía.** Es una actualización de ocho horas para poner al día los conocimientos y las posibilidades de mejora del servicio y en que aprovechamos para analizar casos reales y para encontrar nuevas soluciones a problemas cotidianos.



## 1.6. Una comunicación interna fluida

Queremos que la información de TRAM llegue a todo nuestro equipo y, por eso, mantenemos una comunicación interna fluida en virtud de nuestro compromiso de sostenibilidad.



Para nosotros, esta comunicación permite poner sobre la mesa valores compartidos, vínculos humanos y el orgullo de pertenecer a nuestro grupo empresarial, en definitiva, sentimiento de pertenencia.

Nuestros canales son:

### Comité de Comunicación Interna

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

### Equipo de Comunicación Interna

Todos los departamentos de TRAM Operadora tienen representantes y lo colideran las direcciones de Recursos Humanos y Marketing.

### Reuniones internas con la Dirección

El Comité de Dirección comparte habitualmente los hitos más destacados de todo el año en un encuentro anual abierto a la plantilla, en el que el equipo tiene la ocasión de obtener información de primera mano.

### Intranet corporativa, cartelería digital y boletín interno mensual *inTRAM*

Todo nuestro equipo dispone de información de interés y servicio en la intranet corporativa, un espacio para estar al corriente de todas las novedades de nuestro grupo empresarial. Asimismo, el boletín digital interno *inTRAM* incluye las noticias más importantes.

### TRAMcomunica

Todo el equipo tiene a su disposición una dirección electrónica corporativa para resolver dudas y dar información general.

### Actividades en las instalaciones de TRAM

Una vez al año convocamos una fiesta para los hijos e hijas del personal y realizamos un brindis navideño destinado a fortalecer los vínculos humanos. A causa de la pandemia, en el 2022 el brindis de Navidad no se ha reanudado para seguir garantizando la seguridad entre nuestro personal, pero tenemos el compromiso de retoarlo tan pronto como se pueda.

### Nuevo *TrimesTRAM*

Todo el equipo dispone trimestralmente de una recopilación de datos elaborados por la gerencia de TRAM. En este informe, enviado por correo electrónico, constan los principales indicadores operativos, proyectos y directrices del grupo.

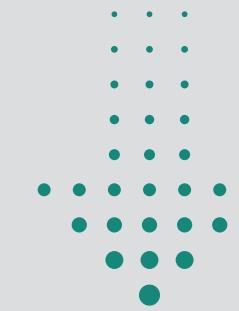
## 2. Compromiso con la cadena de suministro

Nuestro compromiso de sostenibilidad incluye la cadena de suministro y, por eso, nuestras empresas proveedoras también están involucradas y están obligadas a asumir el código ético en el momento de homologarse.



Realizamos evaluaciones periódicamente y controlamos su ejecución en Compliance para asegurar la buena conducta, mientras que cuando se acaba la prestación del servicio también hacemos un seguimiento y una evaluación para conocer el grado de satisfacción alcanzado.

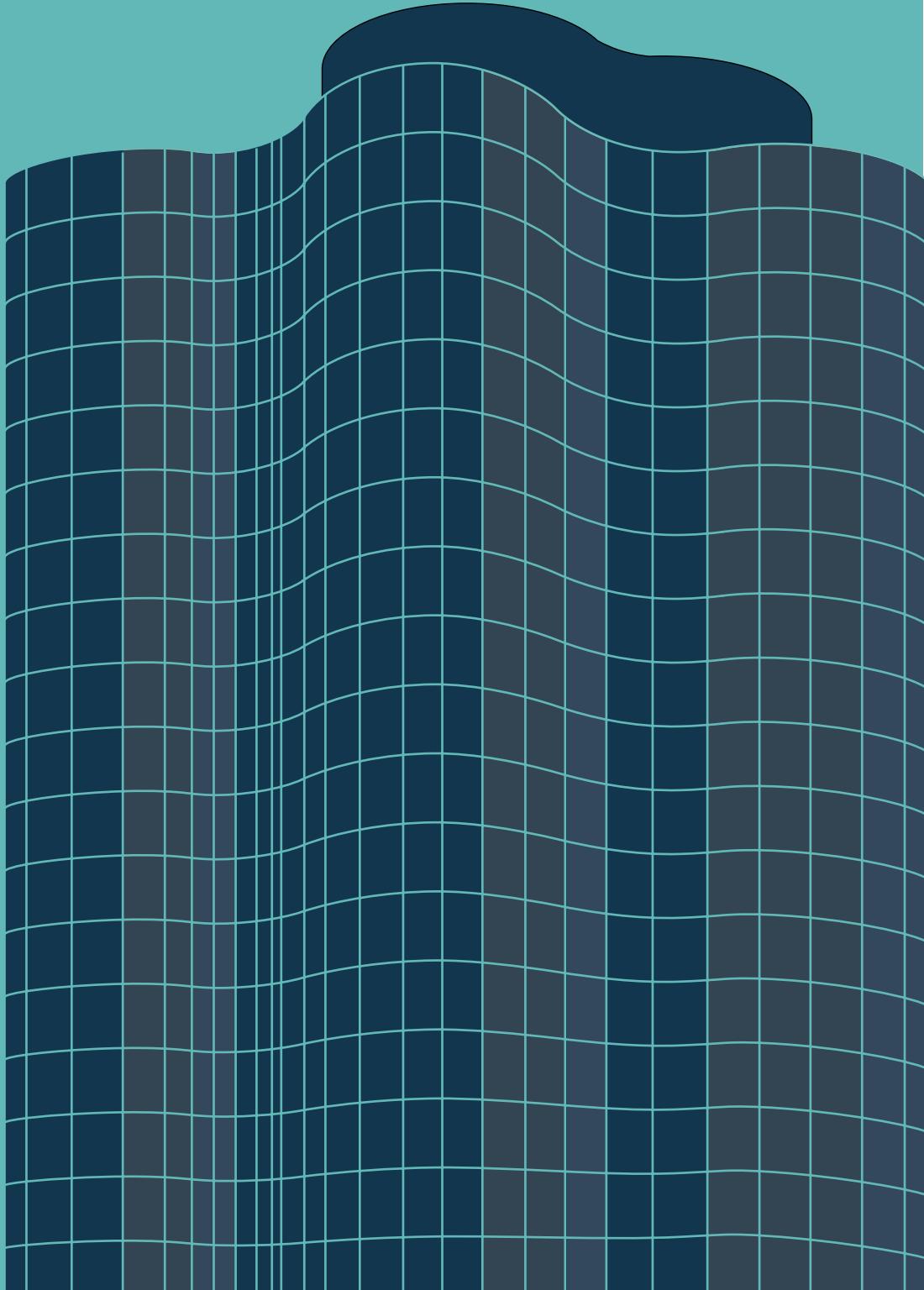
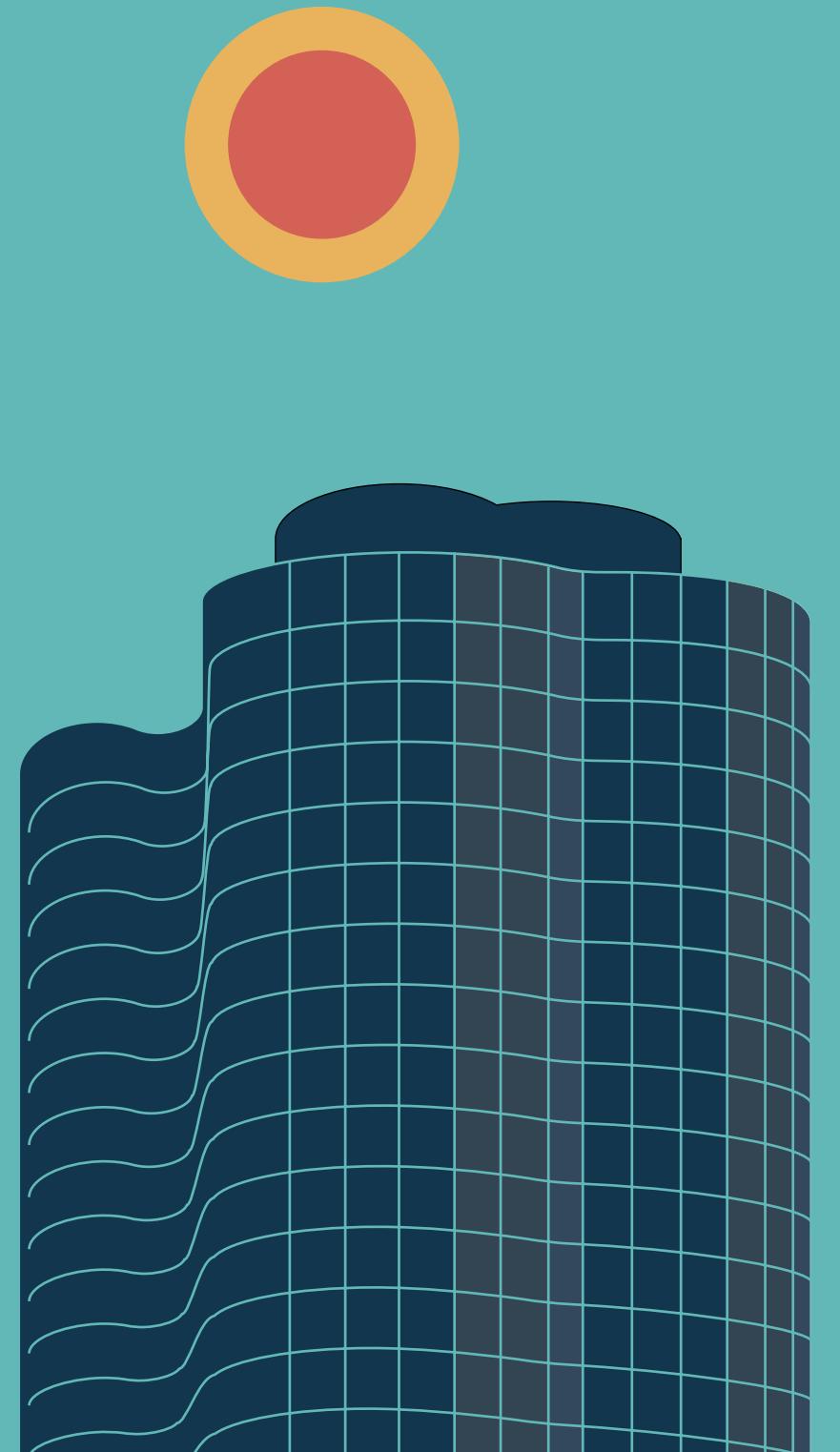
### 3. Compromiso con el accionarado



Fomentamos y aseguramos comportamientos éticos en nuestra gestión y, a través de los consejos de administración, proporcionamos al accionariado información rigurosa y a tiempo, así como un diálogo constante con respecto a la sostenibilidad.



