



Memoria de sostenibilidad 2021

Informe de gestión 2021 del grupo consolidado
de Transports Metropolitans de Barcelona



Transports
Metropolitans
de Barcelona



Índice

1. Presentación de la Presidenta y del Consejero delegado	3	5. Gestión responsable	80	8. Compromiso social	182
2. Hechos y datos destacados del 2021	5	5.1. Ética y buen gobierno	81	8.1. Plan de responsabilidad social	183
2.1. Datos principales de la red de bus y metro de 2021	6	5.1.1. Gobernanza	81	8.1.1. Contribución a la sociedad	184
2.2. Hechos destacados de 2021	7	5.1.2. Normativa y reglamento	85	8.2. Fundación TMB	186
2.3. Hitos del ejercicio	12	5.2. Gestión del riesgo	92	8.2.1. Proyectos sociales	187
3. Quiénes somos	18	5.2.1. Sistema de gestión de riesgos	92	8.2.2. Proyectos culturales	188
3.1. Nuestro modelo de negocio	21	5.2.2. Riesgos y Oportunidades más relevantes	94	8.2.3. TMB Educa	189
3.1.1. Servicios y productos de TMB	21	5.3. Transparencia	95	8.2.4. Patrimonio histórico	190
3.1.2. Entorno institucional	27	5.3.1. Grupos de interés	96	8.3. Derechos humanos	191
3.1.3. Compra responsable	30	5.3.2. Materialidad: los aspectos relevantes	99	9. Información financiera del Grupo TMB	193
3.1.4. Negocio exterior	32	6. Nuestra gente	102	9.1. Cuenta de pérdidas y ganancias	195
3.2. Proyectos de futuro y evolución previsible de la sociedad	34	6.1. Perfil del grupo	103	9.2. Balance de situación a 31 de diciembre	198
3.2.1. Plan Estratégico TMB 2025	34	6.1.1. Ocupación	103	9.3. Información fiscal	199
4. Servicios de calidad, innovadores y seguros	42	6.1.2. Política retributiva	117	9.4. Inversiones	200
4.1. Calidad en el servicio de TMB	43	6.2. Atracción e impulso del talento	122	10. Gestión del COVID-19	203
4.1.1. Pasajeros transportados	43	6.2.1. Formación	122	10.1. Organización para la gestión del COVID-19	204
4.1.2. Datos principales de la red de metro y bus	45	6.2.2. Desarrollo del talento	128	10.2. Medidas de salud y seguridad adoptadas	205
4.1.3. Atención y satisfacción del cliente	54	6.3. Bienestar, diversidad e inclusión	133	10.3. Actuaciones para combatir el COVID-19 en el servicio de metro y bus	206
4.1.4. Accesibilidad de los servicios	57	6.3.1. Organización del trabajo	133	10.4. Acciones de comunicación y atención a los usuarios/as	208
4.2. Nuestra apuesta por la innovación	61	6.3.2. Relaciones laborales y sociales	137	10.4.1. Acciones de comunicación digital y atención al cliente	208
4.2.1. Novedades y mejoras	61	6.3.3. Comunicación interna	142	10.4.2. Comunicación interna a la plantilla de TMB	209
4.2.2. Proyectos de innovación, investigación y desarrollo	69	6.3.4. Igualdad de oportunidades	143	10.5. Afectación sobre la movilidad	210
4.2.3. Sistema de gestión de TMB: mejora de la calidad	73	6.4. Seguridad y salud en el trabajo	145	10.6. Impacto económico	211
4.3. Salud y seguridad de nuestros pasajeros	75	6.4.1. Fomento de la salud y la seguridad laboral	145	11. Acontecimientos importantes después del cierre del ejercicio	212
4.3.1. Viajes seguros	75	6.4.2. Accidentabilidad laboral	151	12. Tabla de contenidos del estado de información no financiera (GRI 102.55)	214
4.3.2. Protección de datos	77	7. Protección del medio ambiente	157		
4.4. Comunicación externa	78	7.1. Gestión ambiental	158		
4.4.1. Relación con los medios de comunicación	78	7.1.1. Prevención de riesgos ambientales	159		
4.4.2. Presencia en las redes sociales y campañas importantes	79	7.1.2. Sistema de gestión ambiental y energética	159		
		7.2. Reducción del impacto en el entorno	160		
		7.2.1. Prevención y gestión de residuos	160		
		7.2.2. Protección de la biodiversidad	164		
		7.3. Minimización del uso de recursos	165		
		7.3.1. Agua	165		
		7.3.2. Energía y carburante	166		
		7.4. Lucha contra el cambio climático	171		
		7.4.1. Emisiones	171		
		7.4.2. Otros tipos de contaminación	176		
		7.4.3. Fondos Next Generation EU	177		
		7.4.4. Reglamento europeo sobre inversiones sostenibles	178		

Carta de la presidenta



A la hora de hacer balance del 2021 no podemos obviar que, de nuevo, ha sido un año marcado por la emergencia sanitaria y sus consecuencias tanto a nivel social como individual. En unas circunstancias tan complejas y difíciles, TMB y todo el equipo de profesionales que forman parte han continuado realizando un importante esfuerzo para garantizar a la ciudadanía de Barcelona y su área metropolitana un servicio público esencial como es la movilidad, con las máximas garantías de calidad, seguridad y eficiencia.

Pero, además de responder a las necesidades del momento, TMB no ha dejado de emprender y trabajar en todos los grandes retos presentes y futuros. Y en este sentido, querría destacar la aprobación del Plan Estratégico 2025 de TMB.

En un contexto de cambios profundos en la movilidad, la ciudadanía nos pide un transporte público capaz de hacer frente a retos como el cambio climático o que haga realidad la accesibilidad universal y segura para todas las personas. Para lograr estos hitos, el Plan nos marca el camino a seguir, que pasa por seguir trabajando en renovar ambientalmente y aumentar la flota de trenes y autobuses, innovar y modernizar los procesos, poner la tecnología y la

transformación digital como instrumentos al servicio de las personas en sus desplazamientos, entre otros.

El Plan también tiene la visión que en 2025 TMB sea la principal empresa de servicios de movilidad del país, que lidere la movilidad sostenible y que consigamos que el 65% de desplazamientos en Barcelona se hagan en transporte público. Una hoja de ruta con los propósitos y los compromisos de TMB, y que ya están en la base de las actuaciones que se han llevado a cabo a lo largo del año 2021.

En definitiva, queremos contribuir a hacer del transporte público una herramienta para impulsar el progreso de la sociedad, dando respuesta a lo que nos pide la ciudadanía. Y todo lo que se recoge en esta memoria es un ejemplo, como lo es también la voluntad de seguir comunicando con la máxima transparencia qué hacemos y cómo lo hacemos.

Laia Bonet

Presidenta de TMB

La carta del Consejero Delegado



Durante el 2021, y por segundo año consecutivo, Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB) ha continuado gestionando la situación generada por la pandemia del COVID'19 y las graves consecuencias derivadas de la misma, garantizando todas las medidas de prevención y seguridad necesarias para ofrecer una movilidad segura a las redes de metro y bus, y prestando el máximo servicio disponible para adecuarse a las necesidades de la ciudadanía de Barcelona y su área metropolitana.

Las medidas en cuanto a la movilidad y de confinamiento de la población han sido menos restrictivas que en 2020, y esto explica en buena parte que las redes de metro y autobuses de TMB cerrarán el 2021 con 425,5 millones de viajes. Un incremento de cerca de 92 millones respecto del año anterior, equivalentes al 27,7%, y que inicia el camino de la recuperación de la demanda perdida con el estallido de la crisis del coronavirus el marzo del 2020, aún todavía lejos de las cifras récord de pasajeros de 2019.

Dado el contexto, podemos decir que son unas cifras buenas, con unas perspectivas de recuperación de la demanda vinculadas a la evolución positiva de la actividad económica y de la movilidad.

