

Pla de responsabilitat social i sostenibilitat

La contribució de TMB
als ODS i l'Agenda 2030

Febrer 2022

Índex

1. Raons i oportunitat	6
1.1 Presentació i antecedents	6
1.2 El rol proactiu de TMB en els moments actuals de canvi	9
1.3 Com entenem la responsabilitat social i la sostenibilitat a TMB. Els principals eixos	10
1.4 Què aporta el Pla d'acció de responsabilitat social i sostenibilitat a TMB	18
1.5 Objectius generals del Pla d'acció de responsabilitat social i sostenibilitat	20
2. El marc estratègic	22
2.1 La responsabilitat social i la sostenibilitat en el marc estratègic de TMB	22
2.2 La contribució de TMB als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	25
2.3 La integració de l'RSiS en la missió, visió i valors de TMB	46
2.4 Els grups d'interès de TMB. Materialitat i compromisos	48

Índex

3. El marc de gestió de la responsabilitat social i la sostenibilitat a TMB	59
3.1 Objectius i àmbits d'impacte per cada àrea de TMB	62
Assessoria jurídica i bon govern	63
Assessoria jurídica i bon govern. Control de gestió	64
Organització i persones	65
Serveis corporatius. Àrea de clients/es	67
Serveis corporatius. Administració i finances	68
Serveis corporatius. Tecnologia i innovació	69
Serveis corporatius. Màrqueting i negoci internacional	71
Xarxa de Bus	73
Xarxa de Metro	75
Comunicació i relacions institucionals	77
3.2 Els mecanismes de gestió	81
3.2.1 Òrgans de gestió, participació i seguiment	81
3.2.2 Definició i distribució de rols i responsabilitats	83
3.3 El sistema de reporting. La memòria de responsabilitat social i sostenibilitat	92

Índex

4. El full de ruta	94
4.1 Visió panoràmica. Horitzó 2030	95
4.2 Indicadors clau de seguiment	97
4.3 Accions de llançament i posada en marxa	103



Raons i oportunitat

1. Raons i oportunitat

La responsabilitat social és la “manera de pensar i actuar” que tenen les organitzacions (públiques i privades) en el nou paradigma del desenvolupament sostenible.

1.1 Presentació i antecedents

Transports Metropolitans de Barcelona presenta en aquest document el seu Pla d'acció de responsabilitat social i sostenibilitat (en endavant, Pla d'RSiS), en consonància amb el **Pla estratègic TMB 2025**, aprovat pels consells d'Administració de la companyia el 2 de desembre de 2021, i les expectatives marcades pels objectius de desenvolupament sostenible de Nacions Unides (ODS), consignats a l'**Agenda 2030**.

El contingut d'aquest pla d'acció és el resultat del treball realitzat per l'equip de responsabilitat social en coordinació transversal i col·laboració directa amb les diferents àrees funcionals i operatives que structuren l'empresa.

En coherència amb el compromís de TMB d'avançar en el camí de la responsabilitat social i la sostenibilitat, s'elabora aquest Pla, en el qual es concreta un marc comú de treball, tant en l'àmbit estratègic com operatiu. El contingut del detall operatiu es recull en una graella de treball intern, un document que complementa i acompanya aquest, on es reflecteix

la distribució entre totes les àrees de TMB dels diferents i respectius **objectius, indicadors i metes** que despleguen aquest Pla.

Des d'aquesta visió, el propòsit és implantar el Pla de responsabilitat social i sostenibilitat que, fomentant la **participació i la implicació de tothom**, culmini en un quadre de comandament amb una sèrie d'indicadors clau que s'incorporin en els **sistemes de gestió integral de TMB**, com a element de referència per avançar en el camí de la sostenibilitat.

El Pla es refereix a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), que és la denominació de l'estructura societària del grup Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, (FMB) i Transports de Barcelona, SA, (TB), que gestionen la xarxa de metro i autobús respectivament per compte de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Les societats Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, (PSM), encarregada de gestionar serveis de mobilitat pública de gestió directa de l'AMB (bicicleta compartida...) i altres serveis de mobilitat (telefèric, bus turístic, etc.); Transports Metropolitans de Barcelona, SL, que gestiona serveis d'enginyeria i consultoria, operacions de serveis de Bus i d'altres sistemes de mobilitat a través de licitació competitiva i altres negocis que puguin aportar beneficis a TMB.

També inclou la Fundació TMB, entitat sense afany de lucre que vetlla per la difusió i la conservació del patrimoni històric i cultural de l'empresa i promou i fomenta els valors del transport públic a través d'activitats socials, educatives i culturals.

Aquest Pla contribuirà a augmentar la reputació de TMB i el nivell de **confiança** de tots els seus **grups d'interès**, a **reduir les externalitats negatives** derivades de les activitats de l'empresa, així com a **enfortir el compromís** de l'equip humà amb unes maneres de treballar i de fer encara més responsables i sostenibles.

El Pla de responsabilitat social i sostenibilitat de TMB s'elabora amb la pretensió de ser una referència del nostre full de ruta en responsabilitat i sostenibilitat amb la mirada posada en l'horitzó 2030, marcat per Nacions Unides amb l'Agenda 2030 i adoptat per la majoria de països del món:

- Suposarà la formalització del **compromís de TMB** com a **empresa responsable** orientada al desenvolupament sostenible de la societat.
- **Establirà les bases estratègiques per assumir els reptes de futur** d'una mobilitat més responsable, sostenible, equitativa i canviant.
- Oferirà una fotografia periòdica sobre la **contribució de TMB a la consecució de l'Agenda 2030**, mitjançant la identificació dels ODS més directament impactats.
- Permetrà **retre comptes** i presentar amb **transparència**, a través de la publicació anual de la memòria de sostenibilitat, l'estat d'informació no financera de TMB, la contribució als ODS i els impactes de la nostra activitat d'una manera sistematitzada.

1.2 El rol proactiu de TMB en els moments actuals de canvi

Des de fa anys, TMB és referent de responsabilitat social i sostenibilitat, a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i a Europa, fet que ha estat un dels eixos que ha vertebrat històricament la nostra identitat, la nostra estratègia i la nostra voluntat de servei públic.

No obstant, com totes les organitzacions en l'actualitat, ja siguin públiques o privades, a TMB estem permanentment alerta als continus canvis i a les tendències socials, ambientals, que s'estan produint en l'entorn volàtil, complex i incert en el qual ens trobem.

Al llarg de la història, les ciutats s'han anat transformant segons ha canviat la concepció de sí mateixes. Però des de fa unes dècades, més enllà de concebre les ciutats com a espais físics de desenvolupament econòmic, la societat està reivindicant cada vegada amb més força que les ciutats es concebin, s'estructurin i es gestionin com a veritables espais de convivència humana on tothom, sense exclusió, pugui trobar resposta a les seves necessitats de mobilitat i d'accés a l'educació, el treball, la sanitat, la cultura i l'oci, i on la satisfacció d'aquestes necessitats es puguin garantir igualment per a les generacions futures.

Així s'està consolidant l'exigència a totes les organitzacions de contribuir al nou paradigma del desenvolupament sostenible, on les consideracions

ambientals, socials, laborals, econòmiques, ètiques i de governança estiguin equilibrades en la recerca d'una millor qualitat de vida per a tothom.

1.3 Com entenem la responsabilitat social i la sostenibilitat a TMB.

Els principals eixos

Concebem la responsabilitat social i la sostenibilitat (RSiS) com la nostra resposta com a empresa per contribuir a aquest nou model de desenvolupament sostenible.

El desenvolupament sostenible es va definir a la “Comissió Brundtland” (1987) com “aquell que satisfà les necessitats actuals sense posar en perill la capacitat de les generacions futures de satisfer les seves pròpies necessitats”.

La responsabilitat social de TMB consisteix en:

- Analitzar les responsabilitats i els impactes –**econòmics, ambientals, socials, laborals, ètics i de governança** – que l'activitat de l'organització té en l'entorn, en els ODS i en els diferents col·lectius amb els quals es relaciona,
- Identificar aquests col·lectius, establir **compromisos específics** amb tots ells i actuar en conseqüència per donar satisfacció de manera

equilibrada a les seves necessitats i expectatives legítimes, més enllà de les obligacions legals existents, i

- **Retre comptes** de manera transparent i responsable a tots els grups d'interès i a la societat en el seu conjunt.

La responsabilitat social ens aporta la possibilitat de contemplar l'organització d'una manera holística i integral des de la perspectiva de la sostenibilitat, afegint a la visió convencional –gestió dels **aspectes financers**– la importància de considerar també en la gestió de l'empresa i en el seu quadre de comandament un conjunt d'objectius, indicadors i metes relatius als **aspectes no financers** (ESG per les sigles en anglès) – **ambientals, socials i d'ètica i governança**.

Amb aquestes consideracions de base, establim els eixos d'actuació següents que serveixen de referència per identificar i estructurar els objectius, indicadors i metes recollits en aquest Pla:

Eix 1. Gestió responsable, ètica, transparent i pràctiques de bon govern.

[Aportació de valor econòmic]

[Aportació de valor ètic i de bon govern]

Gestionar de manera responsable i eficient els recursos que ens confia la ciutadania –valor econòmic– i garantir que l'ètica, la transparència i les pràctiques de bon govern formen part dels criteris de presa de decisions, de la cultura de l'empresa i de la seva gestió –valor ètic i de bon govern–. Els aspectes que agrupem sota aquest eix són:

- El propòsit, la responsabilitat social i el compromís de TMB amb els objectius de desenvolupament sostenible. Pla estratègic alineat amb la sostenibilitat.
- Gestió ètica, valors i cultura de sostenibilitat.
- Transparència i accessibilitat a la informació.
- Acompliment normatiu. Programa de *Compliance*. Prevenció de la corrupció i el frau.
- Ús eficient i equitatiu dels recursos econòmics. El concepte de valor econòmic generat i distribuït.
- Compra responsable.
- Prevenció de riscos financers i no financers; mapa de gestió de riscos –ambientals, socials i d'ètica i governança–.
- L'RSiS en el negoci internacional.
- Gestió del marc de relacions amb els grups d'interès i integració de les seves aportacions en l'estratègia de TMB.
- La integració de l'RSiS en un únic sistema de gestió integral.
- Aliances per un desenvolupament sostenible.

**Eix 2. Servei de mobilitat, accessible, innovador i segur
[Aportació de valor social, vinculat a la nostra raó de ser]**

Oferir un servei que doni resposta a les necessitats i expectatives de mobilitat sostenible, amb una accessibilitat universal i segura, estant permanentment atents per oferir nous serveis i recursos. Els aspectes que agrupem sota aquest eix són:

- Atenció a les necessitats i expectatives de les persones usuàries – clients/es-. Millora de l'experiència de viatge.
- Accessibilitat universal.
- Innovació, recerca.
- Seguretat i salut integral a la xarxa de transport.
- Mesures especials per combatre la covid-19. Prevenció d'altres situacions d'emergència.
- Protecció de dades.
- Ús de tecnologies segures i sostenibles.

Eix 3. Compromís amb les persones treballadores [Aportació de valor social, en clau interna]

Potenciar el compromís i la participació de l'equip humà de TMB i consolidar una cultura interna de responsabilitat i de contribució al desenvolupament sostenible. Consolidar TMB com una organització compromesa amb el valor de les persones. Els aspectes que agrupem sota aquest eix són:

- Ocupació de qualitat.
- Atracció, formació i desenvolupament del talent ètic, responsable i sostenible.
- Retribució equitativa i justa.
- Benestar, diversitat i inclusió.
- Corresponsabilitat en les relacions laborals.
- Comunicació i participació interna.

- Igualtat d'oportunitats i no-discriminació.
- Salut i seguretat laboral.

Eix 4. Compromís amb la societat i les generacions futures [Aportació de valor social, en clau de societat i territori]

Desenvolupar un model de mobilitat sostenible i inclusiva en el territori per donar resposta a les necessitats actuals, però pensant també en les generacions futures. Els aspectes que agrupem sota aquest eix són:

- TMB sostenible. La contribució a la mobilitat sostenible (ODS).
- TMB Educa.
- TMB Cultura.
- TMB Solidari.
- Gestió del patrimoni històric.
- Comunicació i relació amb les institucions i la ciutadania.
- Màrqueting responsable. La sostenibilitat com a atribut de marca TMB.
- Civisme al transport públic.
- Mobilitat per un turisme sostenible.

Eix. 5. Protecció del medi ambient [Aportació de valor ambiental]

Vetllar perquè l'activitat de TMB es dugui a terme amb la màxima eficiència energètica, reduint l'impacte ambiental, millorant la qualitat de l'aire, potenciant una cultura d'economia circular i ajudant a frenar el canvi climàtic i les emissions contaminants a l'atmosfera. Els aspectes que agrupem sota aquest eix són:

- Prevenció de riscos ambientals.
- Lluita contra el canvi climàtic: reducció d'emissions.
- Minimització de l'ús de recursos: aigua i energia.
- Minimització dels residus.
- Foment de la mobilitat sostenible.