# 06 El compromiso con la clientela y las personas usuarias



## 1. Un servicio seguro y de calidad

Disponemos de un **sistema de gestión de calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2015** y también según la UNE-EN 13816:2003, una norma relacionada con la calidad del transporte público de pasajeros desde dos ópticas: la de la Administración y las operadoras y también la de los viajeros reales y potenciales.

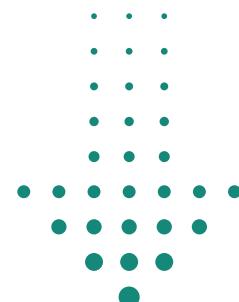
Puesto que uno de nuestros compromisos más relevantes es la seguridad, mantenemos activo un grupo de trabajo para su supervisión regular y la promoción de mejoras y campañas, que está integrado por las áreas de Explotación y Desarrollo, Operación, Mantenimiento, Marketing y Comunicación.

Tenemos también, desde el 2006, un **plan de acción para reducir la accidentalidad** que nos permite evaluar la siniestralidad y determinar los puntos con más riesgo potencial de accidente, y gracias al que podemos ejecutar medidas correctoras.

### Índice de accidentalidad del servicio (accidentes/millón km)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>TRAMBAIX</b>	21,93	27,76	17,83	13,66	23,80	26,40
<b>TRAMBESÒS</b>	29,74	30,72	20,04	26,72	33,62	31,42

Durante el 2022, la accidentalidad en el servicio de Trambaix ha repuntado hasta alcanzar niveles prepandémicos a causa de la recuperación de la movilidad. Con respecto a Trambesòs, se ha reducido ligeramente, siempre dentro de la tendencia de recuperación de normalidad.



## 2. Clientela atendida y satisfecha

Creemos en la necesidad de una atención de calidad a las personas viajeras.



Con el fin de seguir mejorando, las personas usuarias disponen de varios canales para transmitirnos toda petición de información y sugerencias que consideren, enviar quejas y también comunicarnos cualquier incidente.

### Canales de Atención a Clientes

Las personas usuarias han utilizado los servicios de Atención a Clientes 20.197 veces en el 2022, en paralelo al incremento de viajes y la reanudación de la normalidad. En Trambaix, este servicio ha tramitado 9.890 consultas y en Trambesòs, 10.307. En las dos redes nuestro tiempo de respuesta ha mantenido la rapidez de años anteriores a pesar del aumento de peticiones, con un tiempo de respuesta en Trambaix de 1,02 días y de 0,43 en Trambesòs.

-  **900 701 181** Gratis Laborables de 8 a 20h
-  **900 701 181** Laborables de 8 a 20h
-  **@TRAM\_Bcn** Laborables de 8 a 20h
-  **@TRAM\_Bcn** Laborables de 8 a 20h
-  **OAC** Laborables de 9 a 19h  
Oficina de Atención a Clientes  
T1 i T2 Bon viatge  
T4 i T6 Port Fòrum
-  **www.tram.cat**
-  **APP TRAM Barcelona**
-  **Interfono** Disponible en todas las paradas 24 horas / Tots els dies de l'any
-  **Personal de TRAM**

## Compromisos e indicadores

## Calidad del servicio

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

**#1 Nos comprometemos a realizar el 98% de todos los servicios programados. Este porcentaje no incluirá las paradas por causas ajenas a TRAM, como por ejemplo manifestaciones, causas meteorológicas extraordinarias, ocupaciones de la plataforma del tranvía por otros vehículos o peatones, etc.**

Objetivos anuales > 98%

Valor anual 2022: 99,67%

**#2 Nos comprometemos a realizar el 98% de los servicios diarios con puntualidad (como máximo hasta 5 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 por otros vehículos o peatones, etc.**

Objetivos anuales > 98%

Valor anual 2022: 99,26%



**#3 Nos comprometemos a ofrecer a las personas usuarias toda la información necesaria sobre el servicio en las paradas, los tranvías y los canales digitales para conseguir una valoración superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción que cada año realizamos entre nuestros usuarios y usuarias.**

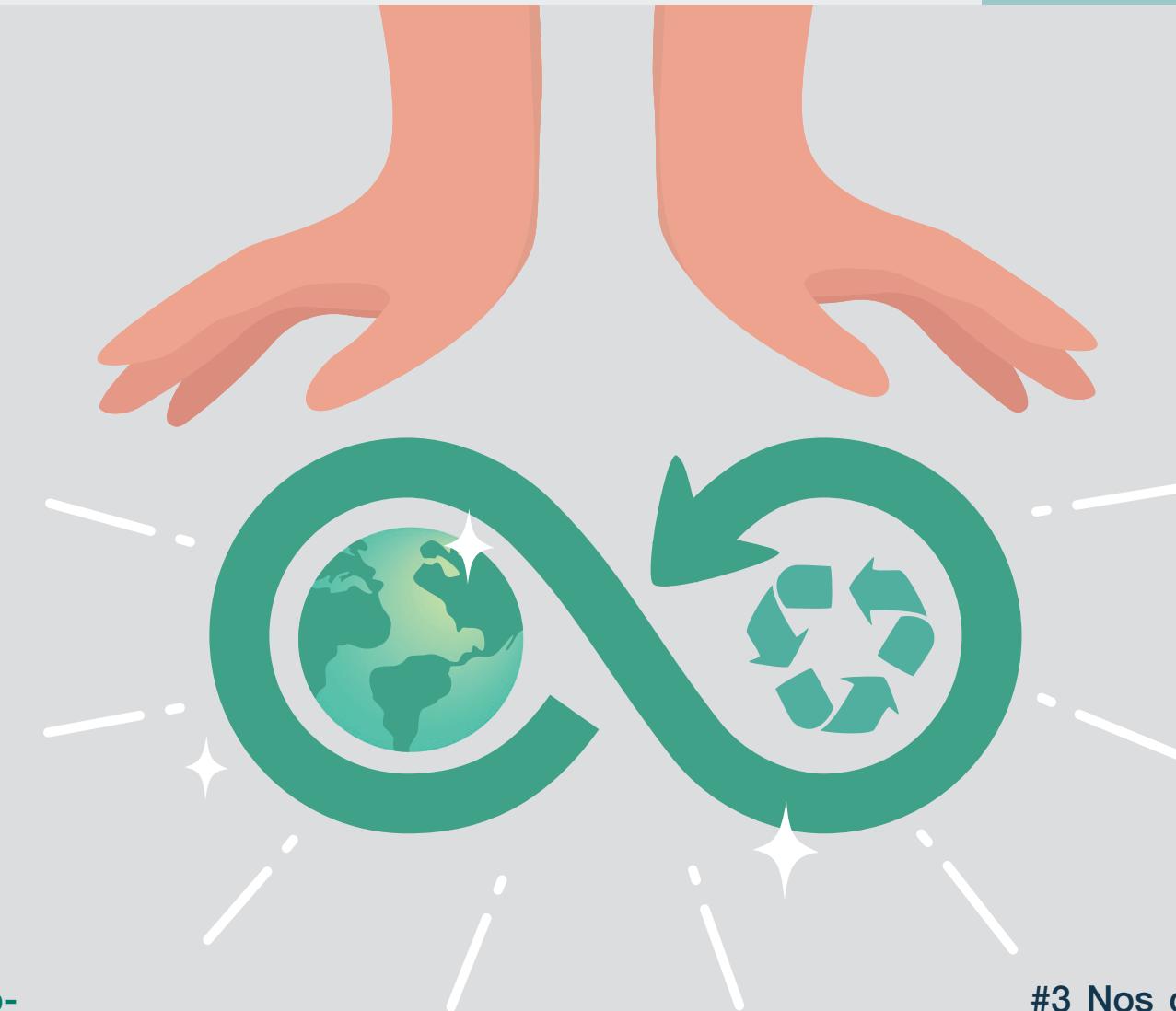
Objetivos anuales > 7,5/10

Valor anual 2022: 8,51%

## Compromisos e indicadores

### Medio ambiente

En TRAM nos comprometemos a respetar el medio ambiente y, por eso, adoptamos los siguientes compromisos:



**#1 Nos comprometemos a utilizar nuestras instalaciones para colocar, siempre que sea posible, equipos que generen energía renovable y que produzcan como mínimo 120.000 kWh cada año.**

Objetivos anuales  $\geq 120.000 \text{ kWh/any}$

Valor anual 2022: **131.336 kWh/any**

**#2 Nos comprometemos a que el consumo energético de los tranvías en ningún caso supere los 4,5 kWh/km.**

Objetivos anuales  $\leq 4,5 \text{ kWh/km}$

Valor anual 2022: **4,12 kWh/km**

**#3 Nos comprometemos a dar a conocer el impacto ecológico de cada trayecto cuando las personas usuarias lo busquen a través de la app y la web de TRAM y siempre que lo deseen.**

Objetivos anuales **100%**

Valor anual 2022: **100%**

## Compromisos e indicadores

### Seguridad

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



**#1 Nos comprometemos a obtener una puntuación mínima de 7,5 en la encuesta de satisfacción cuando preguntemos a nuestros usuarios y usuarias sobre la seguridad personal en TRAM.**

Objetivos anuales  $\geq 7,5 / 10$

Valor anual 2022: 8,27

**#2 Nos comprometemos a promover actividades sobre civismo, respeto por el medio ambiente y movilidad sostenible entre el alumnado de centros educativos, con dos actividades en línea (una para educación infantil y otra para educación primaria).**

Objetivos anuales 100%

Valor anual 2022: 100%

**#3 Nos comprometemos a no superar el valor de 51, basado en los valores estándares 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. (\*)**

\* El indicador se calcula con la ponderación de ciertos indicadores de SFO (seguridad ferroviaria operacional): colisiones, 30%; caídas en el interior del tramo, 25%; heridos, 20%; SPAD (cruzar con la señal ferroviaria cerrada), 25%, y FU (frenadas de urgencia), 10%.

Objetivos anuales  $< 51$

Valor anual 2022: 34,85

## Compromisos e indicadores

### Atención a clientes

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



**#1 Nos comprometemos a contestar 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.**

Objetivos anuales ≤ 5 días laborables

Valor anual 2022: 0,7

**#2 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 ningún tipo de coste, siempre que la persona interesada lo deseé.**

Objetivos anuales 100% de los reclamados

Valor anual 2022: 100%

**#3 Nos comprometemos a devolver el importe íntegro de los títulos de transporte comprados en TRAM por error al seleccionar su tipología, siempre que no se hayan utilizado.**

Objetivos anuales 100% de los casos

Valor anual 2022: 100%

## Compromisos e indicadores

# Responsabilidad social

En TRAM nos comprometemos a cumplir los siguientes acuerdos:



**#1 Nos comprometemos a disponer de un plan anual de RSE y a destinar un porcentaje no inferior al 0,7% de los beneficios brutos de TRAM, antes de impuestos, para su financiación.**

Objetivos anuales  $\geq 0,7\%$

Valor anual 2022: 0,93%

**#2 Nos comprometemos a realizar el 80% de las acciones previstas en el Plan de Igualdad del año en curso. Este plan pertenece a Trambaix UTE y Trambesòs UTE.**

Objetivos anuales  $\geq 80\%$

Valor anual 2022: 81,82%

**#3 Nos comprometemos a tener las paradas convenientemente adaptadas 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 Desarrollo 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 15% de los asientos del tranvía para personas con necesidades especiales (embarazadas, personas con niños, personas mayores y personas con movilidad reducida).