La buena respuesta ofrecida por el transporte público los últimos años ha sido también una de las causas del repunte positivo del pasaje. Así lo han percibido los usuarios y usuarias del metro y del bus que han puntuado el servicio con un 7,84 y un 8,02, respectivamente. Este

notable alto es resultado de muchas acciones de mejora desarrolladas en TMB y que recogemos en esta memoria. La apertura de nuevas estaciones, la compra de nuevos trenes y la renovación de la flota de autobuses con criterios ambientales y de accesibilidad universal nos tiene que permitir, entre otras, conseguir una movilidad cada vez más sostenible y eficaz.

Tenemos como organización la obligación y el compromiso de afrontar muchos retos, responder a las necesidades de la sociedad y lograr objetivos de mejora. Esto nos ha llevado a elaborar este año el Plan Estratégico TMB 2025, aprobado por el consejo de administración desprendido de un intenso trabajo interno, con participación de las instituciones, aportaciones de los comités de empresa y una importante colaboración de diferentes grupos de interés de nuestro entorno, una parte de los cuales están integrados en el nuevo órgano consultivo creado el 2021, el consejo asesor.

Establecer vínculos con las organizaciones que estructuran la sociedad y favorecer un diálogo abierto y permanente nos da la posibilidad de concretar este compromiso de TMB con la ciudadanía y nos ofrece, sin duda, un visión enriquecedora para llegar a una gestión más afinada y eficiente, así como a unos mejores resultados.

Gerardo Lertxundi
Conseller Delegat de TMB



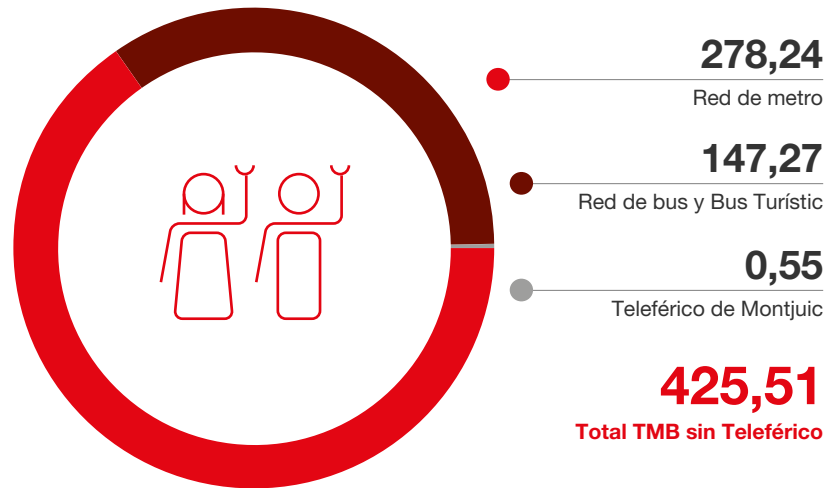
2

Hechos y datos
destacados del
2021

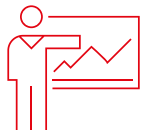


2.1. Datos principales de la red de bus y metro de 2021

Viajeros transportados por el Grupo TMB
(Millones)

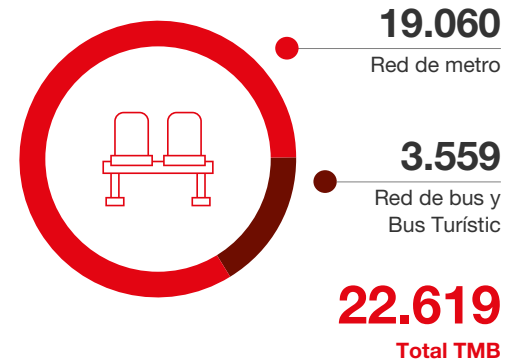


Ingresos netos del Grupo TMB
(Miles de euros)*

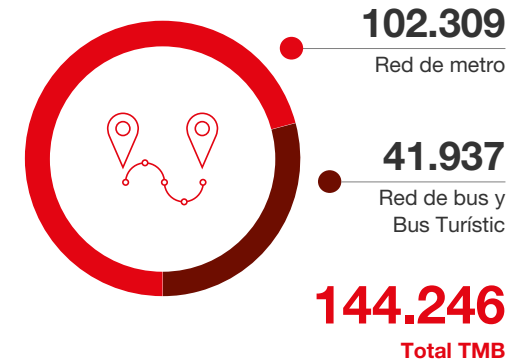


287.836
Total TMB

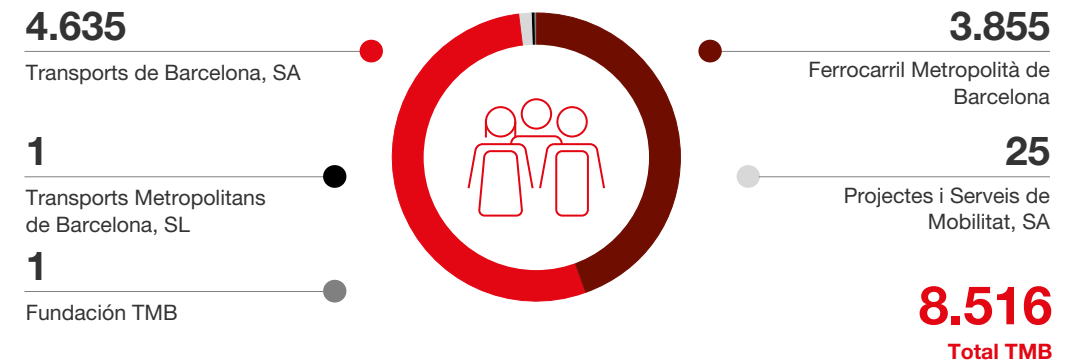
Número de plazas por
kilómetro ofertadas
(Millones)



Trayecto recorrido en coche
por kilómetro útil
(Miles)

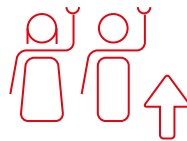


Plantilla Absoluta a 31 de Diciembre
(Personas)



2.2. Hechos destacados de 2021

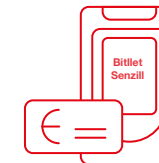
Servicios de calidad, innovadores y seguros



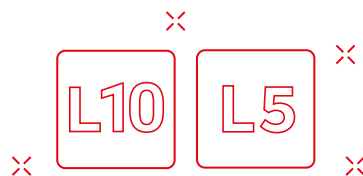
Incremento del pasaje en 2021 en **60,3 millones más de viajeros** en metro y 31,8 millones más en TB sobre el año 2020



Los/as clientes puntúan con un notable el servicio de metro y bus: **7,84 y 8,02 puntos**, respectivamente, sobre 10 en el **Estudio anual de Percepción del Cliente**



Implementación del **sistema de pago de billete sencillo a bordo del bus a través de la tarjeta bancaria EMV**



Puesta en servicio de **tres nuevas estaciones** en la **Línea 10 Sur** (7-11-2021) y de la nueva **estación Ernest Lluch** a la L5 (25-7-2021)



Puesta en servicio de **dos nuevos trenes** de la serie 6000 en la L1 que forman parte de un **contrato de adquisición de 12 trenes**



Renovación de la certificación **Protocolo Seguro COVID-19**



92% de las estaciones de metro adaptadas a personas de movilidad reducida



Puesta en marcha de la **primera línea de la XPRESBus, la X1**



Se han hecho las **obras de segregación de las explotaciones** de la L4 y la L11 **para poder mejorar la operatividad** de la L4 y permitir la operación en modo automático en toda la L11



Renovación de la flota de bus: licitación de **210 autobuses ecológicos**

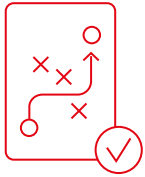


Reestructuración del servicio de **bus en los barrios norte de Nou Barris**

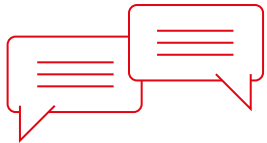


Desarrollo del **Proyecto de Seguridad Integral** de bus que incluye la seguridad física, **la seguridad en el servicio, la ciberseguridad y la seguridad en el ámbito de Prevención de Riesgos Laborales**

Apostamos por una gestión responsable



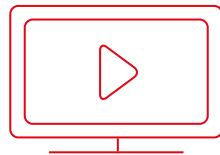
Aprobación del Plan estratégico TMB 2025
por parte de los respectivos **Consejos de Administración de FMB, SA y TB, SA**