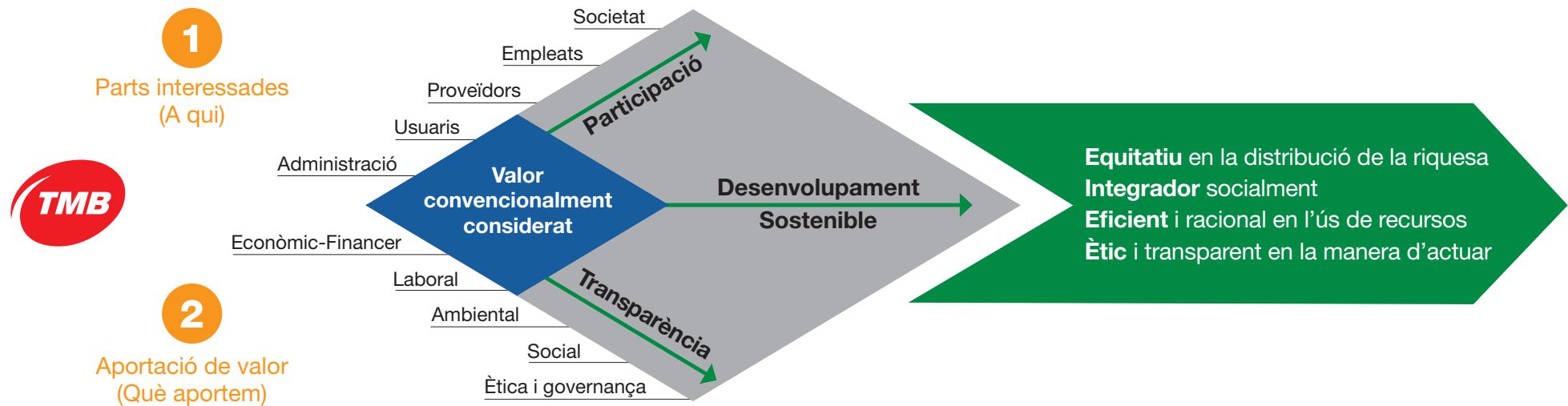
Fins aquí hem recollit una síntesi dels principals eixos que guien les nostres actuacions. Les fites que anem aconseguint en cada cicle de gestió, amb la mirada posada a l'horitzó 2030, les anirem compartint dia a dia en la nostra interacció directa amb totes les parts interessades i, periòdicament, a través de diferents canals empresarials i de la nostra Memòria de responsabilitat social i sostenibilitat que posarem a disposició de tothom.

Pla de responsabilitat social i sostenibilitat

La contribució de TMB als ODS i l'Agenda 2030

Per tant, com a principal operador de referència de serveis de mobilitat al nostre entorn, assumim el compromís de contribuir al model de desenvolupament sostenible i a una societat més:

- **Equitativa** en la distribució de riquesa.
- **Integradora** i inclusiva socialment.
- **Eficient** en l'ús de recursos.
- **Ètica** en la manera d'actuar i governar.



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 distribuïts entre les diferents àrees de TMB.

La definició del Pla ha pres com a referència el Pla estratègic TMB 2025 i un conjunt de tendències, normes i estàndards a escala internacional i local en matèria de sostenibilitat, entre els quals destaquem els següents:

- Els objectius de desenvolupament sostenible i les metes de l'Agenda 2030 de Nacions Unides.
- La Llei 11/2018, de 28 de desembre, de divulgació d'informació no financera i diversitat.
- La Guia del *Global Reporting Initiative* (GRI).

A més d'aquest, hi ha tot un conjunt de referències consultades que es poden veure en l'apartat 2.4.3 d'aquest document.

1.4 Què aporta el Pla d'acció de responsabilitat social i sostenibilitat a TMB

Amb aquest Pla d'RSiS, TMB vol donar un salt qualitatiu endavant i reforçar els principis que guien les nostres actuacions a través d'una gestió ètica, transparent, responsable, inclusiva i eficient dels serveis que ofereix l'empresa.

Per tant, el Pla d'RSiS s'emmarca en el Pla estratègic TMB 2025 i en les noves tendències existents i ens aporta valor a diferents àmbits:

- **Alinea les persones amb el propòsit de TMB.** La confirmació, sota el denominador comú de la nostra responsabilitat social, del propòsit de TMB, del que volem ser com a organització, i la consolidació de la nostra cultura col·lectiva, contribuint a una societat més ètica, humana i sostenible.
- **Adequa l'estratègia de TMB al model de desenvolupament sostenible.** La retroalimentació de l'estratègia i dels objectius de TMB des de la perspectiva de la sostenibilitat, identificant les inversions necessàries, per adaptar-nos a les noves expectatives de la societat, la ciutadania i del conjunt de les parts interessades.
- **Integra en el quadre de comandament aspectes financers i no financers.** La consolidació d'un sistema de gestió Integral que inclou tant els aspectes i indicadors financers i d'activitat com els no financers –ambientals, socials i d'ètica i governança–.

- **Posa el focus de l'RSiS en la gestió.** La inclusió de la responsabilitat social en l'enfocament de gestió de totes les àrees de l'empresa, a través del establiment dels seus respectius objectius, indicadors de seguiment i metes de consecució, per assolir els compromisos i les fites marcades.
- **Fomenta la transversalitat i participació.** La coordinació transversal dels esforços col·lectius per avançar en sostenibilitat, aglutinant la integració de la responsabilitat social en la gestió a través d'objectius comuns de les diferents àrees i unitats de negoci.
- **Ens orienta a la innovació i la transformació responsable.** La implantació de noves línies d'actuació i la potenciació de la tecnologia i la innovació per millorar l'alineament de TMB amb els valors i les noves tendències en desenvolupament sostenible, aportant més valor a la societat i minimitzant el nostre impacte en el medi ambient.
- **Enforteix la confiança i reputació per ser referents en mobilitat sostenible.** L'enfortiment de la confiança i la reputació de TMB, augmentant la nostra coherència entre [el que diem] a les nostres declaracions institucionals i [el que fem] en el dia a dia, per esdevenir una empresa de referència en mobilitat. La contribució voluntària a la millora ètica, social, econòmica i ambiental de les empreses té un impacte positiu en la societat i en la imatge de marca i la reputació de l'organització.

1.5 Objectius generals del Pla d'acció de responsabilitat social i sostenibilitat

El Pla d'acció d'RSiS és el marc de referència per desenvolupar la responsabilitat social i la sostenibilitat a TMB en els propers anys i ens permet concretar de manera ordenada:

- **“On som”**. Identificar les actuacions que les diverses àrees de l'empresa estan portant a terme en l'actualitat en clau d'RSiS, fent una anàlisi de la situació actual.
- **“On volem arribar”**. Definir unes línies d'actuació i uns objectius assolibles que impulsin la integració de l'RSiS en les activitats de TMB i que estiguin integrades i alineades amb el mateix pla estratègic corporatiu.
- **“Què farem”**. Desplegar els objectius en accions que posicionin TMB en l'horitzó 2030 com a referent en el sector, identificant alhora les inversions necessàries.
- **“Com ho farem”**. Establir una estructura de participació, que estimuli la involucració del conjunt de l'organització per a la integració de l'RSiS en la cultura, en la gestió i en l'activitat quotidiana de TMB, definint sistemes de transparència, reporting i rendició de comptes. Aquesta estructura de participació i compromís també s'estén als grups d'interès de TMB.





El marc estratègic

2. El marc estratègic

“El Pla de responsabilitat social és una de les bases estratègiques per afrontar els reptes de futur d’una mobilitat més responsable, sostenible, inclusiva i canviant”.

2.1 La responsabilitat social i la sostenibilitat en el marc estratègic de TMB

El Pla de responsabilitat social forma part de les bases estratègiques que TMB s’ha marcat per assolir els reptes de futur d’una mobilitat més responsable, sostenible inclusiva i canviant.

L’aposta per la responsabilitat social i la sostenibilitat forma part de manera explícita del Pla estratègic TMB 2025 i està estretament vinculada a la seva raó de ser, ja que les infraestructures i serveis de transport públic que gestionem representen un dels pilars de la qualitat de vida de la ciutadania i de l’equilibri del territori.

Aquesta contribució no es justifica pel sol fet d’existir i de realitzar la nostra funció com a empresa prestadora d’un servei essencial, sinó que cal manifestar la voluntat d’avançar en el camí de la sostenibilitat, establir un compromís clar en l’estratègia de TMB i concretar-la en el marc operatiu a través de la posada en marxa de projectes que despleguen aquest compromís.

Per tant, l'RSiS i aquest Pla aporten un valor central a l'estratègia i a la visió de futur de TMB amb la voluntat d'enfortir la confiança dels nostres interlocutors, assolint i superant els grans reptes que la sostenibilitat ja ens planteja, com són, entre d'altres: consolidar l'ètica en totes les nostres actuacions, mantenir i millorar les altes cotes de qualitat i seguretat, preservar el medi ambient, gestionar amb eficiència els recursos, garantir l'accessibilitat universal i assegurar una mobilitat inclusiva que promogui la cohesió social.

Tot això, reforçant alhora el compromís de totes les persones que treballen a l'empresa amb els valors i principis de la responsabilitat social, per donar resposta de manera equilibrada a les expectatives de tots els col·lectius que tenen interessos legítims a TMB.

L'organització ha aprovat recentment el **Pla estratègic 2025**, en el qual s'identifiquen i defineixen les línies d'actuació estratègica de les diferents activitats de TMB per al període 2021-2025. En aquest context, aquest Pla d'RSiS ha de ser una de les peces clau que contribuirà al seu desenvolupament perquè TMB sigui una **empresa pública de referència en mobilitat sostenible i inclusiva**.

El Pla estratègic TMB 2025 defineix els eixos estratègics de la companyia següents com a principis rectors per als propers anys:

- **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.

- **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.
- **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.
- **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.
- **La sostenibilitat i el medi ambient** són un eix prioritari de les actuacions de TMB, desplegant polítiques d'estalvi energètic i impulsant flotes i infraestructures sostenibles.
- TMB ha de ser **referent en el control i la gestió pública** responsable.
- **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 als/a les clients/es.
- 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.
- 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.

2.2 La contribució de TMB als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)

Aquest pla de responsabilitat social i el mateix pla estratègic de TMB tenen com a **base aspiracional els objectius de desenvolupament sostenible** establerts a l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

Els objectius de desenvolupament sostenible representen el programa més ambiciós de la història per abordar els principals problemes socials i ambientals als quals s'enfronta la humanitat i el planeta.

En el nostre context urbà, aquest desafiament afecta especialment els diferents actors que, com TMB, operem a les ciutats. Més de la meitat de la població viu avui en zones urbanes i l'ONU preveu que el 2050 s'arribarà al 68 %. No és possible aconseguir un desenvolupament sostenible sense transformar la manera en què concebem, planifiquem i gestionem les ciutats i, concretament, la seva mobilitat.



La sostenibilitat és un paradigma per pensar i actuar en un present i futur on les decisions que prenem preveuen de manera equilibrada els impactes **ambientals, socials, laborals, econòmics, ètics i de governança** en la recerca d'una millor qualitat de vida per a tothom.

La darrera baula d'una llarga cadena de reflexió, compromís i acció per un model de desenvolupament que sigui més humà i sostenible és l'aprovació a l'agost de 2015 dels 17 **objectius de desenvolupament sostenible** (ODS). Una iniciativa promoguda per Nacions Unides i signada per 193 països. És el que s'anomena **Agenda 2030**.

Aquest es un repte, de present i futur, que ens interpel·la i ens compromet a tothom –les administracions, les empreses, les persones individualment i tot tipus d'organitzacions– a aplicar mesures per millorar progressivament en la consecució dels ODS en l'horitzó del 2030.

El contingut de l'Agenda 2030 s'enfoca cap a la protecció i millora del medi ambient, la lluita contra les desigualtats, el desenvolupament econòmic, el compromís amb la integritat i les aliances entre els diferents actors.

TMB està compromesa a assolir un desenvolupament que sigui veritablement sostenible per a la propera generació i les següents. Això ens exigeix a totes les institucions i actors socials un replantejament dels nostres valors i prioritats, i canvis estructurals que demanaran una intensa dedicació en recursos humans, organitzatius i econòmics.

Amb tot, l'evidència aclaparadora del canvi climàtic i d'altres fenòmens alarmants, com la creixent desigualtat de renda i d'oportunitats vitals, han enfortit la consciència de la necessitat d'una transició radical, i alhora justa, cap a un món més sostenible.

Radical en el sentit que caldrà refer els models d'organització econòmica, social i política, per reduir l'impacte sobre el planeta i repartir-ne millor els fruits. I també justa, perquè caldrà prendre en consideració les dimensions econòmica i social del canvi, per tal que ningú es quedi enrere.

Amb l'objectiu de continuar progressant en el plantejament dels objectius, indicadors i metes, TMB ha dut a terme una primera anàlisi de la seva contribució a l'assoliment dels ODS més rellevants en relació a l'activitat que desenvolupa.

D'aquesta manera, a continuació es mostra els principals ODS sobre els quals impacta l'activitat de TMB, així com un recull no exhaustiu de les iniciatives, els projectes i les accions que du a terme l'organització amb relació als objectius. L'evolució de les iniciatives i les dades concretes es podrà anar seguint a través de la publicació periòdica de la memòria de sostenibilitat de TMB. Seguint la classificació de les 5 P de Nacions Unides, – en anglès: **prosperity, planet, people, peace i partnership**– podem agrupar les iniciatives de la manera següent:



Prosperitat / Prosperity



Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilents i sostenibles

Metes ODS

11.2. Per al 2030, proporcionar accés a sistemes de transport segurs, assequibles, accessibles i sostenibles per a totes les persones, i millorar la seguretat viària, en particular mitjançant l'ampliació del transport públic, amb especial atenció a les necessitats de les persones en situació vulnerable, dones, nenes, nens, persones amb discapacitat i persones grans.