Objetivos anuales 100%

Valor anual 2022: 100%

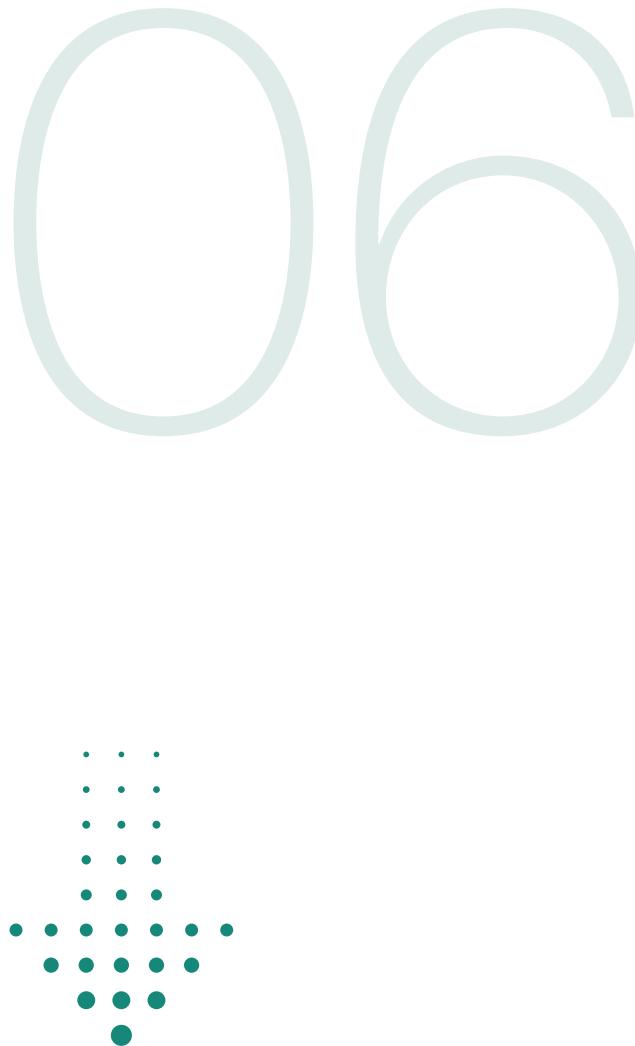


**#4 Nos comprometemos a facilitar la comunicación entre el equipo de dirección de TRAM y las personas usuarias a través de cualquiera de los canales de comunicación que existen, como mínimo una vez al año.**

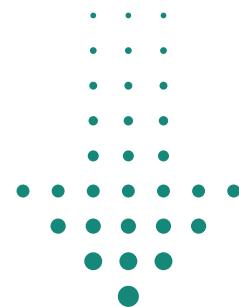
Objetivos anuales  $\geq 1$

Valor anual 2022: 1

Enmienda En caso de incumplimiento de algún indicador, a la persona afectada que lo solicite se le harán llegar unas disculpas personalizadas y un título de ida y vuelta de TRAM.



Peticiones de información	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	6.836	6.621	5.919	3.851	5.630	7.157
TRAMBESÒS	8.800	7.911	7.418	3.988	7.389	9.186
Sugerencias	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	9	13	36	27	12	20
TRAMBESÒS	0	0	21	8	6	3
Quejas	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	1.183	1.321	1.413	767	1.157	1.242
TRAMBESÒS	581	541	697	374	392	414
Incidentes	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	1.275	1.287	1.501	1.049	1.590	1.471
TRAMBESÒS	879	790	623	371	648	704



Por nuestro compromiso con las personas viajeras, según lo establecido en nuestra Carta de Servicios, facilitamos la comunicación entre el equipo directivo de TRAM y las personas usuarias a través de cualquiera de nuestros canales de comunicación, como mínimo, una vez al año. En el 2022, el equipo directivo ha salido a la calle y se ha puesto a disposición de las personas viajeras durante la acción 'Vull parlar amb la persona responsable' en las paradas Francesc Macià y Glòries.

## Vull parlar amb la persona responsable



L'equip de TRAM surt al carrer per escoltar i resoldre qualsevol dubte o suggeriment que els vulguis plantejar.

T4 T5 T6

Parada Glòries

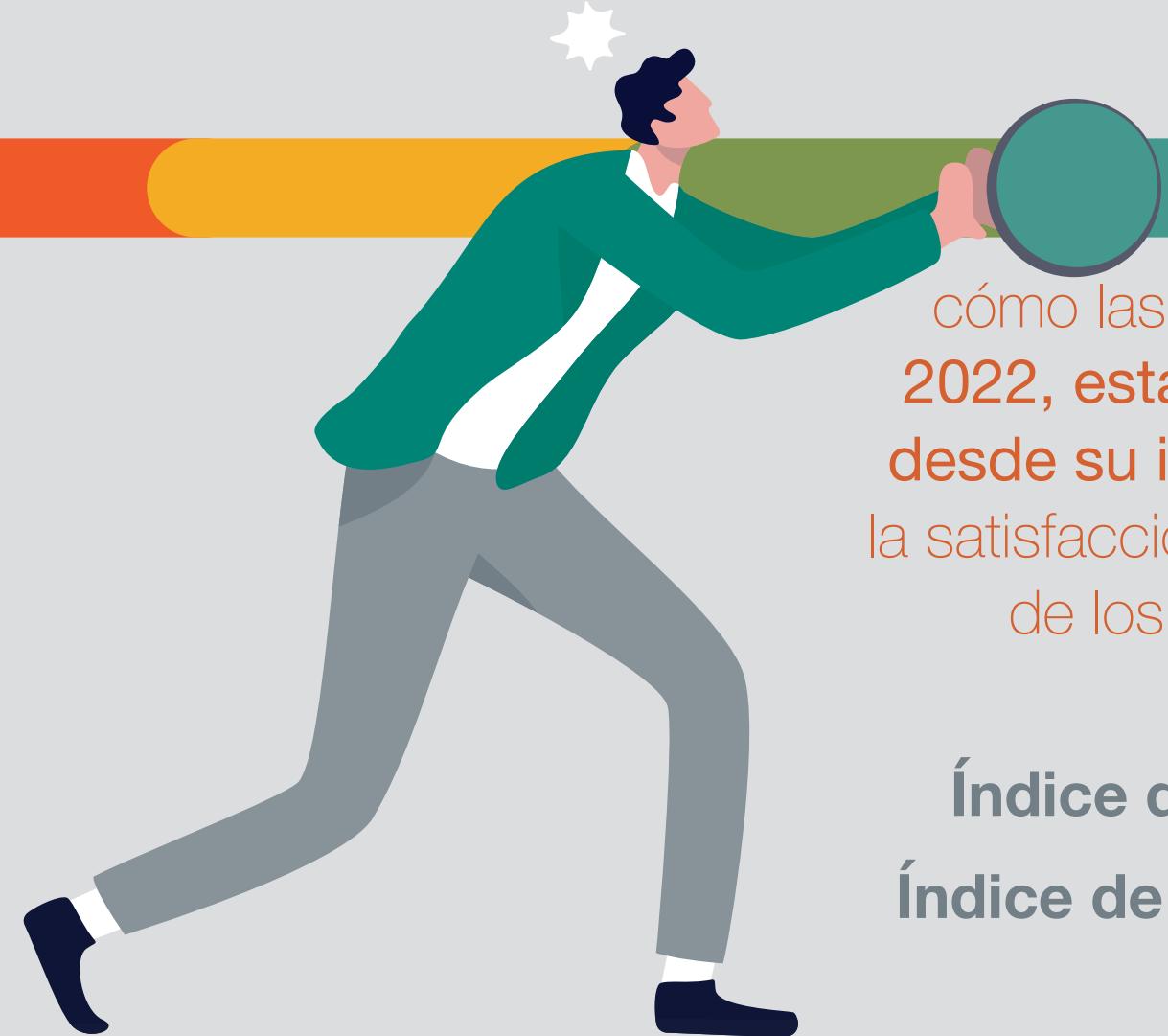
15 de setembre d'11 a 14 h

T1 T2 T3

Parada Francesc Macià

15 de setembre d'11 a 14 h

## Encuesta de satisfacción



TRAM lleva a cabo el **Estudio de Satisfacción de Viajeros** para conocer cómo las personas usuarias valoran el servicio. **En el 2022, estas puntúan el TRAM con la nota más alta desde su inauguración.** Los resultados muestran que la satisfacción espontánea (Índice de Calidad Percibida) de los usuarios y de las usuarias de las dos redes sigue aumentando hasta el 8,43.

**Índice de calidad percibida en Trambaix: 8,37**

**Índice de calidad percibida en Trambesòs: 8,48**

## Satisfacción general del servicio en TRAMBAIX

### Satisfacción general del servicio en TRAMBAIX

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
S.G. Servicio actual de TRAM	7,93	8,10	8,35	7,37	8,33	8,30



Nuevamente, el aspecto mejor valorado por las personas usuarias es el acceso al andén y al tranvía, y, como novedad, la información del servicio (megafonía, pantallas, señalización) y la conducción suave y segura son el segundo y tercer aspectos mejor valorados en el 2022. Por otra parte, las valoraciones con una puntuación más baja recaen, también como novedad, en la frecuencia de paso y la información durante las incidencias.



