CODI ÈTIC

ÍNDEX

1. OBJECTE 2
2. ÀMBIT D'APLICACIÓ 2
3. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS 2
3.1. Missió 2
3.2. Visió 2
3.3. Principis i valors 2
4. COMPROMÍS ÈTIC I NORMATIU 3
5. CRITERI DE COMPORTAMENT 4
5.1. Accionistes 4
5.2. Directius, empleats i col·laboradors 4

1. OBJECTE

El Codi Ètic fixa les normes que regulen el comportament de les persones dins de l'organització, per tal de garantir que l'execució de les seves activitats diàries es faci tenint en consideració la legislació vigent, els valors de l'organització i els interessos dels clients, empleats, socis, i de la societat en general.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

El Codi Ètic vincula els membres de l'Òrgan de Govern (Consell d'Administració a TRAM Concessionària i Comitè de Gerència a TRAM Operadora) i a tot el personal, independentment de la posició i la funció que exerceixin. Tots els directius i empleats de TRAM, sigui quina sigui la seva funció dins de l'organització, han de conèixer i aplicar aquests principis de manera rigorosa.

Així doncs, tots els membres de TRAM estan informats de l'existència d'aquest Codi Ètic, disponible a la web de l'organització perquè qualsevol persona en pugui consultar el contingut.

Així mateix, els principis d'aquest Codi Ètic es faran extensius a qualsevol persona física i/o jurídica que es relacioni, o pretengui relacionar-se, amb TRAM.

3. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

3.1. Missió

Transportar persones en tramvia mitjançant un servei de mobilitat eficient i respectuós amb la societat i el medi ambient.

3.2. Visió

Ser reconeguts com una organització model en excel·lència dins del món de la mobilitat; exemple d'eficiència, d'innovació, de respecte pel medi ambient i de compromís cap als usuaris. Un operador que converteix el viatge en una experiència satisfactòria.

3.3. Principis i valors

Qualitat: TRAM entén la qualitat com l'excel·lència en la prestació dels seus serveis. Som eficaços perquè ajustem aquests serveis als requeriments dels clients, i som eficients en prestar-los amb el mínim cost/impacte.
Seguretat: les persones que treballen a TRAM són protagonistes, en tot moment, tant de la seva pròpia seguretat com de la dels seus companys i clients, més enllà del compliment i respecte de totes les normes, estàndards i procediments establerts.

Enfocament al client: TRAM desenvolupa la seva tasca amb l'objectiu de complir les legítimes expectatives que els clients hi dipositen, buscant no només atendre els seus requeriments, sinó també satisfent les seves expectatives.

Respecte pel medi ambient: TRAM desenvolupa la seva activitat amb l'objectiu de promoure la sensibilització cap a la preservació del medi ambient amb actuacions que permetin la utilització eficaç i responsable dels recursos disponibles en l'organització, tot respectant la normativa vigent.

Interès per les persones: comporta l'atenció a les persones de l'organització per assolir l'equilibri entre la vida laboral i familiar, el desenvolupament professional i la implicació i motivació dels treballadors, i poder així prestar el millor servei.

Innovació i eficiència: la innovació es concep com el millor camí per a poder identificar i anticipar oportunitats de millora dels serveis, amb la major eficiència i el ple aprofitament dels recursos en termes sostenibles.

Transparència: la transparència comporta una actitud dialogant i oberta amb informació exacta i veraç sobre totes les actuacions.

Responsabilitat: compliment dels principis i valors ètics, tenint en consideració els clients, empleats i col·laboradors, socis, i la societat en general.

Honestedat: responsabilitat amb un mateix i amb els altres, en relació amb la qualitat de la feina realitzada.

Equitat: l'equitat implica un tracte igualitari i no discriminatori per motius econòmics, d'edat, origen, religió, sexe o raça, i una manera de procedir objectiva i imparcial amb totes les persones.

4. COMPROMÍS ÈTIC I NORMATIU

TRAM és una organització empresarial que desenvolupa la seva activitat atenent a les exigències de compliment ètic i normatiu, específicament de la legalitat vigent i dels requeriments i especificacions tècniques que s'apliquen a l'activitat que porta a terme, amb respecte a tots aquells valors i principis d'actuació establerts en aquest Codi Ètic.

En matèria de compliment penal, aquest compromís implica que cadascun dels membres de TRAM està obligat a no dur a terme cap conducta o activitat que suposi un incompliment de la legislació.

Per tot això, TRAM compta amb un Model de Prevenció i Detecció de Delictes (MPDD) i amb un òrgan de compliment independent en l'Operadora i la Concessionària, respectivament, que

s'ocupa de supervisar-ne el funcionament i desenvolupament. A més, i per tal de facilitar el descobriment i sanció de les infraccions del Codi Ètic, Codi de Conducta, o en general, de les pautes d'actuació de l'MPDD, TRAM compta amb un Canal Ètic online d'àmbit universal al qual es pot accedir a través del web corporatiu de l'organització.