Il·lustració d'algunes Iniciatives de TMB

- **Actuacions per garantir l'accessibilitat universal:**
 - **Xarxa de metro:** el 92 % de la xarxa de metro està adaptada per a persones amb mobilitat reduïda. Objectiu del 100 % l'any 2025-26.
 - **Xarxa de bus:** plena accessibilitat des de 2007.
- **Obtenció de la certificació covid-19 d'Applus**, que ha permès definir mesures concretes per tal de reduir les possibles vies de contagi.
- **Presentació del Pla de prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe** a les xarxes de bus i metro.
- **Posada en marxa del sistema de videovigilància embarcada** a dues línies de bus i a la totalitat de trens de la L5.
- **Posada en servei de nous trens:** 4 trens a la L5, 2 a la L3, 1 a la L4 i 2 a la L1.
- **Renovació de la flota d'autobusos** en el marc del Pla de renovació d'autobusos 2019-2021, que ha permès adjudicar 77 vehicles ambientalment eficients.

Metes ODS

11.4 Redoblar els esforços per protegir i salvaguardar el patrimoni cultural i natural del món.

11.6 Per al 2030, reduir l'impacte ambiental negatiu per capita de les ciutats, amb especial atenció a la qualitat de l'aire, així com a la gestió dels residus municipals i d'altre tipus.

Il·lustració d'algunes iniciatives de TMB

- **Facilitació de l'ús del transport públic** entre els col·lectius més vulnerables.
 - **Millores del servei de Metro 2021-2030:**
 - 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.
 - 100 % d'estacions i intercanviadors accessibles.
-
- **Difusió del fons patrimonial** de l'organització a través de la Fundació TMB.
 - **Promoció de la conservació** de vehicles històrics, la documentació, els edificis històrics i materials catalogats.
-
- **Progressiva conversió de la flota d'autobusos de TMB en una de més sostenible**, a partir de la introducció de vehicles híbrids i elèctrics.



Construir infraestructures resilientes, promoure la industrialització sostenible i fomentar la innovació

Metes ODS

9.5 Augmentar la investigació científica i millorar la capacitat tecnològica dels sectors industrials de tots els països, en particular els països en desenvolupament, entre altres coses fomentant la innovació i augmentant substancialment, d'aquí al 2030, el nombre de persones que treballen en el camp de la recerca i el desenvolupament per cada milió d'habitants, així com la despesa en recerca i desenvolupament dels sectors públic i privat.

Il·lustració d'algunes iniciatives de TMB

- **Potenciació de l'àrea d'innovació de TMB** amb criteris de sostenibilitat com a base per a la implantació de noves propostes d'actuació.
- Desenvolupament d'un nou **model de gestió de la innovació** per tal de sistematitzar el procés i garantir una aportació contínua de valor.
- **Creació de la plataforma TMBInnova** i ampliació de les hores de formació en innovació per a tota la plantilla.
- **Participació en projectes de recerca, innovació i desenvolupament** a escala europea, amb l'objectiu de crear sinergies i compartir coneixements amb organitzacions i associacions del sector.
- **Potenciació de la tecnologia i la digitalització** com a element d'eficàcia i transformació de l'organització.



Planeta / Planet



Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna per a totes les persones

Metes ODS

7.2 Per al 2030, augmentar substancialment el percentatge d'energia renovable en el conjunt de fonts d'energia.

7.3 Per al 2030, duplicar la taxa mundial de millora de l'eficiència energètica.

Exemples d'iniciatives de TMB

- Des de l'any 2018, **tota l'electricitat en alta tensió que compra TMB és de fonts d'origen renovable**. A més, des del 2016, tota l'electricitat en baixa tensió també ho és.
- **Disposició d'una política energètica**, que permet desenvolupar projectes per fomentar l'estalvi i l'eficiència energètica.
- **Objectius i actuacions destacades a la xarxa de metro:**
 - Arribar a una reducció anual de 17.000 tones de CO2 de les emissions generades per TMB l'any 2025.
 - Reducció del consum energètic al metro en un 6 % mitjançant l'aplicació de tecnologies que permetin recuperar la pròpia energia generada pels trens.

Metes ODS

Exemples d'iniciatives de TMB

- Utilitzar l'energia elèctrica de la xarxa de Metro per alimentar la càrrega dels autobusos i així aconseguir un estalvi en el cost.
- Incorporació de 96 nous trens per a ampliacions de xarxa, i aconseguir millora de freqüències, innovacions tecnològiques i informació a les persones usuàries.
- **Objectius i actuacions destacades a la xarxa de bus:**
 - 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



Adoptar mesures urgents per combatre el canvi climàtic i els seus efectes

Metes ODS

13.2 Incorporar mesures relatives al canvi climàtic en les polítiques, les estratègies i els plans nacionals.

Exemples d'iniciatives de TMB

- Programa per impulsar que **la majoria dels vehicles estiguin propulsats per gas natural comprimit, híbrids o elèctrics.**
- **Reducció progressiva de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle** des de l'any 2017, tant a Ferrocarril Metropolità de Barcelona com a Transports de Barcelona.
- Des de 2018, **tota l'electricitat en alta tensió que compra l'organització prové de fonts d'origen renovable, així com també l'electricitat en baixa tensió.**
- **Dotació de carregadors elèctrics** per a la flota auxiliar de furgonetes als tallers de metro.
- **Participació de Transports de Barcelona en projectes de lluita contra el canvi climàtic**, com, per exemple, els projectes europeus ASSURED, JIVE 2, Life Nimbus, entre d'altres.



Persones / People



Aconseguir la igualtat de gènere i empoderar totes les dones i nenes

Metes ODS

5.1 Posar fi a totes les formes de discriminació contra totes les dones i nenes arreu del món.

Exemples d'iniciatives de TMB

- Programa per **enfortir la cultura d'igualtat d'oportunitats i no-discriminació** en tots els processos de TMB.
- Elaboració del **mapa integral d'igualtat, diversitat i no-discriminació** de TMB.
- **Formació** a tota la plantilla.
- Elaboració del **Pla de prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe** per a les xarxes de metro i bus.
- Desenvolupament **d'accions de sensibilització ciutadana** envers la igualtat d'oportunitats d'homes i dones i combatre qualsevol forma de violència masclista

Metes ODS

5.2 Eliminar totes les formes de violència contra totes les dones i nenes en els àmbits públic i privat, inclosos el tràfic i l'explotació sexual, així com altres tipus d'explotació.

5.5 Vetllar per la participació plena i efectiva de les dones, i per la igualtat d'oportunitats de lideratge en tots els àmbits de presa de decisions en la vida política, econòmica i pública.

Exemples d'iniciatives de TMB

- Elaboració del **Pla de prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe** per a les xarxes de metro i bus.
 - Desenvolupament d'**accions de sensibilització ciutadana envers la igualtat d'oportunitats d'homes i dones** i combatre qualsevol forma de violència masclista.
-
- **Anàlisi i seguiment de la composició de la plantilla** sota la perspectiva de gènere.
 - **Elaboració dels plans d'igualtat de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona** i inici del procés d'actualització, d'acord amb les darreres reglamentacions en la matèria.
 - **Potenciació de la incorporació de les dones** en col·lectius amb menys presència.



Promoure el creixement econòmic sostingut, inclusiu i sostenible, l'ocupació plena i productiva i el treball digne per a tothom

Metes ODS

8.3 Promoure polítiques orientades al desenvolupament que donin suport a les activitats productives, la creació d'ocupació digna, l'emprenedoria, la creativitat i la innovació, i encoratjar la regularització i el creixement de les microempreses i les petites i mitjanes empreses, entre altres coses mitjançant l'accés a serveis financers.

Exemples d'iniciatives de TMB

- **Pla de formació** orientat a oferir una formació continuada a tota la plantilla.
- **Programes d'ajuda a l'ocupabilitat continuada** amb la plataforma GoodHabit.
- **Potenciació de l'àrea d'innovació de TMB** amb criteris de sostenibilitat com a base per a la implantació de noves propostes d'actuació.
- **Desenvolupament d'un nou model de gestió de la innovació** per tal de sistematitzar el procés i garantir una aportació contínua de valor.
- **Creació de la plataforma TMBInnova** i ampliació de les hores de formació en innovació per a tota la plantilla.

Metes ODS

8.5 Per al 2030, aconseguir l'ocupació plena i productiva i garantir un treball digne per a tots els homes i dones, inclosos el jovent i les persones amb discapacitat, així com la igualtat de remuneració per treball d'igual valor.

Exemples d'iniciatives de TMB

- Programa per incrementar el nombre de persones ocupades amb **diversitat funcional**.
- Obertura d'un procés de selecció a través d'una **oferta laboral destinada al col·lectiu de persones amb dificultat d'integració** per raó de la seva capacitat intel·lectual o cognitiva.
- TMB vetlla per la **igualtat de remuneració entre dones i homes**. Programes per reduir i posar fi a la bretxa salarial.
- Elaboració dels **plans d'igualtat de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona** i inici del procés d'actualització, d'acord amb les darreres reglamentacions en la matèria.
- Actuacions específiques per **potenciar la presència de dones i altres col·lectius menys representats** a les plantilles de TMB.

Metes ODS

8.8 Protegir els drets laborals i promoure un entorn de treball segur i protegit per a totes les persones treballadores, incloses les persones migrants, en particular les dones migrants i les persones amb ocupacions precàries.

Exemples d'iniciatives de TMB

- Disposició de **convenis col·lectius específics** per al personal de metro i bus.
- **Diàleg i comunicació constant** amb la representació de les persones treballadores de l'organització, representants en els respectius comitès d'empresa.
- **Sistema de gestió de la salut i seguretat en el treball**, d'acord amb la norma internacional ISO 45001.
- Activitats preventives del **programa de vigilància dels riscos laborals** realitzats.
- **Formació** de les persones treballadores en **matèria de salut i seguretat en el treball**.
- **Foment de la salut de les persones ocupades**, a través de diferents programes.
- **Desenvolupament d'accions preventives** per tal de garantir la salut i la seguretat a les nostres instal·lacions i vehicles.



Garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat i promoure oportunitats d'aprenentatge durant tota la vida per a tothom

Metes ODS

4.4 Per al 2030, augmentar substancialment el nombre de joves i persones adultes que tenen les competències necessàries, en particular tècniques i professionals, per accedir a l'ocupació, el treball digne i l'emprenedoria.

Exemples d'iniciatives de TMB

- Enfocament de les activitats dels programes **TMB Educa i TMB Cultura**.
- **Potenciació de l'enfocament de la formació** per l'ocupabilitat i l'emprenedoria.
- **Potenciació de la formació *e-learning***.

Metes ODS

4.7 Per al 2030, garantir que tot l'alumnat adquireixi els coneixements teòrics i pràctics necessaris per promoure el desenvolupament sostenible, entre altres coses, mitjançant l'educació per al desenvolupament sostenible i l'adopció d'estils de vida sostenibles, els drets humans, la igualtat de gènere, la promoció d'una cultura de pau i no-violència, la ciutadania mundial i la valoració de la diversitat cultural i de la contribució de la cultura al desenvolupament sostenible.

Exemples d'iniciatives de TMB

- **Foment de les visites educatives i de les activitats de suport a la recerca educativa** a través de TMB Educa de la Fundació TMB.
- **Segell de Qualitat Educativa del Consell de Coordinació Pedagògica** a la tasca de TMB Educa.
- **Formacions específiques a la plantilla** en matèria d'igualtat de gènere.
- **Connexió del programa de Patrimoni Històric de TMB** amb la transformació social i els ODS.
- **Adequació de les bases reguladores de les col·laboracions amb tercers** de la Fundació a les polítiques de responsabilitat social i sostenibilitat de TMB.



Promoure societats pacífiques i inclusives per tal d'aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar accés a la justícia per a totes les persones i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els àmbits

Metes ODS

16.5 Reduir substancialment totes les formes de corrupció i suborn.

Exemples d'iniciatives de TMB

- Implantació del **programa per a la prevenció dels riscos penals (Compliance)**.
- Revisió i actualització del contingut del **Codi d'ètica i de conducta de TMB**.
- Disposició d'un **Comitè d'Ètica i canal ètic** per a possibles denúncies.

Metes ODS

16.6 Crear unes institucions eficaces, responsables i transparents a tots els àmbits.

16.10 Garantir l'accés públic a la informació i protegir les llibertats fonamentals, de conformitat amb les lleis nacionals i els acords internacionals.

Exemples d'iniciatives de TMB

- **Actualització permanent del Portal de Transparència de TMB**, incorporant nous apartats i actualitzant la informació.
 - **Realització d'activitats de coordinació** entre el departament de Bon Govern de l'organització i l'Agència de Transparència de l'AMB.
 - **Creació i implantació del Pla de responsabilitat social i sostenibilitat**, d'acord amb el Pla estratègic 2025 de TMB.
 - **Constitució i implantació del Consell Assessor de TMB** que permet enfortir les relacions amb els nostres grups d'interès.
 - **Enfortiment de les relacions amb les administracions** i altres serveis de mobilitat de l'entorn TMB.
-
- **TMB proporciona accés a la informació corporativa objecte de publicitat activa**, per tal que la ciutadania pugui desenvolupar un seguiment de la gestió del transport públic de Barcelona.



Partenariat-Aliances / *Partnership*



Enfortir els mitjans per implementar i revitalitzar l'Aliança Mundial per al Desenvolupament Sostenible

Metes ODS

17.14 Millorar la coherència de polítiques per al desenvolupament sostenible.

17.15 Respectar el lideratge i la política de cada país per establir i aplicar polítiques orientades a l'erradicació de la pobresa i la promoció del desenvolupament sostenible.

Exemples d'iniciatives de TMB

- **Elaboració del Pla de responsabilitat social i sostenibilitat** i anàlisi de la contribució de TMB a l'assoliment dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de Nacions Unides, d'acord amb el Pla estratègic 2025 de TMB.
- **Pla de cooperació i solidaritat de TMB.**
- **Col·laboracions amb els col·lectius més vulnerables i amb el tercer sector social**, destacant els serveis especials de bus, la col·laboració amb el Consorci sanitari, SEM i Bombers de Barcelona en el trasllat de pacients afectats per la covid-19.