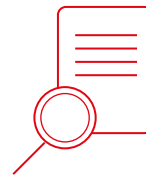
Constitución del Consejo Asesor de TMB
para **favorecer un diálogo permanente con los grupos de interés**



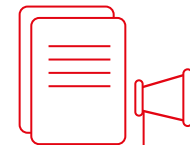
Elaboración de políticas para la aprobación de la **Comisión Ética de TMB** (políticas de Compliance, de conflicto de interés, política anticorrupción y otras)



Confección de un video explicativo y de divulgación sobre el **programa de Compliance** y la realización de 13 jornadas formativas y de sensibilización para la plantilla de TMB



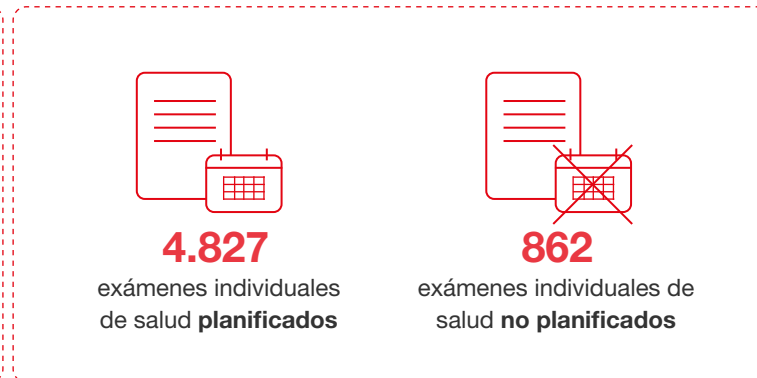
Identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades (RiOs) de las **actividades contenidas en los procesos**



Presentación del **Plan de Responsabilidad Social de TMB** y **desarrollo de las acciones de comunicación** el pasado mes de diciembre



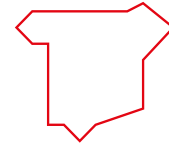
Nuestra gente



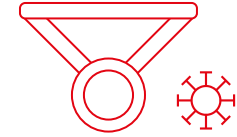
Compromiso social



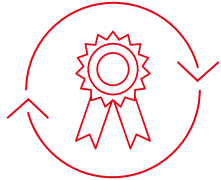
Según un Estudio de la Universitat Pompeu Fabra por cada euro que las Administraciones aportan a TMB, la actividad de ésta **genera un retorno de 6,5 euros a la sociedad** en términos de impacto a la economía y en términos de impacto social y ambiental



El 97,40% de las adquisiciones de bienes y servicios se han hecho a empresas del ámbito español

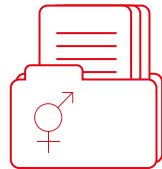


La plantilla de TMB recibió la Medalla de Honor 2021 del Ayuntamiento de Barcelona por su papel durante la crisis sanitaria del COVID-19



Renovación del Sello de **Calidad Educativa del Consejo de Coordinación Pedagógica** a la tarea de TMB Educa

Elaboración del **Nuevo decálogo de atención al cliente con discapacidad intelectual** en pro de la accesibilidad cognitiva



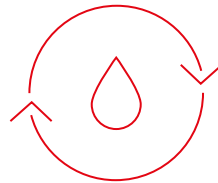
Elaboración por parte de TMB y el Observatori contra la Homofobia de un **protocolo específico para la luchar contra el LGTBI-fobia**, que es complementario del que ya existía para el acoso sexual



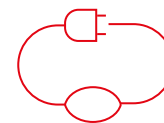
Protección del medio ambiente



Puesta en marcha de los recuperadores de energía de frenada a las subcentrales de Canyelles y Laguna. Se prevé **obtener una recuperación alrededor de 1 MWh por recuperador y año**

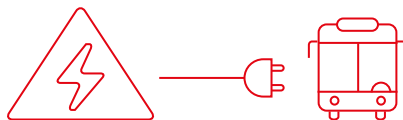
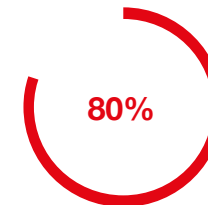


23,5% de agua aprovechada recogida de los pozos de agotamiento de la red de metro



Participación en los **proyectos europeos ASSURED** de fomento de la innovación en la carga rápida de vehículos y JIVE 2 para autobuses de pila de combustible de hidrógeno de **cero emisiones**

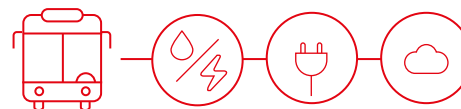
Valorización de los residuos en TMB



Para alimentar de energía las cocheras de bus desde el metro, se ha ejecutado la acometida de Alta tensión a la cochera de Zona Franca desde la subestación receptora de Zona franca (L9), y se ha iniciado la ejecución de la acometida de Alta tensión a la cochera de Triángulo Ferroviario desde la subestación receptora de Sagrera (L9)

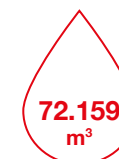


Emisión de gases efecto invernadero



El **69,1% de la flota de bus** está formada por **vehículos híbridos, eléctricos o propulsados con gas natural comprimido**

Consumo de agua



metro



bus

2.3. Hitos del ejercicio

A continuación, se muestran los hitos principales del ejercicio 2021:

Nuevos trenes

El año 2021 **se han puesto en servicio 2 trenes nuevos de la serie 6000 en la línea L1**, los cuales han servido para incrementar la oferta de transporte. Con estas 2 unidades se completa la entrada de los 12 trenes vinculados al Plan de Mejora de la Calidad. La incorporación de este conjunto de trenes se inició el mes de diciembre de 2019 y ha servido para reforzar la oferta de líneas convencionales.

En octubre de 2019 se firmó el contrato de adquisición de **42 trenes de las nuevas series 7000 y 8000**. El año 2021 se ha trabajado en el proyecto de fabricación de estos 42 trenes que servirán para iniciar la sustitución durante el año 2022 de las antiguas series 3000 y 4000 (de las líneas L3 y L1) afectadas por el amianto. Vinculado al proyecto anterior, también se ha activado la ampliación del lote, contemplada en el contrato, **que implica la fabricación de 8 trenes adicionales**. Las unidades de esta ampliación se fabricarán a continuación de los anteriores y servirán para sustituir los 6 trenes de la serie 2000 (L3) afectados también por el asbesto y los 2 restantes servirán para ampliar la oferta de líneas convencionales. Con ésto se habrá completado la sustitución de los trenes de la red de metro afectados por amianto.

Se ha finalizado también la redacción de los pliegos de condiciones técnicas **para adquirir 24 nuevos trenes** destinados a aumentar la oferta en líneas convencionales. Esta actuación queda pendiente de ser autorizada por parte de la ATM.





Inauguración del tramo Port Comercial/ La Factoría – ZAL/Riu Vell

El día 7 de noviembre se pusieron en servicio tres nuevas estaciones de la L10Sud en la Zona franca: Puerto Comercial/La Factoría, Ecoparque y ZAL/Riu Vell, con las cuales se completa el ramal de metro que transcurre en viaducto a lo largo de la Calle A, y se multiplica la accesibilidad en transporte público en una área de intensa actividad económica.

Con las nuevas estaciones, el conjunto de la red de metro se amplía hasta los 125,4 km y 165 estaciones, de los cuales 38,8 kilómetros y 40 estaciones en líneas de funcionamiento automático sin conductor (líneas 9/10 Norte y Sur y L11).

Hay que destacar que las cuatro estaciones del viaducto son más sostenibles en cuanto al consumo de energía, gracias al centenar de paneles fotovoltaicos que ha instalado el departamento de Políticas Digitales y Territorio.



Inauguración de la estación Ernest Lluch

El pasado 25 de julio se puso en servicio la estación de Ernest Lluch de la línea 5 situada en la carretera de Collblanc al límite entre Barcelona y el Hospitalet de Llobregat. La estación se encuentra intercalada entre las estaciones de Collblanc y Pubilla Casas, es la estación que hace 20 de las situadas totalmente o en parte en el término del Hospitalet.

