



# Memòria de sostenibilitat 2021

Informe de gestió 2021 del grup consolidat  
de Transports Metropolitans de Barcelona



Transports  
Metropolitans  
de Barcelona



# Índex

<b>1. Presentació de la Presidenta i del Conseller delegat</b>	<b>3</b>	<b>5. Gestió responsable</b>	<b>80</b>	<b>8. Compromís social</b>	<b>182</b>
<b>2. Fets i dades destacats del 2021</b>	<b>5</b>	5.1. Ètica i bon govern	81	8.1. Pla de responsabilitat social	183
2.1. Dades principals de la xarxa de bus i metro de 2021	6	5.1.1. Governança	81	8.1.1. Contribució a la societat	184
2.2. Fets destacats de 2021	7	5.1.2. Normativa i reglament	85	<b>8.2. Fundació TMB</b>	186
2.3. Fites de l'exercici	12	<b>5.2. Gestió del risc</b>	92	8.2.1. Projectes socials	187
<b>3. Qui som</b>	<b>18</b>	5.2.1. Sistema de gestió de riscos	92	8.2.2. Projectes culturals	188
3.1. El nostre model de negoci	21	5.2.2. Riscos i Oportunitats més rellevants	94	8.2.3. TMB Educa	189
3.1.1. Serveis i productes de TMB	21	<b>5.3. Transparència</b>	95	8.2.4. Patrimoni històric	190
3.1.2. Entorn institucional	27	5.3.1. Grups d'interès	96	<b>8.3. Drets humans</b>	191
3.1.3. Compra responsable	30	5.3.2. Materialitat: els aspectes rellevants	99	<b>9. Informació financera del Grup TMB</b>	<b>193</b>
3.1.4. Negoci exterior	32	<b>6. La nostra gent</b>	<b>102</b>	9.1. Compte de pèrdues i guanys	195
3.2. Projectes de futur i evolució previsible de la societat	34	6.1. Perfil del grup	103	9.2. Balanç de situació a 31 de desembre	198
3.2.1. Pla Estratègic TMB 2025	34	6.1.1. Ocupació	103	9.3. Informació fiscal	199
<b>4. Serveis de qualitat, innovadors i segurs</b>	<b>42</b>	6.1.2. Política retributiva	117	9.4. Inversions	200
4.1. Qualitat en el servei de TMB	43	<b>6.2. Atracció i impuls del talent</b>	122	<b>10. Gestió de la COVID-19</b>	<b>203</b>
4.1.1. Passatgers transportats	43	6.2.1. Formació	122	10.1. Organització per a la gestió de la COVID-19	204
4.1.2. Dades principals de la xarxa de metro i bus	45	6.2.2. Desenvolupament del talent	128	10.2. Mesures de salut i seguretat adoptades	205
4.1.3. Atenció i satisfacció del client	54	<b>6.3. Benestar, diversitat i inclusió</b>	133	10.3. Actuacions per combatre la COVID-19 al servei de metro i bus	206
4.1.4. Accessibilitat dels serveis	57	6.3.1. Organització del treball	133	10.4. Accions de comunicació i atenció als usuaris/es	208
4.2. La nostra aposta per la innovació	61	6.3.2. Relacions laborals i socials	137	10.4.1. Accions de comunicació digital i atenció al client	208
4.2.1. Novetats i millores	61	6.3.3. Comunicació interna	142	10.4.2. Comunicació interna a la plantilla de TMB	209
4.2.2. Projectes d'innovació, recerca i desenvolupament	69	6.3.4. Igualtat d'oportunitats	143	10.5. Afectació sobre la mobilitat	210
4.2.3. Sistema de gestió de TMB: millora de la qualitat	73	<b>6.4. Seguretat i salut en el treball</b>	145	10.6. Impacte econòmic	211
4.3. Salut i seguretat dels nostres passatgers	75	6.4.1. Foment de la salut i la seguretat laboral	145	<b>11. Esdeveniments importants després del tancament de l'exercici</b>	<b>212</b>
4.3.1. Viatges segurs	75	6.4.2. Accidentabilitat laboral	151	<b>12. Taula de continguts de l' estat d'informació no financera (GRI 102.55)</b>	<b>214</b>
4.3.2. Protecció de dades	77	<b>7. Protecció del medi ambient</b>	<b>157</b>		
4.4. Comunicació externa	78	7.1. Gestió ambiental	158		
4.4.1. Relació amb els mitjans de comunicació	78	7.1.1. Prevenció de riscos ambientals	159		
4.4.2. Presència a les xarxes socials i campanyes importants	79	7.1.2. Sistema de gestió ambiental i energètica	159		
		<b>7.2. Reducció de l'impacte en l'entorn</b>	160		
		7.2.1. Prevenció i gestió de residus	160		
		7.2.2. Protecció de la biodiversitat	164		
		<b>7.3. Minimització de l'ús de recursos</b>	165		
		7.3.1. Aigua	165		
		7.3.2. Energia i carburant	166		
		<b>7.4. Lluita contra el canvi climàtic</b>	171		
		7.4.1. Emissions	171		
		7.4.2. Altres tipus de contaminació	176		
		7.4.3. Fons Next Generation EU	177		
		7.4.4. Reglament europeu sobre inversions sostenibles	178		

# Carta de la presidenta



A l'hora de fer balanç del 2021 no podem obviar que, de nou, ha estat un any marcat per l'emergència sanitària i les seves conseqüències tant a nivell social com individual. En unes circumstàncies tan complexes i difícils, TMB i tot l'equip de professionals que en formen part han continuant realitzant un important esforç per garantir a la ciutadania de Barcelona i la seva àrea metropolitana un servei públic essencial com és la mobilitat, amb les màximes garanties de qualitat, seguretat i eficiència.

Però, a més de respondre a les necessitats del moment, TMB no ha deixat d'entomar i treballar en tots els grans reptes de present i de futur. I en aquest sentit, voldria destacar l'aprovació del Pla Estratègic 2025 de TMB.

En un context de canvis profunds en la mobilitat, la ciutadania ens demana un transport públic capaç de fer front a reptes com el canvi climàtic o que faci realitat l'accessibilitat universal i segura per a totes les persones. Per assolir aquestes fites, el Pla ens marca el camí a seguir, que passa per seguir treballant en renovar ambientalment i augmentar la flota de trens i autobusos, innovar i modernitzar els processos, o en posar la tecnologia i la transformació digital com a instruments al servei de les persones en els seus desplaçaments, entre d'altres.

El Pla també té la visió que l'any 2025 TMB sigui la principal empresa de serveis de mobilitat del país, que lideri la mobilitat sostenible i que aconseguim que el 65% de desplaçaments a Barcelona es facin en transport públic. Un full de ruta amb els propòsits i els compromisos de TMB, i que ja estan en la base de les actuacions que s'han portat a terme al llarg de l'any 2021.

En definitiva, volem contribuir a fer del transport públic una eina per impulsar el progrés de la societat, donant resposta al què ens demana la ciutadania. I tot el que es recull en aquesta memòria n'és un exemple, com ho és també de la voluntat de seguir comunicant amb la màxima transparència el què fem i com ho fem.

---

**Laia Bonet**

*Presidenta de TMB*



# La Carta del Conseller Delegat

Durant el 2021, i per segon any consecutiu, Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) ha continuat gestionant la situació generada per la pandèmia de la COVID'19 i les greus conseqüències derivades de la mateixa, garantint totes les mesures de prevenció i seguretat necessàries per oferir una mobilitat segura a les xarxes de metro i bus, i prestant el màxim servei disponible per adequar-se a les necessitats de la ciutadania de Barcelona i la seva àrea metropolitana.

Les mesures pel que fa a la mobilitat i de confinament de la població han estat menys restrictives que en 2020, i això explica en bona part que les xarxes de metro i autobusos de TMB tanquessin el 2021 amb 425,5 milions de viatges. Un increment de prop de 92 milions respecte de l'any anterior, equivalents al 27,7%, i que inicia el camí de la recuperació de la demanda perduda amb l'esclat de la crisi del coronavirus el març del 2020, si bé distants encara de les xifres rècord de passatge de 2019.

Donat el context, podem dir que són unes xifres bones, amb unes perspectives de recuperació de la demanda vinculades a l'evolució positiva de l'activitat econòmica i de la mobilitat.

La bona resposta oferta pel transport públic els darrers anys ha estat també una de les causes del repunt positiu del passatge. Així ho han percebut els usuaris/es i usuàries del metro i del bus que han puntuat el servei amb un 7,84

i un 8,02, respectivament. Aquest notable alt és resultat de moltes accions de millora desenvolupades a TMB i que recollim en aquesta memòria. L'apertura de noves estacions, la compra de nous trens i la renovació de la flota d'autobusos amb criteris ambientals i d'accessibilitat universal ens ha de permetre, entre altres, aconseguir una mobilitat cada vegada més sostenible i eficaç.

Tenim com a organització l'obligació i el compromís d'afrontar molts reptes, respondre a les necessitats de la societat i assolir objectius de millora. Això ens ha portat a elaborar enguany el Pla Estratègic TMB 2025, aprovat pel consell d'administració després d'un intens treball intern, amb participació de les institucions, aportacions dels comitès d'empresa i una important col·laboració de diferents grups d'interès del nostre entorn, una part dels quals integrats al nou òrgan consultiu creat el 2021, el consell assessor.

Establir lligams amb les organitzacions que estructuren la societat i afavorir un diàleg obert i permanent ens dona la possibilitat de concretar aquest compromís de TMB amb la ciutadania i ens ofereix, sens dubte, un visió enriquidora per arribar a una gestió més afinada i eficient, així com a uns millors resultats.

---

**Gerardo Lertxundi**  
*Conseller Delegat de TMB*





2

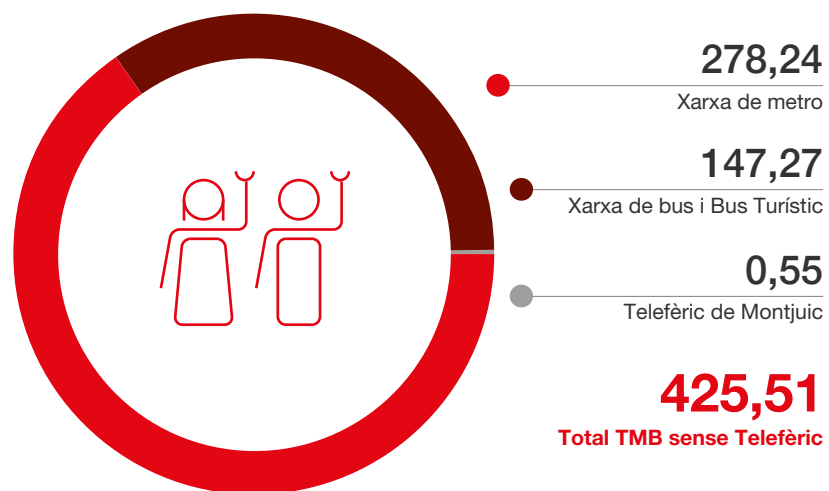
Fets i dades  
destacats de  
2021



## 2.1. Dades principals de la xarxa de bus i metro de 2021

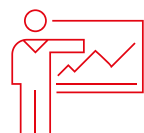
Viatgers transportats pel Grup TMB

(Milions)



Ingressos nets del grup TMB

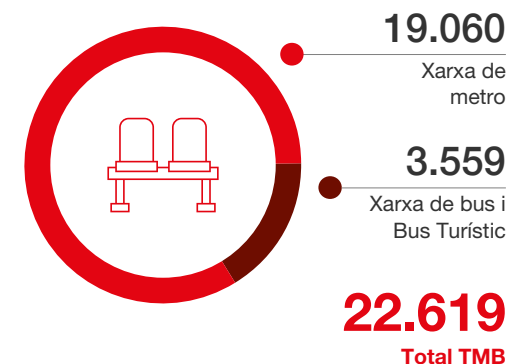
(Milers d'euros)\*



**287.836**  
Total TMB

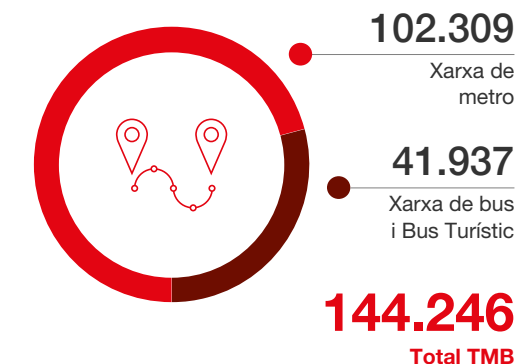
Nombre de places per  
quilòmetre ofertes

(Milions)



Trajecte recorregut en cotxes  
per quilòmetre útil

(Milers)



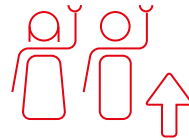
Plantilla absoluta a 31 de desembre

(Persones)



## 2.2. Fets destacats de 2021

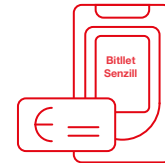
### Serveis de qualitat, innovadors i segurs



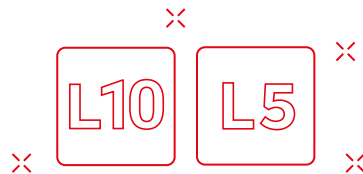
Increment del passatge l'any 2021 en **60,3 milions més de viatgers** al metro i 31,8 milions més a TB respecte l'any 2020



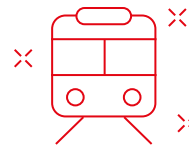
Els clients/es puntuen amb un notable el servei de metro i bus: **7,84 i 8,02 punts**, respectivament, sobre 10 en l'**Estudi anual de Percepció del Client**



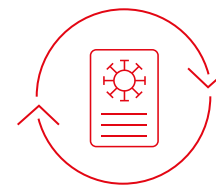
Implementació del **sistema de pagament del bitllet senzill a bord del bus** a través de targeta bancària EMV



Posada en servei de **tres noves estacions** a la **Línia 10 Sud** (7-11-2021) i de la nova estació Ernest Lluch a la **L5** (25-7-2021)



Posada en servei de **dos nous trens** de la sèrie 6000 a la L1 que formen part d'un **contracte d'adquisició de 12 trens**



**Renovació** de la certificació **Protocol Segur COVID-19**



**92% de les estacions de metro adaptades** a persones de mobilitat reduïda



Posada en marxa de la **primera línia de l'XPRESBus, la X1**



S'han fet les **obres de segregació de les explotacions** de la L4 i la L11 **per poder millorar l'operativitat** de la L4 i permetre l'operació en mode automàtic a tota la L11



**Renovació de la flota de bus:** licitació de **210 autobusos ecològics**



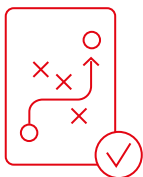
**Reestructuració** del servei de bus als barris nord de Nou Barris



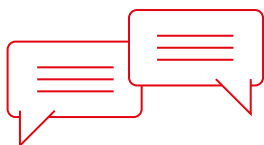
Desenvolupament del **Projecte de Seguretat Integral** de bus que inclou la **seguretat física**, la **seguretat al servei**, la **ciberseguretat** i la **seguretat de l'àmbit de Prevenció de Riscos Laborals**



## Apostem per una gestió responsable



**Aprovació del Pla estratègic TMB 2025**  
per part dels respectius **Consells**  
d'Administració de FMB, SA i TB, SA



**Constitució del Consell Assessor de TMB**  
per **afavorir un diàleg permanent amb els**  
**grups d'interès**



**Elaboració de polítiques** per a l'aprovació  
de la **Comissió Ètica de TMB** (polítiques de  
*Compliance*, de conflicte d'interès, política  
anticorrupció i altres)



**Confecció d'un vídeo** explicatiu i de divulgació  
sobre el **programa de Compliance** i la  
realització de 13 jornades formatives i de  
sensibilització per a la plantilla de TMB



**Identificació i avaluació dels riscos i**  
**oportunitats (RiOs) de les activitats**  
**contingudes en els processos**



Presentació del **Pla de Responsabilitat**  
**Social de TMB** i desenvolupament de les  
**accions de comunicació** el passat mes  
de desembre



## La nostra gent



**8.516**

treballadors/es



**1.809** dones

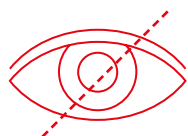


**6.707** homes



**4.699**

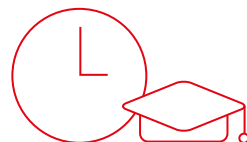
ajuts a empleats/des



**282**

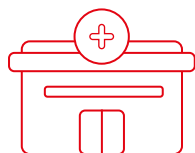
empleats/des amb  
diversitat funcional

3,31% de la plantilla

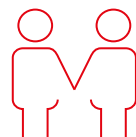


**169.745**

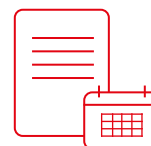
hores d'assistència  
en formació



posada en servei del **nou**  
**Centre Mèdic de TMB Salut**



disseny del  
**Programa d'acompanyament**  
**a la desvinculació**  
jubilat/des parcials



**4.827**

exàmens individuals  
de salut **planificats**



**862**

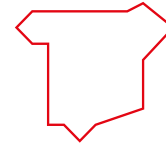
exàmens individuals  
de salut **no planificats**



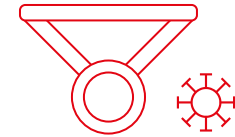
## Compromís social



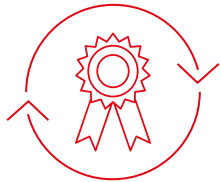
Segons un Estudi de la Universitat Pompeu Fabra per cada euro que les Administracions aporten a TMB, l'activitat d'aquesta **genera un retorn de 6,5 euros a la societat** en termes d'impacte a l'economia i en termes d'impacte social i ambiental



**El 97,40% de les adquisicions de bens i serveis s'han fet a empreses de l'àmbit espanyol**



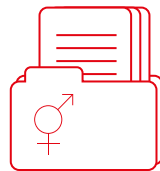
**La plantilla de TMB va rebre la Medalla d'Honor 2021** de l'Ajuntament de Barcelona pel seu paper durant la crisi sanitària de COVID-19



**Renovació del Segell de Qualitat Educativa del Consell de Coordinació Pedagògica** a la tasca de TMBEduca



**Elaboració del Nou decàleg d'atenció al client amb discapacitat intel·lectual** en pro de l'accessibilitat cognitiva.



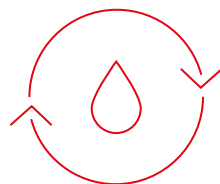
**Elaboració per part de TMB i l'Observatori contra l'Homofòbia** d'un **protocol específic per lluitar contra l'LGTTBI-fòbia**, que és complementari del que ja existia per a l'assetjament sexual



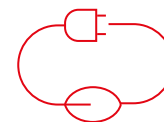
## Protecció del medi ambient



Posada en marxa dels recuperadors d'energia de frenada a les subcentrals de Canyelles i Llacuna. Es preveu obtenir **una recuperació al voltant d'1 MWh per recuperador i any**

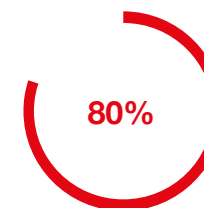


**23,5% d'aigua aprofitada** recollida dels pous d'esgotament de la xarxa de metro



Participació en els **projectes europeus ASSURED** de foment de la innovació en la càrrega ràpida de vehicles i JIVE 2 per a autobusos de pila de combustible d'hidrogen de **zero emissions**

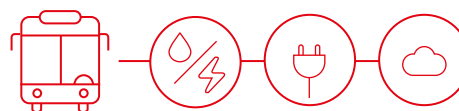
Valorització dels residus a TMB



**Per alimentar d'energia les cotxeres de bus des del metro, s'ha executat l'escomesa d'Alta tensió a la cotxera de Zona Franca** des de la subestació receptora de Zona Franca (L9), i s'ha iniciat l'execució de l'escomesa d'Alta tensió a la cotxera de Triangle Ferroviari des de la subestació receptora de Sagrera (L9)



Emissió de gasos amb efecte hivernacle



El **69,1% de la flota de bus** està formada per **vehicles híbrids, elèctrics o propulsats amb gas natural comprimit**

Consum d'aigua



metro



bus

## 2.3. Fites de l'exercici

A continuació, es mostren les fites principals de l'exercici 2021:

### Nous trens

L'any 2021 **s'han posat en servei 2 trens nous de la sèrie 6000 a la línia L1**, els quals han servit per incrementar l'oferta de transport. Amb aquestes 2 unitats es completa l'entrada dels 12 trens vinculats al Pla de Millora de la Qualitat. La incorporació d'aquest conjunt de trens es va iniciar el mes de desembre de 2019 i ha servit per reforçar la oferta de línies convencionals.

L'octubre de 2019 es va signar el contracte d'adquisició de **42 trens de les noves sèries 7000 i 8000**. L'any 2021 s'ha treballat en el projecte de fabricació d'aquests 42 trens que serviran per iniciar la substitució durant l'any 2022 de les antigues sèries 3000 i 4000 (de les línies L3 i L1) afectades per l'amiant. Vinculat al projecte anterior, també s'ha activat l'ampliació del lot, contemplada en el contracte, **que implicarà la fabricació de 8 trens addicionals**. Les unitats d'aquesta ampliació es fabricaran a continuació dels anteriors i serviran per substituir els 6 trens de la sèrie 2000 (L3) afectats també per l'asbest i els 2 restants serviran per ampliar l'oferta de línies convencionals. Amb això s'haurà completat la substitució dels trens de la xarxa de Metro afectats per amiant.

S'ha finalitzat també la redacció dels plecs de condicions tècniques **per adquirir 24 nous trens** destinats a augmentar l'oferta a línies convencionals. Aquesta actuació resta pendent de ser autoritzada per part de l'ATM.







### Inauguració del tram Port Comercial/ La Factoria – ZAL/Riu Vell

El dia 7 de novembre es van posar en servei tres noves estacions de l'L10Sud a la Zona Franca: Port Comercial/La Factoria, Ecoparc i ZAL/Riu Vell, amb les quals es completa el ramal de metro que transcorre en viaducte al llarg del Carrer A, i es multiplica l'accessibilitat en transport públic en una àrea d'intensa activitat econòmica.

Amb les noves estacions, el conjunt de la xarxa de metro s'amplia fins als 125,4 km i 165 estacions, dels quals 38,8 quilòmetres i 40 estacions en línies de funcionament automàtic sense conductor (línies 9/10 Nord i Sud i L11).

Cal destacar que les quatre estacions del viaducte són més sostenibles quant al consum d'energia, gràcies al centenar de panells fotovoltaics que hi ha instal·lat el departament de Polítiques Digitals i Territori.



### Inauguració de l'estació Ernest Lluch

El passat 25 de juliol es va posar en servei l'estació d'Ernest Lluch de la línia 5 situada a la carretera de Collblanc al límit entre Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat. L'estació es troba intercalada entre les estacions de Collblanc i Pubilla Cases, és l'estació que fa 20 de les situades totalment o en part al terme de l'Hospitalet.

L'estació Ernest Lluch potencia l'intercanvi directe amb el Trambaix, amb les línies T1, T2 i T3, i diverses línies d'autobusos urbanes i interurbanes, de manera que amplia la cobertura del servei de metro i, alhora, afavoreix la intermodalitat en els desplaçaments entre el Baix Llobregat i Barcelona.



### Licitació de 210 autobusos ecològics

TMB continua modernitzant i ambientalitzant la flota d'autobusos amb noves comandes, sempre amb el criteri de compra verda i electrificació progressiva.

L'any 2021 s'ha adjudicat un total de 210 vehicles ecològics fruit d'un procés de licitació que TMB va posar en marxa, dels quals al 2022 s'incorporaran 166, i que representaran un total de 78 autobusos amb motor elèctric pur, 108 vehicles híbrids de gas natural comprimit (GNC) i 24 híbrids de dos pisos per al transport turístic.



### H16, la primera línia de bus 100% elèctrica

Aquest estiu la línia H16 (Pg. Zona Franca - Fòrum / Campus Besòs) s'ha convertit en la primera línia urbana d'autobús d'alta demanda de Barcelona i d'Espanya que funciona íntegrament amb vehicles de propulsió elèctrica de gran capacitat: els articulats Solaris i Irizar. Els punts de càrrega d'oportunitat es troben situats al carrer Cisell i a l'avinguda Eduard Maristany, a la zona del Fòrum. Segons la planificació, les línies següents que s'electrificaran seran la H12 (Gornal –Besòs Verneda) i la V15 (Barceloneta – Avinguda del Tibidabo).

### Reestructuració del servei als barris nord de Nou Barris

Un cop finalitzat el contracte i les successives pròrrogues, al mes de maig TMB va passar a gestionar directament les línies de bus del sector nord del districte de Nou Barris, després de deu anys de gestió indirecta. Per assignació de l'AMB, TMB és titular de les línies de bus 80, 81, 82 i 83 que, des del 2010 operava per contracte Sagalès i anteriorment havia gestionat Transports Lydia durant una vintena d'anys.

Per a la nova etapa l'Ajuntament de Barcelona i TMB van elaborar una proposta tècnica de reestructuració i redefinició de línies que comporta millorar els intervals de pas, connectar millor els barris entre si i amb la resta de la ciutat a través de nodes d'intercanvi, evitar coincidències i potenciar els atributs de qualitat. La proposta (contrastada en un procés participatiu liderat per l'Ajuntament) va consistir en la implantació de dues noves línies, l'extensió del bus a demanda i la millora de la línia convencional 62:

- Nova línia 180 (Trinitat Nova - Vallbona), amb millors intervals que la 80 i la 81.
- Nova línia 182 (Pl. de la República - Torre Baró), amb millors intervals que la 82.
- Nova línia 183, recorregut circular amb origen i final a Vallcivera.
- Ampliació del servei de bus a demanda als sectors de Torre Baró Nord, Llerona-Balenyà i Vallbona Nord, i connexió directa amb l'intercanviador de Trinitat Nova, com a alternativa a la 83.
- Millora dels intervals de la línia 62 amb un recorregut més adaptat a la demanda existent.





### Posada en servei de la primera línia XPRESBus: la X1

El 20 de setembre va entrar en funcionament la primera línia de l'XPRESBus, la X1, que és un nou concepte de línia de bus que neix amb la finalitat de connectar el centre de la ciutat amb els nodes de Glòries i Francesc Macià de manera més ràpida i àgil. La nova línia X1 (Diagonal – Francesc Macià i Mercat dels Encants) destaca per tenir menys temps d'espera (circula per carrils reservats) i menys parades (quatre parades per sentit més la parada intermodal) i té una freqüència de vuit minuts.

### Creació del Consell Assessor

El 2021 TMB ha constituït el seu Consell Assessor amb l'objectiu principal d'afavorir un diàleg permanent amb els grups d'interès del seu entorn que contribueixi a millorar la gestió de l'empresa. El nou òrgan consultiu permetrà concretar el compromís de TMB amb la ciutadania establint lligams amb les organitzacions que estructurin la societat per mantenir-hi un diàleg obert i permanent, i obtenir així una visió externa enriquidora, fruit del debat de les diferents propostes i de la diversitat de punts de vista, cosa que ha de repercutir en una gestió més afinada i millors resultats.

Les persones que integren el Consell Assessor de TMB hi són a títol voluntari i no remunerat. Són 22 components de reconegut prestigi i experiència (24 comptant la presidència i la vicepresidència que correspon al conseller delegat) per als pròxims quatre anys, agrupats per àmbits: Enginyeria i tecnologia, Infraestructures, Socioeconòmic, Mobilitat, Social i Cultura.

La constitució del Consell ha coincidit amb un procés de reflexió dins de TMB per identificar els seus reptes de futur i definir la direcció cap a on es vol projectar en l'horitzó de l'any 2025, el resultat del qual va ser el nou Pla Estratègic TMB 2025.







### Projecte per a la creació de la primera hidrogenera pública

El mes de febrer es va signar el contracte entre Iberdrola i TMB per al subministrament d'hidrogen d'origen renovable a la flota d'autobusos mitjançant una planta que podrà donar servei també a altres flotes de vehicles elèctrics. La hidrogenera que es construirà al polígon industrial de la Zona Franca serà la primera de caràcter públic a Espanya.

Els primers vehicles a proveir-se en la nova planta seran els 8 autobusos de pila d'hidrogen d'última generació adquirits per TMB l'any passat amb la previsió que s'incorporin al servei l'any 2022. L'adopció de l'hidrogen compta amb el suport del programa europeu JIVE 2 de promoció dels vehicles de pila d'hidrogen i zero emissions, cofinançat per la Unió Europea.

### Implantació progressiva de la T-mobilitat

El mes de juny de 2021 la T-mobilitat va iniciar les proves amb usuaris/es de l'entorn del *Mobile World Congress* sota el nom "T-mobilitat primer contacte", a través de la validació sense contacte amb la targeta de plàstic i també es va testar la validació a través de l'App T-mobilitat que es podia descarregar al mòbil. Posteriorment, s'han anat incorporant progressivament diferents funcionalitats. Així, a l'octubre les proves es van obrir a la ciutadania en general i es van introduir els canals digitals: els webs de la T-mobilitat i de TMB, i les aplicacions T-mobilitat i TMB App. Les proves es van desenvolupar en 36 municipis de l'àmbit de la tarifa metropolitana i, durant aquest període, els suports i títols van tenir una reducció de preu del 50%, sent la T-usual i la T-jove els títols disponibles amb una vigència de cinc dies tots dos.

El 23 de desembre es va iniciar una nova etapa. Es va començar a comercialitzar i utilitzar els suports (de PVC i cartera electrònica) i els títols T-usual i T-jove amb els preus i les condicions oficials en tecnologia sense contacte, en l'àmbit dels 36 municipis de la zona tarifària metropolitana. També els usuaris/es poden crear-se un compte digital de la T-mobilitat que els permet fer gestions en línia, com recarregar la targeta o consultar factures, i els tràmits.







## L'accessibilitat premiada en el 2021

La candidatura de la ciutat de Barcelona, on ha col·laborat TMB aportant tots els aspectes d'accessibilitat de la xarxa de TMB com a principal operador de transport públic de la ciutat, ha estat guardonada en la 3a posició en l'*Acces City Award*.

És una convocatòria de la Comissió Europea per reconèixer la voluntat, capacitat i esforços d'una ciutat per tornar-se més accessible. Els projectes inclosos en la candidatura han estat: el Pla Director d'Accessibilitat, el Codi Operatiu, els Serveis de projectes socials i participació, el Transport Públic 100% accessible, la Renovació de la flota de trens de TMB, NaviLens, el Pla d'Accessibilitat cognitiva a les xarxes de Metro i Bus, l'Anàlisi de l'accessibilitat i la senyalització de la xarxa de TMB amb perspectiva de gènere i l'Adaptació de la xarxa de TMB pensant en les Persones Grans.

TMB ha guanyat el guardó internacional *Zero Project*, organitzat per *Essl Foundation*, per a la promoció dels drets de les persones amb discapacitat establerts en la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat. TMB hi va presentar el projecte de redacció de les característiques tècniques que han de complementar-se tant en la compra com en la renovació de trens en termes d'accessibilitat universal. Ha dissenyat i incorporat tots els elements relacionats amb l'accessibilitat dels trens, responent no només al compliment de la normativa regional, estatal i europea, sinó també les millores que històricament han estat sol·licitades pels representants d'organitzacions de discapacitat amb les quals TMB manté una relació constant i propera de diàleg i participació.



## Pla estratègic de TMB 2025

El 2 de desembre de 2021 els Consells d'Administració de FMB, SA i TB, SA van aprovar el Pla estratègic TMB 2025, que aposta perquè l'organització esdevingui un referent en transport públic i mobilitat sostenible, i aconseguir, entre d'altres fites, que l'any 2025 el 65% dels desplaçaments a Barcelona es facin en transport públic i una reducció de 17.000 tones de CO<sub>2</sub>.

El Pla ha estat fruit d'un treball intens i d'un procés participatiu realitzat durant els últims mesos i que ha recollit fins a la seva aprovació, les aportacions de diferents àmbits de participació: Consell d'administració, alcaldes metropolitans, administracions vinculades al transport, el Consell assessor, Comitès d'empresa de FMB i TB, equips tècnics i direcció de TMB, entre d'altres. En paral·lel s'han analitzat els models de diferents ciutats referents en mobilitat arreu d'Europa.

En l'apartat 3.2.1 es desenvolupen els eixos estratègics, les línies estratègiques i els objectius i actuacions destacades del Pla.





3

Qui som





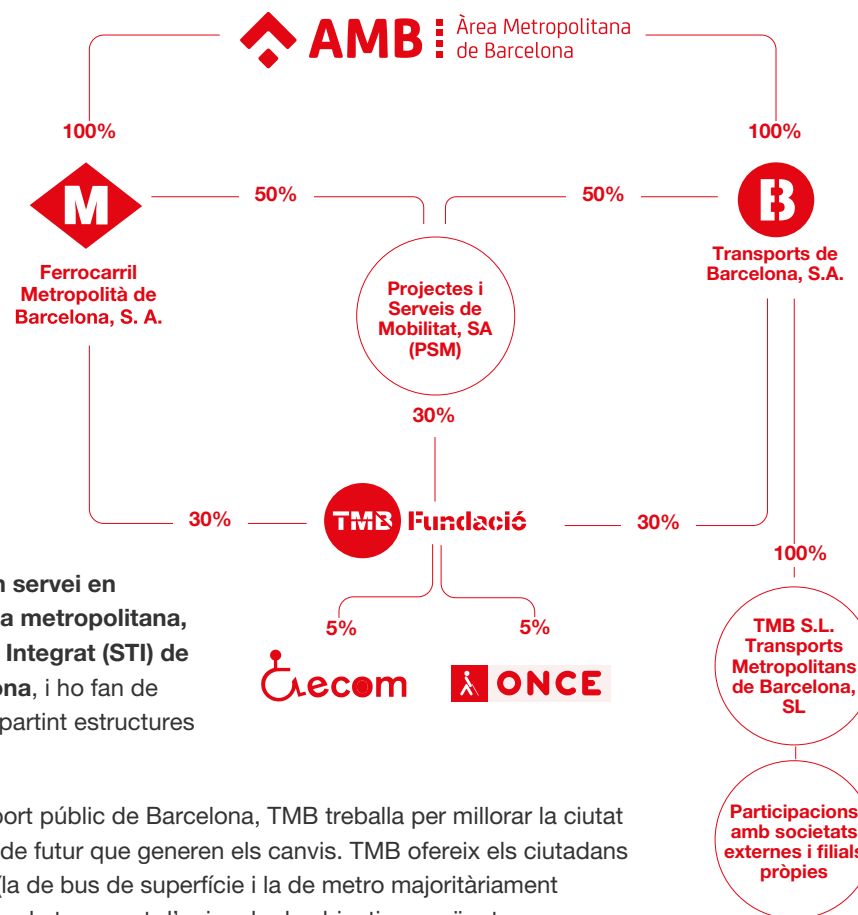
## Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)

És la denominació comuna de les empreses **Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, (FMB)** i **Transports de Barcelona, SA, (TB)** que gestionen les xarxes de Metro i Autobús per compte de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que és la propietària de la totalitat de les seves accions. La societat Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA és la societat dominant del Grup que formula els comptes anuals consolidats.

El Grup també inclou les societats **Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, (PSM)** que gestiona el telefèric de Montjuïc; **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**, que gestiona productes tarifaris per mitjà de la plataforma de comerç electrònic [holabarcelona.com](http://holabarcelona.com) i altres serveis de transport, i la **societat associada consolidada per posada en equivalència Transports Ciutat Comtal, SA**.

TMB compta també amb la **Fundació TMB**, que vetlla pel patrimoni històric de TMB i promou els valors del transport públic a través d'activitats socials i culturals.

Per facilitar l'aplicació del model de gestió, s'han realitzat canvis en l'estructura societària del grup, sent el següent esquema societari definit:



Les empreses de FMB i TB **presten servei en l'àmbit de Barcelona i la seva àrea metropolitana, incloses dins del Sistema Tarifari Integrat (STI) de la regió metropolitana de Barcelona**, i ho fan de manera totalment coordinada, compartint estructures corporatives i de gestió.

Com a principal operador de transport públic de Barcelona, TMB treballa per millorar la ciutat i el seu entorn, assumint els reptes de futur que generen els canvis. TMB ofereix els ciutadans dues xarxes regulars de transport (la de bus de superfície i la de metro majoritàriament subterrània) i també diversos serveis de transport d'oci amb els objectius següents:

- Satisfer les necessitats de mobilitat i fer més còmodes i ràpids els desplaçaments.
- Oferir un servei públic accessible per a tothom.
- Millorar la qualitat de vida a l'àrea metropolitana de Barcelona, retallant el temps per cobrir les distàncies entre les diferents ciutats.

Amb l'objectiu d'esdevenir una empresa pública de referència, TMB impulsa els seus programes d'actuació, la protecció del medi ambient, l'estalvi d'energia, la promoció de la inclusió social i les polítiques d'accessibilitat per fomentar **una mobilitat sostenible i inclusiva**.

Durant el 2021 s'ha elaborat un **Pla Estratègic TMB 2025**, fruit del qual s'han redefinit la Missió, la Visió i els Valors de TMB:



## Missió

La missió de TMB és oferir serveis integrals de mobilitat, incloent-hi metro i autobusos, que:

- Contribueixin a la **millora de la mobilitat ciutadana** i al desenvolupament sostenible.
- Garanteixin la prestació d'un **servei excel·lent** a la ciutadania.
- Potenciïn les **polítiques d'igualtat d'oportunitats i responsabilitat social**.
- Utilitzin de forma **eficient les recursos públics**.

**La Seu central de Transports Metropolitans de Barcelona es troba situada a:**

Carrer 60, núm. 21-23

Sector A, Polígon Industrial de la Zona Franca,  
08040 (Barcelona)



[www.tmb.cat](http://www.tmb.cat)



## Visió

TMB vol ser una empresa de mobilitat ciutadana referent al món:

- Per la seva gestió integrada de serveis a la ciutadania, de metro i autobusos i altres modes i serveis de mobilitat.
- Pel seu compromís amb la sostenibilitat urbana i el medi ambient.
- Per la qualitat tècnica que ofereix i la qualitat percebuda per la ciutadania i els seus grups d'interès.
- Per l'eficiència dels seus processos d'optimització en l'ús dels recursos.
- Per la innovació i l'aplicació eficient de la tecnologia com a palanca de millora del servei.
- Pels valors que projecten les empleades i empleats/des amb seu comportament i l'excel·lència de la seva feina
- Pel seu compromís amb la societat, amb la ciutadania, amb les grups d'interès i amb la mateixa plantilla.



## Valors

Als valors que guien l'activitat de TMB són essencials per complir el seu compromís amb la societat: **treballadors/es i treballadores, ciutadania, i grups d'interès:**

- Vocació de servei públic i servei excel·lent.
- Gestió eficient.
- Comportament socialment responsable.
- Valors d'igualtat d'oportunitats, diversitat, integritat, honestedat i respecte.
- Transparència.
- Compromís.
- Lideratge i treball en equip.
- Reconeixement, equitat i creixement personal i professional.
- Ambició innovadora i d'avantguarda tecnològica i millora constant.



## 3.1. El nostre model de negoci

### 3.1.1. Serveis i productes de TMB

En el marc del Pla Estratègic 2025, l'activitat de TMB es focalitza en el transport regular de persones a través de les xarxes de bus i metro, els serveis turístics dels transports de l'oci, el negoci no tarifari i el negoci internacional.



#### METRO

Serveis de Metro per gestió directa de l'AMB.

Ingressos accessoris vinculats a l'activitat i actius de Metro.

Subjectes al Contracte Programa amb ATM.

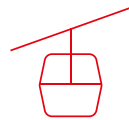


#### BUS

Serveis de Bus per gestió directa de l'AMB.

Ingressos accessoris vinculats a l'activitat i actius de Bus.

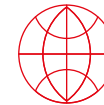
Subjectes al Contracte Programa amb ATM.



#### SERVEIS DE MOBILITAT

Serveis de mobilitat pública per gestió directa de l'AMB, (serveis de bicicleta compartida, patinets, etc.).

I altres serveis de mobilitat (telefèric, bus turístic, etc.).



#### NEGOCI EXTERIOR

Serveis d'enginyeria i consultoria en les activitats de TMB.

Operació de serveis de Bus i d'altres sistemes de mobilitat a través de licitació competitiva.

Altres negocis que puguin aportar beneficis a TMB.



#### FUNDACIÓ TMB

Foment del transport públic i de la mobilitat sostenible.

Impulsar polítiques de responsabilitat social de totes les empreses del grup TMB.

Desenvolupar projectes socials, culturals, educatius i cívics.

Conservació i divulgació del patrimoni històric del transport públic.

En àmbit àrea metropolitana de Barcelona

Fora de l'àmbit metropolitana



## SERVEI DE METRO

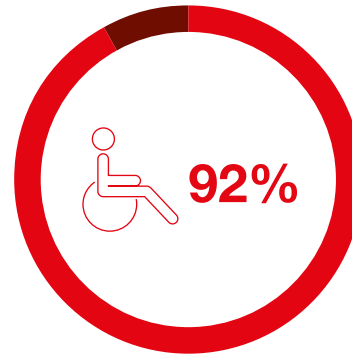
La xarxa de metro està formada per:

**8 línies més el Funicular de Montjuïc**, de les quals 5 són línies convencionals i 3 són automàtiques (les línies 9/10 Nord, 9/10 Sud i la línia 11)

**125,4 km de xarxa**

**165 estacions**

Actualment el **92% de la xarxa de Metro de TMB està adaptada** per a persones de **mobilitat reduïda**



Actualment el **92% de la xarxa de Metro de TMB està adaptada per a persones de mobilitat reduïda**. Es treballa per adaptar-la a tota la ciutadania, pensant en la diversitat dels clients/es del servei (persones invidents, amb deficiències visuals i auditives, nens i persones grans) i per millorar la informació acústica, les pantalles amb informació visual, la senyalització i els espais reservats, entre d'altres, i millorar també l'accessibilitat cognitiva.

TMB té un compromís ferm amb la **seguretat integral** en la prestació del servei, que es basa en la seguretat de les persones i les instal·lacions, la **seguretat de la circulació**, una cultura de seguretat ferroviària, i la **seguretat dels empleats/des**, centrada en una política de prevenció de riscos laborals que contribueixi a millorar la salut, la seguretat i el benestar laboral.





## SERVEI DE BUS

Pel que fa a la **xarxa regular de bus**, està formada per:

### 106 línies

**839,21 km** longitud total  
(semisuma dels recorreguts d'anada i tornada)

### 1.135 vehicles

La **xarxa regular de bus** està formada per 106 línies, amb una longitud total de 839,21 km (semisuma dels recorreguts d'anada i tornada). A més, Transports de Barcelona (TB) opera els serveis del Barcelona Bus turístic i el Tramvia Blau (aquest últim amb el servei suspès).

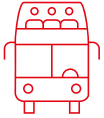
Des de 2007 **tota la xarxa de bus de TMB està adaptada per a persones de mobilitat reduïda** i actualment es treballa perquè tots els vehicles de la flota siguin accessibles per a persones amb discapacitats funcionals.

TMB compta amb una flota de 1.135 vehicles a 31/12/2021. Els autobusos més obsolets es van renovant per d'altres més innovadors i eficients per tal de reduir l'emissió de gasos contaminants i contribuir a una mobilitat més sostenible.



**Des de 2007** tota la xarxa de bus de TMB està adaptada per a persones de mobilitat reduïda





## BARCELONA BUS TURÍSTIC

Des del 1987 el Barcelona Bus turístic (BBT) proporciona un servei diari, pràctic, sostenible i atractiu a les persones que volen conèixer la ciutat al seu aire. Amb un servei d'àudio guia en 16 idiomes i un informador de Turisme de Barcelona per a suport dels clients/es, disposa de 44 parades repartides entre els seus tres recorreguts: les rutes blava i vermella durant tot l'any, i la verda que només funciona de març a novembre. A més inclou una guia dels itineraris i un carnet de descomptes entre els quals apareixen altres transports d'interès turístic com el Telefèric de Montjuïc i el Catalunya Bus turístic, així com museus, edificis emblemàtics, centres culturals i oferta d'oci de la ciutat de Barcelona.

Degut a la situació mundial provocada per la pandèmia del COVID-19, durant el 2021 ens hem vist obligats a adaptar el servei i l'operativa habitual. Així, el 2 de juliol de 2021 es va tornar a activar el servei amb una oferta adaptada a la demanda durant la temporada estival, amb programació de les dues rutes principals, la blava i la vermella.

El 2021 el BBT ha recuperat el seu pla de descomptes per als clients/es, els quals, amb el bitllet del bus poden beneficiar-se d'avantatges econòmics en l'accés als equipaments culturals i atraccions turístiques de la ciutat adherits a aquesta col·laboració comercial.

El servei del *Barcelona Night Tour*, que es realitza de manera anual de juny a setembre, tampoc s'ha pogut realitzar donada la baixa demanda dels serveis turístics a la ciutat.

Enguany també s'ha tornat a posar en marxa el *Barcelona Christmas Tour*, que ja es va iniciar al 2019 amb una prova pilot molt exitosa. Ha funcionat del 26 de novembre fins el 2 de gener, de dilluns a diumenge, amb l'excepció del 25 de desembre, i l'1 de gener.

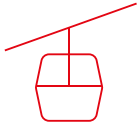
Destacar que s'ha implantat definitivament la validació de tots els bitllets a bord. Això ens ajudarà a obtenir dades de validacions i estar preparats per a una possible tarifa horària.

Finalment, el 15 de novembre es va posar en marxa una prova pilot de validació del bitllet horari vàlid per a 24 i 48 hores. D'aquesta manera, en el moment que l'AMB confirmi el canvi de tipologia de tarifes, ja s'estarà preparat per a la nova modalitat de bitllets.



El 15 de novembre es va posar en marxa una prova pilot de validació del bitllet horari **vàlid per a 24 i 48 hores**





## TELEFÈRIC DE MONTJUÏC

El telefèric de Montjuïc disposa de:

---

**55 cabines con una capacitat de 8 persones**

---

Les cabines estan **adaptades per a persones amb mobilitat reduïda**

---

**3 estacions**

Parc de Montjuïc, Mirador i Castell

---

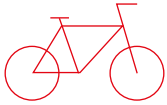
El 2021 ha esdevingut el **catorzè any** de funcionament del **Telefèric de Montjuïc** des de la seva total renovació al 2007

El 2021 ha esdevingut el catorzè any de funcionament del Telefèric de Montjuïc des de la seva total renovació al 2007. Disposa de 55 cabines totalment vidriades amb una capacitat de 8 persones i adaptades per a persones amb mobilitat reduïda (PMR). Amb 3 estacions (Parc de Montjuïc, Mirador i Castell), la capacitat de transport supera les 2.000 persones/hora/sentit que és modulable en funció de la demanda.

Lamentablement, aquest 2021 ha estat marcat per la crisi sanitària del COVID-19. Durant els primers mesos de l'any, i degut a les restriccions de mobilitat, es va haver d'adaptar l'horari de servei per poder adequar-se a les regulacions de cada moment. Durant tot l'any s'han adaptat les mesures d'higiene i seguretat.

L'horari de funcionament del Telefèric el 2021 ha estat diari d'11h a 18h. I es va fer el tancament per revisió anual del 8 de febrer al 8 de març, ambdós inclosos.





## NOUS NEGOCIS CORPORATIUS

L'any 2021 ha estat l'any de consolidació de la unitat de Nous negocis corporatius i s'ha enfocat en el desenvolupament d'un nou negoci per a la companyia: **la bicicleta pública metropolitana (AMBici)** el qual es preveu que comenci a operar en el darrer trimestre de 2022.

Aquest servei posarà a disposició dels ciutadans unes 2.600 bicicletes elèctriques i 236 estacions distribuïdes per 15 municipis de la metròpoli, i s'estima que es posarà en marxa a finals de l'any 2022. L'AMB delega a TMB la gestió del nou servei a la societat del grup Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, d'acord amb la llei per la qual es regeix l'organisme metropolità.

2021 ha estat l'any de consolidació de la unitat de Nous negocis corporatius i s'ha enfocat en el desenvolupament d'un nou negoci per a la companyia:  
**la bicicleta pública metropolitana (AMBici)**

# ambici



Transports  
Metropolitans  
de Barcelona



AMB

Àrea Metropolitana  
de Barcelona

## 3.1.2. Entorn institucional

En l'àmbit d'actuació de la regió metropolitana de Barcelona, TMB interactua amb operadors, empreses, institucions i administracions públiques. Aquests últims tenen un paper fonamental per la seva rellevància en el finançament de TMB, l'acció reguladora, a través de normatives i legislació, i la participació accionarial.



**Generalitat  
de Catalunya**

Implicació de la part ferroviària a través del departament VPD.



**AMB** : Àrea Metropolitana  
de Barcelona

L'**AMB** té competències en la planificació i la gestió de la mobilitat i el transport públic en els 36 municipis de l'àmbit metropolità de Barcelona.



**ATM** Àrea de Barcelona  
Autoritat del Transport  
Metropolità

**ATM** és un consorci interadministratiu que té com a finalitat articular la cooperació entre les administracions titulars dels serveis i de les infraestructures del transport públic.

### INSTITUCIONS



**Ajuntament  
de Barcelona**

L'**Ajuntament de Barcelona** és la institució que regula l'espai públic de la ciutat; el que inclou la planificació urbanística i la mobilitat entre altres.

**Resta  
d'Ajuntaments de  
l'àmbit TMB**

**TMB** presta servei a Barcelona i 10 municipis més de la seva àrea metropolitana on viuen més de 2,5 milions de persones.





**L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)** és la propietària de la totalitat de les accions de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i de Transports de Barcelona, SA.

El seu àmbit ocupa 636 km<sup>2</sup> i està conformada per 36 municipis on viuen més de 3,2 milions de persones. Pel que fa al transport i mobilitat, l'AMB planifica i gestiona les xarxes d'autobusos i altres mitjans de transport públic, excepte els tramvies. Les competències en transport i mobilitat, a més de la planificació i la gestió, són:

- » El transport públic urbà col·lectiu de viatgers en superfície, excepte el sistema tramviari.
- » La prestació dels serveis de metro i transport públic subterrani de viatgers.
- » L'ordenació del servei de taxi.
- » L'aprovació del Pla metropolità de Mobilitat Urbana, la definició de la xarxa viària bàsica metropolitana i la participació en la gestió del trànsit en aquesta xarxa, conjuntament amb la Generalitat.
- » L'ordenació i gestió del transport de viatgers amb finalitats culturals i turístiques, per delegació dels ajuntaments.
- » La promoció del transport sostenible.
- » La gestió de les rondes de Barcelona.





**L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM)** és un consorci interadministratiu de caràcter voluntari, creat el 1997, al qual es poden adherir totes les administracions titulars de serveis públics de transport col·lectiu, de forma individual o a través d'entitats que les agrupin i representin, que pertanyin a l'àmbit format per les comarques de l'Alt Penedès, l'Anoia, el Bages, el Baix Llobregat, el Barcelonès, el Berguedà, el Garraf, el Maresme, el Moianès, Osona, el Vallès Occidental i el Vallès Oriental.

El Consorci està integrat per la Generalitat de Catalunya (51%) i per les administracions locals (49%): Ajuntament de Barcelona, Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'Associació de Municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà (AMTU). Cal destacar la presència de representants de l'Administració General de l'Estat en els òrgans de govern de l'ATM, en qualitat d'observadors.

Entre les seves funcions hi ha:

- » La planificació de les infraestructures.
- » La integració tarifària.
- » Els contractes programa amb els operadors del sistema.
- » Els convenis de finançament amb les Administracions consorciades i els convenis d'infraestructures.





### 3.1.3. Compra responsable

La compra i l'ús de productes i serveis genera un conjunt d'impactes ambientals, socials i econòmics sobre l'entorn. Per aquest motiu, **l'organització aposta per la compra ambientalment i socialment responsable** integrant criteris en l'adquisició de productes i serveis. En aquest sentit, **TMB fa més de deu anys que incorpora criteris de sostenibilitat** en els seus processos de compra.

**L'any 2018 va entrar en vigor la nova Llei de contractació 9/2017**, la qual va comportar un procés de **revisió global del procediment P716** (aprobat l'any 2016), i que va establir **l'obligatorietat d'incloure criteris ambientals en les compres de béns, obres i serveis prioritaris** (obres, alimentació, electricitat, elements de comunicació, equips informàtics, fusta o altres productes derivats, mobiliari, organització d'esdeveniments i formacions, paper, material, vehicles i maquinària, entre d'altres).

L'ambientalització de la compra dels grups prioritaris **es garanteix mitjançant l'aplicació de les instruccions tècniques per a la introducció de criteris de sostenibilitat en contractació**. TMB preveu ampliar els anys vinents el ventall de grups prioritaris en funció de les polítiques de compra verda.

**El 2020 TMB va aprovar la nova versió del procediment P716** que s'adequa als requeriments de la nova llei de contractació. Al 2021 s'ha incorporat l'automatització del procés de comunicació de criteris ambientals als promotors o adjudicataris a través de l'aplicació corporativa SAP, amb l'objectiu d'afavorir i potenciar una major ambientalització de les compres. També s'ha creat una base de dades, amb la recopilació de criteris ambientals, a aplicar en les contractacions tenint en compte les polítiques de compra verda a nivell europeu, autonòmic i local.

Actualment tots els plecs de condicions particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions generals en matèria ambiental i social que especifica l'obligació de ser coneixedor i comprometre's a complir: la normativa ambiental vigent, la política ambiental de TMB i els procediments d'aplicació, i les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social i prevenció de riscos laborals.





Pel que fa als indicadors GRI següents:



Avaluació ambiental  
de proveïdors



Llibertat d'associació i negociació  
col·lectiva de proveïdors



Treball infantil



Treball forçós o  
obligatori



Avaluació social  
dels proveïdors

No es disposa de quantificació, en no tenir establertes unes condicions especials d'execució. Tot i així, **els proveïdors han d'acomplir amb les obligacions generals en matèria ambiental i social establertes als Plecs de condicions particulars de TMB.**

Pel que fa a la Coordinació Ambiental de les Activitats Empresarials (CAAE), la nova versió del procediment P716 estableix que tots els proveïdors que hagin d'accedir a les instal·lacions de TMB, i siguin considerats de risc alt, hauran de signar prèviament un autocertificat ambiental, on es comprometen, entre d'altres, a donar compliment a la normativa ambiental i a prendre les mesures necessàries per tal de minimitzar l'impacte ambiental que generen. Aquest autocertificat **s'ha començat a exigir als proveïdors des del mes de setembre.**

Les empreses del Grup TMB es van adherir a Electrònics Watch al desembre de 2019, fent TMB un pas endavant més en la transparència de la cadena de subministrament de material electrònic.

### 3.1.4.

## Negoci exterior

TMB és un referent com a operador del transport públic. Per aquest motiu, aprofita l'experiència i els coneixements que té per desenvolupar assessorament i consultoria per a empreses de transport públic de l'àmbit internacional.

En aquest sentit, destaquem els projectes següents:



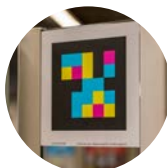
La finalització del contracte per a l'elaboració de plans, reglaments i altres documents relacionats amb l'operació de la línia 2 de metro de **Lima**.



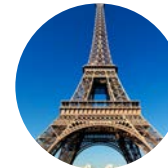
La execució de l'assistència tècnica per a la integració de sistemes, control, operació i definició d'un sistema MaaS (Mobility as a Service) per al centre de control de SPTrans a **Sao Paulo**.



La renovació del contracte de assistència tècnica de la gestió del tramvia de **Saragossa** per un període de 2 anys renovable a dos més.



La implementació de sistemes d'ajuda a persones invidents basades en la tecnologia Navilens a la xarxa de transport públic de **Bilbao**.



La adjudicació de la prestació de serveis com assessor d'operació i manteniment per al Grand Paris Express de la mà de **Systra**.



Se segueix amb l'operació de la xarxa d'autobusos de **Perpinyà, Cambrais i Beziers**. A final d'any es comença a negociar la renovació de l'operador de Perpinyà, ja que finalitza la concessió al setembre de 2022 i TMB s'hi presenta una altra vegada juntament amb Vectalia.

Degut a l'elevada participació durant el 2021 en licitacions internacionals, resten encara processos pendents de resoldre en els quals TMB ha presentat oferta, com ara:

- » La assistència tècnica de sistemes de la línia 7 del Metro de Santiago de Xile.
- » La fiscalització d'operació i manteniment de la línia 1 de Lima.
- » L'assistència tècnica de la línia 3 del metro de Lima.



La participació com a assessors d'operació de la xarxa d'autobusos de la **Meca**. Aquest projecte inicialment finalitzava el 2020 però ha tornat a programar-se fins a final del 2022.

## Organització i coordinació de projectes internacionals

Barcelona és una ciutat de gran projecció internacional, tant des del punt de vista turístic com en l'àmbit empresarial. Lamentablement, les conseqüències de la crisi sanitària han fet que molts dels esdeveniments programats per a l'any 2021 es cancel·lessin. Tanmateix, s'han celebrat un nombre més reduït de visites internacionals, i s'ha pogut celebrar de manera híbrida, des de Barcelona, la reunió del comitè de la UITP (**Transport Economics committee**).

El departament de Relacions Públiques participa activament coordinant i organitzant visites, trobades professionals, fires i congressos, que aquest any s'han vist completament adaptats a la nova situació mitjançant trobades online en les quals TMB ha seguit participant en els principals fòrums digitals internacionals, així com 100% presencials com la **International Mobility Congress (IMC)** i l'**Smart City Expo World Congress**, en els quals TMB va estar present amb un estand durant les exhibicions.

FGC i TMB, comptant amb el suport de Renfe, Fira de Barcelona i el Barcelona Convention Bureau, van guanyar la candidatura per a l'organització del **UITP Public Transport Summit 2023**, el congrés de transport públic i fira més important del món de la **International Association of Public Transport (UITP)**.

Cal ressaltar la participació activa dels professionals de TMB en les activitats de la UITP, *Asociación de empresas gestoras de Transportes Urbanos Colectivos (ATUC)*, *Asociación Latino Americana de Metros y Subterráneos (ALAMYS)* i en la *International Bus Benchmarking Group (IBBG)*, on TMB participa activament.





## 3.2. Projectes de futur i evolució previsible de la societat

### 3.2.1. Pla Estratègic TMB 2025

L'any 2021 s'ha elaborat el Pla Estratègic TMB 2025, que ha estat aprovat pels Consells d'Administració el 2 de desembre. El Pla s'ha elaborat a partir del treball dels equips interns de TMB i l'ajuda d'una consultora externa, i amb un important esforç en la rellevant participació dels diferents stakeholders, fet que li confereix un alt valor afegit: Comitès d'Empresa i Consells d'Administració de FMB i TB, Administracions i Consell Assessor de TMB.



En la part inicial del procés d'elaboració del Pla s'han tingut en compte aspectes i factors tant interns com externs:

- *Benchmark* amb els operadors de transport públic de 5 de les principals ciutats europees: Madrid, Londres, Berlín, París i Milà.
- Identificació i anàlisi de les Millors pràctiques i tendències de mobilitat al món aplicables a TMB, agrupades en quatre grups:
  - » Sostenibilitat, Objectius de desenvolupament sostenible (ODS) i Responsabilitat social corporativa (RSC).
  - » Tecnologia i innovació.
  - » *MaaS* (*Mobility as a Service*) i models de prestació de serveis digitals.
  - » Desenvolupament, diversificació de negoci i aliances.

Com a resultat en l'elaboració del Pla Estratègic s'ha redefinit la Missió, la Visió i els Valors de la companyia, s'han establert uns eixos i línies estratègiques, i s'han identificat els objectius i actuacions que han de ser rellevants dins aquest Pla.

## Eixos Estratègics



**Serveis de Mobilitat:** Millora de les xarxes de metro i bus. Incrementar l'eficiència, així com la qualitat de l'oferta en tot l'àmbit metropolità, millorant les infraestructures i potenciant la intermodalitat amb la incorporació de nous serveis de mobilitat personal i compartida, d'última i primera milla, aprofitant els beneficis i avantatges de les noves tecnologies.



**Nous Negocis:** Aconseguir fonts d'ingressos alternatives i complementàries, potenciant els ingressos no tarifaris i tarifaris vinculats als productes TMB i fomentant la participació en negocis internacionals.



**Persones:** Crear una nova cultura d'empresa de TMB en què les persones siguin l'eix essencial de l'activitat de TMB, fomentant el treball en equip i el talent de les persones.



**Societat:** Compromís total de TMB amb la societat i l'entorn en el qual opera, amb especial èmfasi en la responsabilitat social, el desenvolupament sostenible i l'Agenda 2030, així com l'accessibilitat universal, el civisme, la convivència i l'increment de la seguretat.



**Sostenibilitat i medi ambient:** són un eix prioritari de les actuacions de TMB, desplegant polítiques d'estalvi energètic i impulsant flotes i infraestructures sostenibles.



**Transformació digital:** La digitalització és el mitjà pel qual TMB ha de millorar els serveis de transport públic en tots els seus àmbits interns i externs, com l'operació i el manteniment, així com la gestió dels seus processos interns i l'atenció i servei a els/les clients/es.



**Eficiència i eficàcia:** TMB ha de ser referent en el control i la gestió pública responsable.



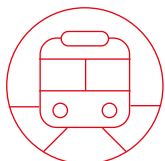
**Valors i cultura:** TMB ha d'impulsar la transparència com a eix institucional, amb una cultura d'avaluació i rendiment, millora de l'autonomia i assumpció de responsabilitats, en què prevalguin els valors d'igualtat, integritat, honestedat i respecte, amb vocació i compromís de servei públic.



**Entorns institucionals:** Cal gestionar la bona reputació de TMB i aportar a la societat la participació activa en els òrgans de decisió de mobilitat, impulsant propostes, incentivant o creant projectes d'investigació amb altres partners i institucions, i fomentant els contactes internacionals.