Metes ODS

17.16 Enfortir l'Aliança Mundial per al Desenvolupament Sostenible, complementada per aliances entre múltiples actors que mobilitzin i promoguin l'intercanvi de coneixements, expertesa, tecnologies i recursos financers, amb la finalitat de donar suport a l'assoliment dels objectius de desenvolupament sostenible a tots els països, en particular als països en desenvolupament.

Exemples d'iniciatives de TMB

- **Implantació del sistema de gestió/marc de relacions** amb els grups d'interès.
- Consolidació de la **Política de compra responsable i sostenible**.
- **Actualització de l'argumentari d'identitat corporativa TMB** amb els criteris de responsabilitat social i la mobilitat sostenible com atributs essencials i diferencials de la marca TMB.

Tot això és una mostra de la voluntat permanent de TMB d'estar **alerta** als continus canvis i a les tendències socials, ambientals, culturals i polítiques que s'estan produint. Per això, volem mantenir un **rol proactiu** en la contribució a la sostenibilitat amb la finalitat de:

- per una banda, **incrementar la transversalitat interna** –des del convenciment que aquest enfocament de les nostres actuacions reforça encara més l'orgull de pertinença i el compromís de tot l'equip humà de TMB amb la construcció d'una societat més sostenible– i,
- per l'altra, **enfortir la confiança** de tots els nostres grups d'interès i de la societat –a través del treball conjunt en aliança i diàleg permanent amb tots els actors que contribueixen a una mobilitat alineada amb l'agenda 2030.

2.3 La integració de l'RSiS en la missió, visió i valors de TMB

Per impregnar la cultura de TMB amb els principis de la responsabilitat social i la sostenibilitat, convé que estiguin reflectits també en les principals declaracions que configuren la identitat de l'empresa i als nostres compromisos amb totes les parts interessades i amb la societat en general. Aquestes senyes d'identitat venen reflectides a la nostra missió, visió i valors:

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 manera eficient els recursos públics.

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 per la qualitat percebuda per la ciutadania i els seus grups d'interès.

- Per l'eficiència dels seus processos i l'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 amb el seu comportament i l'excel·lència de la seva feina.
- Pel seu compromís amb la societat, amb la ciutadania, amb els grups d'interès i amb la mateixa plantilla.

Valors

Els valors que guien l'activitat de TMB són essencials per complir el seu compromís amb la societat: treballadors 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, d'avantguarda tecnològica i millora constant.

2.4 Els grups d'interès de TMB. Materialitat i compromisos

2.4.1 Identificació i compromís

A TMB orientem les nostres actuacions a la satisfacció equilibrada de les necessitats i expectatives de tots els grups d'interès que tenen interessos legítims en la nostra activitat. Això ens permet avançar en el camí de la sostenibilitat i, per tant, en el compliment equilibrat de totes les nostres 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 (última identificació i classificació recollida a la Memòria de Sostenibilitat 2020):

Pla de responsabilitat social i sostenibilitat

La contribució de TMB als ODS i l'Agenda 2030



Aquesta identificació es realitza i s'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 en el context de l'elaboració d'aquest Pla de responsabilitat social, ens hem plantejat al llarg dels propers anys avançar en l'actualització i posada en marxa de nous mecanismes i procediments per augmentar la "Inclusió dels grups d'interès" en les nostres estratègies, els nostres processos de gestió i en el compromís de TMB amb la transparència i la rendició de comptes. Una primera mostra d'aquest compromís és la recent creació del Consell Assessor de TMB.

D'aquesta manera, podem 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.

2.4.2 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 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 passos següents:

- 1. Mapa de grups d'interès.** Identificació, actualització i, si s'escau, prioritització dels grups d'interès.
- 2. Anàlisi de materialitat i context de sostenibilitat.** Actualització permanent de les seves necessitats i expectatives i la seva evolució al llarg del temps. Paral·lelament, preveurem els canvis i les tendències de futur que des de la perspectiva de la sostenibilitat es produeixin tant a escala de sector com a escala general: legal, social, ambiental, polític, econòmic, ètic, de bona governança, etc.
- 3. Compromisos.** Establiment explícit i formal dels compromisos que com a empresa assumim, 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 canviants 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.** Comunicació i rendició de comptes seguint els criteris dels estàndards local 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.–.

2.4.3 La materialitat: els aspectes rellevants

Amb la voluntat d'anar millorant aquest procediment en els propers exercicis, en el procés d'elaboració d'aquest Pla hem previst 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 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 a causa de les emissions de gasos contaminants. És per això que és de vital importància per a TMB intentar pal·liar els efectes negatius en el medi ambient.
- Els eixos estratègics i objectius del **Pla estratègic TMB 2025**.
- **Els reptes, la missió, la visió, els valors** de TMB.
- Els **impactes econòmics, ambientals, social 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: hem demanat la valoració de les persones usuàries sobre el desenvolupament de l'activitat a través d'enquestes i estudis. Hem previst les necessitats i expectatives de les principals associacions

i col·lectius implicats en els projectes desenvolupats. Hem 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 en l'àmbit de sector com general.
- Els **informes de sostenibilitat i responsabilitat social** dels operadors de transport públic de ciutats com París –*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 rendició 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 materials que reflectim en aquest Pla de responsabilitat social i sostenibilitat 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.
- Acompliment normatiu. Compliance.
- Gestió ètica, valors i cultura de sostenibilitat.
- Aliances.
- Prevenció de la corrupció.
- Valor econòmic generat i distribuït.
- Ús eficient i equitatiu dels recursos econòmics.
- Compra responsable.
- Prevenció de riscos financers i no financers.
- Negoci internacional.
- Responsabilitat social.
- Grups d'interès.

Servei de qualitat, innovador i segur:

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

Protecció del medi ambient

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

Compromís amb les persones treballadores:

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

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 aquest Pla, 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 l'anàlisi de materialitat als reptes de futur que se'ns presentin com a empresa i a la satisfacció de les necessitats i expectatives de totes les parts que tenen 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.



**El marc de gestió de la
responsabilitat social i
la sostenibilitat a TMB**

3. El marc de gestió de la responsabilitat social i la sostenibilitat a TMB

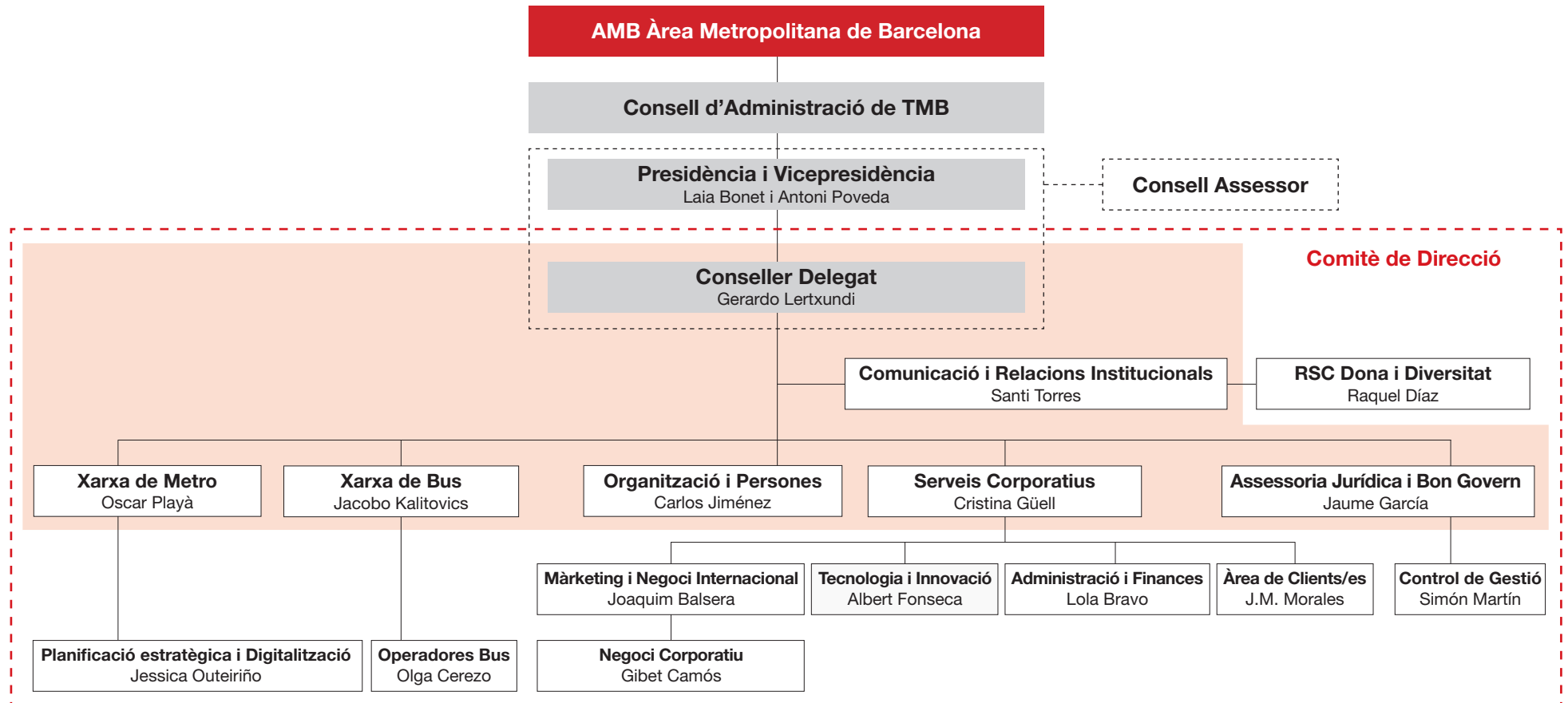
“El propòsit, els principis i els valors defineixen l’empresa que volem ser. la manera com ho gestionem en el dia a dia marca el camí per aconseguir-ho”.

El contingut operatiu i de gestió d’aquest Pla és el resultat del treball realitzat en coordinació transversal i col·laboració entre l’equip de responsabilitat social i els responsables funcionals i tècnics de les diferents àrees que structuren l’empresa.

Aquest treball respon a la voluntat que la responsabilitat social no sigui labor d’un sol departament que exerceix les seves funcions en paral·lel a la resta de l’organització, sinó que ha de formar part de la gestió i activitat quotidiana de totes i cadascuna de les àrees de TMB. Totes elles han identificat i assumit la seva parcel·la d’aportació al Pla de responsabilitat social. Conseqüentment, els objectius d’RSiS es distribueixen entre les diferents àrees seguint el nou model organitzatiu i de governança de TMB.

Organització TMB

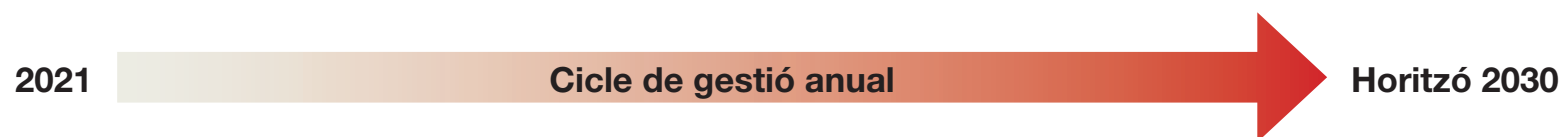
Per donar resposta als **reptes de futur** de TMB i definir la seva direcció cap a on es vol **projectar en l'horitzó de l'any 2025**, es dissenya l'estructura de l'organització dels òrgans de Govern amb el suport d'un Consell Assessor.



Seguint aquest enfocament, cadascuna de les direccions de TMB ha concretat la seva aportació al Pla de responsabilitat social, identificant:

- Els seus **àmbits d'impacte** i de contribució a la responsabilitat social i sostenibilitat de TMB.
- Els **objectius, indicadors i metes** de consecució que es planteja cada àrea per anar progressant i millorant.
- Per a la seva concreció s'han adoptat tres referències principals:
 - **Referència aspiracional:** els objectius de desenvolupament sostenible i la seva agenda 2030.
 - **Referència tècnica:** la Guia GRI, un estàndard internacionalment acceptat per establir indicadors de responsabilitat social/sostenibilitat.
 - **Referència normativa:** la Llei 11/2018 de divulgació d'informació no financera i diversitat.

D'aquesta manera, des la perspectiva d'aconseguir la màxima participació per part de totes les àrees, concebem el Pla d'RSiS com el marc de referència perquè cada àrea pugui anar establint, en el context del Pla estratègic de TMB i en coordinació transversal amb les altres àrees, els seus propis objectius, indicadors i metes, de manera incremental, en cada successiu cicle de gestió anual.



Revisió en cada cicle de gestió anual i actualització del
Pla de Responsabilitat Social coincidint amb cada renovació
del Contrace programa

3.1 Objectius i àmbits d'impacte per cada àrea de TMB

Recollim a continuació la relació d'àmbits d'impacte d'RSiS i els objectius de cada àrea funcional de l'organització, que es despleguen en coherència amb els eixos, les línies, els objectius globals i els projectes del Pla estratègic TMB 2025.

La seva gestió i seguiment es farà d'acord amb l'estructura de participació i distribució de rols que es recull en l'apartat "3.2 Els mecanismes de gestió" d'aquest Pla.

En l'informe anual de responsabilitat social i sostenibilitat es retransmet públicament de l'avenç en la consecució d'aquests objectius a través dels seus indicadors i metes respectius establerts en el sistema intern de gestió.