## Atributos del servicio TRAMBAIX



### Valoración de atributos del servicio TRAMBAIX

Atributos del servicio	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
La facilidad de acceso al andén, en el tranvía	8,43	8,53	8,69	8,43	8,68	7,64	8,65	8,84
La información del servicio (megafonía, pantallas, señalización...)	7,71	7,83	7,7	8,04	8,33	7,14	8,16	8,47
Los conductores conducen de manera suave y segura	7,96	8,06	7,86	7,94	8,13	7,45	8,25	8,44
La seguridad personal: viajar sin conflictos	7,98	8,16	8,12	8,12	8,34	7,20	8,09	8,43
La puntualidad del servicio: pasa siempre sin incidencias / puntual	7,97	8,18	8,00	8,12	8,42	7,30	8,43	8,42
La rapidez del trayecto: que tarde poco a llevarme al lugar de destino	7,86	7,83	8,03	8,06	8,34	7,33	8,37	8,38
La limpieza y el mantenimiento de los vehículos y de las paradas	8,00	8,06	7,98	7,96	7,92	7,16	8,21	8,37
La atención y la amabilidad del personal	7,40	7,44	7,35	7,46	8,02	6,89	8,16	8,32
El confort / la comodidad durante el viaje	8,06	8,12	8,13	7,85	8,21	7,17	8,29	8,31
S G Servicio actual del TRAM	8,05	8,09	7,93	8,10	8,35	7,37	8,33	8,30
La temperatura en el interior del tranvía es adecuada	7,74	7,91	7,82	7,94	8,12	7,11	8,17	8,22
La correspondencia con otros medios	7,63	7,62	7,87	7,81	8,01	6,99	8,19	8,21
El funcionamiento de las canceladoras de dentro el tranvía	7,62	7,75	7,95	7,76	8,36	7,22	7,51	8,19
La facilidad para adquirir el título en las paradas del tranvía	6,96	7,27	7,14	7,15	8,03	7,21	7,61	7,71
La frecuencia de paso: que pase a menudo	7,36	7,39	7,4	7,34	7,83	7,03	8,13	7,69
La información durante incidencias	7,02	6,67	7,08	7,82	7,77	6,87	7,79	7,67

## Satisfacción general del servicio en TRAMBESÒS

Satisfacción general del servicio en TRAMBESÒS

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
S.G. Servicio actual de TRAM	7,85	8,07	8,31	7,47	8,30	8,32



Al igual que en Trambaix, también en Trambesòs el aspecto mejor valorado es la accesibilidad al andén y al tranvía, y en segundo y tercer lugar se encuentran la rapidez del trayecto y su puntualidad. El aspecto peor valorado en Trambesòs es también la frecuencia de paso.



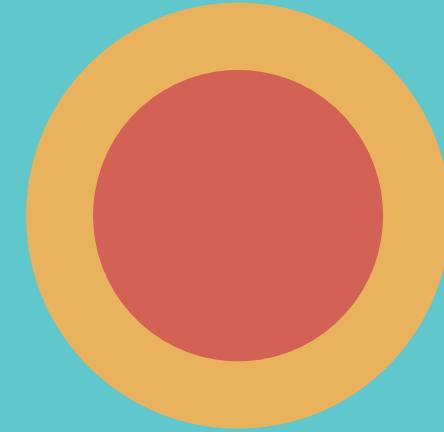
## Atributos del servicio TRAMBESÒS



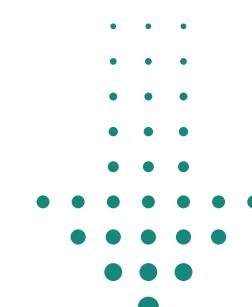
## Valoración de atributos del servicio TRAMBESÒS

Atributos del servicio	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
La facilidad de acceso al andén, al tranvía	8,35	8,52	8,63	8,69	8,79	7,69	8,69	9,15
La rapidez del trayecto: que tarde poco a llevarme al lugar de destino	8,05	8,14	8,27	8,33	8,62	7,54	8,47	8,78
Los conductores conducen de manera suave y segura	7,98	7,99	8,06	8,14	8,50	7,64	8,52	8,67
La puntualidad del servicio: pasa siempre sin incidencias / puntual	7,87	8,03	8,19	8,17	8,43	7,43	8,38	8,62
El confort / la comodidad durante el viaje	8,12	7,99	8,07	8,13	8,43	7,36	8,45	8,57
La información del servicio (megafonía, pantallas, señalización...)	7,72	7,75	7,87	8,01	8,20	7,28	8,21	8,55
El funcionamiento de las canceladoras de dentro el tranvía	7,83	7,56	7,93	7,91	8,40	7,41	7,49	8,54
La temperatura en el interior del tranvía es adecuada	7,98	7,82	7,89	8,06	8,26	7,37	8,39	8,52
La atención y la amabilidad del personal	7,51	7,29	7,85	7,89	8,04	7,12	8,28	8,39
S G Servicio actual del TRAM	7,92	7,98	7,85	8,07	8,31	7,47	8,30	8,32
La correspondencia con otros medios	7,67	7,59	7,88	7,83	8,26	7,15	8,26	8,30
La seguridad personal: viajar sin conflicto	7,56	7,40	7,50	7,86	8,05	7,24	8,06	8,10
La limpieza y el mantenimiento de los vehículos y de las paradas	7,59	7,46	7,48	7,70	7,95	7,36	7,97	8,04
La información durante incidencias	7,05	6,75	7,49	7,21	8,07	6,86	8,34	7,99
La facilidad para adquirir el título en las paradas del tranvía	7,14	7,17	7,30	6,86	7,66	7,14	7,73	7,95
La frecuencia de paso: que pase a menudo	6,75	6,91	7,21	6,77	7,95	7,06	7,53	7,70

# 07 Compromiso social



# 1. La acción social de TRAM



246.254,45 € invertidos en proyectos sociales durante el 2022

El Plan de Responsabilidad Social del 2022 ha permitido llevar a cabo o colaborar en un total de 57 proyectos materializando nuestros objetivos concretos de:

**#1** Velar por la reinserción sociolaboral de las personas sin hogar.

**#2** Fomentar la resiliencia poniendo de relieve la superación de las limitaciones personales.

**#3** Hacer la cultura más accesible a las personas vulnerables.

**#4** Mejorar las condiciones de vida de las personas mayores.

**#5** Paliar los efectos de la COVID-19.



## Distribución según públicos (€)

Sociedad	70
Público interno	19.590
Clientela y p. Usuarias	8.778

## Distribució segons públics (ACTIVITATS)

Sociedad	48
Público interno	19
Clientela y p. Usuarias	4

## Ejecución del Plan 2022

ODS alineados con TRAM y aprobados por el Consejo de Administración en el 2020:



10 acciones  
17,5% de los proyectos  
29,3% de los proyectos en importe



2 acciones  
3,6% de los proyectos  
5,5% de los proyectos en importe



2 acciones  
3,6% de los proyectos  
1,6% de los proyectos en importe



4 acciones  
7% de los proyectos  
15,5% de los proyectos en importe



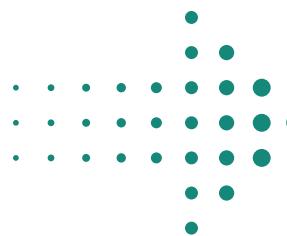
1 acción  
1,7% de los proyectos  
0,08% de los proyectos en importe



9 acciones  
15,0% de los proyectos  
37,7% de los proyectos en importe



7 acciones  
12,2% de los proyectos  
0,6% de los proyectos en importe



Otros ODS trabajados:



1 acción  
1,7% de los proyectos  
1,8% de los proyectos en importe



8 acciones  
14% de los proyectos  
8,4% de los proyectos en importe



6 acciones  
10,5% de los proyectos  
3,09% de los proyectos en importe



29 acciones  
50,1% de los proyectos  
52% de los proyectos en importe

\*El total de las acciones no coincide con las 58 realizadas ya que algunas de ellas trabajan más de un ODS a la vez.

## 1.1. Promoción de la equidad y la inclusión social



**FUNDISOC**  
fundació per a la integració social



## 1.1. Promoción de la equidad y la inclusión social



### Garantizamos la movilidad de las personas sin techo

Hemos renovado nuestra alianza con Moventia para garantizar el acceso al transporte público de las personas sin hogar atendidas por Sant Joan de Déu Serveis Socials - Barcelona. Este convenio, iniciado hace seis años, supone una ayuda que en el 2022 ha incidido directamente en cerca de 600 personas.



### Promovemos el programa “Nit d'estrelles” para niños en situación de vulnerabilidad

Los niños de los barrios de La Mina y San Roc han podido volver a disfrutar del programa “Nit d'estrelles”, un programa para niños en situación de vulnerabilidad al que TRAM hace una aportación económica. Esta ayuda ha contribuido a luchar en la reducción del riesgo de desnutrición infantil y la mejora del bienestar de menores vulnerables.



### Colaboramos con la Cruz Roja para mejorar la vida de colectivos vulnerables

Desde TRAM hemos colaborado con la Cruz Roja para mejorar la vida de las personas en varias causas. La primera colaboración es para el proyecto para las personas víctimas de la guerra de Ucrania. También hemos colaborado con la entidad para promover el empoderamiento de mujeres y niños víctimas de violencia machista con el proyecto “Noves iniciativas socials”, con un abordaje psicosocial. Finalmente, nuestra colaboración con la Cruz Roja también ha incluido la participación de TRAM en un proyecto de vulnerabilidad energética para hacer frente al pago de suministros y compra de electrodomésticos más económicos entre las familias con menos recursos.

## 1.1. Promoción de la equidad y la inclusión social



### Promovemos las fiestas del barrio de Sant Ildefons

Hemos colaborado con las fiestas del barrio de Sant Ildefons apoyando financieramente la asociación de vecinos de este barrio. Con esta iniciativa se quiere contribuir a la igualdad de oportunidades y al comercio de proximidad.



### Apoyamos el Casal dels Infants

Hemos renovado con el Casal dels Infants, por segundo año, el acuerdo de colaboración para combatir las desigualdades educativas en los barrios más vulnerables de la región metropolitana de Barcelona. Nuestra donación monetaria está destinada al centro socioeducativo del barrio de Sant Roc, en Badalona.



### Colaboramos con la Federación de Asociaciones Gitanas de Cataluña

Hemos renovado nuestra colaboración, por 14.º año consecutivo, con la Federación de Asociaciones Gitanas de Cataluña (FAGiC) para llegar, a través de la entidad, a las preocupaciones, necesidades, demandas y aportaciones del resto de agrupaciones del pueblo gitano.



### Renovamos con Soñar Despierto

Gracias a iniciativas como la de Soñar despierto, sesenta niños y niñas que viven en centros de acogida disfrutan de colonias en agosto.

## 1.1. Promoción de la equidad y la inclusión social



### Apoyamos a la Asociación de Comerciantes de la Mina

Hemos vuelto a apoyar económicamente el calendario de Navidad de la asociación de comerciantes del barrio de La Mina orientado a la promoción del comercio local.



### Seguimos detrás del TRAM Barcelona Open

Nuevamente, hemos apoyado la celebración del TRAM Barcelona Open, el Torneo Internacional de Tenis en Silla de Ruedas, en su quinta edición. Este se llevó a cabo en las instalaciones del Real Club de Polo de Barcelona. En esta edición han participado unos 48 jugadores y jugadoras de más de 15 nacionalidades diferentes. Con el lema “El nostre únic límit el marca la pista”, el torneo ha llegado a su 5.ª edición y se ha consolidado como torneo de referencia del circuito internacional Uniqlo Wheelchair Tennis Tour, y también se ha posicionado para dar el salto a la máxima categoría internacional (ITF1) en la próxima edición. Como novedad, el torneo ha recuperado, la categoría quad destinada a jugadores y jugadoras que tienen afectada las extremidades superiores, con el objetivo de ofrecer las mismas oportunidades a todas las categorías de la Federación Internacional, además de contar con la presencia de Niels Vink, número 1 en el ranking mundial en esta modalidad.