La estación Ernest Lluch potencia el intercambio directo con el Trambaix, con las líneas T1, T2 y T3, y varias líneas de autobuses urbanas e interurbanas, de forma que amplía la cobertura del servicio de metro y, a la vez, favorece la intermodalidad en los desplazamientos entre el Baix Llobregat y Barcelona.



Licitación de 210 autobuses ecológicos

TMB continúa modernizando y ambientalizando la flota de autobuses con nuevos pedidos, siempre con el criterio de compra verde y electrificación progresiva.

El año 2021 se ha adjudicado un total de 210 vehículos ecológicos fruto de un proceso de licitación que TMB puso en marcha, de los cuales en el 2022 se incorporarán 166, y que representarán un total de 78 autobuses con motor eléctrico puro, 108 vehículos híbridos de gas natural comprimido (GNC) y 24 híbridos de dos pisos para el transporte turístico.



H16, la primera línea de bus 100% eléctrica

Este verano la línea H16 (Ps. Zona franca - Fòrum / Campus Besòs) se ha convertido en la primera línea urbana de autobús de alta demanda de Barcelona y de España que funciona íntegramente con vehículos de propulsión eléctrica de gran capacidad: los articulados Solaris e Irizar. Los puntos de carga de oportunidad se encuentran situados en la calle Cisell y en la avenida Eduard Maristany, en la zona del Fòrum. Según la planificación, las líneas siguientes que se electrificaran serán la H12 (Gornal –Besòs Verneida) y la V15 (Barceloneta – Avinguda del Tibidabo).

Reestructuración del servicio en los barrios norte de Nou Barris

Una vez finalizado el contrato y las sucesivas prórrogas, en el mes de mayo TMB pasó a gestionar directamente las líneas de bus del sector norte del distrito de Nou Barris, después de diez años de gestión indirecta. Por asignación de la AMB, TMB es titular de las líneas de bus 80, 81, 82 y 83 que, desde el 2010 operaba por contrato Sagalès y anteriormente había gestionado Transportes Lydia durante una veintena de años.

Para la nueva etapa el Ayuntamiento de Barcelona y TMB elaboraron una propuesta técnica de reestructuración y redefinición de líneas que comporta mejorar los intervalos de paso, conectar mejor los barrios entre sí y con el resto de la ciudad a través de nodos de intercambio, evitar coincidencias y potenciar los atributos de calidad. La propuesta (contrastada en un proceso participativo liderado por el Ayuntamiento) consistió en la implantación de dos nuevas líneas, la extensión del bus a demanda y la mejora de la línea convencional 62:

- Nueva línea 180 (Trinitat Nova - Vallbona), con mejores intervalos que la 80 y la 81.
- Nueva línea 182 (Pl. de la República - Torre Baró), con mejores intervalos que la 82.
- Nueva línea 183, recorrido circular con origen y final en Vallcivera.
- Ampliación del servicio de bus a demanda en los sectores de Torre Baró Nord, Llerona-Balenyà y Vallbona Nord, y conexión directa con el intercambiador de Trinitat Nova, como alternativa a la 83.
- Mejora de los intervalos de la línea 62 con un recorrido más adaptado a la demanda existente.





Puesta en servicio de la primera línea XPRESBus: la X1

El 20 de septiembre entró en funcionamiento la primera línea del XPRESBus, la X1, que es un nuevo concepto de línea de bus que nace con el fin de conectar el centro de la ciudad con los nodos de Glòries y Francesc Macià de manera más rápida y ágil. La nueva línea X1 (Diagonal – Francesc Macià y Mercat dels Encants) destaca por tener menos tiempo de espera (circula por carriles reservados) y menos paradas (cuatro paradas por sentido más la parada intermodal) y tiene una frecuencia de ocho minutos.

Creación del Consejo Asesor

En 2021 TMB ha constituido su Consejo Asesor con el objetivo principal de favorecer un diálogo permanente con los grupos de interés de su entorno que contribuya a mejorar la gestión de la empresa. El nuevo órgano consultivo permitirá concretar el compromiso de TMB con la ciudadanía estableciendo vínculos con las organizaciones que estructuran la sociedad para mantener un diálogo abierto y permanente, y obtener así una visión externa enriquecedora, fruto del debate de las diferentes propuestas y de la diversidad de puntos de vista, cosa que tiene que repercutir en una gestión más afinada y mejores resultados.

Las personas que integran el Consejo Asesor de TMB son a título voluntario y no remunerados. Son 22 componentes de reconocido prestigio y experiencia (24 contando la presidencia y la vicepresidencia que corresponde al Consejero Delegado) para los próximos cuatro años, agrupados por ámbitos: Ingeniería y tecnología, Infraestructuras, Socioeconómico, Movilidad, Social y Cultura.

La constitución del Consejo ha coincidido con un proceso de reflexión dentro de TMB para identificar sus retos de futuro y definir la dirección hacia donde se quiere proyectar en el horizonte del año 2025, el resultado del cual fue el nuevo Plan Estratégico TMB 2025.





Proyecto para la creación de la primera hidrogenera pública

El mes de febrero se firmó el contrato entre Iberdrola y TMB para el suministro de hidrógeno de origen renovable para la flota de autobuses mediante una planta que podrá dar servicio también a otras flotas de vehículos eléctricos. La hidrogenera que se construirá en el polígono industrial de la Zona Franca será la primera de carácter público en España.

Los primeros vehículos a proveerse en la nueva planta serán los 8 autobuses de pila de hidrógeno de última generación adquiridos por TMB el año pasado con la previsión que se incorporen al servicio en 2022. La adopción del hidrógeno cuenta con el apoyo del programa europeo JIVE 2 de promoción de vehículos de pila de hidrógeno y cero emisiones, cofinanciado por la Unión Europea.

Implantación progresiva de la T-movilidad

El mes de junio de 2021 la T-movilidad inició las pruebas con usuarios/as del entorno al *Mobile World Congress* bajo el nombre “T-movilidad primer contacto”, a través de la validación sin contacto con la tarjeta de plástico y también se testó la validación a través de la App T-movilidad que se podía descargar en el móvil. Posteriormente, se han ido incorporando progresivamente diferentes funcionalidades. Así, en octubre las pruebas se abrieron a la ciudadanía en general y se introdujeron los canales digitales: las webs de T-movilidad y de TMB, y las aplicaciones de la T-movilidad y TMB App. Las pruebas se desarrollaron en 36 municipios del ámbito de la tarifa metropolitana y, durante este período, los soportes y títulos tuvieron una reducción de precio del 50%, siendo la T-usual y la T-joven los títulos disponibles con una vigencia de cinco días ambos.

El 23 de diciembre se inició una nueva etapa. Se empezó a comercializar y utilizar los soportes (de PVC y cartera electrónica) y los títulos T-usual y T-joven con los precios y las condiciones oficiales en tecnología sin contacto, en el ámbito de los 36 municipios de la zona tarifaria metropolitana. También los usuarios/as pueden crearse una cuenta digital de la T-movilidad que les permite hacer gestiones en línea, cómo recargar la tarjeta o consultar facturas, y los trámites.





La accesibilidad premiada en 2021

La candidatura de la ciudad de Barcelona, donde ha colaborado TMB aportando todos los aspectos de accesibilidad de la red de TMB como principal operador de transporte público de la ciudad, ha sido galardonada en la 3.ª posición en la *Acces City Award*.

Es una convocatoria de la Comisión Europea para reconocer la voluntad, capacidad y esfuerzos de una ciudad para ser más accesible. Los proyectos incluidos en la candidatura han sido: el Plan Director de Accesibilidad, el Código Operativo, los Servicios de proyectos sociales y participación, el Transporte Público 100% accesible, la Renovación de la flota de trenes de TMB, NaviLens, el Plan de Accesibilidad cognitiva en las redes de Metro y Bus, el Análisis de la accesibilidad y la señalización de la red de TMB con perspectiva de género y la Adaptación de la red de TMB pensando en las Personas Mayores.