Assessoria jurídica i bon govern

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Assessoria Jurídica i Bon Govern	1. Ètica i bon govern	1.1 Generar una cultura de compliment del codi ètic i els seus principis.
		1.2 Desenvolupar mecanismes de prevenció, control i minimització dels riscos de compliment normatiu i ètics.
		1.3 Assegurar la qualitat ètica i la traçabilitat dels processos de presa de decisions, aplicant mètodes per introduir la perspectiva ètica. Agilitzar els processos i la seva execució
		1.4 Enfortir el coneixement i les competències dels membres dels òrgans de govern, i de tota la plantilla, en relació a l'ètica, la integritat i la responsabilitat social de TMB
		1.5 Constituir i implantar un Consell Assessor de TMB que permeti enfortir les relacions amb els nostres stakeholders de la societat civil i aportar valor amb les seves contribucions.
	2. Transparència	2.1 Publicitar a la ciutadania informació sobre la gestió de l'empresa.
		2.2 Millorar el temps de resposta de les SAIPS (sol·licituds d'accés a la informació pública).
	3. Contractació responsable i cadena de proveïment	3.1 Generalitzar la inclusió de criteris financers i no financers en el sistema d'homologació de proveïdors.
		3.2 Implicar a la cadena de proveïment en la millora contínua de la responsabilitat social i la sostenibilitat, a través d'actuacions de sensibilització, suport, mentoratge i d'auditoria o seguiment de les millores implantades.
3.3 Promoure la compra a empreses de l'economia social i cooperativa (cooperatives, societats laborals, centres especials de treball, empreses d'inserció...)		

Assessoria jurídica i bon govern. Control de gestió

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Control de Gestió	1. Control de gestió d'aspectes financers i no financers	1.1 Consolidar la incorporació de la responsabilitat social/sostenibilitat i dels indicadors no financers-ESG en el sistema de gestió integral en el quadre de comandament de TMB.
	2. Gestió i mitigació de riscos financers i no financers (auditoria interna)	2.1 Integrar en els sistemes d'auditoria interna la identificació, mesura, avaluació i accions de mitigació dels riscos no financers i de sostenibilitat.
	3. Gestió de l'impacte en el medi ambient	3.1 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.
		3.2 Assegurar la consciència ambiental de tot l'equip humà, així com motivar-los perquè es reflecteixi a la seva feina.
		3.3 Acompanyar a les àrees per donar suport aportant eines i recursos, pels processos d'avaluació, gestió i seguiment dels aspectes ambientals i per la implantació i manteniment de les certificacions existents ISO 14001 i 50001.
3.4 Promoure l'economia circular i prevenir i gestionar els residus.		
	3.5 Lluitar contra el canvi climàtic.	
	3.6 Prevenir i minimitzar l'impacte en el medi ambient de la cadena de proveïment de TMB.	
4. Mobilitat sostenible	4.1 Adaptar i transformar de forma continuada les xarxes de TMB a les noves propostes i necessitats de mobilitat sostenible, assegurant la integració i complementarietat d'aquestes entre si i amb la resta de les xarxes de transport.	
	4.2 Identificar les noves propostes i necessitats de mobilitat sostenible de manera col·laborativa amb la ciutadania i les diferents parts implicades i/o afectades.	

Organització i persones

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Organització i Persones	1. Qualitat en l'ocupació i organització del treball. La persona en el centre	<p>1.1 Reflectir en les declaracions institucionals i en les polítiques el valor central que ocupen les persones, el seu compromís, en l'assoliment dels reptes de TMB en el context del desenvolupament sostenible.</p> <p>1.2 Enriquir la qualitat dels llocs de treball i els sistemes d'organització del treball per enfortir el compromís de les persones amb TMB.</p>
	2. Salut, seguretat i benestar físic i emocional	<p>2.1 Afavorir un entorn de treball segur i saludable.</p> <p>2.2 Vetllar pel benestar físic i emocional de les persones treballadores.</p> <p>2.3 Planificar i executar totes les accions necessàries per a l'eliminació o tractament de l'amiant existent a TMB.</p>
	3. Retribució equitativa	<p>3.1 Assegurar que les polítiques salarials garanteixen que tothom rep un salari adequat a la seva aportació, internament equitatiu i externament competitiu en relació al sector, oferint a tothom l'oportunitat d'aconseguir una vida econòmicament digna.</p> <p>3.2 Millorar la transparència i la percepció d'equitat del sistema de retribució a TMB, interna i externament, generant espais d'informació, formació i participació vinculats al seu coneixement i comprensió.</p>
	4. Flexibilitat, nous usos del temps i equilibri en les esferes vitals	<p>4.1 Facilitar un equilibri adequat entre les esferes laboral, familiar i personal, fomentant una cultura de flexibilitat i una gestió intel·ligent dels espais i el temps.</p>

Organització i persones

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Organització i Persones	5. Formació i desenvolupament	<p>5.1 Oferir les millors oportunitats de formació i desenvolupament del talent professional i personal per contribuir al desenvolupament sostenible.</p> <p>5.2 Desenvolupar en les persones de TMB comportaments coherents amb els valors de la companyia definits en el Pla Estratègic i el Pla d'RSIS (cultura de responsabilitat i sostenibilitat).</p> <p>5.3 Establir un sistema de detecció, avaluació i desenvolupament del talent intern, tant directiu com tècnic. Projectar la reputació de TMB com a empresa capdavantera en la creació d'ocupació.</p>
	6. Igualtat d'oportunitats	<p>6.1 Impulsar una cultura d'igualtat d'oportunitats i no discriminació en tots els processos de la dinàmica organitzativa a TMB.</p> <p>6.2 Impulsar la diversitat i la seva gestió com a un fet enriquidor de la vida organitzativa de TMB.</p> <p>6.3 Establir pràctiques específiques per facilitar la contractació de dones a TMB, així com la promoció del talent femení intern.</p> <p>6.4 Incorporar la mirada de gènere al disseny de la mobilitat.</p>
	7. Corresponsabilitat en les relacions laborals	<p>7.1 Promoure un marc estable de col·laboració en les relacions laborals presidit per la confiança, el diàleg i el respecte mutu.</p>
	8. Model organitzatiu i de gestió d'objectius	<p>8.1 Potenciar un sistema de governança, un disseny organitzatiu i un nou model d'objectiu que afavoreix el compromís amb dels valors i la cultura de responsabilitat social i la sostenibilitat, per assolir els reptes de futur de TMB.</p>

Serveis corporatius. Àrea de clients/es

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Àrea Clients/es	1. Informació i atenció a les necessitats de mobilitat dels clients/es i ciutadania	<p>1.1 Analitzar donar la millor resposta possible a les necessitats expectatives de les diferents tipologies de client de TMB i de la ciutadania en general.</p> <p>1.2 Conèixer i elevar de manera contínua la satisfacció dels clients/es i el nivell de qualitat en l'atenció a les queixes, reclamacions i suggeriments dels clients/es de TMB.</p> <p>1.3 Aconseguir millora de freqüències, innovacions tecnològiques i informació a les persones usuàries.</p> <p>1.4 Promoure la mobilitat sostenible i accessible i l'ús del transport públic entre els col·lectius més vulnerable i entre la ciutadania en general.</p> <p>1.5 Orientar tots els àmbits de la companyia a les persones usuàries, incloent l'anàlisi de situacions, necessitats i problemàtiques, la identificació i valoració d'opcions/solucions i la presa de decisions: formació "costumer centric", co-creació i innovació amb persones usuàries, cultura de servei i de satisfacció del passatge, decisions centrades en solucions amb visió client/a, necessitats i prioritat del passatge, cycle complet de QRS, programes de fidelització, experiència de viatge, coneixement de persones usuàries i personalització de serveis.</p>
	2. Experiència de viatge	<p>2.1 Millorar l'experiència de viatge dels diferents segments de col·lectius usuaris-clients/es, des d'una perspectiva transversal d'accessibilitat universal, intermodalitat i sostenibilitat.</p> <p>2.2 Incrementar el nombre de persones usuàries de TMB, minimitzant l'ús del transport privat, per contribuir a unes ciutats més sostenibles.</p> <p>2.3 Contribuir decididament al desenvolupament complet de la T-mobilitat per millorar l'experiència de viatge, l'eficiència i la personalització de serveis.</p> <p>2.4 Reforçar TMB com a experiència integradora de serveis de mobilitat sostenible: bicicletes, vehicles compartits, mobilitat personal, etc.</p>

Serveis corporatius. Administració i finances

Àrea	Àmbits d'impacte	Objectius
Administració i Finances	1. Valor econòmic directe generat distribuït. Ús eficient i equitatiu dels recursos econòmics.	1.1 Mostrar com TMB genera riquesa (valor econòmic), com gestiona els recursos econòmics i financers per facilitar l'activitat de l'empresa i com es distribueixen entre els diferents grups d'interès.
		1.2 Aconseguir marcs estables de finançament i maximitzar l'obtenció de recursos.

Serveis corporatius. Tecnologia i innovació

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Tecnologia i Innovació	1. Tecnologia responsable amb criteris financers i no financers	1.1 Desenvolupar un pla director de desenvolupament tecnològic amb criteris de responsabilitat i sostenibilitat per respondre als reptes globals i locals com el canvi climàtic, l'ús eficient dels recursos naturals, la cohesió social o la prosperitat econòmica equitativa.
		1.2 Assegurar que els contractes de manteniment tecnològic-intern o amb proveïdors externs- inclouen els criteris de responsabilitat social, sostenibilitat, eficiència energètica i transformació digital.
		1.3 Integrar la participació dels grups d'interès a l'anàlisi dels impactes financers i no financers -ambientals, socials i d'ètica i governança- de les decisions tecnològiques.
		1.4 Desenvolupar un model per a la creació d'un observatori tecnològic, amb xarxes de col·laboració i intercanvis d'informació amb empreses, institucions, centres de recerca i grups d'interès, que facilitin una millor i ràpida adopció de tecnologies que aportin valor sostenible a TMB.
		1.5 Desenvolupa un pla integral de digitalització responsable com a clau en operació, manteniment, persones, formació, predicció, millora de processos, etc.

Serveis corporatius. Tecnologia i innovació

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Tecnologia i Innovació	2. Cultura i infraestructura d'innovació ètica, responsable i sostenible	<p>2.1 Desenvolupar una cultura d'innovació a TMB alineada amb criteris RS/ sostenibilitat com a via per donar resposta als nous reptes de futur i al progrés de les persones, l'organització i la societat.</p> <hr/> <p>2.2 Incorporar, en l'assoliment dels reptes presents i futurs de TMB, la perspectiva de la innovació responsable en tots els àmbits d'impacte: a) la proposta de valor -què oferim? a) la proposta de valor -què oferim? b) innovació responsable en l'aproximació a les necessitats de mobilitat sostenible -"el mercat"; a qui li oferim i com? -: nous canals de comercialització, noves maneres de relació amb tercers (transparència, ètica, co-creació, accés obert, TIC,s...), nous models de negoci, nous serveis de mobilitat de valor afegit., nous mercats, nova tipologia de clients, noves tecnologies... c) nous sistemes de gestió i organització -com ens organitzem? -: noves formes de treballar, nous mecanismes i canals de co-creació interna, noves tecnologies aplicades internament, noves aliances...</p> <hr/> <p>2.3 Garantir la inversió, les estructures i els recursos necessaris per potenciar la innovació responsable.</p>
	3. Aliances i processos participatius per a la innovació	<p>3.1 Integrar en els processos d'innovació les necessitats socials, ambientals i econòmiques a través d'aliances i de processos participatius de col·laboració i cooperació amb els diferents grups d'interès per atendre els reptes de futur.</p> <hr/> <p>3.2 Participar activament en la generació de solucions de mobilitat sostenible dels municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.</p> <hr/> <p>3.3 Participar activament en les taules de les administracions (Ajuntaments, ATM, AMB) per contribuir a l'aplicació dels criteris de la RSIS a les polítiques urbanístiques i a l'elaboració dels Plans de Mobilitat.</p> <hr/> <p>3.4 Promoure, facilitar i establir marcs de col·laboració (convenis, plans, projectes i programes) destinats a enfortir les relacions de TMB amb les institucions, ciutadania, organismes públics i privats i empreses que reforcin la reputació, els valors i la missió de TMB.</p>

Serveis corporatius. Màrqueting i negoci internacional

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Màrqueting i Negoci Internacional	1. Publicitat, identitat corporativa i màrqueting responsable	<p>1.1 Aconseguir que els criteris i missatges associats a la responsabilitat social i la mobilitat sostenible, siguin atributs essencials i diferencials de la marca TMB, com a reflex de la seva identitat corporativa.</p> <p>1.2 Posar Barcelona com a referent de la mobilitat mundial amb l'organització del Congrés Mundial de la UITP l'any 2023.</p> <p>1.3 Organitzar un ambiciós programa de celebració dels centenaris de la Xarxa de Bus (2022) i de Metro (2024).</p> <p>1.4 Potenciació el turisme responsable i sostenible a través del programa Hola Barcelona per oferir serveis de mobilitat propis i de tercers/res per a persones no residents, integrant l'oferta en app amb filosofia MaaS.</p>
	2. La responsabilitat social i la mobilitat sostenible en el cor del negoci internacional	<p>2.1 Contemplar la perspectiva de la responsabilitat social i la mobilitat sostenible en l'estratègia per potenciar el negoci i projectes internacionals de TMB.</p> <p>2.2 Integrar sistemàticament la perspectiva de la responsabilitat social i la mobilitat sostenible en els processos de participació en projectes internacionals.</p> <p>2.3 Impulsar les línies de negoci en serveis fora de l'àmbit de l'AMB (consultoria, operacions bus, etc.) per rendibilitzar les capacitats de TMB, el desenvolupament dels seus professionals i el posicionament de TMB i de Barcelona com a referent internacional. Dotar-lo d'una estructura organitzativa pròpia.</p>

Serveis corporatius. Màrqueting i negoci internacional

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Màrqueting i Negoci Internacional	3. Accessibilitat universal	3.1 Garantir l'accessibilitat universal al transport públic a tots els col·lectius socials mitjançant l'estructuració d'un model organitzatiu transversal orientat a la millora continuada de les infraestructures, dels vehicles i dels serveis, des d'una visió 360° de "Client amb diversitat".
		3.2 Promoure la formació del personal en accessibilitat universal per fomentar un canvi cultural i l'eliminació de barreres actitudinals.
		3.3 Avançar en l'eliminació de les barreres físiques d'accessibilitat a les xarxes de TMB amb la participació de les entitats i els usuaris.
		3.4 Millorar l'accessibilitat de les persones amb discapacitats visuals i/o auditives.
		3.5 Assegurar i adaptar les xarxes de TMB a les persones amb discapacitat intel·lectual o cognitiva.
		3.6 Potenciar la innovació en l'ús de noves eines digitals i millorar la usabilitat i accessibilitat de les eines digital ja existents.
		3.7 Millorar els processos de diàleg dels col·lectius implicats per aconseguir la seva participació en la millora continuada de les infraestructures, dels vehicles dels serveis de TMB.