### Apoyamos a los niños de Ucrania gracias a Unicef

Un año más hemos colaborado con UNICEF Comité Cataluña, en este caso en la tarea de la organización a favor de los niños afectados por la guerra en Ucrania. Desde TRAM hemos puesto en circulación un tranvía completamente vinilado para hacer un llamamiento a la ciudadanía para colaborar con la organización. Además, la aportación del tranvía para esta emergencia se ha traducido en una aportación económica directa.



## 1.1. Promoción de la equidad y la inclusión social



### Luchamos para combatir las desigualdades laborales de las personas con discapacidad

Hemos firmado un convenio con Aura Fundación para combatir las desigualdades laborales que sufren las personas con discapacidad intelectual.



### Seguimos aliados con la Fundación Altarriba

Hemos renovado la colaboración con la Fundación 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 esta colaboración se ha podido garantizar la atención de más de 50 animales para su identificación, vacunación, desparasitaje, esterilización y otras intervenciones por un precio simbólico o de manera gratuita.



### Culminamos la mejora de la accesibilidad

Con el impulso y el patrocinio de la Autoridad del Transporte Metropolitano, hemos finalizado el proyecto de instalación de bucles magnéticos inductivos para personas con baja audición. Treinta y cuatro paradas de Trambaix y Trambesòs se suman a las trece ya existentes con esta tecnología en la red Trambaix y a los bucles magnéticos portátiles de las dos cabinas de Atención a Clientes, de modo que, a partir del 2022, la totalidad de la red dispone de esta tecnología.



## 1.1. Promoción de la equidad y la inclusión social



### Mejoramos la vida de las personas con trastorno del espectro autista

Hemos realizado una donación de 100 mochilas con nuestro logotipo en la quinta edición del Correblau, la popular carrera de 5 kilómetros celebrada en el parque del Fòrum de Barcelona para la Asociación Aprenem. Así, hemos querido mejorar las condiciones de vida de las personas con trastorno del espectro autista (TEA) y que puedan acceder de modo inclusivo a la educación ordinaria.



### Volvemos a apoyar la Carrera Infantil Adaptada

Hemos vuelto a apoyar la Carrera Infantil Adaptada en su segunda edición, un reto deportivo de autosuperación al que hemos realizado una donación de peluches.



### Apostamos por el reciclaje de ropa y su reutilización

Hemos vuelto a colaborar con Alstom y la cooperativa Roba Amiga para promover la reutilización y el reciclaje de ropa. Partiendo de una recogida selectiva de ropa utilizada, ropa del hogar, zapatos y otros residuos textiles, estos se han revalorizado a través del reciclaje mediante la integración de personas en riesgo de exclusión.

CAMPANYA RECOLLIDA DE ROBA



10 DE MAIG AL 4 DE JUNY

ALSTOM  
TRAM  
Formació i Treball

ROBA SOLIDÀRIA

## 1.2. Fomento de la convivencia y la vida saludable



## 1.2. Fomento de la convivencia y la vida saludable



### Apostamos de nuevo por el Banc de Sang i Teixits de Cataluña

Con el lema “Dona el millor de tu. Vine al TRAMvida a donar sang”, TRAM ha vuelto a ofrecer un tranvía para que el Banc de Sang i Teixits de Cataluña atienda a las personas donantes de sangre en un espacio diferente, en medio de la ciudad. El tranvía denominado “TRAMvida” se ha estacionado en la parada Francesc Macià por sexto año consecutivo, en el mes de septiembre.



### Volvemos a apoyar la campaña “Una poma per la vida”

Hemos vuelto a comprar una manzana para cada persona de nuestro equipo para seguir apoyando financieramente la tarea de la Fundación Esclerosis Múltiple (FEM) y, así, apoyar las personas que sufren esclerosis múltiple.



### Continuamos 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” de la Federación Catalana de Entidades contra el Cáncer (FECEC). Para la campaña se ponen a la venta 55.000 bolsas con dos pimientos a cada una por un precio simbólico de 1,5 €, con el fin de recaudar fondos para la investigación y el apoyo asistencial a los enfermos de cáncer y sus familiares. Por eso, TRAM compra una bolsa para cada persona del equipo.



## 1.2. Fomento de la convivencia y la vida saludable



### Renovamos la colaboración con la fundación oftalmológica Ramon Martí i Bonet

Hemos renovado nuestro apoyo a la fundación oftalmológica Ramon Martí i Bonet para donar todas las gafas perdidas y no reclamadas en las instalaciones del tranvía a programas solidarios de prevención de la ceguera, atención precoz y detección de la ceguera infantil. En el 2022 se han enviado 60 gafas encontradas, 34 en Trambaix y 26 en Trambesòs.

### KALI ZOR



### Renovamos con Kali Zor

Mantenemos la colaboración con la asociación Kali Zor que trabaja para la promoción de la juventud en el barrio de Sant Roc de Badalona, a través del fútbol.



### Seguimos con la Unión Deportiva San Pancracio de Sant Joan Despí

Mantenemos el patrocinio con la Unión Deportiva San Pancracio de Sant Joan Despí, que fomenta la actividad física entre todas las franjas de edad y actúa como cohesionador social, dando cabida a todos los vecinos que quieran participar.



### Bàsquet Femení Cornellà

### Seguimos al lado del Bàsquet Cornellà femenino

Hemos seguido apoyando el Bàsquet Cornellà femenino convencidos de la necesidad de fomentar la igualdad de oportunidades y los hábitos de vida saludables entre las jugadoras que integran este equipo.



## 1.2. Fomento de la convivencia y la vida saludable



### Apoyamos el fútbol inclusivo de Cornellà

TRAM ha renovado el convenio de colaboración con la Unión Deportiva de Cornellà, gracias al cual sigue siendo el patrocinador de Insecor, un proyecto social de fútbol inclusivo que desde hace 5 años forma parte de las secciones del club.



### Apoyamos a los jóvenes en situación de vulnerabilidad

Por cuarto año consecutivo hemos vuelto a nanciar becas para jóvenes en situación de vulnerabilidad del distrito barcelonés de Sant Martí. Las Becas Click son una iniciativa de la Fundación IRES, en colaboración con la 22@Nerwork, para promover la formación durante el curso escolar. El importe de la beca cubre todo el año académico y se adapta a las necesidades de cada participante.



### Apoyamos la investigación médica del ELA

Hemos seguido apoyando la investigación de la enfermedad degenerativa ELA con la participación en un torneo de fútbol organizado por Fundela. Con esta competición hemos podido recaudar fondos destinados a la investigación.



### Fomentamos las buenas prácticas alimentarias

Hemos vuelto a apoyar la Fundación Tomando Conciencia con su campaña de promoción de buenas prácticas en alimentación, cuidado del medio ambiente, salud y actividad física. Esta fundación crea contenido de interés relacionado con las buenas prácticas para difundirlo a través de plataformas corporativas cedidas por diferentes empresas.

## 1.2. Fomento de la convivencia y la vida saludable



### Volvemos a estar en la fiesta de la bici de Barcelona

Junto con la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) hemos participado en la Fiesta de la Bici de Barcelona 2022, con un stand lleno de actividades lúdicas y educativas en torno a la movilidad segura y la convivencia cívica entre los diferentes transportes urbanos sostenibles, como el tranvía y la bicicleta.



### Promovemos la movilidad sin riesgos

Nos hemos implicado nuevamente en la jornada sobre movilidad responsable y segura de Badalona Mobilona. Lo hemos hecho con un stand para más de 290 alumnos, una veintena de profesores y una veintena de personas voluntarias.



### Hemos vuelto a realizar La Travessa de Sant Joan Despí a Montserrat

Para seguir fomentando la actividad física nos hemos sumado nuevamente a la carrera ciclista de Sant Joan Despí a Montserrat promovida por el Club Ciclista de Sant Joan Despí. Además de inscribir al equipo de TRAM en la carrera, hemos patrocinado la prueba a cambio de la presencia de la marca en la salida y en la meta de la competición y en los canales digitales de la entidad organizadora.



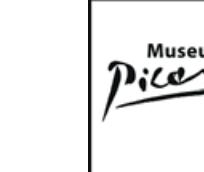
## 1.3. Impulso al acceso a la cultura



MUSEU  
D'ART CONTEMPORÀI  
DE BARCELONA



MUSEU NACIONAL  
D'ART DE CATALUNYA



Fundació  
Joan Miró  
Barcelona

CCCB  
Centre de Cultura  
Contemporània  
de Barcelona



++  
FUNDACIÓ ANTONI TÀPIES



BAIX  
LLOBREGAT  
CONSORCI DE TURISME



CRUÏLLA  
ESTRELLA  
BAIX



Gran Teatre  
del Liceu



48H  
OPEN  
HOUSE  
BCN

PRIMAVERA  
SOUND

ARTICKET  
BCN



## 1.3. Impulso al acceso a la cultura



### Renovamos la colaboración con los grandes museos de la ciudad

Hemos renovado, por quinto año consecutivo, nuestro convenio de colaboración con el MACBA, el Museo Nacional, el Museo Picasso de Barcelona, el CCCB, la Fundación Joan Miró y la Fundación Antoni Tàpies para facilitar la difusión de las exposiciones de estos museos y centros de cultura a través del tranvía. El convenio establece la colaboración entre TRAM y los seis museos que forman el grupo Articket con el objetivo de facilitar la difusión de las exposiciones previstas y promover el conocimiento de la oferta cultural expositiva de los centros museísticos de la ciudad.



### Impulsamos el turismo de proximidad

El Consorcio de Turismo del Baix Llobregat, el Consejo Comarcal del Baix Llobregat y Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí y Sant Just Desvern y nosotros seguimos impulsando “La Ruta del TRAM”, una campaña turística para promover un turismo sostenible haciendo uso del transporte público, descubrir lugares relevantes, visitar edificios emblemáticos y disfrutar de la oferta gastronómica en torno al tranvía en la zona del Baix Llobregat.



### Apoyamos la investigación joven

Seguimos al lado de la feria de investigación Exporecerca Jove, un encuentro global que tiene el objetivo de promover la investigación entre los jóvenes, fomentar el intercambio de experiencias y conocimiento, así como potenciar la participación en otras ferias y congresos de ámbito nacional e internacional.

## 1.3. Impulso al acceso a la cultura



### Llenamos de arte nuestros tranvías

Hemos llevado a cabo la quinta edición de Arte en el TRAM, un proyecto que utiliza el arte para revitalizar espacios de paso y convertirlos en lugares más amigables, así como para generar experiencias únicas para el pasaje y el personal de TRAM.

Elisa Capdevila es la artista que ha participado en esta quinta intervención (y tercera en una parada semisubterránea de TRAM) pintando los muros de la parada Sant Martí de Provençals de la línea T5 y T6 de la red Trambesòs. La obra es un homenaje a la ciudadanía y a la diversidad de las personas que diariamente cogen el tranvía.