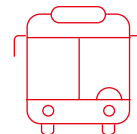
## Línies estratègiques de TMB

Els eixos anteriors es concreten en les **línies estratègiques** següents:



### Línies estratègiques de Metro

- 1 Millorar i incrementar l'oferta de servei de Metro.
- 2 Renovar i ampliar el material mòbil ferroviari amb criteris de sostenibilitat, eficiència energètica i transformació digital.
- 3 Adequar, millorar i ampliar les infraestructures i sistemes ferroviaris per a l'adequada prestació del servei, eficàcia en el manteniment i eficiència energètica i sostenibilitat.
- 4 Impulsar nous models de serveis, operació i manteniment que maximitzin la qualitat i la seguretat del servei de Metro i la intermodalitat.

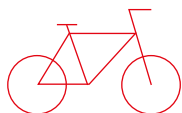


### Línies estratègiques de Bus

- 5 Millorar i incrementar el servei de Bus.
- 6 Renovar i ampliar la flota de Bus amb criteris de sostenibilitat, eficiència energètica i transformació digital.
- 7 Adequar i millorar les infraestructures i sistemes per a l'adequada prestació del servei de bus, eficàcia en el manteniment, eficiència energètica i sostenibilitat.
- 8 Impulsar nous models de servei, operació i manteniment que maximitzin la qualitat de servei de Bus i la intermodalitat.

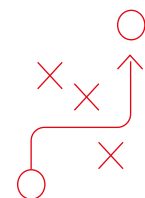


## Línies estratègiques de TMB



### Serveis TMB i nous serveis de mobilitat

- 9 Incrementar el nombre de persones usuàries de TMB i millorar l'experiència de viatge dels diferents segments de col·lectius usuaris/es, des d'una perspectiva transversal d'accessibilitat universal.
- 10 Definir, oferir i gestionar nous serveis de mobilitat de valor afegit.
- 11 Impulsar i ampliar els serveis i negocis corporatius existents i d'altres de nous.



### Línies estratègiques del Grup TMB

- 12 Millorar la gestió de TMB i la seva organització. Incrementar l'eficiència, eficàcia dels processos i serveis, així com de la transparència.
- 13 Crear una nova cultura d'empresa.
- 14 Consolidar un marc estable de col·laboració amb la representació sindical.
- 15 Fomentar el desenvolupament del talent per disposar del millor equip de persones.
- 16 Reforçar una gestió d'empresa saludable a TMB.
- 17 Millorar la comunicació interna.
- 18 Reforçar TMB com a empresa innovadora.
- 19 Potenciar la tecnologia com a element d'eficàcia i transformació de l'organització.
- 20 Aconseguir marcs estables de finançament i maximitzar l'obtenció de recursos.
- 21 Desplegar polítiques de sostenibilitat, protecció del medi ambient i de responsabilitat social.
- 22 Promoure polítiques d'igualtat i diversitat.
- 23 Reforçar el rol i el prestigi de TMB envers les AAPP i de l'ecosistema de relacions nacionals i internacionals.

## Objectius i actuacions destacades

Fruit del treball d'elaboració del Pla estratègic 2025, i alineats amb els eixos i línies estratègiques, s'han definit un conjunt d'**Objectius i actuacions** destacades per als propers anys:



**Organitzar** un ambiciós programa de celebració dels centenaris de la Xarxa de Bus (2022) i de Metro (2024).

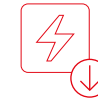
**Aprovar i desenvolupar el nou Pla de Responsabilitat Social de TMB** per contribuir decididament a l'assoliment dels ODS de les Nacions Unides.



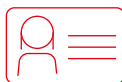
**Contribuir decididament al desenvolupament complet de la T-mobilitat** que incidirà en la millora de pagament amb els sistemes més actuals, optimització de canals d'informació, atenció i comercialització, personalització de serveis.



**Utilitzar l'energia elèctrica de la xarxa de Metro per alimentar la càrrega dels autobusos** aconseguint un estalvi en el cost.



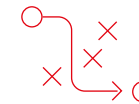
**Reducció del consum energètic en metro en un 6%** mitjançant l'aplicació de tecnologies que permetin **recuperar la pròpia energia generada pels trens**.



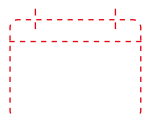
Establir pràctiques específiques per **facilitar la contractació de dones a TMB, així com la promoció del talent femení intern**.



**Modernització i digitalització de les xarxes i serveis** de Metro i de Bus: videovigilància, seguretat, sistemes d'informació a les persones, manteniment digital, etc.



**Reforçar l'estratègia de TMB com a empresa integradora de serveis de mobilitat:** bicicletes i altres serveis.





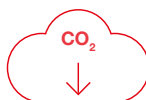
Posar Barcelona com a referent de la mobilitat mundial amb **l'organització del Congrés Mundial de la UITP l'any 2023.**



**Participació activa de TMB en les solucions de mobilitat dels municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.**



Liderar la mobilitat sostenible per aconseguir que **l'any 2025 el 65% de desplaçaments a Barcelona es realitzin en transport públic** enfront del 35% en altres modes de mobilitat motoritzada.



Arribar a una **reducció anual de 17.000 tones de CO<sub>2</sub>** de les emissions generades per TMB l'any 2025.



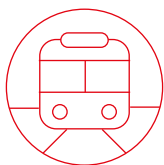
**Arribar a 2,3 milions de viatges diaris en dies feiners** a les xarxes de Metro i Bus de TMB l'any 2025.



**Potenciar els negocis corporatius, generant ingressos addicionals** per al finançament del transport públic, **arribant a nivell anual de 80 milions d'euros l'any 2025:** negoci exterior, Hola Barcelona, Bus turístic, Telefèric...

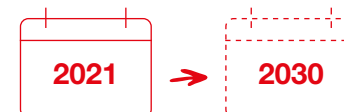
2025





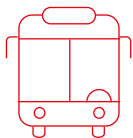
## Millors del Servei de Metro 2021-2030

(inclou inversions de la Generalitat de Catalunya)

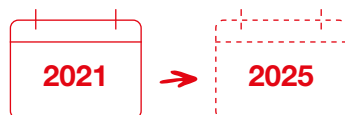


- **Posada en servei** del tram central de Línia 9/10
- **Ampliació de la L1** a Badalona amb 2 noves estacions
- **Ampliació de la L3** a Esplugues de Llobregat amb 2 noves estacions
- **Ampliació de la L4** a Barcelona amb 3 noves estacions
- **Arribar al 100%** d'estacions i intercanviadors **accessibles**
- **Incorporació de 96 nous trens** per a ampliacions de xarxa, i aconseguir millora de freqüències, innovacions tecnològiques i informació a **les persones usuàries**





## Milliores del Servei de Bus 2021-2025



- **Extensió del bus** a la demanda en **20 línies de proximitat**
- **Millora de l'eficàcia de la xarxa de Bus:** assolir un **increment del 10% de la velocitat comercial** en les principals línies i eixos que afecten el 85% del passatge, mitjançant la implantació de millores com la prioritat semafòrica, la creació de més carrils bus, la millora de les vies, etc.
- Projecte pilot de **bus d'última milla** amb **vehicle autònom**

- **Incorporació de 508 nous autobusos** de tecnologies netes, dels quals **233 seran elèctrics i 46 d'hidrogen**
- **Aposta per l'hidrogen verd**, amb l'impuls a la construcció i posada en servei d'una **hidrogenera oberta a l'ús públic** a la Zona Franca
- **Nova cotxera verda de Zona Franca**, per a 550 vehicles, digitalitzant la gestió i les operacions, l'**eficiència energètica i la utilització d'energies renovables**







4

Serveis de qualitat,  
innovadors i segurs



## 4.1. Qualitat en el servei de TMB

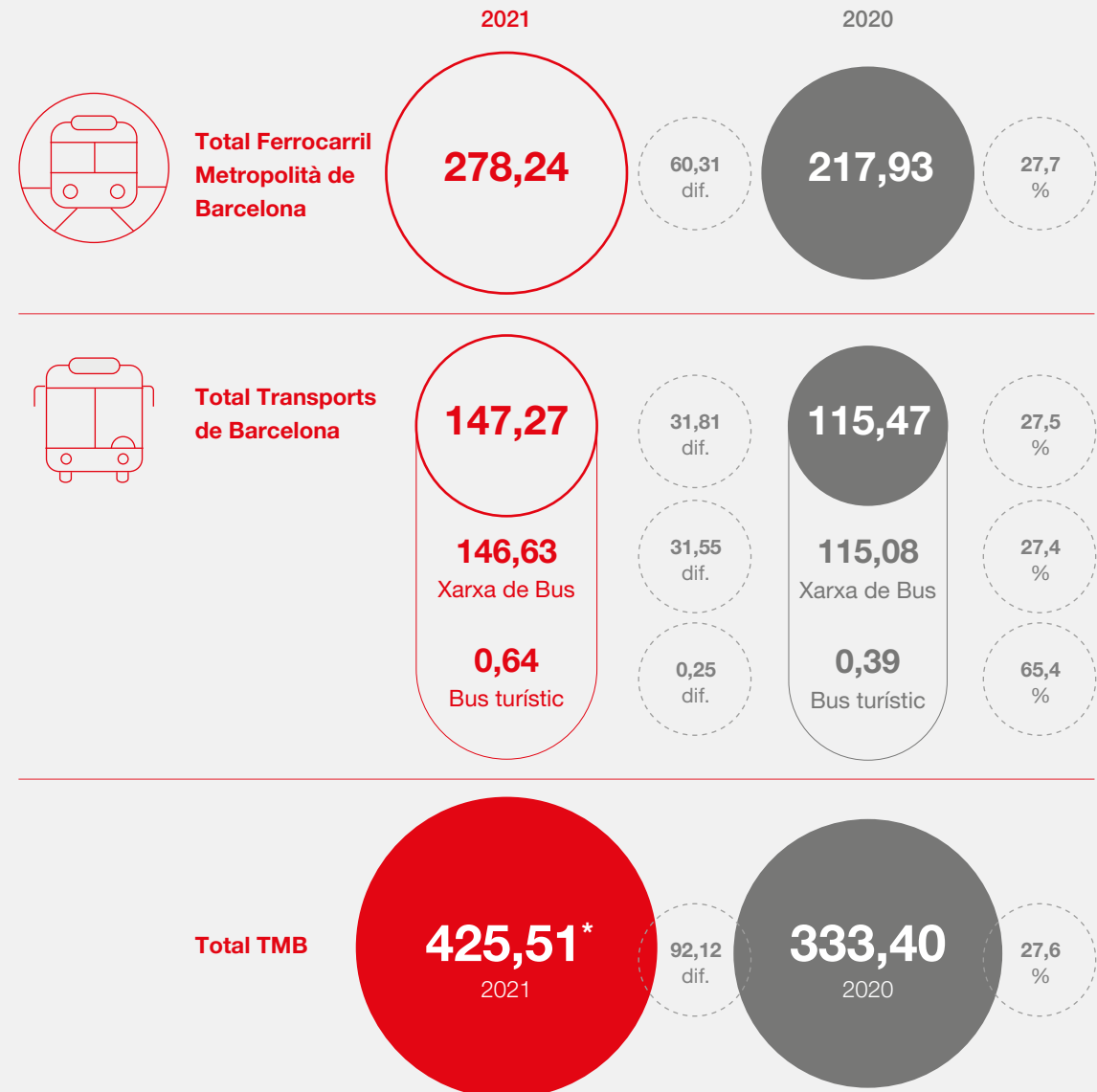
### 4.1.1. Passatgers transportats

Durant l'any 2021, tot i que les mesures de prevenció de contagis han continuat, s'ha produït una recuperació de la demanda respecte l'any 2020. El nombre de viatgers en els serveis de metro i bus ha incrementat però encara no arriba a la xifra del 2019, que va ser de 627,34 milions de viatgers, degut sobretot a les restriccions de les activitats, el teletreball, l'atur i la caiguda del turisme.

En el servei de metro, l'augment de viatgers s'ha produït a totes les línies a excepció de la L11 que va estar tancada, des de l'1 de juliol al 12 de setembre, per les obres de modernització i millora de l'estació de Trinitat Nova. Pel que fa el servei de bus, l'augment de viatgers s'ha produït en l'ús de la xarxa regular de bus i el Bus turístic, el qual ha transportat 0,64 milions de viatgers, un 65,4% més que l'any anterior.

Després de la davallada de viatgers que va patir el Telefèric de Montjuïc l'any 2020 per l'esclat de la pandèmia de COVID-19, l'any 2021 el passatge ha remuntat, situant-se en prop de 550 milers de viatgers, però encara lluny de les xifres anteriors a la crisi del coronavirus.

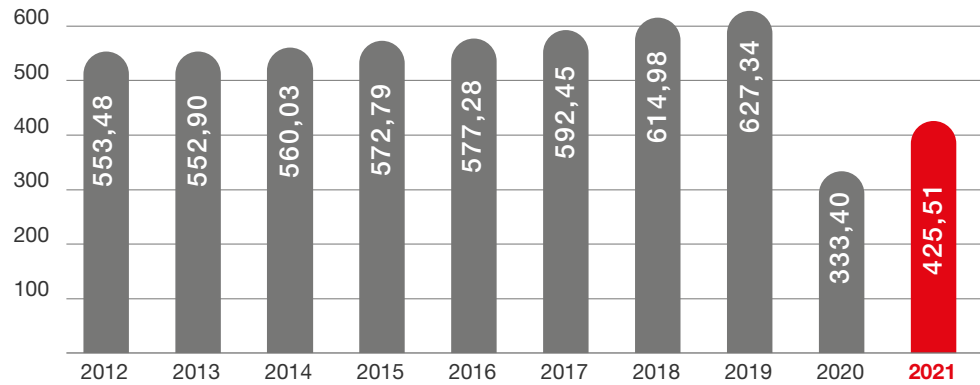
#### Passatgers transportats (en milions)



\* No inclou el Telefèric de Montjuïc

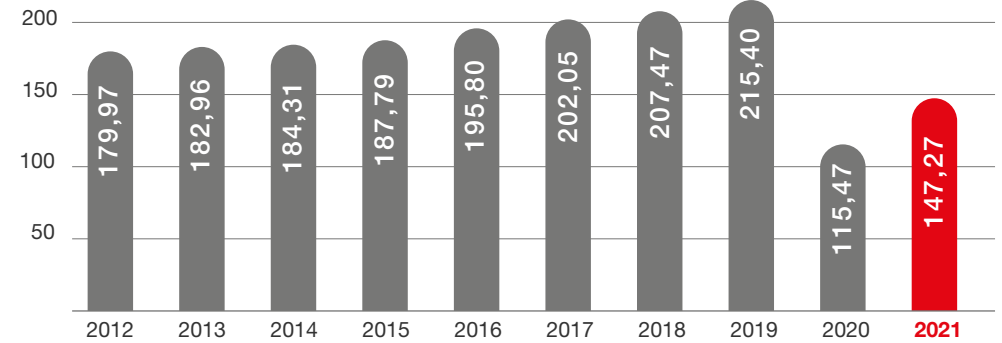
## Evolució dels viatgers a TMB (amb Bus turístic inclòs)

(en milions)



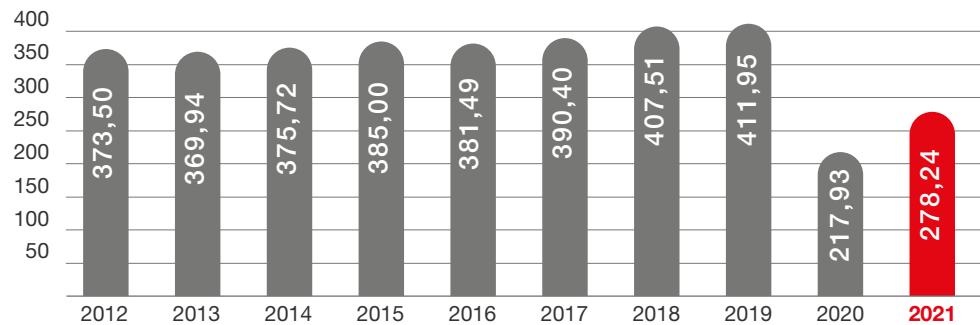
## Evolució dels viatgers a la Xarxa de Bus (amb Transports de l'Oci inclòs)

(milions de viatgers)



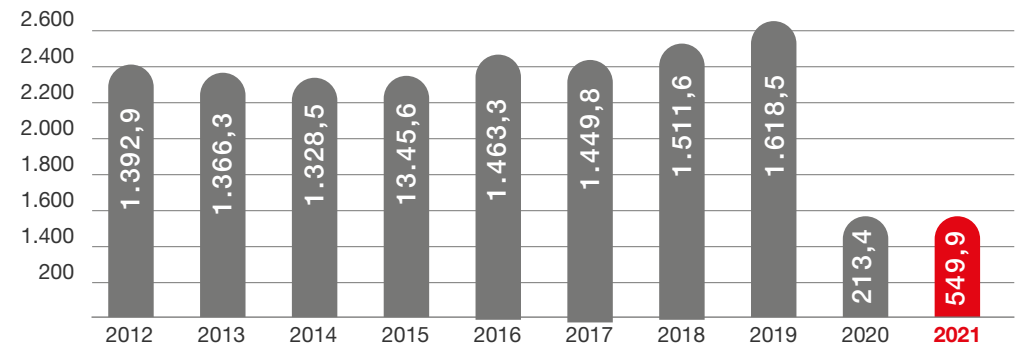
## Evolució dels viatgers de la xarxa de Metro

(milions de validacions)



## Evolució dels viatgers del Telefèric de Montjuïc

(milers)



Les perspectives de recuperació de la demanda per al 2022 estan vinculades a l'evolució de l'activitat econòmica i de la mobilitat en funció de com evolucioni la pandèmia. Des de TMB es continua reforçant i certificant els seus protocols de seguretat i higiene, millorant els sistemes de ventilació, oferint la màxima oferta disponible i comunicant les obligacions, recomanacions i indicacions per garantir la seguretat de les persones usuàries.

## 4.1.2.

# Dades principals de la xarxa de metro i bus

## Oferta de servei

Degut a la situació de pandèmia, al llarg del 2021, Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha seguit oferint la màxima oferta disponible, reforçant especialment les hores puntes de matí i tarda, tant de l'oferta d'hivern com la d'estiu. A més, s'ha anat adaptant l'oferta i els horaris de servei de manera dinàmica per donar resposta a les restriccions aplicades (tancament de l'oci nocturn, toc de queda, etc).

Pel que fa al pla de millora d'oferta de metro, el mes de setembre es van aplicar els reforços previstos amb increments d'entre el 3% i el 6% a l'hora punta del matí a les línies 1, 4 i 5. Per altra banda, cal tenir present que la L9/10 Sud va inaugurar un nou tram de tres estacions el passat 7 de novembre i que al febrer de 2020 va posar en marxa l'estació de Zona Franca.

Pel que fa la xarxa de bus, durant aquest any, s'han ofert 3.559 milions de places-km, el que ha suposat un increment del 6,4% respecte l'any anterior. Aquest augment s'explica principalment perquè l'any 2020 va ser un any atípic amb l'esclat de la pandèmia de COVID-19. Aquest 2021 TB ha continuat donant l'oferta habitual del servei regular, ha posat en marxa la nova línia X1, i ha reestructurat el servei de Nou Barris nord amb les noves línies 180, 182 i 183 i la millora de la regularitat de la línia 62, entre d'altres.

Cal recordar que al març de l'any 2020, amb l'esclat de la pandèmia de COVID-19, es van aplicar mesures de confinament de la població i de restricció de la mobilitat durant el segon trimestre de l'any, la qual cosa, juntament amb els motius anteriors, també explica l'increment d'oferta d'aquest any 2021 respecte l'any anterior.

## Places per quilòmetre ofertes

(en milions)

	2021	2020	Diferència	%
Metro	19.059,78	17.268,33	1.791,46	10,4
TB	3.558,80	3.346,07	212,73	6,4
<b>TMB</b>	<b>22.618,58</b>	<b>20.614,39</b>	<b>2.004,18</b>	<b>9,7</b>

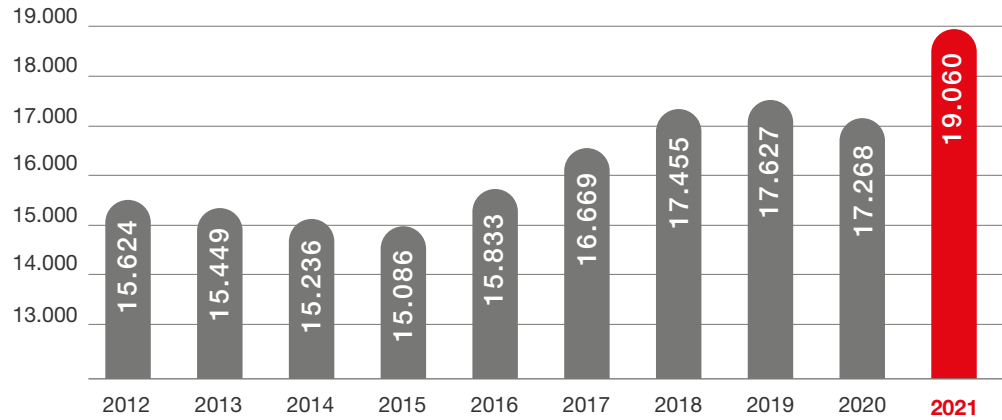
L'any 2021 el nombre de places-km ofertes del conjunt de TMB ha estat de **22.619 milions**, la qual cosa ha suposat **un increment del 9,7%** respecte l'any anterior.





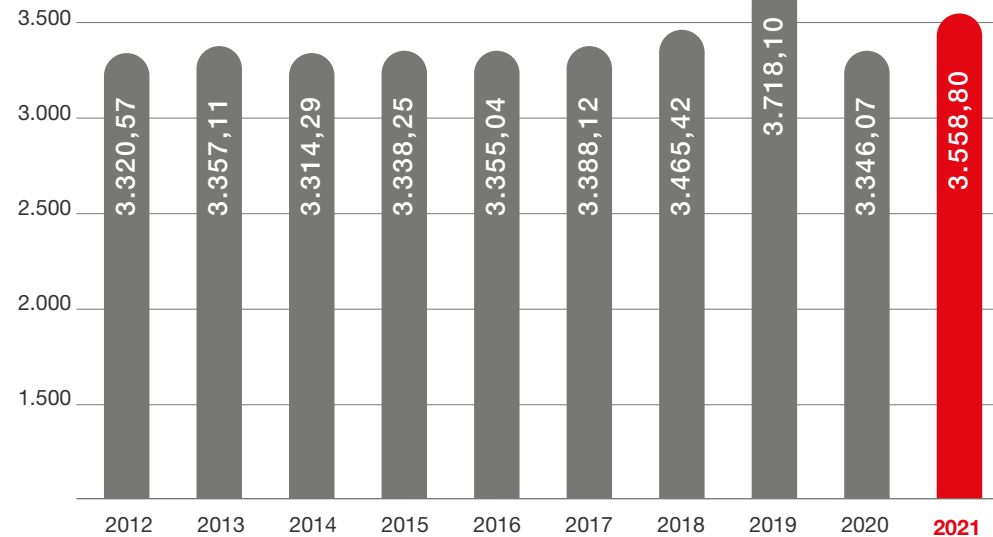
## Evolució de les places per quilòmetre ofertes a la xarxa de metro

(en milions)



## Evolució de les places per quilòmetre ofertes a la xarxa de bus

(en milions)



L'oferta de cotxes per quilòmetre útils en el conjunt de la xarxa de metro ha crescut un 10,1% l'any 2021, i un 7,6% a la xarxa de bus pels motius esmentats anteriorment.

## Cotxes per quilòmetres útils

(en milers)

	2021	2020	Diferència	%
Metro	102.309,14	92.895,64	9.413,50	10,1
TB	41.937,42	38.964,61	2.972,81	7,6



## Dades de la xarxa de metro

Les principals dades de la xarxa de metro a 31 de desembre de 2021

Línia	km	Nombre d'estacions	Trens programats en hora punta	Interval de pas en hora punta	Velocitat comercial (km/h)
L1	20,2	30	35	2'52"	26,5
L2	12,8	18	20	3'15"	27,1
L3	17,8	26	26	3'24"	26,2
L4	16,5	22	20	3'54"	27,7
L5	18,6	27	36	2'36"	25,5
L9/L10 Nord	10,4	12	6 i 4	3'02" <sup>**3</sup>	30,6 / 32,7
L9/10 Sud	26,1	23	9 i 5	2'06" i 5'16" <sup>**4</sup> (asimètric)	37,7 / 29,0
L11 <sup>*1</sup>	2,3	5	2	7'30"	24
Funicular <sup>*2</sup>	0,7	2	2	10'00"	18
<b>Total xarxa</b>	<b>125,4</b>	<b>165</b>	<b>165</b>		

<sup>\*1</sup> La Línia 11 té 3 trens de 2 cotxes i la resta de línies tenen trens quintuples

<sup>\*2</sup> Funicular: 2 trens de 3 cotxes

<sup>\*3</sup> L9/10 Nord: L'interval de 3'02" (simètric) correspon al tram comú de L9 Nord i L10, en els trams individuals és de 6'04"

<sup>\*4</sup> L9/10 Sud: L'interval en el tram comú és 2'06" i 5'16" (asimètric) i de 7'22" en els trams individuals

## La composició del parc mòbil operatiu

31 de desembre de 2021

Sèrie	Motors	Remolcs	Total Cotxes	Total Trens
2000	24	6	30	<b>6</b>
2100	60	15	75	<b>15</b>
3000	72	18	90	<b>18</b>
4000	96	24	120	<b>24</b>
5000	180	45	225	<b>45</b>
6000	56	14	70	<b>14</b>
9000	232	58	290	<b>58</b>
500 (*)	6	0	6	<b>3</b>
<b>Total cotxes</b>	<b>726</b>	<b>180</b>	<b>906</b>	quintuples <b>183</b> dobles <b>3</b>

(\*) Els trens de la sèrie 500 són dobles

Per altra banda, el Funicular de Montjuïc compta amb una flota de 2 unitats de tres cotxes cadascuna.

L'edat mitjana del parc mòbil a final d'any 2021 era de 18,36 anys, la qual ha crescut lleugerament respecte a la de l'any 2020, que va ser de 17,92 anys. En el propers exercicis, conforme vagin arribant les noves unitats adquirides, es produirà un rejuveniment de la flota, en especial a les línies 1 i 3 que són les que tenen els trens més antics.

## Dades de la xarxa de bus

Les principals dades de la xarxa de bus a 31 de desembre de 2021

	Total
<b>Nombre de línies (*)</b>	<b>106</b>
<b>Longitud de la xarxa (*)</b>	<b>839,21</b>
<b>Nombre de parades (*):</b>	<b>2.653</b>
Amb marquesina	1.421
Amb pal de parada	1.232
<b>Quilòmetres de carril bus</b>	<b>221,8</b>

(\*) No inclou les línies especials de Bus turístic ni el Tramvia Blau



## La composició del parc mòbil operatiu

31 de desembre de 2021

	Núm vehicles
<b>Autobusos Estàndards:</b>	<b>619</b>
Propulsats amb gasoli	176
Propulsats amb GNC	234
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	166
Híbrids amb motor de GNC i elèctric	43
<b>Autobusos Articulats:</b>	<b>362</b>
Propulsats amb gasoli	53
Propulsats amb GNC	129
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	134
Híbrids amb motor de GNC i elèctric	16
Propulsats únicament amb motor elèctric	30
<b>Autobusos de 2 pisos :</b>	<b>65</b>
Propulsats amb gasoli:	52
Híbrids amb motor dièsel i elèctric:	13
<b>Minibusos (propulsats amb gasoil)</b>	<b>60</b>
<b>Midibusos:</b>	<b>26</b>
Propulsats amb gasoli:	10
Híbrids amb motor dièsel i elèctric:	16
<b>Autobusos Biarticulats (híbrids amb motor dièsel i elèctric)</b>	<b>3</b>
<b>Total flota</b>	<b>1.135</b>



## Resum flota per tipus de combustible


**351**

Autobusos propulsats amb **gasoli**

**363**

Autobusos propulsats amb **GNC**

**391**

Autobusos **híbrids**

**332**

Híbrids motor dièsel i elèctric


**59**

Híbrids motor de GNC i elèctric


**30**

Autobusos propulsats amb **motor elèctric**


El parc d'autobusos útils per a l'operació a 31 de desembre de 2021 estava format per **1.135 vehicles**, els quals a final de l'exercici tenien una **edat mitjana de 8,44 anys**.

## Distribució dels títols de viatge de metro

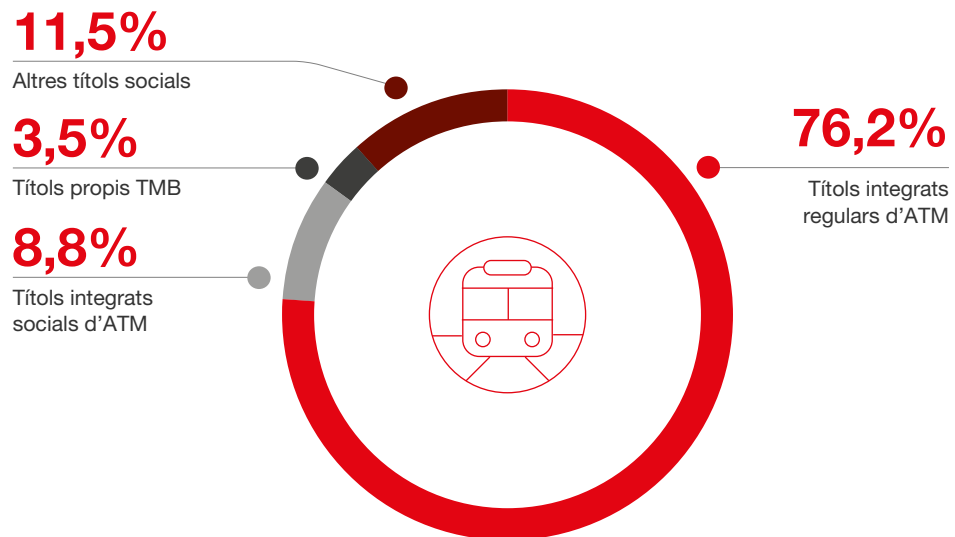
L'any 2021 més de tres quartes parts de les validacions de metro han estat de títols integrats regulars de l'ATM, les quals han representat el 76,2%. Dins d'aquests els més utilitzats han estat la T-usual (33,1%), la T-casual (32,2%) i la T-jove (8,2%).

Els títols integrats socials de l'ATM han representat el 8,8% del total de les validacions, sent els més utilitzats la T-16 amb el 5,4% i la T-Jove FM/FN amb un 1,7%.

Les validacions realitzades amb títols propis de TMB han representat el 3,5%. Dins d'aquestes el 2,1% s'han fet amb bitllet senzill i l'1,1% amb el conjunt de títols de l'Hola BCN.

Per últim, els altres títols socials han representat l'11,5% de les validacions, sent la targeta T-4 i la targeta rosa els més utilitzats, amb un 5,6% i 4,9% respectivament.

La distribució dels viatges de metro de l'any 2021 per títols de transport ha estat la següent:



## Variació en l'ús de títols de metro

Aquest any s'ha produït un lleuger descens en la utilització dels títols integrats regulars de l'ATM, i també ha disminuït l'ús dels altres títols socials. En canvi, ha crescut la utilització de Títols integrats socials de l'ATM i els Títols propis de TMB.

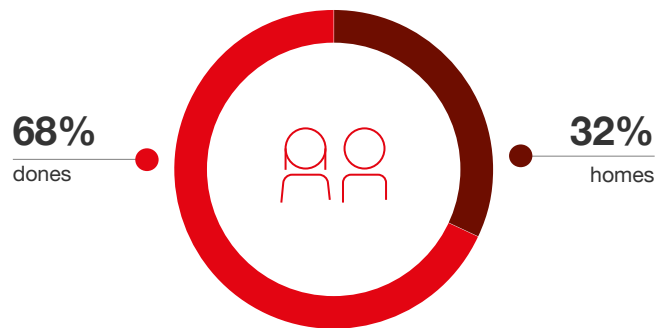
	2021	2020
Títols integrats regulars d'ATM	76,2%	76,8%
Títols integrats socials d'ATM	8,8%	8,0%
Títols propis TMB	3,5%	3,0%
Altres títols socials	11,5%	12,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



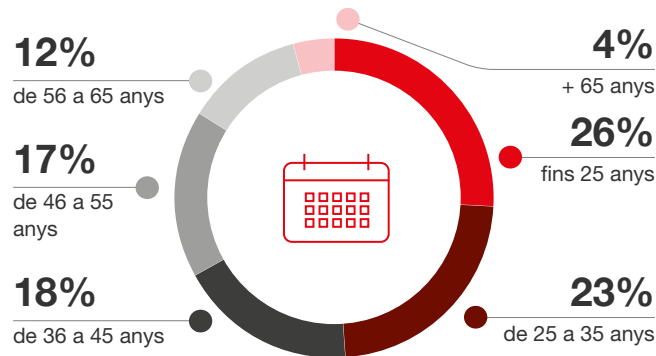
## Perfil sociodemogràfic de l'usuari de metro

Segons les dades obtingudes a l'estudi de percepció del client (EPC) de l'any 2021, el perfil del client de metro seria el que es mostra en els gràfics següents:

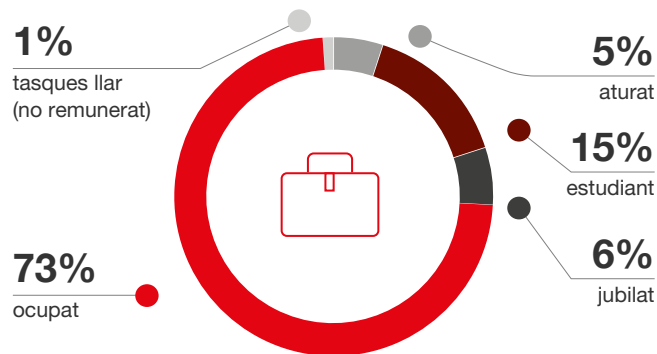
Per gènere



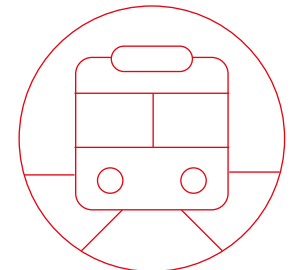
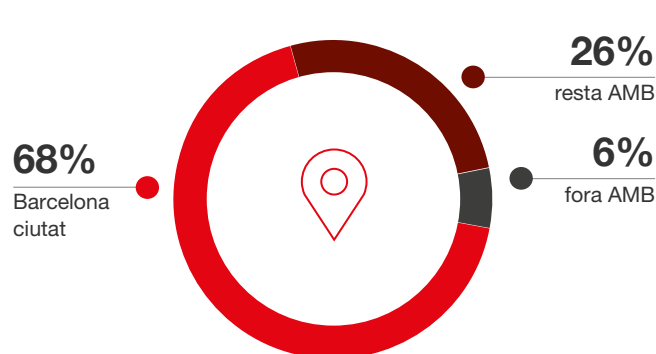
Per edat



Per situació laboral

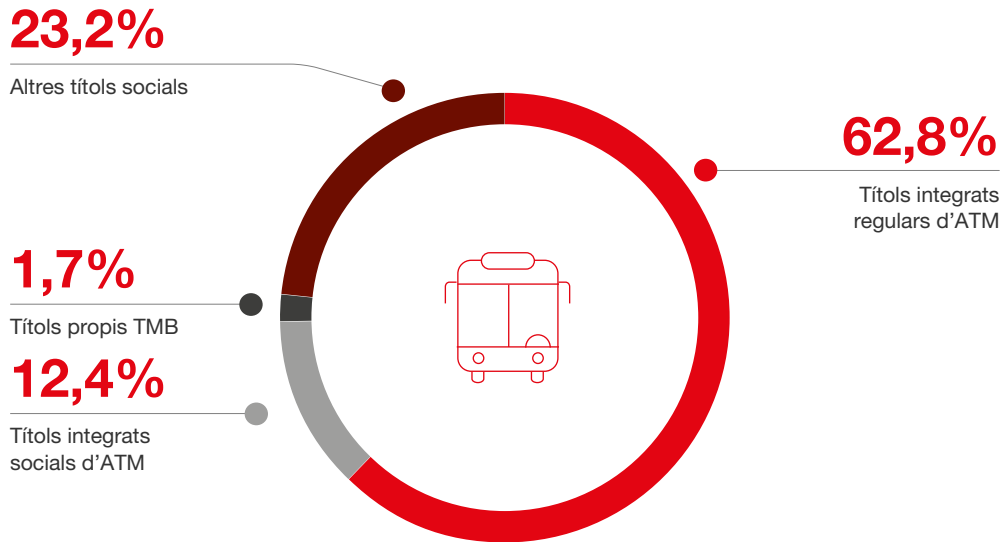


Per lloc de residència



## Distribució dels títols de viatge de bus

La distribució dels viatges de bus de l'any 2021 per títols de transport ha estat la següent:



Els títols integrats regulars de l'ATM han representat un 62,8% del total de validacions, i dins d'aquests els més utilitzats han estat la T-casual (28,1%), la T-usual (26,8 %) i la T-jove (5,8%).

Els títols integrats socials de l'ATM han representat el 12,4%. Els més utilitzats han estat la T-16 amb un 9,2% i la T-Jove FM/FN amb un 1,4%.

L'1,7% de les validacions s'han fet amb títols propis de TMB sent el bitllet senzill el més utilitzat amb un 0,6%, seguit del 0,4% dels viatges fets amb el bus turístic. El conjunt de les validacions fetes amb la gamma de títols de l'Hola BCN ha representat el 0,6% del total.

Finalment, el 23,2% de les validacions corresponen a la resta de títols socials, on destaca la targeta rosa amb un 11,8% i la T-4 amb un 10,3%.

## Variació en l'ús de títols de bus

Aquest any destaca la disminució en la utilització dels títols integrats regulars de l'ATM, que han passat del 63,3% del total de validacions l'any 2020 al 62,8% aquest 2021, i el descens en més d'un punt percentual dels Altres títols socials. En canvi, destaca l'augment en la utilització dels títols integrats socials de l'ATM, que han passat del 10,7% al 12,4%.

	2021	2020
Títols integrats regulars d'ATM	62,8%	63,3%
Títols integrats socials d'ATM	12,4%	10,7%
Títols propis TMB	1,7%	1,6%
Altres títols socials	23,2%	24,4%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

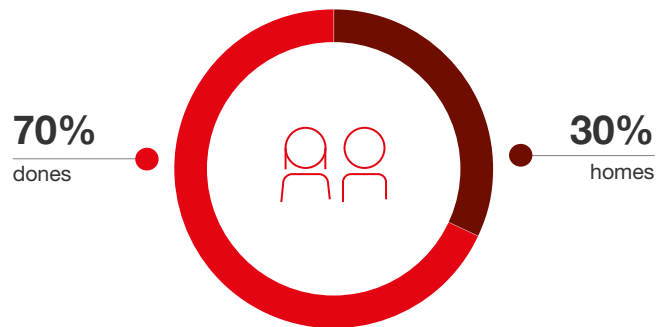




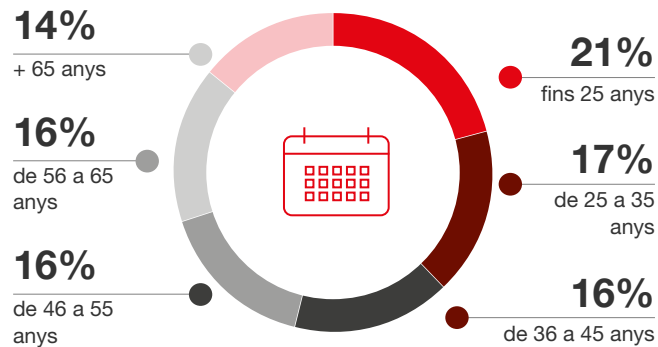
## Perfil sociodemogràfic de l'usuari de bus

Segons dades de l'estudi de percepció del client (EPC) de 2021, el perfil de l'usuari de bus seria el següent:

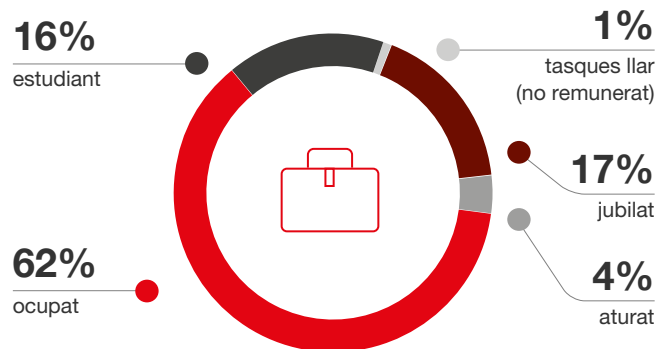
### Per gènere



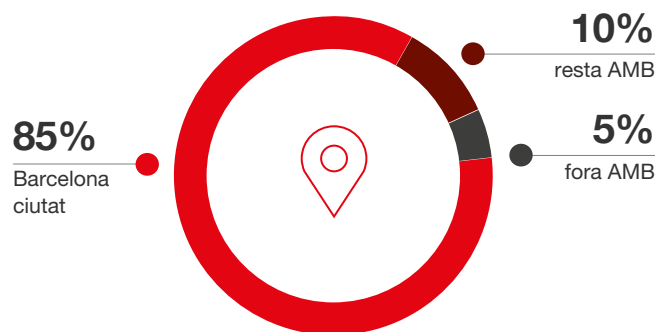
### Per edat



### Per situació laboral



### Per lloc de residència



## 4.1.3. Atenció i satisfacció del client

### Valoració del servei per part dels clients/es

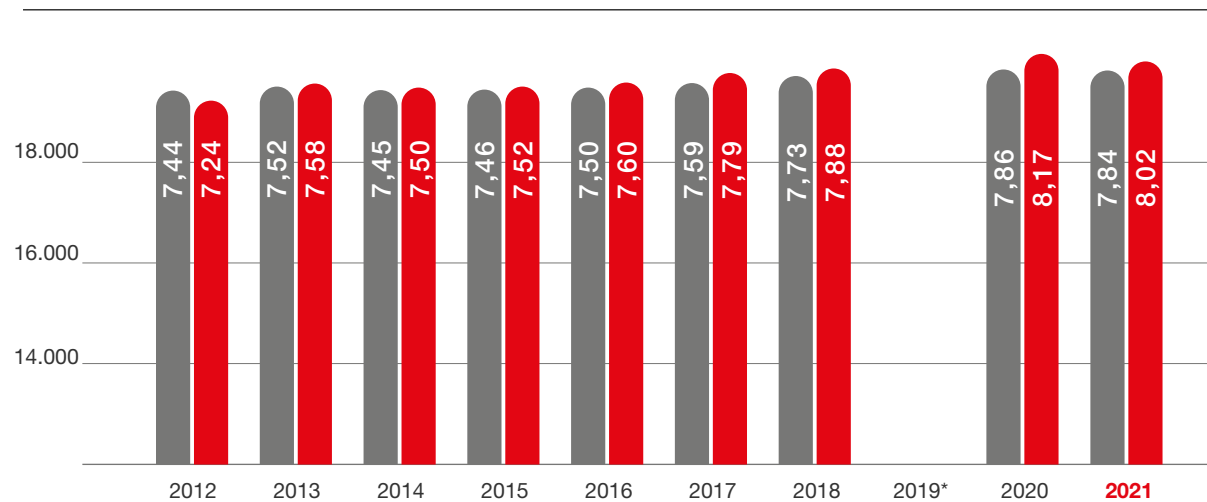
TMB elabora estudis de forma periòdica per conèixer la satisfacció dels usuaris/es del servei. En l'**Estudi anual de percepció del client (EPC)** que es va dur a terme l'any 2021, els clients/es de metro van atorgar una nota mitjana de 7,84 punts (de 0 a 10 punts) i els clients/es de bus una nota mitjana de 8,02 punts (de 0 a 10 punts), xifra lleugerament inferior a la del 2020 però superior a la de la resta d'anys del període 2012-2019.

Els atributs més ben valorats del servei de metro han estat la rapidesa (que trigui poc a portar-te a destí), la connexió amb altres línies i transports i el bon funcionament de les màquines de venda i validació (amb notes iguals o superiors a 8 punts). En canvi, els menys valorats han estat les agressions (6,24), les aglomeracions (6,35) i la temperatura en els cotxes (7,22).

Pel que fa a els atributs més ben valorats del servei de bus han estat el bon funcionament de les màquines de validació, les rampes i el pis baix dels vehicles, i que no hi hagi avaries ni interrupcions del servei (amb notes superiors al 8,2). En canvi, els menys valorats han estat les aglomeracions (6,56), la freqüència de pas (7,26) i la conducció (7,37).

### Evolució de la nota de satisfacció global del servei de Bus i Metro

● metro ● bus



(\*) L'any 2019 no es va poder realitzar l'estudi

Una altra dada a destacar és que en l'estudi anual de l'Enquesta de Serveis Municipals 2021 de l'Ajuntament de Barcelona, els ciutadans van puntuar amb notable els serveis de metro i bus, concretament, han puntuat els serveis de metro i bus amb un 7,3.

## Queixes, reclamacions i suggeriments

Les queixes, reclamacions i suggeriments (QRS) constitueixen oportunitats de millora per a TMB per créixer com a operadors de mobilitat.

L'any 2021 s'han registrat al conjunt de TMB 15.629 QRS, 4.644 QRS a metro i 6.463 QRS a bus, el que representa un increment del 9% respecte l'any anterior.

La major part de les QRS han estat les relacionades amb el personal, seguit de les de màquines de validació i venda automàtica de títols de transport.

Cal ressaltar que el nombre de QRS per Títols, tarifes i suports s'ha vist molt afectat per la posada en marxa de la T-mobilitat en octubre 2021.

Tema	2021	2020	Dif.
Instal·lacions	1.871	1.627	244
Serveis de transport	1.814	2.196	-382
Informació i atenció al client	1.221	819	402
Personal	3.456	3.334	122
Validació i venda automàtica	2.835	1.687	1.148
Usuaris/es	357	507	-150
Títols, tarifes i suports	1.591	9	1.582
Diversos	2.484	4.156	-1.672
<b>TOTAL</b>	<b>15.629</b>	<b>14.335</b>	<b>1.294</b>

## Informació i atenció

TMB ha diversificat i incrementat la seva capacitat amb l'obertura d'un nou centre d'atenció a l'estació de **Sagrada Família, el primer completament accessible**, la posada en funcionament del canal de **Whatsapp** per donar resposta a consultes sobre la T-mobilitat, i el **TMBbot**, que està disponible per a consultes al web.

El xatbot de TMB (TMBbot) és un agent conversacional capaç de contestar de manera automàtica a les qüestions més recurrents dels usuaris/es. En el primer trimestre de 2021 es va posar en marxa aquest nou canal d'atenció al web de TMB per comprovar-ne el funcionament amb usuaris/es reals (disponible en les seccions d'Atenció al Client, Bitllets i tarifes i Xarxa de Transport). A partir d'aquesta primera versió operativa, ha evolucionat tant en continguts com en funcionalitats. En funció de la disponibilitat de recursos, s'ampliarà la seva presència en altres seccions del web.

Aquest ha estat el primer any que TMB ha ofert un únic número de contacte gratuït al canal telefònic, fet que ha posicionat aquest canal com el primer en atenció en remot.

En informació, la recuperació de l'activitat a la ciutat ha portat un increment de les publicacions i alertes de servei vinculades. La informació associada a les noves línies 180, 182, 183 i la nova X1, les noves estacions de la L10 Sud, a part de la informació sobre tràmits i mesures de protecció front la COVID-19 a les xarxes, han estat exemples de missatges amb molta difusió en tots els canals.

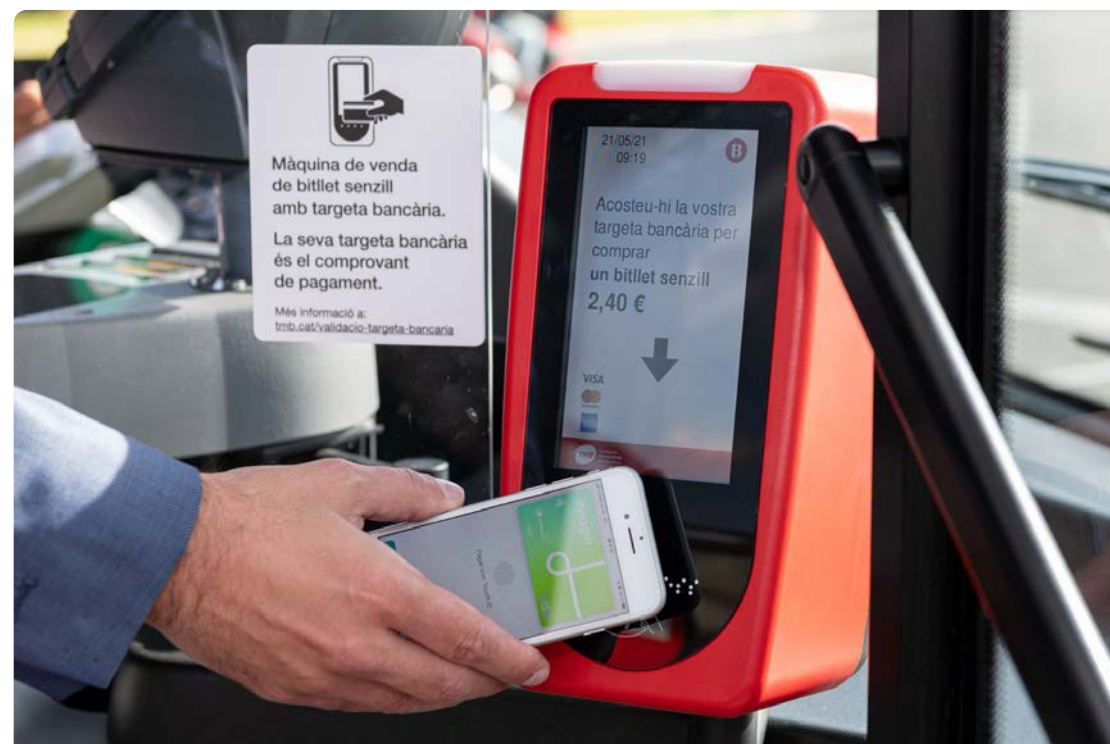
Destacar l'inici de la fase d'implementació de la nova eina de gestió d'objectes perduts *Lost & Found*. També s'ha començat la fase d'implantació de la solució CRM per gestionar els clients/es residents i els visitants. L'eina permetrà millorar els processos d'atenció del client en disposar d'una visió 360° dels usuaris/es que contactin per fer alguna petició.

**En l'àmbit comercial** s'ha treballat en la definició de la màquina distribuïdora de títols de transport DA del futur, determinant els nous serveis i funcionalitats. S'ha treballat també en la definició, disseny i inici de la construcció de la Botiga Hola Barcelona a plaça Catalunya, dirigida als clients/es visitants de la ciutat. Està previst que obri al primer semestre de 2022.

*Bitllet d'incidència de bus:* La nova política dictada per la Direcció, estableix que els conductors dels autobusos de TB deixen de gestionar diners a bord del bus i, per tant, no venen bitllets de cap tipus. Aquest fet va obligar a donar resposta per als casos en què als usuaris/es els falla el suport de la T-mobilitat en el moment de la validació, ja que s'ha d'adquirir un bitllet d'incidència de bus per acreditar que s'està viatjant d'acord amb la normativa. L'usuari quan finalitza el trajecte ha de dirigir-se a un Punt d'Atenció de TMB per sol·licitar que se li faci el reemborsament del bitllet d'incidència i també el bescanvi del suport que no funciona. El mes d'octubre s'ha posat en producció la funcionalitat que permet fer la compra d'aquests bitllets d'incidència als usuaris/es.

En l'àmbit digital, dins les accions dutes a terme, destaquen entre d'altres:

- La posada en marxa de les proves de la T-mobilitat en web i TMB App, fent un gran esforç per al seguiment dels resultats i la millora i optimització de processos i continguts per minimitzar les incidències i preparar els sistemes per a la fase 1 (posada en funcionament).
- Posada en marxa del nou servei BaD (El meu bus): desenvolupament de les seccions web i TMB App d'aquest nou servei i preparació de la nova App El meu Bus, a l'espera de posar en marxa el nou sistema previst per a 2022.
- Bitllet senzill de bus amb EMV: espai web d'autoservei per als usuaris/es per poder donar d'alta targetes i poder consultar moviments, descarregar factures, etc.
- *Whatsapp*: posat en producció pel moment només vinculat a la T-mobilitat. Es preveu com un canal digital d'atenció transversal, en la mida que els recursos per atendre estiguin disponibles.
- *Xatbot*: fase 2 completada. Actualització de continguts de la T-mobilitat. Es preveu estendre'l a tot el web i TMB App al 2022.
- Desenvolupament dels plans del projecte *Maas* per a residents i visitants.
- S'ha planificat l'obertura d'un blog adreçat al públic resident (EtsTMB). Està pendent d'entrar en producció.
- S'ha fet un nou disseny de la botiga virtual [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com) dotant el web de nous continguts encaminats a millorar les vendes de productes al públic no resident. Així mateix, l'Hola Barcelona compta amb una nova App que està pensada perquè l'usuari tingui una millor experiència de viatge. En aquesta primera fase s'incorporen funcionalitats clau en l'àmbit de la informació (*trip planner* per planificar desplaçaments i *transport info* per informar d'actuacions i incidències).
- El mes d'abril de 2021 es va implantar un sistema de recollida de valoracions i opinions de clients/es sobre el procés de compra i els productes *Hola Barcelona Travel Card*, *Barcelona Bus Turístic* i *Telefèric de Montjuïc*, les quals es publiquen al web [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com). Els objectius són augmentar la visibilitat en el posicionament orgànic als cercadors, millorar la publicitat a cercadors (Google), augmentar la conversió i incrementar el coneixement del procés de compra i dels productes segons les opinions dels clients/es.





## 4.1.4. Accessibilitat dels serveis

TMB, a través del **Pla Director d'Accessibilitat**, ha definit les línies estratègiques i operatives d'actuació per aconseguir la plena accessibilitat en tots els vessants dels serveis oferts. Per aconseguir-ho, s'ha implementat un **sistema de gestió anomenat Codi Operatiu**, que garanteix treballar de manera transversal l'accessibilitat del servei de transport i l'eliminació de les barreres físiques, de comunicació i d'actitud en tota la xarxa de TMB.

### Actuacions destacades

Les actuacions més significatives desenvolupades en l'àmbit de l'accessibilitat universal han estat:

- ★ **El Codi Operatiu d'Accessibilitat Universal:** adaptació a la nova estructura organitzativa i creació d'una nova eina de gestió. Actualment format per 68 projectes que responen a l'aplicació normativa i a la millora de l'experiència del client per garantir la plena accessibilitat del servei de transport.
- ★ L'impuls d'accions i actuacions dirigides a **millorar la seguretat i la usabilitat del transport públic per part de les persones grans**, en col·laboració amb el Departament de promoció de persones grans i el Departament de Participació social i el Consell assessor de les persones grans de l'Ajuntament de Barcelona.
- ★ **La participació en el Grup motor d'accessibilitat universal de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)**, constituït per diversos municipis, l'AMB, la Federació Francesc Layret - Cocemfe Barcelona, de persones amb discapacitat física i orgànica, i TMB, per tal de millorar l'accessibilitat de l'àrea metropolitana tot intercanviant experiències i coneixements.





★ **La coordinació i participació en grups de treball de l'ATUC** per analitzar els pictogrames i signes gràfics, les màquines i els elements de peatge, i també l'evacuació i les àrees de rescat assistit.

★ Continua la **coordinació amb diferents àrees de l'Ajuntament de Barcelona** per tal de **resoldre el mapa de carències detectades** i desenvolupar les actuacions més urgents que figuren al pla de parades, tant a l'àmbit de bus de Barcelona com a la xarxa de metro. S'està treballant un document tècnic per establir els requeriments que garanteixin la plena accessibilitat de les parades de bus.

★ **Participació de les entitats de referència** del món de la discapacitat i representants de l'IMPD **en la validació del disseny dels nous trens en matèria d'accessibilitat**. La compra de nous trens incorpora criteris d'accessibilitat quant a informació i comunicació, senyalització, disseny d'espais i elements de l'interior i exterior del tren.

★ L'anàlisi de l'accessibilitat universal i la senyalització de les xarxes de TMB **amb perspectiva de gènere**, i la creació del pla de treball per incorporar els resultats obtinguts en projectes i accions.

★ Continuació de les **accions formatives i de sensibilització** per introduir i actualitzar els coneixements **per atendre als clients/es amb discapacitat**. Al llarg de l'any 2021 **s'han format més de 2.000 persones** de l'organització.

★ Realització de la **diagnosi de l'accessibilitat cognitiva** a la xarxa de metro i als punts d'intercanvi de bus des del disseny universal i el compliment de normativa.

★ **Posada en marxa del servei i formació del sistema SVisual al nou Punt TMB de Sagrada Família per a persones sordes signants en llengua de signes catalana**, donant compliment a la normativa vigent.

★ Implementació, a les línies automàtiques de la xarxa de metro, de la **nova senyalització de prioritat absoluta en l'ús d'ascensors per a persones usuàries de cadira de rodes i persones amb mobilitat reduïda**. Aquesta nova senyalització està alineada amb les campanyes de civisme al metro.

★ **Prova pilot d'un nou model de Punt SOS** amb els requeriments normatius, incorporant desfibril·lador i altres millores d'accessibilitat en el disseny i en el seu ús. Ha estat validat amb la participació de tècnics d'accessibilitat de diferents entitats de referència de la discapacitat.

★ **Participació en les reunions mensuals amb el Departament de Territori i Infraestructures de la Generalitat per a garantir l'accessibilitat a les obres d'adaptació d'estacions planificades** en el temps, així com a obres de millora a les infraestructures. TMB col·labora en la implementació de solucions avançant-se a mancances que puguin detectar-se en el transcurs de les obres/actuacions de la xarxa.

★ **Participació en la CTN 170/GT4**, requeriments d'accessibilitat per a la retolació. (Asociación Española de Normalización UNE). Col·laboració en el desenvolupament de la norma que regeix la retolació a la senyalització.

★ **Nou decàleg d'atenció al client amb discapacitat intel·lectual**: és una de les primeres passes en pro de l'accessibilitat cognitiva que ara és un objectiu de TMB i l'Ajuntament de Barcelona.

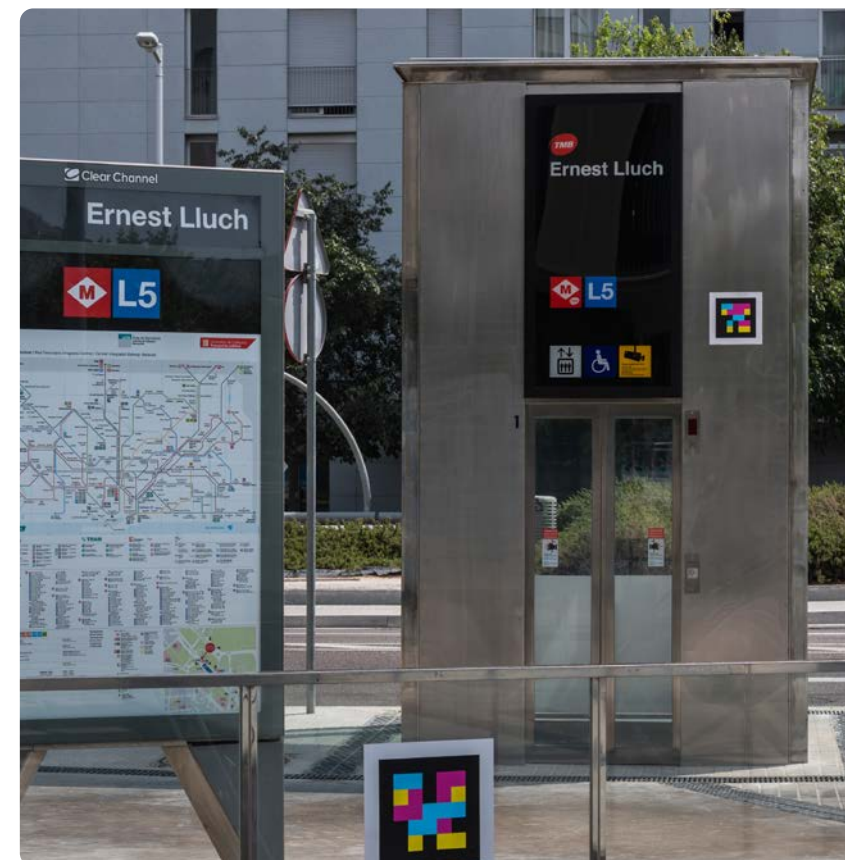


## Actuacions de millora de l'accessibilitat a la xarxa de metro

- **Obres de renovació d'ascensors:** S'ha redactat el projecte de renovació dels ascensors més antics de la xarxa de metro, per tal de licitar obres de renovació l'any 2022. S'han executat reformes parcials a diferents ascensors de la xarxa per millorar la seguretat i la disponibilitat dels equips.
- **Obres de renovació d'escales mecàniques:** Ha finalitzat l'obra de renovació de 4 escales mecàniques a les estacions de metro de Rocafort i Urgell, i s'ha adjudicat l'obra per renovar 14 escales més; a executar al 2022. S'ha iniciat l'obra de modernització integral de 6 escales mecàniques a les estacions de metro de Sant Martí, Sagrada Família, Urquinaona i Tetuan. L'actuació de Sant Martí finalitza al desembre de 2021 i les 5 restants es faran al 2022. S'està executant una actuació per renovar equips de seguretat en les escales més antigues del parc per permetre la seva operació automàtica.
- **Rehabilitació d'estacions:** Es troben en execució les obres de millora d'accessibilitat dels intercanviadors de Maragall (L4-L5), d'Espanya (L1-L3-FGC) i Vallcarca (L3). Es troben en fase de redacció els projectes per millorar l'accessibilitat dels intercanviadors d'Urquinaona (L1-L4) i Clot (L1-L2-Renfe), així com els enllaços entre línies de Catalunya (L1 amb L3), Sants Estació (enllaç amb el vestíbul de Renfe) i Passeig de Gràcia (L3 amb L4). A més troba en fase de redacció de projecte l'estació de Ciutadella-Vila Olímpica (L4). Finalment, els projectes pendents de revisió són Plaça de Sants (L1-L5) i Verdader (L4-L5).