Xarxa de Bus

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Xarxa de Bus	1. Qualitat del servei i accessibilitat	1.1 Millorar la satisfacció de clients/es
		1.2 Promoure l'accessibilitat universal a les xarxes.
		1.3 Extendre el servei de bus a demanda i de proximitat -serveis de bus de proximitat, Bus d'última milla- (presència a 50 barris), millorant personalitzant el servei i guanyant en eficiència.
	2. Salut i seguretat integral a la xarxa	2.1 Afavorir un entorn segur i saludable de clients/es de TMB i minimitzar els riscos.
		2.2 Afavorir un entorn de treball segur i saludable a la xarxa transport de TMB minimitzar els riscos.
	3. Civisme al transport públic	3.1 Fomentar el civisme, la responsabilitat i la convivència en les xarxes de transport public.
	4. Benestar de les persones treballadores a la xarxa	4.1 Vetllar per les condicions de treball, el desenvolupament professional i el benestar físic i emocional de les persones treballadores a la xarxa.
	5. Gestió i minimització de l'impacte en el medi ambient	5.1 Reduir l'impacte de l'activitat de la xarxa de TMB en la contaminació i establir mesures per minimitzar l'impacte en el canvi climàtic.
		5.2 Incrementar progressivament l'ús de les millors tecnologies disponibles i dels combustibles més respectuosos amb el medi ambient. (Ambientalització de la flota)
		5.3 Promoure l'economia circular i prevenir i gestionar els residus.
5.4 Fer un ús sostenible dels recursos.		

Xarxa de Bus

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Xarxa de Bus	6. Renovació i ampliació de la flota de Bus	6.1 Renovar i ampliar la flota de Bus amb criteris de sostenibilitat, eficiència energètica i transformació digital.
		6.2 Adequar i millorar les infraestructures i sistemes per a l'adequada prestació del servei de bus, eficàcia en el manteniment, eficiència energètica i sostenibilitat.
	7. Nous models de serveis sostenibles	7.1 Impulsar nous models de servei, operació i manteniment que maximitzin la qualitat de servei de Bus i la intermodalitat, en clau de sostenibilitat.

Xarxa de Metro

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Xarxa de Metro	1. Qualitat/oferta del servei i accessibilitat	1.1 Millorar la satisfacció de clients/es
		1.2 Promoure l'accessibilitat universal a les xarxes.
		1.3 Executar les activitats d'acompanyament a la Generalitat per aconseguir el 100% d'estacions accessibles.
		1.4 Desenvolupa un pla integral de digitalització responsable a la Xarxa de Metro.
	2. Salut i seguretat integral a la xarxa	2.1 Afavorir un entorn segur i saludable de clients/es de TMB minimitzar els riscos.
		2.2 Afavorir un entorn de treball segur i saludable a la xarxa transport de TMB i minimitzar els riscos -instal·lacions, vehicles, ciberseguretat....
	3. Civisme al transport públic	3.1 Fomentar el civisme, la responsabilitat i la convivència en les xarxes
	4. Benestar de les persones treballadores a la xarxa	4.1 Vetllar per les condicions de treball, el desenvolupament professional i el benestar físic i emocional de les persones treballadores a la xarxa.

Xarxa de Metro

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Xarxa de Metro	5. Gestió i minimització de l'impacte en el medi ambient	5.1 Reduir l'impacte de l'activitat de la xarxa de TMB en la contaminació establir mesures per minimitzar l'impacte en el canvi climàtic.
		5.2 Incrementar progressivament l'ús de les millors tecnologies disponibles i dels combustibles més respectuosos amb el medi ambient. (Ambientalització de la flota).
		5.3 Promoure l'economia circular i prevenir i gestionar els residus.
		5.4 Fer un ús eficient i sostenible dels recursos.
		5.5 Utilitzar l'energia elèctrica de la xarxa de Metro per alimentar la càrrega dels Autobusos aconseguint un estalvi en el cost (sinergia infraestructura elèctrica Bus-Metro)
	6. Renovació i ampliació de material mòbil/infraestructures ferroviàries	6.1 Renovar i ampliar el material mòbil ferroviari amb criteris de sostenibilitat, eficiència energètica i transformació digital, en línia amb el Pla Estratègic de TMB 2025.
		6.2 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, en línia amb el Pla Estratègic de TMB 2025.
6.3 Digitalitzar els serveis i operacions en estacions (Model conceptual estació 2025), fent de l'estació un espai sostenible, sensoritzat, connectat, segur i integrat amb la ciutat amb una oferta de serveis adequada a les necessitats de les persones usuàries.		
6.4 Impulsar el desenvolupament de projectes de la Generalitat per a l'ampliació de la xarxa de Metro.		
7. Nous models de serveis sostenibles	7.1 Impulsar, en clau de negoci responsable, nous models de serveis, operació i manteniment que maximitzin la qualitat i la seguretat del servei de Metro i la intermodalitat.	

Comunicació i relacions institucionals

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Comunicació i Relacions Institucionals	1. Comunicació corporativa Responsable	1.1 Aconseguir que els criteris i missatges associats a la responsabilitat social i la mobilitat sostenible, siguin atributs essencials i diferencials de la marca TMB, com a reflex de la seva identitat corporativa.
	2. Comunicació i compromís intern.	2.1 Promoure una comunicació interna transparent, proactiva i entenedora per afavorir la implicació i l'interès de les persones treballadores en l'evolució de TMB i el seu compromís en l'assoliment dels reptes de futur i de contribució al desenvolupament sostenible.
	3A. Gestió de la responsabilitat social de TMB.	3A.1 Assegurar l'execució i coordinació del Pla d'RS i Sostenibilitat en temps i forma, enfortint de manera transversal la cultura de l'RS en totes les seves actuacions i àmbits d'influència-interns i externs- de TMB.
		3A.2 Establir un sistema d'indicadors de l'RSIS per a fer un seguiment de l'impacte derivat de la implantació del Pla d'RSIS.
3A.3 Assegurar la qualitat de la comunicació de la responsabilitat social de TMB i de l'Estat d'Informació no Financera amb tots els grups d'interès, en forma (principis de qualitat) i fons (principis relatius als continguts).		
3A.4 Establir un sistema de comunicació i seguiment de l'evolució del Pla de Responsabilitat Social i Sostenibilitat per compartir amb els grups d'interès que han participat en la seva elaboració.		

Comunicació i relacions institucionals

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Comunicació i Relacions Institucionals	3B. Dona i Diversitat	3B.1 Impulsar una cultura d'igualtat d'oportunitats i no discriminació en tots els processos de la dinàmica organitzativa a TMB. 3B.2 Impulsar la diversitat i la seva gestió, així com la promoció del talent femení intern, com a un fet enriquidor de la vida organitzativa de TMB. 3B.3 Incorporar la mirada de gènere al disseny de la mobilitat.
	4. Confiança i reputació amb els grups d'interès.	4.1 Enfortir la confiança en les relacions amb els diferents grups d'interès com a un actiu diferencial de TMB.
	5. Contribució de TMB al desenvolupament sostenible i l'agenda 2030.	5.1 Assegurar la coherència entre el Pla Estratègic de TMB 2025, els objectius del Pla de responsabilitat social, els Objectius de Desenvolupament Sostenible i les metes de l'agenda 2030.

Comunicació i relacions institucionals. Fundació TMB

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Fundació TMB	1. TMB Educa: educació per a la mobilitat sostenible	1.1 Enfocar el projecte educatiu de TMB a promoure un canvi en la manera de moure's d'acord amb els criteris de la mobilitat sostenible: públic-privat, propietat-ús, eficiència energètica, energies renovables, accessibilitat universal, ús de noves tecnologies, canvi climàtic, alineació amb la responsabilitat social i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), etc.
	2. TMB Cultura i transformació social	2.1 Assegurar que els projectes de TMB Cultura s'orienten a la transformació social, en línia amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), i a promoure continguts, eines i espais de co-creació innovadors per fer que els projectes culturals vinculats a TMB millorin a través de la mobilitat la vida de les persones.
	3. Civisme, ciutadania i responsabilitat	3.1 Fomentar el civisme, la responsabilitat i la convivència en l'àmbit del transport públic.
	4. Cooperació, solidaritat i voluntariat a TMB	4.1 Reactivar les polítiques de Cooperació i Solidaritat, estimulant el voluntariat a TMB i l'estructura de participació dels treballadors i treballadores en els Programes Socials.

Comunicació i relacions institucionals. Fundació TMB

Àrees	Àmbits d'impacte	Objectius
Fundació TMB	5. Patrimoni històric de TMB	5.1 Tenir cura i fer difusió del fons patrimonial de TMB, vetllant per la seva conservació com a testimoni de la història del transport públic a Barcelona i com a focus de reflexió per valorar el seu impacte en la transformació social i com adequar-lo a les noves necessitats de la mobilitat sostenible.
		5.2 Col·laborar amb institucions, historiadors i investigadors i la ciutadania en general al voltant de la història de la companyia, i facilitar la consulta de documentació històrica a petició.
		5.3 Dur a terme el projecte de l'exposició del FONS HISTÒRIC DE LA FUNDACIÓ TMB.
		5.4 Celebrar els centenaris de BUS al 2022, tenim en compte que aquest mateix any es celebren també els 150 anys del Tramvia, així com el centenari de l'arribada del Metro a Barcelona a l'any 2024.
	6. Col·laboracions de la Fundació TMB amb tercers	6.1 Alinear les col·laboracions de la Fundació TMB amb tercers amb els criteris de la responsabilitat social i la sostenibilitat de l'empresa.
		6.2 Gestionar amb criteris de qualitat i responsabilitat social les col·laboracions amb tercers en matèria de difusió.

3.2 Els mecanismes de gestió

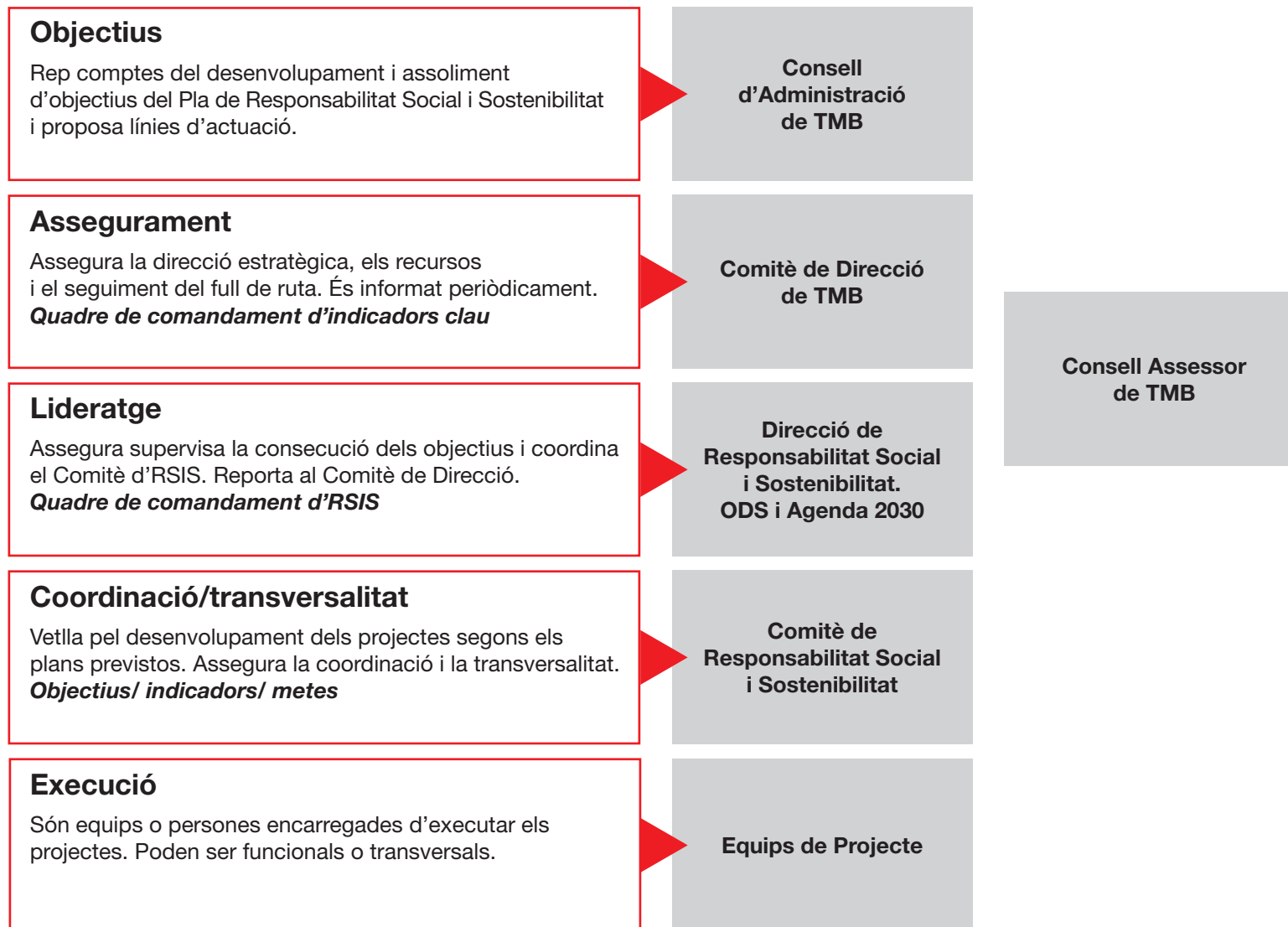
3.2.1 Òrgans de gestió, participació i seguiment

La gestió del Pla de responsabilitat social i sostenibilitat s'integra en els òrgans de gestió existents a TMB, de manera que no requereix de la creació de cap estructura de participació específica, ja que s'entén com una "manera de pensar", de fer i d'entendre TMB que afecta de manera transversal la cultura de tota l'organització.