TMB ha ganado el galardón internacional *Zero Project*, organizado por *Essl Foundation*, para la promoción de los derechos de las personas con discapacidad establecidos en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. TMB presentó el proyecto de redacción de las características técnicas que tienen que cumplirse tanto en la compra como en la renovación de trenes en términos de accesibilidad universal. Ha diseñado e incorporado todos los elementos relacionados con la accesibilidad de los trenes, respondiendo no sólo al cumplimiento de la normativa regional, estatal y europea, sino también las mejoras que históricamente han sido solicitadas por los representantes de organizaciones de discapacidad con las cuales TMB mantiene una relación constante y próxima de diálogo y participación.



Plan estratégico de TMB 2025

El 2 de diciembre de 2021 los Consejos de Administración de FMB, SA y TB, SA aprobaron el Plan estratégico TMB 2025, que apuesta porque la organización sea un referente en transporte público y movilidad sostenible, y conseguir, entre otros hitos, que en 2025 el 65% de los desplazamientos en Barcelona se hagan en transporte público y una reducción de 17.000 toneladas de CO2.

El Plan ha sido fruto de un trabajo intenso y de un proceso participativo realizado durante los últimos meses y que ha recogido hasta su aprobación, las aportaciones de diferentes ámbitos de participación: Consejo de administración, alcaldes metropolitanos, administraciones vinculadas al transporte, el Consejo Asesor, Comités de empresa de FMB y TB, equipos técnicos y dirección de TMB, entre otros. En paralelo se han analizado los modelos de diferentes ciudades referentes en movilidad en todo Europa.

En el apartado 3.2.1 se desarrollan los ejes estratégicos, las líneas estratégicas y los objetivos y actuaciones destacadas del Plan.



3

Quiénes somos



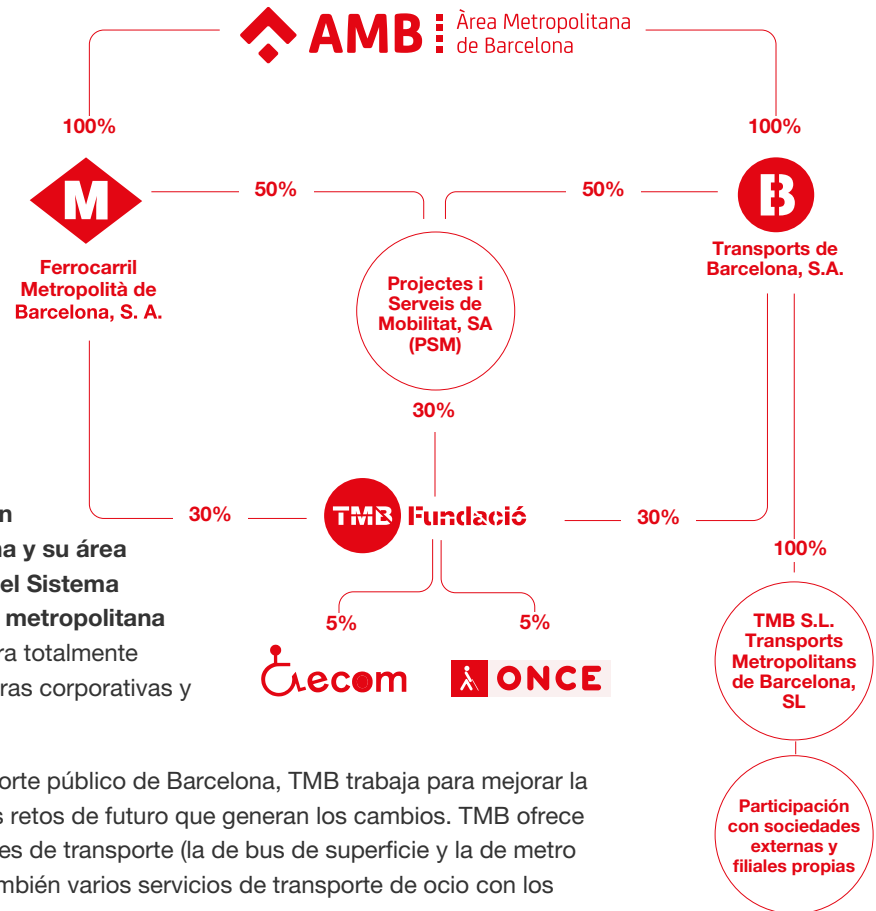
Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)

Es la denominación común de las empresas **Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, (FMB)** y **Transports de Barcelona, SA, (TB)** que gestionan las redes de Metro y Autobús por cuenta del Área Metropolitana de Barcelona, que es la propietaria de la totalidad de sus acciones. La sociedad Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA es la sociedad dominante del Grupo que formula las cuentas anuales consolidadas.

El Grupo también incluye las sociedades **Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, (PSM)** que gestiona el teleférico de Montjuïc; **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**, que gestiona productos tarifarios por medio de la plataforma de comercio electrónico holabarcelona.com y otros servicios de transporte, y la **sociedad asociada consolidada puesta en equivalencia Transports Ciutat Comtal, SA**.

TMB cuenta también con la **Fundació TMB**, que vela por el patrimonio histórico de TMB y promueve los valores del transporte público a través de actividades sociales y culturales.

Para facilitar la aplicación del modelo de gestión, se han realizado cambios en la estructura societaria del grupo, siendo definido el siguiente esquema societario:



Las empresas de FMB y TB **prestan servicio en el ámbito de Barcelona y su área metropolitana, incluidas dentro del Sistema Tarifari Integrat (STI) de la región metropolitana de Barcelona**, y lo hacen de manera totalmente coordinada, compartiendo estructuras corporativas y de gestión.

Como principal operador de transporte público de Barcelona, TMB trabaja para mejorar la ciudad y su entorno, asumiendo los retos de futuro que generan los cambios. TMB ofrece a los ciudadanos dos redes regulares de transporte (la de bus de superficie y la de metro mayoritariamente subterránea) y también varios servicios de transporte de ocio con los objetivos siguientes:

- Satisfacer las necesidades de movilidad y hacer más cómodos y rápidos los desplazamientos.
- Ofrecer un servicio público accesible para todo el mundo.
- Mejorar la calidad de vida en el área metropolitana de Barcelona, recortando el tiempo para cubrir las distancias entre las diferentes ciudades.

Con el objetivo de ser una empresa pública de referencia, TMB impulsa sus programas de actuación, la protección del medio ambiente, el ahorro de energía, la promoción de la inclusión social y las políticas de accesibilidad para fomentar **una movilidad sostenible e inclusiva**.

Durante 2021 se ha elaborado el **Plan Estratégico TMB 2025**, fruto del cuál se han redefinido la Misión, Visión y Valores de TMB:



Misión

La misión de TMB es ofrecer servicios integrales de movilidad, incluyendo metro y autobuses, que:

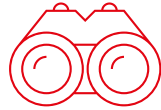
- Contribuyan a la **mejora de la movilidad ciudadana** y al desarrollo sostenible.
- Garanticen la prestación de un **servicio excelente** a la ciudadanía.
- Potencien las **políticas de igualdad de oportunidades y responsabilidad social**.
- Utilicen de forma **eficiente los recursos públicos**.

La Sede central de Transports Metropolitans de Barcelona se encuentra situada en:

Calle 60, núm. 21-23
Sector A, Polígono Industrial de la Zona Franca,
08040 (Barcelona)



www.tmb.cat



Visión

TMB quiere ser una empresa de movilidad ciudadana en lo referente al mundo:

- Por su gestión integrada de servicios a la ciudadanía, de metro y autobuses y otros modos y servicios de movilidad.
- Por su compromiso con la sostenibilidad urbana y el medio ambiente.
- Por la calidad técnica que ofrece y la calidad percibida por la ciudadanía y sus grupos de interés
- Por la eficiencia de sus procesos de optimización en el uso de los recursos.
- Por la innovación y la aplicación eficiente de la tecnología como palanca de mejora del servicio.
- Por los valores que proyectan las empleadas y empleados con su comportamiento y la excelencia de su trabajo
- Por su compromiso con la sociedad, con la ciudadanía, con los grupos de interés y con la misma plantilla.