La situació de la xarxa de metro a 31-12-2021, quant a l'accessibilitat, queda resumida en el quadre següent:

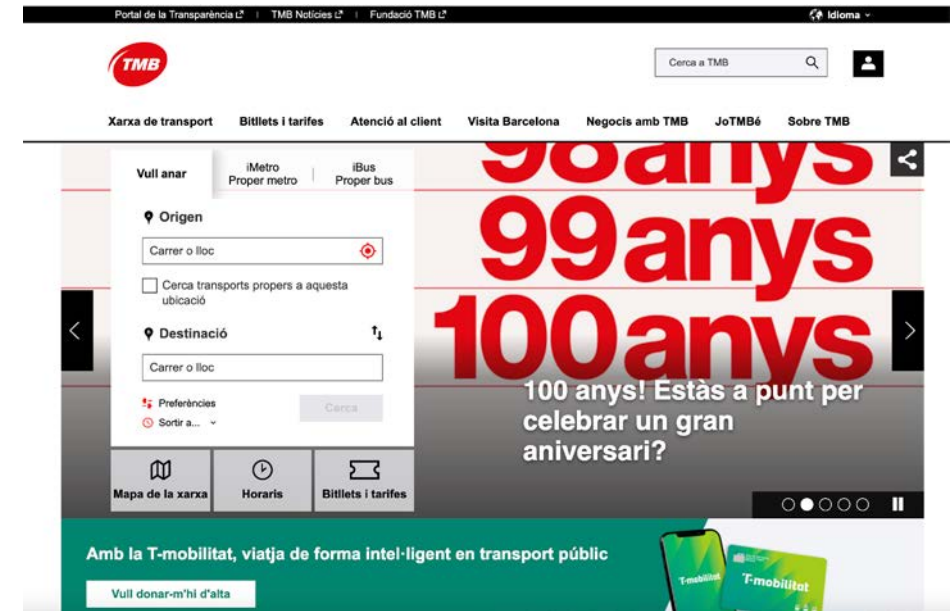
	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10 Nord	L9/10 Sud	L11	Total
Nombre total d'estacions a la línia	30	18	26	22	27	12	23	5	163
Nombre d'estacions adaptades	26	18	24	18	24	12	23	5	150
Nombre d'estacions en obres	1		2	1	1				5
Nombre d'estacions en fase de redacció del projecte	3			3	2				8



Un total de **150 estacions** de la xarxa estan adaptades per a persones amb mobilitat reduïda, és a dir, el 92%

## Actuacions de millora de l'accessibilitat digital

- El **web de TMB** va renovar a finals del 2020 el certificat d'accessibilitat doble A. Nova certificació s'assoleix gràcies a incloure l'accessibilitat com a política de gestió, a més del procés d'auditoria per a la certificació.
- Tots els **projectes de TMB App** durant els anys 2020 i 2021 s'han treballat de forma accessible (discapacitat visual). En aquest sentit, s'ha mantingut contacte, a través del departament d'Accessibilitat, amb representants d'institucions com l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i s'ha fet seguiment a través del Codi operatiu.
- Es treballa en un projecte que té com a finalitat **oferir als usuaris/es la possibilitat de saber l'estat real dels ascensors de les estacions de la xarxa de metro**. Així els clients/es podran consultar en tot moment, a través dels canals digitals web i TMB App, si l'ascensor està o no funcionant.





## 4.2. La nostra aposta per la innovació

TMB participa projectes de recerca, innovació i desenvolupament d'Europa per crear sinergies i compartir coneixements amb organitzacions del sector i així impulsar projectes alineats amb la missió i l'estratègia de l'organització i, alhora, oferir millores en la prestació dels serveis a la ciutadania.



### 4.2.1. Novetats i millores

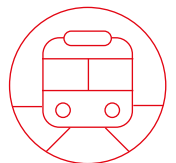
#### Novetats i millores al metro

Al llarg de l'exercici s'han desenvolupat un conjunt de novetats i millores en la xarxa de metro i en l'àmbit de TMB, entre el quals cal destacar els següents:

#### Adaptació de la flota:

Per tal de poder reforçar l'oferta de la L5 (línia amb major nivell d'ocupació de la xarxa actualment), s'ha iniciat el projecte d'adaptació de 2 trens de la sèrie 5000 per traslladar-los de la L3 a la L5. El primer d'aquests ja està circulant i ha permès incrementar el servei d'aquesta línia en el mes de setembre de 2021.

També s'ha realitzat el projecte de transformació de 2 trens de la sèrie 9000 per traslladar-los de la línia L4 a la L9/10 Sud. Això ha permès realitzar l'augment d'oferta necessari per la posada en servei de les noves estacions del viaducte de la L10 Sud des de Zona Franca fins a ZAL/Riu Vell.



## Millora de les infraestructures:

### Obres de millora a la línia 4 i línia 11

Aquest any s'han dut a terme les obres de segregació de les explotacions de L4 i L11 per poder millorar l'operativitat de la L4 i permetre l'operació en mode automàtic driver-less a tota la L11. Ha consistit en la construcció d'una nova andana per a L11, equipada amb portes d'andana, nous estacionaments a la cua de maniobres i tota la senyalització ferroviària que permet operar amb les noves funcionalitats.

### Obres de millora de senyalització a la L2 i L3

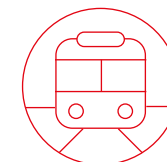
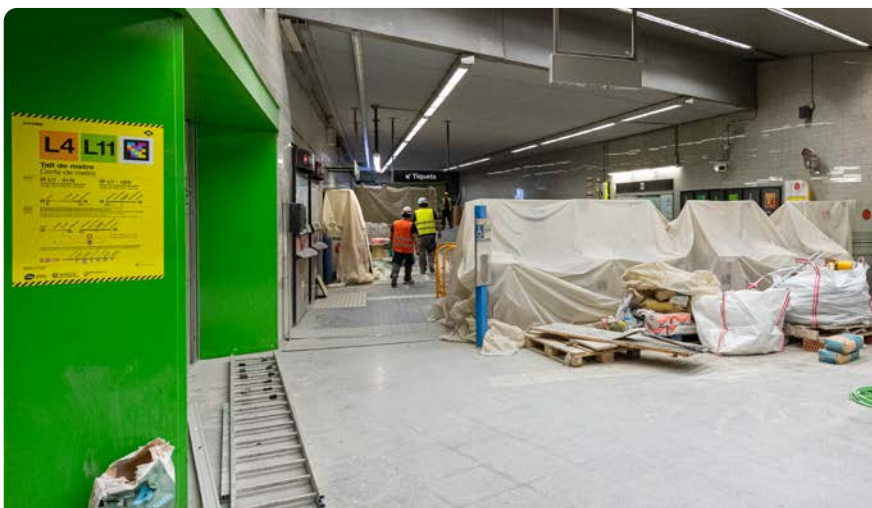
En concret s'han renovat els següents sistemes:

- S'han renovat els sistemes de senyalització i telecontrol, al tram de la L2 entre Paral·lel i Sagrada Família, substituint els enclavaments de relés.
- S'ha renovat l'enclavament electrònic del Triangle Ferroviari (L2-L4).
- S'ha renovat l'enclavament de Sant Genís de L3, substituint-lo per un d'electrònic que permet realitzar maniobres d'entrades i sortides del dipòsit i del taller en ATP (*Automatic Train Protection*).

### Obres de rehabilitació previstes per al 2022

Es liciten diverses obres de via per executar l'any vinent:

- Línia 5: renovació de via entre les estacions de Sagrera i Horta i en el tram Cornellà – La Gavarra.
- Línia 3: renovació de via entre les estacions de Maria Cristina i Les Corts i la renovació de fixacions entre Canyelles i Trinitat Nova.
- L9 Nord: renovació de fixacions entre Can Zam i Fondo.
- Renovació de l'entrada al taller de Santa Eulàlia.
- Pla de xoc de vibracions: s'ha iniciat la licitació d'actuacions mínimes a la infraestructura per resoldre reclamacions per vibracions a les línies 4 i 5. S'actuarà sobre 5.800 metres de via simple per reduir les viabracions relacionades amb un conjunt de reclamacions, a l'espera de la renovació integral de via com a solució definitiva.



### Obres de rehabilitació en estacions

Aquest any ha finalitzat la rehabilitació dels vestíbuls principals de Sagrada Família (L5) i Sants Estació (L5), que han inclòs en ambdós casos una nova línia de peatge i un nou Centre de control d'estació. A més, a Sagrada Família s'ha construït un nou Punt d'informació TMB.

Al llarg de l'exercici s'han retirat les lames de la volta d'andanes de l'estació de Lesseps, aprofitant per realitzar una impermeabilització i arranament d'instal·lacions.

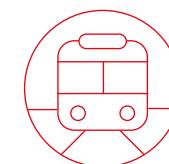
Pel que fa als projectes redactats de l'any, destaquen:

- La remodelació de l'espai Catalunya (L1) per encabir-hi els simuladors de línies convencionals i els Centres d'operació de les Línies 1 i 3.
- Noves dependències pel personal del Funicular de Montjuïc en un nou recinte soterrat annex a les actuals. L'actuació inclourà la reorganització dels punts de venda de la línia de peatge del Telefèric de Montjuïc.
- Redacció del projecte per retirar les lames de la volta de les andanes de l'estació de Rocafort i el d'arranjament de la llosa de la coberta de les andanes de l'estació de Trinitat Nova (L4).

### Altres actuacions i obres per millorar i renovar les infraestructures

S'ha treballat en diversos àmbits per mantenir en bon estat o millorar les infraestructures:

- Tallers de manteniment de material mòbil: actualment s'està executant la 1a fase d'arranjament d'equips i instal·lacions del taller de Sagrera i el proper any s'executarà la 2a fase, que inclou el fossat i la instal·lació del torn de rodes. S'ha finalitzat l'actuació a la coberta del taller de Sagrera, consistent en la retirada de plaques amb contingut d'amiant, impermeabilització i aïllament de la coberta, substitució de totes les finestres i reparació de l'estructura.
- Al taller de Vilapicina s'han iniciat les obres d'arranjament d'instal·lacions i dependències i s'ha redactat el projecte de remodelació de la caseta i control d'accessos al taller.





## Novetats i millores al bus

Al llarg de l'exercici s'han desenvolupat un conjunt de novetats i millores en la xarxa de bus i en l'àmbit de TMB, entre el quals cal destacar els següents:

### Pla de compra de flota:

Aquest pla es desenvolupa en l'apartat 7.4.1 Emissions.

### Plans de manteniment de la flota:

El pla de manteniment de la flota de autobús de TB, s'aborda en dos grans grups, el manteniment correctiu i el manteniment preventiu/predictiu, però tots dos asseguren la continuïtat de la producció.

L'objectiu estratègic del manteniment és incrementar el percentatge de manteniment preventiu o planificat i el predictiu per reduir dràsticament el manteniment correctiu, reduir l'impacte en el negoci i disminuir els costos de manteniment. Així mateix, TB ja fa anys que treballa en el manteniment predictiu i en la actualitat, amb l'ajut de la tecnologia, s'estan desenvolupant eines d'automatització i predicció aplicades al manteniment de la flota que es basa en l'anàlisi continu de l'estat del vehicle per predir les avaries en base a un algoritme dinàmic i així disminuir costos de manteniment. Així mateix, TB ja fa anys que treballa amb el manteniment predictiu i en l'actualitat, amb l'ajut de la tecnologia, s'estan desenvolupant eines d'automatització i predicció aplicades al manteniment de la flota.

El manteniment predictiu té com a objectiu principal minimitzar i/o reduir els treballs de manteniment preventiu i alhora correctiu, el qual permeti un dimensionament dels estocs de recanvi i gestió del servei molt més eficient, ja que es capaç de preveure una futura avaria abans que aquesta es manifesti i provoqui danys majors. Les línies d'actuació dins d'aquest camp han estat:



1. Instal·lació d'un sistema de telemetria a bord del bus en 270 vehicles amb motor Dièsel, propulsats per GNC i elèctrics.
2. Elaboració dels primers estudis de manteniment predictiu: bateries HV, portes i rampes amb el proveïdor MASATS i temperatura de motor tèrmic.
3. Instal·lació de sensors de temperatura/humitat a l'interior del vehicle, diferenciant entre zona de conductor i zona de passatge que permeten conèixer l'estat de confort del passatge i valorar la idoneïtat del sistema de climatització.
4. Col·laboració amb IDIADA en un test en condicions reals de servei en un bus de TMB, sobre quina hauria de ser la temperatura de confort.
5. Instal·lació de sensor de qualitat de l'aire a l'interior del bus. Revisió sobre quin sistema es pot actuar en cas d'arribar a nivells de CO<sub>2</sub> crítics, com pot ser la ventilació forçada, apertura portes, etc.





### Participacions en projectes europeus:

Durant el 2021 s'ha continuat amb els projectes Europeus de sostenibilitat energètica dels autobusos, i entre ells es troba "El Manteniment predictiu" i la temperatura de Confort (*Comfort Thermal*) a bord del bus. A més a més, i motivat per la situació de pandèmia de COVID-19, s'ha iniciat un estudi de la qualitat de l'aire a l'interior del bus.

Aquests projectes estan estretament lligats amb l'enviament de dades de la informació del vehicle cap a un núvol o *cloud*, on un sistema intel·ligent ha de ser capaç, mitjançant algorismes, d'elaborar una predicció d'avaría, amb un nivell de confiança elevat.

### Nova cotxera de Zona Franca:

Al juny del 2021 va finalitzar la primera edificació de la nova cotxera de la Zona Franca, el taller de material mòbil. L'obra va avançant respecte la previsió i durant aquest any s'ha aixecat l'edifici del taller central i aparcament. A l'octubre es va iniciar l'obra d'urbanització i l'edificació central de l'edifici d'oficines.

### Millores de funcionament dels panells d'informació:

Des del Centre d'informació de Bus es realitza un control exhaustiu del funcionament de les pantalles d'informació instal·lades a les parades. Això ha permès identificar problemàtiques i possibles millores funcionals en els panells d'informació, que ha representat una evolució tecnològica d'aquests panells comportant una millor precisió en la informació mostrada i una millora en la eficiència del seu funcionament continu.

### Model de dades per a l'anàlisi històrica sobre ocupació de bus:

Des del Centre de suport a la xarxa s'ha fet una aposta ferma per la utilització continuada de dades en la presa de decisions. En aquest sentit, s'ha estat inventariant de manera exhaustiva totes les dades registrades en tots els sistemes d'informació corporatius. Per altra banda, s'ha treballat, alineant de manera conjunta amb departaments d'anàlisi del negoci de Metro i altres àmbits corporatius, el model analític per treballar amb informació històrica d'ocupació de Bus que permeti treballar amb informació històrica a 10 anys vista.



## Principals projectes en l'àmbit de Bus:

Durant l'exercici 2021 s'han realitzat els següents projectes:

### Pagament de bitllet senzill amb targeta bancària

Aquest exercici 2021 s'ha implementat el sistema de pagament del bitllet senzill a bord del bus a través de targeta bancària EMV. S'ha implantat a tota la flota d'autobusos una nova validadora situada a la zona d'entrada dels vehicles, amb la tarificació del bitllet senzill ja preestablerta.

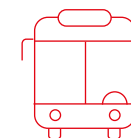
### T-mobilitat

Aquest 2021 ha estat l'any d'implantació de primeres fases operatives del nou sistema T-mobilitat. S'ha format tots els col·lectius implicats (conductors, personal de manteniment d'equips, d'inspecció, d'oficines, etc) i s'han realitzat les adaptacions necessàries en els sistemes tecnològics preexistents per incorporar la nova tecnologia T-mobilitat, definint i posant en marxa els circuits d'operació i manteniment pertinents. Durant el segon semestre de l'any s'han executant diverses proves pilots sobre les diferents funcionalitats, de cara a una imminent posada en servei final del sistema.



### Actualització de l'equipament tecnològic del Centre de control de Bus

Durant l'exercici s'ha realitzat l'actualització de l'equipament instal·lat al Centre de control de Bus, donant resposta a aspectes de obsolescència física dels equips i, per altra banda, realitzant una actualització del programari del Sistema d'Ajut a l'Explotació (SAE) que dona suport al centre. Aquesta actualització habilita la incorporació de noves fonts d'informació com pot ser aspectes de telemetria embarcada dels vehicles o l'estat del transit en temps real.





### **Digitalització del Centre de control de Bus**

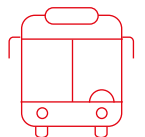
Durant l'exercici s'ha implementat la integració entre dos dels principals sistemes que hi donen suport, el Sistema d'Ajut a l'Explotació (SAE) i el sistema SAP de manteniment, per tal que des del primer es puguin obrir avisos d'incidència a SAP de manera directa. L'objectiu és minimitzar els temps de comunicació de les situacions sobrevingudes d'impacte al servei i l'eliminació de l'ús de paper al centre.

### **Vehicle de detecció d'indisciplina en el carril bus**

S'ha posat en marxa un vehicle equipat amb un sistema que permet la ràpida identificació de vehicles que estan infringint les normes d'ús del carril bus, el qual permet fer un enviament directe a l'Institut Municipal d'Hisenda de la infracció detectada i tota la seva informació de context pertinent.

### **Digitalització dels comunicats d'accidents**

S'ha abordat aquest any la digitalització del comunicat d'accidents. Amb això, les oficines de centre disposen d'una tauleta amb una aplicació desenvolupada on introdueixen el codi del personal de conducció implicat en l'accident i, accedint al sistema d'informació corporatiu, presenta tota la informació contextual de l'accident, obtenint un formulari perquè sigui emplenat i signat pel personal de conducció, quedant registrat automàticament en el sistema i finalitzant així el procés.





## Principals estudis en l'àmbit de Bus

### Velocitat comercial

S'ha realitzat un diagnòstic de la velocitat comercial de bus, determinant la velocitat comercial en hora punta i la mitjana diària en 26 eixos de la xarxa viària de la ciutat, comparant-la amb la del novembre de 2019 (abans de la pandèmia). En cadascun d'aquest eixos hi ha una línia de bus referent. Els resultats d'octubre de 2021 mostren un increment de la velocitat comercial mitjana diària d'un 5,5% i d'un 6,5% la velocitat comercial a l'hora punta respecte de novembre de 2019.

### Viabilitat de noves àrees de Bus a Demanda

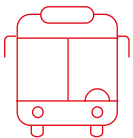
S'han estudiat les següents àrees: Ampliació de Torre Baró a Vallbona nord; El Putxet (131) i Galvany; Montbau i Vall d'Hebron (135); la Línia 110, la Línia 180 i Ciutat Vella (120), Gòtic i Barceloneta.

Cal destacar que en el primer trimestre de 2021 es va incorporar la informació del servei El Meu Bus (bus a demanda, actualment a Torre Baró) dins de l'estructura actual de línies de bus, tant en web com en TMB App. Per altra banda, s'ha gestionat la definició i implementació de l'App de reserva de bus a demanda que entrarà en funcionament en el darrer trimestre de 2021, que substitueix el sistema de reserva actual i fixa les bases perquè s'incorporin les noves zones de servei de bus a demanda. La reserva de servei de bus a demanda, inicialment es farà a través d'aquesta App específica, però es treballa perquè a mitjan de 2022 també es pugui fer a través dels canals digitals corporatius de TMB.

### Accés al bus per múltiples portes

S'ha finalitzat l'estudi que analitzava i quantificava els beneficis operacionals i l'increment del frau que pot produir-se en diversos escenaris d'operació que permetien l'accés al bus per més portes. Les principals conclusions han estat les següents:

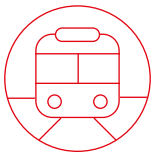
- Els resultats evidencien que les millores en velocitat comercial derivades de la mesura són molt baixes front d'un frau potencialment elevat.
- Tot i que el temps de parada és una variable important, la quantitat de temps que és susceptible de ser redistribuït és petita front a la part fixa (temps d'aturada + temps fins obrir portes + temps des de l'últim passatger fins que recupera la circulació).
- El temps de parada pot arribar a reduir-se més del 10%, però a nivell de xarxa deriva en guanys de velocitat potencialment petits i difícilment traduïbles en estalvi de recursos.
- La mesura pot ser molt ben valorada des del punt de vista de comoditat per l'usuari, però el frau pot penalitzar-la molt des del punt de vista econòmic.





## 4.2.2. Projectes d'innovació, recerca i desenvolupament

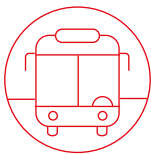
Al llarg de l'exercici s'han desenvolupat un conjunt d'accions i projectes emmarcats en la innovació, la recerca i el desenvolupament:



### En l'àmbit de metro

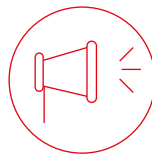
- **Projecte d'auscultació canvis de vies (robot):**  
durant el mes d'octubre s'ha engegat un projecte d'auscultació de desviaments mitjançant un robot que pren perfils dels desviaments cada 2 mm amb un sistema làser. Posteriorment, un programa de post processat permet fer-ne una reconstrucció en 3D i extreure'n els paràmetres geomètrics que ens indiquen l'estat de conservació del canvi situat a la via. El sistema permet prendre un major nombre de dades, més precises i en un temps menor, les quals queden emmagatzemades per, o bé fer consultes posteriors sense haver de baixar a la via, o bé per poder comparar amb mesures anteriors i establir patrons d'evolució del desgast en el temps; és a dir, es canvia del sistema de manteniment preventiu actual a un sistema de manteniment predictiu.
- **Projecte d'auscultació de vies en servei *Onboard Track Measurement System (OTMS)*:** l'empresa *Virtualmech* ha desenvolupat aquest sistema embarcat de mesura de vies gràcies al qual, i mitjançant sensors de visió artificial, inercials i de posicionament del vehicle en la via, es pot mesurar la geometria i l'ondulatori de la via.
- **Implementació a la L11 de la localització automàtica** dels Tècnics operatius de línies automàtiques (TOLA) mitjançant App als telèfons mòbils corporatius.
- Posada en servei del **nou sistema de ràdio digital (DMR) a la L5 i a la L11** per a les comunicacions de seguretat entre el personal del lloc central i el personal d'operacions, manteniment i seguretat.
- Implementació a **tota la flota de trens de les línies automàtiques de l'enviament de dades d'ubicació i ocupació *online***, per als diferents col·lectius que ho necessiten.





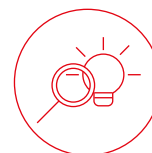
## En l'àmbit de bus

- La contractació del projecte del nou Sistema d'informació a l'usuari i videovigilància embarcada de Bus, que s'executarà als propers dos anys, que millora la informació a l'usuari amb noves funcionalitats, i la seguretat del passatge amb la transmissió *online* al lloc central de les imatges recollides dins els autobusos.
- En l'entorn del projecte de Manteniment 4.0, s'ha dut a terme la posada en servei de la primera eina de manteniment predictiu de l'equipament de la xarxa embarcada de Bus, automatitzant la diagnosi per tal d'evitar i/o avançar-se a les avaries abans que es produeixin.
- La implantació de la segona fase del sistema de telemetria als autobusos, el qual permet l'enviament de dades pròpies del bus al lloc central, per tal de poder-los monitoritzar i prendre decisions de forma remota.
- La posada en servei de la nova aplicació de gestió d'incidències a la xarxa de Bus per part del Centre de control de Bus.
- La posada en servei dels nous llocs d'operador del Sistema d'ajut a l'explotació (SAE) al Centre de control de Bus, que permeten evitar possibles problemes de salut (lipoatrofia muscular) i la futura evolució tècnica i funcional dels llocs d'operador.



## En l'àmbit de màrqueting i clients/es

- Publicació del nou sistema Xatbot d'atenció al client al canal web de TMB, que permet als usuaris/es fer consultes interactives per escrit a TMB.
- La integració, dins l'aplicació d'*e-commerce* "HolaBarcelona.com", de la venda dels títols d'Aerobus per als usuaris/es d'aquest servei i la possibilitat de venda dels productes HolaBarcelona de TMB a través del canal de l'operador de l'Aerobus.
- La publicació del nou blog de l'HolaBarcelona.com.



## Projectes de R+D+i amb cofinançament

En el 2021 s'ha participat activament en 4 projectes de R+D+i plurianuals que són cofinançats per la Unió Europea, els quals suposen una activitat de TMB valorada en 2,5 milions d'euros en la seva durada total, amb un finançament mitjà de la Unió Europea del 86%.

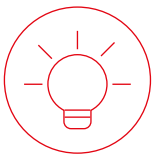
TMB ha participat en 4 noves propostes de projectes col·laboratius de R+D+i a executar en el període 2022-2024. Addicionalment, TMB forma part de l'*Advisory Group* d'altres 5 projectes d'aquesta tipologia.



## En l'àmbit corporatiu

Dins del marc de la digitalització es poden destacar les actuacions següents:

- Incorporació del reconeixement biomètric en la formació del Certificat d'aptitud professional (CAP) dels conductors de Bus.
- Posada en servei de la plataforma *e-learning* Campus TMB amb diferents propostes formatives (idiomes, salut, operacions de Metro i Bus, etc).
- Posada en servei del Nou gestor documental corporatiu en substitució de l'antic llibre de procediments i alineat amb les necessitats del nou Sistema de gestió integral de TMB.
- Posada en servei de les millores al Quadre de comandament corporatiu, amb la incorporació de nous indicadors sota les visions operativa, organitzativa i societària, alineat amb el nou Sistema de gestió integral de TMB.
- Publicació del nou Portal de transparència de TMB.



## Innovació corporativa

El 2021 s'ha donat un pas endavant en la gestió de la innovació corporativa afermant aliances estratègiques amb agents de l'ecosistema: universitats i empreses del sector públic i privat que han permès la maduració del model d'innovació oberta i l'aportació de valor cap a TMB. També s'han llançat una sèrie d'iniciatives internes als empleats/des per fomentar la cultura de la innovació.

### — Iniciatives de co-creació (innovació oberta):

- **Programa Metròpolis FPLab** de l'AMB on TMB va presentar el repte “¿Com podríem millorar l'experiència de l'usuari/a per tal de reduir el neguit que es genera a les parades de bus respecte els horaris, fluxos, l'accessibilitat, incidències, etc?”. S'hi van presentar 43 propostes de 40 escoles diferents. El guanyador va ser l'equip *Dream Team* de l'INS Francesc Ferrer i Guàrdia, la proposta del qual es va basar en “gamificar” l'espai de les parades de bus.
- **Creativity Course** amb estudiants d'ESADE on es proposava el repte de com fer més atractiu el transport públic, que es va centrar en la millora del l'aplicació TMBGO.

- Dins les **iniciatives d'intraemprenedoria (TMBinnova)**, s'ha dut a terme la fase final del repte plantejat l'any 2020 (Estació del Futur), on havien arribat 12 conceptes. Finalment, l'equip guanyador ha estat

“Metrolineres” amb la proposta de reutilitzar l'energia recuperada del metro de forma sostenible per alimentar punts de recàrrega destinats als vehicles elèctrics lleugers com patinets, bicicletes, etc a l'exterior de les estacions. El premi accèssit ha estat per a la proposta “Canvi radical en la il·luminació”, amb el que es proposa millorar el sistema actual d'enllumenat, combinant intensitats, colors, formes i grandàries amb tecnologia LED. Per últim, el projecte “No pensis només en una estació de metro- Enverdint”, enfocat a la naturalització dels espais i a la co-creació amb col·lectius en risc d'exclusió, va obtenir menció especial de l'àrea d'innovació. Aquest darrer projecte ha quedat semifinalista al concurs europeu d'Innovació social EUSIC 2021.

- **Activació dels cursos:** “Compromís amb la innovació” sobre plataformes digitals i el curs d'Agents d'innovació amb la col·laboració de la universitat ESCI-UPF.
- **Organització de l'esdeveniment del Dia Internacional de la innovació i la creativitat:** <https://www.youtube.com/watch?v=romN4tudvuk>.



TMB ha continuat treballant en la integració d'un sistema de gestió integrat que permeti establir objectius alineats amb el pla estratègic de l'organització



## T-mobilitat

Els objectius principals del projecte en l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'ATM de Barcelona són el canvi de la tecnologia magnètica dels sistemes de validació i venda a tecnologia sense contacte i la millora de la informació del transport. En una etapa següent s'abordarà la concreció i implantació d'un nou sistema tarifari i l'extensió del sistema T-mobilitat a la totalitat del territori català.

El 23 de desembre s'ha començat a comercialitzar i utilitzar els suports (PVC i cartera electrònica) i els primers títols amb condicions oficials (T-Usual i T-Jove) en tecnologia sense contacte en l'àmbit dels 36 municipis de la zona de tarifa metropolitana.



En el marc d'aquesta fase s'han realitzat les proves següents en diferents etapes amb caràcter incremental:

- Validació amb targeta sense contacte, coincidint amb l'edició d'enguany del *Mobile World Congress*.
- Distribució i utilització de la T-empresa STI, amb tecnologia sense contacte, que acabarà substituint el passi de viatge de tecnologia magnètica.
- Altes d'usuaris/es amb emissió de suports i vendes de títols en **canals presencials** (Punts TMB i màquines de venda automàtica).
- Altes d'usuaris/es amb emissió de suports i vendes de títols en **canals digitals** (web i TMBapp). Validació amb mòbil (*Android*).
- Posada en servei de 4 quioscos TMB d'atenció al client, afegits als 4 Punts TMB actuals, amb contractació de personal de reforç d'atenció al client per a donar suport de forma exclusiva a les funcionalitats del sistema T-mobilitat.
- Per incentivar la participació d'usuaris/es a les proves s'han adaptat preus i vigències de suports i títols:

	Condicions T-mobilitat Primer Contacte	Condicions oficials
Suport PVC	2,25 €	4,50 €
Cartera electrònica	0,50 €	1,00 €
T-usual	3,30 € <i>Viatges il·limitats durant 5 dies des de la 1a validació</i>	40 € <i>Viatges il·limitats durant 30 dies des de la 1a validació</i>
T-jove	2,20 € <i>Viatges il·limitats durant 5 dies des de la 1a validació</i>	80 € <i>Viatges il·limitats durant 90 dies des de la 1a validació</i>

Les actuacions més rellevants a realitzar en el 2022 han de portar a ampliar la gamma de títols en tecnologia sense contacte i a ampliar prestacions i funcionalitats.



### 4.2.3.

## Sistema de gestió de TMB: millora de la qualitat

Durant l'any 2021 TMB ha continuat treballant en la integració i manteniment dels diferents Sistemes de gestió implantats, a fi d'unificar, estandarditzar i simplificar els diferents sistemes de gestió actuals (ISO 9000, UNE 13816, COVID, 14001, 50001) en un sistema de gestió **integrat** que permeti establir objectius alineats amb visió global, i faciliti la presa de decisions i que asseguri a més la conformitat amb els requisits dels clients/es i ciutadans, els legals o qualsevol altre. Els requisits més rellevants són:

La millora i actualització dels **processos del sistema**: s'ha treballat principalment en els processos estratègics i claus.

La millora i ampliació de **necessitats i expectatives de les parts interessades** i, principalment, les associades al grup d'interès de "clients/es" per tal de garantir la traçabilitat i vinculació respecte els estudis i anàlisis d'experiència de Client (*Customer Journey Map*) i Coneixement de mercat (*Estudis de Percepció del Client, Òmnibus*). S'ha actualitzat els col·lectius associats a les parts interessades, i ampliat o millorat les necessitats i expectatives en general. A més, s'ha canviat la metodologia per a la determinació de la significança de les parts interessades i les seves necessitats i expectatives (s'ha introduït un model de priorització sobre la base d'impacte i interès).

La continuïtat del desenvolupament del **quadre de comandament** d'indicadors per TMB.

Integració i alienació del **context i el pla estratègic** en el sistema de gestió.

Destaquen els següents projectes d'Integració que s'estan duent a terme a l'Organització:

- Integració dels requeriments de la norma ISO 45001 de Salut i Seguretat en el treball (amb el Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral). Es preveu fer la primera auditoria interna durant l'any 2022.
- Inici de la integració i definició del sistema de seguretat de la informació basat en la norma ISO 27001.
- S'està treballant per a la certificació del referencial d'Aenor de Seguretat Ferroviària.

### Millora d'eines de gestió

Destacar l'esforç realitzat per al disseny de sistemàtiques mitjançant el desenvolupament, millora i implantació d'eines corporatives del Gestor documental i Gestió per la millora. S'han fet nombroses sessions de formació als perfils afectats i implicats en les noves eines.

Destaquen aquest any 2021 les actuacions següents:

- » **Gestor documental:** definició d'un model per a la gestió documental que dona resposta a les necessitats actuals de TMB, per mitjà de la utilització d'un entorn SharePoint.
- » **Gestió per a la millora:** les millores estan orientades a facilitar la gestió dels expedients d'incidències de les activitats i d'auditories. Per garantir els requeriments de les normes ISO en els expedients, s'han diferenciat en dos camps l'anàlisi i les accions derivades.
- » **Manteniment del sistema de gestió:** el mes de setembre es va dur a terme l'auditoria interna a totes les activitats de TMB i el resultat es valora positivament. També s'ha validat el sistema de gestió mitjançant l'auditoria externa realitzada per l'entitat acreditada Applus en el mes de novembre. S'està en procés de renovació de les certificacions de qualitat de servei de transport de viatgers de TMB basat en les normes ISO 9001 i UNE 13816, i la renovació del Compromís contra la COVID-19 a la flota de metro i bus, a les instal·lacions i als centres de treball de TMB, d'acord amb el referencial d'higiene i control d'Applus PHC ed.1. A més, s'està en procés de renovació de la certificació de gestió ambiental i gestió energètica del servei de transport de viatgers en la xarxa de Bus basat en les normes ISO 14001 i ISO 50001.



## 4.3. Salut i seguretat dels nostres passatgers

### 4.3.1. Viatges segurs



La seguretat és un dels pilars bàsics de la fiabilitat i confiança exigida a un servei públic de mobilitat. Tot seguit es descriuen les principals actuacions dutes a terme en aquest àmbit al llarg de l'any 2021:

#### Seguretat al metro

- **Espai cardioprotegit:** s'han instal·lat desfibril·ladors externs automàtics (DEA) a 24 estacions de metro que són intercanviadors. Es continua el procés d'instal·lació a la resta d'estacions de la xarxa que es preveu finalitzar al començament de l'any 2022.
- **Videovigilància:** continua la instal·lació de videovigilància embarcada a la totalitat de trens de la xarxa, el que permetrà accedir a imatges en temps real des dels Centres de control, permetent comprovar l'evolució de les incidències i poder detectar situacions de risc.
- **Vandalisme grafiter:** En l'àmbit policial, es va obtenir un alt impacte amb la detenció d'un centenar de vandals per danys en trens en l'àmbit nacional, amb 48 detinguts a Catalunya. En l'àmbit judicial, s'han aconseguit no tan sols condemnes per vandalisme, sinó altres mesures accessòries com és la prohibició d'accés al metro durant un any.
- **Pla Antigrafitis:** s'ha treballat en l'aplicació de mesures dins el Pla, amb accions tècniques, tecnològiques, físiques i organitzatives, les quals han contribuït a frenar el creixement del vandalisme grafiter. No obstant això, el problema no ha desaparegut i és necessari mantenir el mateix ritme de treball per a evitar qualsevol increment.

Pel que fa als indicadors de seguretat, durant aquest any s'han registrat un total de 36.311 incidències de seguretat, front les 30.702 del 2020 i les 56.029 del 2019. Les incidències de carteristes representen el 7,74%, molt per sota del que era habitual abans de la pandèmia.

Durant l'any la incidència més freqüent ha estat la de Molèsties/Comportaments incívics a les persones, amb 8.702 incidències: el 51% motivades per persones que no duen la mascareta, o la porten mal col·locada.

Quant a les **actuacions contra el frau a la xarxa de metro**, s'ha recuperat l'activitat d'inspecció de títols a mesura que la situació de pandèmia ho ha permès. Per evitar realitzar inspeccions massives, s'han substituït per actuacions d'àmbit més local per lluitar contra el frau per zones. Per fer **seguiment del frau**, s'ha treballat en un model d'anàlisi més complet que **permet diferenciar el frau visible** (que els clients/es perceben) **d'aquell no visible** (com ara títols mal utilitzats, clonats, manipulats, etc). Això permet tractar la vessant de l'impacte econòmic al mateix temps que la de percepció de la seguretat del client. **S'ha col·laborat amb el cos de Mossos d'Esquadra** en la investigació que ha permès la **desarticulació d'un grup criminal que clonava títols** en suports obtinguts de bobines originals.

## Seguretat al bus

### — Desenvolupament del Projecte de Seguretat

**Integral:** Amb la col·laboració d'una consultora externa s'ha desenvolupat el projecte que abasta dues grans línies de treball:

- Disseny d'un sistema de gestió de la seguretat integral que inclou la seguretat física, la seguretat al servei, la ciberseguretat i la seguretat de l'àmbit de Prevenció de riscos laborals.
- Definició d'un model de seguretat per a les instal·lacions que gestiona Operacions de TB.

### — Videovigilància: Inici de la contractació per a la instal·lació i posada en marxa de videovigilància (sistema de càmera de control de TV embarcat a tota la flota regular de busos). A finals del 2020 i al 2021, es van definir les funcionalitats bàsiques i avançades desitjades pel sistema de càmeres de control a instal·lar als vehicles de la flota en servei i el sistema addicional i necessari per a la gestió al Centre de control de seguretat de Bus.

### — Adequació de la comprovació de la Coordinació d'Activitats Empresariales (CAE) als Controls d'Accessos. Modificació i adequació a les lleis vigents del procediment de control de l'acompliment del CAE a les entrades dels Centres Operatius de Negoci.

### — Disseny de la millora de la seguretat al CON d'Horta: revisió i proposició de millora dels sistemes de seguretat als accessos i a l'interior del CON d'Horta. Gran part d'aquestes millores estan en procés de contractació.

Destacar que **TMB i l'Observatori contra l'Homofòbia** van elaborar un protocol específic per **lluitar contra l'LGTBI-fòbia** que es va presentar al mes de juliol passat, que és complementari del que ja existia per a l'assetjament sexual des del març.

Finalment, ressaltar que l'any 2021 **TMB ha renovat la certificació de Protocol Segur COVID-19** després de l'auditoria realitzada al mes de novembre.

## Impacte en la salut i seguretat dels clients/es

Pel que fa a l'**impacte en la salut i la seguretat** del principal servei que presta TMB, que és el transport públic de viatgers, es pot assegurar que s'avalua la totalitat del seu impacte en la seguretat dels treballadors/es i passatgers a fi de complir la normativa legal i, alhora, realitzar-hi les millores pertinents. A més de les accions de prevenció de riscos laborals, destacar en l'any 2021 la continuació de les actuacions de salut i seguretat per prevenir contagis (neteja de vehicles i instal·lacions, entre d'altres) i combatre la pandèmia de la COVID-19, a més de les actuacions per eradicar l'amiant en trens i instal·lacions de FMB. També ressaltar el desplegament de desfibril·ladors (DEA) a la xarxa de metro.



En matèria de seguretat, s'està aplicant un pla per combatre el vandalisme dels grafers. A Bus, en matèria de seguretat, destaca el desenvolupament del projecte de Seguretat integral; l'inici de la contractació del sistema de càmera de control de TV embarcat en la totalitat de la flota regular, entre d'altres.

Quant a la salut, dins de la Mesura de prestació del servei (MPS) de bus, hi ha l'indicador "Viatgers amb vehicles amb baixes emissions a nivell local" que mesura el passatge que viatja amb autobusos de baixes emissions.

Destacar també els protocols que s'han iniciat enguany per lluitar contra l'assetjament sexual i l'LGTBI-fòbia.



## 4.3.2. Protecció de dades

Al llarg del 2021 s'ha continuat implementat accions per reforçar el compliment de la regulació vigent en aquesta matèria. En concret:

- Fins el 31 de desembre de 2021, s'han atès un total de 217 sol·licituds rebudes a la bústia de correu dades@tmb.cat, de les quals 103 corresponen a sol·licituds d'exercici de drets per part dels interessats i les 114 restants d'altra matèria han sigut derivades als àmbits corresponents.
- S'han comunicat 6 possibles bretxes de seguretat en la privacitat de les dades les quals: 4 han estat incidències de seguretat sense afectació a dades personals i 2 han tingut afectació a dades personals que no han requerit procedir a la notificació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT), atès que el risc estimat analitzat ha estat baix.
- Amb la finalitat de reforçar el compliment en el tractament de les dades de caràcter personal, s'han confeccionat, dissenyat i impartit 6 sessions amb abast a 656 empleats/des
- S'ha creat un compte de correu per atendre les consultes per part dels diferents àmbits de TMB en matèria de protecció de dades, amb un abast superior a 100 consultes rebudes i resoltes a través d'aquesta eina.
- S'ha donat suport específic en projectes internacionals en la subscripció de contractes d'encarregat i clàusules tipus.
- S'ha realitzat la primera Auditoria en protecció de dades a TMB amb abast a totes les seves societats i diferents àmbits.
- S'han fet actualitzacions en la Política de protecció de dades de les societats de TMB i el Registre d'Activitats de Tractament (RAT), amb la informació sobre els tractaments de dades personals que es realitzen a TMB.
- Es confecciona una nova metodologia d'Avaluació d'impacte de la Privacitat de les dades (AIPD).
- L'any 2021 no s'ha rebut cap requeriment per part de l'APDCAT.
- S'ha participat en el projecte de la T-mobilitat en relació a l'aplicació de la regulació de protecció de dades i s'ha realitzat l'Avaluació d'impacte en la Protecció de les dades (AIPD) del tractament de dades biomètriques per al Sistema de control d'accés biomètric per als cursos CAP de conductors (Horta), d'acord amb els canvis en la normativa CAP (Reial Decret 70/2019, de 15 de febrer).
- S'han elaborat procediments per gestionar bretxes de seguretat i per contractar proveïdors que tracten dades de caràcter personal, ambdós en procés d'aprovació.
- S'aproven els Reglaments de funcionament del Comitè de protecció de dades i del Delegat de protecció de dades de TMB.
- Com a representants de l'Àrea de Bon Govern i Assessoria Jurídica, s'ha participat en la revisió i confecció de documents del Cos Normatiu de Seguretat de la Informació de TMB.

### Adaptació a la protecció de dades en els canals digitals: RGPD i política de cookies

Durant el 2020 i 2021 s'han continuat desenvolupant als canals digitals les obligacions derivades del nou Reglament general de protecció de dades (RGPD) i de declaració d'ús de cookies, respectivament. Es va desenvolupar el canvi de Política de privadesa (2019) a Política de protecció de dades com a política única de TMB en la matèria, i que es gestiona i publica al web corporatiu. També es va continuar desenvolupant i alimentant el Registre d'Activitats de Tractament (RAT), que igualment és comú per a tota l'empresa i resideix al web. Aquest nou plantejament es va aplicar al territori web corporatiu, que inclou diversos webs.

S'ha anat treballant en la Política de cookies des de donar compliment de manera central del web TMB i els principals subdominis, fins assolir una política única per a tot el territori web i l'ús comú del panell a l'inici de la navegació. Es va treballar amb Tecnologia un model de manteniment de la informació de cookies que s'ofereix a l'usuari. Més tard, es va fer una auditoria de més abast en què es van incloure altres webs de l'empresa, interns i externs, per acabar de garantir el compliment de la legislació en tota la presència digital de TMB.

D'aquestes necessitats de gestió formal, que han esdevingut globals a l'empresa, s'ha de derivar un protocol, en el qual s'hi està treballant, per obtenir un model de gestió de tots els canals digitals de TMB.

## 4.4. Comunicació externa

### 4.4.1. Relació amb els mitjans de comunicació

El 2021 s'han comptabilitzat 6.795 aparicions de TMB en els mitjans de comunicació que representa un descens del 20% respecte l'any anterior, que va ser el primer any amb pandèmia de COVID-19. Com a tema més reflectit als mitjans, destaca el que fa referència al sistema tarifari amb 563 notícies (8,3% del total), amb impactes majoritàriament sobre el desplegament de la T-mobilitat.

Des del Gabinet de premsa s'han elaborat i difós 165 notes informatives i dossiers, a més de l'organització de 51 actes o trobades amb els mitjans. S'han gestionat 537 sol·licituds d'informació i declaracions, i 113 permisos de gravació als mitjans, entre d'altres accions. A TMB notícies s'ha publicat 464 peces informatives i s'han rebut més de 350 mil visites. El portal ha migrat a l'entorn Dupal 8.

A les xarxes socials s'han fet:



**3.896**

piulades a Twitter



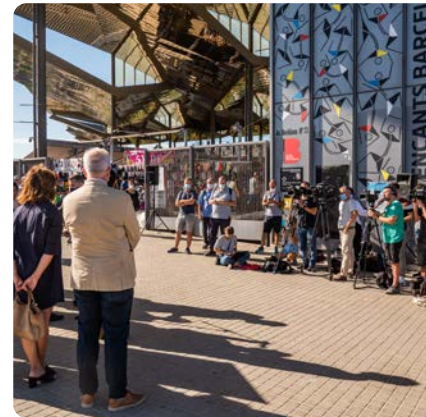
**1.238**

publicacions a Facebook



**226**

a LinkedIn



## 4.4.2. Presència a les xarxes socials

El 2021 la recuperació de la demanda ha portat un increment de l'activitat i les publicacions a les xarxes en general, que actualment entre l'àmbit de resident i no resident sumen mig milió de seguidors. Destaquen les campanyes de la nova línia X1 (amb la nova identitat XPRESBus), la nova marca Ecobus (que representa els vehicles impulsats per energies sostenibles de la flota de bus) i la campanya de promoció de nous vehicles Ecobus Elèctrics i Híbrids de Gas natural, i la campanya EMV de promoció del nou sistema de pagament del bitllet senzill amb targeta bancària a bord del bus, l'acció de difusió per a les noves línies de bus i l'ampliació del nou servei a demanda, la nova marca el MeuBus, la campanya de les estacions de L10Sud i les promocions de transports turístics. Al **LinkedIn** de TMB s'ha creat una subpàgina de l'Hola Barcelona destinada a generar més visibilitat i tràfic a aquest servei.

S'ha fet la revisió i el disseny de la imatge dels quioscos que donen d'alta la T-mobilitat i que es troben distribuïts a la xarxa de metro.

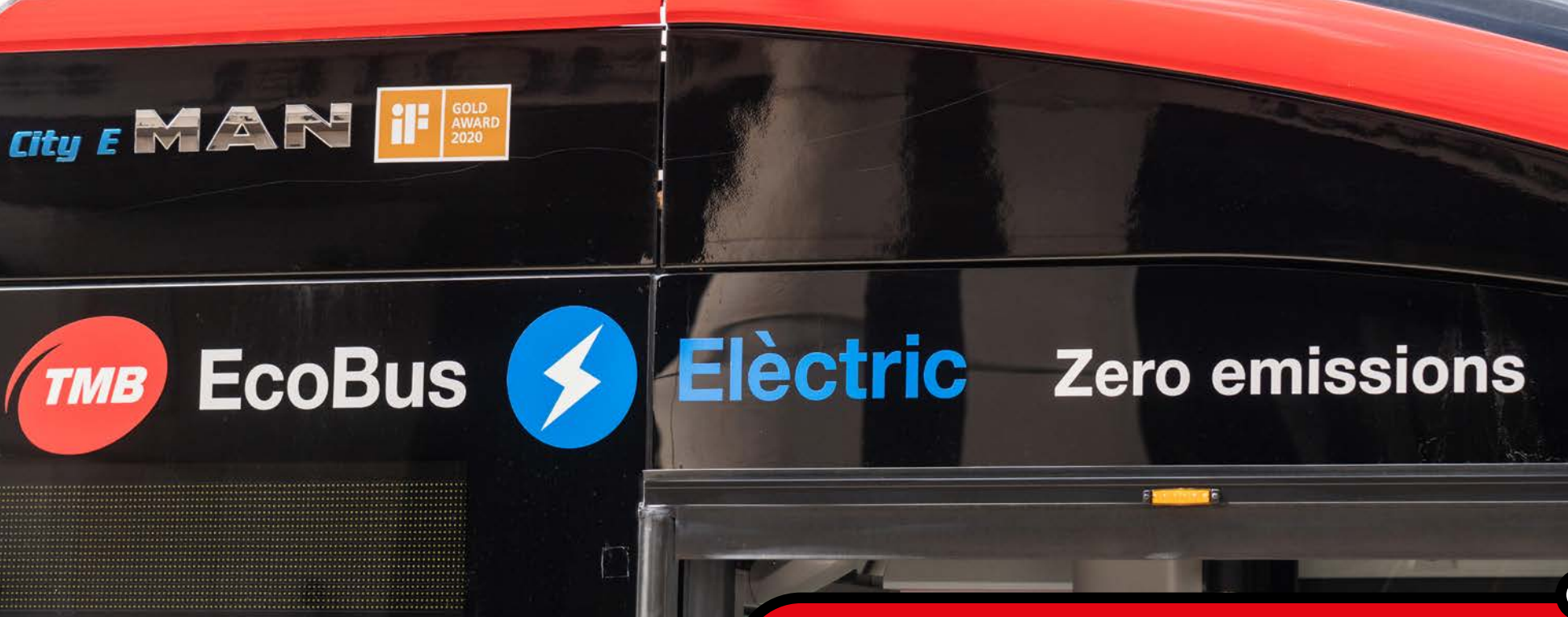
A nivell de TMB destacar, entre d'altres, la campanya de difusió del Nou Punt TMB de Sagrada Família, la de promoció dels Serveis especials, la campanya de llançament de l'app *TMBGo*, la campanya Connectem L'Hospitalet, les campanyes de civisme –Karma (COVID-19, Crida contra la LGTBI-fòbia i Crida a aturar l'assetjament sexual), la campanya “Tria la teva causa” i la campanya de Nadal i del *Barcelona Christmas Tour*.

Ressaltar també la nova marca **+JoTMBé** i de la Fundació TMB, el segell del centenari de la xarxa de bus, la nova marca de bicicleta metropolitana i el redisseny del logo TMB 2025, entre d'altres.



Són les imatges que van obtenir més m'agrades durant el 2021 a l'Instagram de @tmb\_bcn





5

Gestió responsable





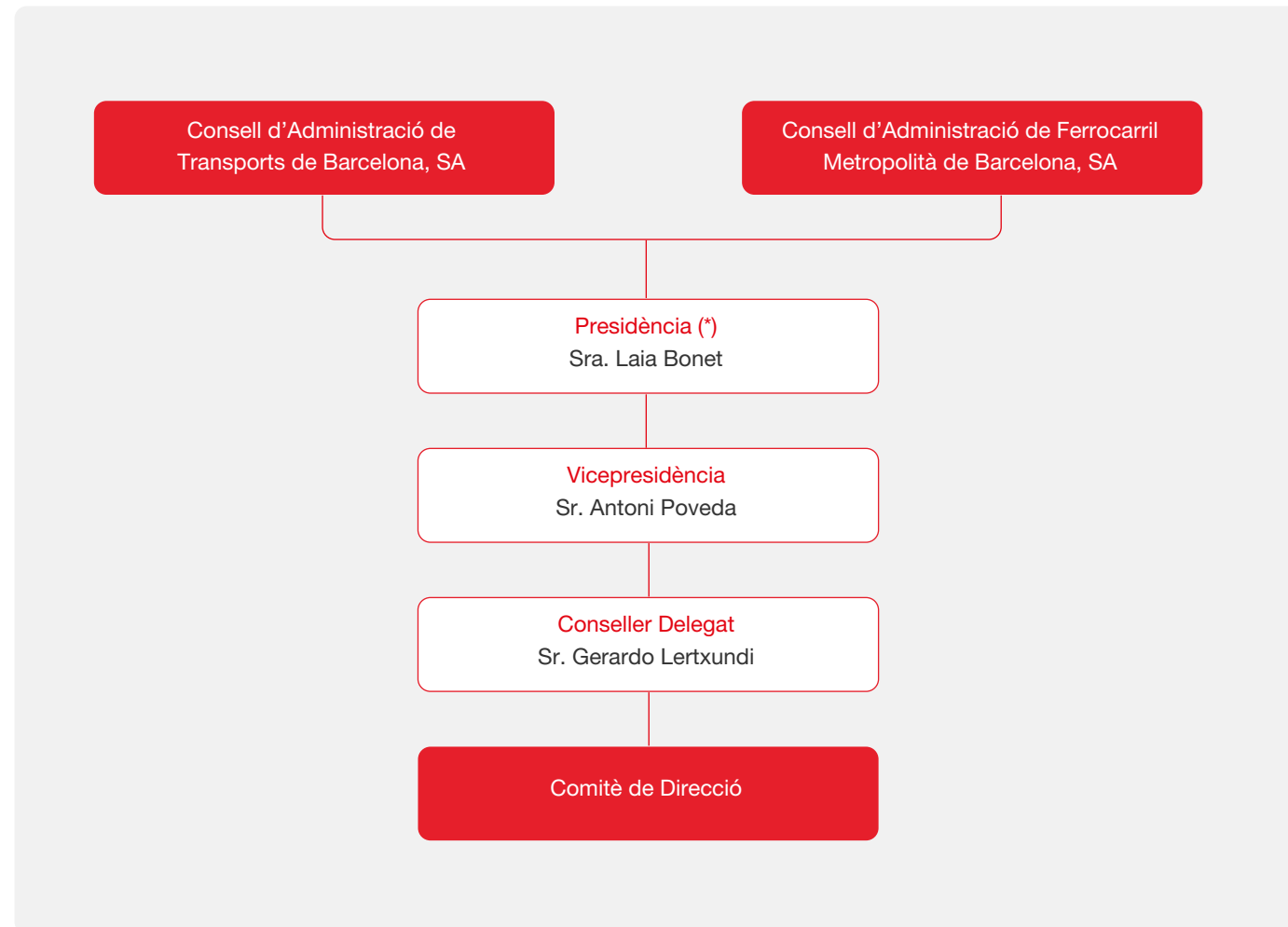
## 5.1. Ètica i bon govern

### 5.1.1. Governança

#### Òrgans de govern

L'òrgan d'administració, representació i decisió de les societats Transports de Barcelona, SA (TB) i de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA (FMB) és el Consell d'Administració de les respectives empreses. Els membres d'aquest òrgan de representació són nomenats pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que es constitueix com a junta general d'accionistes de cadascuna de les societats.

En el cas de les societats Projectes i Serveis de Mobilitat, SA i Transports Metropolitans de Barcelona, SL, l'òrgan de govern està format per un administrador únic, el Conseller Delegat, comú a les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona, SA.



(\*) El 29 de Setembre del 2021 els consells d'administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona, SA, han designat Laia Bonet Rull com a nova presidenta de TMB, fent així el relleu a Rosa Alarcón.

Els membres dels Consells d'Administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona, SA a 31 de desembre de 2021 són els següent:

### Consell d'administració de FMB

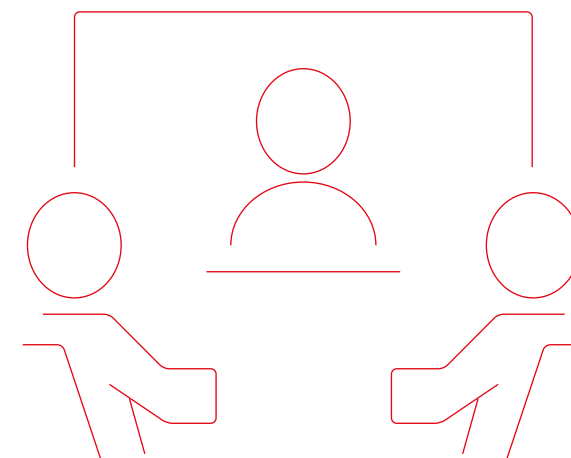
a 31 de desembre de 2021

Laia Bonet Rull	<i>Presidenta</i>
Antoni Poveda Zapata	<i>Vicepresident</i>
Gerardo Lertxundi Albéniz	<i>Conseller Delegat</i>
Raimond Blasi Navarro	<i>Conseller</i>
Carlos Campdepadrós García	<i>Conseller</i>
José Castro Borrallo	<i>Conseller</i>
Jordi Coronas Martorell	<i>Conseller</i>
Marcel Escudé i Pasqual	<i>Conseller</i>
Isidre Gavín Valls	<i>Conseller</i>
Manuel Gómez Acosta	<i>Conseller</i>
Candela López Tagliafico	<i>Consellera</i>
Jordi Martí Grau	<i>Conseller</i>
Antonio Martínez Flor	<i>Conseller</i>
Esteve Serrano Ortín	<i>Conseller</i>
Marta Subirà Roca	<i>Consellera</i>
Oriol Sagarra Trias	<i>Secretari del Consell</i>
Jaume Garcia Soler	<i>Vicesecretari del Consell</i>

### Consell d'administració de TB

a 31 de desembre de 2021

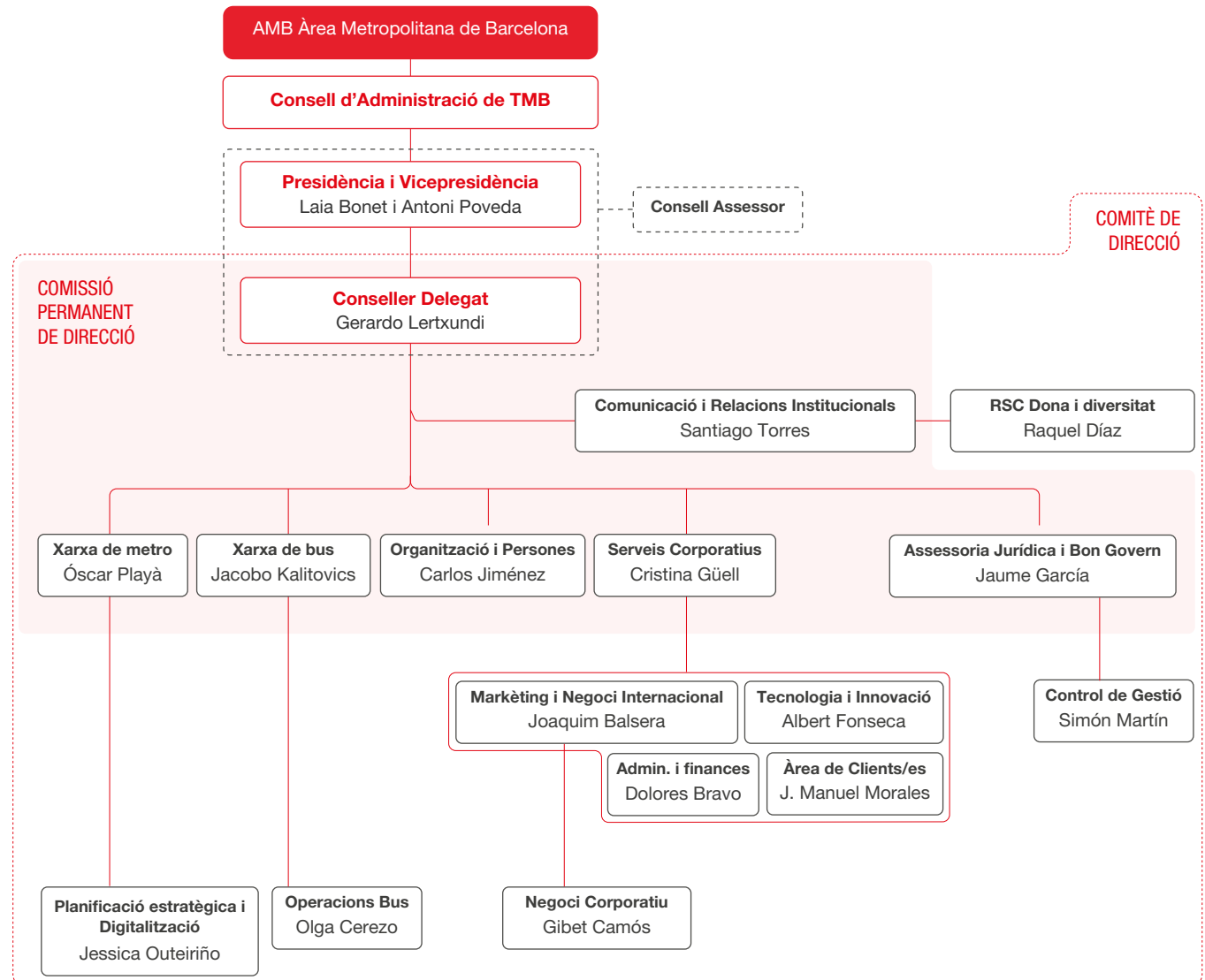
Laia Bonet Rull	<i>Presidenta</i>
Antoni Poveda Zapata	<i>Vicepresident</i>
Gerardo Lertxundi Albéniz	<i>Conseller Delegat</i>
Carlos Campdepadrós García	<i>Conseller</i>
Jordi Coronas Martorell	<i>Conseller</i>
José Castro Borrallo	<i>Conseller</i>
Ricard Font Hereu	<i>Conseller</i>
Manuel Gómez Acosta	<i>Conseller</i>
Candela López Tagliafico	<i>Consellera</i>
Jordi Martí Grau	<i>Conseller</i>
Antonio Martínez Flor	<i>Conseller</i>
Jordi Porta Pruna	<i>Conseller</i>
Esteve Serrano Ortín	<i>Conseller</i>
Josep Solà Font	<i>Conseller</i>
Francina Vila Valls	<i>Consellera</i>
Oriol Sagarra Trias	<i>Secretari del Consell</i>
Jaume Garcia Soler	<i>Vicesecretari del Consell</i>



## Òrgans de gestió i estructura organitzativa

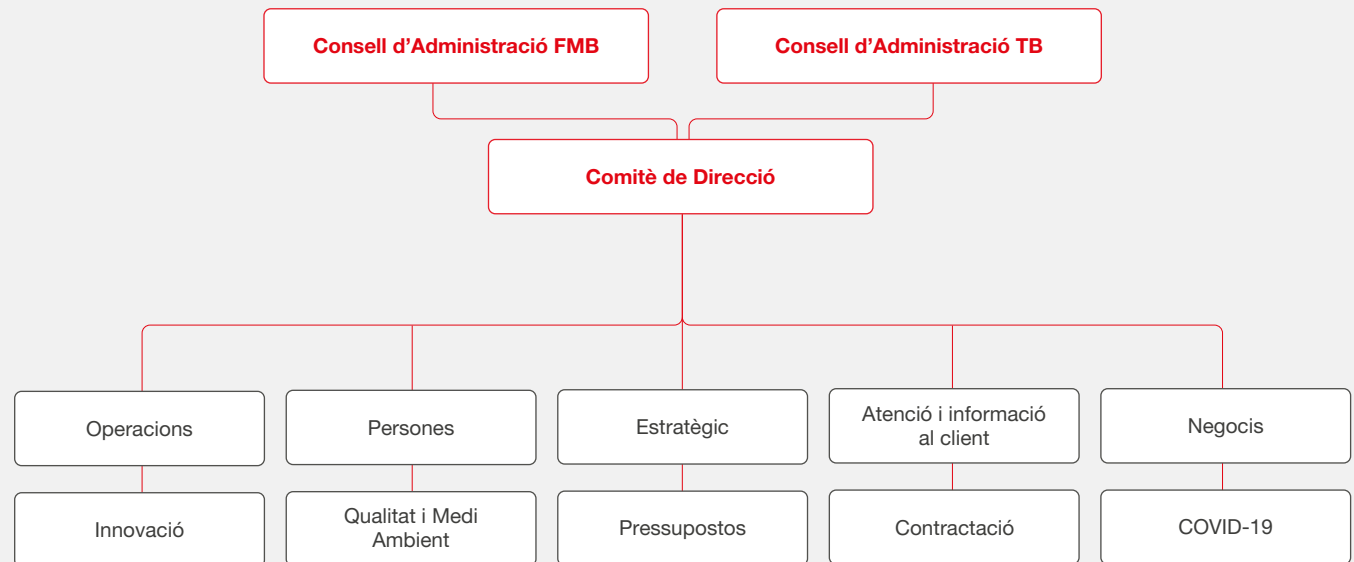
En la seva constitució, els consells d'administració de Transports de Barcelona, SA i de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, van nomenar un conseller delegat, membre dels consells, amb delegació de facultats i apoderaments, que s'encarrega de l'administració ordinària de les societats.