Per tant, a partir de l'estructura orgànica de TMB, s'estableix el següent model de governança i participació, amb indicació de les funcions específiques que s'assumeixen en relació a aquest Pla.

Pla de responsabilitat social i sostenibilitat

La contribució de TMB als ODS i l'Agenda 2030



3.2.2 Definició i distribució de rols i responsabilitats

Per a cada òrgan de gestió/ participació definit en el quadre anterior es recull a continuació una descripció de:

- Les seves funcions en relació al Pla.
- La seva composició.
- La periodicitat amb la qual aborden els projectes i les accions derivades del Pla d'RSiS.

Consell d'Administració de TMB

Funcions

- **Coneix i valida les línies generals d'actuació del Pla d'RsiS** i les propostes del/la conseller/a delegat/da respecte d'això.
- És **informat periòdicament** per part del/de la conseller/a delegat/da.

Composició

- El **presideix** la persona que marca els **estatuts** i en formen part els membres del Consell d'Administració de TMB.

Periodicitat

- Inclou a la seva agenda la **responsabilitat social i la sostenibilitat de TMB**, com a mínim una vegada anualment. A proposta del conseller/a delegat/da, inclou a la seva agenda ordinària, si s'escau, assumptes relatius a aquesta matèria.

Comitè de Direcció de TMB

Funcions

- **Impulsa i assegura el Pla d'RSiS** i vetlla per la seva integració en el Pla estratègic de TMB, en la seva cultura i en el sistema integral de gestió.
- **Fa el seguiment del full de ruta** i rep informació de la seva evolució periòdicament.
- **Valida les línies d'actuació** i les propostes de la Direcció d'RSiS.
- Faculta la Direcció d'RSiS i el Comitè d'RSiS per **proposar a les diferents àrees/direccions** de TMB els programes, projectes i accions recollides en el Pla d'RSiS.
- **Aprova l'estructura i composició dels òrgans de governança d'RSiS**, a proposta de la Direcció d'RSiS.
- **Promou els valors i la cultura de la responsabilitat social i la sostenibilitat internament**, de manera transversal a tota l'organització, i externament, en el seu àmbit d'influència.

Composició

- El **presideix** el conseller delegat i en formen part els membres del Comitè de Direcció de TMB.

Periodicitat

- Dedicar com a mínim una **reunió monogràfica anual a l'RSiS**. A petició de la Direcció d'RSiS, inclou a la seva agenda ordinària, si s'escau, assumptes relatius a aquesta matèria.

Direcció de Responsabilitat Social i Sostenibilitat

Funcions

- Assegura l'**execució i coordinació del Pla de responsabilitat social i sostenibilitat** en temps i forma i treballa per estendre de manera transversal la cultura de l'RSiS en totes les actuacions de TMB i en tots els seus àmbits d'influència.
- **Impulsa l'elaboració de polítiques potenciadores de l'RSiS** i plans d'acció en línia amb les expectatives canviant dels grups d'interès, les tendències generals i la realitat de l'empresa.
- **Lidera i coordina el Comitè d'RSiS**, hi dona suport i en fa el seguiment, assegurant la implicació dels seus membres i la transversalitat dels projectes.
- **Coordina els diferents òrgans de participació**, estimulant el compromís i resolent les situacions problemàtiques.
- **Vetlla per l'adequada definició i implantació del marc de relacions amb les parts interessades o grups d'interès**, mantenint oberts els canals de diàleg que garanteixin alts estàndards de comunicació i confiança mútua.
- **Representa TMB** en fòrums, jornades i organismes d'RSiS.
- **Identifica i avalua els riscos i les oportunitats d'RSiS** potenciant la innovació i facilitant els canals necessaris per la millora contínua.
- **Defineix**, en col·laboració amb el Comitè d'RSiS, **el sistema d'avaluació i seguiment periòdic dels indicadors clau d'RSiS** en els diferents àmbits, proposa accions de millora.

- **Impulsa la participació, la implicació** i, si s'escau, **el lideratge de TMB** en iniciatives col·laboratives externes que potenciïn la cultura de l'RSiS en el seu àmbit d'influència, a escala local i internacional.
- **Es coordina amb els departaments de comunicació** (interna i externa) vetllant per la coherència comunicativa amb els valors de l'RSiS.
- **Reporta** al Comitè de Direcció de TMB.

Composició

- La persona que ocupa aquesta posició a TMB amb el **suport de les persones del seu equip i del Comitè d'RSiS**.

Periodicitat

- La seva **dedicació és continuada i exclusiva** per desplegar i implantar el Pla d'RSiS i vetllar permanentment per assegurar de manera transversal la cultura de l'RSiS a totes les actuacions de TMB i en tots els seus àmbits d'influència.

Comitè de Responsabilitat Social i Sostenibilitat

Funcions

- **Col·labora amb la Direcció d'RSiS** en la planificació, coordinació, implantació, seguiment i millores del Pla d'RSiS.
- **Coordina, impulsa, dona suport i fa el seguiment dels projectes d'RSiS** en els diferents àmbits d'actuació amb els departaments

responsables de la seva execució. Els membres del Comitè d'RSiS són els referents/ corresponsals interns d'RSiS; tots els projectes d'RSiS tenen com a mínim un referent identificat.

- **Promou i difon la cultura i els valors de la responsabilitat social i la sostenibilitat** de manera capil·lar i transversal dins l'empresa.
- **Contribueix amb la Direcció d'RSiS** a identificar noves oportunitats, a elevar-les al Comitè de Direcció de TMB i a implantar-les un cop aprovades.
- Participa amb la Direcció d'RSiS en la **implantació del marc de relacions** amb les parts interessades i en la consecució i manteniment d'alts nivells de confiança amb totes elles.
- Coopera amb la Direcció d'RSiS en la **identificació i avaluació dels riscos i les oportunitats d'RSiS**.
- Assegura i aplica en la pràctica del dia a dia la necessària **transversalitat del Pla d'RSiS**.
- **Reporta a la Direcció d'RSiS**.

Composició

- **El presideix la Direcció de RSiS** i estarà format per les persones responsables de cada àrea funcional i operativa de TMB que es dessifnin a tal efecte per part de les respectives Direccions.

Periodicitat

- Es reuneix amb una **periodicitat semestral** i sempre que la Direcció

d'RSiS ho requereixi.

Equips de projecte de responsabilitat social i sostenibilitat

Funcions

- **Executen els projectes i les actuacions** recollides en el Pla d'RSiS.
- **Col·laboren i informen periòdicament de l'evolució dels projectes** el referent corresponent del Comitè d'RSiS.
- Participen activament en l'**anàlisi de riscos i oportunitats**.
- Eleven al Comitè d'RSiS **propostes i recomanacions** per millorar l'acompliment de TMB en la seva RS.
- **Actuen coordinadament amb altres àrees i àmbits d'activitat de TMB** per assegurar de manera transversal l'èxit del Pla d'RSiS.

Composició

- **Són persones o equips de persones, de cada àrea funcional**, de negoci o amb composició transversal, amb competències específiques per executar els projectes que es deriven dels objectius plantejats en les diferents àrees per enfortir l'RSiS a TMB. Són proposades i consensuades entre les persones interessades, els seus caps i la direcció d'RSiS. La dependència és dels caps de les direccions més directament relacionades amb els projectes respectius.

Periodicitat

- **En funció de la planificació concreta realitzada per a cada projecte** i la seva durada corresponent.

Consell Assessor de TMB

L'estructura de participació definida en clau interna es complementa amb el Consell Assessor de TMB com a òrgan consultiu i com a espai de diàleg amb les parts interessades. És concebut com un instrument de representació dels diferents grups d'interès i d'estímul a la participació de la societat i dels seus agents en la presa de decisions i, pel que fa a aquest document, en les qüestions relatives a l'RSiS de TMB.

Les seves funcions, composició i periodicitat de les trobades, així com el reglament de funcionament i d'organització es desenvolupen en el context d'implantació del Pla estratègic de TMB 2025. Les seves funcions amb relació al Pla d'RSiS són les següents:

Funcions

- **Col·labora amb TMB en la definició i seguiment dels criteris**, els objectius i el planejament estratègic de l'RSiS de TMB.
- **Contribueix a fer el seguiment del Pla d'RSiS** i aporta idees perquè TMB doni resposta de manera equilibrada a les expectatives dels diferents grups d'interès de TMB.
- **Rep informació periòdicament de l'evolució del Pla d'RSiS de TMB.**

- Contribueix a **identificar i establir mecanismes de diàleg** amb cadascuna de les parts interessades de TMB.
- **Rep informació periòdica del resultat de les consultes i de les accions de diàleg amb les parts interessades** –les seves necessitats i expectatives, la seva valoració de la resposta de TMB a aquestes, les seves idees per millorar i l'evolució dels indicadors de confiança.
- Fa **propostes sobre els programes i projectes** més prioritaris per enfocar-los i adaptar-los a la satisfacció de les parts interessades i a les prioritats de l'agenda social on TMB pugui influir.
- **Promou la cultura i els valors de la responsabilitat social i la sostenibilitat** entre les parts interessades de TMB i en la societat en general.
- **Col·labora amb TMB, des de la seva visió externa i col·legiada** en la identificació i avaluació dels seus riscos i de les seves oportunitats en termes d'RSiS, contribuint a la seva innovació i millora continuada.

Composició

- **El presideix la Presidència de TMB.** La vicepresidència recau en el/la conseller/a delegat/da. En formen part una representació dels principals grups d'interès de TMB i, si s'escau, la direcció d'RSiS.

Periodicitat

- **Es reuneix anualment** a proposta de la Presidència, del/de la conseller/a delegat/da de TMB.

**Pla de responsabilitat social
i sostenibilitat**

La contribució de TMB
als ODS i l'Agenda 2030

3.3 El sistema de reporting. La memòria de responsabilitat social i sostenibilitat

La gestió de la responsabilitat social requereix un compromís explícit en dos àmbits:

- a) **En la manera de pensar** l'empresa, és a dir, en la manera d'entendre TMB com a empresa, de construir la seva cultura, la seva identitat, en les declaracions institucionals –com són el propòsit, la missió, la visió i els valors– i en el seu plantejament estratègic. Tot plegat representen els eixos que orienten l'acció.
- b) **En la manera d'actuar**, és a dir, en la gestió quotidiana de l'RSiS, vehiculada en el cas de TMB a través dels objectius, indicadors i metes que cadascuna de les àrees en particular, de totes elles en conjunt i de manera transversal, assumeixen per tal d'avançar i progressar en l'assoliment dels ODS amb l'horitzó posat en el 2030.

El compromís en aquests dos àmbits és necessari, però no suficient. Cal també el compromís de retre comptes, amb transparència, dels objectius plantejats i les fites aconseguides a totes les parts i grups que tenen interessos legítims en TMB.

Per fer-ho, TMB es compromet a elaborar i publicar anualment la Memòria de responsabilitat social i sostenibilitat, en la qual presenta públicament els impactes econòmics, ambientals, socials, ètics i governança i, per tant, les seves contribucions (positives o negatives) als objectius de desenvolupament sostenible.

Pla de responsabilitat social i sostenibilitat

La contribució de TMB als ODS i l'Agenda 2030

Per estructurar la memòria, TMB segueix *a priori* com a principal referència els estàndards GRI, acceptats a escala internacional. Els estàndards GRI creen un llenguatge comú per a les organitzacions i els grups d'interès, amb el qual els impactes econòmics, ambientals, socials, ètics i de governança de les organitzacions poden ser comunicats i compresos.

Els estàndards s'han dissenyat per fomentar la comparabilitat i qualitat de la informació sobre aquests impactes i possibilitar més transparència i rendició de comptes per part de les organitzacions.

Amb aquesta referència tècnica, TMB pretén proporcionar una representació equilibrada i raonable de les contribucions positives i negatives per permetre als grups d'interès interns i externs formar-se opinions i prendre decisions informades sobre els serveis de TMB i la seva contribució a una societat més ètica, humana i sostenible.