5. CRITERI DE COMPORTAMENT

5.1. Accionistes

En l'exercici dels seus drets:

- Configurar l'organització com a instrument al servei de la creació de riquesa, fent compatible la seva finalitat d'obtenció de beneficis amb un desenvolupament social sostenible i respectuós amb el medi ambient, tot procurant que tota la seva activitat es desenvolupi de manera ètica i responsable.
- Exercir, de manera informada i responsable, els seus drets de vot en les Juntes Generals de Socis (Òrgans de Govern) i, en fer-ho, exigir sempre l'actuació ètica de l'organització, incloent-hi l'aprovació del corresponent Codi Ètic i procurant-ne l'aplicació efectiva.
- Cercar un equilibri just entre el capital i el treball de manera que els treballadors rebin, a través dels seus salaris, la justa contraprestació per la seva feina.
- Nomenar com a consellers i contractar com a directius persones que reuneixin les condicions de preparació i experiència adequades, i que realitzin un exercici professional, ètic i responsable de la seva gestió.
- Exercir el càrrec i complir els deures imposats per les lleis i els estatuts amb la diligència deguda, així com adoptar les mesures adequades per a la bona direcció i control de les entitats que conformen l'organització.
- Definir i defensar la missió, la visió i els valors de l'organització en línia amb el seu Codi Ètic.

5.2. Directius, empleats i col·laboradors

En relació amb les funcions de gestió:

- Realitzar un exercici professional, ètic i responsable de la seva activitat.
- Complir i fer complir el Codi Ètic de TRAM i procediments interns.
- Informar puntualment i amb exactitud l'Òrgan de Govern de l'organització sobre la situació i perspectives de l'organització (Consell en el cas de la Concessionària, i Comitè de Gerència en el cas de l'Operadora).
- Complir i fer complir les normes i principis de comptabilitat generalment acceptats, i establir els sistemes interns i externs de control i gestió de riscos adequats a les característiques de l'organització.
- Mantenir els llibres oficials i registres de les entitats que conformen TRAM amb exactitud i honestedat, de manera que permetin l'obtenció d'informació i la presa de decisions de forma conscient i responsable.

- Facilitar als auditors tota la informació i explicacions que requereixin per a la realització de la seva feina.
- Mantenir la confidencialitat dels antecedents, dades i documents als quals tinguin accés per raó de les seves funcions a l'organització, fins i tot després d'haver-ne cessat.
- Fer front al pagament i compliment dels deutes i obligacions de les entitats que conformen TRAM sense dilacions ni incompliments injustificats, i procedir al cobrament dels seus crèdits amb diligència.
- Triar els col·laboradors i subordinats de conformitat amb els principis de mèrit i capacitat, tot procurant únicament l'interès de l'organització.
- Col·laborar en la tasca d'enfortir el prestigi de TRAM i de vetllar per la seva reputació.

En relació amb proveïdors i clients:

- Relacionar-se amb els proveïdors de béns i serveis de forma ètica i lícita, amb un elevat compromís d'honestedat i responsabilitat professional.
- Cercar i seleccionar únicament proveïdors les pràctiques empresarials dels quals respectin la dignitat humana, no incompleixin la llei, i no posin en perill la reputació de TRAM.
- Seleccionar els proveïdors d'acord amb la idoneïtat dels seus productes o serveis, així com del seu preu, condicions de lliurament i qualitat, no acceptant ni oferint comissions, ni en metàl·lic ni en espècie, que puguin alterar les regles de la lliure competència.
- Cercar l'excel·lència en la producció dels béns i la prestació de serveis que realitza l'organització, de manera que els clients obtinguin la satisfacció esperada.
- Evitar qualsevol situació que pugui suposar un conflicte entre interessos de proveïdors i clients i els de TRAM.
- Protegir la informació de clients i proveïdors.

En relació amb les persones empleades:

- Tractar amb dignitat, respecte i justícia les persones empleades.
- No discriminar a les persones empleades per raó de raça, religió, edat, nacionalitat, sexe o qualsevol altra condició personal o social aliena a les seves condicions de mèrit i capacitat.
- No permetre cap forma de violència, assetjament o abús a la feina.
- Reconèixer els drets d'associació, sindicació i negociació col·lectiva.
- Fomentar el desenvolupament, formació i promoció professional de les persones empleades, especialment en aquells aspectes que els permetin entendre i complir les obligacions legals i reglamentàries, internes i externes, aplicables a la seva funció laboral.
- Vincular la retribució i promoció de les persones empleades a les seves condicions de mèrit, capacitat i resultats.
- Garantir la seguretat i higiene a la feina, adoptant totes les mesures que siguin raonables per a maximitzar la prevenció de riscos laborals.
- Procurar la conciliació de la feina a l'organització amb la vida personal i familiar de les persones empleades.

- Procurar la integració laboral de les persones amb discapacitat o minusvalideses, eliminant tot tipus de barreres en l'àmbit de l'organització per a la seva inserció.
- Fomentar un clima laboral positiu en el qual totes les persones empleades siguin tractades amb imparcialitat, respecte i dignitat.

En relació amb la societat:

- Respectar els drets humans i les institucions democràtiques, i promoure'ls on sigui possible.
- Mantenir el principi de neutralitat política. No realitzar aportacions a partits polítics.
- Relacionar-se amb les autoritats i institucions públiques de manera lícita i respectuosa, no acceptant ni oferint comissions, en metàl·lic o en espècie.
- Col·laborar amb les Administracions Públiques i amb les entitats i organitzacions no governamentals dedicades a millorar els nivells d'atenció social als més desfavorits.
- Respectar el medi ambient tot promovent polítiques i sistemes sostenibles.
- Vetllar per oferir informació veraç en les activitats de promoció.