La gestió integrada dels diferents serveis que es presten sota el paraigua de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) ha permès crear, al llarg de la seva història, estructures comunes de gestió a totes les empreses de TMB per mitjà del **Comitè de Direcció i d'altres Comitès permanents**. Per donar resposta als reptes del futur de TMB i definir la seva direcció cap a on es vol projectar en l'horitzó 2025, es dissenya l'estructura de l'organització dels òrgans de Govern amb el suport d'un Consell Assessor:



## Model de Governança

Es mantenen els diversos comitès amb visió de negoci i de gestió transversal, que, juntament amb el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció, conformen el model de governança de TMB:



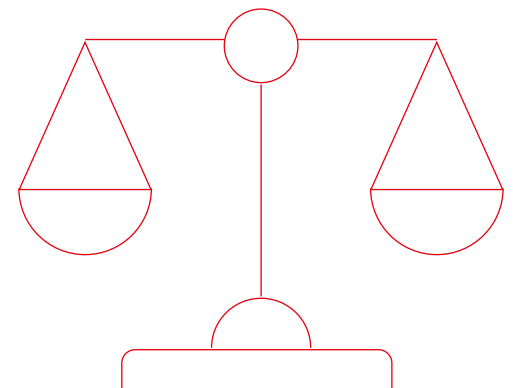


## 5.1.2. Normativa i reglament

### Compliance

Amb la finalitat de mitigar les amenaces identificades en la matriu de riscos recollida en l'anàlisi de riscos penals corporatius (ARPEC) de TMB, durant el 2021 s'han dut a terme diferents accions:

- Confecció del vídeo explicatiu sobre el programa de *Compliance* amb preguntes freqüents (FAQ) per divulgar-ne el coneixement i els seus continguts entre els empleats/des.
- S'han realitzat 13 jornades formatives i de sensibilització dirigides a la plantilla. Per a això, Bon Govern ha dissenyat els programes i continguts, impartint les sessions amb periodicitat mensual. S'ha comptat amb l'assistència d'un total de 1.021 empleats/des de diferents àmbits de TMB. La matèria impartida ha estat sobre:
  - El Codi Ètic i de Conducta de TMB.
  - El programa de *Compliance*.
  - Els conflictes d'interès.
  - Les polítiques de *Compliance*.
- S'han confeccionat les polítiques següents per a l'aprovació, per part de la Comissió d'Ètica de TMB:
  - Política de *Compliance* TMB.
  - Política de conflictes d'Interès.
  - Política anticorrupció.
  - Política de relacions amb els funcionaris públics i l'Administració.
  - Política de regals i atencions.
  - Política corporativa de protecció de dades personals.
  - Política de compliment normatiu en la seguretat de la informació.
  - Política de la gestió documental de TMB.
- Es confeccionen les directrius de Propietat intel·lectual i industrial i de l'Ús de llicències de l'àmbit informàtic i tecnològic per a l'aprovació per part dels àmbits responsables.



- S’han tramitat les denúncies rebudes al Canal Ètic: un total de 3 fins el 31 de desembre; s’ha realitzat la instrucció dels expedients i aquesta s’ha facilitat per a la seva resolució per part de la Comissió d’Ètica.
- S’han atès i resolt les consultes rebudes a la bústia de Consultes del Codi Ètic.
- S’ha fet la confecció de diferents documents i informes, entre ells, la memòria anual del Programa de *Compliance* de TMB.
- S’ha confeccionat una proposta de model d’Auditora i s’ha actualitzat el mapa de riscos sobre les actuacions recollides en el pla d’acció i realitzades en el 2021.
- S’ha adequat el canal ètic per a l’ús universal i anònim.
- TMB ha Participat en el projecte de l’Oficina antifrau de Catalunya: Projecte de *Compliance* i integritat.
- Com a membres de l’Associació de *Compliance* estatal (ASCOM), i dins del Grup de treball de l’Administració pública, s’ha participat com a membres de la Comissió de treball d’ASCOM en el projecte: “El *Compliance* en la Contractació Pública”.

A nivell corporatiu s’han realitzat, per la via de les aules virtuals i a pràcticament la totalitat de la plantilla, accions relacionades amb la difusió i sensibilització del coneixement del *Compliance*-conflicte d’interès, protecció de dades i altres formacions de tipus legal.

### Accions formatives amb continguts anticorrupció:

Total Grup TMB					
Curs	durada (hores)	nombre de sessions	hores lectives	nombre d'assistents Grup TMB	hores-assistent Grup TMB
Conflictes de Interès Compliance	2	3	6	208	416
Jornada Compliance / Codi Ètic	2	7	14	813	1.626
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>20</b>	<b>1.021</b>	<b>2.042</b>



## Formació en polítiques i procediments anticorrupció:

	PARTICIPANTS FORMATS 2021					% SOBRE ACTIUS TOTALS 2021				
	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundació	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundació
Grup 0 i 1	5	7				38,5%	46,7%			
Resta personal	322	454	0	1	0	6,7%	10,8%	0,0%	50,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>461</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6,8%</b>	<b>10,9%</b>	<b>0,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>0,0%</b>

	PARTICIPANTS FORMATS 2021					% SOBRE ACTIUS TOTALS 2021				
	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundació	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundació
<b>Detall per categoria laboral</b>										
A.T.S.	2	-	-	-	-	100,0%	-	-	-	-
Agent d'atenció al client	-	2	-	-	-	-	0,1%	-	-	-
Agent d'Inf. i Atenc. Digital	-	6	-	-	-	-	31,6%	-	-	-
Atenció al Client a CIAC	-	2	-	-	-	-	2,2%	-	-	-
Atenció al Client a Funicular	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Aux. Manten. Infraestructures	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Auxiliar Control e Informació	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Auxiliar Administratiu	0	3	-	-	-	0,0%	75,0%	-	-	-
Auxiliar de Telefèric	-	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-
Auxiliar Subaltern	-	3	-	-	-	-	33,3%	-	-	-
Auxiliar Tècnic	11	20	-	-	-	61,1%	57,1%	-	-	-
Ajudant Tècnic Sanitari	-	2	-	-	-	-	100,0%	-	-	-
Conductor Encarregat	-	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-
Coordinador D'Equip	-	1	-	-	-	-	25,0%	-	-	-
Coordinador Protecció Seguretat	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Coordinador Torn	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Delineant	-	2	-	-	-	-	100,0%	-	-	-
Delineant Projectista	1	2	-	-	-	100,0%	100,0%	-	-	-
Esp. Sup. Energia Polivalent	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-

	PARTICIPANTS FORMATS 2021					% SOBRE ACTIUS TOTALS 2021				
Detall per categoria laboral	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundació	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundació
Especialista manteniment	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Especialista Sup. Porta Cotxera	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Especialista Superior Energia	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Especialista Superior SCTC	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
F00	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0,0%
Grup 0	1	0	-	-	-	50,0%	0,0%	-	-	-
Grup 1	4	7	-	-	-	36,4%	50,0%	-	-	-
Grup 2	16	-	-	-	-	48,5%	-	-	-	-
Grup 3	64	-	-	-	-	75,3%	-	-	-	-
Grup 4	49	-	-	-	-	75,4%	-	-	-	-
Grup 5	4	-	-	-	-	44,4%	-	-	-	-
Grup 3	-	-	-	0	-	-	-	-	0,0%	-
Grup 4	-	-	-	1	-	-	-	-	100,0%	-
Grup A nivell 07	6	-	-	-	-	13,3%	-	-	-	-
Grup A nivell 08	35	-	-	-	-	35,0%	-	-	-	-
Grup A nivell 09	7	-	-	-	-	4,6%	-	-	-	-
Grup A nivell 10	15	-	-	-	-	51,7%	-	-	-	-
Grup A nivell 11	2	-	-	-	-	66,7%	-	-	-	-
Grup A nivell 12	21	-	-	-	-	43,8%	-	-	-	-
Grup B nivell 04	4	-	-	-	-	7,0%	-	-	-	-
Grup B nivell 05	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Grup B nivell 06	6	-	-	-	-	0,2%	-	-	-	-
Grup C nivell 01	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Grup C nivell 02	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Grup C nivell 03	3	-	-	-	-	15,0%	-	-	-	-
Cap Adjunt de Divisió	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Cap de divisió	-	8	-	-	-	-	40,0%	-	-	-
Cap d'estació d'1a	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Cap de línies automàtiques	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Cap de línies convencionals	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-



	PARTICIPANTS FORMATS 2021					% SOBRE ACTIUS TOTALS 2021				
Detall per categoria laboral	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundació	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundació
Cap departament 1a	1	-	-	-	-	100,0%	-	-	-	-
Cap Departament de 1a	-	2	-	-	-	-	66,7%	-	-	-
Cap Departament de 2a	-	4	-	-	-	-	57,1%	-	-	-
Cap Negociat 2a	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Cap negociat de 2a	-	1	-	-	-	-	100,0%	-	-	-
Cap negociat superior	-	12	-	-	-	-	57,1%	-	-	-
Rentacotxes	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Locutor	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Comandament Tècnic Operatiu	-	16	-	-	-	-	9,8%	-	-	-
Motorista Instructor	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Oficial 1a Administratiu	1	-	-	-	-	50,0%	-	-	-	-
Oficial 2a Administratiu	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Oficial de 1a Administratiu	-	9	-	-	-	-	69,2%	-	-	-
Oficial de 2a	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Oficial de 2a Administratiu	-	2	-	-	-	-	50,0%	-	-	-
Oficial de 3a	-	1	-	-	-	-	2,8%	-	-	-
Oficial Superior Administratiu	16	46	-	-	-	57,1%	65,7%	-	-	-
Operador d'emergències	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Operador de línies automàtiques	-	1	-	-	-	-	2,8%	-	-	-
Operari manteniment Infraestr.	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Operari manteniment Mat Mòbil	-	1	-	-	-	-	0,7%	-	-	-
Ordenança	1	0	-	-	-	50,0%	0,0%	-	-	-
Pendent determinar grup	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Responsable Secció Manteniment	-	7	-	-	-	-	31,8%	-	-	-
Responsable Torn Manteniment	-	8	-	-	-	-	14,0%	-	-	-
Responsable Unitat Manteniment	-	13	-	-	-	-	52,0%	-	-	-
Subcap de divisió	-	1	-	-	-	-	100,0%	-	-	-
Tècnic Agregat A	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Tècnic Agregat B	0	2	-	-	-	0,0%	16,7%	-	-	-
Tècnic Agregat C	-	3	-	-	-	-	100,0%	-	-	-

	PARTICIPANTS FORMATS 2021					% SOBRE ACTIUS TOTALS 2021				
Detall per categoria laboral	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundació	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundació
Tècnic Agregat D	3	4	-	-	-	75,0%	80,0%	-	-	-
Tècnic Agregat E	1	9	-	-	-	33,3%	69,2%	-	-	-
Tècnic Agregat F	2	6	-	-	-	25,0%	42,9%	-	-	-
Tècnic Agregat G	22	57	-	-	-	71,0%	59,4%	-	-	-
Tècnic Agregat H	25	104	-	-	-	89,3%	68,0%	-	-	-
Tècnic Agregat I	1	20	-	-	-	16,7%	60,6%	-	-	-
Tècnic Agregat J	3	41	-	-	-	100,0%	74,5%	-	-	-
Tècnic Ajudant	0	2	-	-	-	0,0%	50,0%	-	-	-
Tècnic Ajudant Superior	-	5	-	-	-	-	25,0%	-	-	-
Tècnic Operació Línies Auto.	-	23	-	-	-	-	8,6%	-	-	-
Telefonista	0	3	-	-	-	0,0%	50,0%	-	-	-
<b>Total</b>	<b>327</b>	<b>461</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6,8%</b>	<b>10,9%</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>

## Compliment socioeconòmic

En l'exercici 2021 s'han produït una sèrie de multes i sancions no monetàries significatives per incompliment de lleis o normatives en matèria social o econòmica:

### Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA:

Sanció de la Generalitat de Catalunya, (Normes Laborals), per import de 1.250 euros.

Sanció de la Generalitat de Catalunya, (Seguretat i Salut Laboral), per import de 2.045 euros.

Sanció de la Generalitat de Catalunya, (Seguretat i Salut Laboral), per import de 2.046 euros.

Sanció de la Generalitat de Catalunya, (Seguretat i Salut Laboral), per import de 4.917 euros.

Pagament multa de trànsit de 100 euros a l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat.

### Transports de Barcelona, SA:

Sanció del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, per import de 4000 euros.

Acta d'infracció de sanció de la Inspecció de Treball i la Seguretat Social per un import de 10.000 euros.

Pagament de multes de trànsit de 413,36 euros a l'Ajuntament de Barcelona.

## Política pública

L'any 2021 no hi ha hagut contribucions a partits i/o representants polítics.

L'any 2021 l'import dels pagaments fets a Consellers de FMB,SA ha estat de 56.514,53 euros i els pagaments fets a Consellers de TB, SA ha estat un total de 54.710,72 euros.

## Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre

L'any 2021 s'han realitzat les següents aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre:



**Societat Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA**

**129.500€**

Aportació a la Fundació TMB



**Societat Transports de Barcelona, SA**

**129.500€**

Aportació a la Fundació TMB



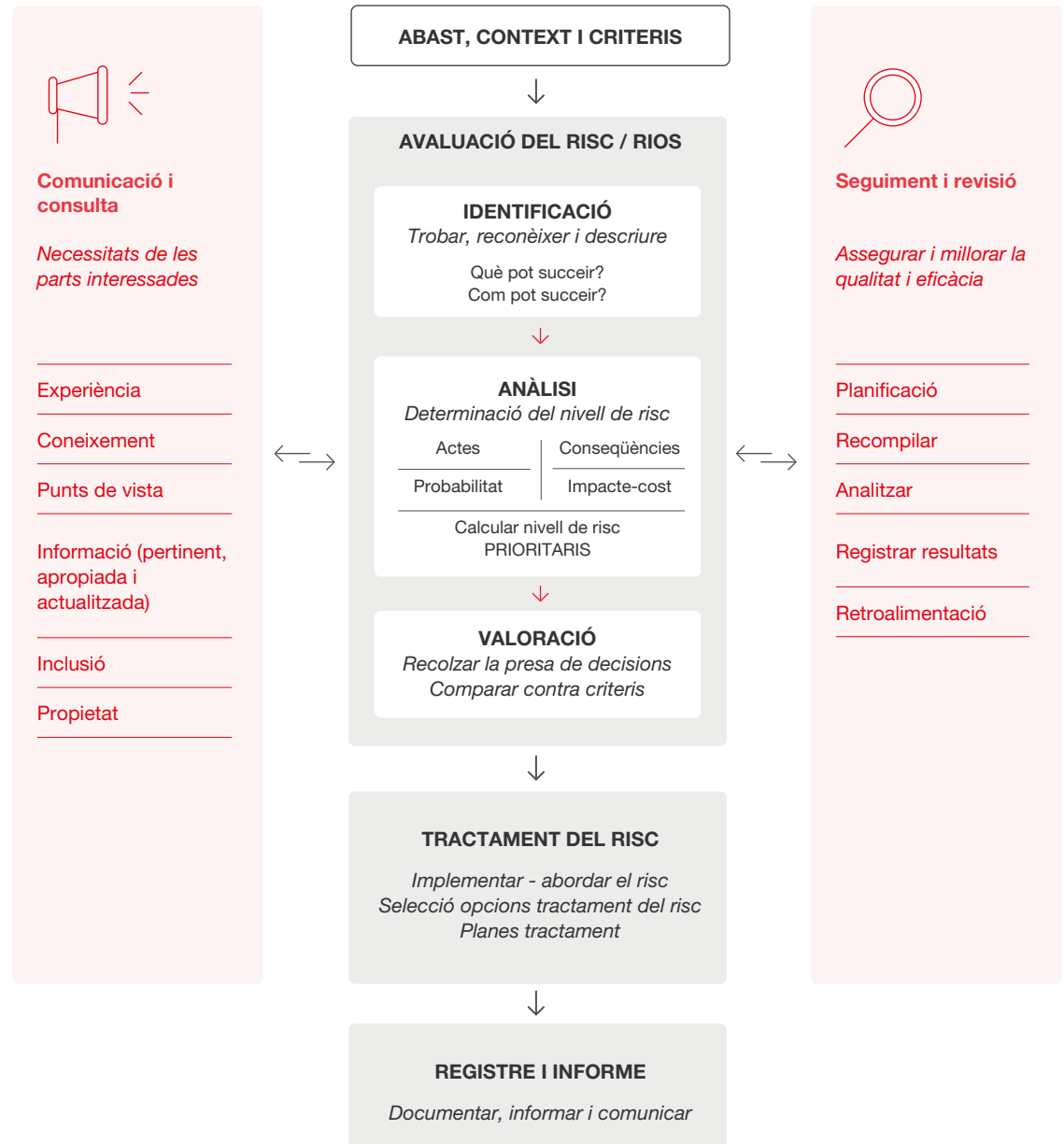
## 5.2. Gestió del risc

### 5.2.1. Sistema de gestió de riscos

Com a part del projecte de definició de sistema de gestió integrat que es va desenvolupar durant el 2020, i prenent com a referència el mapa de processos de TMB, s'han identificat i avaluat els riscos i oportunitats (RiOs) de les activitats contingudes en els processos.

La gestió de riscos i oportunitats pretén identificar, mesurar, prevenir i mitigar els riscos associats a les activitats i funcions de processos i així conduir els esforços de l'organització per assolir els objectius relacionats amb la protecció, prevenció i la generació de valor, de manera que es puguin prendre decisions encertades i així complir l'estratègia i objectius plantejats.

La metodologia utilitzada per identificar i avaluar els riscos es basa en la sèrie de normes ISO 31000 i alguns requeriments de COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), a més dels propis requisits establerts en la normes que tenim certificades. En concret, s'han identificat els riscos de no





obtenir els resultats esperats de cada procés i oportunitats d'obtenir efectes desitjables, que és necessari abordar amb la finalitat de:

- Assegurar que es poden assolir els resultats previstos, com són proporcionar productes i serveis que satisfacin els requisits del client i els requisits legals i reglamentaris aplicables, i augmentar la satisfacció del client a través de l'aplicació eficaç del sistema.
- Augmentar els efectes desitjables i prevenir o reduir efectes no desitjables.
- Assolir la millora.

En aquesta identificació de riscos i oportunitats per procés, s'ha considerat l'anàlisi del context (qüestions internes i externes) i els requisits pertinents de les parts interessades. Així mateix els riscos s'han classificat atenent els entorns o categories d'aplicació.

La identificació i avaluació dels riscos s'ha dut a terme mitjançant les metodologies establertes i les eines col·laboratives disponibles. Com a resultat d'aquesta avaluació, s'han identificat un total de 762 RiOs dels processos de TMB, (entre d'altres, 268 corresponen a Gestió de la flota i infraestructures i 86 a la Gestió financera), dels quals **258 s'han considerat prioritaris**.

Procés	Total	Prioritaris
PS-Gestió flota i infraestructures	268	53
PS-Gestió Financera	86	27
PS-Prestació i Operació	70	23
PE-Direcció i Estratègia	70	39
PS-Gestió de Persones	49	28
PS-Gestió Tecnologies	40	11
PC-Comercialització i Venda	37	19
PS-Gestió Compres	30	14
PC-Gestió i Assignació Recursos	26	9
PC-Informació i atenció al client	26	7
PE-Nous productes i serveis	23	9
PE-Comunicació i relacions amb els grups d'interès	19	10
PC-Planificació servei	18	9
<b>Total</b>	<b>762</b>	<b>258</b>



## 5.2.2.

### Riscos i Oportunitats més rellevants

Riscos	Oportunitats
1. Afectació negativa del servei o de l'activitat.	1. Detriment de l'escalfament global del planeta/canvi climàtic.
2. Contaminació de l'aigua i/o el sòl.	2. Millora de la competitivitat i/o increment de la demanda.
3. Empitjorament o dany a la imatge corporativa.	3. Millora de la imatge de la companyia. Ser referent en mobilitat sostenible i segura.
4. Incompliment dels procediments interns de treball establerts.	4. Millora de la identificació, avaluació i compliment de requisits legals aplicables.
5. Increment de la generació de residus/empitjorament de la seva gestió.	5. Millorar l'eficàcia en la presa de decisions i millora contínua dels resultats del sistema de gestió.
6. Insatisfacció del client intern i/o del personal.	6. Minimització de l'impacte ambiental de l'activitat.
7. Insatisfacció dels clients/es i/o usuaris/es i/o altres parts interessades.	7. Optimització de la gestió de residus.
8. Mala execució del projecte en temps i forma.	8. Optimització de recursos a través de la gestió eficaç d'informació i de dades que permeten prendre decisions.
9. Pèrdua de quota de mercat i/o reducció de la demanda.	9. Reducció de l'impacte ambiental de l'adquisició d'obres, subministraments i serveis.
10. Prestació i operació del servei ineficaç (temps i qualitat).	
11. Sanció econòmica per part de les administracions.	

Per als riscos i oportunitats prioritaris s'han establert les accions i tractaments més adequats per eliminar o minimitzar el seu impacte o maximitzar els beneficis en el cas de les oportunitats. Així mateix, s'han identificat i detallat els indicadors més adequats per mesurar el compliment dels processos i/o activitats, i els riscos i oportunitats prioritaris s'han vinculant als objectius estratègics de TMB.

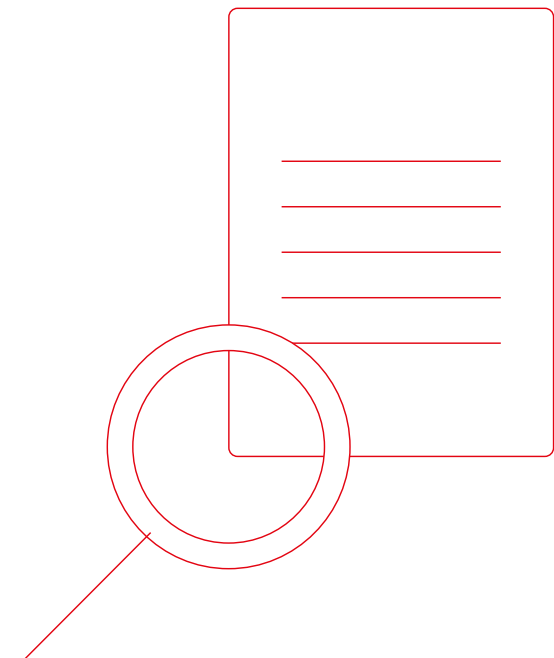
Durant el primer trimestre de l'any que ve s'avaluarà l'eficàcia de les accions preses i es valorarà una revisió completa dels riscos i oportunitats identificats per tal d'ajustar la seva rellevància, atès que molts dels RiOs identificats es poden integrar en altres o valorar una disminució de la seva rellevància.

## 5.3. Transparència

TMB dona accés a la informació corporativa objecte de publicitat activa perquè els ciutadans puguin fer un seguiment de la gestió del transport públic de Barcelona, conèixer millor l'empresa i entendre en què s'inverteixen els recursos.

En relació a les obligacions de transparència contingudes en la regulació estatal i autonòmica, al llarg del 2021 s'han realitzat les actuacions següents:

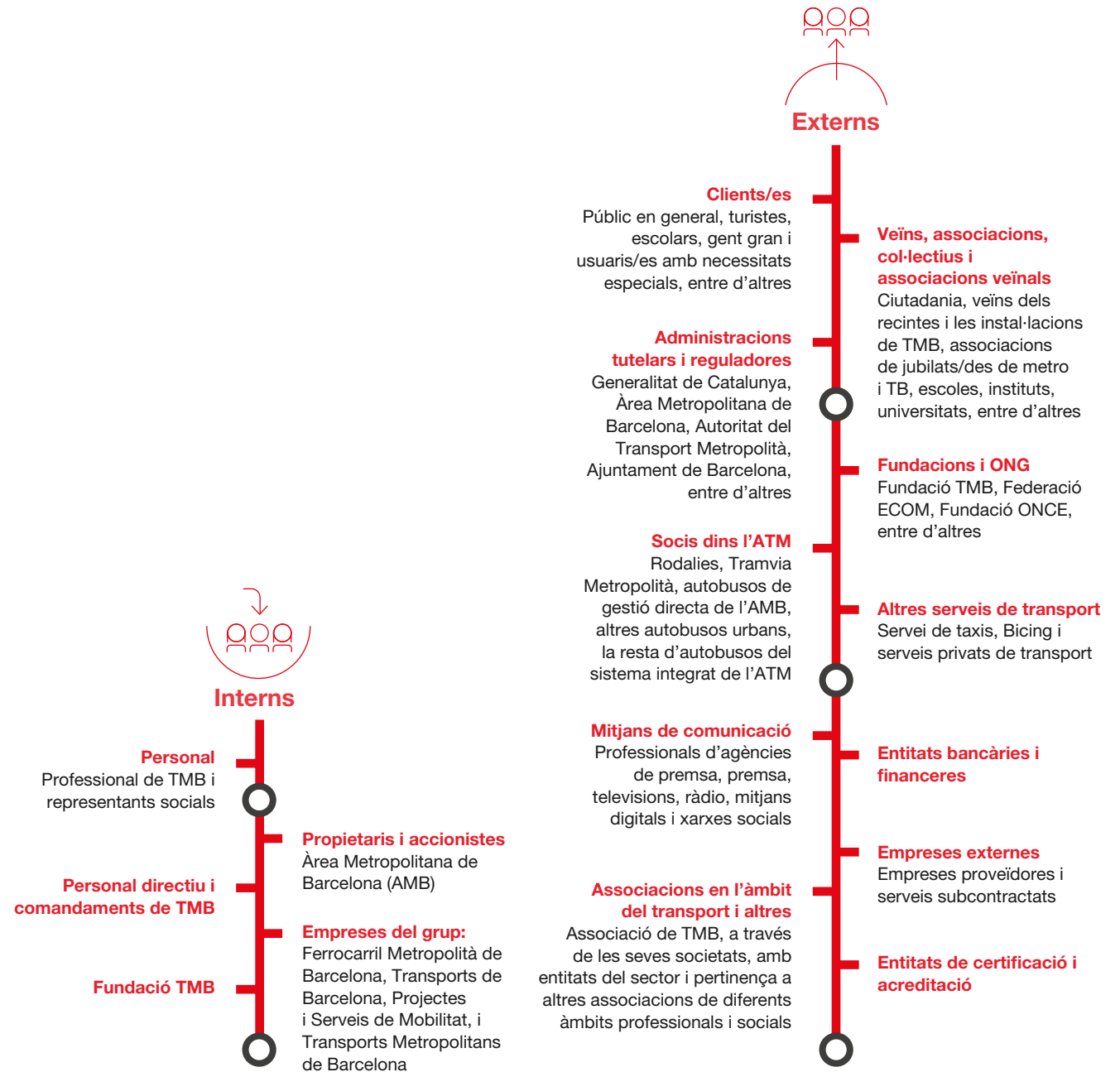
- Des de l'1 de gener fins el 13 de desembre s'han rebut un total de 45 sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIP), 5 de les quals es troben en tràmit de resolució.
- Activació de la 1a fase d'implementació del *software* per automatitzar les SAIP.
- Adequació al Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, confeccionant nous formularis i adequant els terminis i requeriments a la nova regulació.
- S'ha actualitzat el Portal de Transparència amb la informació que han anant subministrant els diferents àmbits de l'Organització.
- S'han impartit dues sessions formatives als interlocutors de les àrees: una relacionada amb la regulació legal de Transparència i, l'altra, sobre el *software* de les SAIP.
- S'han atès i gestionat 2 requeriments rebuts de la Comissió de garantia de Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP), en relació a sol·licituds d'exercicis de drets dels ciutadans en matèria de transparència.



## 5.3.1. Grups d'interès

TMB orienta les seves actuacions a la satisfacció equilibrada de les necessitats i expectatives de tots els grups d'interès que tenen interessos legítims en la seva activitat. Això permet avançar en el camí de la sostenibilitat i, per tant, en el compliment equilibrat de totes les seves responsabilitats en matèria econòmica, ambiental, social i d'ètica i governança.

Els grups d'interès de TMB són tots aquells col·lectius que raonablement afecten, estan afectats o poden arribar a estar-ho en el futur per l'activitat de l'empresa. Els principals grups d'interès de TMB es poden classificar en dos àmbits, l'intern i l'extern, i són els següents:





Aquesta identificació es realitza i actualitza permanentment a partir de la nostra història de comunicació i relació directa amb l'entorn, del foment constant del diàleg i la col·laboració amb totes les institucions, entitats i organitzacions que interactuen amb TMB, de l'anàlisi dels processos interns, dels canals de comunicació posats al servei dels diferents grups d'interès i de l'impacte de les activitats, productes i serveis en l'entorn on operem.

Inspirats en els Objectius de Desenvolupament Sostenible i d'acord amb el Pla de responsabilitat social de TMB, durant els propers anys s'avançarà en l'actualització i posada en marxa de nous mecanismes i procediments per augmentar la "Inclusió dels grups d'interès" en les estratègies, els processos de gestió i en el compromís de TMB amb la transparència i el rendiment de comptes. D'aquesta manera, podrem intensificar progressivament la seva participació i col·laboració per anar implantant mesures en les nostres activitats, productes i serveis que donin la millor resposta possible a la satisfacció equilibrada de les seves necessitats i expectatives en permanent evolució.

Una primera mostra d'aquest compromís és la creació recent del **Consell Assessor de TMB**, com a òrgan consultiu amb representació dels principals àmbits sectorials del nostre entorn.

## Afiliació a associacions en l'àmbit del transport públic i altres

TMB, a través de les seves societats, està afiliada a diferents entitats del sector o en altres associacions de diferents àmbits professionals i socials, entre els quals cal destacar els següents:

- » Unió Internacional del Transport Públic (UITP)
- » *Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos* (ATUC)
- » *Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos* (ALAMYS)
- » RAILGRUP
- » GASNAM (Associació Ibèrica que fomenta l'ús del gas natural i del gas renovable en la modalitat terrestre)
- » *International Rail Quality Board* (IRQB)
- » Barcelona Centre Logístic Catalunya (BCL)
- » Associació Barcelona Global
- » *DEC: Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de cliente* (Customer Journey)
- » *Asociación Española de usuarios de SAP* (AUSAPE)
- » *Asociación Española de Compliance* (ASCOM)
- » *Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos* (AERCE)
- » *Asociación de Grandes Consumidores de Energía eléctrica*
- » *Asociación Española de Mantenimiento* (AEM)
- » *Asociación Española de Financieros de Empresa* (ASSET)
- » *Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información, ISMS Forum*
- » Coordinadora Catalana de Fundacions
- » Fundació Factor Humà



## El marc de relacions amb els grups d'interès. El cicle de gestió

Atès que satisfer de manera equilibrada les necessitats de mobilitat de totes aquelles persones i col·lectius que tenen interessos legítims en l'activitat de TMB forma part de l'essència de la nostra responsabilitat empresarial, ens hem proposat en els propers anys redefinir i reordenar el marc de relacions de TMB amb totes les parts interessades, estructurar la comunicació i el diàleg amb totes elles i integrar-lo en el cicle de gestió de la nostra empresa. Per això preveiem aplicar i anar actualitzant de manera periòdica i sistemàtica els següents passos:

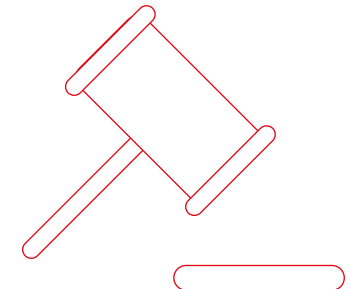
- 1 **Mapa de grups d'interès:** identificació, actualització i, en el seu cas, priorització dels grups d'interès.
- 2 **Anàlisi de materialitat i context de sostenibilitat:** actualització permanent de les seves necessitats i expectatives i com evolucionen al llarg del temps. Paral·lelament es contemplaran els canvis i les tendències de futur que des de la perspectiva de la sostenibilitat es produeixin, tant a nivell de sector com a nivell general: legal, social, ambiental, polític, econòmic, ètic, de bona governança, etc.
- 3 **Compromisos:** establiment explícit dels compromisos assumits per donar resposta de manera equilibrada a aquestes necessitats i expectatives.
- 4 **Marc de relacions:** concreció del marc de relacions, és a dir, generar la infraestructura necessària (nivells de comunicació, canals/ mitjans, competències relacionals, programes de col·laboració, aliances, etc) per poder donar la millor resposta possible a les expectatives canviant dels nostres interlocutors.
- 5 **Recursos:** assignació dels recursos necessaris, establiment dels òrgans de gestió i participació, inclusió en el Pla de Responsabilitat Social i Sostenibilitat de TMB i aplicar-ho en els processos i en els productes i serveis de l'empresa.
- 6 **Aprenentatge i millora:** concreció dels mecanismes d'aprenentatge per anar millorant i incrementar paulatinament el nivell d'excel·lència en sostenibilitat en cadascun dels successius cicles de gestió.
- 7 **Comunicació i rendició de comptes:** seguint els criteris dels estàndards locals i internacionals, tant els relatius al contingut dels aspectes que són rellevants (inclusió dels grups d'interès, context de sostenibilitat, aspectes materials, exhaustivitat), com els relatius a la qualitat de la informació aportada (transparència, claredat, comparabilitat, fiabilitat, puntualitat, etc).

## 5.3.2.

### Materialitat: els aspectes rellevants

Amb la voluntat d'anar millorant aquest procediment en els propers exercicis, durant el 2021 s'han contemplat els aspectes següents per concretar els temes materials:

- Els Objectius de Desenvolupament Sostenible establerts per l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.
- La Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat.
- La Llei 7/2021, de 20 de maig, de canvi climàtic i transició energètica, que té per objecte assegurar el compliment dels objectius de l'Acord de París de 2015 (limitar la l'augment de temperatura de la terra a 1.5°C), reconeixent que això reduiria significativament els riscos i efectes del canvi climàtic. El sector del transport té un gran impacte en el medi ambient i per això és de vital importància per a TMB intentar pal·liar els efectes negatius en el medi ambient.
- Els eixos estratègics i els objectius del Pla estratègic TMB 2025.
- Els reptes, la missió, la visió, els valors de TMB.
- Els impactes econòmics, ambientals, socials i d'ètica i governança raonables identificats en entrevistes realitzades de manera transversal amb les persones responsables de les diferents àrees de TMB.
- Els interessos i expectatives dels diferents grups d'interès de TMB: s'ha demanat la valoració de les persones usuàries sobre el desenvolupament de l'activitat a través d'enquestes i estudis. S'han contemplat les necessitats i expectatives de les principals associacions i col·lectius implicats en els projectes desenvolupats. També s'ha practicat l'escolta activa a través dels diversos canals que permeten mantenir una comunicació bilateral i multilateral, constant i fluïda, com les xarxes socials, el web de TMB, l'app de TMB per a mòbils, el telèfon 010, els Punts TMB i JoTMBé, entre d'altres.
- L'estratègia d'impuls de l'Agenda 2030 a la ciutat de Barcelona i el Compromís Ciutadà per a la Sostenibilitat de la Ciutat de Barcelona.
- El Pla metropolità de mobilitat urbana (PMMU) 2019-2024.
- El Pla Director de Mobilitat 2020-2025 (PdM), realitzat per l'ATM.
- Els compromisos de la Generalitat de Catalunya que formen part del Pla Nacional per implementar l'Agenda 2030 a Catalunya.
- Diversos estudis i publicacions de referència en l'àmbit de la sostenibilitat i la responsabilitat social que analitzen les tendències i reptes de futur, tant a nivell de sector com a nivell general.
- Els informes de sostenibilitat i responsabilitat social dels operadors de transport públic de ciutats com Paris (*Financial and CSR report, RATP Grup*), Madrid (*Informe de gestión. Estado de información no financiera*), EMT Madrid, Berlín (*DB's corporate social responsibility, Deutsche Bahn*) i Londres (*Corporate social responsibility, Transport for London*).
- Els Estàndards de la *Global Reporting Initiative* (GRI) per determinar els continguts de l'informe i els principis de rendiment de comptes per valorar els canals de comunicació i la relació amb els grups d'interès.



Tenint en compte tots aquests factors, s'han identificat els assumptes més rellevants reflectits en aquest document agrupats en els blocs següents:



### Gestió responsable, ètica i bon govern

- » Compromís de TMB amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible.
- » Transparència.
- » Accessibilitat a la informació.
- » Compliment normatiu. *Compliance*.
- » Gestió ètica, valors i cultura de sostenibilitat.
- » Aliances.
- » Prevenició de la corrupció.
- » Valor econòmic generat i distribuït.
- » Ús eficient i equitatiu dels recursos econòmics.
- » Compra responsable.
- » Prevenició de riscos financers i no financers.
- » Negoci internacional.
- » Responsabilitat social.
- » Grups d'interès.



### Compromís amb les persones treballadores

- » Ocupació.
- » Formació.
- » Desenvolupament del talent.
- » Retribució.
- » Benestar, diversitat i inclusió.
- » Relacions socials.
- » Comunicació Interna.
- » Igualtat d'oportunitats i no discriminació. Diversitat i inclusió.
- » Salut i seguretat laboral i benestar emocional.



### Protecció del medi ambient

- » Prevenició de riscos ambientals.
- » Canvi climàtic: reducció d'emissions.
- » Minimització de l'ús de recursos: aigua i energia.
- » Residus.
- » Foment de la mobilitat sostenible.



### Servei de qualitat, innovador i segur

- » Atenció a les necessitats i expectatives dels clients/es.
- » Accessibilitat universal.
- » Innovació i recerca.
- » Seguretat i salut del passatge.
- » Protecció de dades.
- » Tecnologia.



### Compromís amb la societat

- » TMB sostenible. La contribució a la mobilitat sostenible (ODS).
- » TMB Educa.
- » TMB Cultura.
- » TMB Solidari.
- » Patrimoni històric.
- » Comunicació i màrqueting responsable. Marca TMB.
- » Civisme.
- » Turisme sostenible.





D'altra banda, s'han considerat menys significatius altres aspectes de sostenibilitat, com els drets humans, atès que l'empresa opera en l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona, on no hi ha riscos significatius de vulneració de drets humans fonamentals; la protecció de la biodiversitat, ja que la companyia duu a terme la seva activitat en un entorn urbà o zona industrial, i la informació sobre la fiscalitat, perquè forma part de la informació detallada en els comptes anuals de l'exercici degudament auditats.

En propers exercicis, i en línia amb el Pla de responsabilitat social, tenim la voluntat de desenvolupar una metodologia i un procés específic per analitzar la materialitat, que inclogui de manera sistemàtica la participació dels grups d'interès, per continuar ajustant aquesta anàlisi als reptes de futur que se'ns presentin com a empresa i a la satisfacció de les necessitats i expectatives de totes les parts amb interessos legítims en TMB.

Tot això ens dona legitimitat per actuar, incrementant la confiança i la reputació de TMB, la qual cosa repercuteix en els nostres resultats i en l'impacte positiu de les nostres activitats en tots els nostres grups d'interès i en la societat en general.





6

## La nostra gent





## 6.1. Perfil del grup

### 6.1.1. Ocupació

#### Contractació laboral

Pel que fa a Metro, dos són els fets més rellevants en matèria de contractació laboral al llarg de l'any 2021: d'una banda, el volum elevat de contractació laboral amb una notable proliferació dels contractes temporals d'interinitat per substitució, i, d'altra banda, un control exhaustiu sobre la taxa de reposició (contractació indefinida).

Seguint la línia encetada a finals del 2020, s'han anat regularitzant les contractacions temporals de Metro a mesura que es tancaven els concursos de mèrits dels empleats/des, passant-los a indefinits, i, quan era possible, vinculant-los amb un annex de relleu per possibilitar les jubilacions parcials sol·licitades.

A TB hi ha hagut menys concursos de mèrits que a Metro, però més voluminosos. S'ha gestionat les regularitzacions tenint sempre en compte les necessitats de jubilació parcial, i s'ha convertit a indefinit un gran volum d'empleats/des conductors, però deixant un romanent per a les properes jubilacions parcials, respectant en tot moment el límit de la taxa de reposició.

S'ha seguit amb el nou model de jubilació parcial en ambdues companyies, mantenint els mateixos termes contractuals als jubilats/des parcials (25%), però utilitzant com a rellevistes persones contractades temporalment, als quals se'ls fa indefinits i al 100%. Destacar les actuacions que s'han fet per millorar la informació al col·lectiu de persones amb edat d'accedir a la jubilació parcial; un projecte del qual ha sortit una “guia ràpida” d'informació dels tràmits, un procediment per facilitar informació personalitzada als interessats i l'acompanyament des d'una vessant més emocional per part de l'equip de RRHH.

Els processos contractuals d'estiu han estat els habituals per cobrir la plantilla estructural d'Agents d'atenció al client (AAC) a Metro en els períodes de vacances. A Bus, els processos contractuals d'estiu han estat els habituals, reforços a conductors i operaris per atendre els serveis de llançadores i per pal·liar l'absentisme.



A TB, hi ha hagut durant l'any 2021 un volum elevat de feina en matèria de contractació per la proliferació dels contractes d'interinitat per cobertura de persones en situació d'incapacitat temporal (IT). Complint amb els acords de pròrroga de conveni, i pactes posteriors amb els representants socials, s'han fet multitud de contractes d'interinitat per aquesta causa, els quals es van modificant amb successives novacions per mantenir les persones contractades, però associant-les a altres "malalts", a mesura que els anteriors van obtenint l'alta mèdica. Això, que suposa un control diari i exhaustiu, s'ha produït especialment –però no sols- en el col·lectiu de conductors i amb els auxiliars de pati.

Fora d'aquests processos habituals, s'han atès totes les necessitats sobrevingudes de perllongar contractacions per fer front tant a increments d'oferta com a necessitats de formació de la plantilla.

La implantació del projecte de la T-mobilitat també ha generat molt moviment contractual amb caràcter temporal, que previsiblement haurien de finalitzar a mitjan de l'any que ve.

En resum, les xifres globals, per gènere, en matèria de contractació, han estat les següents:

	FMB		TB		Total
Casuístiques	Dones	Homes	Dones	Homes	
Nous jubilats/des parcials	9	12	3	73	97
Nous contractes indefinits	17	32	2	9	60
Transformacions a indefinits	46	151	32	191	420
Nous contractes indefinits amb relleu	1	1	0	0	2
Transformacions a indefinits amb relleu	9	11	6	70	96
Nous contractes temporals "per taxa"	4	27	0	1	32
Temporals purs	403	398	51	327	1.179
Pròrroques contractuals	0	0	0	1	1
Novacions d'objecte o jornada	29	46	8	94	177
Reingressos llocs alternatius	5	3	0	0	8
<b>Total</b>	<b>523</b>	<b>681</b>	<b>102</b>	<b>766</b>	<b>2.072</b>

També s'han dut a terme totes les novacions associades a canvis de categoria i/o de funció, que no estan incloses en el quadre anterior, ja que no ha suposat modificar el tipus de contracte.

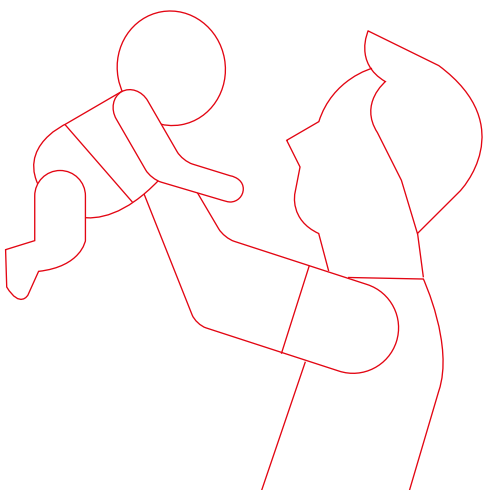
S'ha gestionat per últim, lligat a la contractació (però no només), les baixes d'empresa següents, amb tot el procés de comunicacions i quitança, segons cadascuna de les causes:

Motiu de la baixa	FMB	TB	Total TMB
Acomiadament	1	4	5
Baixa voluntària	15	6	21
Defunció	1	5	6
Excedències	15	10	25
Finalització de contracte	648	177	825
Incapacitat permanent	19	32	51
IT pagament directe	53	73	126
Jubilació total	40	74	114
No superar període de prova	1	0	1
<b>Total</b>	<b>793</b>	<b>381</b>	<b>1.174</b>



## Taxa de reposició

Durant el 2021 s'ha estat treballant en la línia d'allò traslladat pels assessors externs en aquesta matèria: implicació de l'EBEP (Estatut Bàsic de l'Empleat Públic), concursos de mèrits, confecció de la Relació de llocs de treball (RLLT), seguiment de la taxa de reposició, sol·licituds d'ampliació de la RLLT, control de cobertures, etc. Concretament, s'han elaborat informes sobre cada petició de cobertura des de la perspectiva de la contractació, la RLLT, i el pressupost de plantilla, per valorar i aconsellar sobre la seva idoneïtat o no, i, d'altra banda, s'ha fet seguiment i informe mensual de l'estat de la taxa, el que ha permès tancar l'any per sota del límits establerts.



Finalment, pel que fa a **les prestacions per als empleats/des a temps complet i per als de temps parcial o temporals de TMB**, cal assenyalar:

- **Assegurança de vida:** no es fa cap tractament diferenciat entre els empleats/des a temps complet i els que tenen contracte a temps parcial o temporal.
- **Permís parental:** Pel que fa a dies de permís parental, no hi ha diferència per tipus de contracte, però la prestació per paternitat durant aquests dies serà superior o inferior en funció del tipus de contracte.
- **Provisions per Jubilació:** atès que la legislació va establir l'obligatorietat d'externalitzar els compromisos per pensions, no hi ha provisions per pensions. Pel que fa a les aportacions de l'empresa als Plans de pensions per la contingència de jubilació, no es fa cap tractament diferenciat entre els empleats/des a temps complet vers als que tenen contracte a temps parcial o temporal.
- **Assistència sanitària:** el programa d'assistència sanitària no exclou els empleats/des contractats a temps parcial o complet.
- **Cobertura per incapacitat i invalidesa:** quant als complements salarials que fa l'empresa de manera complementària a les prestacions de la Seguretat Social d'incapacitat temporal, no hi ha diferència entre empleats/des a temps complet i empleats/des a temps parcial o amb contracte temporal. La cobertura per invalidesa que s'abona als empleats/des que tenen reconeguda per la Seguretat Social una invalidesa permanent (total o absoluta), a TMB aquestes prestacions les abonen els Plans de pensions per aquells empleats/des que en siguin partícips i no es fa cap diferenciació entre els partícips a temps complet vers els que tenen contracte a temps parcial o temporal. Aquells empleats/des de TB que no es troben adherits al Pla de pensions, disposen de cobertures per invalidesa sense diferenciació del tipus de contracte.

## Selecció i promoció

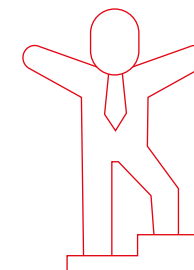
Durant aquest any 2021 s'ha continuat treballant adaptant-nos a les situacions canviants provocades per la pandèmia de COVID-19. Això suposa fer ús de noves metodologies i eines de treball, com per exemple l'administració de proves d'avaluació online.

Fomentar la diversitat i la inclusió és un valor que necessàriament ha de ser present en la gestió d'una companyia socialment responsable, per aquest motiu l'any 2020 es va publicar una oferta laboral dirigida al col·lectiu de persones amb dificultats d'integració per raó de la seva capacitat intel·lectual o cognitiva. El procés, impulsat de la mà de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), es va gestionar el 2020 però va finalitzar l'any 2021, amb la incorporació de la persona finalista.

En aquesta mateixa línia, s'ha treballat durant el 2021 en la potenciació del talent femení dins de TMB. Es van implementar algunes accions dins dels processos per tal de fomentar la captació d'aquest talent femení, com la prioritització d'incorporació de dones en aquells àmbits on la plantilla està encara força masculinitzada.

Per últim destacar que aquest 2021 s'ha iniciat l'execució del pla de conversió contractual de TMB, com a conseqüència de la implementació de l'EBEP (Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic) a la política de contractació de TMB. Això ha suposat l'adaptació al nou marc laboral de tots els processos de promoció i selecció gestionats, així com la implementació d'un nou procediment (procés de selecció) que fins ara mai s'havia realitzat, el concurs de mèrits.

Tenint en compte tots aquests aspectes que han influït, en major o menor mesura, en el desenvolupament de la seva activitat, la Unitat de Selecció i *Onboarding* ha realitzat un total de **71 processos** de Promoció, Selecció i Concursos de Mèrits distribuïts de la següent forma:



### Processos de Promoció i Selecció

	Promoció	Selecció	Mèrits	Total tancats Unitat
Metro	11	3	12	26
Bus	6	0	7	13
Àrees funcionals	14	7	10	31
PSM, SA	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>71</b>

Pel que fa al volum de candidatures gestionades, s’han presentat 5.752 candidatures en total. D’aquestes, 124 persones han acabat promocionant, 139 han estat seleccionades de forma externa i 1.225 han estat meritades:

	Persones Presentades			Persones Promocionades			Persones Seleccionades			Persones Meritades			Total ingressos
	Dona	Home	Total	Dona	Home	Total	Dona	Home	Total	Dona	Home	Total	
Metro	1.423	2.327	3.750	7	37	44	48	83	131	183	305	488	663
Bus	146	1.031	1.177	1	26	27	0	0	0	86	628	714	741
Àrees funcionals	419	401	820	35	18	53	5	2	7	10	13	23	83
PSM, SA	2	3	5	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Total	1.990	3.762	5.752	43	81	124	54	85	139	279	946	1.225	1.488



## Àmbit de Metro

A FMB s'han tancat:

# 26 processos

11 promocions, 3 seleccions i 12 concursos de mèrits.

Això ha suposat la incorporació de 44 persones promocionades, 131 persones seleccionades i 488 meritades d'un total de 3.750 candidatures presentades.

S'han tancat 5 processos a **Manteniment** on s'han gestionat 65 candidatures de les quals s'han seleccionat 33 (3 promocionats i 30 meritats).

A l'**Operació**, s'han tancat 20 processos que han suposat 3.678 candidatures gestionades, de les quals han promocionat 40, s'han seleccionat 131 i han meritat 458, sumant un total de 629 persones seleccionades. Els processos han estat els de selecció d'agents d'atenció al client (AAC) d'estiu 2021, el procés extern de Tècnics d'operació de Línies automàtiques (TOLA) per obertura del nou tram de la L10 Sud i el procés de promoció de Comandaments tècnics d'operacions (CTO).

Quant a Projectes, s'ha tancat 1 procés (Projectes Senyalització), amb una persona seleccionada per promoció interna.

## Àmbit de Bus

Quant a TB, s'han tancat:

# 13 processos

dividits entre 6 de promoció i 7 de concursos de mèrits.

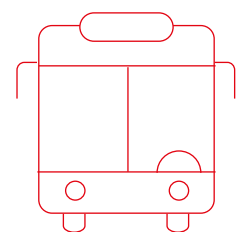
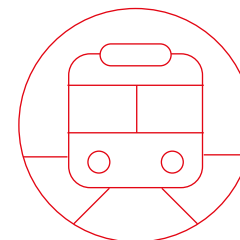
No hi ha hagut cap procés de selecció externa. S'hi han presentat 1.177 persones, de les quals 27 han promocionat i 714 han meritat.

A l'Àrea de **Manteniment de bus** s'han tancat 5 processos amb un resultat de 57 seleccionats (3 promocionats i 54 meritats). Destaca el concurs de mèrits d'Operaris de Material Mòbil i de personal d'Assistència integral en ruta (AIR) que van suposar els primers concursos de mèrits implementats a TMB dins del marc normatiu EBEP.

A l'**Operació** s'han tancat 5 processos, amb el resultat final de 23 persones promocionades i 658 persones meritades. Cal fer menció especial als dos concursos de mèrits de la bossa de Conductors/es del 2021, on es van meritat 658 persones d'entre un total de 798 candidatures rebudes, el que ha suposat l'estabilització contractual de bona part de la plantilla de TB.

Pel que fa a **Serveis Centrals i Infraestructures**, s'ha tancat 1 procés per concurs de mèrits per a la unitat de Gestió i seguiment d'obra. Ha suposat la meritació d' 1 persona.

A l'**Àrea de Tecnologia de Bus**, s'han tancat 2 processos: al Taller central i Reparació de grups i a Enginyeria de Bus. Han suposat la promoció d'1 persona i meritació d'una altra.





## Àrees corporatives de TMB

En els processos interns i externs gestionats per a les Àrees corporatives de TMB, s'han tancat un total de

# 31 processos

repartits entre 14 promocions, 7 seleccions externes i 10 concursos de mèrits, gestionant un total de 820 persones candidates.

**El projecte de la T-mobilitat**, per la seva rellevància en el canvi de l'ús del *ticketing* és puntal per a TMB en aquests moments. Per aquesta temporalitat s'ha realitzat un procés intern per cobrir el màxim de places amb persones temporals internes i, posteriorment, es va publicar una oferta de borsa externa amb 67 vacants. Tot i que s'han incorporat 21 persones externes, el procés continua actualment obert.

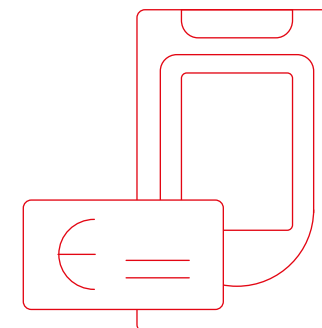
Destacar també el procés **d'Auxiliar Administratiu AIAD** que va ser un procés de **selecció adaptada per a persones amb dificultats d'integració per raó de la seva capacitat intel·lectual o cognitiva**. De la mà de l'IMPD es va gestionar aquest procés que va finalitzar amb l'ingrés d'una persona.

## Onboarding

Durant l'exercici s'han implementat una sèrie d'accions per tal de facilitar la incorporació i acollida de les noves persones treballadores a l'inici de la seva nova trajectòria laboral a l'empresa. Les acollides es van realitzar mitjançant una sessió presencial, en la qual es tracta de realitzar una primera aproximació a TMB, explicant quins són els seus objectius de l'empresa, lligar-los a la seva posició, explicar la missió, valors, àmbits d'actuació, etc. Un dels propòsits és que aquesta sessió d'acollida es realitzés amb el menor marge des de la incorporació al seu lloc de treball, objectiu que es va poder assolir.

Dins de les acollides realitzades hi ha dos grans blocs: 1) les acollides massives, en les quals destaca la dels nous Agents d'atenció al client de Metro de l'estiu 2021, que va suposar la realització de 10 grups d'acollida amb un total de 83 persones assistents, o les acollides de nous conductors/es, i 2) les acollides per a petits col·lectius o llocs unipersonals. També hi ha una altre tipus d'acollida diferent que és la que s'adreça a les persones que han promocionat recentment (acompanyament) i les que es fan al personal en pràctiques.

De forma resumida, aquest any 2021 s'han realitzat 30 acollides, que s'han traduït en 212 persones. De totes elles, 24 acollides han estat per a personal de nou ingrés (163 persones), 2 acollides (amb 20 persones) al personal de pràctiques i 4 més han estat acompanyaments (29 persones) per promocions internes. Al personal de nou ingrés si li va donar un *Welcome pack* que contenia informació corporativa per facilitar la ubicació dins l'organització.



## Plantilla de TMB

La plantilla activa a TMB a 31 de desembre de 2021 era de 8.516 persones, de les quals 6.707 eren de sexe masculí (el 78,76%) i 1.809 eren de sexe femení (21,24%). Dins d'aquesta plantilla s'inclouen 270 empleats/des en règim de jubilació parcial vinculada a un contracte de relleu.

	2021			2020		
	Masculí	Femení	Total	Masculí	Femení	Total
Transports de Barcelona, SA	4.198	437	4.635	4.145	414	4.559
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2.498	1.357	3.855	2.473	1.305	3.778
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	11	14	25	10	17	27
TMB, SL	1	0	1	1	1	2
Fundació TMB	0	1	1	0	0	0
<b>Total Grup TMB</b>	<b>6.707</b>	<b>1.809</b>	<b>8.516</b>	<b>6.627</b>	<b>1.737</b>	<b>8.364</b>

La plantilla mitjana homogènia (en termes d'hores per empleat i any), s'ha situat en 8.004,08 empleats/des, la qual cosa representa una disminució de 17,63 efectius respecte l'any anterior.

	2021			2020		
	Masculí	Femení	Total	Masculí	Femení	Total
Transports de Barcelona, SA	3.954,12	400,40	4.354,52	3.978,89	393,89	4.372,78
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2.376,12	1.250,57	3.626,69	2.378,06	1.247,05	3.625,11
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	8,75	11,87	20,62	8,63	13,19	21,82
TMB, SL	1,00	0,92	1,92	1,00	1,00	2,00
Fundació TMB	0,00	0,33	0,33	0,00	0,00	0,00
<b>Total Grup TMB</b>	<b>6.339,99</b>	<b>1.664,09</b>	<b>8.004,08</b>	<b>6.366,57</b>	<b>1.655,13</b>	<b>8.021,70</b>



L'edat mitjana del personal de metro s'ha situat en 46,01 anys, és a dir, ha augmentat respecte l'any anterior que va ser de 45,65 anys. Pel que fa a bus, l'edat mitjana és de 49,80 anys, valor que també ha augmentat lleugerament respecte l'any anterior.

Respecte l'any 2020, a TMB ha augmentat el pes de les persones de més de 50 anys i ha baixat la proporció de la resta de grups d'edat.

	2021	%	2020	%
Menys de 31 anys	307	3,6%	309	3,7%
de 31 a 40 anys	1.472	17,3%	1.534	18,3%
de 41 a 50 anys	3.452	40,5%	3.474	41,5%
més de 50 anys	3.285	38,6%	3.047	36,4%
<b>Total TMB</b>	<b>8.516</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.364</b>	<b>100,0%</b>

	FMB	TB	PSM	TMB, SL	Fundació	Total
Menys de 31 anys	238	60	9	0	0	<b>307</b>
de 31 a 40 anys	845	619	8	0	0	<b>1.472</b>
de 41 a 50 anys	1.635	1.808	8	1	0	<b>3.452</b>
més de 50 anys	1.137	2.148	0	0	1	<b>3.285</b>
<b>Total Grup Consolidat TMB</b>	<b>3.855</b>	<b>4.635</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8.516</b>



El Consell d'Administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA està format per:



**3**  
dones



**12**  
homes

	Masculí	Femení	Total
de 30 a 39 anys	-	1	1
de 40 a 50 anys	1	2	3
més de 50 anys	11	-	11
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>15</b>

D'altra banda, el Consell d'Administració de Transports de Barcelona, està format per:



**3**  
dones



**12**  
homes

	Masculí	Femení	Total
de 30 a 39 anys	1	1	2
de 40 a 50 anys	1	2	3
més de 50 anys	10	-	10
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>15</b>

El Comitè de Direcció de TMB està estructurat de la manera següent:



**6**  
dones



**10**  
homes

	Masculí	Femení	Total
de 30 a 39 anys	-	1	1
de 40 a 50 anys	2	2	5
més de 50 anys	8	3	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

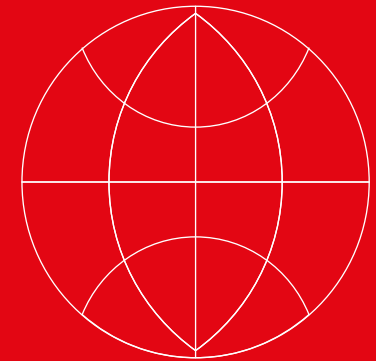
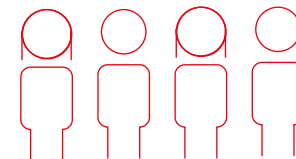




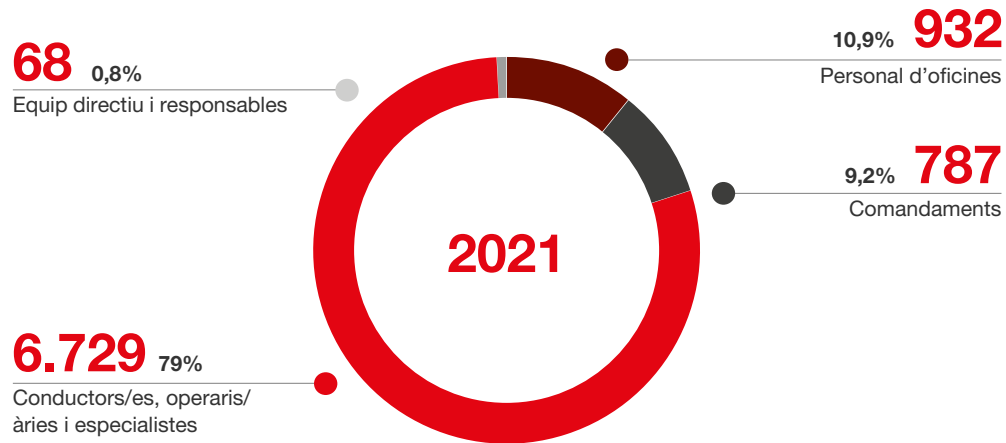
La totalitat d'aquests directius van ser contractats dins la comunitat local, a excepció de dos d'ells que procedien d'altres comunitats autònomes.