El full de ruta

“L’horitzó és la pàtria de l’èsser humà”.
Eduardo Chillida

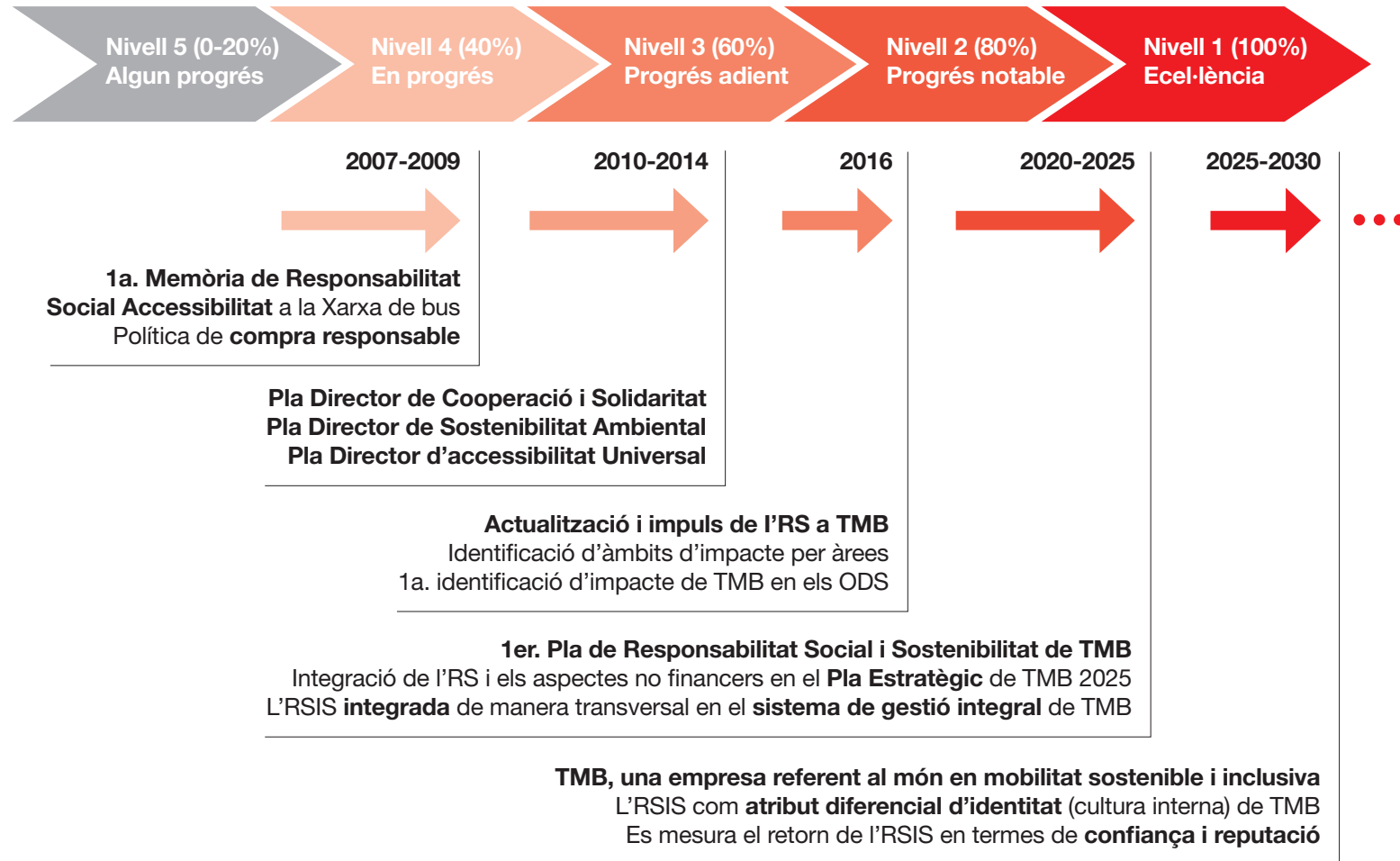
4.1 Visió panoràmica. Horitzó 2030

Dibuixem a continuació la visió panoràmica de l’evolució de l’RSiS a TMB contemplant des de la primera memòria de responsabilitat social elaborada l’any 2008-2009 fins a l’horitzó 2030.

Amb aquest Pla de responsabilitat social i sostenibilitat es pretén donar un salt qualitatiu endavant i consolidar el retorn que implica l’aposta de TMB per la responsabilitat social, en clau interna, en termes de compromís de les persones que treballen amb l’empresa i, en clau externa, en termes d’increment de reputació i confiança per part de totes les parts interessades i interlocutors amb els quals es relaciona TMB. Tot amb el propòsit d’elevant la mirada amb una aposta ferma i radical per contribuir a la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible i a la seva agenda 2030.

Pla de responsabilitat social i sostenibilitat

La contribució de TMB als ODS i l'Agenda 2030



De 0% a 20%: Sense evidències o alguna o activitat aïllada.

De 25% a 40%: existeixen evidències però sense integració en la gestió polítiques/estratègies de TMB

De 45% a 50%: evidències integrades en la gestió/ polítiques/estratègies de TMB, però amb possibilitats significatives de millora.

De 65% a 80%: evidències integrades en gestió/ polítiques/estratègies de TMB, però amb algunes possibilitats de millora

De 85% a 100%: les evidències es succeeixen durant varis exercicis, formen un conjunt coherent fan que TMB sigui un referent en RS i sostenibilitat.

4.2 Indicadors clau de seguiment

En el treball transversal que hem desplegat amb totes les àrees de l'empresa es reflecteixen els àmbits d'impacte i els objectius, indicadors i metes concretes que hem consensuat per avançar en una primera fase d'implantació del Pla.

No obstant, en aquest mateix procés anirem definint, en col·laboració amb els grups d'interès, els indicadors més genèrics i sintètics que ens serveixin per anar avaluant i fer un seguiment global del nostre nivell de progrés en la contribució a una plena mobilitat sostenible i inclusiva amb aquest horitzó 2030.

En aquest context incloem a continuació les consideracions següents, fruit de les nostres reflexions portades a terme en el procés d'elaboració d'aquest document, amb relació als indicadors més globals que sintetitzin i representin la gestió global de la responsabilitat social de TMB.

Consideracions

Una primera referència per obtenir uns indicadors globals de la gestió de la responsabilitat social és la vigent **Llei 11/2018 d'informació no financera i diversitat** que obliga TMB a publicar el seu "**Estat d'informació no financera**". Aquesta Llei marca un abans i un després en la història de la responsabilitat social, ja que estableix per primera vegada l'obligació legal d'informar públicament sobre els aspectes no financers –ambientals, socials i d'ètica i governança–.

Una referència per confeccionar els indicadors, inclosa en els suggeriments de la mateixa Llei 11/2018, és un estàndard de referència a escala internacional que des de l'any 2000 s'utilitza de manera majoritària per elaborar informes de responsabilitat social i sostenibilitat –que en termes de la Llei, s'assimila a l'Estat d'informació no financera (EINF)–; aquesta referència, en la seva versió actual s'anomena “**Standards del Global reporting Initiative-GRI-**”.

A més d'aquestes dues consideracions prèvies, una de les funcions principals de la responsabilitat social d'una empresa és la d'assegurar que els indicadors informats en les memòries de sostenibilitat –o en l'estat d'informació no financera, seguint la terminologia de la llei– segueixin un determinat nivell de qualitat per aconseguir dos objectius:

- a) Que siguin útils per a l'empresa, pel que fa a la mateixa gestió interna dels seus impactes financers i no financers i
- b) Que sigui una eina que garanteix les necessitats d'informació i la rendició de comptes als seus grups d'interès.

Una base essencial per aconseguir-ho és que la informació i els seus indicadors estiguin elaborats seguint els “**Principis per a l'elaboració dels informes**” recollits en l'apartat “Fonaments” del GRI. Aquest principis són de dos tipus:

- Per una banda, **els principis relatius a la definició dels continguts** de l'informe, com són l'anàlisi de materialitat, la participació dels grups d'interès, el context de sostenibilitat (agenda 2030) i l'exhaustivitat.

- Per l'altra, els **principis relatius a la qualitat dels indicadors**, com ara la precisió, equilibri, comparabilitat, claredat, fiabilitat i puntualitat

Indicadors essencials de responsabilitat social

A partir d'aquestes consideracions i atès que:

- La consideració dels impactes no financers i la seva integració en el sistema de gestió integral té per a TMB una importància creixent i
- Els indicadors específics i les seves respectives metes d'acompliment dels aspectes financers i no financers –ambientals, socials i d'ètica i governança– ja els reportaran les diferents àrees de TMB.

Recollim a continuació una descripció de 5 indicadors que podrien ser globalment representatius de la gestió de la responsabilitat social de TMB, i que es podrien incloure en el sistema de gestió integral de l'empresa, a banda d'altres que també es considerin. Els agrupem seguint els dos tipus de principis per a l'elaboració d'informes de sostenibilitat del GRI.

Indicadors relatius als principis per a la definició dels continguts de l'EINF (segons GRI)

Els indicadors següents reflecteixen l'impacte de les actuacions de TMB en la percepció que els grups d'interès tenen sobre l'ètica i la integritat de TMB, la seva reputació i la confiança que dipositen en l'empresa.

Indicador 1

Denominació: Índex de confiança (global i per grup d'interès)

Unitats de mesura: Nivell de confiança, a partir d'un qüestionari de confiança segons escala d'1 a 10.

Origen de les dades: resposta dels diferents grups d'interès de TMB al qüestionari de confiança.

Periodicitat: es pot alternar trimestralment, semestral o anual l'anàlisi de confiança amb els diferents grups d'interès.

Indicador 2

Denominació: Índex de coherència percebuda (global i per grup d'interès)

Unitats de mesura: nivell de coherència percebuda entre [el que diem] a les declaracions institucionals i [el que fem] en el dia a dia, segons una escala de 0 a 10.

Origen de les dades: resposta dels diferents grups d'interès de TMB al qüestionari de coherència percebuda/importància atribuïda.

Periodicitat: es pot alternar trimestralment o semestral l'anàlisi de coherència percebuda amb els diferents grups d'interès.

Indicador 3

Denominació: Índex de reputació (global i per grup d'interès)

Unitat de mesura: Nivell de reputació, a partir de les dades de l'estudi *RepTrak* (*Reputation Institute*) en una escala de 0 a 100, o altres referències.

Origen de les dades: resposta dels diferents grups d'interès de TMB a l'estudi *RepTrak*.

Periodicitat: es pot alternar trimestralment, semestral o anual l'estudi de reputació amb els diferents grups d'interès.

Relatiu als principis de qualitat dels indicadors de l'EINF (segons GRI)

Aquests són dos indicadors que tenen a veure amb el compliment dels requisits de qualitat de la informació publicada en la memòria de sostenibilitat i, per una altra banda, amb el nivell d'assoliment de les metes plantejades sobre el total.

Indicador 4

Denominació: índex de qualitat dels indicadors de la memòria de sostenibilitat.

Unitats de mesura: nombre i percentatge d'indicadors sobre el total d'indicadors de l'EINF que reuneixen els requisits de qualitat, segons el GRI; classificats en nivell de qualitat: alt, mitjà i baix.

Origen de les dades: Sistema d'indicadors de gestió de la responsabilitat social de TMB. Anàlisi de qualitat dels indicadors inclosos a la memòria.

Periodicitat: trimestral, semestral o anual, en funció de la disponibilitat de les dades.

Indicador 5

Denominació: Nivell de consecució dels objectius/metes

plantejades respecte als objectius/metes de responsabilitat establerts per l'exercici.

Unitats de mesura: nombre i percentatge de metes aconseguides sobre el total de metes a assolir respecte als objectius d'RSiS establerts en l'exercici; classificació en nivell de consecució: alt, mitjà i baix.

Origen de les dades: Sistema d'objectius/metes i d'indicadors de gestió de la responsabilitat social de TMB. Anàlisi de la consecució de les metes establertes amb relació als objectius d'RSiS per l'exercici, desagregats per direccions/àrees.

Periodicitat: trimestral, semestral o anual, en funció de la disponibilitat de les dades.

4.3 Accions de llançament i posada en marxa

La implantació efectiva del Pla d'RSiS requereix prestar especial atenció a l'impuls ferm d'una sèrie d'accions especialment importants per a una correcta posada en marxa. D'altra banda, si no s'atorga la cura suficient en un llançament efectiu es poden produir retards que generen ineficiències i pèrdua de la implicació generada en les persones de les diferents àrees de TMB que han participat activament en la seva elaboració.

Es relacionen a continuació les actuacions següents per assegurar una correcta posada en marxa del Pla:

1. **Presentació del Pla de responsabilitat social i sostenibilitat de TMB** al Comitè de Direcció i al Consell d'Administració.
2. **Posada en marxa de l'estructura de participació:** realització de la primera reunió del Comitè d'RSiS, per iniciar el repartiment de rols i tasques i operativitzar la posada en marxa.
3. **Revisió i priorització dels objectius, indicadors i metes de cada àrea** amb l'assignació de les persones responsables.
4. **Disseny i implantació d'una campanya de difusió**, sensibilització i comunicació interna sobre el nou Pla d'RSiS i sostenibilitat.
5. **Establiment de les accions per executar la integració dels aspectes no financers** en el sistema de gestió integral de TMB.
6. **Disseny i implantació d'una campanya de difusió**, sensibilització i comunicació externa sobre el nou Pla d'RSiS i sostenibilitat.

7. **Calendari de les accions prioritàries de cada àrea** i realització de les primeres reunions de projecte.
8. **Dotació dels recursos necessaris per a la implantació del Pla d'RSiS:** facultar i dotar de temps, espais i eines les persones implicades i dotació, si s'escau, d'inversions o despeses associades en els projectes que ho requereixin.
9. **Primeres accions d'anàlisi i seguiment de l'estat de la posada en marxa del Pla:** detecció de punts forts, punts febles, barreres, accions correctives, primer informe de *reporting*.



**Transports
Metropolitans
de Barcelona**