Valores

Los valores que guían la actividad de TMB son esenciales para cumplir su compromiso con la sociedad: **trabajadores y trabajadoras, ciudadanía, y grupos de interés:**

- Vocación de servicio público y servicio excelente.
- Gestión eficiente.
- Comportamiento socialmente responsable.
- Valores de igualdad de oportunidades, diversidad, integridad, honestidad y respeto.
- Transparencia.
- Compromiso.
- Liderazgo y trabajo en equipo.
- Reconocimiento, equidad y crecimiento personal y profesional.
- Ambición innovadora y de vanguardia tecnológica y mejora constante.

3.1. Nuestro modelo de negocio

3.1.1. Servicios y productos de TMB

En el marco del Plan Estratégico 2025, la actividad de TMB se focaliza en el transporte regular de personas a través de las redes de bus y metro, los servicios turísticos de los transportes del ocio, el negocio no tarifario y el negocio internacional.



METRO

Servicios de metro por gestión directa de la AMB.

Ingresos accesorios vinculados a la actividad y activos de Metro.

Sujetos al Contrato Programa con ATM.

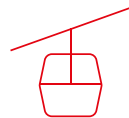


BUS

Servicios de Bus por gestión directa de la AMB.

Ingresos accesorios vinculados a la actividad y activos de Bus.

Sujetos al Contrato Programa con ATM.



SERVICIOS DE MOVILIDAD

Servicios de movilidad pública por gestión directa de la AMB, (servicios de bicicleta compartida, patinetes, etc.).

Y otros servicios de movilidad (teleférico, bus turístico, etc.).



NEGOCIO EXTERIOR

Servicios de ingeniería y consultoría en las actividades de TMB.

Operación de servicios de Bus y otros sistemas de movilidad a través de licitación competitiva.

Otros negocios que puedan aportar beneficios a TMB.



FUNDACIÓN TMB

Fomento del transporte público y de la movilidad sostenible.

Impulsar políticas de responsabilidad social de todas las empresas del grupo TMB.

Desarrollar proyectos sociales, culturales, educativos y cívicos.

Conservación y divulgación del patrimonio histórico del transporte público.

En el ámbito área metropolitana de Barcelona

Fuera del ámbito metropolitano



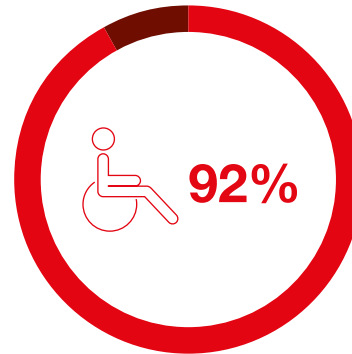
SERVICIO DE METRO

La red de metro está formada por:

8 líneas más el Funicular de Montjuic, de las cuales 5 son líneas convencionales y 3 son automáticas (las líneas 9/10 Norte, 9/10 Sur y la línea 11)

125,4 km de red

165 estaciones



Actualmente el 92% de la red de metro de TMB está adaptada para personas de movilidad reducida. Se trabaja para adaptarla a toda la ciudadanía, pensando en la diversidad de los/las clientes/as del servicio (personas invidentes, con deficiencias visuales y auditivas, niños y personas mayores) y para mejorar la información acústica, las pantallas con información visual, la señalización y los espacios reservados, entre otros, y mejorar también la accesibilidad cognitiva.

TMB tiene un compromiso firme con la **seguridad integral** en la prestación del servicio, que se basa en la seguridad de las personas y las instalaciones, **la seguridad de la circulación, una cultura de seguridad ferroviaria, y la seguridad de los empleados/das**, centrada en una política de prevención de riesgos laborales que contribuya a mejorar la salud, la seguridad y el bienestar laboral.

Actualmente el **92%** de la red de metro de TMB está adaptada para personas de movilidad reducida





SERVICIO DE BUS

En cuanto a la **red regular de bus**, está formada por:

106 líneas

839,21 km longitud total
(semisuma de los recorridos de ida y vuelta)

1.135 vehículos

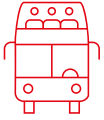
La **red regular de bus** está formada por 106 líneas, con una longitud total de 839,21 km (semisuma de los recorridos de ida y vuelta). Además, Transports de Barcelona (TB) opera los servicios del Barcelona Bus turístico y el Tramvía Blau (este último con el servicio suspendido).

Desde 2007 **toda la red de bus de TMB está adaptada para personas de movilidad reducida** y actualmente se trabaja porque todos los vehículos de la flota sean accesibles para personas con discapacidades funcionales.

TMB cuenta con una flota de 1.135 vehículos a 31/12/2021. Los autobuses más obsoletos se van renovando por otros más innovadores y eficientes para reducir la emisión de gases contaminantes y contribuir a una movilidad más sostenible.



Desde 2007 toda la red de bus de TMB está adaptada para personas de movilidad reducida



BARCELONA BUS TURÍSTIC

Desde 1987, el Barcelona Bus Turístic (BBT) proporciona un servicio diario, práctico, sostenible y atractivo a las personas que quieren conocer la ciudad a su aire. Con un servicio de audioguía en 16 idiomas y un informador de Turisme de Barcelona para apoyo de los clientes/as, dispone de 44 paradas repartidas entre sus tres recorridos: las rutas azul y roja durante todo el año, y la verde que sólo funciona de marzo a noviembre. Además incluye una guía de los itinerarios y un carnet de descuentos entre los cuales aparecen otros transportes de interés turístico como el Telefèric de Montjuic y el Catalunya Bus Turístic, así como museos, edificios emblemáticos, centros culturales y oferta de ocio de la ciudad de Barcelona.

Debido a la situación mundial provocada por la pandemia del COVID-19, durante el 2021 nos hemos visto obligados a adaptar el servicio y la operativa habitual. Así, el 2 de julio de 2021 se volvió a activar el servicio con una oferta adaptada a la demanda durante la temporada estival, con programación de las dos rutas principales, la azul y la roja.

En 2021 el BBT ha recuperado su plan de descuentos para los clientes/as, los cuales, con el billete del bus pueden beneficiarse de ventajas económicas en el acceso a las equipaciones culturales y atracciones turísticas de la ciudad adheridos a esta colaboración comercial.

El servicio del Barcelona *Night Tour*, que se realiza de manera anual de junio a septiembre, tampoco se ha podido realizar dada la baja demanda de los servicios turísticos en la ciudad.

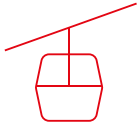
Este año también se ha vuelto a poner en marcha el Barcelona *Christmas Tour*, que ya se inició en el 2019 con una prueba piloto muy exitosa. Ha funcionado del 26 de noviembre hasta el 2 de enero, de lunes a domingo, con la excepción del 25 de diciembre, y el 1 de enero.

Destacar que se ha implantado definitivamente la validación de todos los billetes a bordo. Ésto nos ayudará a obtener datos de validaciones y estar preparados para una posible tarifa horaria.

Finalmente, el 15 de noviembre se puso en marcha una prueba piloto de validación del billete horario válido para 24 y 48 horas. De este modo, en el momento que AMB confirme el cambio de tipología de tarifas, ya se estará preparado para la nueva modalidad de billetes.



El 15 de noviembre se puso en marcha una prueba piloto de validación del billete horario **válido para 24 y 48 horas**



TELEFÈRIC DE MONTJUÏC

El telefèric de Montjuïc dispone de:

55 cabinas con una capacidad de 8 personas

Las cabinas están **adaptadas para personas con movilidad reducida**

3 estaciones

Parc de Montjuïc, Mirador y Castell

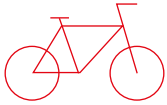
El 2021 ha sido el decimocuarto año de funcionamiento del Telefèric de Montjuïc desde su total renovaci3n el 2007. Dispone de 55 cabinas totalmente vidriadas con una capacidad de 8 personas y adaptadas para personas con movilidad reducida (PMR). Con 3 estaciones (Parc de Montjuïc, Mirador y Castell), la capacidad de transporte supera las 2.000 personas/hora/sentido que es modulable en funci3n de la demanda.