Gran Teatre del Liceu

### Seguimos al lado del Gran Teatre del Liceu

Hemos renovado un año más nuestra colaboración con el Gran Teatre del Liceu en cuyo marco cedemos la vinilación integral de cinco tranvías de Trambaix durante la temporada teatral 2022-2023 a cambio de presencia en los productos promocionales del Gran Teatre del Liceu y entradas para sortear entre las personas usuarias y el personal interno.



### Seguimos participando en el Open House BCN

Por quinto año consecutivo, hemos mantenido nuestra participación en el festival 48H Open House BCN abriendo las cocheras de Trambaix el fin de semana del 22 y 23 de octubre. Nuestra actividad ha sido una visita guiada a las instalaciones de Sant Joan Despí.



## 2. Protección del medio ambiente

Velamos por promover la protección del medio ambiente y por una movilidad eficiente, respetuosa y de bajo impacto.

Lo hacemos gracias a un **sistema de gestión ambiental certificado según la norma UNE-EN ISO 14001:2015**. También tenemos un **protocolo en materia de gestión de riesgos medioambientales** para determinar la hoja de ruta en las actividades que tienen un impacto ambiental. Además, también compensamos la huella de dióxido de carbono que genera nuestra actividad directa e indirecta en el marco del Programa voluntario de compensación de emisiones de gases de efecto invernadero de la Oficina Catalana del Cambio Climático, de modo que la huella final de TRAM es de 0 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Velamos por el cumplimiento de la legislación ambiental vigente, de modo que desde el 2020 no hemos recibido ninguna sanción en este terreno.

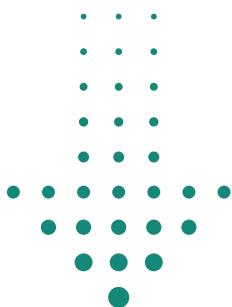


Hemos difundido campañas internas y externas con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, el Día Mundial del Agua, el Día Mundial Sin Tabaco y el Día de la Tierra.



# Somos un medio de transporte público eficiente y sostenible

Además de ser una apuesta por la movilidad sostenible, el tranvía tiene grandes ventajas medioambientales.



## 1 tranvía

transportando 34 personas de media:

0 gr CO2/km y usuario/a

0 g NOx/km y usuario/a

0 g PM10/km y usuario/a

0,15 kWh/km



## 1 turismo

transportando 1,1 personas de media:

122,329 gr CO2/km y usuario/a

0,747 g NOx/km y usuario/a

0,036 g PM10/km y usuario/a

0,83 kWh/km

### #1 Lucha contra el cambio climático.

Mientras que los vehículos con motor de combustión emiten el gas contaminante más relevante, CO2, los tranvías tienen tracción 100% eléctrica y no tienen emisiones directas.

Además, el tranvía consume energía 100% renovable y no contribuye a la emisión de gases contaminantes.

### #2 Contamina menos.

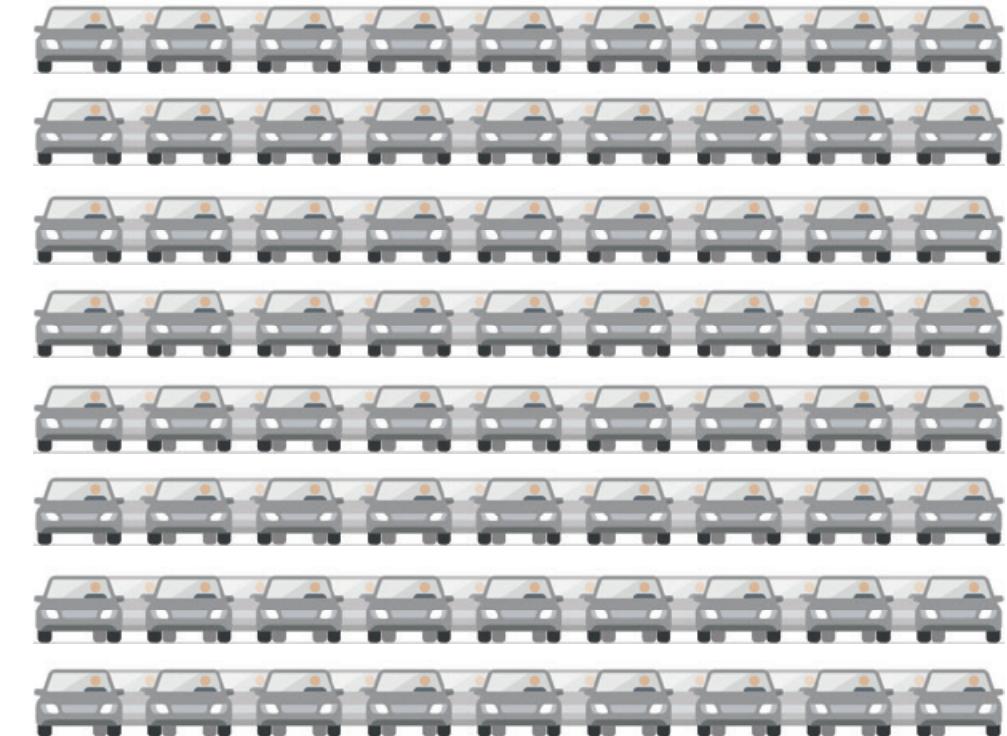
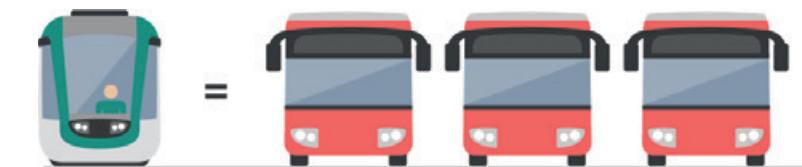
Los vehículos con motor de combustión emiten tanto NOx como partículas en suspensión (PM10): los principales contaminantes con afectación directa sobre la salud de las personas. Por el contrario, nuestros tranvías promueven la mejora de la calidad de vida ciudadana, ya que son vehículos 100% de tracción eléctrica.

### #3 Eficiente energéticamente.

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

### #4 Mejora la circulación.

Con una capacidad de 200 personas por tranvía, nuestros tranvías permiten el traslado de tantas personas como 3 autobuses o 180 coches.



## 2.1. Buenas prácticas en el consumo de agua

Tenemos un consumo de agua importante y lo controlamos con un plan concreto que nos permite hacer un seguimiento permanente.

En el 2018 apostamos por la telelectura de las acometidas de riego y desde entonces recibimos avisos automáticos cuando se superan ciertos volúmenes, y además podemos abrir y cerrar la electroválvula de modo remoto. Con este sistema hemos podido reducir el consumo de agua y estar al corriente de cualquier escape, así como cerrar las acometidas en caso de heladas y también extraer históricos de los consumos de agua.

Toda el agua que TRAM utiliza para el riego proviene de aguas freáticas.

Utilizamos el agua para regar las zonas de césped y las cocheras de las dos redes, y el cálculo del consumo lo hacemos con los contadores en las acometidas de la empresa suministradora.



Toda el agua que TRAM utiliza para el riego proviene de aguas freáticas.

### Captación de agua según la fuente

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Agua municipal	161.436 m <sup>3</sup>	137.053 m <sup>3</sup>	145.116 m <sup>3</sup>	118.972 m <sup>3</sup>	105.826 m <sup>3</sup>	113.651 m <sup>3</sup>
Aguas pluviales	42.791 m <sup>3</sup>	37.105 m <sup>3</sup>	33.689 m <sup>3</sup>	27.748 m <sup>3</sup>	19.251 m <sup>3</sup>	39.446 m <sup>3</sup>



## 2.2. Energía de fuentes renovables

En el 2022 hemos continuado con el convenio de suministro con Naturgy, que garantiza que toda la energía que usamos sea 100% verde, de esta manera, nuestras instalaciones, vehículos eléctricos, tranvías y equipamientos reciben solo energía de fuentes renovables.

Aparte, disponemos de una flota de tranvías sin emisiones y muy eficientes en el consumo de energía, que al mismo tiempo son capaces de reutilizar la energía de su propio frenado y devolverla al sistema para que puedan utilizarla otros convoyes cercanos, lo que genera un ahorro superior al 25%. Nuestra necesidad anual de energía es de unos 12,93 GWh (4,96 kWh/km), un volumen estable en el tiempo, pero que ha registrado una tendencia descendente gracias al **Plan de Eficiencia Energética**, que incluye:

**#1 Un seguimiento del consumo energético de nuestros vehículos:** dos convoyes de Trambaix y dos de Trambesòs tienen un sistema de medición para conocer detalladamente las ratios e implementar medidas orientadas a la eficiencia

**#2 El despliegue de un plan de formación de conducción eficiente (ecodriving) basado en los datos extraídos de los tranvías monitorizados.**

**#3 El control de los tranvías estacionados** y los parámetros de climatización e iluminación.

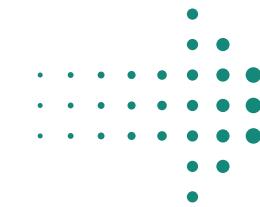
**#4 El cambio del alumbrado** para ganar eficiencia con las siguientes medidas:

- Iluminar el interior de los tranvías con flúo escentes de tecnología LED.
- Iluminar los paneles de las paradas con flúo escentes de tecnología LED.
- Iluminar el exterior de las cocheras con proyectores de tecnología LED.
- Iluminar el túnel de Cornellà Centre con bombillas de tecnología LED.

**#5 La instalación de equipos para el encendido y el apagado automático de la iluminación** en oficinas y talleres.

**#6 La divulgación de nuestra política de medio ambiente** y nuestras medidas de ahorro de energía y de concienciación para mejorar la sostenibilidad.