Pel que fa a les **nacionalitats** del personal de TMB a 31 de desembre de 2021, el 99,3% tenen nacionalitat espanyola (8.458 persones). Dels 58 restants que tenien altres nacionalitats, destaquen els procedents d'Itàlia.

	2021	2020	Diferència
Espanya	8.458	8.309	149
Andorra	1	0	1
França	2	3	-1
Regne Unit	1	1	0
Colòmbia	1	2	-1
Itàlia	24	23	1
Països Baixos	1	1	0
Japó	1	1	0
Marroc	2	2	0
Mèxic	1	1	0
Paquistan	2	2	0
Portugal	3	2	1
Perú	2	2	0
Romania	5	4	1
Rússia	1	1	0
Suècia	2	2	0
Argentina	2	2	0
Uruguai	2	2	0
Alemanya	1	1	0
Brasil	1	1	0
Equador	1	1	0
Cuba	2	1	1
Altres	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8.516</b>	<b>8.364</b>	<b>152</b>



En relació amb la plantilla activa agrupada segons **la categories professional**, cal destacar que al col·lectiu de conductors/es, operaris/àries i especialistes representa el 79% de tota la plantilla de l'organització.



## Plantilla absoluta per classificació professional

Total Grup TMB

	2021			2020		
	Masculí	Femení	Total	Masculí	Femení	Total
Personal d'oficines	600	332	932	618	314	932
Comandaments	674	113	787	676	109	785
Conductors/es, operaris/àries i especialistes	5.378	1.351	6.729	5.272	1.303	6.575
Equip directiu i responsables	55	13	68	61	11	72
<b>Total Grup TMB</b>	<b>6.707</b>	<b>1.809</b>	<b>8.516</b>	<b>6.627</b>	<b>1.737</b>	<b>8.364</b>

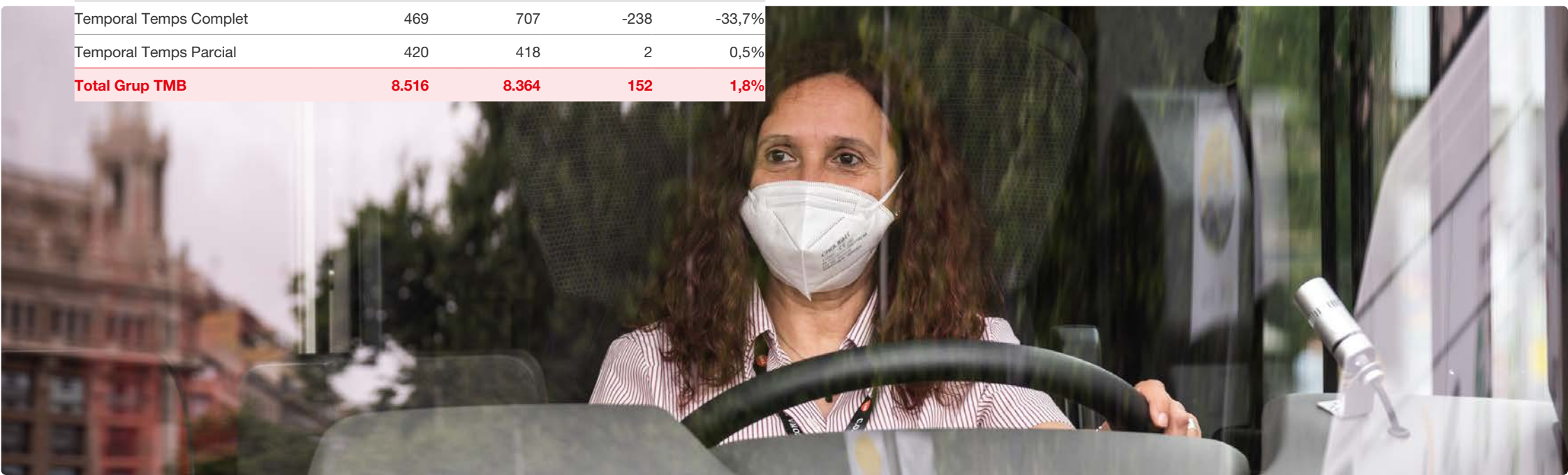
Pel que fa a **les modalitats de contractes de treball**, el 89,6% de la plantilla activa a 31 de desembre de 2021 tenia un contracte indefinit, i dins d'aquests, el 80,5% eren indefinits a temps complet. El 89,4% del personal masculí tenia contracte indefinit i, pel que fa les dones, el 90,1%.

	2021			
	Masculí	Femení	Total	%
Indefinit Temps Complet	5.488	1.367	<b>6.855</b>	80,5%
Indefinit Temps Parcial	509	263	<b>772</b>	9,1%
Temporal Temps Complet	375	94	<b>469</b>	5,5%
Temporal Temps Parcial	335	85	<b>420</b>	4,9%
<b>Total Grup TMB</b>	<b>6.707</b>	<b>1.809</b>	<b>8.516</b>	<b>100,0%</b>

	2021	2020	Dif.	%
Indefinit Temps Complet	6.855	6.562	293	4,5%
Indefinit Temps Parcial	772	677	95	14,0%
Temporal Temps Complet	469	707	-238	-33,7%
Temporal Temps Parcial	420	418	2	0,5%
<b>Total Grup TMB</b>	<b>8.516</b>	<b>8.364</b>	<b>152</b>	<b>1,8%</b>

La plantilla activa a **31 de desembre de 2021** desglossada per tipus de contracte i grups d'edat era la següent:

	Indefinits Temps Complet	Indefinits Temps Parcial	Temporals Temps Complet	Temporals Temps Parcial	Total
Menys de 31 anys	126	107	46	28	<b>307</b>
De 31 a 40 anys	1.078	178	172	44	<b>1.472</b>
De 41 a 50 anys	2.959	253	185	55	<b>3.452</b>
Més de 50 anys	2.692	234	66	293	<b>3.285</b>
<b>Total Grup TMB</b>	<b>6.855</b>	<b>772</b>	<b>469</b>	<b>420</b>	<b>8.516</b>



Finalment, la plantilla activa a **31 de desembre de 2021** desglossada per tipus de contracte i classificació professional era:

	Personal d'oficines	Comadaments	Conductors/ es, operaris/es i especialistes	Equip directiu i responsables	Total
Indefinits Temps Complet	775	752	5.264	64	<b>6.855</b>
Indefinits Temps Parcial	60	0	712	0	<b>772</b>
Temporals Temps Complet	54	5	409	1	<b>469</b>
Temporals Temps Parcial	43	30	344	3	<b>420</b>
<b>Total Grup TMB</b>	<b>932</b>	<b>787</b>	<b>6.729</b>	<b>68</b>	<b>8.516</b>

Respecte a la **taxa de rotació** de la FMB, SA ha estat del 4,4% l'any 2021, superior a la de l'any anterior que va ser de l'1,9%. En canvi, la taxa de rotació de TB, SA ha estat del 4'8%, superior a la taxa del 2020 que va ser de l'1'7%. A la societat PSM, SA ha estat del 3,8%, molt per sota a la taxa del 9,3% de l'any 2020.

Any 2021	FMB, SA	TB, SA	PSM,SA	TMB, SL	Fundació
Nombre de persones contractades	262	314	0	0	<b>1</b>
Nombre de persones desvinculades	73	124	2	1	<b>0</b>
Mitjana efectiva:	3.816,5	4.597,0	26,0	1,5	<b>0,5</b>
Plantilla a 31-XII-2021	3.855	4.635	25	1	<b>1</b>
Plantilla a 31-XII-2020	3.778	4.559	27	2	<b>0</b>
<b>Index de rotació (%):</b>	<b>4,4</b>	<b>4,8</b>	<b>3,8</b>	<b>33,3</b>	<b>100,0</b>

Pel que fa al **personal amb discapacitat**, tenint en compte les discapacitats comunicades, la distribució d'empleats/des és la següent:

	FMB	% sobre total FMB	TB	% sobre total TB
Dones	40	1,04%	15	0,32%
Homes	41	1,06%	186	4,01%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>2,10%</b>	<b>201</b>	<b>4,34%</b>

Finalment, en relació als **acomiadaments** hi ha hagut 4 acomiadaments a TB, corresponents a homes de diferents col·lectius, i a FMB s'ha acomiadat a un home.

## Passis de transport

Al llarg de l'any s'han anat adaptant els sistemes i models de targeta a nous requeriments de disseny i protecció de dades. També s'ha participat activament, durant el mes d'agost, en la prova pilot de la T-Mobilitat, afavorint el lliurament de la nova targeta contact less entre totes les persones empleades de TMB.



## 6.1.2. Política retributiva

### Remuneracions

L'any 2021 l'increment de les remuneracions per conveni va ser: del 0,9% i el màxim autoritzat per la llei de pressupostos generals de l'Estat, però degut a la major activitat respecte l'any 2020 (esclat de la pandèmia i període de confinament), l'import dels plusos i primes relacionats a l'activitat ha estat major que l'any anterior, el que ha fet incrementar la remuneració mitjana.

La **remuneració mitjana** de la societat del Grup TMB per **gènere** dels dos últims exercicis és la següent:

	Any 2021		Any 2020		% Diferència	
Remuneració mitjana:	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Transports de Barcelona, SA	44.230	45.870	<b>43.433</b>	44.390	1,8%	<b>3,3%</b>
Ferrocarril Metropolità, SA	44.281	41.041	<b>43.036</b>	40.132	2,9%	<b>2,3%</b>
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	32.803	31.400	<b>33.701</b>	32.092	-2,7%	<b>-2,2%</b>
TMB, SL	63.403	53.785	<b>61.655</b>	52.948	2,8%	<b>1,6%</b>
Fundació TMB		66.344				

La diferència de remuneració mitjana entre sexes s'explica per dues raons fonamentals:

- **La diferent composició d'homes i dones en cada col·lectiu professional** (Personal d'oficines; Conductors, operaris/àries i especialistes; Comandaments i Directius/ves i responsables)
  - *El col·lectiu de conductors/es, operaris/àries i especialistes:* a FMB és major en el cas de les dones (78% de la plantilla mitjana homogènia) que en el dels homes (73%). A TB la proporció dels homes és del 84% respecte al total de la plantilla masculina, mentre que a les dones, representa el 64% de la plantilla femenina.
  - *Els Directius i responsables:* a FMB és major la proporció d' homes (1,2% de tots els homes) que en les dones (0,5% de totes les dones), i a TB les dones és l'1,4% (del total femení), mentre que els homes és (0,7% del total masculí).
- **L'antiguitat dels empleats/des en l'empresa**
  - A FMB, els homes amb una antiguitat igual o superior a 20 anys representen el 17% del total de la plantilla, mentre que en el col·lectiu femení representa un 8%.

Pel que fa a la remuneració mitjana de la societat **per edats** dels dos últims exercicis, es distribueix de la següent manera:

	FMB, SA			TB, SA			PSM, SA			TMB, SL			Fundació TMB		
<b>Per edats:</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>% dif.</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>% dif.</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>% dif.</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>% dif.</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>% dif.</b>
menys 31 anys	34.003	33.015	3,0%	34.551	31.390	10,1%	27.248	28.443	-4,2%						
de 31 a 40 anys	38.875	37.785	2,9%	39.178	39.174	0,0%	34.522	38.255	-9,8%						
de 41 a 50 anys	43.468	42.525	2,2%	42.493	41.991	1,2%	35.400	34.596	2,3%	58.594	57.302	2,3%			
més de 50 anys	48.598	48.309	0,6%	48.207	47.394	1,7%							66.344		

El col·lectiu més gran de 50 anys és el que ha percebut una retribució mitjana més alta, seguit del que es troba en la franja de 41 a 50 anys. Això es deu al fet que acostumen a ser els grups que tenen més antiguitat a la companyia, ja que es percep un complement per permanència laboral efectiva a l'empresa.

En relació amb la remuneració mitjana **per classificació professional**, la variació de la retribució mitjana dels col·lectius ve determinada també pels moviments de plantilles dintre els diferents grups d'un any a un altre.

	FMB, SA			TB, SA			PSM, SA			TMB, SL			Fundació TMB		
<b>Per Classificació Professional:</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>% dif.</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>% dif.</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>% dif.</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>% dif.</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>% dif.</b>
Personal d'oficines	50.562	49.567	2,0%	49.287	49.130	0,3%				53.785	52.948	1,6%	66.344		
Comandaments	54.665	53.314	2,5%	56.467	55.414	1,9%				63.403	61.655	2,8%			
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	39.370	38.297	2,8%	42.195	41.274	2,2%	31.996	32.729	-2,2%						
Directius/ves i Responsables	102.303	100.715	1,6%	101.943	99.257	2,7%									

A FMB l'any 2021 ha augmentat la retribució mitjana de tots els col·lectius destacant el de Conductors/es, Operaris/àries i especialistes amb un 2,8%. Igualment, a TB també ha crescut la retribució mitjana en tots els col·lectius.

La baixada de la remuneració mitjana a PSM, SA s'explica perquè hi ha hagut una reducció del 25% del plus de cobertura del servei del 2020, per a tota la plantilla, que impacta en l'any 2021.

## Bretxa salarial

La bretxa salarial és la diferència salarial que hi ha entre el que cobren de mitjana els homes i les dones, i es calcula de la forma següent:

$$\% \text{ Bretxa salarial} = \frac{(\text{Remuneració mitjana dels homes} - \text{Remuneració mitjana de les dones}) \times 100}{\text{Remuneració mitjana dels homes}}$$

Cal destacar que **aquest indicador es pot veure afectat per l'antiguitat dels empleats/des en la societat** en els diferents grups de classificació professional i entre gèneres. Per altra banda, assenyalar que **les taules salarials del Conveni col·lectiu no fan distinció de gènere**.

## Bretxa salarial per Classificació professional

### — Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

L'any 2021 la bretxa salarial ha estat positiva en totes les agrupacions professionals. A nivell total de la societat la bretxa salarial ha estat del 7,3% l'any 2021 i aquesta ha crescut respecte l'any anterior que fou del 6,7% (explicat en l'apartat de remuneracions per sexe). Aquest augment s'explica també perquè la bretxa salarial ha crescut l'any 2021 en tots els col·lectius.

			Bretxa salarial	
FMB, SA	Masculí	Femení	2021	2020
Personal d'oficines	53.212	47.233	11,2%	11,1%
Comandaments	55.261	51.746	6,4%	5,1%
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	39.799	38.603	3,0%	2,3%
Directius/ves i Responsables <sup>(1)</sup>	102.750	100.209	2,5%	1,3%
<b>Total societat</b>	<b>44.281</b>	<b>41.041</b>	<b>7,3%</b>	<b>6,7%</b>

(1) Inclou els membres del Comitè de Direcció



### — Transports de Barcelona, SA

A TB la bretxa salarial del 2021 és negativa en tots els col·lectius tret del de conductors/es, Operaris/àries i Especialistes de forma que en el conjunt de la societat ha estat també negativa, concretament un -3,7%. Respecte l'any anterior, la bretxa negativa de la societat TB ha crescut 1,5 punts.

TB, SA	Masculí	Femení	Bretxa salarial	
			any 2021	any 2020
Personal d'oficines	48.655	51.224	-5,3%	1,7%
Comandaments	56.008	60.201	-7,5%	-7,9%
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	42.346	40.241	5,0%	5,0%
Directius/ves i Responsables <sup>(1)</sup>	101.117	105.426	-4,3%	-2,8%
<b>Total societat</b>	<b>44.230</b>	<b>45.870</b>	<b>-3,7%</b>	<b>-2,2%</b>

(1) Inclou els membres del Comitè de Direcció

### — Projectes i serveis de mobilitat, SA i Transports Metropolitans de Barcelona, SL

A PSM la bretxa salarial ha baixat 0,5 punts i a TMB, SL ha crescut 1,1 punts l'any 2021 respecte l'any anterior.

PSM,SA	Masculí	Femení	Bretxa salarial	
			any 2021	any 2020
Personal d'oficines				
Comandaments				
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	32.803	31.400		
Directius/ves i Responsables				
<b>Total societat</b>	<b>32.803</b>	<b>31.400</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,8%</b>

### — Bretxa salarial dels Directius

La bretxa salarial dels membres del **Comitè de Direcció de TMB** és de l'16,6% degut als diferents nivells de responsabilitat.

Membres del comitè de direcció any 2021			
	Masculí	Femení	Bretxa salarial
Retribució fixa	112.950	96.072	
Retribució variable	11.880	4.741	
Indemnitzacions	0	0	
Pagaments de sistemes de Previsió d'estalvi a llarg termini	1.096	3.278	
Altres percepcions	2.067	2.624	
<b>Total retribució mitjana</b>	<b>127.993</b>	<b>106.715</b>	<b>16,6%</b>

TMB, SL	Masculí	Femení	Bretxa salarial	
			any 2021	any 2020
Personal d'oficines		53.785		
Comandaments				
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes				
Directius/ves i Responsables	63.403			
<b>Total societat</b>	<b>63.403</b>	<b>53.785</b>	<b>15,2%</b>	<b>14,1%</b>



### — Ràtio de compensació anual

La ràtio estableix la relació del quocient entre l'empleat amb la remuneració més alta de la societat respecte la mitjana de retribució de l'empresa. L'any 2021 aquest indicador a FMB s'ha situat en 3,18, és a dir, ha crescut un 7,8%, metre que a TB ha estat del 2,88 i ha augmentat un 0,3% respecte l'any anterior.

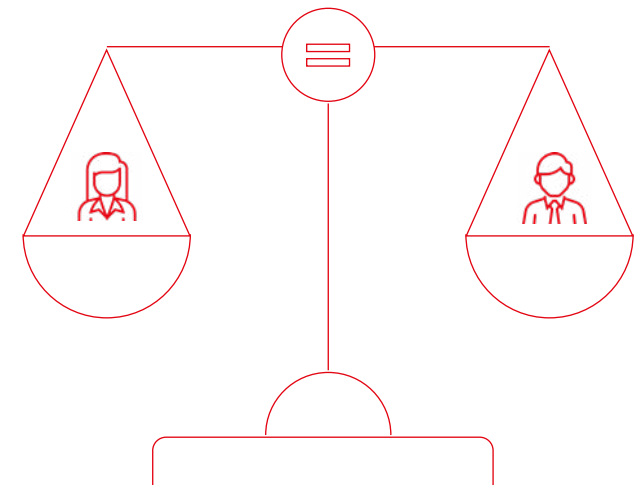
Ràtio de compensació anual	Any 2021	Any 2020	% Dif.
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	3,18	2,95	7,8%
Transports de Barcelona, SA	2,88	2,87	0,3%

### — Ràtio de remuneració inicial estàndard per sexe respecte el salari mínim local

La ràtio estableix la relació del quocient entre la remuneració inicial estàndard per sexe respecte al salari mínim local.

En el cas de FMB s'ha considerat la retribució d'Agent d'atenció al client inicial respecte al salari mínim interprofessional de 2021, i s'ha obtingut una ràtio de 2,39 tant per al personal masculí com el femení, xifra que és lleugerament superior al 2,34 de l'any 2020.

Mentre que a TB s'ha considerat la retribució de conductor inicial respecte al salari mínim interprofessional de 2021, i s'ha obtingut una ràtio de 2,43 tant per al personal masculí com el femení, xifra que és molt similar a la de l'any 2020 que fou de 2,45.



## 6.2. Atracció i impuls del talent

### 6.2.1. Formació

#### Gestió del coneixement

Tot i no haver-se resolt plenament la crisi sanitària produïda pel SARS-CoV-2 – Coronavirus, s'ha aconseguit reduir considerablement els efectes, i, per tant, s'ha pogut tornar a recuperar bona part de les accions formatives habitualment presencials, per aquelles accions formatives que ho requerien.

La modalitat **e-learning** s'ha consolidat, i ha estat una molt bona alternativa per aquelles accions dirigides a grups de més de 50 persones. La major part d'accions formatives **e-learning**, s'han agrupat i centralitzat a través del **Campus TMB** (s'hi pot entrar des de qualsevol dispositiu electrònic: ordinador, tauleta, mòbil, etc) i s'ha pogut accedir als continguts distintius i específics que s'han anat dissenyant i integrant per a cada col·lectiu.

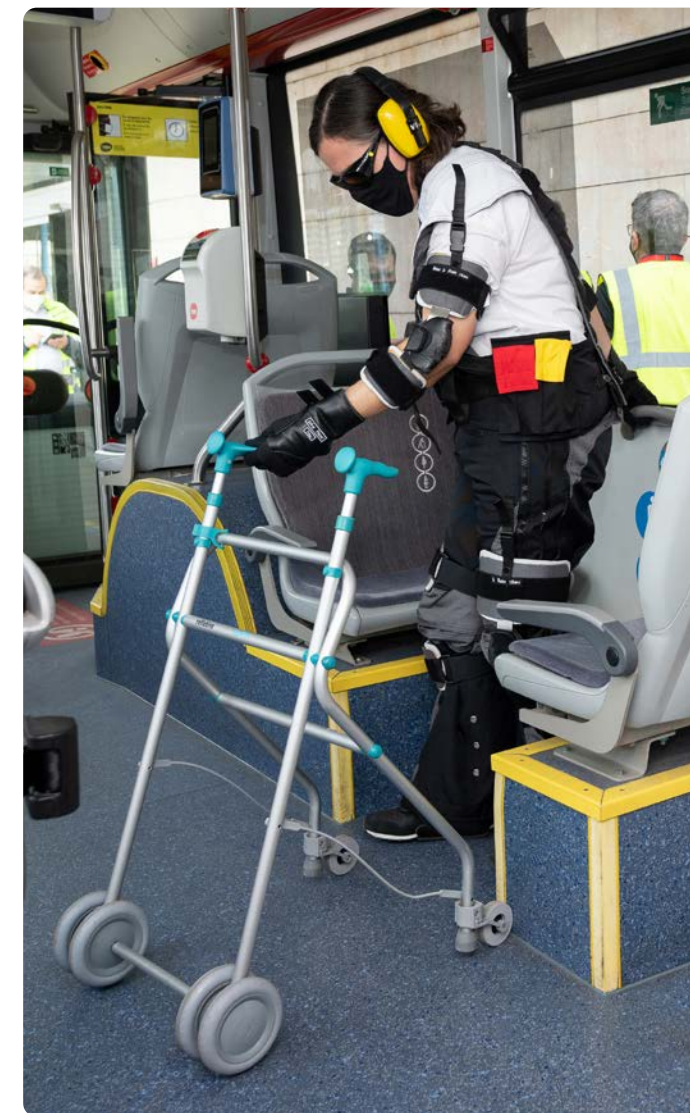
En aquest mateix canal s'han mantingut i seguit promocionant les accions de desenvolupament de competències individuals vinculades amb la plataforma

*Goodhabitz*, que es va posar en marxa al llarg del 2020 i que al llarg d'aquest any s'ha consolidat.

Els nous **Comandaments d'explotació** promocionats han estat dels primers en realitzar uns itineraris sencers de l'àmbit de competències transversals de la plataforma *Goodhabitz*, amb un reforç d'una sessió presencial per consolidar i reforçar coneixements.

Al llarg d'aquest any s'ha implantat el **nou model d'idiomes**, on qualsevol empleat/ada pot accedir a través del Campus TMB, per aprendre diversos idiomes (anglès, francès, alemany, italià) de forma totalment gratuïta i en tots els seus diversos nivells.

Qualsevol acció formativa presencial que tingui una rellevància per a qualsevol col·lectiu de l'organització, s'ha buscat replicar-la en aquest Campus TMB, en la seva modalitat **e-learning**, per tal que pugui servir de consulta permanent i ajudi a consolidar i ampliar el coneixement.



A nivell de la **Direcció de Xarxa de metro**, s'han dut a terme les accions formatives vinculades amb el gran projecte de la T-mobilitat.

En quant a FMB, en relació a **línies convencionals** de l'Operació, s'ha seguit amb la finestra de reciclatge dels Agents d'Atenció al Client (AAC). S'ha buscat concentrar tota la formació de tots/es els AAC en els primers tres mesos de l'any, amb una formació d'una setmana de duració per a cada agent. Hi han participat més de 1.200 persones aproximadament. Aquest és un sistema semblant al que s'aplica a línies automàtiques per al reciclatge dels TOLA.

A **Manteniment i Projectes** s'ha continuat realitzant la formació en el lloc de treball de reciclatge *in situ*, i altres definides com a imprescindibles, com: Torn Talgo, Inspecció END, etc, al marge de les de Prevenció de Riscos Laborals.

A nivell de formacions derivades de processos selectius o de promoció, s'han realitzat com a més rellevants, pel seu volum, les vinculades als processos de nous CTO, i nous TOLA.

Les accions formatives vinculades a l'àmbit de la ofimàtica, (*Power BI*, excel, etc.), s'han mantingut en el format d'aules virtuals, mitjançant Teams, o en format *e-learning*.

S'ha aconseguit tirar endavant el nou procediment per a la formació de pilots homologats de FMB i ens hem constituït com a Centre formador homologat per a aquestes temàtiques.

A nivell de la **Direcció de Xarxa de Bus**, s'han dut a terme les accions formatives vinculades amb el gran projecte de la T-mobilitat. Les persones de l'àmbit de la Inspecció i les del Manteniment han estat les que els ha afectat en major mesura.

Quant a TB, en relació al reciclatge del gran col·lectiu de personal de conducció, s'ha seguit amb **l'acció formativa del Certificat d'aptitud professional (CAP)**, la qual ocupa 35 hores, i ve a suposar fins a prop d'un 50% del total d'hores formatives a TB.

També s'ha iniciat aquest any **l'acció formativa d'Orientació al client del personal de conducció de bus**, i que pretén seguir-se al llarg del proper any, per tal que la pugui acabar fent la totalitat de la plantilla de conducció. Enguany ha concentrat prop d'un miler de persones.

La realització de l'acció formativa sobre la **Conducció de Vehicles Híbrids-Elèctrics (VEH)** ha abraçat un total de dues centes persones.



En l'àmbit més del **Manteniment, Projectes i Tecnologia**, s'ha continuat realitzant la formació en la capacitat sobre les diverses tecnologies noves, equips i vehicles, al marge de les de Prevenció de riscos laborals ajustades a cada lloc de treball.

S'han fet accions formatives vinculades al **nou personal de conducció**, que afecten prop d'una trentena de persones, fruit d'una convocatòria de procés selectiu, al mateix temps que de la incorporació del personal de conducció de Sagalés de les línies 80. Aquesta acció ha ocupat més de 3.000 hores.

A nivell de formacions derivades de processos selectius o de promoció, s'han realitzat igualment les vinculades als **processos de nous CGOL i nous Comandaments d'exploació**.

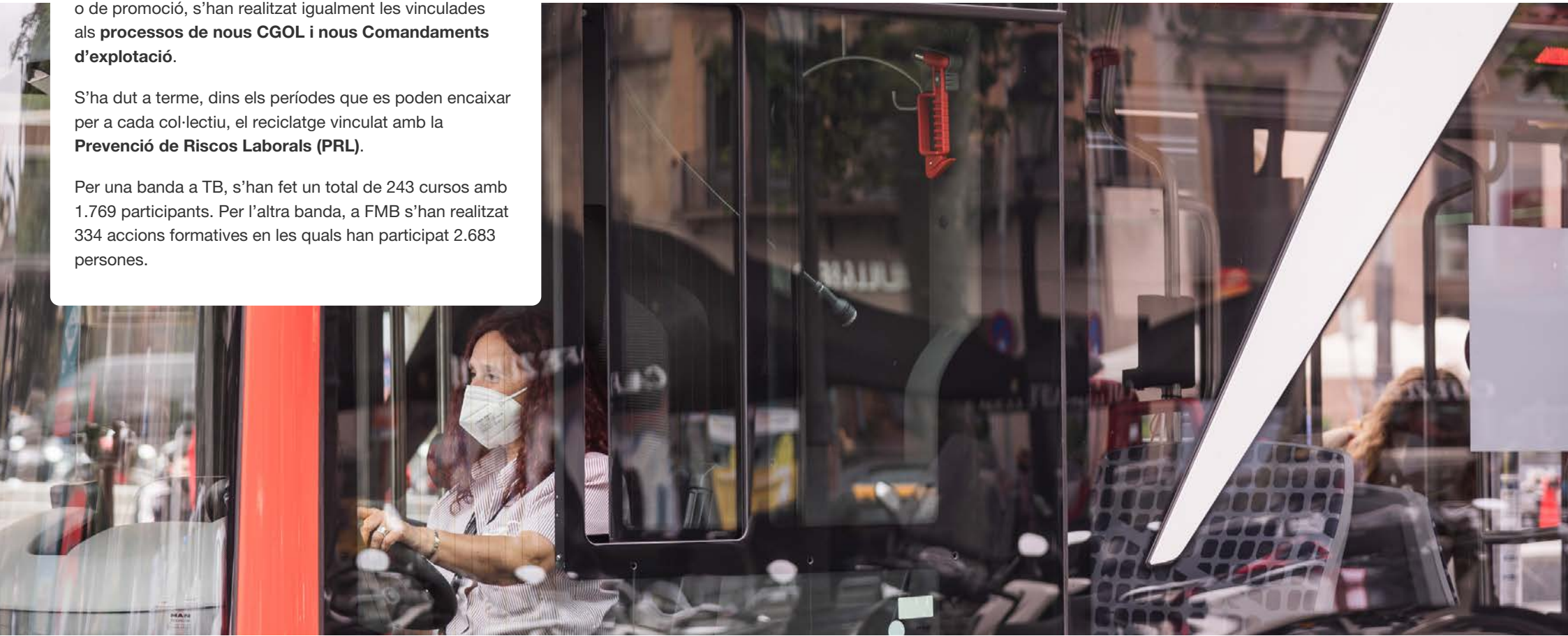
S'ha dut a terme, dins els períodes que es poden encaixar per a cada col·lectiu, el reciclatge vinculat amb la **Prevenció de Riscos Laborals (PRL)**.

Per una banda a TB, s'han fet un total de 243 cursos amb 1.769 participants. Per l'altra banda, a FMB s'han realitzat 334 accions formatives en les quals han participat 2.683 persones.

Pel que fa als permisos individuals de formació (PIF), aquest any se n'han concedit un total de 18.

Aquest any al conjunt de TMB s'han superat les 169 mil hores-assistent de formació.

En els quadres següents es pot observar la quantitat d'hores participant de formació per categories professionals.





TB	dones			homes					
Categoria/funció	plantilla	hores formació	mitjana hores	plantilla	hores formació	mitjana hores	total plantilla	total hores formació	mitjana hores total
Administratiu/va	9	105,5	11,7	30	164,2	5,5	39	269,7	6,9
Agents del CON	13	238,5	18,3	32	450,0	14,1	45	688,5	15,3
Agents Intervenció i Control	0	0,0		10	143,0	14,3	10	143,0	14,3
Analista	0	0,0		1	3,5	3,5	1	3,5	3,5
Analista/programador	0	0,0		1	26,0	26,0	1	26,0	26,0
Assistència Integral en Ruta	0	0,0		19	473,5	24,9	19	473,5	24,9
Auxiliars	0	0,0		4	10,0	2,5	4	10,0	2,5
Auxiliars Pati i Flota	5	12,5	2,5	62	202,0	3,3	67	214,5	3,2
Comandaments	8	183,0	22,9	156	2.035,0	13,0	164	2.218,0	13,5
Comprador/a	0	0,0		3	10,0	3,3	3	10,0	3,3
Comptable	0	0,0		1	3,5	3,5	1	3,5	3,5
Conductors/es	162	3.058,9	18,9	2.204	38.497,9	17,5	2.366	41.556,8	17,6
Consultor/es	0	0,0		1	3,5	3,5	1	3,5	3,5
Coordinadors/es	1	6,0	6,0	8	31,5	3,9	9	37,5	4,2
Delineant	1	3,5	3,5	0	0,0		1	3,5	3,5
Director/a	5	27,0	5,4	20	770,5	38,5	25	797,5	31,9
Electricistes	0	0,0		64	1.942,0	30,3	64	1.942,0	30,3
Electrònic/a	1	4,0	4,0	11	66,0	6,0	12	70,0	5,8
Enginyer/es	0	0,0		2	224,0	112,0	2	224,0	112,0
Especialistes	0	0,0		2	38,0	19,0	2	38,0	19,0
Infermer/a	3	12,5	4,2	0	0,0		3	12,5	4,2
Inspector/a	0	0,0		10	506,5	50,7	10	506,5	50,7
Magatzemista	0	0,0		14	51,5	3,7	14	51,5	3,7
Mecànics/ques	0	0,0		140	2.777,0	19,8	140	2.777,0	19,8
Metge/ssa	4	48,0	12,0	0	0,0		4	48,0	12,0
Operador/a	1	25,0	25,0	1	4,0	4,0	2	29,0	14,5
Planxistes	0	0,0		35	441,5	12,6	35	441,5	12,6
Product Manager	2	17,5	8,8	1	21,0	21,0	3	38,5	12,8
Psicòleg/loga	1	6,5	6,5	1	6,0	6,0	2	12,5	6,3
Redactor/a	1	4,0	4,0	0	0,0		1	4,0	4,0
Responsables	38	1.958,8	51,5	154	2.941,0	19,1	192	4.899,8	25,5
Supervisor	1	29,0	29,0	2	9,5	4,8	3	38,5	12,8
Tècnics Especialistes	1	4,0	4,0	11	530,5	48,2	12	534,5	44,5
Tècnics/ques	21	266,0	12,7	110	842,5	7,7	131	1.108,5	8,5
Tècnics/ques Especialistes	12	164,0	13,7	21	1.119,5	53,3	33	1.283,5	38,9
Tècnics/ques Responsables	5	52,0	10,4	3	19,5	6,5	8	71,5	8,9
Telefonistes/Recepcionistes	0	0,0		1	1,5	1,5	1	1,5	1,5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>295</b>	<b>6.226,2</b>	<b>21,1</b>	<b>3.135</b>	<b>54.365,6</b>	<b>17,3</b>	<b>3.430</b>	<b>60.591,8</b>	<b>17,7</b>
<b>Percentatge</b>			<b>10%</b>			<b>90%</b>			<b>100%</b>

FMB	dones			homes			total plantilla	total hores formació	mitjana hores total
	plantilla	hores formació	mitjana hores	plantilla	hores formació	mitjana hores			
Administratius/ves	34	366,2	10,8	16	143,6	9,0	50	509,8	10,2
Agents d'Atenció al Ciutadà	17	359,0	21,1	6	12,0	2,0	23	371,0	16,1
Agents d'Atenció al Client	858	29.378,4	34,2	712	26.980,4	37,9	1.570	56.358,8	35,9
Agents Promotors T-Mobilitat	27	638,1	23,6	9	377,0	41,9	36	1.015,1	28,2
Analistes	3	151,6	50,5	2	7,0	3,5	5	158,6	31,7
Analistes/Programadors	0	0,0		1	30,5	30,5	1	30,5	30,5
Auxiliars	9	122,4	13,6	14	122,5	8,8	23	244,9	10,6
Auxiliars de Control i Informació	14	660,2	47,2	32	1.349,8	42,2	46	2.010,0	43,7
Auxiliars Tècnics/ques	1	5,5	5,5	1	3,5	3,5	2	9,0	4,5
Comandaments	0	0,0		44	773,2	17,6	44	773,2	17,6
Comandaments Tècnics d'Operacions	28	861,5	30,8	110	6.560,7	59,6	138	7.422,2	53,8
Community Manager	1	4,0	4,0	0	0,0		1	4,0	4,0
Comprador/a	8	29,5	3,7	2	4,0	2,0	10	33,5	3,4
Consultor/es	3	19,5	6,5	0	0,0		3	19,5	6,5
Coordinadors d'Intervenció	1	65,5	65,5	5	170,0	34,0	6	235,5	39,3
Coordinadors/es	7	53,0	7,6	11	597,0	54,3	18	650,0	36,1
Coordinadors/es porta cotxeres	0	0,0		7	51,0	7,3	7	51,0	7,3
Coordinadors/es seguretat	1	6,0	6,0	15	86,0	5,7	16	92,0	5,8
Delineants	2	5,5	2,8	3	7,5	2,5	5	13,0	2,6
Directors/es	4	30,0	7,5	16	97,5	6,1	20	127,5	6,4
Electricistes	0	0,0		26	530,4	20,4	26	530,4	20,4
Electro-Fontaneria Manteniment I.Fixes	1	10,0	10,0	39	1.341,6	34,4	40	1.351,6	33,8
Electromecànics/ques	0	0,0		29	644,0	22,2	29	644,0	22,2
Electrònics/ques de Revisió de MM	0	0,0		16	193,0	12,1	16	193,0	12,1
Enginyers/es	2	15,0	7,5	25	235,0	9,4	27	250,0	9,3
Especialistes	2	26,0	13,0	126	2.000,2	15,9	128	2.026,2	15,8
Gestors/es de Temps	2	6,5	3,3	0	0,0		2	6,5	3,3
Gestors/es Informació i Qualitat	0	0,0		6	40,0	6,7	6	40,0	6,7
Greixador/a	0	0,0		2	21,0	10,5	2	21,0	10,5
Guardavies	0	0,0		14	169,5	12,1	14	169,5	12,1
Infermer/a	2	7,5	3,8	0	0,0		2	7,5	3,8
Mecànics/ques	1	15,0	15,0	74	1.860,0	25,1	75	1.875,0	25,0
Metge/ssa	2	18,5	9,3	0	0,0		2	18,5	9,3
Motorista	9	203,0	22,6	32	479,1	15,0	41	682,1	16,6
Operador/a	26	230,5	8,9	70	935,0	13,4	96	1.165,5	12,1
Operari/a	0	0,0		90	1.400,7	15,6	90	1.400,7	15,6
Paleta	0	0,0		15	265,8	17,7	15	265,8	17,7

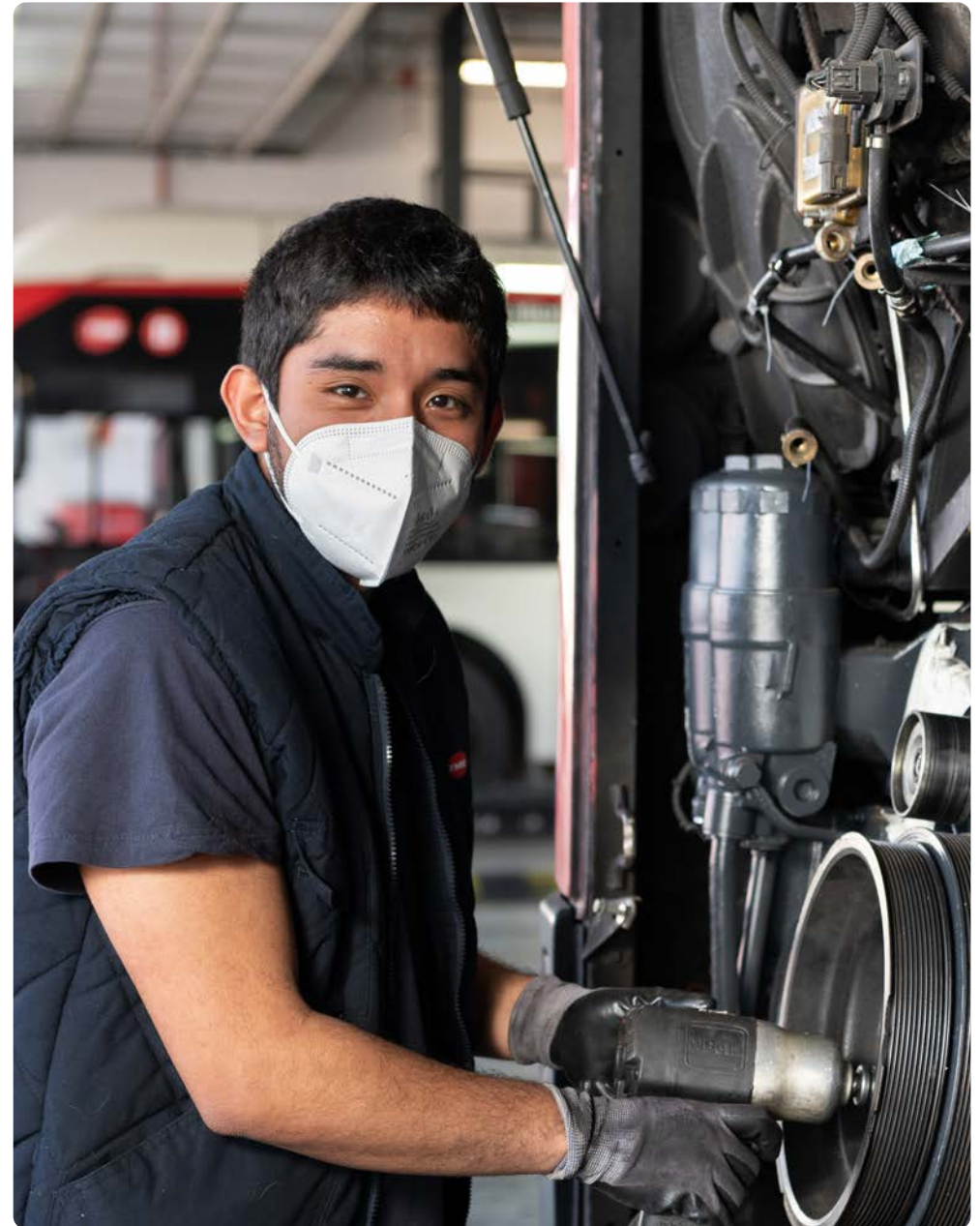
FMB			dones	homes					
Categoria/funció	plantilla	hores formació	mitjana hores	plantilla	hores formació	mitjana hores	total plantilla	total hores formació	mitjana hores total
Product Manager	1	6,0	6,0	0	0,0		1	6,0	6,0
Programadors de Línia	2	10,0	5,0	4	22,0	5,5	6	32,0	5,3
Project Manager	0	0,0		2	13,5	6,8	2	13,5	6,8
Psicòlegs/ogues	1	6,0	6,0	2	9,5	4,8	3	15,5	5,2
Redactor/a	4	12,5	3,1	0	0,0		4	12,5	3,1
Rentacotxes	0	0,0		3	11,0	3,7	3	11,0	3,7
Responsables	49	815,3	16,6	192	2.596,4	13,5	241	3.411,7	14,2
Supervisor	5	113,5	22,7	12	120,0	10,0	17	233,5	13,7
Tècnics/ques	35	236,0	6,7	178	2.169,4	12,2	213	2.405,4	11,3
Tècnics/ques d'Operació de Línies Automàtiques	18	1.275,0	70,8	246	19.318,0	78,5	264	20.593,0	78,0
Tècnics/ques Especialistes	3	147,1	49,0	4	42,0	10,5	7	189,1	27,0
Tècnics/ques Responsables	9	217,5	24,2	27	619,5	22,9	36	837,0	23,3
Telefonistes/Recepcionistes	4	10,0	2,5	1	3,5	3,5	5	13,5	2,7
Tractorista	0	0,0		5	43,0	8,6	5	43,0	8,6
Treballador/a social	1	16,5	16,5	0	0,0		1	16,5	16,5
Zelador	0	0,0		4	42,0	10,5	4	42,0	10,5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.197</b>	<b>36.153,3</b>	<b>30,2</b>	<b>2.250</b>	<b>72.498,3</b>	<b>32,2</b>	<b>3.447</b>	<b>108.651,6</b>	<b>31,5</b>
<b>Percentatge</b>			<b>33%</b>			<b>67%</b>			<b>100%</b>

PSM, SA			dones	homes					
Categoria/funció	plantilla	hores formació	mitjana hores	plantilla	hores formació	mitjana hores	total plantilla	total hores formació	mitjana hores total
Auxiliar de Telefèric	10	222,5	22,3	7	218,0	31,1	17	440,5	25,9
Responsable estació i conducció del telef.	1	15,0	15,0	3	45,0	15,0	4	60,0	15,0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11</b>	<b>237,5</b>	<b>21,6</b>	<b>10</b>	<b>263</b>	<b>26'3</b>	<b>21</b>	<b>501</b>	<b>28'8</b>
<b>Percentatge</b>			<b>47%</b>			<b>53%</b>			<b>100%</b>

## 6.2.2. Desenvolupament del talent

S'ha continuat amb el projecte de l'*Staffing Review*, iniciat a finals de 2020, fent tot un seguit d'avaluacions competencials (*assessment center en format gamificat*) i processos de devolució i tutoria per a les més de 40 persones participants que van anar seguint les diverses fases.

S'ha construït i posat a l'abast de les persones participants, i en el Campus TMB, una Guia d'autodesenvolupament (interactiva), per tal de poder oferir diverses possibilitats d'assumir el creixement personal derivades de recomanacions realitzades sobre quines competències ampliar o reforçar establertes en el pla d'autodesenvolupament individual definit.





Participants a l'**Staffing Review** per àrea i sexe:

	Transports de Barcelona		Ferrocarri Metropolità BCN		TMB, SL		TOTAL		TOTAL
	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	
Direcció xarxa de bus	4	1	0	1	0	0	4	2	6
Direcció xarxa de metro	1	0	7	2	0	0	8	2	10
Àrea d'administració i finances	2	5	1	1	0	0	3	6	9
Àrea d'innovació i tecnologia	0	1	3	0	0	0	3	1	4
Àrea màrqueting-negoci internacional	2	0	0	0	0	0	2	0	2
Àrea comunicació i rel. institucionals	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Àrea bon govern i assessoria jurídica	0	1	0	2	0	0	0	3	3
Àrea gestió i control corporatiu	4	3	0	0	0	0	4	3	7
TMB SL	0	0	0	0	1	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>

Participants per categoria i sexe:

	Transports de Barcelona		Ferrocarri Metropolità BCN		TMB, SL		TOTAL		TOTAL
	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	
Grup 1	1	0	0	0	0	0	1	0	1
Grup 2	7	1	0	0	0	0	7	1	8
Grup 3	3	3	0	0	0	0	3	3	6
Grup 4	1	4	0	0	0	0	1	4	5
Grup 5	0	0	0	0	1	0	1	0	1
Cap de divisió	0	0	5	2	0	0	5	2	7
Cap de negociat superior	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Tècnic Agregado G	0	0	2	0	0	0	2	0	2
Tècnic Agregado H	0	2	0	3	0	0	0	5	5
Tècnic Agregado I	1	0	1	1	0	0	2	1	3
Tècnic Agregado J	0	1	2	1	0	0	2	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>

## Temes i preocupacions clau en aquest àmbit

### — Atracció del talent: Gestió d'estudiants amb discapacitat intel·lectual

A finals de 2021 es va iniciar una nova línia d'acollida d'estudiants en pràctiques amb discapacitat intel·lectual de la mà de l'Institut Municipal de Persones amb discapacitat (IMPD). L'objectiu consisteix en potenciar la inclusió, afavorir i complementar els coneixements i l'experiència en el procés de formació d'alumnes provinents d'aquests programes formatius vinculats amb les necessitats educatives especials i de promoure la seva presència en organitzacions com TMB.

Aquestes pràctiques es concerten a través de convenis amb escoles de col·laboració en els Programes de Formació e Inserció (PFI). Està prevista la incorporació d'aquests estudiants el mes de febrer del 2022.

### — Aposta per la diversitat generacional

El 2021 s'ha fomentat l'acollida de dones per realitzar les pràctiques en llocs molt tècnics. El resultat ha estat la selecció de 2 dones: 1 Grau mitjà d'electromecànica en el taller de grups de Zona Franca de TB i 1 Grau superior d'automoció en el CON de Ponent de bus.

### — Conveni amb l'institut de Vic

S'ha signat un Conveni marc amb l'Institut de Vic que permet que els conductors de bus puguin convalidar dos mòduls a l'hora de cursar la Formació professional Dual de Conducció de vehicles de transport per carretera.

### — Atracció del talent: Gestió d'estudiants (no Dual)

- Fira Talent EAE 2021 (Escola d'administració d'empreses) amb un estand virtual.
- El dia 28 d'abril: presència a la XV Fira d'Empreses de Ciències i Enginyeries de la UB amb un estand virtual i un xat obert durant tot el dia.
- El dia 4 de maig vam tenir la segona trobada virtual en la 31a edició del Fòrum d'Escola tècnica superior d'enginyeria industrial de Barcelona de la UPC.
- El 16 de novembre: segona trobada virtual en la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) i contacte amb estudiants interessats en màrqueting i comunicació.
- Aquest any també s'ha estat present en un estand de manera presencial al Saló de l'ocupació.



#### — Gestió d'estudiants universitaris/Cicles formatius

Aquest 2021 s'ha modificat el programa d'acollida d'estudiants en practiques ja que s'ha reforçat el paper del tutor/a que, assessorat per RRHH, es converteix en un facilitador, guia “entrenador” perquè l'estudiant integri els continguts del lloc de treball en el període de pràctiques. S'ha treballat primerament les 2 peticions d'estudiants en pràctiques que venien del 2020 i posteriorment s'han treballat les 25 peticions recollides durant l'any 2021, dins de les quals hi havia estudiants de Màster, Grau i Cicles Formatius (Grau mitjà i superior).

#### — Atracció del talent: Gestió d'estudiants (FP Dual)

La Formació Professional Dual és una modalitat de formació professional en la qual els alumnes passen més de la tercera part de la seva formació a l'empresa com a aprenents. La formació de l'alumne és supervisada en tot moment per dos tutors, un del centre educatiu i un altre de l'empresa, sent tots dos responsables de la seva formació.

Durant aquest any, s'han inscrits 8 estudiants a la Formació dual de TB en l'àrea de Manteniment de Material Mòbil de Bus (7 són de Grau superior als diferents CON i 1 és de cicle formatiu de Grau mitjà en electromecànica al taller de Zona Franca) i 4 estudiants a la Formació dual de FMB en l'àrea de Manteniment de Material Mòbil de Metro (3 són de Grau mitjà al taller de Sagrera i 1 de Grau superior al taller de Vilapicina).

Destacar que la Formació Dual a TB ha estat certificada amb la màxima qualificació (**l'excel·lència**) i ha estat reconeguda com **una de les 5 millors empreses** que, dins l'àmbit català, han obtingut aquesta certificació d'excel·lència.



## Sistemes de gestió competencial

TMB disposa d'un **sistema de gestió competencial**, basat en l'Apreciació de l'Actuació (AA). Cada any natural coincideix amb dues campanyes de l'apreciació de l'actuació: la de l'any anterior, que es tanca durant el primer trimestre, i la del propi any en curs.

Cal destacar que durant el 2021 s'ha assignat 1 nou perfil competencial. A més s'han impartit 7 sessions formatives per a nous avaluadors (4 per vídeo-conferència i 3 presencials) amb 23 assistents, dels quals 15 eren de Metro i 8 de Bus, i s'han impartit 11 sessions formatives per a nous avaluats (2 per vídeo-conferència i 9 presencials) amb 46 assistents, dels quals 34 eren de Metro i 12 de Bus.

Finalment, s'han tramitat 79 sol·licituds individuals d'alta a l'aplicació corporativa de l'Apreciació de l'Actuació, de les quals 67 pertanyen a Metro i 12 a Bus.

D'altra banda, a TMB aquest any s'ha implantat la **nova metodologia de valoració de llocs de treballs**, que permet conèixer el valor relatiu dels llocs dintre dels sistemes de classificació existents a l'Empresa. D'aquesta manera, s'han revisat i valorat 141 llocs de treball a la xarxa de metro i 66 a la xarxa de bus. Les descripcions dels llocs de treball es poden visualitzar a través de la intranet corporativa i l'app de l'empleat de TMB.

Les persones avaluades amb l'apreciació de l'actuació de l'any 2020 per categoria professional i gènere van ser:

codi	categoria professional	Total	Xarxa Bus		Xarxa Metro		Àrees Funcionals	
			Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
A07	Auxiliar Tècnic	8	0	0	8	0	0	0
A09	Coordinador d'equip	4	0	0	4	0	0	0
073	Coordinador Protecció Seguretat*	26	0	0	21	3	1	1
A08	Esp. Sup. Energia Polivalent	15	0	0	15	0	0	0
A10	Especialista manteniment	1	0	0	0	0	1	0
A12	Especialista Sup. Porta Cotxera*	159	0	0	158	0	0	1
A11	Especialista Superior Energia	5	0	0	5	0	0	0
G03	Especialista Superior SCTC	71	0	0	69	2	0	0
084	Grup A nivell 07	43	39	0	0	0	4	0
G04	Grup A nivell 08	98	96	1	0	0	1	0
B06	Grup A nivell 09	151	143	8	0	0	0	0
G05	Grup A nivell 10	28	27	1	0	0	0	0
034	Cap de línies automàtiques	6	0	0	6	0	0	0
043	Cap de línies convencionals	6	0	0	4	2	0	0
166	Comandament Tècnic Operatiu*	138	0	0	109	27	2	0
151	Operador d'emergències	9	0	0	6	3	0	0
193	Operador de línies automàtiques	36	0	0	36	0	0	0
041	Responsable Secció Manteniment	22	0	0	20	1	1	0
194	Responsable Torn Manteniment	54	0	0	51	0	3	0
190	Responsable Unitat Manteniment	24	0	0	24	0	0	0
040	Tècnic Agregat B	4	0	0	0	0	1	3
196	Tècnic Agregat D	1	0	0	1	0	0	0
191	Tècnic Agregat E	1	0	0	1	0	0	0
205	Tècnic Agregat G**	1	0	0	0	0	1	0
192	Tècnic Agregat G	39	0	0	34	5	0	0
117	Tècnic Agregat H	3	0	0	3	0	0	0
203	Tècnic Ajudant Superior*	15	0	0	10	3	1	1
042	Tècnic Operació Línies Automàtiques	230	0	0	215	15	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>1.198</b>	<b>305</b>	<b>10</b>	<b>800</b>	<b>61</b>	<b>16</b>	<b>6</b>

(\*) Els ocupants d'aquesta categoria que apareixen a les Àrees Funcionals hi eren a 31/12/2020 com a conseqüència d'una mobilitat posterior a la seva apreciació, feta a la Xarxa de Metro.

(\*\*) L'ocupant d'aquesta categoria que apareix en les Àrees Funcionals hi era a 31/12/2020 com a conseqüència d'una mobilitat posterior a la seva apreciació, feta a la Xarxa de Bus.



## 6.3. Benestar, diversitat i inclusió

### 6.3.1. Organització del treball

#### Desconnexió laboral

A TMB la immensa majoria de col·lectius treballa per torns, i la seva activitat està condicionada a la presència física. Per tant, un cop finalitzada la jornada, estan completament desconnectats. En àmbits tècnics i administratius predomina la jornada continuada, amb flexibilitat a l'entrada i la sortida, de manera que la desconnexió també està garantida per aquesta via. Disposen de mòbil d'empresa les persones que estan de guàrdia (equips que van rotant i tenen compensacions específiques per aquesta atenció), i persones amb determinats nivells de responsabilitat, quedant a criteri de cada professional el donar més o menys cabuda a la desconnexió.

Malgrat que arran de la pandèmia moltes persones han treballat i continuen treballant des de casa (per què la seva funció ho permet), en cap cas hi ha obligacions establertes més enllà de l'horari i calendari laboral de cadascú.

#### Mesures de conciliació familiar

L'empresa té implantades les mesures de conciliació familiar següents:

- Concessió d'adaptacions de jornada, en virtut de la modificació de l'article 34.8 de l'Estatut del Treballador, en la mesura que organitzativament sigui possible.
- Possibilitat de reduir la jornada per cura de fills menors de 12 anys, concretant l'horari en un torn diferent al que es té assignat formalment (per alguns col·lectius).
- Possibilitat de reduir la jornada compactant la reducció en dies sencers (per alguns col·lectius).
- Possibilitat de modificar reduccions de jornada segons necessitats escolars.
- Concessió de reducció de jornada a ambdós progenitors, si ho sol·liciten, encara que estiguin treballant a la mateixa empresa.
- Millora significativa de molts dels permisos recollits en l'Estatut dels Treballadors/es.
- Garantia de reserva del lloc de treball, antiguitat i condicions contractuals, durant tota la vigència de l'excedència maternal/paternal.
- Possibilitat de gaudi de la paternitat de forma fraccionada (a temps parcial) i equiparació total (16 setmanes) entre homes i dones d'aquest permís, que ha passat a denominar-se "permís per naixement i cura del menor".
- Jornada continuada per al col·lectiu d'oficines, amb flexibilitat horària.
- Possibilitat de gaudi per hores, de l'excés anual de jornada, a efectes de necessitats personals (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de canvis de festa o descans entre companys o bé respecte d'un mateix.
- Vacances garantides en període estival en la major part de la plantilla estructural.

Amb la pandèmia s'ha afavorit que totes les persones que, per les seves funcions poden desenvolupar la seva feina a distància, ho fessin durant tots aquells períodes en què la recomanació s'ha mantingut. I com a mesura temporal, fora de les necessitats sanitàries o de prevenció, s'ha establert un dia de treball a distància, sense perjudici del que es pugui acabar establint negociant-ho amb la part social.

## Modificacions de jornada, conciliació, permisos i beneficis

Seguint l'embranchida de les modificacions legals en aquesta matèria, han anat incrementant molt notablement les **sol·licituds d'adaptació de jornada**. La immensa majoria s'han plantejat per modificar el torn i l'horari de feina, però també se n'han plantejat per adaptar la "forma" de la prestació laboral i poder treballar des de casa (atès que és un dels mecanismes d'adaptació que preveu l'art. 34.8 de l'Estatut dels Treballadors/es). Aquestes sol·licituds, que han arribat sobretot després de la reincorporació física a les oficines a partir de l'1/09/2021 (quan semblava que la pandèmia estava controlada), no han tingut resposta encara.

	FMB			TB		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Reduccions de jornada	114	224	<b>338</b>	100	39	<b>139</b>
Adaptacions de jornada	115	34	<b>149</b>	190	24	<b>214</b>
Rebaixa de servei per motius de gestació		27	<b>27</b>			

A Metro s'han gestionat 27 casos d'empleades rebaixades de servei per motiu de gestació, i que s'han tramitat i cobrat la prestació per risc durant l'embaràs fins el moment de la maternitat (n'hi ha hagut 10 més que l'any anterior), mentre que a la xarxa de bus no està prevista en conveni la mesura associada a la rebaixa de servei per motius de gestació, de manera que les empleades gestants que no poden desenvolupar les funcions pròpies del seu lloc de treball perquè els suposaria un risc, són derivades a realitzar tasques de suport administratiu als CON fins el moment de la seva maternitat o baixa mèdica.

Cal destacar que, des d'aquest any 2021, el **temps de permís** s'ha equiparat per llei, abans es parlava de **maternitat i paternitat**, i ara cal parlar de permís per naixement i cura de menor (16 setmanes). S'han gestionat 247 permisos per naixement i cura de menor.

	FMB, SA			TB, SA		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
<b>Naixement i cura del menor</b>						
Mare biològica (Maternitat)		27	<b>27</b>		8	<b>8</b>
Progenitor diferent a mare biològica (paternitats)	109		<b>109</b>	98		<b>98</b>
Progenitor diferent a mare biològica - modalitat gaudi a temps parcial (paternitats)	5		<b>5</b>			<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>27</b>	<b>141</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>106</b>

Pel que fa als permisos per cura del lactant:

	FMB, SA			TB, SA		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
<b>Permís per cura del lactant</b>						
Permís per cura lactant diàries	1	2	<b>3</b>	13	3	<b>16</b>
Permís per cura lactant acumulades	58	19	<b>77</b>	39	1	<b>40</b>
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>21</b>	<b>80</b>	<b>52</b>	<b>4</b>	<b>56</b>

En quant a canvis de torn i lloc de treball de gestants i lactants, a Metro, s'han convocat 21 comissions de Gestants per a treballadores que ocupen llocs de treball amb risc per l'embaràs i també s'han celebrat 4 comissions de Lactants per adoptar mesures de protecció necessàries.

Respecte d'aquestes absències associades als naixements de fills, una altra informació a tenir en compte és la **Taxa de retorn al treball** d'una banda (percentatge d'empleats/des que tornen a treballar després d'aquests permisos), i la **Taxa de retenció** (els empleats/des que, després de retornar, han continuat treballant amb l'empresa almenys un any més):

	FMB	TB
Xifra total empleats/des que retornen al treball després del permís per naixement i cura del menor	147	123
Xifra total empleats/des que haurien de tornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	147	123
<b>Taxa de retorn al treball</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

	FMB	TB
Xifra total empleats/des retinguts 12 mesos després de retornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	144	119
Xifra total empleats/des que van retornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	147	123
<b>Taxa de retenció</b>	<b>97,96%</b>	<b>96,75%</b>

Lligat a la **conciliació**, s'ha supervisat i assessorat en la correcta aplicació de la normativa en matèria de **permisos i llicències** que s'han gaudit a TMB:



**1.201**  
**dones**

que han representat  
un total

**4.286**  
**permisos**



**4.137**  
**homes**

que han representat  
un total

**11.672**  
**permisos**

## Absentisme

Quant al **seguiment global d'absentisme**, les dades de resum són:



**1.233** dones

que han representat un total de **2.438 episodis** d'incapacitat temporal



**3.638** homes

que han representat un total de **6.519 episodis** d'incapacitat temporal

Aquestes dades inclouen també els casos de COVID-19, respecte dels quals es va donar un tractament diferenciat als sistemes per poder-ne fer seguiments específics i un tracte equivalent a l'accident laboral a efectes econòmics.