Lamentablemente, este 2021 ha sido marcado por la crisis sanitaria del COVID-19. Durante los primeros meses del a3o, y debido a las restricciones de movilidad, se tuvo que adaptar el horario de servicio para poder adecuarse a las regulaciones de cada momento. Durante todo el a3o se han adaptado las medidas de higiene y seguridad.

El horario de funcionamiento del Telefèric en 2021 ha sido diario de 11h a 18h. Y se hizo el cierre por revisi3n anual del 8 de febrero al 8 de marzo, ambos incluidos.

El 2021 ha sido el **decimocuarto a3o** de funcionamiento del **Telefèric de Montjuïc** desde su total renovaci3n en 2007





NUEVOS NEGOCIOS CORPORATIVOS

El año 2021 ha sido el año de consolidación de la unidad de Nuevos negocios corporativos y se ha enfocado en el desarrollo de un nuevo negocio para la compañía: **la bicicleta pública metropolitana (AMBici)** el cual se prevé que empiece a operar en el último trimestre de 2022.

Este servicio pondrá a disposición de los ciudadanos unas 2.600 bicicletas eléctricas y 236 estaciones distribuidas por 15 municipios de la metrópoli, y se estima que se pondrá en marcha a finales del año 2022. AMB delega a TMB la gestión del nuevo servicio a la sociedad del grupo Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, de acuerdo con la ley por la cual se rige el organismo metropolitano.

2021 ha sido el año de consolidación de la unidad de Nuevos negocios corporativos y se ha enfocado en el desarrollo de un nuevo negocio para la compañía:
la bicicleta pública metropolitana (AMBici)

ambici



3.1.2. Entorno institucional

En el ámbito de actuación de la región metropolitana de Barcelona, TMB interactúa con operadores, empresas, instituciones y administraciones públicas. Estos últimos tienen un papel fundamental por su relevancia en la financiación de TMB, la acción reguladora, a través de normativas y legislación, y la participación accionarial.



Implicación de la parte ferroviaria a través del departamento VPD.



AMB tiene competencias en la planificación y la gestión de la movilidad y el transporte público en los 36 municipios del ámbito metropolitano de Barcelona.



ATM es un consorcio interadministrativo que tiene como finalidad articular la cooperación entre las administraciones titulares de los servicios y de las infraestructuras del transporte público.

INSTITUCIONES



El **Ayuntamiento de Barcelona** es la institución que regula el espacio público de la ciudad; incluye la planificación urbanística y la movilidad entre otras.



TMB presta servicio en Barcelona y 10 municipios más de su área metropolitana donde viven más de 2,5 millones de personas.



El área Metropolitana de Barcelona (AMB) es la propietaria de la totalidad de las acciones de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y de Transports de Barcelona, SA.

Su ámbito ocupa 636 km² y está compuesta por 36 municipios donde viven más de 3,2 millones de personas. En cuanto al transporte y movilidad, la AMB planifica y gestiona las redes de autobuses y otros medios de transporte público, excepto los tranvías. Las competencias en transporte y movilidad, además de la planificación y la gestión, son:

- » El transporte público urbano colectivo de viajeros en superficie, excepto el sistema tranviario.
- » La prestación de los servicios de metro y transporte público subterráneo de viajeros.
- » La ordenación del servicio de taxi.
- » La aprobación del Pla metropolità de Mobilitat Urbana, la definición de la red viaria básica metropolitana y la participación en la gestión del tráfico en esta red, conjuntamente con la Generalitat.
- » La ordenación y gestión del transporte de viajeros con fines culturales y turísticos, por delegación de los ayuntamientos.
- » La promoción del transporte sostenible.
- » La gestión de las rondas de Barcelona.





La Autoritat del Transport Metropolità (ATM) es un consorcio interadministrativo de carácter voluntario, creado en 1997, al cual se pueden adherir todas las administraciones titulares de servicios públicos de transporte colectivo, de forma individual o a través de entidades que las agrupen y representen, que pertenezcan al ámbito formado por las comarcas del Alt Penedès, Anoia, Bages, Baix Llobregat, Barcelonès, Berguedà, Garraf, Maresme, Moianès, Osona, Vallès Occidental y Vallès Oriental.

El Consorcio está integrado por la Generalitat de Catalunya (51%) y por las administraciones locales (49%): Ajuntament de Barcelona, Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) y la Associació de Municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà (AMTU). Hay que destacar la presencia de representantes de la Administración General del Estado en los órganos de gobierno del ATM, en calidad de observadores.

Entre sus funciones están:

- » La planificación de las infraestructuras.
- » La integración tarifaria.
- » Los contratos programa con los operadores del sistema.
- » Los convenios de financiación con las Administraciones consorciadas y los convenios de infraestructuras.



3.1.3. Compra responsable

La compra y el uso de productos y servicios genera un conjunto de impactos ambientales, sociales y económicos sobre el entorno. Por este motivo, **la organización apuesta por la compra ambientalmente y socialmente responsable** integrando criterios en la adquisición de productos y servicios. En este sentido, TMB **hace más de diez años que incorpora criterios de sostenibilidad** en sus procesos de compra.

El año 2018 entró en vigor la nueva Ley de contratación 9/2017, la cual comportó un proceso de **revisión global del procedimiento P716** (aprobado en 2016), y que estableció **la obligatoriedad de incluir criterios ambientales en las compras de bienes, obras y servicios** prioritarios (obras, alimentación, electricidad, elementos de comunicación, equipos informáticos, madera u otros productos derivados, mobiliario, organización de acontecimientos y formaciones, papel, material, vehículos y maquinaria, entre otros).

La ambientalización de la compra de los grupos prioritarios **se garantiza mediante la aplicación de las instrucciones técnicas para la introducción de criterios de sostenibilidad en contratación**. TMB prevé ampliar en los próximos años el abanico de grupos prioritarios en función de las políticas de compra verde.

En 2020 TMB aprobó la nueva versión del procedimiento P716 que se adecua a los requerimientos

de la nueva ley de contratación. En 2021 se ha incorporado la automatización del proceso de comunicación de criterios ambientales a los promotores o adjudicatarios a través de la aplicación corporativa SAP, con el objetivo de favorecer y potenciar una mayor ambientalización de las compras. También se ha creado una base datos, con la recopilación de criterios ambientales, a aplicar en las contrataciones teniendo en cuenta las políticas de compra verde a nivel europeo, autonómico y local.

Actualmente todos los pliegos de condiciones particulares de TMB incorporan un apartado específico de obligaciones generales en materia ambiental y social que especifican la obligación de ser conocedor y comprometerse a cumplir: la normativa ambiental vigente, la política ambiental de TMB y los procedimientos de aplicación, y las disposiciones vigentes en materia de relaciones laborales, seguridad social y prevención de riesgos laborales.



Respecto a los indicadores GRI siguientes:



Evaluación ambiental de proveedores



Libertad de asociación y negociación colectiva de proveedores



Trabajo infantil



Trabajo forzoso u obligatorio



Evaluación social de los proveedores

No se dispone de cuantificación, por no tener establecidas unas condiciones especiales de ejecución. Aun así, **los proveedores tienen que cumplir con las obligaciones generales en materia ambiental y social establecidas en los Pliegos de condiciones particulares de TMB.**

En cuanto a la Coordinació Ambiental de les Activitats Empresariales (CAAE), la nueva versión del procedimiento P716 establece que todos los proveedores que tengan que acceder a las instalaciones de TMB, y sean considerados de riesgo alto, tendrán que firmar previamente un autocertificado ambiental, donde se comprometen, entre otros, a dar cumplimiento a la normativa ambiental y a tomar las medidas necesarias para minimizar el impacto ambiental que generan. Este autocertificado **se ha empezado a exigir a los proveedores desde el mes de septiembre.**

Las empresas del Grupo TMB se adhirieron a Electrónicos Watch en diciembre de 2019, dando TMB un paso adelante más en la transparencia de la cadena de suministro de material electrónico.

3.1.4. Negocio exterior

TMB es un referente como operador del transporte público. Por este motivo, aprovecha la experiencia y los conocimientos que tiene para desarrollar asesoramiento y consultoría para empresas de transporte público del ámbito internacional.