## 2.2. Energía de fuentes renovables



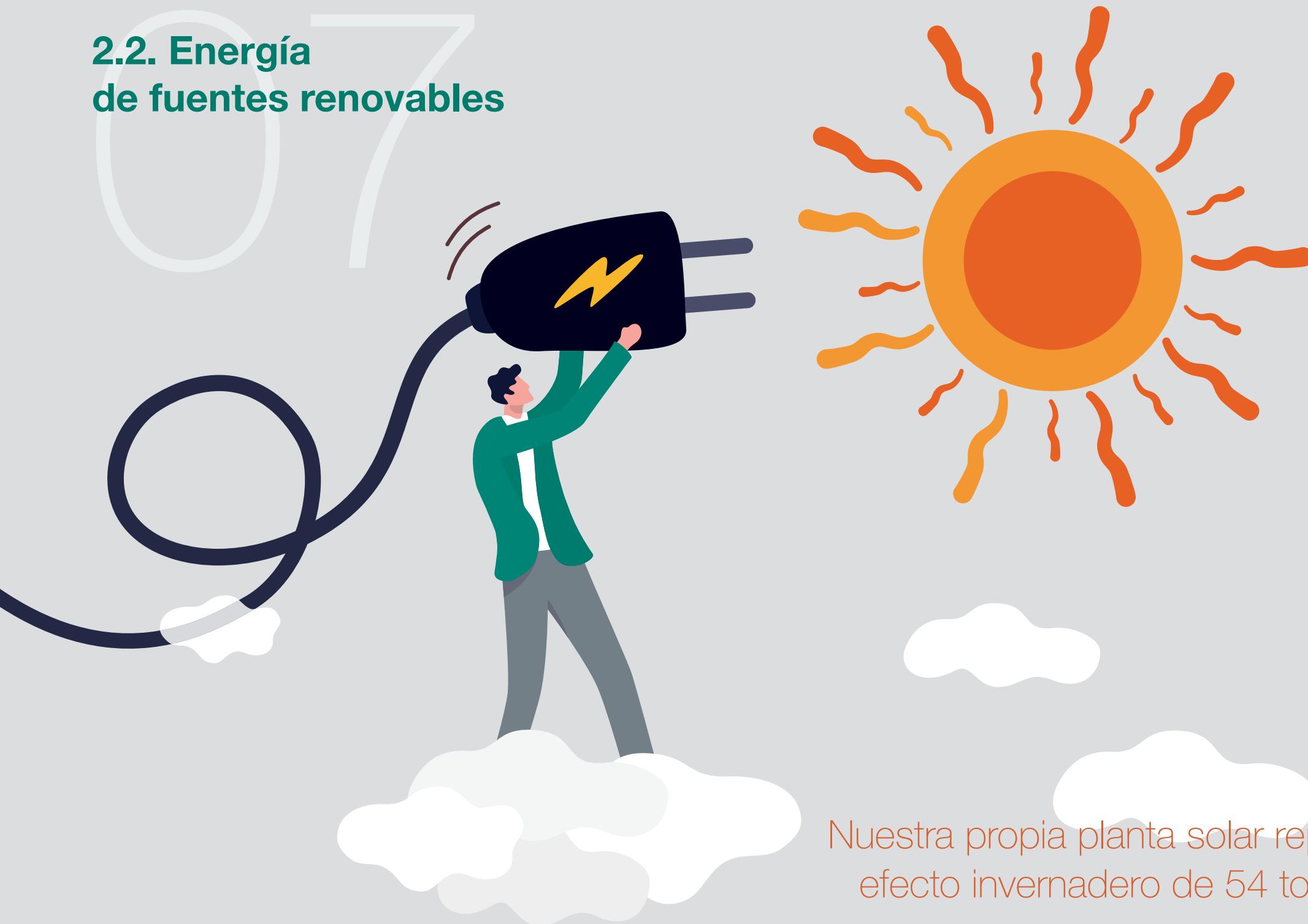
Gracias a todas estas decisiones en los últimos años hemos conseguido reducir el consumo de energía eléctrica.

<b>Energía consumida</b>		2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Consumo energético interno</b>	<b>TRAMBAIX</b>	6.476.625 kWh 4,31 kWh/km	6.412.809 kWh 4,25 kWh/km	6.421.988 kWh 4,25 kWh/km	5.870.714 kWh 4,24 kWh/km	6.288.219 kWh 4,16 kWh/km	6.169.417 kWh 4,10 kWh/km
	<b>TRAMBESÒS</b>	4.682.725 kWh 4,21 kWh/km	4.556.103 kWh 4,16 kWh/km	4.456.800 kWh 4,17 kWh/km	4.087.689 kWh 4,18 kWh/km	4.403.817 kWh 4,07 kWh/km	4.476.079 kWh 4,10 kWh/km
<b>Intensidad energética</b>	<b>TRAM</b>	13,51 GWh 5,20 kWh/km	13,39 GWh 5,14 kWh/km	13,17 GWh 5,10 kWh/km	12,23 GWh 5,17 kWh/km	13,13 GWh 5,07 kWh/km	12,86 GWh 4,95 kWh/km

	<b>TRAMBAIX</b>	<b>TRAMBESÒS</b>
<b>Emisiones de CO2 ahorradas 2004-2021 (t)*</b>	7.000,47	2.464,34
<b>Emisiones de NOx ahorradas 2004-2021 (t)*</b>	42,75	15,05
<b>Emisiones de partículas ahorradas 2004-2021 (t)*</b>	2,06	0,73

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

## 2.2. Energía de fuentes renovables



**#1 Solo utilizamos energía de fuentes renovables.**

**#2 Compensamos la huella de carbono.**

**#3 De todos los medios de transporte, junto con los ferroviarios puros, somos la opción más eficiente en consumo energético por el bajo rozamiento rueda-carril, que exige menos energía.**

En las cocheras de Trambaix tenemos una planta solar fotovoltaica del 2006 que cada año genera unos 125.000 kWh y tiene una potencia instalada de 104,4 kW. Gracias a esta infraestructura propia podemos recorrer sin ningún coste 27.400 km en tranvía o bien hacer 210.000 viajes adicionales cada año. La planta tiene 892 m<sup>2</sup> de superficie y está integrada por 696 placas, y la energía que se produce se vende a la red eléctrica general.



Nuestra propia planta solar reporta un ahorro de emisiones de gases de efecto invernadero de 54 toneladas de CO<sub>2</sub> y 65 kg de SO<sub>2</sub> anuales.

### 3. Empresas competitivas

Implementamos innovaciones con el fin de ser una empresa competente, con ética y lealtad. Gracias a esta política contribuimos al crecimiento y la dignificación del sector:



**#1 Fomentamos la inversión.**

**#2 Promovemos la contratación de proveedores locales.**

**#3 Ofrecemos más y mejor formación, capacitación, educación y competencias en el equipo.**

**#4 Propiciamos las inversiones en investigación y desarrollo (I+D) y en nueva tecnología.**

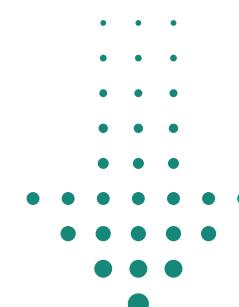
**#5 Aumentamos el salario de la plantilla y mejoramos el bienestar.**

**#6 Combatimos la corrupción desde la empresa.**

**#7 Buscamos una colaboración efectiva con las administraciones para promover regulaciones adecuadas.**

## 4. Educación y comunicación

TRAM ha organizado y ha ofrecido por decimoquinto año el servicio educativo **TRAMeduca**, con el objetivo de que los participantes conozcan el funcionamiento del tranvía y reflexionen sobre civismo, inclusión y sostenibilidad, unos valores relacionados con el transporte público.



Un total de 4.777 alumnos, de 15 municipios diferentes, han llevado a cabo 229 actividades gratuitas de TRAMeduca y TRAM Barcelona Open durante el curso 2021-2022. Todas estas actividades se han llevado a cabo en los centros educativos.

La oferta completa es la siguiente:

**#1 “Mira el TRAM” (2-6 años).** A través de un cuento, los niños conocen el funcionamiento del Tranvía de Barcelona. 43 sesiones en 18 centros.

**#2 “Investiga el TRAM” (6-8 años).** Los niños se convierten en pequeños investigadores, a partir de un juego de preguntas y pistas descubren el tranvía. 48 sesiones en 20 centros.

**#3 “Viu el transport públic” (8-10 años).** Para conocer los aspectos más relevantes y la importancia de las actitudes cívicas y respetuosas en el transporte público. 34 sesiones en 16 centros.

**#4 “Aventura’t al TRAM” (10-12 años).** Para simular la planificación y el viaje en tranvía y trabajar así la autonomía personal y las buenas conductas dentro del transporte público. 27 sesiones en 14 centros

**#5 “TRAM Barcelona Open” (10-12 años).** Para aprender a relacionarse con la diversidad a través de los valores del deporte adaptado. 26 sesiones en 9 centros.

**#6 “I tu, què en penses?” (12-16 años).** Para reflexionar sobre la importancia de disponer de transporte público y las características específicas del tranvía. Se pone el énfasis en aspectos de seguridad y respeto en los espacios públicos. 10 sesiones en 5 centros.

**#7 “L’energia del TRAM” (12-18 años).** Actividad para conocer el tranvía desde una perspectiva medioambiental y tecnológica. 41 sesiones en 5 centros.

## 4. Educación y comunicación



### Tipos de centros y entidades.

Las 229 actividades realizadas se distribuyen del siguiente modo en función del nivel educativo:



Totales por centros:

- 8 actividades en jardines de infancia 3 %
- 36 actividades en educación infantil 16 %
- 133 actividades en educación primaria 58 %
- 41 actividades en educación secundaria obligatoria (ESO) 18 %
- 2 actividades en ciclos formativos 1 %
- 6 actividades en educación especial 3 %
- 3 actividades en otros (PFI y formación ocupacional) 1 %

## 4.1. Las campañas de comunicación de TRAM

### Realizamos una campaña innovadora incitando a no validar

Hemos hecho una campaña antifraude para concienciar a las personas que utilizan el transporte público de la necesidad de validar el título de transporte en cada viaje. Con el eslogan “Cola’t”, la campaña utiliza la psicología inversa y da una instrucción contraria a la esperada. Además, se informa de las consecuencias de cometer fraude, es decir, tener que pagar una multa de 100 €.



### Felicitamos las iestas con un vídeo con Amigos de los Mayores

Por noveno año consecutivo, hemos felicitado las iestas de Navidad a través de un vídeo solidario. La causa que ha escogido el equipo ha sido la Fundación Amigos de los Mayores, una organización que, con más de treinta años de historia, trabaja para combatir la soledad no deseada y el aislamiento social a través del acompañamiento emocional y la socialización. Además, hemos hecho una donación de 10.000 € que la entidad ha destinado a financiar las actividades navideñas de la fundación, como las salidas y los encuentros de personas mayores y voluntarias de todo el territorio catalán y las comidas de Navidad.



### TRAM vuelve a convocar el concurso de relatos La TRAMa

Con la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) hemos convocado la octava edición de La TRAMa, el concurso en línea de relatos colectivos en lengua catalana. Las personas usuarias del tranvía se han podido inscribir y convertirse en autoras de una narración colectiva que han dinamizado los escritores y las escritoras Núria Bendicho, Melcior Comes, Alba Dalmau, Bel Olid y Adrià Pujol.