De fet, en matèria d'absentisme, durant tot el 2021 s'han reportat i es continua informant diàriament les dades globals des d'una perspectiva diferent (perspectiva de persones, enlloc de perspectiva hores de treball). Aquesta dada no és la recollida mensualment al quadre de comandament històric, i no es troba encara automatitzada.

Les **hores d'absentisme per malaltia i accident** de tota l'organització han estat les següents:

	2021		
	Malaltia	Accident	Suma
Transports de Barcelona, SA	1.080.492	92.035	1.172.527
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	851.638	37.140	888.777
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	4.132	0	4.132
Transports Metropolitans de Barcelona, SL	0	0	0
<b>Total Grup Consolidat TMB</b>	<b>1.936.261</b>	<b>129.175</b>	<b>2.065.436</b>

### — Pla d'absentisme

En coordinació amb una consultora externa, Solutia, es va realitzar un primer informe de diagnosi de la situació de l'absentisme, tant de metro com de bus. Aquesta 1<sup>a</sup> fase, a banda de l'anàlisi de les dades, estava formada per: entrevistes individuals a diferents Directors, Responsables d'Unitat i Responsables d'equip per conèixer de primera mà l'afectació sobre el servei i entrevistes a aquells Sindicats de la part social que voluntàriament van sol·licitar la seva participació en aquesta diagnosi.

Del resultat de tota la informació recollida per la consultoria, el seu informe de diagnosi establia un total de **52 mesures** dividides en 10 blocs que corresponen a diferents aspectes de l'organització. Arran dels resultats presentats, es van iniciar una sèrie de reunions de treball per acordar quines de les mesures proposades per la consultora es podien aplicar a curt o mitjà termini.

En Metro es va contemplar com acció addicional, no reflectida a l'informe de diagnosi, l'aplicació de mesures disciplinàries sobre accions (fraud) que distorsionen l'absentisme.

El 93,7% de les hores d'absentisme del 2021 corresponen a malaltia i el 6,3% restants a accident. Aquesta proporció gairebé s'ha mantingut respecte l'any anterior



## 6.3.2. Relacions socials

### Negociació col·lectiva

#### — Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Les relacions laborals durant el 2021 han estat marcades per la signatura de la sortida del conflicte per la contractació que es va iniciar a l'últim trimestre de 2020, finalment sense cap jornada de vaga. A més, es va signar la pròrroga per 2 anys del Conveni Col·lectiu 2016-2019.

Per altra banda, i ja durant el mes d'abril, es va aconseguir tancar el conflicte obert des de 2018 pels anomenats "5 punts del conflicte" (amiant, automatització, bossa d'estiu, acomiadaments improcedents i jubilació parcial).

Els acords assolits durant el 2021:

---

9/01/2021: Sortida de vaga Contractació temporal i restabliment de les relacions laborals.

---

26/01/2021: Pròrroga XXVI Conveni Col·lectiu (signat per UGT, CCOO, SU, CPTC, UTM).

---

09/04/2021: Acord de modificació del Pacte de vacances i taquilles (signat per la totalitat del Comitè d'empresa)

---

23/05/2021: Acord dels 5 Punts de conflicte col·lectiu (signat per la totalitat del Comitè d'empresa).

---

04/05/2021: Acord del règim de descans del personal del torn 3 de Baixa Tensió (signat per la totalitat del Comitè d'empresa).

---

15/09/2021: Acord del règim de descans del personal del torn 3 d'Obres (signat per la totalitat del Comitè d'empresa).

---

02/12/21: Acord que desenvolupa l'acord del 23/04/2021 quant al punt de l'automatització. Signat per la majoria del Comitè d'Empresa (UGT, CCOO, SU, CPTC, UTM).

---

Així mateix, s'han realitzat 66 reunions del Comitè d'empresa.

Pel que fa a les vagues convocades, l'11/01/2021 el Comitè d'empresa de FMB va convocar una vaga per a la contractació temporal, la qual finalment es va desconvocar després de realitzar un referèndum amb data 08/01/2021 per la totalitat de les persones treballadores, on es va acordar el següent:

---

Conversió de contractes temporals per places estructurals en indefinits fixos.

---

No afectació als contractes indefinits fixos actuals.

---

No afectació a la contractació de la bossa d'estiu.

---

En els processos de selecció extern es complirà amb la LGPE en referència a la taxa de reposició, respectant els principis que marca la contractació de les empreses de caràcter públic.

---

No afectació a la promoció interna.

---

Manteniment dels compromisos de les reunions anteriors entre la part social i la Direcció.

---

Restabliment de les relacions laborals i negociació de la pròrroga del conveni.

---

Fora de l'àmbit de FMB es van convocar 3 vagues: vaga general i feminista pel dia Internacional de les dones i dos dies de vaga general del sector públic, interins de l'administració pública.

Les activitats desenvolupades en matèria de preparació d'actuacions administratives i judicials, han estat les següents:



En matèria de règim disciplinari, s'han gestionat 39 expedients disciplinaris per infraccions comeses dins l'àmbit laboral: 15 de faltes lleus, 22 de faltes greus i 2 de faltes molt greus

Entre els assumptes més rellevants que s'han resolt es pot destacar un acomiadament per sostracció de bobines de títols de viatge i fabricació fraudulenta de títols de bescanvi per part d'un AAC.

Per altra banda, s'ha impartit formació sobre el Règim disciplinari a 120 Comandaments tècnics d'operacions per a fomentar la participació d'aquest col·lectiu en la detecció de faltes mereixedores d'accions disciplinàries i la seva implicació en la seva resolució.

### — Préstecs d'habitatge

S'han concedit 120 préstecs per reforma de l'habitatge habitual i s'han gestionat 40 més per adquisició de l'habitatge habitual, dels quals se n'han concedit 35.

### — Principals projectes

#### Vestuari per punts

Es prepara i negocia amb el Comitè d'empresa, en data 16/11/2021, un canvi de model quant a la petició i lliurament de la uniformitat. Es passa d'un sistema de petició periòdica, d'una dotació d'uniformitat preestablerta, a un sistema de petició online i per punts de les peces de roba que formen la uniformitat. Això permet que cada persona treballadora sol·liciti aquelles peces d'uniformitat que li fan falta i que utilitza. La petició de vestuari es realitza sense tenir en compte el gènere, és a dir, es poden seleccionar les peces indistintament.

Aquesta petició es realitzarà de manera biennal on la roba es lliurarà l'any següent de realitzar la petició. Aquest primer cop s'ha iniciat la petició durant l'últim trimestre de l'any 2021 i la roba s'entregarà al primer trimestre de 2023. El canvi de sistema pot permetre un estalvi important en minimitzar les reposicions de peces de vestuari que actualment es realitzen.

#### Rentat de roba i escollida de vestuari (Manteniment)

Arran de l'acord de 23/04/21 sobre els 5 punts de conflicte previs a la negociació de conveni, en un dels punts sobre l'amiant es va acordar que l'empresa implantaria el rentat de la roba del personal de manteniment (roba blava) durant la vigència del present conveni. El 22/06/21 la Direcció va presentar una proposta al Comitè d'Empresa sobre el sistema a implantar per rentar la roba del personal de manteniment amb vestuari "roba blava".

En la proposta es va acordar deixar de lliurar una dotació anual, i que les peces de roba se substituïssin automàticament segons el venciment de la seva vida útil. Un cop definides les necessitats quan al rentat de la roba, i tancat el servei que es pretén implantar a partir del segon semestre de 2022, s'està preparant el plec de condicions tècniques per poder iniciar el procés de licitació del rentat de la roba.

## — Transports de Barcelona

Durant el 2021 s'ha dut a terme l'activitat negociadora amb el Comitè d'Empresa, mitjançant les diferents Comissions de treball (Paritària, Permanent, Explotació, Material Mòbil i Tallers, Administració, etc). Malgrat la pandèmia de COVID-19, l'activitat no s'ha vist afectada i s'han realitzat les reunions presencialment amb normalitat, sempre mantenint les mesures de seguretat vigents.

A l'àmbit de les Comissions de treball d'Explotació, Material Mòbil i Taller, Administració i Permanent del Comitè d'Empresa, els principals acords referents a l'organització del treball han estat:

---

Aprovació dels calendaris laborals aplicables al 2021 de la totalitat dels col·lectius adscrits a aquestes comissions de treball.

---

Subrogació les línies 80 de Nou barris.

---

Acords referits a les tandes de vacances per als diferents col·lectius de l'empresa.

---

Concursos de mèrits.

---

Acord de Comandaments.

---

S'està treballant en la reorganització de les Oficines de Centre, del col·lectiu de material mòbil i la nova organització dels CGOL.

---

Criteris d'assignació de serveis de conducció serveis en cap de setmana.

---

Regularització antiguitat (paritària).

---

A través de les sessions de la Comissió Paritària s'ha treballat i concretat l'aplicació de la pròrroga del conveni 2020-2021 i s'han creat noves comissions i meses tècniques específiques per treballar aspectes relacionats amb aquests temes, i per negociar i donar a conèixer els Plans d'Absentisme i d'Igualtat: Comissió d'igualtat, Comissió d'absentisme, Mesa tècnica del Text refós, Mesa Tècnica d'Integració del Personal de Fora de conveni i la Mesa Tècnica del teletreball.

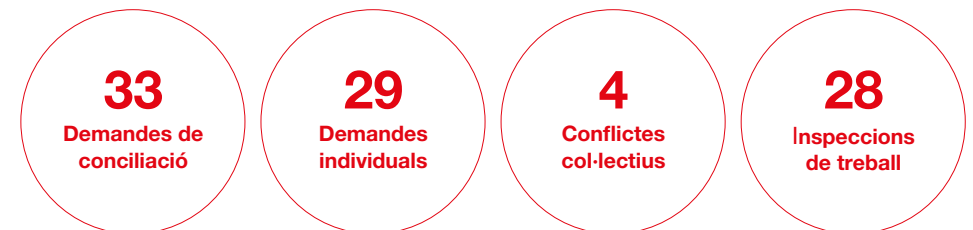
El 25 d'octubre es va constituir la comissió negociadora i es va iniciar el procés de negociació del conveni col·lectiu 2022-20XX de Transports de Barcelona, SA. S'han realitzat 4 reunions de treball des de l'inici de la negociació.

En matèria de conciliació, a part dels acords vigents, el més de juliol la Comissió d'Explotació va arribar a un nou acord aplicable al col·lectiu de conducció en matèria de conciliació. Durant tot l'any 2021 s'ha treballat en la Comissió d'igualtat i en meses tècniques derivades d'aquesta Comissió aspectes relacionats amb el Pla d'igualtat en matèria de conciliació. També s'han negociat millores en permisos i llicències (inici de permís de parelles de fet, aplicació dels dies de lactància, etc).

El passat 8 de març es va celebrar una vaga amb motiu del dia de la dona, i els dies 27 d'octubre i el 30 de novembre CGT i la Intersindical van convocar una vaga a l'Administració Pública amb ínfim seguiment a TB.

A TB l'any 2021 s'han produït 3 processos de vaga, havent-se convocat 3 dies de vaga i s'han efectuat 3 dies de vaga.

Les activitats desenvolupades en matèria de preparació d'actuacions administratives i judicials, han estat les següents:



En matèria de règim disciplinari, s'han gestionat 139 expedients disciplinaris per infraccions comeses dins l'àmbit laboral: 69 de faltes lleus, 35 faltes menys greus, 18 de faltes greus i 11 de molt greus

## Organització del diàleg social, inclosos procediments per informar i consultar el personal i negociar amb ells

Article 64 Drets d'informació i consulta i competències, del Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors/es: *El comitè d'empresa tindrà dret a ser informat i consultat per l'empresari sobre aquelles qüestions que puguin afectar els treballadors/es, així com sobre la situació de l'empresa i l'evolució de l'ocupació en aquesta, en els termes previstos en aquest article.*

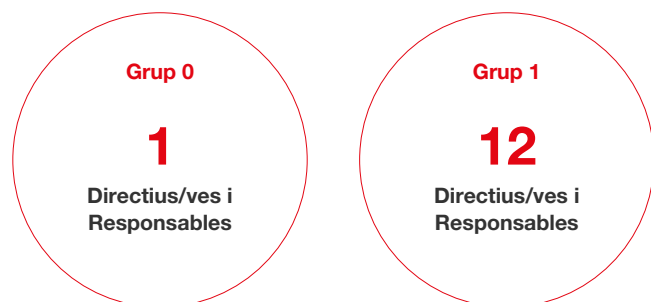
**A.** Nombre de setmanes d'avís que s'acostuma a donar a les persones empleades i als seus representants abans de l'aplicació de canvis operacionals significatius que podrien afectar-los de forma considerable:

Article 41.3 del Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors/es: *Modificacions substancials de condicions de treball. La decisió de modificació substancial de condicions de treball de caràcter individual haurà de ser notificada per l'empresari al treballador afectat i als seus representants legals amb una antelació mínima de quinze dies a la data de la seva efectivitat.*

**B.** Per a les Organitzacions amb acords de Negociació Col·lectiva, si el termini d'avís i les disposicions per a la consulta i negociació s'especifiquen en els acords col·lectius:

*L'empresa es regeix per l'Estatut dels Treballadors/es i la resta de legislació laboral vigent.*

En el cas de FMB hi havia 13 persones fora de conveni a 31/12/2021 que representava el 0,34% de la plantilla total:



En el cas de TB hi havia 188 persones fora de conveni a 31/12/2021 que representava el 4,06% de la plantilla total:

Plantilla fora de conveni a TB. Any 2021	Empleats/des
Grup 0: Directius i Responsables	2
Grup 1: Directius i Responsables	8
Grup 2: Directius i Responsables	22
Grup 3: Directius i Responsables	1
Pendent de determinar grup Directius/ves responsables	1
Grup 2: Comandaments	6
Grup 3: Comandaments	55
Grup 4: Comandaments	13
Grup 5: Comandaments	1
Grup 1: Personal d'Oficines	
Grup 2: Personal d'Oficines	3
Grup 3: Personal d'Oficines	24
Grup 4: Personal d'Oficines	46
Grup 5: Personal d'Oficines	6
<b>Total</b>	<b>188</b>



## Integració i cohesió de les persones empleades a TMB

### — Programa d'acompanyament a la desvinculació (jubilat/des parcials):

S'entén per desvinculació un conjunt de situacions que tenen com a conseqüència finalitzar la relació laboral que uneix l'empresa amb l'empleat/ada. Una d'elles és la desvinculació per jubilació parcial. Així, s'ha dissenyat un Programa d'acompanyament als empleats/des que opten a la jubilació parcial fins arribar a la jubilació total, on destaca una guia ràpida de tots els passos perquè les persones afectades coneguin tot el procés fins a la jubilació parcial.

Als empleats/des que entren per edat en el període de desvinculació se'ls oferirà a partir del 2022 les diverses accions que tindran accés mitjançant "el campus de TMB" disponible a la Intranet:

---

Vídeos de 5 a 10 minuts que tractin temes que afectin aquest període de la vida.

---

Conferència presencial on els experts abordaran algunes de les qüestions més freqüents al respecte.

---

Taller de reflexió: de la mà d'experts, serà un lloc on es treballarà presencialment i en grup les necessitats i temes que els participants expressin referent al "dol" que travessen i les seves oportunitats.

---

Blog: és un espai on, mitjançant la creació de petites històries (Storytelling) de situacions viscudes en aquesta etapa, pugui motivar-los i puguin aportar algun comentari personal sobre la història que doni lloc a certs nivells de debat tutelat per un professional expert.

---

Infografies: mitjançant imatges es vol facilitar dues informacions: els punts clau més importants a tenir en compte en aquesta etapa i els punts clau principals de tot el programa d'acompanyament a la desvinculació.

---

A FMB s'han fet 147 entrevistes a empleats/des en període de desvinculació i 63 als caps respectius. Per l'altre banda, a TB s'han fet 165 entrevistes a empleats/des en període de desvinculació i 38 als caps respectius.

### — Activitats socials i esportives:

Com en anys anteriors han continuat les activitats de Pàdel (amb 76 socis/es), les de BBT (amb 200 socis), les de Tai Txi (6 participants), les de Fotografia (46 socis i 30 companys/es de participació esporàdica), la Coral de TMB (amb 25 membres) i l'Atletisme (155 socis). L'Excursionisme no ha realitzat cap activitat a causa de la pandèmia.

Pel que fa a les **Noces d'or i d'argent**: A causa de la pandèmia del coronavirus, aquest any tampoc s'ha pogut celebrar el tradicional acte presencial de les noces d'or i d'argent. S'ha enviat una carta personalitzada a 82 empleats/des, informant-los que l'acte es farà tan bon punt les circumstàncies siguin més favorables i ho permetin.



## 6.3.3. Comunicació interna

Per commemorar el dia de Dona treballadora es va dur a terme la campanya “Dones en moviment”, a través de la qual es donava veu a dones de l'organització que ocupaven llocs habitualment masculinitzats on les participants i els seus companys de feina responen a un qüestionari ràpid que pretén trencar amb els estereotips dona-home.

Coincidint amb la posada en servei de la Plataforma d'idiomes de TMB, es va fer una campanya de llançament que consistia en diverses notícies, mailing i un espot protagonitzat per treballadors/es. Gairebé 500 persones van accedir al nou portal i van fer la prova de nivell per ser-ne usuaris/es actius/ves.

Destaca també la campanya #UnViatgeSegur, impulsada per l'ATM i protagonitzada per treballadors/es de TMB.

TMBInnova va convocar un Seminari web amb motiu de la diada Mundial de la Creativitat i la Innovació, el qual va comptar amb la intervenció del Conseller delegat de TMB.

Conjuntament amb el Servei de Qualitat, s'ha definit una metodologia per recollir les necessitats de Comunicació interna de les àrees, la qual permeti planificar necessitats i establir sinergies, així com restablir el comitè de comunicació interàrees.

El servei de Comunicació Interna també ha seguit administrant <http://www.metrorespon-amiat.cat/>, una pàgina web sobre les actuacions que es fan per afrontar la problemàtica de l'amiat.

Per cloure l'any, s'ha elaborat un videoclip amb la participació de més de 500 persones, amb el doble objectiu de felicitar les festes nadalenques i donar el tret de sortida del actes de celebració del centenari de la xarxa de bus.

El Club GenTMB ha tancat aquest any 2020 amb la consolidació d'una població de gairebé 6.093 membres actius, i amb la signatura de 12 convenis de col·laboració (retribuïts econòmicament) amb diverses empreses. El club ha permès un estalvi de 32.813 euros mitjançant els cupons de descompte i les compres *online*.

La consolidació de GenTMBapp, l'aplicació dirigida als treballadors/es a través de la qual poden informar-se de

l'actualitat de la companyia, i alhora gestionar aspectes relacionats amb el seu lloc de treball (torns, vacances, ...) i d'àmbit personal (nòmina, dades personals, ...), ha fet que durant l'any un 93% de la plantilla se l'hagi descarregat i hi estigui operant.

Pel que fa a la informació corporativa, s'han publicat 40 avisos de TB i 53 de Metro, a més de 32 avisos per a seleccions externes i de personal de la bossa. A la revista GenTMB s'han redactat i publicat 233 articles de temes directament relacionats amb l'empresa i les persones treballadores.



## 6.3.4. Igualtat d'oportunitats

En l'àmbit de la igualtat i més concretament, en el de la dona i diversitat, les actuacions més destacades han estat:

- ★ Definició del projecte global de gestió de la diversitat humana i inclusió a TMB.
- ★ Seguiment del **percentatge de persones amb discapacitat a la plantilla de TMB**, d'acord a la *Ley general de los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social 1/2013 de 29 de noviembre*.
- ★ Accions orientades a la **incorporació de persones amb discapacitat a la plantilla**: adequació dels processos de selecció, difusió segmentada de les convocatòries de noves places, prescripció de TMB com a organització inclusiva i accessible per a tothom, potenciació d'acollida d'estudiants en pràctiques que acreditin discapacitat.
- ★ Accions de sensibilització i conscienciació adreçades tant a la plantilla com a les persones usuàries. Exemple d'aquesta línia d'acció és l'exposició "Igual de diferents, igual de professionals" promoguda per Eurofirms Fundació durant el mes de desembre a l'estació de metro Ciutadella / Vila Olímpica, la qual, mitjançant il·lustracions de Javi Royo, dona visibilitat a situacions quotidianes de persones amb diferents tipologies de discapacitat al seu entorn laboral.
- ★ **Perspectiva de gènere**: Constitució de les comissions negociadores a les dues companyies, amb l'objectiu d'aprovar els plans d'igualtat al gener de 2022.
- ★ **Talent femení**: accions de potenciació del talent femení (desenvolupament i formació).

Pel que fa a les **actuacions realitzades contra l'assetjament**, cal fer esment a les següents:

- ✓ El 5 de març es va fer la presentació pública, conjuntament amb la Diputació de Barcelona, del Pla per a la prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe (dones).
- ✓ El dia 17 de maig es va iniciar la campanya contra la LGTBI-fòbia al transport públic.
- ✓ El 28 de juliol es va fer la presentació del pla contra la LGTBI-fòbia al transport públic, treballat conjuntament amb l'Observatori contra l'homofòbia de Catalunya.
- ✓ Es va col·laborar en la campanya de l'Ajuntament de Barcelona "LGTBI-fòbia, no ets benvinguda".
- ✓ Al novembre es va dur a terme la campanya per a la prevenció de l'assetjament a les xarxes de transport públic.
- ✓ Enquesta en la matèria a dones usuàries de les xarxes de transport de TMB, amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona (1er trimestre de 2022).

Respecte a la **prevenció de l'assetjament moral, sexual o per raó de gènere**, el procediment establert segueix actiu i operatiu a través d'un proveïdor extern que, de manera asèptica i sense interessos de part, és qui inicia el procediment una vegada s'activa per part de qualsevol treballador/a que contacti amb l'esmentat servei a través del telèfon establert.

Aquest any hi ha hagut 10 predenúncies (6 a TB i 4 a FMB) que, un cop tractades, han tingut com a resultat "no assetjament".



Quant a **sensibilització i conscienciació**, ressaltar les accions següents:

- » Commemoració del 8-M amb la iniciativa “Dones en moviment” per donar visibilitat a les dones treballadores que desenvolupen professions tradicionalment ocupades per homes.
- » Juliol-octubre: “Humanitats en femení”, exposició a l'estació de Ciutadella-Vila Olímpica, promoguda per la Universitat Pompeu Fabra i comissariada per M. Àngels Cabré.
- » Octubre: “Dones Tech per a noves destinacions”, en col·laboració amb la Universitat Politècnica de Catalunya, amb motiu del seu 50è aniversari.
- » Novembre: amb motiu del 25-N, cine fòrum contra la violència masclista a l'estació de metro Universitat.

Finalment, amb l'objectiu d'assolir un **Pla d'Igualtat** en el marc legal de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març per “La igualtat efectiva de dones i homes”, i el RD 902/2020, es va constituir **la taula de negociació del Pla d'Igualtat de FMB**, que s'ha reunit en 13 ocasions, 9 ordinàries, 3 extraordinàries i 1 grup de treball. Tots els integrants van realitzar 6 sessions de formació en Igualtat. La taula la integren 7 representants de la Direcció i 7 representants dels treballadors/es més 1 assessor per titular. S'està en la fase de lliurament de la diagnosi, després d'haver realitzat enquestes, focus grup i 4 reunions de grups de treballs reduïts ( Formació, Conciliació i Comunicació).





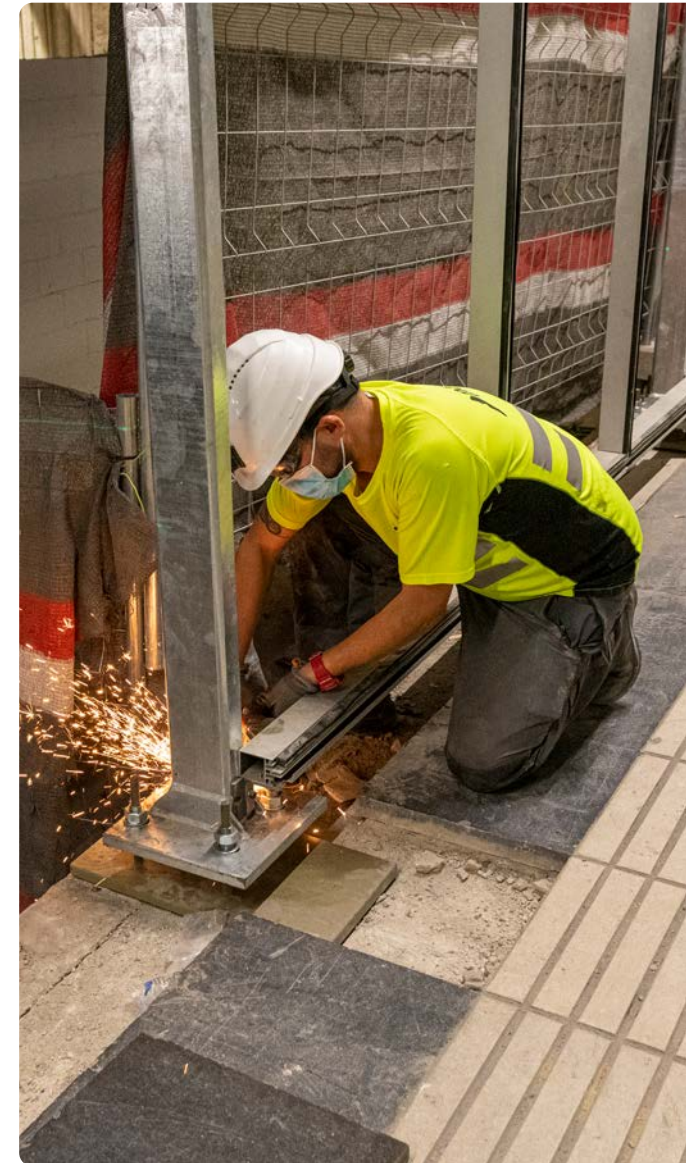
## 6.4. Seguretat i salut en el treball

### 6.4.1. Foment de la salut i la seguretat laboral

#### **Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball**

L'empresa segueix desenvolupant un sistema de salut i seguretat en el treball que inclou els requeriments legals i un procés de millores per tal que aquest sistema els propers anys estigui adequat als requeriments de la norma internacional ISO 45.001.

Amb aquesta voluntat de millora continua, s'ha actualitzat la política de salut i seguretat, s'ha aprovat el Manual del sistema de gestió integrat i els procediments fonamentals del sistema.



## Identificació, avaluació de riscos i accions correctores

La identificació de perills i l'avaluació de riscos són una activitat constant del Servei de prevenció de riscos laborals (SPRL), amb l'objectiu d'eliminar els riscos per a la salut i seguretat de les persones que treballen a TMB o en el cas de no poder-se eliminar, s'avalua el risc que pot comportar aquest perill per tal de controlar-lo.

Per tal de dur a terme la vigilància del risc, el SPRL elabora un pla anual d'activitats preventives (PAAP) que, de manera coordinada amb els respectius responsables de les unitats de treball, preveu un conjunt d'activitats que permeten el control efectiu sobre aquests riscos.

D'aquesta manera el sistema de gestió permet establir un pla d'acció (PA) conjunt i permanent a tota l'empresa que inclou la formació i informació del personal entre altres aspectes, i que té com a finalitat posar en pràctica aquelles accions correctores i de millora necessàries per controlar possibles desviacions en el sistema.

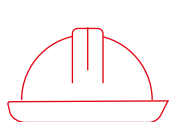
	FMB	TB	AAFF de TMB	PSM
Núm. Actualitzacions de les avaluacions de risc	106	15	10	2
Núm. Actualitzacions d'avaluacions de riscos en relació al SARS-CoV-2	117	192	12	4
Núm. Avaluacions de Riscos de tasques perilloses	11	2	0	0
Núm. Avaluacions de Riscos higiènics	49	14	13	0

Les **activitats preventives del servei de prevenció**, han estat condicionades pel manteniment de la vigilància de les mesures de protecció front la pandèmia pel coronavirus SARS-COV-2.

	Planificades	No planificades	Investigacions per contagi COVID-19	Notes SST COVID-19 (Núm d'actualitzacions)
FMB	486	465	184	32
AAFF de TMB	137	1	92	6
TB	531	176	340	36
PSM	6	4		2
<b>TOTAL</b>	<b>1.160</b>	<b>646</b>	<b>616</b>	<b>76</b>

## Serveis de salut a la feina

El Servei de prevenció és un servei mancomanat entre les empreses Transports de Barcelona, S.A; Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A i Projectes i Serveis per la Mobilitat, S.A. Aquest servei disposa d'un equipo constituït per 29 persones entre personal sanitari, tècnic i administratiu que donen cobertura a les quatre disciplines preventives següents:



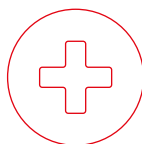
**Seguretat en el treball**



**Higiene industrial**



**Ergonomia i Psicosociologia**



**Medicina del treball**

Aquest exercici s'han constituït tres centres de PRL de referència (un per a TB i Corporatiu i dos per a FMB) i uns serveis centrals que els donen suport.

Pel que respecta a les seves funcions principals són les següents:

---

Proposar a la direcció el disseny del sistema de gestió de la salut i la seguretat.

---

Assistir tècnicament les empreses en l'àmbit de la salut i seguretat en el treball.

---

Assessorar i oferir suport a la direcció de l'empresa, al personal empleat i als seus representants legals, així com als òrgans de participació, en matèria de seguretat i salut.

---

Aportar informació i impartir formació específica del seu àmbit d'actuació.

---

Qualsevol altra funció que es determini en la legalitat vigent o en les normes convencionals d'aplicació.

---

## Foment de la salut del treballadors/es

**Aquest any s'ha inaugurat el Centre Mèdic TMB Salut.** És un salt de qualitat en l'assistència sanitària que el personal podrà rebre directament dins de l'empresa amb una cartera de serveis que, progressivament, s'aniran posant a disposició. Actualment ja estan operatius els serveis següents: la Unitat especialitzada en l'assistència de lesions per accident de treball, Diagnòstic per la imatge, Fisioteràpia i rehabilitació funcional, Gestió de l'absentisme per contingències comunes, Medicina del treball i Treball social.

Més enllà de l'assistència sanitària de les contingències laborals, es disposa d'un sistema de gestió de les contingències comunes per tal de col·laborar amb el/la treballador/a i el sistema públic de salut amb l'objectiu comú de reduir la durada d'aquest episodis, facilitant diagnòstics i, si fos possible, també tractaments per un guariment efectiu del trastorn de salut que ha motivat la incapacitat temporal.

L'empresa també disposa d'un programa d'assistència social i sanitària, mitjançant el qual es desenvolupen activitats com: l'atenció a les consultes d'àmbit social, l'ajuda per a la deshabitació del tabac i atenció als trastorns de dependència a substàncies psicoactives o ludopaties.

Al mateix temps, es desenvolupen altres activitats sanitàries i de promoció de la salut dirigides a reduir el risc de malalties que prevalen en la nostra societat, destacant les següents: promoció d'hàbits dietètics saludables i de pèrdua de pes, prevenció de malalties mentals, prevenció del càncer de còlon i de pròstata i campanyes de vacunació contra la COVID-19 i la grip.

El 23 de març de 2021 es va publicar un avís a la intranet sobre l'actualització de la política de Salut i Seguretat en el treball: [http://tmbnet/rrhh/avisos/avisos\\_2021/avisos/6\\_8tmb21.pdf](http://tmbnet/rrhh/avisos/avisos_2021/avisos/6_8tmb21.pdf)

## Participació de la plantilla, consultes i comunicació sobre la salut i seguretat en el treball

La participació del personal i els seus representants legals es duu a terme a través de Comitè de seguretat i salut, que té un caràcter paritari entre la representació de la direcció i la del personal, que es reuneixen periòdicament i amb caràcter ordinari cada mes. El Comitè té un reglament de funcionament propi i es formalitzen actes signades amb els temes tractats i els seus resultats en temes d'acord o desacord.

Les persones treballadores participen a través d'escrits mitjançant els seus representants legals o directament a través de comunicats de risc percebut que poden remetre directament al seu responsable amb còpia al servei de prevenció.

Participació i consulta dels treballadors/es i els seus representants legals:

	FMB	TB
Reunions ordinàries del comitè de seguretat i salut	11	12
Reunions extraordinàries del comitè de seguretat i salut	0	2
Reunions monogràfiques del comitè de seguretat i salut	88	0
Resposta a escrits dels Delegats de prevenció	237	6
Respostes al formularis de risc percebut directament pel personal	72	35
Comunicacions informatives emeses pel servei de prevenció	272	418

En tots els casos representa el 100% de les plantilles.





## Prevenió i mitigació dels impactes en salut i la seguretat dels treballadors/es directament vinculats amb les relacions comercials

Aquest any, condicionat per la pandèmia pel Coronavirus SARS CoV-2, s'han prioritzat totes les accions preventives necessàries per tal de garantir la salut i seguretat a les nostres instal·lacions i vehicles, tant del propi personal intern i extern com dels clients/es i usuaris/es del serveis oferts. Específicament totes les activitats necessàries per tal que el nostre personal no representés cap risc durant les relacions comercials amb els clients/es i aprofundint en els processos de neteja per tal d'eliminar qualsevol possible cadena de transmissió del coronavirus. Com a resultat d'aquest esforç, **durant el mes de novembre s'ha renovat el certificat d'espais segurs davant el coronavirus.**

## Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball

A TMB l'abast de cobertura del sistema correspon a la totalitat del personal propi i extern que desenvolupa funcions professionals dins de les instal·lacions de les nostres empreses.

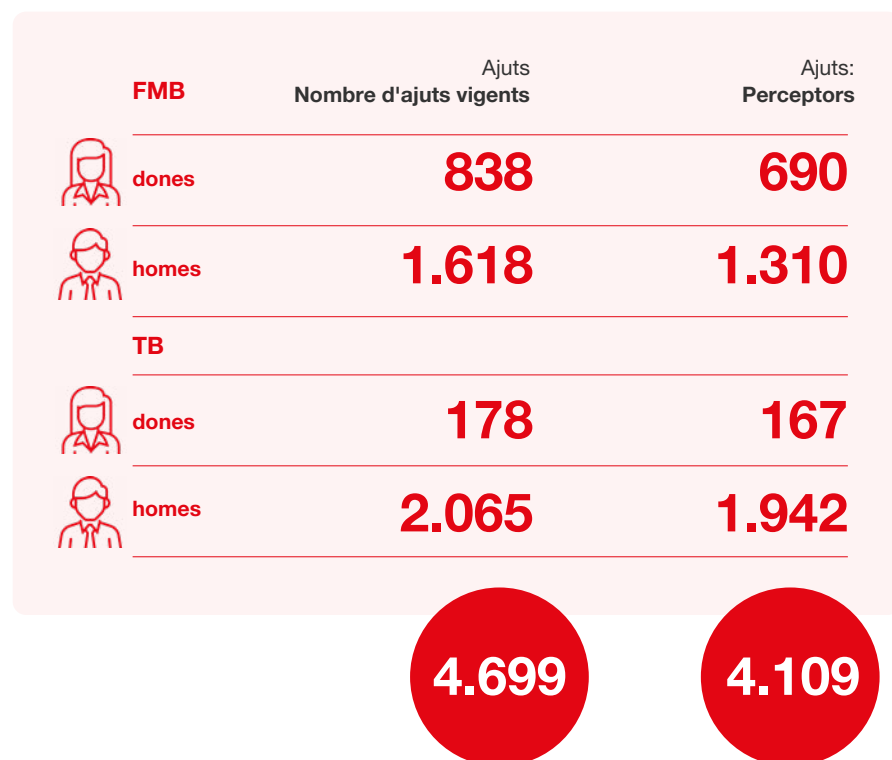
	Personal propi			Externs
	FMB	TB	PSM	
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut	4.224	4.826	29	7.071
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria interna	4.224	4.826	29	7.071
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria externa o certificació	4.224	4.826	29	7.071

En tots els casos representa el 100% de les plantilles.



## Ajuts i beneficis socials

TMB ha tramitat totes les sol·licituds procedents d'activació o renovació d'ajuts per a empleats/des, per les diferents causes (ajut guarderia, escolar, discapacitat, extraradi, etc), de manera que a 31/12/2021, quasi bé la meitat de la plantilla percep algun tipus d'ajut social.



A destacar com a novetat que durant el primer trimestre (i en virtut d'allò pactat per la pròrroga del conveni col·lectiu de Bus), es va generar un nou ajut per aquells empleats/des de TB que tenen parella amb una discapacitat reconeguda (fins ara només era per fills amb discapacitat). Aquest nou ajut ha estat concedit, després de les acreditacions pertinents, a **113 persones empleades de TB (112 homes i 1 dona)**.

També és novetat el fet que per primera vegada, i prèvia adequació dels sistemes, s'ha aplicat la possibilitat de percebre l'ajut escolar al 50%, per tal que parelles d'empleats/des separades i amb custòdia compartida, poguessin percebre'l per igual.

Un altre canvi a destacar ha estat la substitució dels talonaris en paper dels "vals menjador", per targetes físiques o bé "virtual/online".

## Treball social

TMB manté actives les accions que es duen a terme en l'àmbit social de suport a les persones que ho sol·licitin. Algunes de les dades principals de l'exercici que s'han dut a terme des de l'àmbit, en nombre de casos:

	TB	FMB	PSM
Trastorns de dependència	22	16	2
Assignació i seguiment de jornades per motiu social	33	29	8
Torn de conciliació a FMB		12	
Atenció repercussions socials COVID-19	4	8	

Pel que respecta al Fons d'Ajuda social, a finals d'any hi havia 145 beneficiaris a FMB i 146 a TB.

## 6.4.2. Accidentabilitat laboral

Tot el personal té accés a un seguit de serveis sanitaris que garanteixen l'atenció a les possibles lesions i malalties professionals amb recursos propis de l'empresa.

Pel que respecta al personal extern que està realitzant tasques professionals dins dels nostres centres de treball, també poden disposar, en cas de necessitat, d'assistència sanitària urgent i primers auxilis per part del personal sanitari del Servei de prevenció de riscos laborals.

L'abast de la cobertura del sistema és la totalitat del personal propi i extern que desenvolupa funcions professionals dins de les instal·lacions de TMB.

### Lesions per accidents de treball

En relació amb l'accidentabilitat, a FMB s'han produït un total de 261 accidents de treball, **5 dels quals han estat greus**: un cas *in itinere* i quatre casos en el centre de treball. Pel que fa a TB s'han produït un total de 412 accidents de treball, **10 dels quals han estat accidents greus**: 4 casos *in itinere* i 6 casos en el centre de treball.

Gravetat de les lesions	TB		FMB		PSM	
	Núm.	Taxa	Núm.	Taxa	Núm.	Taxa
Mortals	0		0	0,00%	0	0 %
Greus	10	2,42%	5	1,91%	0	0 %
Lleus i molt lleus	402	97,57%	256	98,08%	0	0 %

**En relació al personal extern**, és a dir, els treballadors/es que no són empleats/des però que estan controlats per l'organització, s'han produït 13 accidents, dels quals 9 corresponen a FMB (tots lleus) i 4 corresponen a TB (3 lleus i 1 mortal).



## Dolències i malalties laborals

Durant l'any 2021 no s'ha notificat cap cas de malaltia professional. Tot i així, TMB ha registrat en total 6 nous casos de lipodistròfia: 3 a TB concretament: 2 casos al Servei de Salut, Seguretat i Benestar laboral (SSBL), i 1 en un comandament d'exploració del CON de Zona Franca, i 3 a FMB concretament: 2 casos a Informació centre operatiu de Metro (ICOM) i 1 al Departament de Salut, seguretat i benestar laboral (SSBL).

L'activitat ordinària del servei de prevenció, pel que respecta a la **vigilància de la salut**, durant aquest any ha estat condicionada per la pandèmia per Coronavirus SARS CoV-2 i l'activitat prevista de vigilància individual de la salut ha quedat afectada en termes de realització de reconeixements mèdics planificats.

Vigilància de salut planificada:	TB	FMB	PSM
Vigilància de la salut individual no obligatòria	60	84	0
Vigilància de la salut individual obligatòria	1.794	1.981	0
Vigilància de la salut individual per possible exposició a l'amiant	51	857	0

Vigilància de salut no planificada:	TB	FMB	PSM
Canvi de categoria	23	38	0
Ingressos	21	48	0
Reingressos	216	299	0
Retorns al treball post IT	102	115	0





A continuació es mostren algunes de les dades més significatives de l'impacte de la pandèmia per Coronavirus SARS CoV-2 a TMB:

	D. Xarxa Bus	D. Xarxa Metro	Corporatius	PSM, SA i TMB,SL	TOTAL
<b>Casos COVID-19 POSITIUS (Total acumulat)</b>	<b>520</b>	<b>478</b>	<b>77</b>	<b>5</b>	<b>1.080</b>
Ingressats a l'hospital (planta) a data d'avui	0	0	0	0	0
Ingressats a l'hospital (UCI) a data d'avui	0	0	0	0	0
Altes hospitalàries	47	22	8	0	77
Alta per defunció	2	0	0	0	2
Sense ingrés a l'hospital	471	456	69	5	1.001
<b>Casos SOSPITA COVID-19 (total acumulat)</b>	<b>643</b>	<b>426</b>	<b>48</b>	<b>2</b>	<b>1.119</b>
<b>Casos en AÏLLAMENT DOMICILIARI PER CONTACTE (total acumulat)</b>	<b>1.135</b>	<b>1.020</b>	<b>101</b>	<b>7</b>	<b>2.263</b>
<b>Personal extern que treballa a instal·lacions de TMB amb COVID-19 positius</b>	<b>17</b>	<b>110</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>127</b>

Casos que han requerit estudi com a contactes estrets	TB	FMB	PSM
Contactes estrets	76	188	0
Visites d'atenció telefònica, presencial, realització de proves diagnòstiques i emissió d'informes	228	564	0

Seguint les indicacions de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, les quals estan incloses dins del *Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de Riesgos laborales frente a la exposición* al SARS-COV-2, en el moment que des del Servei s'han detectat tres casos en el mateix centre/torn en un interval de temps de 14 dies, s'ha declarat un brot. Un cop declarat, s'han dut a terme el conjunt d'actuacions requerides per les Autoritats sanitàries.

Durant l'any 2021 s'han investigat a TMB un total de 13 episodis considerats com a brots:  
9 a Metro i 4 a Bus

## Xarxa de metro

### BROT 1 (Sagrera Material Mòbil)

Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
13	4	20	20	20 negatius

### BROT 2 (Manteniment de Roquetes)

Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
5	4	0	0	0

### BROT 3 (Manteniment de Vilapicina)

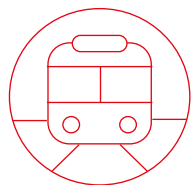
Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
5	2	13	13	11 negatius 2 positius

### BROT 4 (Zona Franca 2)

Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
14	35	9	9	8 negatius 1 positiu

### BROT 5 (Punt TMB)

Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
4	3	20	20	20 negatius



### BROT 6 (Línia 4)

Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
8	0	7	7	7 negatius

### BROT 7 (Can Boixeres)

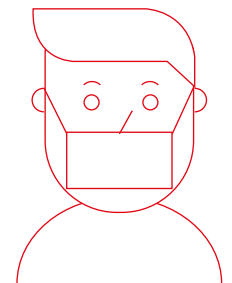
Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
5	4	39	39	38 negatius 1 positiu

### BROT 8 (Sant Genís)

Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
3	2	4	4	4 negatius

### BROT 9 (Línia 9)

Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
5	0	4	4	3 negatius 1 positiu



## Xarxa de bus

### BROT 1 (Material Mòbil de Zona Franca )

Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
4	3	39	39	39 negatius

### BROT 2 (Horta Vestuari)

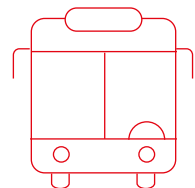
Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
3	0	0	0	0

### BROT 3 (CON de Ponent Nit)

Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
3	3	15	15	15 negatius

### BROT 4 (Oficina de Santa Eulàlia)

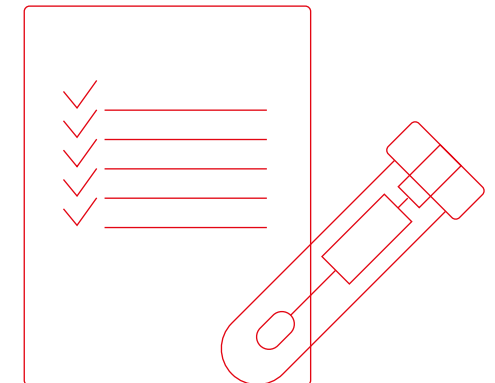
Núm. Casos	Núm. Contactes estrets	Núm. Contactes no estrets	TAR realitzats	Resultats TAR
4	4	12	12	11 negatius 1 positiu



### — Estudis serològics

Al llarg de tot l'any a l'organització s'han anat efectuant proves PCR i estudis serològics (tècnica ELISA) per determinar anticossos seguint les indicacions previstes al *Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de Riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COV-2*.

	PCR	Anticossos (ELISA)
TB	14	66
FMB	6	116
PSM	0	0
TMB, SL	0	0



## Temes i preocupacions clau

### — Vigilància higiènica de l'amiant a FMB

Se segueix duent a terme el programa de vigilància i control de qualitat de tots els processos dins dels centres, instal·lacions i equips de treball on s'ha detectat la presència d'aquest material.

Accions del pla de gestió	Activitats
Gestió del pla de l'amiant	Redacció de la Directriu Gestió MCA i desenvolupament en cinc procediments i 82 Annexos Activitats
Vigilància higiènica	Ambiental: 168 mostres, analitzats amb microscòpia electrònica de transmissió, en cobertura de tota la xarxa de TMB (estacions, túnel, tallers, activitats, ...)
Avaluació de materials en base al P.881	Avaluació dels materials MCA, en base al procediment P.881, i adaptació a noves normes de control.
Revisió de plecs de condicions i Plans de treball en base al P.883	Revisió i integració al P.883, de plans de treball de desamiantat d'infraestructura, i al Pla de Desamiantat més complexes com el de retirada de 42 trens de la xarxa de FMB.
Programa de control de qualitat	Integració del Programa de control de Qualitat P.884 als processos de desamiantat

### — Vigilància higiènica de fums de motor dièsel

Recentment, el RD 665/1997 sobre protecció dels treballadors/es contra els riscos relacionats amb l'exposició a agents cancerígens durant el treball s'ha modificat pel RD 427/2021, que incorpora dintre dels agents cancerígens entre d'altres, els fums procedents de les emissions dels motors dièsel, assignant per a aquest contaminant un valor límit que entrarà en vigor a partir de febrer de 2023.

Davant d'això, des del servei de prevenció s'ha iniciat una sèrie d'activitats per tenir un diagnòstic inicial i conèixer els nivells existents d'aquest contaminant en aquelles activitats de l'empresa on intervinguin motors dièsel. A **FMB** s'han realitzat **14 mostres en 3 centres de treball** i diferents escenaris d'activitats de manteniment en interior de túnel, amb emissió de fums dièsel, i a **TB** s'han realitzat **30 mostres en 5 centres de treball**.

### — Verificació implantació Pla de Salut i Seguretat a TB

En el Pla anual d'activitats preventives 2021 es va recollir, des del Servei de Prevenció, la verificació de la implantació de les mesures preventives derivades del Pla de Salut i Seguretat front el coronavirus SARS CoV-2. En aquest sentit, s'han realitzat 156 visites als centres de treball de Transports de Barcelona, SA per a verificar la implantació en diferents àmbits de l'empresa.

Arran de la auditoria de SARS CoV-2, es van afegir als informes les oportunitats de millora detectades per l'equip auditor: puntuació de cada visita i revisió de les deficiències de la visita anterior. Fruit d'això es valora mensualment el resultat de la implantació de les mesures preventives.







7

## Protecció del medi ambient





## 7.1. Gestió ambiental

La sostenibilitat ambiental a TMB es basa en els criteris següents:

Vetllar perquè la protecció del medi ambient es dugui a terme mitjançant fites i directrius concretes de comportament en totes les àrees de l'activitat de l'empresa.

Reduir els seus impactes ambientals generats a conseqüència de les emissions atmosfèriques, la captació i l'abocament d'aigües i la generació de residus.

Revisar periòdicament el grau de protecció ambiental, amb l'objectiu de detectar-hi punts dèbils i poder disposar de les actuacions de millora necessàries.

La millora contínua i la prevenció de la contaminació per aconseguir un desenvolupament més sostenible, mitjançant l'ús moderat de l'energia i l'aigua, i una gestió ambientalment correcta dels productes utilitzats.

Informar i formar àmpliament tot el personal sobre els aspectes mediambientals derivats de la seva activitat, i motivar-los perquè el seu comportament a la feina reflecteixi la conscienciació mediambiental de tota l'organització.

Exigir als proveïdors i a les empreses subcontractades una conscienciació ambiental d'acord amb la de TMB. Posar a disposició del públic que hi estigui interessat la informació sobre els esforços i les actuacions ambientals dutes a terme per millorar la protecció mediambiental.



### 7.1.1.

## Prevenió de riscos ambientals

El 16 d'octubre de 2019 es va publicar l'ordre ministerial TEC/1023/2019 en la que s'estableix la data a partir de la qual serà exigible la constitució de la garantia financera obligatòria per a les activitats classificades com a nivell de prioritat 3 per la llei. FMB i TB no estan inclosos dintre d'aquest nivell, per la qual cosa no estan obligats a establir aquesta garantia. Malgrat tot, en la pòlissa de responsabilitat civil de les societats s'inclou una cobertura per contaminació accidental amb un límit d'indemnització per sinistre i any de 61.200.000 € (1.200.000€ per l'empresa de TB i 60.000.000€ per l'empresa de Metro). L'any 2021 no hi hagut cap sanció o multa per incompliment de normatives ambientals.



### 7.1.2.

## Sistema de gestió ambiental i energètica

Els Sistemes de Gestió basats en normes ISO 14001 i ISO 50001 afavoreixen la millora del comportament ambiental i energètic de l'organització i la prevenció de la contaminació, i són garantia del compliment dels requisits legals aplicables.

A mitjan 2020 la direcció de TMB va aprovar el calendari d'implantació del **Sistema de gestió ambiental i energètic (SGAE)** de FMB.

Segons lo previst, al llarg del 2021 a FMB s'ha realitzat l'adaptació del marc documental de l'SGAE, i s'ha treballat intensament en l'avaluació dels requisits legals ambientals aplicables a la L3, i en l'avaluació dels seus aspectes ambientals i usos energètics significatius. Al mateix temps, s'ha treballat en la implantació del control operacional ambiental, tant a la L3 com al taller de Sant Genís. A més, per tal d'assegurar el bon funcionament i eficàcia del SGAE, s'han coordinat i impartit diferents accions formatives relacionades amb el Sistema de gestió.

Al segon semestre s'ha realitzat l'auditoria interna del SGAE implantat basat en la ISO 14001 i ISO 50001 a la L3. El proper any s'espera obtenir la certificació de la L3, per ampliar-la a la resta de línies de la xarxa.

Pel que fa a TB, ja disposa d'un Sistema de Gestió Ambiental i Energètica, basat en les normes ISO 14001 i

ISO 50001, implantat a nivell de Direcció de la xarxa de bus als 4 Centres Operatius de Negoci (CON). Actualment però, només estan certificats els centres operatius d'Horta i Zona Franca. El 2021 s'ha continuat treballant en el procés d'ampliació de l'abast de la certificació i es preveu obtenir la certificació del centre de Triangle Ferroviari al 2022. El CON de Ponent no es podrà certificar, atès que no és possible obtenir-ne la llicència ambiental.

Cal destacar que, l'any 2021, s'ha adequat el marc documental del Sistema de gestió per tal de donar compliment als nous requeriments de la nova versió de la norma ISO 50001:2018. El mes de setembre s'ha dut a terme l'auditoria interna i el novembre l'auditoria externa de certificació, on s'ha incorporat per primera vegada el CON de Triangle dintre de l'abast. Ambdues auditories s'han realitzat tenint com a referència els requeriments de la nova versió de la norma ISO 50001.

Tot el treball mencionat anteriorment es duu a terme de forma integrada al Sistema de gestió únic de TMB, el qual respon als requeriments de qualitat (ISO 9001 i UNE 13816).

Finalment, al llarg de l'any s'han impartit diferents accions formatives relacionades amb el Sistema de Gestió i amb eines informàtiques necessàries per mantenir-lo.

## 7.2. Reducció de l'impacte en l'entorn

### 7.2.1. Prevenició i gestió de residus

Tots els centres de FMB on es realitza el manteniment del material mòbil o les instal·lacions tenen implantada la recollida selectiva de residus industrials. Al primer semestre de 2022 està previst implantar els projectes elaborats per millorar la segregació i emmagatzematge dels residus al ZAL i a Hospital Bellvitge

Amb l'objectiu d'incrementar el percentatge de residus que es valoritzen, el 2021 s'ha implantat la recollida selectiva dels residus assimilables a domèstics als centres de Santa Eulàlia i Sant Genís, i a totes les dependències de la L3. Actualment s'està treballant en la seva implantació al centre de Vilapicina, amb la previsió de posar-la en funcionament al mes de desembre del 2022. Al mateix temps, s'han començat a realitzar visites periòdiques a tots els centres de FMB per tal de verificar el funcionament correcte de la gestió dels residus.

En relació amb els centres de TB on es realitza el manteniment del material mòbil o les instal·lacions, tenen implantada la recollida selectiva de residus industrial i, des del 2019, tots els centres de TB tenen instaurada la recollida selectiva dels residus assimilables als domèstics a les oficines i a la zona de proveïment de combustible. El 2021 s'ha posat en funcionament la logística definida per a la recollida selectiva dels residus generats al nou centre del carrer Ribes.

En els centres de TB, en el marc del Sistema de gestió ambiental i energètica implantat, es defineixen anualment objectius ambientals, alguns dels quals relacionats amb la reducció i optimització de la gestió dels residus. Per exemple, el 2021 s'han començat a realitzar visites periòdiques a tots els centres per tal de verificar el funcionament correcte de la gestió dels residus.

Com a part de la política d'ambientalització de TMB i de minimització de residus, des del 2019 totes les dependències de TMB tenen implantat un servei de lloguer i reutilització de draps per tal de minimitzar la generació del residu material absorbent contaminat, amb codi LER 150202. El 2021 s'ha tramitat la nova licitació d'aquest servei. En els plecs de condicions s'han incorporat nous requeriments per millorar-lo i fer-lo tècnicament i econòmicament més eficient. Es preveu posar-lo en funcionament al gener de 2022.

Finalment, al llarg d'aquest any, s'ha elaborat tota la documentació necessària per poder licitar la nova contractació del servei de Gestió integral de residus de TMB (actualment es troba en tràmit). En els plecs de condicions s'han incorporat nous requeriments que permetran millorar el servei.

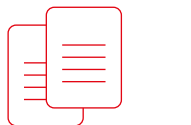




## Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals

El Departament de Medi Ambient de l'organització s'encarrega de la tramitació, manteniment i renovació periòdica dels permisos i autoritzacions que la legislació ambiental estableix per als centres de treball.

A continuació es fa esmena de tots els tràmits i permisos realitzats al llarg d'aquest exercici:



**Informes de situació de sòls:** actualment estan vigents tots els informes de tots els centres, que els és d'aplicació, de metro i bus. Al 2021 Ferrocarrils Metropolitans de Barcelona ha presentat a l'Agència de Residus de Catalunya els Informes de Situació Preliminars de Sòls de la receptora de Sagrera i de la receptora de Zona Franca ZAL. Així mateix, ha presentat l'informe corresponent per al conjunt de subestacions de transformació.



**Permisos d'abocament d'aigües residuals:** actualment estan vigents els de tots els centres, que els és d'aplicació, de metro i bus. El 2021 l'organització ha elaborat i presentat a l'Ajuntament de Barcelona les sol·licituds de renovació del permís d'abocament d'aigües residuals dels centres de Can Boixeres, Roquetes, Triangle Ferroviari i Can Zam de metro i del centre de Zona Franca 1 de bus, que es troba actualment pendent de resolució per part de l'AMB.



**Tràmits dels focus emissors a l'atmosfera:** actualment el control atmosfèric de tots els centres de metro i bus estan vigents, i tots els focus d'emissió, que els és d'aplicació, disposen de llibre de registre. Cal destacar que, en el primer trimestre del 2021, Ferrocarrils Metropolitans de Barcelona ha presentat el pla de gestió de dissolvents del centre de Sagrera.



**Estudis de minimització de residus:** actualment estan vigents els de tots els centres, que els és d'aplicació, de metro i bus. El 2021 l'organització ha elaborat i presentat a l'Agència de Residus de Catalunya els estudis de minimització dels centres de Can Zam, Santa Eulàlia, Sagrera i Can Boixeres de metro i del centre de Triangle de bus



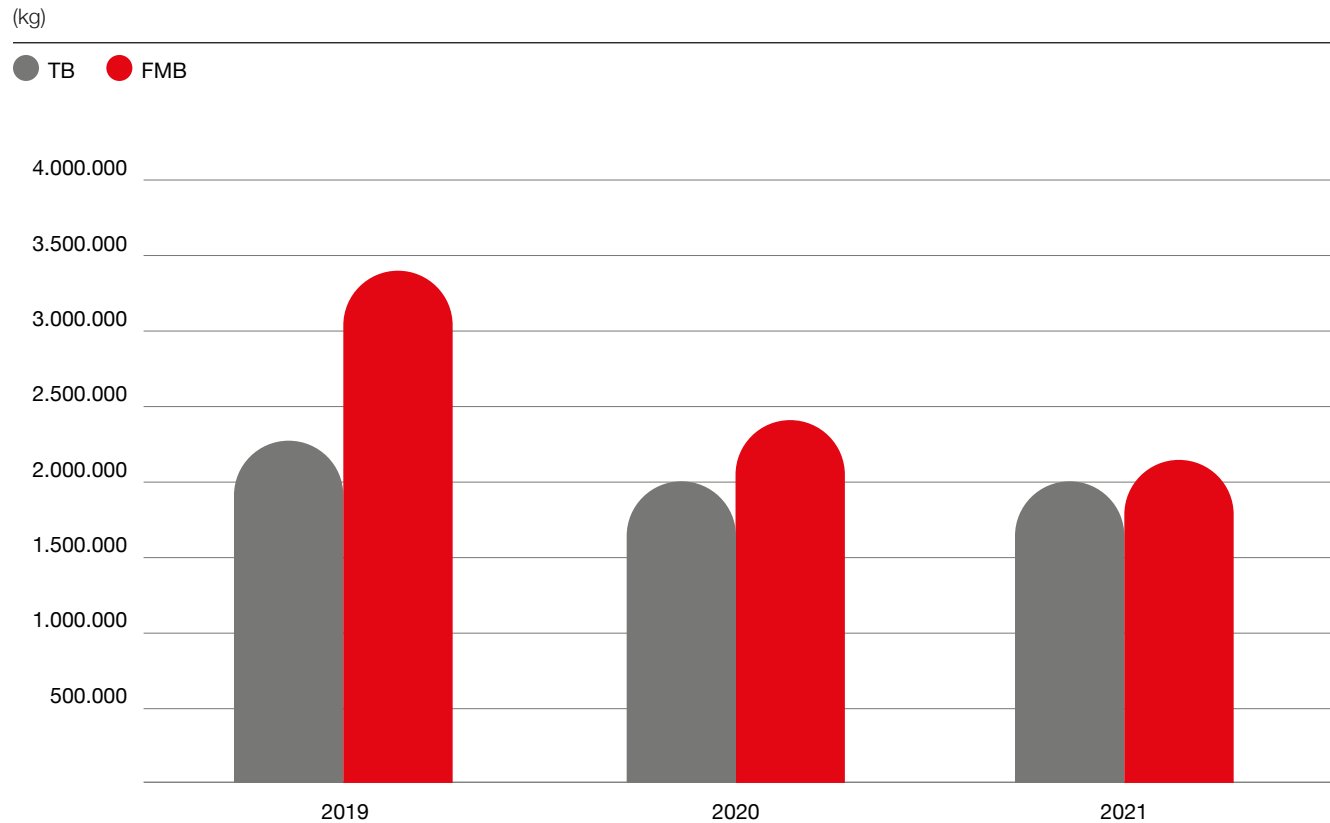
**Tramitació i manteniment de les llicències d'activitats dels tallers de Metro:** s'ha elaborat i presentat a l'Ajuntament de Barcelona el projecte de canvi substancial de l'expedient de llicència ambiental del centre de Sagrera per tal d'adequar-lo a la situació actual. També s'ha realitzat el control inicial del centre de Sant Genís i de Roquetes per part d'una Entitat Ambiental de Control.

## Dades de residus de TMB

L'any 2021 s'ha generat, a Metro, un total de 2.102,3 Tones de residus, front les 2.450,4 Tones de l'any 2020 i a Bus, s'ha creat un total de 2.014,1 Tones de residus, front les 1.982,9 Tones de l'any 2020.

Tots els residus que es generen a TMB són tractats a través de transportista i gestor autoritzat.

### Evolució de la quantitat de residus de TMB



Els residus que s'han generat amb més quantitat (>100 Tm/any) a FMB són: el carril de metro, metalls, els residus banals, els residus aquosos gestionats amb camió cisterna que es generen en el procés de rentat de trens i dels separadors d'hidrocarburs, les runes, els fangs edar, la fusta i les rodes de trens. En un segon ordre d'importància (>20Tm/any) hi ha les foses sèptiques, les aigües amb hidrocarburs i el paper/ cartró.

A TB, els residus que s'han generat amb més quantitat (>100 Tm/any) són: els vehicles fora d'ús, els residus aquosos gestionats amb camió cisterna que es generen en el procés de rentat de busos i dels separadors d'hidrocarburs, els banals i els metalls. En un segon ordre d'importància (>50Tm/any) hi ha el líquid refrigerant, els olis, les bateries de calci i el paper cartró. Tot seguit (>20Tm/any) la fusta, el paper i cartró i els draps i absorbents o filtres d'aire.