## 4.1. Las campañas de comunicación de TRAM

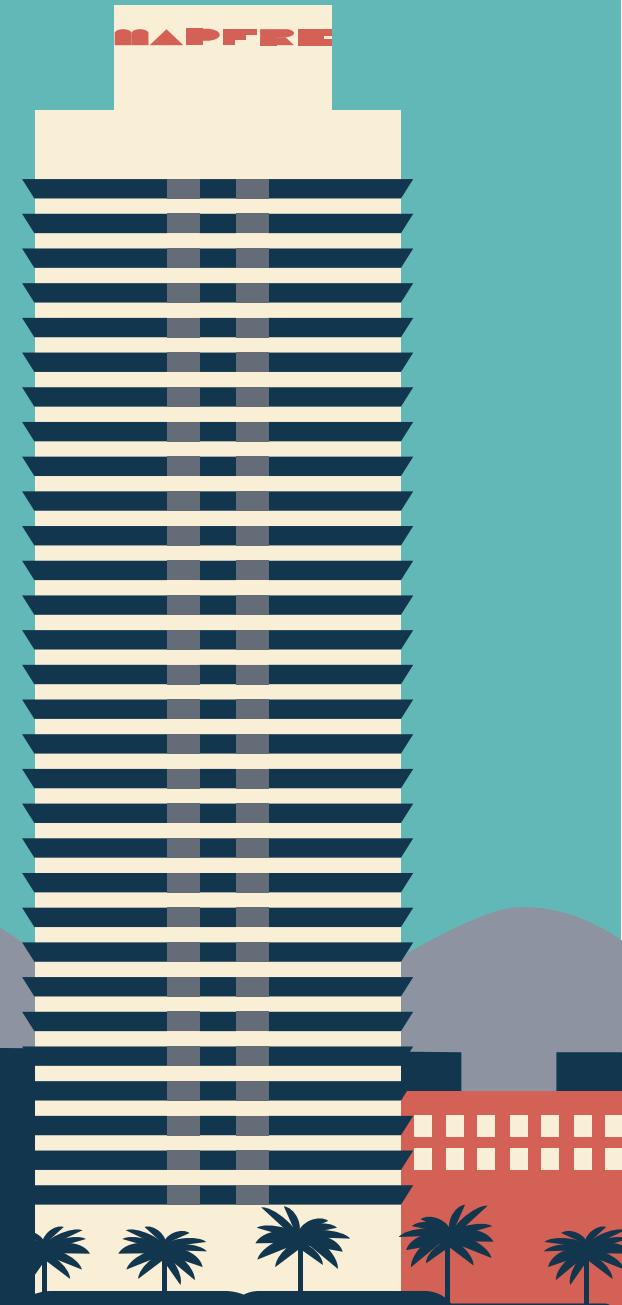
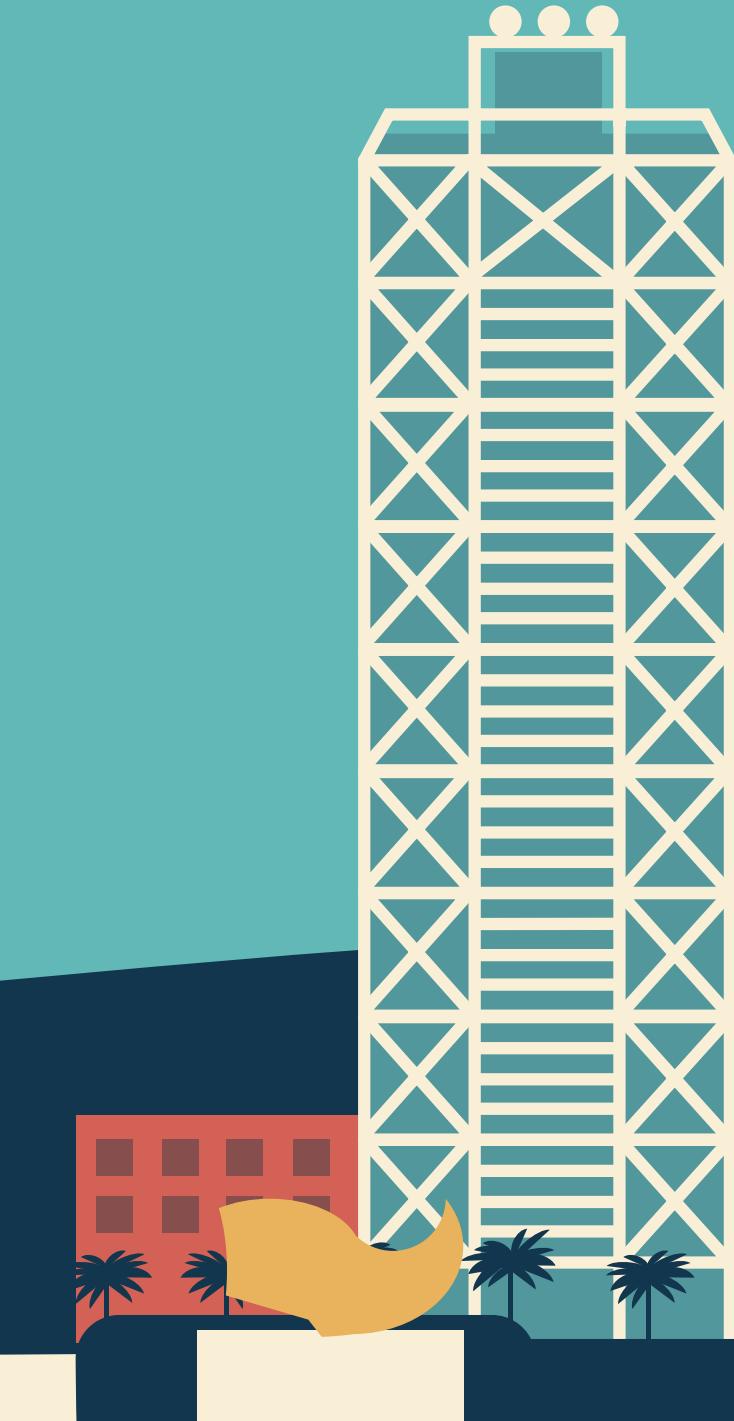
### Celebramos nuestra mayoría de edad

Hemos celebrado nuestros 18 años con regalos entre las personas usuarias. El 3 de abril del 2004, después de más de tres décadas sin este medio de transporte, el tranvía volvía a Barcelona. Dieciocho años y 400 mi-

llones de viajes después, hemos conmemorado aquel primer trayecto de la red de Trambaix con la campaña digital a través de las redes sociales corporativas con el eslogan “En fem 18. Per molts TRAMS!”.



# 08 Índice de contenidos GRI



## Resumen de los contenidos generales básicos y específicos de la Global Reporting Initiative (GRI) de conformidad con los Estándares GRI de la opción “de conformidad – esencial”.

Estándar GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página/ Referencia	
	Indicador	Descripción		
<b>GRI 102: Contenidos generales 2016</b>				
<b>Perfil de la organización</b>				
102-1	Nombre de la organización	TRAM - Tranvia de la Región Metropolitana de Barcelona		
102-2	Actividades, productos y servicios	Pàg.11		
102-3	Ubicación de la sede	c/ Còrsega, 270 pl 4a porta 6, 08008 Barcelona		
102-4	Ubicación de las operaciones	Pàg. 11		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pàg. 10		
102-6	Mercados servidos	Area Metropolitana de Barcelona		
102-7	Tamaño de la organización	Pàg. 5		
102-8	Información sobre profesionales y otros trabajadores	Pàg. 33		
102-9	Cadena de suministro	Pàg. 45		
102-10	Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro	No se han producido cambios significativos en 2021		
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pàg. 22		
102-12	Iniciativas externas	Pàg. 20		
102-13	Afiliación a asociaciones	Pàg. 20		

Estándar GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página/ Referencia	
	Indicador	Descripción		
<b>GRI 102: Contenidos generales 2016</b>				
<b>Estrategia</b>				
102-14	Declaración del alto ejecutivo o responsable de la toma de decisiones	Pàg. 3		
<b>Ética e integridad</b>				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pàg. 22-25		
<b>Gobernanza</b>				
102-18	Estructura de gobernanza	Pàg. 19		
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
102-40	Lista de grupos de interés	Pàg. 29		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de la plantilla está bajo un único convenio		
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	Pàg. 29		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pàg. 29		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pàg. 29		
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	No aplicable		
102-46	Definición del contenido de los informes y la cobertura de cada aspecto	Pàg. 8		
102-47	Listado de temas materiales	Pàg. 31		
102-48	Reformulación de la información	-		
102-49	Cambios en la elaboración del informe	-		
102-50	Periodo objeto del informe	2022		
102-51	Fecha del último informe	2021		
102-52	Ciclo de elaboración de los informes	Anual		

Estándar GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página/ Referencia	
	Indicador	Descripción		
<b>GRI 102: Contenidos generales 2016</b>				
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>				
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	premsatram@tram.cat		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Opción de conformidad: esencial		
102-55	Índice de Contenido GRI	Pàg. 90		
102-56	Verificación exte na	No aplicable		
<b>Temas materiales</b>				
<b>Categoría: Economía</b>				
<b>Anticorrupción</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 22 - Pàg. 31	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 22	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 22	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pàg. 23	
<b>Categoría: Medio ambiente</b>				
<b>Energía</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 78	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 78	
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pàg. 82	
	302-3	Intensidad energética	Pàg. 81	
	302-4	Reducción del consumo energético	Pàg. 83	

Estándar GRII	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página/ Referencia
	Indicador	Descripción	
<b>Agua</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 80
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 80
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 80
GRI 303: Agua 2016	303-1	Extracción de agua por fuente	Pàg. 80
<b>Emisiones</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 79
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 78
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 81
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pàg. 81
<b>Cumplimiento ambiental</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 78
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 78
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 78
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Cumplimiento ambiental	No se han producido sanciones por incumplimiento en 2021
<b>Categoría: Social</b>			
<b>Empleo</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 33
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 33
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 33
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de profesionales y rotación del personal	Pàg. 37
	401-3	Permiso parental	Pàg. 35

Estándar GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página/ Referencia
	Indicador	Descripción	
<b>Salud y seguridad laboral</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 39
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 39
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 39
GRI 403: Salud y seguridad laboral 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Pàg. 39
	403-2	Tipo de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertos por accidente laboral o enfermedad profesional	Pàg. 39
<b>Formación y enseñanza</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 41
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 41
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 41
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por trabajador	Pàg. 41
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los trabajadores/as y programas de ayuda a la transición	Pàg. 42
	404-3	Porcentaje de trabajadores/as que se someten a evaluaciones periódicas del cumplimiento del desarrollo profesional	-
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 33
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 34
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 34
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y trabajadores/as	Pàg. 34
	405-2	Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	Pàg. 36

Estándar GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página/ Referencia
	Indicador	Descripción	
<b>No discriminación</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 34
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 34
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 34
GRI 406: No-discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas tomadas	No se ha producido ningún caso en 2022
<b>Comunidades locales</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 62
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 62
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 62
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pàg. 62
<b>Evaluación social de los proveedores</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 45
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 45
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 45
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 216	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección según criterios sociales	-
<b>Salud y seguridad de los usuarios</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pàg. 48
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Pàg. 48
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pàg. 50
GRI 416: Salud y seguridad de los usuarios 2016	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios	No hubieron incumplimientos en 2022



**Memoria de  
responsabilidad social  
empresarial 2022**