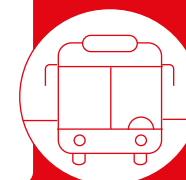
Els principals residus que s'han generat el 2021 han estat:

**FMB-QUANTITAT ANY 2021 SEGONS TIPOLOGIA**

<b>RESIDU</b>	<b>Kg</b>
carril metro	635.420
metalls	374.945
banals	242.470
aigües rentat grafitis contaminades	197.854
runes	115.960
fangs edar	113.937
fusta	111.228
rodes metro	110.550
fosses sèptiques-xm	61.720
aigües amb hidrocarburs	29.277
paper i cartró	26.287
extintors	15.087
elèctric/electrònic_51	12.231
olis	9.721
vidre	6.488
envasos pl. valoritzables	6.171
làmpades i fluorescents_31	3.951
vehicle fora d'us	3.160
bateries niquel/cd	3.105
draps i absorbents o filtres d'aire	2.773

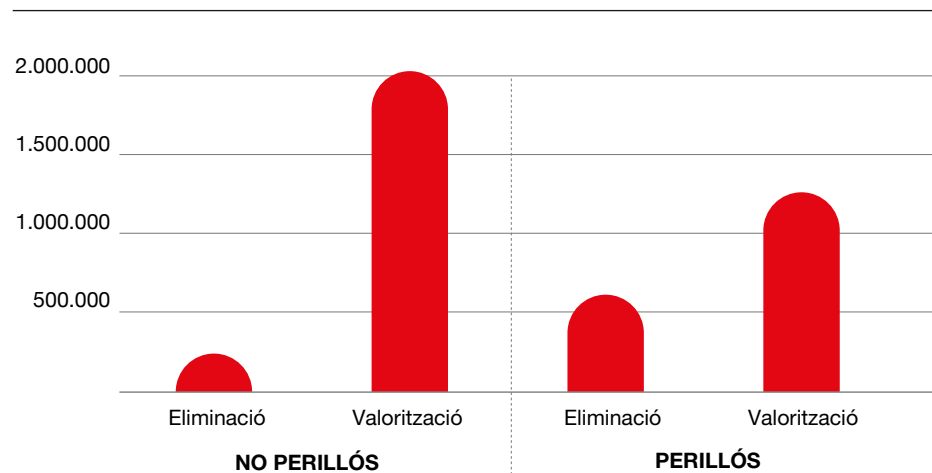
**TB-QUANTITAT ANY 2021 SEGONS TIPOLOGIA**

<b>RESIDU</b>	<b>Kg</b>
vehicle fora d'us	1.004.265
aigües amb hidrocarburs	309.940
banals	192.774
metalls	114.974
líquid refrigerant	79.388
olis	78.026
bateries de calci	66.695
paper i cartró	57.764
fusta	26.210
draps i absorbents o filtres d'aire	22.252
vidre	13.900
filtres d' oli/gasoil	8.135
envasos lleugers	6.858
elèctric/electrònic_51	4.931
alumini	4.060
envasos pl.valoritzables	3.755
extintors	3.431
envasos met.valoritzables	2.288
fosses sèptiques-xm	2.220
pintura o vernís	2.118



En el gràfic següent es pot veure la quantitat de residus generats el 2021 a TMB, diferenciant segons si es tracta de residus perillosos o no perillosos segons el Catàleg de Residus de Catalunya, i diferenciant segons la via de tractament final que han rebut (valorització o eliminació).

Quantitat de residus generats a TMB segons tipus de tractament (kg)



Com es pot veure, la gran majoria dels residus generats a TMB es valoritzen. D'aquesta manera el 80% dels residus generats es reutilitzen, es reciclen o se'n duu a terme una valorització energètica, entre altres mètodes.

### Malbaratament alimentari

Pel que fa al malbaratament d'aliments, tot i no ser una qüestió rellevant per a TMB, atesa la naturalesa del servei que presta la companyia, a principis de l'any 2022, procedent de l'excedent facturat de lots de Nadal de 2021, es va fer la donació dels aliments dels 482 lots que no es van recollir al Banc d'aliments. La part corresponent a l'alcohol es va retornar i descomptar de la factura del proveïdor.

## 7.2.2. Protecció de la biodiversitat

L'activitat de TMB no afecta cap espai natural protegit sinó que es desenvolupa en un entorn urbà o zona industrial. Per tant, la incidència de TMB a la biodiversitat no és rellevant.

Cal destacar que, el mes de maig, en col·laboració amb la Federació Catalana d'Activitats Subaquàtiques (FECIDAS) i el suport logístic de *SubLimits Diving Center*, TMB va patrocinar la **iniciativa solidaria mediambiental**, que es va dur a terme a la zona de banys del Fòrum de Barcelona per submarinistes del club de busseig Helisub, del qual formen part una cinquantena d'empleats/des de bus i metro. El grup de bussejadors voluntaris, al llarg de 4 hores, van aconseguir treure del fons marí **més de 300 kg de deixalles**.





## 7.3. Minimització de l'ús de recursos

### 7.3.1. Aigua

La disminució de càrrega contaminant de les aigües abocades al clavegueram i la minimització de residus especials generats pels processos de neteja i/o tractament d'aigües residuals, representen una oportunitat de reducció de costos ambientals i econòmics. Durant el 2021 la organització ha estat treballant en l'elaboració de **l'estudi de les aigües residuals generades al centre de Roquetes de metro i al centre d'Horta de bus**, amb l'objectiu d'optimitzar-ne el tractament. Metro te previst finalitzar-lo a finals d'any. La idea és fer extensibles les conclusions i accions resultants de l'estudi a la resta de centres de FMB i TB.

Per altra banda, FMB aprofita les aigües filtrades al metro per fer un retorn al riu Besòs (conveni amb l'Agència Catalana de l'Aigua) i per a reg de parcs, jardins i horts urbans (convenis amb l'Ajuntament de Barcelona i L'Hospitalet de Llobregat). Segons dades de l'any 2020, el percentatge d'aprofitament de l'aigua de la xarxa és aproximadament del 23,51% del total de la xarxa.

En aquest sentit, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i l'Àrea Metropolitana de Barcelona, volen crear un refugi de biodiversitat a Santa Coloma per renaturalitzar el riu Besòs. L'aigua procedent del bombeig de la Línia 1 de la xarxa de metro abastirà la bassa didàctica. Aquesta formarà part d'un dels objectius de la iniciativa que és fer d'aquest entorn un espai educatiu per al desenvolupament d'activitats de divulgació i ciència ciutadana.

**El consum d'aigua** a Ferrocarril Metropolità de Barcelona durant l'any 2021 **ha estat de 72.159 m<sup>3</sup>** front els 62.493 m<sup>3</sup> de l'any anterior, és a dir, ha crescut un 15,5%. Pel que fa a Transports de Barcelona, S.A durant l'any 2021, **el consum d'aigua ha estat de 34.312 m<sup>3</sup>** front els 31.099 m<sup>3</sup> de l'any anterior, és a dir, ha augmentat un 10,3%.

El consum d'aigua durant l'any 2021:  
Ferrocarril Metropolità de Barcelona **72.159 m<sup>3</sup>**  
Transports de Barcelona, S.A **34.312 m<sup>3</sup>**

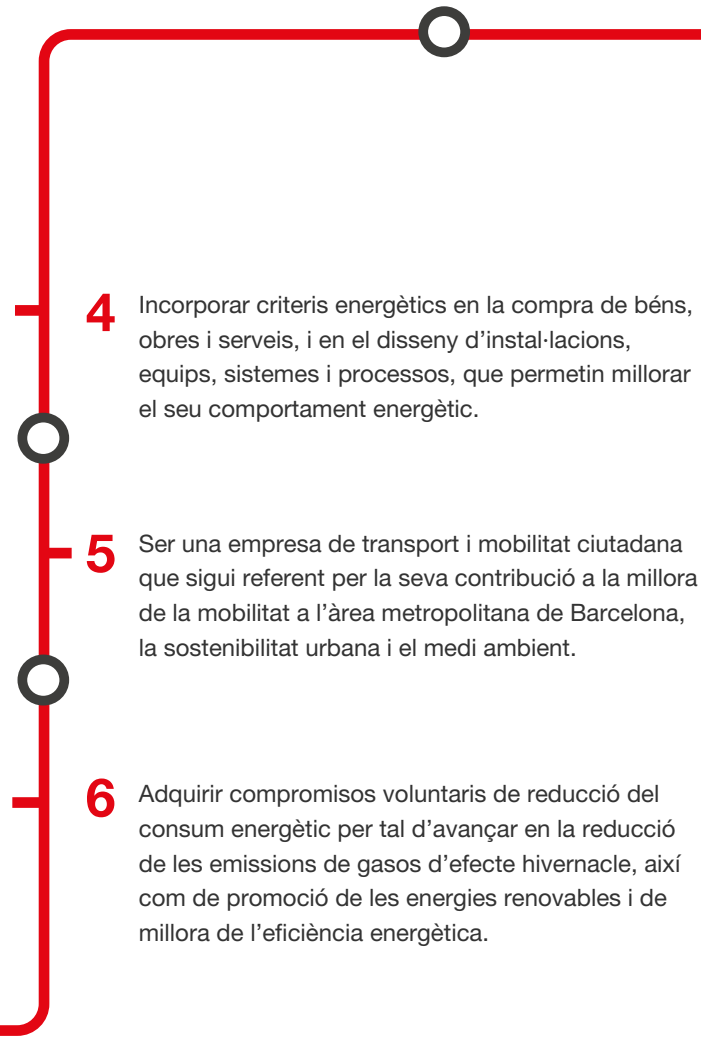
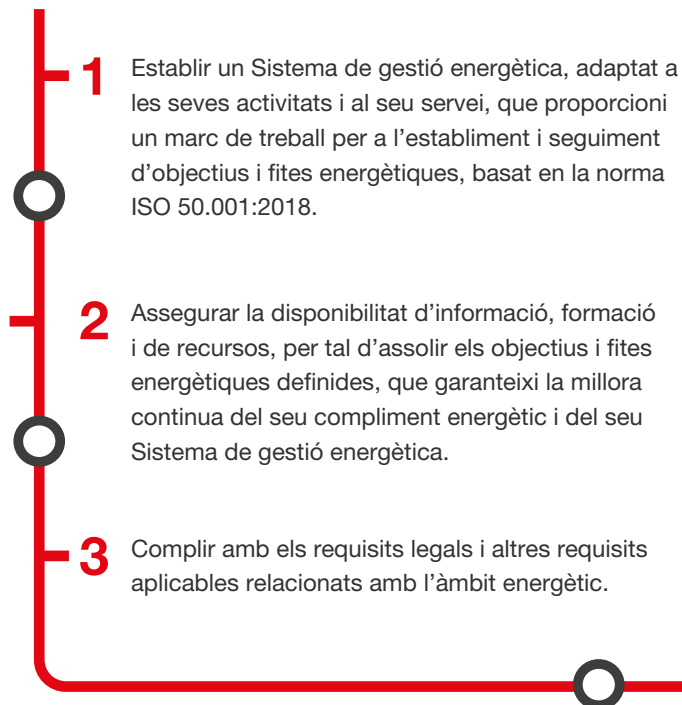


## 7.3.2. Energia i carburant

### Política energètica

El 2021 la Direcció de TMB ha aprovat una nova política energètica per tal d'adaptar-la a la nova versió de la norma voluntària de gestió energètica ISO50001:2018, i on reafirma, una vegada més, el seu compromís en l'eficiència energètica i la reducció de les emissions d'efecte hivernacle.

Tal com s'estableix a la nova política energètica, TMB es compromet a:



En aquest àmbit, la organització ha contractat una empresa especialitzada per duu a terme una auditoria energètica del metro i de la flota de bus, on s'analitzen en detall els subministraments energètics i es proposen accions per reduir el consum energètic.

Finalment, aquest any 2021, TMB ha resolt per concurs públic la contractació del subministrament de l'energia elèctrica per a la xarxa de metro per als pròxims anys 2022 i 2023. El contracte, que especifica que l'electricitat subministrada serà 100% d'origen renovable, és fruit d'una licitació conjunta amb Metro de Bilbao SA, Metro Málaga SA i Sociedad Concesionaria Tranvía de Murcia, el qual es va adjudicar a Endesa Energía, SA.

## Consum energètic al metro

CONSUM ENERGÈTIC DE FMB (MILERS DE kWh)(*)				
	Any 2021	Any 2020	Difer.	% difer
<b>Consum d'energia elèctrica</b>	<b>267.431,9</b>	<b>241.834,7</b>	<b>25.597,2</b>	<b>10,6%</b>
Energia tracció trens	179.066,9	160.631,5	18.435,3	11,5%
Energia Baixa tensió	88.365,0	81.203,1	7.161,9	8,8%
<b>Gas natural edificis i instal·lacions</b>	<b>8.537,1</b>	<b>6.775,3</b>	<b>1.761,7</b>	<b>26,0%</b>
<b>Gasoli d'automoció (litres)</b>	<b>32.121</b>	<b>45.967</b>	<b>-13.846</b>	<b>-30,1%</b>

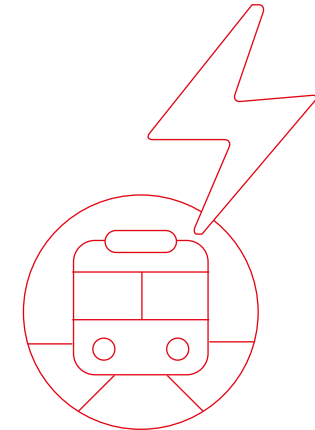
()\* Nota: No inclou el consum de la L9/L10.

El major consum de l'energia tracció dels trens s'explica sobretot per l'increment dels cotxes-km totals realitzats i, en menor mesura, per un lleuger augment del consum unitari, que ha passat de 217,85 kWh/100 cotxes-km totals el 2020 a 218,42 kWh/100 cotxes-km totals el 2021, un 0,3% més.

El consum energètic en Megajoules de FMB de l'any 2021 ha crescut un 10,9%:

CONSUM ENERGÈTIC DE FMB EN MEGAJOULES (*)				
	Any 2021	Any 2020	Difer.	% difer
<b>Consum d'energia elèctrica</b>	<b>962.754.782,4</b>	<b>870.604.830</b>	<b>92.149.952</b>	<b>10,6%</b>
Energia tracció	644.640.757,2	578.273.530	66.367.228	11,5%
Energia Baixa tensió	318.114.025,2	292.331.300	25.782.725	8,8%
<b>Gas natural edificis i instal·lacions</b>	<b>30.733.423</b>	<b>24.391.166</b>	<b>6.342.257</b>	<b>26,0%</b>
<b>Gasoli d'automoció (litres)</b>	<b>1.315.034</b>	<b>1.881.889</b>	<b>-566.855</b>	<b>-30,1%</b>
<b>Total consum energètic (megajoules)</b>	<b>994.803.239</b>	<b>896.877.885</b>	<b>97.925.354</b>	<b>10,9%</b>

(\*) Nota: No inclou el consum de la L9/L10.



## Foment de l'eficiència energètica al metro

### Recuperació d'energia de frenada:

S'han posat en marxa els recuperadors d'energia de frenada a les subcentrals de Canyelles i Llacuna. Es preveu obtenir una recuperació al voltant d'1 MWh per recuperador i any.

**Enllumenat LED:** s'ha migrat a lluminàries LED tots els túnels de la xarxa convencional i a tubs LED la il·luminació de 29 andanes de la xarxa. S'ha renovat integralment la nau de vies de Can Boixeres, amb el que el 100% dels tallers de Material Mòbil i Vies ja disposen d'aquest tipus d'enllumenat, amb l'estalvi que això suposa.

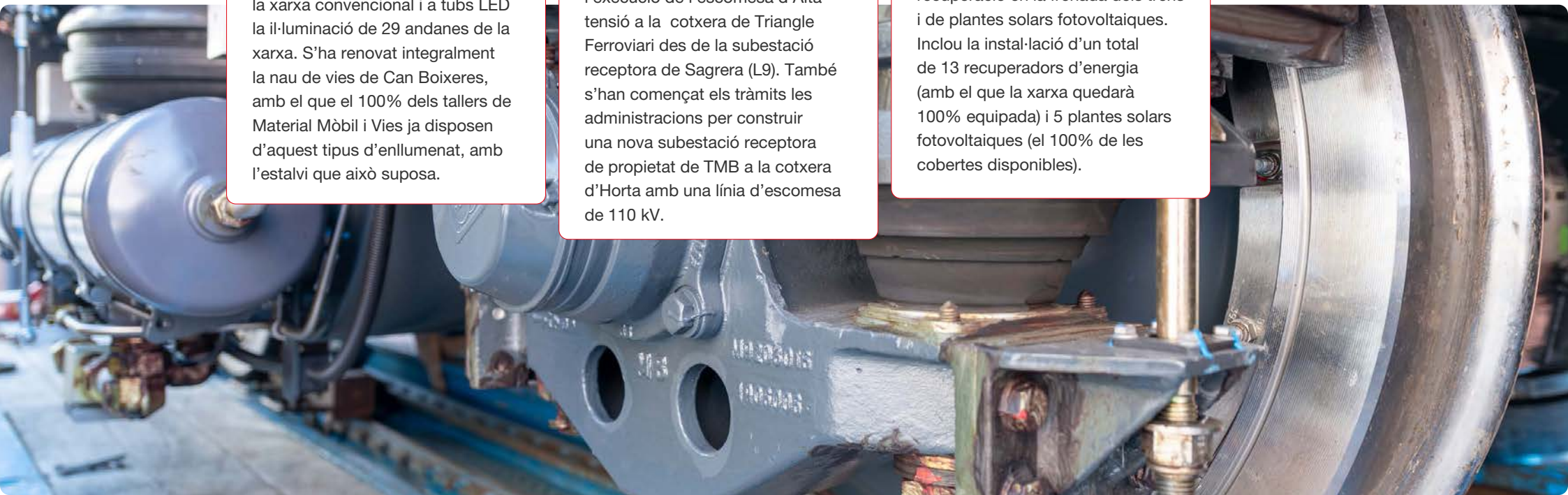
### Projecte d'electrificació de Bus:

per tal d'alimentar les cotxeres de bus des del metro, s'ha executat l'escomesa d'Alta tensió a la cotxera de Zona Franca des de la subestació receptora de Zona Franca (L9), i s'ha iniciat l'execució de l'escomesa d'Alta tensió a la cotxera de Triangle Ferroviari des de la subestació receptora de Sagrera (L9). També s'han començat els tràmits les administracions per construir una nova subestació receptora de propietat de TMB a la cotxera d'Horta amb una línia d'escomesa de 110 kV.

### Projecte MetroCHARGE:

Presentat a la convocatòria d'ajudes del programa Moves *Proyectos Singulares II*, consistent en instal·lar una xarxa de carregadors ultra-ràpids de vehicles a tota l'àrea metropolitana que sigui energèticament autosuficient. El subministrament d'energia provindria de la recuperació en la frenada dels trens i de plantes solars fotovoltaïques. Inclou la instal·lació d'un total de 13 recuperadors d'energia (amb el que la xarxa quedarà 100% equipada) i 5 plantes solars fotovoltaïques (el 100% de les cobertes disponibles).

**Ventilació de xarxa:** s'ha desenvolupat el mode de funcionament "Eficiència energètica" a la plataforma d'intel·ligència artificial que controla la ventilació (RESPIRA).





## Consum energètic al bus

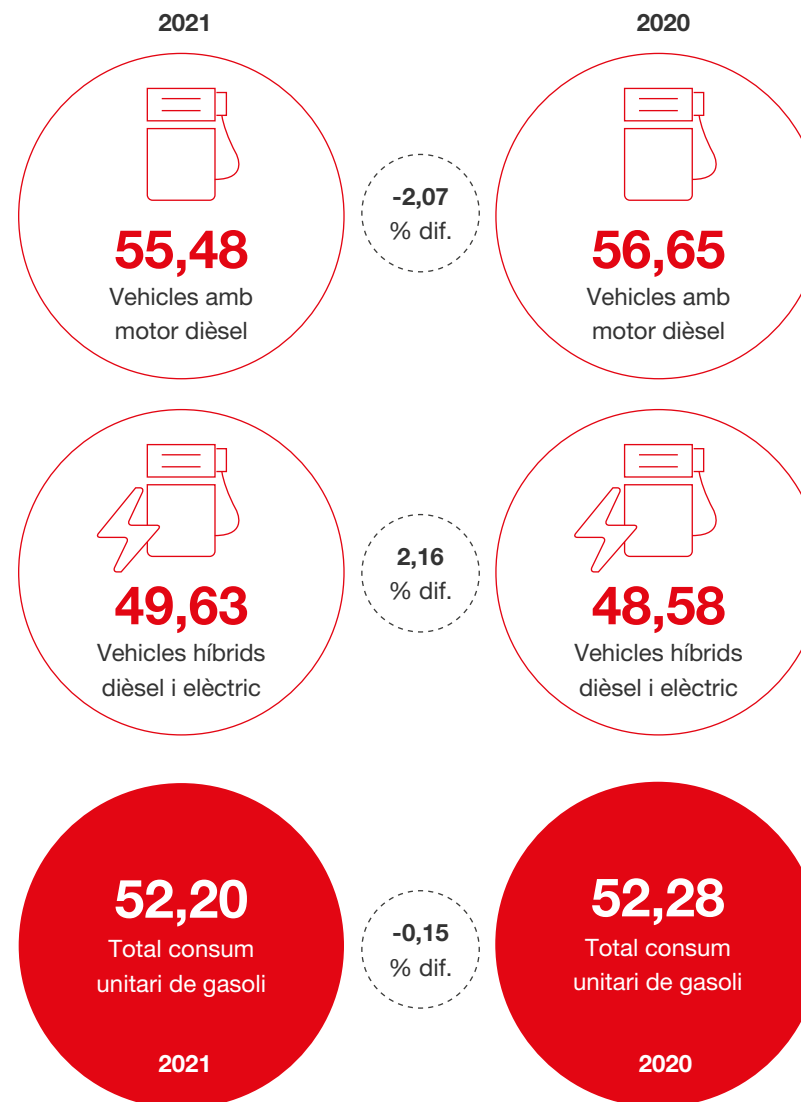
### — Consum de carburant de la flota de bus

L'any 2021, atès que la flota de bus de TMB ha realitzat més quilòmetres que l'any anterior, el consum de carburant ha crescut. Així, aquest any s'ha consumit 14,3 milions de litres de gasoli, el que representa un augment del 2,6% respecte l'any anterior, però notablement inferior a l'any 2019. En quant el consum de gas natural comprimit (GNC) ha augmentat un 14,7% respecte l'any 2020, ja que s'ha passat de 10,33 milions de kg l'any 2020 a 11,85 milions de kg el 2021. Així mateix, el consum de kWh dels autobusos elèctrics ha crescut notablement, degut a l'electrificació de la línia H16 amb la incorporació de nous autobusos articulats elèctrics al llarg de l'exercici.

Any	Gasoli (milers de litres)	GNC (milers de kg)	Electricitat (milers kWh)
2017	16.060	11.659	175
2018	16.778	11.243	166
2019	17.179	11.590	195
2020	13.934	10.330	440
2021	14.298	11.851	1.719

El consum unitari de gasoli mitjà, litres per cada 100 km recorreguts, **ha disminuït un -0,15%** l'any 2021

### Consum unitari de gasoli (litres/100 km totals)



Pel que fa a la flota propulsada amb GNC, el consum unitari mitjà ha estat de 64,45 kg per cada 100 km recorreguts, el que ha suposat un increment de l'1'6% respecte l'any anterior.

#### CONSUMS ENERGÈTICS DE TB

	unitat	Any 2021	Any 2020	Difer.	% Dif
Consum d'energia elèctrica	milers kWh	9.843,1	8.451,3	1.391,8	16,5%
Gasoli flota d'autobusos	milers litres	14.298,2	13.934,0	364,2	2,6%
Gasoli flota auxiliar de vehicles	milers litres	346,2	338,4	7,7	2,3%
Gas natural edificis i instal·lacions	milers kWh	13.103,0	10.648,9	2.454,1	23,0%
Gas natural flota d'autobusos	Milers kg	11.851,1	10.330,5	1.520,6	14,7%

Finalment, el consum total d'energia consumida a TB en Megajoules de l'any 2021 ha augmentat un 9%:

#### QUANTITAT D'ENERGIA CONSUMIDA A TB EN MEGAJOULES

	unitat	Any 2021	Any 2020	Difer.	% Dif
Consum d'energia elèctrica		35.435.246	30.424.633	5.010.613	16,5%
Gasoli flota d'autobusos		585.369.536	570.459.184	14.910.353	2,6%
Gasoli flota auxiliar de vehicles		14.172.691	13.856.025	316.666	2,3%
Gas natural edificis i instal·lacions		47.170.663	38.336.076	8.834.587	23,0%
Gas natural flota d'autobusos		596.795.679	520.220.982	76.574.697	14,7%
<b>Total energia consumida</b>		<b>1.278.943.816</b>	<b>1.173.296.900</b>	<b>105.646.916</b>	<b>9,0%</b>

La flota propulsada amb **GNC**, el consum unitari mitjà ha estat de **64,45 kg per cada 100 km recorreguts**



## 7.4. Lluita contra el canvi climàtic

### 7.4.1. Emissions

TMB realitza la seva activitat tenint cura del medi ambient i situant la ciutat de Barcelona com una de les capdavanteres en la recerca i la innovació en el transport urbà d'emissió zero. Per aquest motiu, TMB pretén limitar les emissions de gasos que contribueixen a l'escalfament global mitjançant l'adquisició de vehicles híbrids i la progressiva electrificació de la flota d'autobusos.

Des del 2011, FMB i TB s'han adherit al Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de les emissions d'efecte hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic. El 2021, després d'un procés de verificació per part d'una entitat acreditada, s'ha renovat aquesta adhesió. A més a més, s'ha desenvolupat l'inventari d'emissions de CO<sub>2</sub> corresponent a l'any 2020, verificat per una entitat acreditada. L'informe de verificació s'ha presentat a aquesta Oficina.

Finalment, Ferrocarrils Metropolitans de Barcelona ha treballat en la millora del Quadre de comandament ambiental, especialment en la relativització d'indicadors, per tal de millorar el seu seguiment i poder realitzar una anàlisi de causes més acurada en cas de detectar-hi desviacions, i Transports de Barcelona ha treballat en l'establiment i seguiment de la implantació del Programa d'objectius del Sistema de gestió ambiental i energètica per reduir els consums d'energia i emissions atmosfèriques de la flota i instal·lacions. Així mateix, s'ha continuat amb el programa d'ambientalització de la flota de Bus que ha de permetre reduir les emissions atmosfèriques de la xarxa de superfície.



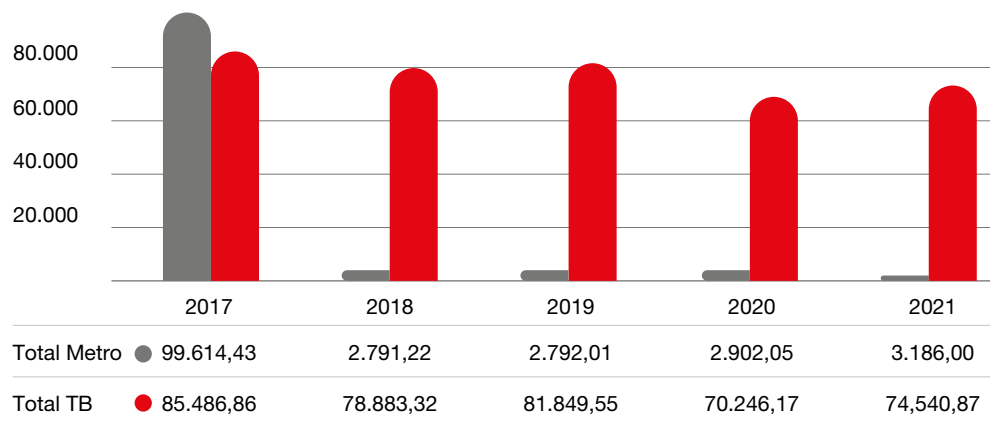
## Dades d'emissions

Des de gener 2018 tota l'electricitat en alta tensió que compra TMB és verda. Així mateix, des de gener del 2016 tota l'electricitat en baixa tensió en baixa tensió que compra TMB ho és. Això es tradueix en una dràstica reducció de les emissions de CO<sub>2</sub>.

Les emissions de CO<sub>2</sub> del 2021 s'han estimat prenent com a premissa que els consums de gasos refrigerants es mantenen igual que els de l'any anterior.

### Emissions CO<sub>2</sub>

(tones de CO<sub>2</sub>)



Nota: No inclou L9/10 de metro.

A partir de les dades d'emissions de CO<sub>2</sub> de l'any 2021, s'ha calculat **la ràtio d'intensitat de les emissions** per cada cotxe-km total recorregut (oferta) i per cada viatger transportat (demanda):

	Transports de Barcelona			Ferrocarril Metropolità de Barcelona		
	2021	2020	% dif.	2021	2020	% dif.
Tones de CO <sub>2</sub>	74.541	70.246	6,1%	3.186	2.902	9,8%
Cotxes-km total (milers)	46.656	43.198	8,0%	81.982	73.735	11,2%
<b>kg CO<sub>2</sub>/cotxe-km total</b>	<b>1,60</b>	<b>1,63</b>	<b>-1,8%</b>	<b>0,039</b>	<b>0,039</b>	<b>-1,3%</b>
Viatgers transportats (milions)	147,27	115,47	27,5%	261,75	204,63	27,9%
<b>kg CO<sub>2</sub>/viatger</b>	<b>0,51</b>	<b>0,61</b>	<b>-16,8%</b>	<b>0,012</b>	<b>0,014</b>	<b>-14,2%</b>

Nota: No inclou línia L9/10 de metro.

A FMB, les emissions de CO<sub>2</sub> han crescut un 9,8% per un major consum de combustibles fòssils. El fet d'haver fet més cotxes-km recorreguts i haver transportat més viatgers que l'any anterior, explica la disminució d'ambos ràtios l'any 2021, especialment en el cas dels Kg de CO<sub>2</sub> per viatger transportat.

A TB, l'any 2021 les emissions de CO<sub>2</sub> han crescut un 6,1% perquè hi ha hagut un major consum de carburants i energia, degut a l'increment de quilòmetres recorreguts per la flota (8,0%). El fet que l'augment de l'oferta hagi sigut superior a les emissions, ha fet que la ràtio kg de CO<sub>2</sub> baixi un -1,8%. Així mateix, l'increment de viatgers del 27,5% ha fet que la ràtio kg de CO<sub>2</sub> per viatger transportat hagi baixat notablement (-16,8%).



## Mesures de lluita contra el canvi climàtic

### — Inversió en panells fotovoltaics per generar energia verda

Al novembre van entrar en servei tres noves estacions la línia 10 Sud de metro amb les quals es va completar el trajecte que transcorre pel viaducte. En cada una, el departament de Polítiques Digitals i Territori ha instal·lat un centenar de panells fotovoltaics per promoure la generació d'energies verdes. Aquesta actuació es completarà amb la instal·lació de panells a la coberta dels tallers de la Zona Franca.

### — Inversions en material mòbil 2020 per reduir les emissions

El repte per millorar la qualitat del medi ambient i aconseguir unes ciutats més saludables es plasma en el Pla de Renovació de la flota de bus per al període 2019-2021, acordat amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), que suposa l'adquisició de vehicles de les tecnologies més netes disponibles. Com a resultat de les licitacions dels anys 2020 i 2021, tot seguit es presenta la taula resum de les adjudicacions:

A finals de 2021 el conjunt de la flota d'autobusos propulsats amb **GNC**, **vehicles híbrids i elèctrics** representaven el **69,1% del total**

#### LICITACIONS BUSOS 2020-2021

Marca	Tipologia	Tecnologia	Quantitat	Any del concurs
Man	Estàndar	Híbrid suau*	30	2020
Mercedes	Articulat	Híbrid suau*	16	2020
Solaris	Estàndar	Híbrid sèrie	30	2021
Caetano	Estàndar	Hidrogen	8	2020
Indcar	Mini	Combustió	10	2021
Man	Estàndar	Híbrid suau	85	2021-2025
Man	Articulat	Híbrid suau	23	2021-2025
BYD	Estàndar	Elèctric	25	2021-2025
Solaris	Estàndar	Elèctric	24	2021-2025
irizar	Articulat	Elèctric	29	2021-2025
Volvo/Unvi	Doble pis	Híbrid paral·lel**	24	2021-2025
<b>Total</b>			<b>304</b>	

Nota:

\* Híbrid suau o Mild Hybrid: porta un sistema d'acumulació de 48 volts que ajuda al motor en la sortida i recupera una mica l'energia de frenada. No pot circular en mode elèctric pur i el sistema híbrid ajuda lleument a reduir el consum. És més barat i pot mantenir-se sense procediments d'alta tensió. Pot dur l'etiqueta ECO igual que la resta d'autobusos híbrids.

\*\* Híbrid paral·lel: són aquells vehicles que la tracció del motor tèrmic va connectada directament a les rodes i pot treballar en mode tèrmic sol o, al mateix temps, en mode elèctric i tèrmic.

Del procés de Licitació dut a terme el 2021 que representa 210 autobusos, 78 seran elèctrics purs (29 articulats i 49 estàndards), 108 seran híbrids de gas natural comprimit (85 estàndards i 23 articulats) i 24 seran híbrids de dos pisos.

A més a més d'aquestes compres, i en resposta a una petició de l'AMB, l'empresa està gestionant la compra de vehicles per a diversos operadors de l'àrea metropolitana. En concret 87 vehicles híbrids i 39 d'elèctrics que entraran en servei a principis de 2023.

### — Renovació de la flota auxiliar de TB i FMB

Els vehicles de la flota auxiliar són aquells que sense donar servei al transport de viatgers, s'utilitzen per transportar equips de treball, maquinàries i/o eines, per tal de realitzar el manteniment i reparacions a la xarxa de metro i bus. Al cap de 8-10 anys de funcionament els vehicles de la flota auxiliar arriben al final de la seva útil i el seu manteniment té un cost superior al seu valor residual, per la qual cosa es fa necessària la compra de nous vehicles per substituir els més antics.

Tota la flota auxiliar adquirida correspon a flota 100% elèctrica, amb el consegüent estalvi de combustible i una reducció molt important d'emissions de CO<sub>2</sub>, aconseguint l'objectiu ferm de disminuir així la petjada de carboni.

Aquest any 2021 s'ha licitat, al mateix temps que es feien licitacions per a l'adquisició de nova flota d'autobusos, la renovació de flota auxiliar, tant de Ferrocarril Metropolità de Barcelona com de Transports de Barcelona, mitjançant una licitació distribuïda en diferents lots.

### — Desenvolupament de la infraestructura elèctrica per als autobusos elèctrics

El maig de 2021 va finalitzar la primera fase de la instal·lació de la infraestructura elèctrica a la cotxera de Triangle i al carrer. Aquesta primera fase constava d'un total de **30 carregadors amb càrrega d'oportunitat a la mateixa cotxera i 2 carregadors més al carrer del Cisell i 2 més a l'Avinguda de Maristany**. Aquesta infraestructura dona suport a la primera línia 100% elèctrica de la ciutat, l'H16, Pg. de la Zona Franca – Fòrum Campus Besòs.

Actualment, s'està treballant per poder electrificar les línies V15 i H12. S'han adjudicat els carregadors ubicats al carrer en els terminals de línia. S'està licitant 16 carregadors amb càrrega d'oportunitat i 12 de càrrega nocturna (overnight) per a la cotxera d'Horta, on s'establirà la línia V15, i s'ha finalitzat la redacció del projecte per a 21 carregadors d'oportunitat i 20 de càrrega nocturna per a la cotxera de Zona Franca, on va assignada la línia H12. A Zona Franca ja es disposa d'escomesa elèctrica procedent de la L9/10 de metro per al subministrament elèctric a la nova flota d'e-busos que arribarà al 2022.

### — Planta de subministrament d'hidrogen

L'empresa Iberdrola posarà en marxa aquest desembre la planta de subministrament d'hidrogen verd per a la flota de vuit autobusos d'hidrogen, la primera unitat de la qual (un bus estàndard model H2 City Gold LHD, fabricat per Caetano) va arribar a finals de desembre de 2021. Aquests tipus d'autobusos, que emeten únicament vapor d'aigua, s'abastiran d'hidrogen verd a la planta de proveïment situada al polígon de la Zona Franca.

### — Contractació d'electricitat d'origen renovable per a oficines i dependències

A mitjan d'any es va resoldre el concurs per subministrar energia elèctrica en baixa tensió els pròxims tres anys i mig amb destinació a edificis corporatius, com la seu central de la Zona Franca, les cotxeres d'autobús de la Zona Franca i Ponent i altres dependències, a més d'assegurar el subministrament a les estacions de metro en cas de fallada de l'alta tensió. L'adjudicació va recaure en la comercialitzadora de creació recent i orientada a les energies verdes, Nexus Energia. Aquesta subministrarà fins al 2023 els 9,92 GWh anuals de consum estimat d'electricitat d'origen renovable.



## Participació de Transports de Barcelona en projectes de lluita contra el canvi climàtic

Amb la finalitat de buscar l'eficiència i la millora mediambiental, s'ha participat en diversos projectes de tecnologia i innovació:

- **Projecte europeu ASSURED** (*fast and smart charging solutions for full size urban heavy duty Applications*) que fomenta la innovació en la càrrega ràpida dels vehicles. En aquest exercici s'han finalitzat les demostracions en què han participat autobusos elèctrics d'Irizar, Solaris i VDL, així com carregadors de Jema, Heliox i ABB. S'han compartit els resultats amb la resta de partners del projecte.
- **JIVE 2 (Joint initiative for Hydrogen Vehicles across Europe) per a autobusos d'hidrogen:** Sota aquest paraigües, TB incorporarà (a primers de 2022) 8 autobusos, el primer dels quals va arribar al desembre de 2021. Seran els primers vehicles d'aquest tipus i donaran lloc a la primera infraestructura d'abastiment a nivell nacional. Per la seva participació a JIVE2, rebrà més d'1,2 milions d'euros en subvencions. Durant el 2021 TB ha entrat a formar part del projecte europeu JIVE-2 que té com a objectiu desplegar 152 autobusos nous de pila de combustible d'hidrogen, amb zero emissions, i la infraestructura associada, en 14 ciutats europees. És un consorci que està format per 23 socis de 9 països.





## 7.4.2. Altres tipus de contaminació

El 2021 TB disposa d'un **Quadre de comandament ambiental i energètic** que permet fer el seguiment de l'evolució dels consums energètics, de les emissions generades i de les emissions evitades. A més a més, s'ha treballat en millorar-lo, especialment en la relativització d'indicadors, per poder realitzar una anàlisi de causes més acurada, en cas de detectar-hi desviacions.

El 2020 es va desenvolupar una nova metodologia per al càlcul dels factors d'emissió de NOx i PM de la flota de TB. Tal com estava previst, aquest any, s'han carregat els nous factors d'emissió al Quadre de comandament per al seu seguiment.

### Pla de retirada de materials amb contingut d'amiant

Durant l'any 2021 s'ha fet un total de 58 actuacions de retirada de materials amb contingut d'amiant, que representen 30.885 kg de fibrociment retirat a la xarxa. Fins a l'actualitat s'ha retirat el 55% de l'amiant de la xarxa de metro, s'ha tractat o protegit el 20% i resta per retirar-ne el 25%.

Estan previstes diverses actuacions de cara a l'any 2022, les més rellevants seran la retirada de plafons a les andanes de Maragall (L5) i les actuacions a Liceu i Drassanes (L3), que es faran coincidir amb els diferents talls de serveis previstos per obres de vies.

### Mesures contra la contaminació vibroacústica del metro

La principal contaminació generada per l'operació del metro és la vibroacústica. Durant l'any s'han fet un seguit d'actuacions destinades a mitigar problemes de vibracions en diferents punts de la xarxa:

- » Renovació de 4.000 metres de via, balast i travesses amb instal·lació de fixacions antivibratòries a diferents punts de la xarxa: a la L1 entre Plaça de Sants i Espanya, a la L4 a Jaume I i Alfons X, i a la L5 a Entença, Hospital Clínic i Sant Ildefons.
- » Instal·lació de 760 fixacions antivibratòries a la L1, entre Rambla Just Oliveres i Can Serra i, per part d'Infraestructures.cat, a la L9 Nord, a Bon Pastor.
- » Instal·lació d'un equip modificador de fricció roda-carril a la L5, entre Gavarra i Sant Ildefons, amb la instrumentació per valorar l'eficàcia en el retard del desgast ondulatori del carril.





### 7.4.3. Fons Next Generation EU

A través de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona, la Generalitat de Catalunya i els Ajuntaments de Cornellà de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat i Sant Adrià del Besòs, **TMB ha sol·licitat subvencions per valor de 84,1 milions d'euros** per a l'execució de projectes de transport públic i digitalització **amb l'objectiu principal de reduir les emissions**. Aquestes subvencions estan articulades des del *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA)*.

Les actuacions per a les quals s'han sol·licitat aquestes subvencions són:

---

4 nous trens per al servei de Metro.

---

99 autobusos elèctrics de 12 metres i 24 de 18 metres.

---

Infraestructures per a la càrrega d'autobusos elèctrics a les cotxeres de Triangle i Zona Franca.

---

Videovigilància i nous sistema d'informació a l'usuari al bus.

---

Digitalització d'elements d'informació a les estacions de metro.

---

Digitalització de la gestió i manteniment d'actius de metro.

---

Pagament del bitllet senzill a bord del bus amb targeta bancària.

---

En relació a projectes que està previst executar des de TMB, per al 2022 s'espera una nova convocatòria del propi MITMA i diverses convocatòries del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico emmarcades en el PERTE en Energías Renovables, Hidrógeno Renovable y Almacenamiento.

L'any 2021, la Generalitat de Catalunya ha atorgat a TMB 25,4 milions d'euros en relació a 4 nous trens corresponents al lot de 8 unitats de les sèries 7000 i 8000, de l'ampliació del contracte d'adquisició de 42 trens signat a l'octubre de 2019.



## 7.4.4. Reglament europeu sobre inversions sostenibles (Taxonomia)

Durant l'any 2020, es va desenvolupar el marc de regulació per facilitar les inversions sostenibles (Reglament EU 2020/852 del 18 de juny) amb la finalitat que les empreses facilitin informació sobre les seves activitats econòmiques mediambientalment sostenibles. Aquest es va complementar l'any 2021 amb dos reglaments més: el Reglament Delegat (UE) 2021/2139 de la Comissió de 4 de juny i el Reglament Delegat (UE) 2021/2178 de la Comissió de 6 de juliol.

Aquest marc legislatiu estableix els criteris de selecció per determinar les condicions en les quals es considera que una activitat econòmica contribueix de manera substancial a la mitigació del canvi climàtic o a l'adaptació a aquest, i determinar si aquesta activitat econòmica no causa un perjudici significatiu a cap dels altres objectius ambientals.

L'activitat econòmica realitzada per FMB, SA s'ajusta a l'activitat que el Reglament Delegat 2021/2139 de 4 de juny descriu en l'Annex I, 6.1 Transport interurbà de passatgers per ferrocarril, (adquisició, finançament, lloguer, leasing i explotació de transport de passatgers utilitzant material ferroviari en xarxes de llarga distància, desplegades per una àmplia àrea geogràfica, de transport de passatgers per ferrocarril interurbà i explotació de cotxes-llit o cotxes-restaurant com a operació realitzada per les pròpies companyies de ferrocarril).

En considerar els criteris de selecció d'aquest Reglament, i atès que l'activitat de FMB,SA utilitza energia d'origen verd, tant per a moure els trens com per a les estacions, infraestructures i dependències, la seva activitat fa exclusivament referència a l'objectiu de contribució substancial a la "mitigació del canvi climàtic".

Aquest any 2021 s'han de valorar els dos primers objectius; la "mitigació del canvi climàtic" i "l'adaptació al canvi climàtic", sota la visió de tres indicadors:



### 1. Resultats del volum de negoci (ingressos)

En el cas del metro, en ser un transport que utilitza energia elèctrica verda, tant d'alta tensió (tracció de trens) com de baixa tensió, el 100% dels ingressos per recaptació es consideren mediambientalment sostenibles en l'objectiu de "mitigació del canvi climàtic" (trens i cotxes que tenen zero emissions directes de CO<sub>2</sub>) i, per a la resta d'ingressos, cal fer una anàlisi segons la seva naturalesa. Per altra banda, gràcies al funcionament del transport públic i del metro en particular, s'eviten milions de desplaçaments anuals en vehicles privats que, entre altres externalitats, contribuirien a l'escalfament global del planeta per l'emissió de gasos contaminants.

### 2. Resultats de les inversions en immobilitzat (CapEx)

Tenint en compte que l'activitat de FMB, SA és transportar viatgers amb ferrocarril, s'han considerat les inversions totals com a sostenibles, a excepció d'aquelles que no estan relacionades amb el funcionament de l'activitat principal. Per tant, s'han exclòs les per al nou centre mèdic de l'any 2021.

### 3. Resultats de les despeses operatives (OpEx)

Com que l'activitat principal de l'empresa és la de transportar viatgers amb metro, gairebé el 100% de les despeses d'operació que són necessàries per garantir el funcionament de l'activitat, serien mediambientalment sostenibles.

Fetes aquestes consideracions, els resultats de l'exercici 2021 dels tres indicadors per a FMB, SA són els següents:

Xifres en milers d'euros

## A. ACTIVITATS ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA

### A.1. Activitats mediambientalment sostenibles (que s'ajusten a la taxonomia)

	Codis activitat	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	CapEx absolutes	Proporció de CapEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic
		Volum de negocis absolut	Proporció del volum de negocis	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic								
Activitat 1	6.1	194.564	95,6%	100%	0%	185.079	99,9%	100%	0%	523.458	99,8%	100%	0%

### A.2 Activitats elegibles segons la taxonomia però no mediambientalment sostenibles (activitats que no s'ajusten a la taxonomia)

	Codis activitat	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	CapEx absolutes	Proporció de CapEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic
		Volum de negocis absolut	Proporció del volum de negocis	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic								
Activitat 1	6.1	0	0,0%	0%	0%	0	0,0%	0%	0%	0	0,0%	0%	0%
Total (A.1 + A.2)	6.1	194.564	95,6%	100%	0%	185.079	99,9%	100%	0%	523.458	99,8%	100%	0%

## B. ACTIVITATS NO ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA

	Codis activitat	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	CapEx absolutes	Proporció de CapEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic
		Volum de negocis absolut	Proporció del volum de negocis	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic								
Total (A+B)	6.1	194.564	95,6%	100%	0%	185.079	99,9%	100%	0%	523.458	99,8%	100%	0%



L'activitat econòmica realitzada per **TB, SA** s'ajusta a la activitat que el Reglament Delegat 2021/2139 de 4 de juny descriu en l'Annex I, 6.3 Transport urbà i suburbà de passatgers per carretera (adquisició, finançament, *leasing*, lloguer i explotació de vehicles de transport urbà i suburbà de passatgers i de transport de viatgers per carretera).

En tenir en compte els criteris de selecció del Reglament Delegat (UE) 2021/2139 de 4 de juny, podem observar que l'activitat de TB,SA, dependent del tipus de vehicle, compliria amb l'objectiu de **contribució substancial a la "mitigació del canvi climàtic"** (vehicles elèctrics, vehicles amb motor de gas natural (GNC), autobusos híbrids de GNC, híbrids de gasoli, i autobusos amb pila d'hidrogen) i amb l'objectiu **"d'adaptació al canvi climàtic"** (vehicles amb motor dièsel).

Aquest any 2021 s'han de valorar aquests dos primers objectius; "la mitigació del canvi climàtic" i "l'adaptació al canvi climàtic" sota la visió de tres indicadors:



## 1. Resultats del volum de negoci (ingressos)

En el cas de bus, en ser un transport que utilitza diverses energies, s'ha de diferenciar el tipus de vehicle que hi ha en la flota, en funció del tipus de combustible que utilitza. En funció del tipus de vehicle (dependent del nivell d'emissions de CO<sub>2</sub>) hi haurà els ingressos classificats com a mediambientalment sostenibles en l'objectiu de "mitigació del canvi climàtic" o com mediambientalment sostenibles en l'objectiu "d'adaptació al canvi climàtic". Per altra banda, gràcies al funcionament del transport públic i del bus en particular, s'eviten milions de desplaçaments anuals en vehicles privats que, entre altres externalitats, contribuirien a l'escalfament global del planeta per l'emissió de gasos contaminants.

Dintre del volum de negoci s'han considerat els ingressos següents:

- » La recaptació abans de descomptes, comissions i ràpels.
- » Com a ingressos accessoris sostenibles s'han considerat: els dels Serveis Especials (inclòs línies llançadores i serveis a l'ATM), ingressos de cooperació exterior, els procedents de la intervenció, les vendes de ferralla i els serveis a les administracions públiques.
- » S'han incorporat les subvencions especials vinculades a l'activitat ( subvencions per a la Targeta Rosa, subvencions per a línies i les subvencions per a projectes).

Per diferenciar les xifres d'ingressos mediambientalment sostenibles, es fa servir el criteri de Km útil per cada tipus de vehicle. És a dir, es calculen els ingressos per Km útil de cada concepte i es reparteixen per cada tipus de flota en funció dels Km útils recorreguts.

## 2. Resultats de les inversions en immobilitzat (CapEx)

Com que l'activitat de TB, SA és transportar viatgers amb bus, s'ha considerat com a criteri, per repartir la xifra d'inversions, el tipus de vehicle en aquelles inversions en què ha estat possible la seva identificació amb el vehicles i, per a la resta de les inversions, s'ha tingut en compte com a criteri de repartiment de la inversió, els Km totals per tipus de vehicle i la inversió/km total. S'han considerat només les inversions relacionades amb l'activitat principal de l'empresa i, per tant, s'han exclòs les inversions per al Nou centre mèdic de l'any 2021.

## 3. Resultats de les despeses operatives (OpEx)

Considerant que l'activitat de transportar viatgers amb bus no és el 100% emissions zero de CO<sub>2</sub>, s'ha utilitzat la mateixa categorització que per calcular el % de CapEx, és a dir, la mateixa classificació de vehicles en aquelles despeses que es puguin associar a cada tipus de vehicle (per exemple, les despeses de carburants).

La resta de despeses operatives s'han repartit proporcionalment segons els Km totals per tipus de vehicle, a partir d'un cost/Km total de cada partida.

La despesa de Serveis exteriors, excepte el Cànon del bus turístic, les dels Informadors del bus turístic i altres despeses directes bus turístic ( que s'han assignat a aquest servei), es calcula en funció dels Km totals.



Fetes aquestes consideracions, els resultats de l'exercici 2021 dels tres indicadors per a TB, SA són els següents:

Xifres en milers d'euros

## A. ACTIVITATS ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA

### A.1. activitats mediambientalment sostenibles (que s'ajusten a la taxonomia)

	Codis activitat	Indicador		Objectiu 1		Objectiu 2		Indicador		Objectiu 1		Objectiu 2		Indicador		Objectiu 1		Objectiu 2	
		Volum de negocis absolut	Proporció del volum de negocis	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	CapEx absolutes	Proporció de CapEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx
Activitat 1	6.3	90.693	90,2%	73,9%	26,1%	60.289	99,8%	93,8%	6,2%	329.211	99,5%	74,1%	25,9%	329.211	99,5%	74,1%	25,9%	329.211	99,5%

### A.2 Activitats elegibles segons la taxonomia però no mediambientalment sostenibles (activitats que no s'ajusten a la taxonomia)

	Codis activitat	Indicador		Objectiu 1		Objectiu 2		Indicador		Objectiu 1		Objectiu 2		Indicador		Objectiu 1		Objectiu 2	
		Volum de negocis absolut	Proporció del volum de negocis	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	CapEx absolutes	Proporció de CapEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx
Activitat 1	6.3	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
Total (A.1 + A.2)	6.3	90.693	90,2%	73,9%	26,1%	60.289	99,8%	93,8%	6,2%	329.211	99,5%	74,1%	25,9%	329.211	99,5%	74,1%	25,9%	329.211	99,5%

## B. ACTIVITATS NO ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA

	Codis activitat	Indicador		Objectiu 1		Objectiu 2		Indicador		Objectiu 1		Objectiu 2		Indicador		Objectiu 1		Objectiu 2	
		Volum de negocis absolut	Proporció del volum de negocis	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	CapEx absolutes	Proporció de CapEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx
Total (A+B)	6.3	90.693	90,2%	73,9%	26,1%	60.289	99,8%	93,8%	6,2%	329.211	99,5%	74,1%	25,9%	329.211	99,5%	74,1%	25,9%	329.211	99,5%



8

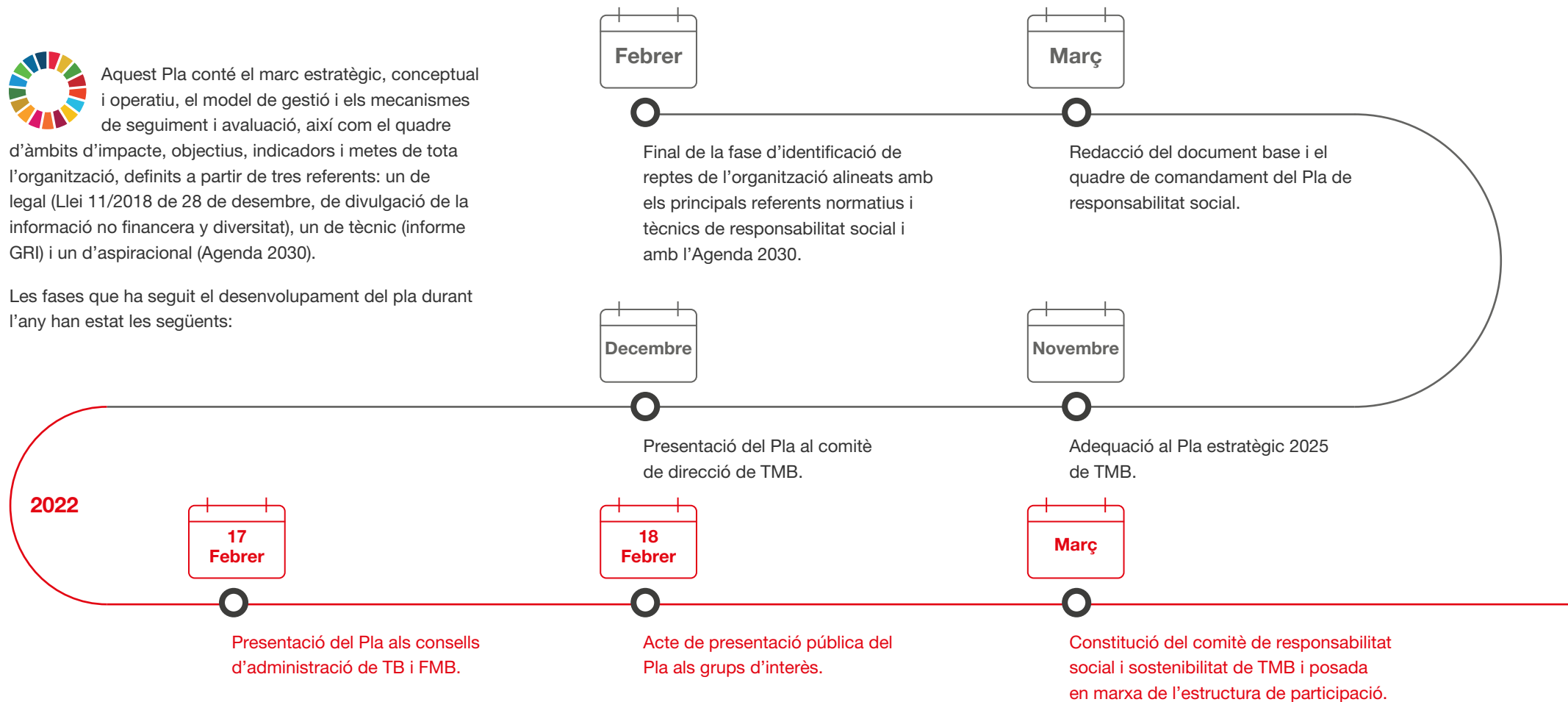
Compromís social

## 8.1. Pla de responsabilitat social - Agenda 2030



Aquest Pla conté el marc estratègic, conceptual i operatiu, el model de gestió i els mecanismes de seguiment i avaluació, així com el quadre d'àmbits d'impacte, objectius, indicadors i metes de tota l'organització, definits a partir de tres referents: un de legal (Llei 11/2018 de 28 de desembre, de divulgació de la informació no financera y diversitat), un de tècnic (informe GRI) i un d'aspiracional (Agenda 2030).

Les fases que ha seguit el desenvolupament del pla durant l'any han estat les següents:



## 8.1.1. Contribució a la societat

### Impacte econòmic, social i ambiental de TMB

En el primer trimestre de 2021 va finalitzar l'estudi realitzat amb la col·laboració de la *Universitat Pompeu Fabra, Barcelona School of Management*, per quantificar en euros l'impacte de l'activitat de TMB en la societat. L'estudi contempla dues vessants: 1) impacte en l'economia i 2) impacte social i mediambiental, basat en l'estalvi que TMB genera en externalitats negatives per a la societat.

L'impacte econòmic total és el resultat de sumar l'impacte directe (la creació de renda i ocupació que TMB genera immediatament gràcies a la seva activitat), l'indirecte (la creació de renda i ocupació que els treballadors/es de l'empresa generen a través del consum propi de béns i serveis) i l'induït (la creació de renda i ocupació en tots els sectors de l'economia).

### Les grans conclusions són:

Amb la seva activitat, TMB genera un retorn important anual a la societat, multiplica el valor de les aportacions realitzades per les administracions per la prestació del servei:

Impacte en l'economia de Catalunya de

**1.689,1 milions  
d'euros,**

el 0,67% del PIB català

Genera

**27.887 llocs de  
treball**

a tot Catalunya, el 0,802% de  
l'ocupació total a Catalunya  
(l'ocupació generada multiplica  
per 3,3 els llocs de treball directes  
de TMB)

És rellevant l'efecte dinamitzador  
de l'economia, especialment **dins  
l'àmbit de Barcelona i la seva àrea  
metropolitana:**

**1,02%** del PIB

**1,33%** de l'ocupació



Pel que fa a l'**impacte social i ambiental**, es va estudiar l'estalvi generat per TMB en externalitats negatives, és a dir, el conjunt de costos no pagats per l'usuari final que es generen a partir de l'ús dels mitjans de transport. Dins les externalitats es va considerar els temps de desplaçament, l'ús de la infraestructura viària, els accidents, els efectes en la salut de les persones i l'impacte ambiental global de les emissions de CO<sub>2</sub>, el consum d'energia i el cicle de vida dels vehicles. Així, es va determinar un impacte social i mediambiental (estalvi d'externalitats) anuals de

**706,5 milions d'euros**

Finalment, l'estudi calcula l'**impacte global de TMB** com el resultat de sumar l'impacte econòmic, social i mediambiental, i restar-li les aportacions econòmiques rebudes en forma d'aportacions de les administracions públiques. Així, l'any 2019 TMB va rebre en concepte de prestació de serveis 368,8 milions d'euros, i **va generar una riquesa a la societat de Catalunya de**

**2.395,6 milions d'euros,**

és a dir, cada euro que les administracions aporten als viatgers de TMB, generen un retorn a la societat de 6,5 euros.



## Foment de la comunitat local

Més del 97% de les adquisicions realitzades l'any 2021 s'han fet a empreses espanyoles i, dins d'aquestes, el 47,66% dins la província de Barcelona i l'1,26% a empreses de la resta de Catalunya. Respecte l'any anterior, han baixat 1,27 punts les compres a empreses espanyoles, degut al creixement de les adquisicions fetes a l'estranger.



## Mobilitat sostenible

Madrid, Barcelona i Bilbao són les ciutats espanyoles que acrediten un grau més alt de compliment en la consolidació de la mobilitat sostenible, segons es desprèn de la **segona edició de l'Índex de Mobilitat Sostenible de les Ciutats d'Espanya (IMSCE)**, corresponent a l'any 2021, realitzat per la consultoria *IdenCity*, especialitzada en processos de transformació de ciutats i territoris. L'índex mesura, analitza i avalua els sistemes de mobilitat de 82 ciutats de tot Espanya i per primera vegada va incloure també un estudi detallat de set àrees de transport públic integrat. Les set àrees estudiades aconsegueixen un 55,1% de compliment en termes de mobilitat sostenible i, per ordre, l'àrea de Barcelona, formada per 17 municipis, obté el grau de compliment més alt, amb un 64,4%.

Segons l'informe, Barcelona destaca per la prioritat d'ús del sòl destinat a infraestructures de transport i la longitud de vies adaptades per a ús dels vianants, l'accessibilitat i la cobertura en el transport públic, així com el servei de metro i el servei nocturn d'autobús. També despunta per la bona gestió i governança dels sistemes de mobilitat, la pressió fiscal als vehicles privats i pesants, la despesa i inversió municipal en protecció contra la contaminació acústica, lumínica i atmosfèrica o la inversió i la despesa en transport públic.

En el costat oposat, l'índex reflecteix com a punts de millora la densitat de vehicles, els índexs d'accidents i de sinistralitat lleu en vies urbanes.



## 8.2. Fundació TMB

La Fundació TMB és una entitat sense ànim de lucre aollida a la Llei 49/2002, de 23 de desembre, de règim fiscal de les entitats sense fins lucratiu i dels incentius fiscals de mecenatge. Fou constituïda l'any 2010 i té els objectius següents:

El foment del transport públic i de la mobilitat urbana de Barcelona i la seva àrea metropolitana, en línia amb el propòsit de les companyies fundadores, contribuint així al desenvolupament més sostenible i més equitatiu de la societat.

L'impuls d'accions que afavoreixin la inclusió de tots els col·lectius, garantint l'accessibilitat universal al transport públic de totes les persones.

L'aportació de valor a l'objecte social de les companyies que conformen el Grup TMB.

El desenvolupament de projectes socials, culturals, educatius i cívics, així com de promoció i preservació del patrimoni històric i documental de TMB.



## 8.2.1. Projectes socials



- **Serveis solidaris per a la mobilitat:** al llarg de l'any s'han prestat 19 serveis especials de bus que han comptat amb la col·laboració de 19 professionals solidaris, els quals han dedicat 76 hores del seu temps lliure. Un total de 285 persones de diferents col·lectius en risc d'exclusió social s'han beneficiat d'aquests serveis.

Els tallers per al foment de l'autonomia al metro es reprendran al gener de 2022.



- **Col·laboracions en difusió d'entitats socials:** durant l'any s'han fet 108 col·laboracions per donar a conèixer iniciatives, esdeveniments i campanyes d'entitats del tercer sector mitjançant canals de comunicació propis de TMB.

- **Tria la teva causa i Mou-te 2021:** l'acció escollida aquest any ha estat "Mou-te per un futur sense Alzheimer" de la mà de la Fundació Pasqual Maragall: Del programa d'accions destaca l'exposició instal·lada a l'intercanviador de l'estació Diagonal (L5/L3), que es va inaugurar el passat 9 de novembre, amb la participació de la Fundació Pasqual Maragall, i l'activitat infantil "Pinta neurones", amb la participació dels nens i nenes de 5è i 6è de primària de l'escola Estel de la Sagrera.



- **Acords de col·laboració** amb entitats com la Fundació ANAED (trastorns mentals), amb la Comissió Catalana d'ajuda a persones refugiades (CCAR) i amb la Federació ECOM amb motiu del seu 50è aniversari.



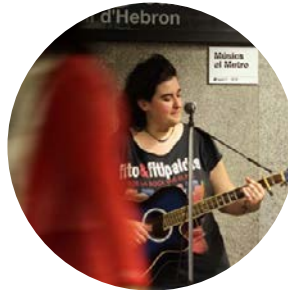
- Destacar el **Conveni de col·laboració** que van signar al setembre de 2021 la **Creu Roja i la Fundació TMB** que preveu, entre d'altres, la cessió sense cost de diversos espais i instal·lacions per a accions de sensibilització i campanyes de comunicació de la Creu Roja i l'acció d'agraïment amb motiu del Dia Internacional del Voluntariat. En aquest **Acte de reconeixement al voluntariat de TMB** amb la col·laboració de Creu Roja (15 de desembre), es va oferir una visita a la seva seu a Barcelona i una dinàmica en relació als objectius de desenvolupament sostenible.

## 8.2.2. Projectes culturals



- **15a edició del Concurs de relats curts de TMB:** creació de la biblioteca digital del concurs i els valors de la Fundació TMB com a inspiració dels relats.

- **Músics al Metro:** hi ha 43 punts habilitats i amb previsió de revisió del projecte al 2022.



### — Calendari de l'Espai Mercè Sala:



- » **La teva experiència i la meva, la teva exposició i la meva:** d'octubre de 2020 a gener de 2021, organitzada per l'associació 48H Open House Barcelona.
- » **Rojo Clavel:** del 17 de febrer a l'11 d'abril, organitzada pel Teatre Lliure.
- » **Els colors de l'agraïment, Un camí d'esperança:** del 28 d'abril al 23 de juny. Exposició pròpia comissariada per l'artista Philip Stanton.
- » **La Nueva Era:** del 28 de juny al 8 d'octubre, comissariada pel fotògraf documental i artístic Jordi Otix (artistes transgènere).
- » **Miró. De l'objecte a l'escultura:** octubre-desembre. Mostra de fotografies de Joaquim Gomis, organitzada per la Fundació Miró.
- » **Menja, actua i impacta:** gener i febrer de 2022. Deslocalització de la gran exposició comissariada per la Fundació catalana de l'esplai i emmarcada al programa d'activitats de la capitalitat mundial de Barcelona per a l'alimentació sostenible.



- **XII Edició Festival Subtravelling:** per sisè any consecutiu s'ha celebrat aquest certamen amb la col·laboració del festival SMIFF del Metro de Seül. Els curtsmetratges més votats han estat:
  - » Mostra Internacional: el curtsmetratge titulat "2019"
  - » Roda de TMB: el curtsmetratge titulat "DES CONEXIÓN"
  - » El guanyador en la categoria Roda TMB ha estat: "El teu nom"





## 8.2.3. TMB Educa

El projecte TMB Educa, entre d'altres fites, promou educar per moure's amb criteris de mobilitat sostenible i segura i impulsa actituds cíviques a la mobilitat de la ciutadania.

Aquest any ha comptat amb quatre noves propostes temàtiques específiques: Civisme, Medi ambient, Gent gran i Mobilitat inclusiva.

S'ha realitzat la revisió i digitalització del projecte educatiu. Amb l'inici del curs escolar 2021-22, s'han reprès les visites escolars de manera presencial a les nostres instal·lacions.

Ha continuat el projecte "Ens mou l'educació", en col·laboració amb el Consorci d'Educació de Barcelona.

Un any més, s'ha mantingut el Segell de Qualitat Educativa del Consell de Coordinació Pedagògica, un reconeixement atorgat per l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE) de la Universitat de Barcelona i l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB).



Un any més, s'ha mantingut el **Segell de Qualitat Educativa** del Consell de Coordinació Pedagògica

## 8.2.4. Patrimoni històric

Aquest any s'ha creat la comissió de treball i programat el calendari d'activitats destinades a celebrar el **Centenari de la xarxa de Bus l'any 2022**. Així, el mes de desembre destaquen: el concurs intern del disseny del Cartell del Centenari de la xarxa d'autobusos (iniciat al novembre); el calendari corporatiu 2022; la Nadala (tant digital com impresa) i el videoclip nadalenc de la plantilla de TMB amb un final al·lusiu a aquest centenari.

Les accions més destacades de l'any han estat les següents:



- **La línia del temps:** Un recurs digital per mostrar el patrimoni històric de TMB (1a fase del Centenari de la xarxa de Bus).
- **Restauració de l'autobús *Tilling Stevens Imperial*** a càrrec de l'empresa *Consman Truck, SL*. Aquest projecte formarà part de les activitats emmarcades en la celebració del centenari de la xarxa de bus l'any 2022, com a peça de la col·lecció de vehicles històrics de la Fundació TMB.
- **Restauració de la porta de forja** de l'estació Sagrada Família.

Pel que fa a l'arxiu d'imatges de TMB, el total d'imatges provinents de la col·lecció de diapositives dels anys 1980/1990 i de la col·lecció fotogràfica de l'arxiu d'infraestructures ha arribat a 8000, totes elles digitalitzades i documentades.

L'arxiu disposa actualment de més de 95.000 imatges introduïdes que van des de l'any 2007 al 2021. Enguany s'han introduït 120 col·leccions, totes elles peticions de cobertures de diferents activitats de departaments de TMB, amb un total de 6.401 imatges.

També s'ha elaborat el catàleg d'obres artístiques de la xarxa de metro, amb la finalitat de disposar d'un entorn digital de consulta al 2024 (Centenari de Metro).

Pel que fa a l'inventari de **vehicles històrics**, la Fundació TMB té actualment 60 vehicles juntament amb 4 trens i 16 tramvies.

Finalment, es continua treballant en la identificació d'un espai que aculli una exposició permanent i única del transport a la ciutat de Barcelona.

### — Actuacions de digitalització:

- » **Actes dels consells d'Administració:** han finalitzat les feines de digitalització de les actes dels Consells d'Administració de Transports de Barcelona i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, des de l'any 1906 fins al 2000. Es tracta d'un conjunt format per 80 llibres (10.000 pàgines). Amb aquesta tasca es garanteix la conservació del contingut dels llibres d'actes històriques i s'ha iniciat la biblioteca digital de l'arxiu de Patrimoni Històric, que facilitarà l'accés i consulta mitjançant el PDF-OCR (reconeixement òptic de caràcters).
- » **Negatius de vidre i d'acetats:** amb la finalitzat de disposar de material per documentar la història de la xarxa d'autobusos, en els propers mesos es digitalitzarà un paquet de negatius de vidre i d'acetats de tramvies i autobusos de l'arxiu de patrimoni històric.

## 8.3. Drets humans

Quant als acords i contractes d'inversió i operacions significatius amb clàusules sobre els drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans, cal dir que TMB opera dins l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona on no existeixen riscos significatius de vulneració de drets humans fonamentals. És per això que durant l'any no s'han realitzat acords d'inversió que incloguin clàusules específiques de drets humans.

Tanmateix, com s'ha indicat anteriorment, **tots els plecs de condicions particulars de TMB** incorporen un apartat específic d'obligacions generals en matèria ambiental i també social que especifica l'obligació per part del proveïdor de ser coneixedor i comprometre's a complir: la normativa ambiental vigent, la política ambiental de TMB

i els procediments d'aplicació, i **les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social i prevenció de riscos laborals.**

Per altra banda, al mes de juny, la Fundació TMB i la Comissió catalana d'ajuda al refugiat (CCAR) van signar un conveni que permet que la Fundació doni suport a les **accions de sensibilització i promoció dels drets de les persones refugiades** que porta a terme l'organització, a través de la cessió d'espais, físics i publicitaris a la CCAR i en la difusió de peces promocionals al MouTV. Un altra vessant del conveni suposa la realització conjunta entre les dues entitats de tallers educatius, adreçats a les persones usuàries de la CCAR, per al coneixement dels recursos del transport públic.

Tots els plecs de condicions particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions generals en matèria ambiental i també social



Pel que fa a la formació, durant l'any **s'han programat quatre accions formatives amb un contingut de Drets Humans**: 1) Formació Protecció de Dades (Teams) Bàsic, 2) El Contracte d'Encarregat de Tractament, 3) Accés, bloqueig i supressió de les dades i 4) Jornada sobre *Compliance* / Codi Ètic.

Totes s'han dut a terme en format virtual, mitjançant MS *Teams*. S'han fet 13 sessions amb 1.467 assistents, dels quals 842 eren de FMB, 622 de TB, 1 de PSM i 2 de TMB, SL.

L'any 2021 s'han realitzat les accions formatives en drets humans següents:

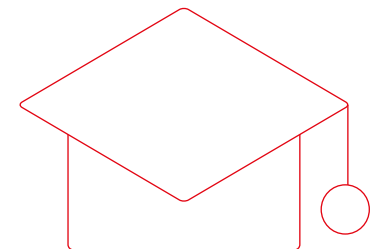
ACCIONS FORMATIVES 2021					
curs	durada (hores)	nombre de sessions	hores lectives	nombre d'assistents TMB	hores-assistent TMB
Formació Protecció de Dades (Teams) Bàsic	2	4	8	348	696,0
El Contracte d'Encarregat de Tractament	2	1	2	201	402,0
Accés, bloqueig i supressió de les dades	2,5	1	2,5	105	262,5
Jornada Compliance /Codi Ètic	2	7	14	813	1.626,0
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>26,5</b>	<b>1.467</b>	<b>2.986,5</b>

Quant a pràctiques en matèria de seguretat a FMB, s'han format a 6 persones que representa el 6,2% de la plantilla de Unitat de Seguretat i a la única persona de Seguretat i Control del Fraud. També es fa una formació **adreçada als vigilants de seguretat d'empreses externes** per evitar la discriminació, la qual inclou continguts d'identitat de gènere, orientació sexual, religió, discapacitat, origen ètnic i ideologia.

Pel que fa a TB, s'ha format a 1 persona que representa el 10% de la plantilla de Seguretat i Control del Fraud.

Finalment, l'any 2021 no hi hagut denúncies per discriminació en tota la organització.

Pel que fa a la formació, durant l'any s'han programat quatre accions formatives amb un contingut de Drets Humans







9

## Informació financera del Grup TMB



## Operacions de tresoreria i planificació financera

Per segon any consecutiu els efectes econòmics de la pandèmia de la COVID-19 han suposat un desequilibri econòmic per a les nostres empreses. S'ha registrat una important reducció de viatgers, alhora que s'ha mantingut un nivell d'oferta i servei als ciutadans i, a més, les aportacions de l'ATM necessàries s'han vist ajornades. Com a conseqüència d'això, la situació de tresoreria a curt termini a TMB no ha canviat respecte a l'any anterior i s'ha hagut de renovar les pòlisses de crèdit (35 milions d'euros per a Transports de Barcelona, SA i 56 milions d'euros per a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA) per cobrir, entre d'altres, els compromisos de pagaments amb proveïdors i empleats/des en espera de rebre les aportacions de les Administracions Públiques. Amb aquestes pòlisses, l'endeutament a curt termini és de 91 milions d'euros per al conjunt de TMB.

Durant el 2021 s'han fet diverses disposicions dels crèdits a llarg termini signats el 2019 amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI), per a Transports de Barcelona, SA i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, per finançar la

compra de la nova flota d'autobusos 2019-2021 i la compra de 8 trens.

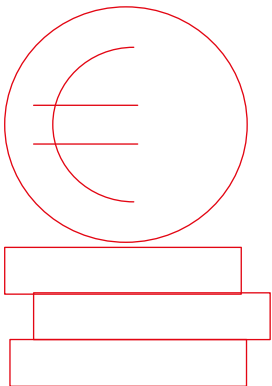
El mes de març es va signar l'acord de la subvenció atorgada a Transports de Barcelona, SA per import de 9.213.515,00 € d'INEA (*Innovation and Networks Executive Agency*), organisme que pertany a la Comissió Europea, dels quals s'han cobrat 2.701,638,50€.

El mes de juny es va signar un finançament amb tres bancs espanyols per finançar a llarg termini, mitjançant *sale & lease back*, l'opció de compra que l'ATM va cedir a TMB per 39 trens de CAF, que fins aquell moment Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA tenia cedits per al seu ús.



## 9.1. Compte de pèrdues i guanys

L'any 2021 ha continuat la pandèmia de COVID-19 però la situació ha millorat notablement respecte l'any 2020 quan va esclatar aquesta crisi sanitària. Això s'ha traduït en l'evolució del compte de pèrdues i guanys de l'exercici gràcies a un augment del passatge i a la millora de l'oferta de servei.



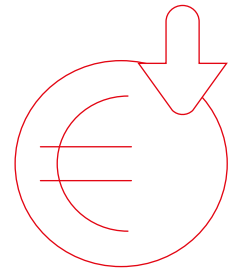
### Ingressos

L'any 2021 es destaca per una notable millora de les vendes, a causa d'un increment de passatge en els diferents mitjans de TMB. Aquest fet ha generat un augment de 49,6 milions d'euros (+25,2%) en els ingressos procedents de les vendes de títols de transport. Per altra banda, cal tenir present que l'any 2021 s'han mantingut les mateixes tarifes del transport públic de l'any 2020.

Els ingressos accessoris, que inclouen els ingressos per pensions, han crescut 3,95 milions d'euros (+13,3%) principalment per l'augment dels ingressos procedents de cànons de publicitat, els procedents de penalitzacions a proveïdors, les vendes de ferralla i material de rebuig i els derivats de la intervenció i inspecció.

En canvi, les subvencions especials han disminuït -1,5 milions d'euros respecte l'any anterior (-15,8%), principalment pel descens de les subvencions per la remodelació de les línies 80 de Nous Barris.

Finalment, degut principalment a la millora dels ingressos i al descens de les subvencions per impacte de la COVID-19, el total de les subvencions al servei ha disminuït en -41,4 milions d'euros aquest any 2021 (-6,3%).



L'any 2021 es destaca per una notable millora de les vendes, a causa d'un increment de passatge en els diferents mitjans de TMB. Aquest fet ha generat un augment de 49,6 milions d'euros (+25,2%) en els ingressos procedents de les vendes de títols de transport

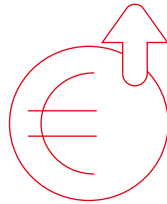
## Despeses d'operació

Les despeses abans de l'amortització neta han crescut 10,0 milions d'euros, és a dir, un 1,2%.

Les partides que més han incrementat han estat els Aprovisionaments en 1,9 milions d'euros (9,2%); les despeses de Personal en 11,3 milions d'euros (2,5%) i les despeses d'Energia i carburants que han augmentat en 8,5 milions d'euros (27,2%), a causa d'un creixement del consum de l'energia i el carburant juntament amb un notable increment dels preus de l'energia i dels carburants aquest any 2021. Així per exemple, el preu mitjà del gasoli ha crescut un 21% i el de l'energia de metro ho ha fet en prop d'un 20%.

Per altra banda, les despeses de serveis exteriors han baixat -9,9 milions d'euros (-3,0%) gràcies la descens dels cànon de la L9/10 de metro i, sobretot, del rènting dels trens. Tanmateix, si s'exclouen aquestes dues partides, la resta dels serveis exteriors ha crescut en 11,2 milions d'euros (+8,2%). Les partides que més han augmentat han estat les següents: les despeses d'assegurances, les de reparació i conservació de maquinària, instal·lacions i utilitatge, les de treballs d'informàtica i les de seguretat i vigilància, entre d'altres.

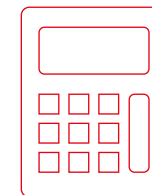
Les variacions de les provisions han incrementat en 1,9 milions d'euros i hi ha hagut un resultat positiu de 3,8 milions d'euros per la venda d'immobilitzat material procedents d'una regularització d'una provisió per desamiantament de trens i per la venda de furgonetes i autobusos vells.



## Resta de partides

L'amortització neta ha crescut 2,5 milions d'euros a causa d'un augment de les dotacions a l'amortització (especialment les d'elements de transport) superior al creixement de les subvencions en capital i, per altra banda, les despeses financeres s'han reduït en -4,9 milions d'euros.

Finalment, el resultat positiu de l'exercici ha estat de 2,4 milions d'euros, és a dir, ha crescut 1,2 milions d'euros respecte l'any anterior, motivat bàsicament per la millora del resultat de la societat Projectes i Serveis de Mobilitat, SA.





# Compte de pèrdues i guanys consolidat Grup Transports Metropolitans de Barcelona

(en milers d'euros)

	Any 2021	Any 2020	Diferència	% Dif.
<b>A) OPERACIONS CONTINUADES:</b>				
<b>INGRESSOS</b>				
Vendes	246.157	196.546	49.611	25,2
Accessoris a l'explotació	33.614	29.662	3.952	13,3
Subvencions especials	8.066	9.578	-1.512	-15,8
Subvencions totals:	618.674	660.058	-41.384	-6,3
<i>Subvencions al servei</i>	423.225	414.893	8.332	2,0
<i>Subvencions per impacte COVID-19</i>	195.450	245.166	-49.716	-20,3
<b>TOTAL INGRESSOS</b>	<b>906.511</b>	<b>895.843</b>	<b>10.667</b>	<b>1,2</b>
<b>DESPESES D'EXPLOTACIÓ</b>				
Aprovisionaments	-21.954	-20.100	-1.854	9,2
Electricitat/Carburants	-39.708	-31.229	-8.479	27,2
Personal	-460.778	-449.460	-11.318	2,5
Serveis Exteriors	-318.438	-328.356	9.919	-3,0
Tributs	-838	-666	-171	25,7
Variacions de les provisions	-2.561	-690	-1.871	271,0
Deteriorament i Resultats per vendes d'immobilitzat	3.818	130	3.687	
Altres resultats	53	0	53	
<b>TOTAL DESPESES ABANS D' AMORTITZACIONS</b>	<b>-840.406</b>	<b>-830.372</b>	<b>-10.033</b>	<b>1,2</b>
Amortitzacions	-80.523	-69.885	-10.638	15,2
Subvencions en capital imputades a pèrdues i guanys	36.261	28.085	8.176	29,1
<b>AMORTITZACIÓ NETA</b>	<b>-44.262</b>	<b>-41.800</b>	<b>-2.462</b>	<b>5,9</b>
<b>TOTAL DESPESES D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>-884.667</b>	<b>-872.172</b>	<b>-12.495</b>	<b>1,4</b>
<b>DESPESES FINANCERES</b>				
Desp. Financeres per sanejament CP	-22.111	-22.784	672	-3,0
Resultat financer estructural	1.916	-2.305	4.221	-183,1
<b>TOTAL RESULTAT FINANCER</b>	<b>-20.195</b>	<b>-25.088</b>	<b>4.893</b>	<b>-19,5</b>
Participació en Benefici societats posades en equivalència	831	2.608	-1.777	-68,1
<b>RESULTAT TOTAL ABANS D'IMPOSTOS</b>	<b>2.479</b>	<b>1.190</b>	<b>1.289</b>	<b>108,2</b>
Impost sobre societats	-55	74	-129	-173,8
<b>RESULTAT CONSOLIDAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES (Després d'impost s/ Beneficis)</b>	<b>2.424</b>	<b>1.265</b>	<b>1.159</b>	<b>91,6</b>
<b>B) OPERACIONS INTERROMPUDES</b>				
<b>RESULTAT CONSOLIDAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS INTERROMPUDES (Després d'impost s/ Beneficis)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>2.424</b>	<b>1.265</b>	<b>1.159</b>	<b>91,6</b>

## 9.2. Situació a 31 de desembre

### Accions pròpies

La societat no té accions pròpies. Durant l'any no s'han produït transaccions amb accions pròpies.

### Terminis de pagament a proveïdors

Pel que fa al termini mitjà de pagament a proveïdors l'any 2021, a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA ha estat de 52 dies, a Transports de Barcelona ha estat de 50 dies, a Projectes i Serveis de Mobilitat, de 38 dies i a TMB, SL de 30 dies.

En els darrers temps, la societat està adaptant els terminis de pagament a proveïdors amb l'objectiu d'acostar-los al període mitjà de pagament, per sota del màxim establert en la normativa de morositat.

### Riscos associats a instruments financers

Veure Nota 7.9. dels Comptes Anuals de l'exercici 2021 del Grup Consolidat de Transports Metropolitans de Barcelona.

## Balanç de situació consolidat del grup TMB (en milers d'euros)

	Any 2021	Any 2020	Diferència
<b>ACTIU</b>			
<b>ACTIU NO CORRENT</b>	<b>1.715.862</b>	<b>1.471.772</b>	<b>244.090</b>
Immobilitzat intangible	16.178	16.175	3
Immobilitzat material	986.166	820.271	165.895
Inversions immobiliàries	0	0	0
Inversions en empreses del Grup i associades a llarg termini	6.172	5.281	891
Inversions financeres a llarg termini	707.235	629.970	77.264
Actius per impost diferit	111	74	36
<b>ACTIU CORRENT</b>	<b>290.051</b>	<b>256.003</b>	<b>34.048</b>
Existències	15.840	15.665	175
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	186.588	226.535	-39.948
Inversions financeres a curt termini	21	3.368	-3.346
Periodificacions a curt termini	415	173	242
Efectiu i altres actius líquids equivalents	87.187	10.262	76.925
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>2.005.912</b>	<b>1.727.775</b>	<b>278.138</b>
<b>PATRIMONI NET I PASSIU</b>			
<b>PATRIMONI NET</b>	<b>863.909</b>	<b>677.661</b>	<b>186.248</b>
Fons propis:	316.383	313.959	2.424
Capital escripturat	18.642	18.642	0
Reserves	296.747	294.052	2.695
Resultats d'exercicis anteriors	-1.430	0	-1.430
Resultats de l'exercici	2.424	1.265	1.159
Ajustaments per canvi de valor	-35.283	-53.792	18.509
Subvencions, donacions i llegats rebuts	582.809	417.494	165.315
<b>PASSIU NO CORRENT</b>	<b>881.551</b>	<b>798.147</b>	<b>83.404</b>
Provisions a llarg termini	6.038	9.600	-3.562
Deutes a llarg termini	875.513	788.547	86.966
<b>PASSIU CORRENT</b>	<b>260.453</b>	<b>251.968</b>	<b>8.485</b>
Provisions a curt termini	4.989	17.239	-12.250
Deutes a curt termini	113.273	92.131	21.142
Creditors comercials i altres comptes a pagar	122.599	124.948	-2.349
Periodificacions a curt termini	19.592	17.650	1.942
<b>TOTAL PASSIU</b>	<b>2.005.912</b>	<b>1.727.775</b>	<b>278.138</b>

## 9.3. Informació fiscal

### Beneficis obtinguts país per país

Les societats del Grup TMB com Transports de Barcelona, SA i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA sempre presenten el seus respectius Comptes de pèrdues i guanys iguals a zero beneficis. Tanmateix, el 2021 s'ha tancat l'exercici de FMB, SA amb un resultat de 1.244,3 milers d'euros procedents de la venda d'instruments financers (venda de les accions de TMB, SL propietat de FMB, SA a la societat Transports de Barcelona, SA) i TB, SA ha tingut l'any 2021 un resultat de 7.259,1 milers d'euros per la venda d'instruments financers (venda de les accions de Transports Ciutat Comtal en propietat de TB a la societat Projectes i Serveis de Mobilitat, SA).

Quant a les altres societats del Grup, el resultat ha estat:

**1.322,8** milers d'euros  
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA

**-103,5** milers d'euros  
Transports Metropolitans de Barcelona, SL

### Impostos sobre beneficis pagats

L'any 2021 no hi ha pagament d'impost sobre beneficis. La previsió de pagament de l'impost 2021 que es liquida al juliol de 2022 és:

**6.920,98** euros  
FMB, SA

**40.375,27** euros  
TB, SA

**43.774,35** euros  
PSM, SA

Aquesta informació es desenvolupa en els Comptes anuals de l'exercici (Situació fiscal).

### Subvencions públiques

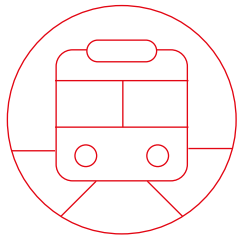
Aquesta informació es desenvolupa en els Comptes anuals de l'exercici (apartat referent a les subvencions, donacions i legats). Les subvencions rebudes per FMB, SA i TB, SA l'any 2021 han estat:

ANY 2021 (en milers d'euros)	FMB, SA	TB, SA
Subvencions al servei de l'ATM:	361.797	256.877
Subvencions especials de l'AMB per títols socials:	3.108	4.662
Subvencions per línies 80 de bus:		31
Subvencions de l'Ajuntament de Barcelona per serveis de bus als cementiris:		73
Subvenció AMB per adquisició de 30 autobusos:		253
Subvencions en capital:	24.919	11.341

Dintre de les subvencions al servei de l'ATM a FMB, SA s'inclouen 48.909 milers d'euros de subvencions per rènting de trens i 121.414 milers d'euros de subvencions per cànons de la L9/L10.

## 9.4. Inversions

L'any 2021 s'ha fet un gran esforç inversor en les societats del Grup Consolidat de TMB ja que les inversions han ascendit a 246,6 milions d'euros, on destaquen, sobretot, les adquisicions de trens i autobusos.

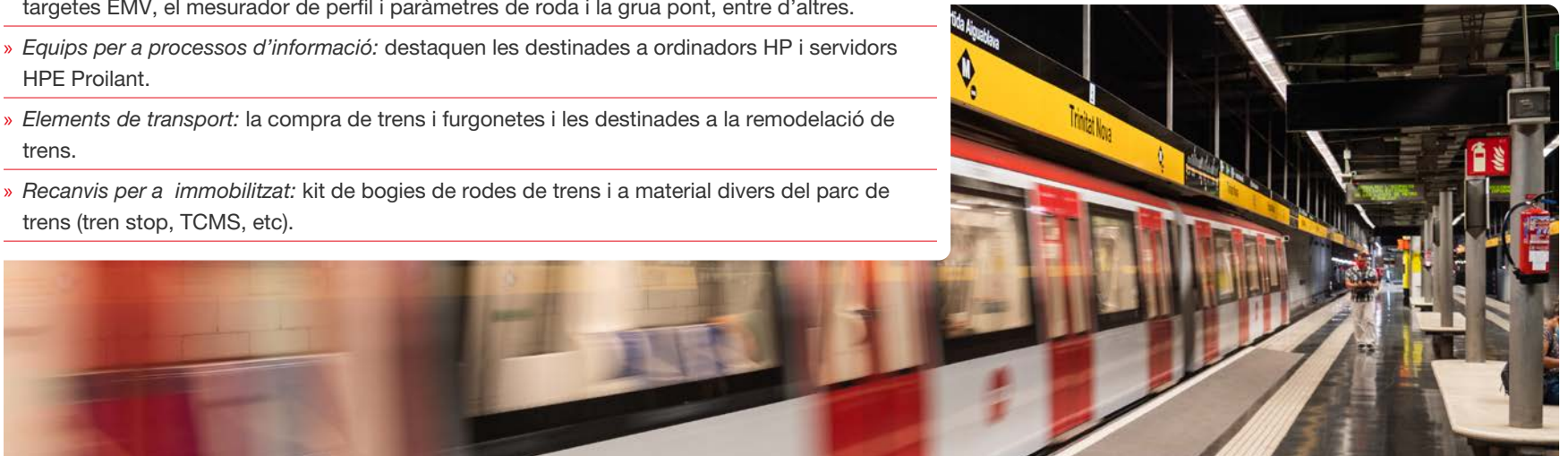


### Inversions a FMB, SA

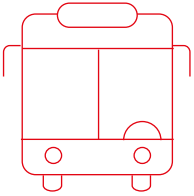
Les inversions més significatives de l'exercici han estat les següents:

- » *Aplicacions informàtiques:* llicències de *Microsoft Office 365*, llicències de *Windows* i del programari *Wmware*.
- » *Edificis i altres construccions:* destaca els mòduls prefabricats del Taller de Can Boixeres i la inversió destinada a la remodelació de la coberta del Taller de Sagrera.
- » *Instal·lacions fixes:* ressaltar les inversions destinades a la consolidació de l'estructura a Can Serra, els enclavaments a la L1, enllumenat de túnels, escales mecàniques i la renovació de vies del tram La Pau-Maresme.
- » *Maquinària, instal·lacions i utilitatge:* destacar les columnes elevadores, kits de lectors de targetes EMV, el mesurador de perfil i paràmetres de roda i la grua pont, entre d'altres.
- » *Equips per a processos d'informació:* destaquen les destinades a ordinadors HP i servidors HPE Proilant.
- » *Elements de transport:* la compra de trens i furgonetes i les destinades a la remodelació de trens.
- » *Recanvis per a immobilitzat:* kit de bogies de rodes de trens i a material divers del parc de trens (tren stop, TCMS, etc).

Així mateix, les variacions d'immobilitzat en curs ascendeixen a 53,7 milions d'euros, dels quals 27,8 milions d'euros corresponen a la compra de 42 trens i l'ampliació posterior de 8 trens. Destaquen les inversions en automatització de portes d'accossos de portes d'accossos a estacions, les fixacions antivibratòries, les actuacions d'adaptació de la L1 a persones de mobilitat reduïda, les inversions derivades de la T-mobilitat i les d'equips de videovigilància, entre d'altres.







## Inversions a TB, SA

Del conjunt d'inversions realitzades cal destacar les següents:

- » *Aplicacions informàtiques: fan referència a llicències de Microsoft Office 365, llicències d'Oracle i de Windows, principalment.*
- » *Edificis i altres construccions: destaquen les destinades al nou Centre Mèdic i les de l'ampliació d'illetes i de la zona de descans de Zona Franca I, entre d'altres.*
- » *Maquinària, instal·lacions i utilitatge: destaca les columnes elevadores, la instal·lació de la passarel·la portàtil per a reparar els sostres dels busos de Triangle, les destinades a la Xarxa PML i a l'ampliació de la xarxa Tetra.*
- » *Elements de transport: fan referència a 30 autobusos propulsats amb GNC, 26 estàndards HYB per a l'AMB, 16 articulats híbrids, 9 articulats elèctrics, una furgoneta elèctrica i 5 turismes elèctrics.*

Els 15,9 milions d'euros de variació d'immobilitzat en curs corresponen al saldo de dos comptes: 1,7 milions d'euros d'acomptes per la compra d'autobusos i, per altra banda, a l'immobilitzat en curs per valor de 14,2 milions d'euros. Dins d'aquests últims s'inclouen la compra d'autobusos, inversions del projecte T-mobilitat i inversions en la nova cotxera de Zona Franca Port.



## Altres inversions

A Projectes i Serveis de Mobilitat, SA les inversions han estat de **950,2 milers d'euros**, destacant les aplicacions informàtiques de suport TDO i, dins de variacions d'immobilitzat en curs, 916,0 milers d'euros, destinades a revisió del Telefèric de Montjuïc.

A TMB, SL destaca la inversió destinada a la plataforma *E-commerce evolution*.

Pel que fa a la Fundació TMB, hi ha 136,2 milers de variacions d'immobilitzat en curs que corresponen a la restauració de l'autobús *Tilling Stevens*.

Finalment, en el quadre següent es recullen les inversions del Grup per societats corresponents a l'any 2021:

Conceptes	FMB, SA	TB, SA	PSM, SA	TMB, SL	Fundació	TOTAL
<b>Immobilitzat Intangible:</b>	<b>1.845,0</b>	<b>1.539,0</b>	<b>34,2</b>	<b>137,7</b>	<b>0,0</b>	<b>3.555,9</b>
Propietat industrial		0,0				0,0
Aplicacions informàtiques	1.845,0	1.539,0	34,2	137,7		3.555,9
<b>Immobilitzat Material:</b>	<b>129.489,8</b>	<b>42.817,8</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>172.307,6</b>
Edificis i altres construccions	2.405,6	107,9				2.513,5
Instal·lacions fixes	3.219,1					3.219,1
Maquinària, instal·lacions i utillatge	1.855,5	623,8				2.479,3
Subcentrals	0,0					0,0
Mobiliari i estris	225,2	34,9				260,1
Equips per a procés d'informació	101,9	20,1				122,0
Elements de transport	119.594,3	42.031,1				161.625,4
Recanvis per a immobilitzat	2.088,2	0,0				2.088,2
<b>Subtotal</b>	<b>131.334,8</b>	<b>44.356,8</b>	<b>34,2</b>	<b>137,7</b>	<b>0,0</b>	<b>175.863,5</b>
Variacions d'immobilitzat en curs	53.743,8	15.932,0	916,0		136,2	70.728,0
<b>Total (milers d'euros)</b>	<b>185.078,6</b>	<b>60.288,8</b>	<b>950,2</b>	<b>137,7</b>	<b>136,2</b>	<b>246.591,5</b>







10

Gestió de la  
COVID-19



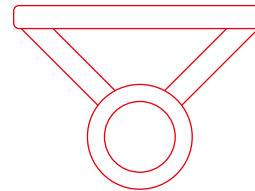
## 10.1. Organització per a la gestió de la COVID-19

L'esclat l'any 2020 de la pandèmia provocada pel coronavirus SARS-CoV-2 i la malaltia COVID-19 va suposar l'adopció d'una sèrie de mesures inèdites, com la necessitat de restringir els desplaçaments de les persones, que va afectar directament a la prestació del servei de les xarxes de transport públic. Els mesos de febrer i març de 2020, els Comitès de seguretat i salut de FMB, SA i TB, SA van acordar diverses mesures de protecció publicades en instruccions internes distribuïdes a través de correu electrònic, avisos i publicacions en la intranet.

Des del moment de la irrupció de la pandèmia es va crear un gabinet de crisi al més alt nivell directiu per tal de poder prendre de manera ràpida, executiva i coordinada totes les accions necessàries per assegurar la seguretat de clients/es i del personal empleat i el màxim nivell d'oferta possible per garantir la mobilitat mantenint ocupacions baixes.

En els mesos següents TMB ha continuat treballant en millorar la seguretat a metro i bus davant la pandèmia, i en la millora contínua del servei per tal que el transport públic sigui l'opció preferent de mobilitat per als ciutadans i ciutadanes.

Cal destacar la **Medalla d'Honor 2021** que ha rebut la **plantilla de TMB** de mans de l'Ajuntament de Barcelona pel seu paper durant la crisi sanitària.



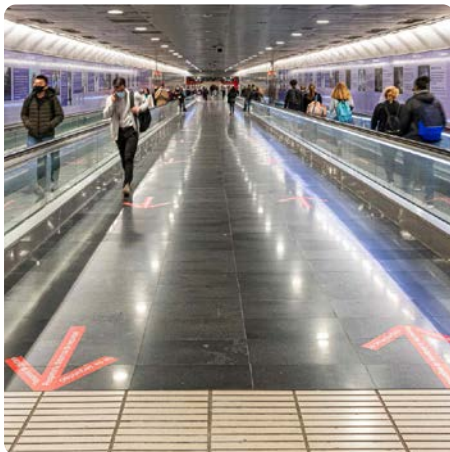
Cal destacar la Medalla d'Honor 2021 que ha rebut la plantilla de TMB de mans de l'Ajuntament de Barcelona pel seu paper durant la crisi sanitària





## 10.2. Mesures de salut i seguretat adoptades

El seguiment setmanal de les dades per part del Comitè de direcció ha permès adoptar les decisions més oportunes en cada moment de forma immediata al llarg dels mesos en funció de l'evolució de la pandèmia. Les mesures de protecció més rellevants al llarg d'aquest any han estat les següents:



- Actualització del Pla de Salut i Seguretat front el coronavirus SARS CoV-2 en la seva última versió revisada del mes d'agost 2021.
- Punt fix en l'ordre del dia en les reunions ordinàries del Comitè de salut i seguretat.
- Vigilància dels espais de treball sobre l'aplicació efectiva de les mesures de protecció col·lectives.
- Revisió i vigilància de la Senyalització a tots els espais de treball.
- Mantenir les mesures organitzatives per minimitzar l'agrupació de personal a l'hora d'entrar i sortir a treballar, als menjadors i sales de descans i la constitució de grups estables de treball.
- Lliurament periòdic i freqüent d'equips de protecció individual.
- Reforç sanitari assistencial accessible per a qualsevol consulta del personal.
- Vigilància epidemiològica i estudi dels possibles brots.
- Informació setmanal al Comitè de direcció i als representants legals del treballadors/es sobre els casos positius incidents, segmentats per categories professionals.
- Rastreig de casos de contactes laborals estrets.
- Realització de proves diagnòstiques i de cribratge (TAR)
- Auditoria externa: "Protocol d'actuació davant dels riscos derivats de la Covid-19 en centres de treball i establiments públics"

## 10.3. Actuacions per combatre la COVID-19 al servei de metro i bus

Durant l'any 2021 s'ha seguit treballant en les diferents línies encetades l'any anterior:

### Protecció de les persones treballadores

Pla de xoc per millorar els sistemes de ventilació de dependències: a Metro s'ha fet un diagnòstic dels sistemes de ventilació de tots els espais amb presència permanent de persones treballadores. S'ha fet una mesura de cabals per verificar el compliment de les recomanacions de les autoritats sanitàries i, en aquelles dependències amb cabals insuficients, s'ha fet una sèrie d'actuacions encaminades a millorar la ventilació. En determinades dependències s'han instal·lat purificadors d'aire amb filtres HEPA (High Efficiency Particulate Arresting) com a complement de les millores anteriors.

### Actuacions per reforçar la neteja i la desinfecció

Cal destacar l'acreditació oficial de les xarxes de TMB, metro i bus amb el certificat Applus pel que fa a l'aplicació dels protocols i procediments de neteja, desinfecció i control, així com d'organització i atenció al client.

Durant l'any 2021 s'han mantingut els reforços en la neteja i desinfecció de la xarxa de metro iniciats l'any anterior, tant en les instal·lacions per a ús dels clients/es (estacions i trens) com en les d'ús del personal (dependències, edificis i tallers).

La desinfecció preventiva s'ha centrat en tots aquells elements susceptibles de ser tocats o manipulats amb les mans. Es realitzen desinfeccions dos cops al dia en estacions i dependències i tres cops al dia en tallers i centres de control. En els trens es realitza un cop al dia i un cop addicional quan el tren es porta a revisió de manteniment.



S'ha fet una prova pilot de desinfecció continuada dels passamans d'escaleres mecàniques mitjançant radiació ultraviolada, amb la col·laboració del CSIC. No se n'han obtingut resultats concloents.

Al servei de bus tota la flota s'ha continuat desinfectat de manera diària. El personal extra de neteja que es va contractar a l'inici de la pandèmia ha seguit rigorosament els processos de desinfecció que estan definits al protocol d'actuació i a la norma de seguretat.

Destacar que TMB va participar en el projecte europeu CD Clean (producte desinfectant permanent que s'aplicaria a les superfícies i mantindria la capacitat de desinfecció durant un període de temps prolongat) i s'està a l'espera de la validació del producte per part del Ministeri, atès que els estudis evidencien la seva efectivitat.

TMB participarà en les proves que es realitzaran amb el producte RESYSTEN que és un producte fotocatalític que, aplicat sobre les superfícies i en presència de llum, assegura un efecte de neteja permanent que augmenta la seguretat sanitària entre les actuacions de desinfecció programades pels mètodes convencionals.

## Actuacions per evitar el contagi a través de l'aire

El sistema de ventilació de túnels i estacions s'ha gestionat amb la plataforma d'Intel·ligència Artificial RESPIRA, aplicant el mode d'operació sanitari que maximitza el cabal d'aire per minimitzar el risc de contagi.

## Accions comercials relacionades amb la gestió de la COVID-19

Per tal de pal·liar els efectes de la crisi econòmica i contribuir amb els diferents col·lectius afectats, des de l'àrea comercial es van ajustar i reduir els preus d'arrendament d'espais comercials i es van equilibrar els cànons que les empreses concessionàries tenen fixats en la concessió de serveis a la xarxa. També es va facilitar la venda de gel hidroalcohòlic i mascaretes a les màquines de venda automàtica.





## 10.4. Accions de comunicació i atenció als usuaris/es

### 10.4.1. Accions de comunicació digital i atenció al client

Donades les restriccions provocades per l'aparició de la COVID-19, es va decidir que els tràmits d'acreditació que s'havien de fer presencialment es poguessin fer a través dels canals digitals i així, evitar desplaçaments i baixar l'afluència d'usuaris/es en els Punts TMB.

La declaració de pandèmia i la crisi sanitària va requerir una gestió àgil de la informació. Es va participar en tots els protocols informatius i de comunicació del Comitè de crisi, aplicant-los a l'àmbit web i App, i es van desenvolupar iniciatives com:

- » Secció web COVID-19 i pàgina landing de mesures al transport públic.
- » Galeria d'imatges COVID-19: aportades pels usuaris/es a través d'Instagram; una selecció de la galeria es va exposar a l'Espai Mercè Sala durant el mes de setembre del 2020.
- » Splash page a TMB App: pàgina d'inici a l'aplicació per destacar informacions essencials que els usuaris/es han de conèixer per fer servir el transport públic.



Durant el 2021 el web va publicar campanyes corporatives sobre seguretat al transport públic i tota la informació sobre mesures, restriccions i normes vigents en cada fase, així com dels nous serveis digitals que es desenvolupaven. També es va donar suport a les iniciatives corporatives: agraïment als treballadors/es, acció de voluntariat, entreteniments per fer a casa, conte infantil, mural homenatge a l'estació Sant Pau, etc.



## 10.4.2. Comunicació interna a la plantilla de TMB

La pandèmia de la COVID-19 ha centrat en bona part exercici del 2021. L'excepteionalitat de la situació inicial va provocar un important desgavell informatiu a nivell de mitjans de comunicació i parts socials. Per això, l'objectiu de Comunicació interna va ser convertir-se en el referent informatiu intern, amb informació rigorosa i treballada conjuntament amb els responsables de prevenció i salut laboral. Per fer-ho, es va crear un site específic a la intranet, on s'aglutinava tota la informació referida a Normativa, Instruccions internes, Notícies, Recursos informatius, Preguntes sobre restriccions d'activitat per la COVID-19 a Catalunya, un FAQs i l'InfoTMB.

En paral·lel a la crítica situació, i fruit d'una proposta d'una treballadora, per motivar els treballadors/es de TMB, es va organitzar el flashmob "Jerusalema challenge", amb la participació de més de 80 persones. El vídeo es va compartir a les xarxes socials de la companyia, esdevenint el més vist de tota la història de TMB, amb més de 62.000 visualitzacions.



En paral·lel a la crítica situació, i fruit d'una proposta d'una treballadora, per motivar els treballadors/es de TMB, es va organitzar el flashmob "Jerusalema challenge"

## 10.5. Afectació sobre la mobilitat

La crisi sanitària i econòmica derivada de la pandèmia de la COVID-19 ha continuat impactant de forma significativa en la mobilitat durant l'any 2021. Les restriccions i recomanacions de diversa índole, que han decretat les autoritats durant aquest any, han provocat una disminució important de la demanda de Bus i Metro a causa, principalment, dels factors següents:

**Confinament de la població:** durant els primers mesos de l'any (de gener a maig) hi va haver diversos tipus de confinament de la població que van impactar de forma significativa en la mobilitat: municipal, comarcal, regional, tocs de queda, etc.

**Crisi econòmica:** tot i que el creixement del PIB de Catalunya ha estat del 5,9 % durant el 2021, encara s'arrossega la caiguda econòmica de l'any anterior (el 2020 el PIB català va caure un 11,5 %). A més, un nombre elevat de treballadors/es continuen a l'atur o en situació d'Expedient de regulació temporal d'ocupació (ERTO).

**Teletreball i educació a distància:** durant la primera part de l'any el teletreball va continuar sent àmpliament recomanat per les autoritats en aquelles feines on es podia dur a terme. En canvi, després de l'estiu ha guanyat pes la tendència a tornar al treball presencial, si bé mantenint una part de teletreball.

**Caiguda de l'activitat turística:** a principis d'any les restriccions de moviment afectaven d'una forma molt important l'activitat turística. No obstant això, des de l'estiu s'ha recuperat una certa activitat en el sector sense arribar, això sí, als nivells anteriors a la pandèmia.

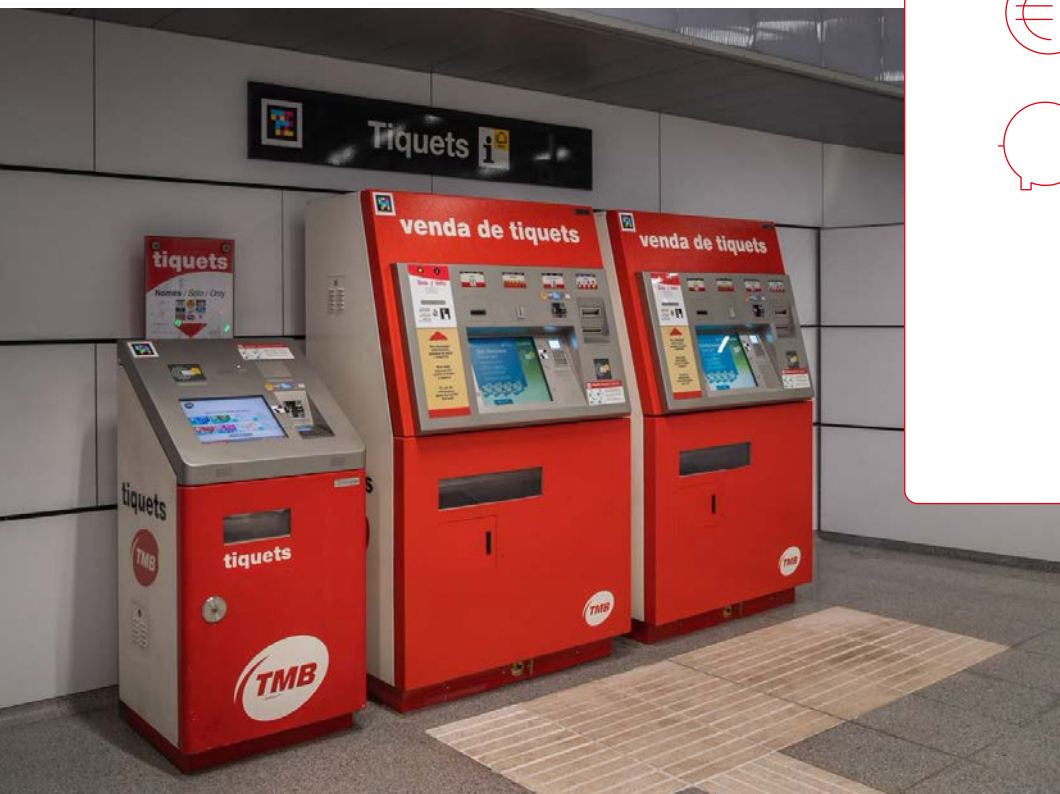
**Canvi d'hàbits:** tot i la tornada a una "certa normalitat" passat l'estiu, s'ha mantingut una percepció d'inseguretat davant la pandèmia al transport públic, la qual cosa ha fet que part dels viatgers hagin buscat modes de transport alternatius (cotxe, bicicleta, vehicles de mobilitat personal, etc).

Respecte a l'evolució de la demanda del bus i del metro durant l'any 2021, s'ha observat com s'ha anat recuperant al llarg dels mesos, si bé encara no ha assolit el volum de viatgers de l'any 2019. Així, si el mes de gener la demanda estava al voltant del 50 % de la registrada el mateix mes de l'any 2019, el mes de novembre la diferència s'havia reduït al 17-18 %. Pel que fa a les validacions acumulades, s'espera tancar l'any 2021 amb un 32-33 % menys de la demanda prepandèmia.

La previsió per a l'any 2022 és que segueixi la tendència de recuperació de la demanda iniciada l'any 2021, si bé no s'espera que a finals d'any s'assoleixi encara el volum de viatgers de 2019. A més, és de preveure que els principals factors que han provocat una caiguda de la demanda durant la pandèmia es mantinguin durant el 2022, a excepció potser del confinament de la població, que sembla ja poc probable. L'impacte d'aquests factors aniria minvant a mesura que passessin els mesos.

## 10.6. Impacte econòmic

L'impacte de la COVID-19 en les necessitats a subvencionar de TMB de l'exercici 2021, respecte les necessitats previstes en el Contracte-Programa, informat a l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), ha estat de **195,45 milions d'euros**:



### Impacte del COVID-19 en les necessitats de TMB l'any 2021

Milers d'euros

**185.035**

Disminució d'ingressos

**14.538**

Increment de despeses

**4.123**

Estalvis

**195.450**

Total impacte de la COVID-19 en les necessitats de TMB

Com es pot veure, l'impacte més gran correspon a la disminució d'ingressos (vendes netes) per la reducció de passatge respecte un any sense pandèmia.





11

Esdeveniments importants després del tancament de l'exercici



Després del tancament de l'exercici no s'ha produït cap esdeveniment remarcable que no estigués contemplat dins dels plans econòmics i operacionals previstos per a l'any 2022.

Així mateix, el Consell d'Administració de l'Autoritat del Transport Metropolità va decidir, el passat 23 de desembre de 2021, mantenir les tarifes del transport públic per al proper exercici de 2022. La decisió del Consell d'Administració de l'ATM es va prendre per fer front a l'impacte negatiu que la pandèmia té per a moltes persones i famílies.

Per altra banda, la Unió Internacional del Transport (UITP) ha atorgat a TMB el **Premi UITP a la Diversitat, inclusió i igualtat** de gènere durant el Congrés i Exposició del Transport MENA de la UITP, celebrat a Dubai en el mes de febrer de 2022. El premi reconeix el compromís i la feina de TMB en aquest àmbit, implementat a través dels seus plans contra l'assetjament i la LGTBI-fòbia, així com les diferents accions per promoure la igualtat d'oportunitats i la no discriminació.

Durant el mes de febrer de 2022 s'ha publicat la concessió de les subvencions del *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA)*. Les ajudes atorgades sumen un total de 40,5 milions d'euros que corresponen a: 22,4 milions d'euros per a la compra de 81 autobusos elèctrics de 12 metres i 24 autobusos elèctrics de 18 metres i, per altre costat, 18,1 milions d'euros per als projectes de videovigilància i sistema d'informació a bord del bus, i digitalització d'elements d'informació a les estacions de metro i digitalització de la gestió i manteniment d'actius de metro.



El Consell d'Administració de l'Autoritat del Transport Metropolità va decidir, el passat 23 de desembre de 2021, mantenir les tarifes del transport públic per al proper exercici de 2022

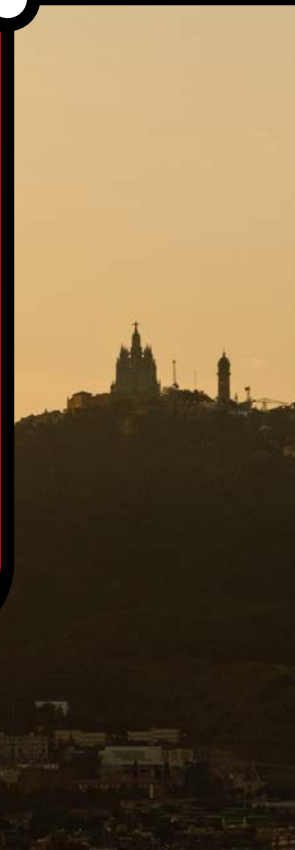




12

## Taula de continguts de l'estat d'informació no financera

(GRI 102.55)

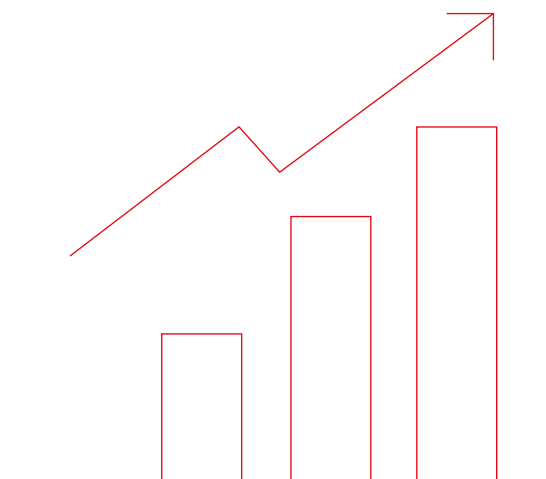


En compliment de la **Llei 11/2018 de 28 de desembre**, s'ha incorporat en aquest Informe de Gestió de 2021 l'Estat d'informació no financera (EINF) de la societat, d'acord amb els continguts i requisits exigits per aquesta llei, el qual es desenvolupa al llarg dels diferents capítols d'aquest informe.

L'EINF s'ha elaborat descrivint les principals actuacions realitzades durant l'any 2021 en els àmbits mediambientals, socials i relatius al personal de la societat, els drets humans, la lluita contra la corrupció i el suborn, i sobre la relació de l'empresa amb la societat, seguint els principis de precisió, equilibri, claredat, comparabilitat, fiabilitat i puntualitat. Aquestes actuacions venen acompanyades d'indicadors clau de resultats no financers representatius de l'activitat de la societat, basats, sempre que ha estat possible, perquè són aplicables a l'àmbit del transport públic i també perquè s'ha disposat de la informació corresponent, en estàndards d'informació internacionals de sostenibilitat de *Global Reporting Initiative (GRI)*. En altres casos s'han emprat indicadors similars o aquells més específics comunament utilitzats en el sector del transport públic per complementar la informació.

Finalment, tal com indica la llei, l'EINF s'ha verificat per un prestador independent de serveis de verificació.

MODEL DE NEGOCI	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex del contingut	Explicació/ Observacions
<b>Societats del Grup. Missió, Visió i Valors de TMB. Model de Negoci. Entorn Institucional. Serveis i productes de TMB. Governança. Grups d'interès.</b>	Breu descripció del model de negoci del Grup	GRI 102.1 a GRI 102.5, GRI 102.7, GRI 102.13, GRI 102.14, GRI 102.16, GRI 102.18, GRI 102.22, GRI 102.23, GRI 102.40, GRI 102.45 i GRI 102.53	Capítol 3, Apartat 3.1, 5.1.1 i 5.3.1	Veure Comptes Anuals de la Societat (Nota 1)



	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex del contingut	Explicació/Observacions
<b>Introducció Estat d'Informació No Financera</b>	Llei 11/2018 de 28 de desembre	GRI 101, 103, 102.50, 102.51, 102.52, 102.54, 102.55 i 102.56	Capítol 12	
<b>Gestió del risc</b>	Sistema de gestió de riscos i tipus de riscos i accions correctores	GRI 102.15	Apartat 5.2	
<b>Materialitat</b>	Temes materials	GRI 102.46 i GRI 102.47	Apartat 5.3.2	
<b>I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS</b>				
<b>I.1. Prevenció de riscos mediambientals</b>	Cobertura de Riscos mediambientals	GRI 102.11 i GRI 307.1	Apartat 7.1.1	No hi ha hagut sancions en matèria mediambiental
<b>I.2. Contaminació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SGAE (ISO 14001/50001)</li> <li>- Energia, CO<sub>2</sub> i Qualitat de l'aire</li> <li>- Mesures contra la contaminació</li> <li>- Compromís de les Administracions per reduir la contaminació</li> <li>- Altres tipus de contaminació</li> </ul>	GRI 305.4 GRI 305.5	Apartats 7.1.2; 7.4.1 i 7.4.2	Veure 7.4.3 Fons Next Generation EU
<b>I.3. Economia circular i prevenció i gestió dels recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevenció i gestió de residus</li> <li>- Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals</li> <li>- Quantificació dels Residus de Metro</li> <li>- Malbaratament alimentari</li> </ul>	GRI 306.2 a GRI 306.5	Apartat 7.2.1	
<b>I.4. Ús sostenible dels recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consums d'energia, carburant i aigua</li> <li>- Foment de l'eficiència energètica al metro. Aprofitament de l'aigua dels Pous d'esgotament.</li> </ul>	GRI 302, GRI 303.2 i GRI 303.5	Apartat 7.3	
<b>I.5. Canvi Climàtic</b>	- Evolució de les Emissions de CO <sub>2</sub> (en tones) i Mesures contra el canvi climàtic	GRI 305.1 i GRI 201.2	Apartat 7.4.1	Veure 7.4.4 Reglament europeu sobre inversions sostenibles (Taxonomia)
<b>I.6. Protecció de la Biodiversitat</b>		GRI 304	Apartat 7.2.2	L'activitat de TMB no afecta cap espai natural protegit



	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex del contingut	Explicació/Observacions
<b>II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL</b>				
<b>II.1. Ocupació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contractació laboral</li> <li>- Processos de selecció i promoció</li> <li>- Plantilla per sexes, per nacionalitats, <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plantilla per edats</li> </ul> </li> <li>- Plantilla per classificació professional</li> <li>- Plantilla per Modalitat de contracte</li> <li>- Empleats/des amb discapacitat <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acomiadaments</li> </ul> </li> <li>- Remuneracions i bretxa salarial</li> <li>- Desconnexió laboral</li> </ul>	GRI 102.8 GRI 102.38 GRI 102.39 GRI 202.1 GRI 202.2 GRI 401.1 i 401.2 GRI 405.1 i 405.2	Apartats 6.1, 6.1.1 i 6.1.2	
<b>II.2. Organització del treball</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesures de conciliació familiar</li> <li>- Modificacions de jornada, conciliació, permisos i beneficis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hores d'absentisme</li> </ul> </li> <li>- Desenvolupament del talent</li> </ul>	GRI 401.3	Apartat 6.3.1	
<b>II.3. Salut i Seguretat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salut, seguretat i benestar laboral</li> <li>- Lessions per accidents de treball <ul style="list-style-type: none"> <li>- Malalties professionals</li> </ul> </li> </ul>	GRI 403 i GRI 102.44	Apartat 6.4	Es complementa amb la informació de la gestió de la COVID-19 (Capítol 10)
<b>II.4. Relacions Socials</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Negociació col·lectiva</li> <li>- Integració i cohesió dels treballadors/es <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organització del diàleg social</li> <li>- Comunicació interna</li> </ul> </li> </ul>	GRI 402 GRI 102.41 GRI 404.2	Apartats 6.3.2 i 6.3.3	
<b>II.5. Formació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activitat formativa i Desenvolupament del talent</li> </ul>	GRI 404.1 i GRI 404.3	Apartats 6.2.1 i 6.2.2	
<b>II.6. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Codi operatiu d'accessibilitat universal</li> <li>- Pròrroga Conveni accés escúters al T. Públic</li> <li>- Millora de l'accessibilitat cognitiva a la xarxa de metro <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formació en accessibilitat</li> <li>- Etiquetes intel·ligents. NaviLens</li> <li>- Altres accions d'accessibilitat</li> </ul> </li> </ul>	GRI 102.44	Apartat 4.1.4	Es complementa amb informació d'accions d'accessibilitat digital
<b>II.7. Igualtat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accions realitzades en matèria d'igualtat</li> </ul>	GRI 406	Apartat 6.3.4	Veure formació en drets humans

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex del contingut	Explicació/Observacions
<b>III. INFORMACIÓ SOBRE RESPECTE ALS DRETS HUMANS</b>				
		GRI 412	Apartat 8.3	TMB desenvolupa la seva activitat tot tenint en compte en tot moment el respecte als drets humans fonamentals
<b>IV. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protecció de dades</li> <li>- Transparència</li> <li>- Compliment normatiu</li> <li>- Política Pública</li> <li>- Compliment socioeconòmic</li> <li>- Aportacions a fundacions i entitats sense ànims de lucre</li> </ul>	GRI 415, GRI 419, GRI 205.1, GRI 102.17	3.1.3, 4.3.2, 5.1.2 i 5.3	
<b>V. SOCIETAT</b>				
<b>V.1. Compromisos de l'Empresa amb el desenvolupament sostenible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquisicions en àmbit local</li> <li>- Iniciatives socials</li> <li>- Fundació TMB</li> </ul>	GRI 204	Apartats 8.1.1 i 8.2	
<b>V.2. Subcontractació i Proveïdors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovació de la nova versió del Procediment intern P716</li> <li>- Aplicació de la Nova Llei de contractació (Llei 9/2017)</li> </ul>	GRI 308, GRI 407, GRI 408, GRI 409, GRI 414	Apartat 3.1.3	Actualment tots els Plecs de Condicions particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions en matèria ambiental i social
<b>V.3. Consumidors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil del Client de metro i bus segons variables sociodemogràfiques</li> <li>- Valoració satisfacció dels clients/es</li> <li>- Seguretat del Servei</li> <li>- Comunicació corporativa</li> <li>- Queixes, Reclamacions i Suggestiments</li> </ul>	GRI 102.6 GRI 416.1 GRI 418	Apartats 4.1.2, 4.1.3, 4.3, 4.4.1 i 4.4.2	Es complementa amb al informació de la gestió de la COVID-19 (Capítol 10)
<b>V.4. Informació Fiscal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beneficis obtinguts país per país</li> <li>- Impostos sobre beneficis pagats</li> <li>- Subvencions públiques de l'exercici</li> </ul>	GRI 201.4 i GRI 207.4	Apartat 9.3	Veure Comptes Anuals de la Societat
<b>VI. INFORMACIÓ FINANCERA</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operacions de tresoria i planificació financera</li> <li>- Compte de Pèrdues i Guanys</li> <li>- Balanç de situació a 31 de desembre</li> <li>- Altra informació financera</li> </ul>	GRI 201.1 i GRI 203.1	Apartats 9.1, 9.2 i 9.4	Veure Comptes Anuals de la Societat



Transports  
Metropolitans  
de Barcelona

[www.tmb.cat](http://www.tmb.cat)