En este sentido, destacamos los proyectos siguientes:



La finalización del contrato para la elaboración de planes, reglamentos y otros documentos relacionados con la operación de la línea 2 de metro de **Lima**.



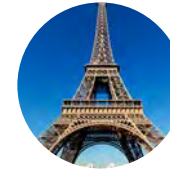
La ejecución de la asistencia técnica para la integración de sistemas, control, operación y definición de un sistema MaaS (Mobility as a Service) para el centro de control de SPTrans a **Sao Paulo**.



La renovación del contrato de asistencia técnica de la gestión del tranvía de **Zaragoza** por un periodo de 2 años renovable a dos más.



La implementación de sistemas de ayuda a personas invidentes basadas en la tecnología Navilens en la red de transporte público de **Bilbao**.



La adjudicación de la prestación de servicios como asesor de operación y mantenimiento para Grand Paris Express de la mano de **Systra**.



Se sigue con la operación de la red de autobuses de **Perpiñán, Cambrais y Beziers**. A final de año se empieza a negociar la renovación del operador de Perpiñán, puesto que finaliza la concesión en septiembre de 2022 y TMB se presenta otra vez junto con Vectalia.



Debido a la elevada participación durante el 2021 en licitaciones internacionales, quedan todavía procesos pendientes de resolver en los cuales TMB ha presentado oferta, como por ejemplo:

- » La asistencia técnica de sistemas de la línea 7 del Metro de Santiago de Chile.
- » La fiscalización de operación y mantenimiento de la línea 1 de Lima.
- » La asistencia técnica de la línea 3 del metro de Lima.



La participación como asesores de operación de la red de autobuses de la **Meca**. Este proyecto inicialmente finalizaba en el 2020 pero ha vuelto a programarse hasta final del 2022.

Organización y coordinación de proyectos internacionales

Barcelona es una ciudad de gran proyección internacional, tanto desde el punto de vista turístico como en el ámbito empresarial. Lamentablemente, las consecuencias de la crisis sanitaria han hecho que muchos de los acontecimientos programados para el año 2021 se cancelaran. Aun así, se han celebrado un número más reducido de visitas internacionales, y se ha podido celebrar de manera híbrida, desde Barcelona, la reunión del comité de la UITP (Transport Economics Committee).

El departament de Relacions Públiques participa activamente coordinando y organizando visitas, encuentros profesionales, ferias y congresos, que este año se han visto completamente adaptados a la nueva situación mediante encuentros en línea en los cuales TMB ha seguido participando en los principales foros digitales internacionales, así como 100% presenciales como la International Mobility Congress (IMC) y el Smart City Expo World Congress, en los cuales TMB estuvo presente con un stand durante las exhibiciones.

FGC y TMB, contando con el apoyo de Renfe, Fira de Barcelona y el Barcelona Convention Bureau, ganaron la candidatura para la organización del UITP Public Transport Summit 2023, el congreso de transporte público y feria más importante del mundo de la International Association of Public Transport (UITP).

Hay que resaltar la participación activa de los profesionales de TMB en las actividades de la UITP, Asociación de empresas gestoras de Transportes Urbanos Colectivos (ATUC), Asociación Latino Americana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) y en la International Bus Benchmarking Grup (IBBG), donde TMB participa activamente.



3.2. Proyectos de futuro y evolución previsible de la sociedad

3.2.1. Plan Estratégico TMB 2025

El año 2021 se ha elaborado el Plan Estratégico TMB 2025, que ha sido aprobado por los Consejos de Administración el 2 de diciembre. El Plan se ha elaborado a partir del trabajo de los equipos internos de TMB y la ayuda de una consultora externa, y con un importante esfuerzo en la relevante participación de los diferentes stakeholders, hecho que le confiere un alto valor añadido: Comités de Empresa y Consejos de Administración de FMB y TB, Administraciones y Consejo Asesor de TMB.



En la parte inicial del proceso de elaboración del Plan se han tenido en cuenta aspectos y factores tanto internos como externos:

- **Benchmark** con los operadores de transporte público de 5 de las principales ciudades europeas: Madrid, Londres, Berlín, París y Milán.
- Identificación y análisis de las Mejores prácticas y tendencias de movilidad en el mundo aplicables a TMB, agrupadas en cuatro grupo
 - » Sostenibilidad, Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y Responsabilidad social corporativa (RSC).
 - » Tecnología e innovación.
 - » MaaS (Mobility as a Service) y modelos de prestación de servicios digitales.
 - » Desarrollo, diversificación de negocio y alianzas.

Como resultado en la elaboración del Plan Estratégico se ha redefinido la Misión, la Visión y los Valores de la compañía, se han establecido unos ejes y líneas estratégicas, y se han identificado los objetivos y actuaciones que tienen que ser relevantes dentro de este Plan.

Ejes Estratégicos



Servicios de Movilidad: Mejora de las redes de metro y bus. Incrementar la eficiencia, así como la calidad de la oferta en todo el ámbito metropolitano, mejorando las infraestructuras y potenciando la intermodalidad con la incorporación de nuevos servicios de movilidad personal y compartida, de última y primera milla, aprovechando los beneficios y ventajas de las nuevas tecnologías.



Nuevos Negocios: Conseguir fuentes de ingresos alternativas y complementarias, potenciando los ingresos no tarifarios y tarifarios vinculados a los productos TMB y fomentando la participación en negocios internacionales.



Personas: Crear una nueva cultura de empresa de TMB donde las personas sean el eje esencial de la actividad de TMB, fomentando el trabajo en equipo y el talento de las personas.



Sociedad: Compromiso total de TMB con la sociedad y el entorno en el cuál opera, con especial énfasis en la responsabilidad social, el desarrollo sostenible y la Agenda 2030, así como la accesibilidad universal, el civismo, la convivencia y el incremento de la seguridad.



Sostenibilidad y medio ambiente: son un eje prioritario de las actuaciones de TMB, desplegando políticas de ahorro energético e impulsando flotas e infraestructuras sostenibles.



Transformación digital: La digitalización es el medio por el que TMB tiene que mejorar los servicios de transporte público en todos sus ámbitos internos y externos, como la operación y el mantenimiento, así como la gestión de sus procesos internos y la atención y servicio a los/las clientes/as.



Eficiencia y eficacia: TMB tiene que ser referente en el control y la gestión pública responsable.



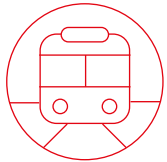
Valores y cultura: TMB tiene que impulsar la transparencia como eje institucional, con una cultura de evaluación y rendimiento, mejora de la autonomía y asunción de responsabilidades, donde prevalezcan los valores de igualdad, integridad, honestidad y respeto, con vocación y compromiso de servicio público.



Entornos institucionales: Hay que gestionar la buena reputación de TMB y aportar a la sociedad la participación activa en los órganos de decisión de movilidad, impulsando propuestas, incentivando o creando proyectos de investigación con otros partners e instituciones, y fomentando los contactos internacionales.

Líneas Estratégicas de TMB

Los ejes anteriores se concretan en las **líneas estratégicas** siguientes:



Líneas estratégicas de Metro

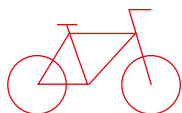
- 1 Mejorar e incrementar la oferta de servicio de Metro.
- 2 Renovar y ampliar el material móvil ferroviario con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y transformación digital.
- 3 Adecuar, mejorar y ampliar las infraestructuras y sistemas ferroviarios para la adecuada prestación del servicio, eficacia en el mantenimiento y eficiencia energética y sostenibilidad.
- 4 Impulsar nuevos modelos de servicios, operación y mantenimiento que maximicen la calidad y la seguridad del servicio de metro y la intermodalidad.



Líneas estratégicas de Bus

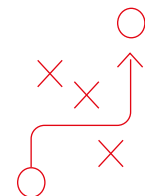
- 5 Mejorar e incrementar el servicio de Bus.
- 6 Renovar y ampliar la flota de Bus con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y transformación digital.
- 7 Adecuar y mejorar las infraestructuras y sistemas para la adecuada prestación del servicio de bus, eficacia en el mantenimiento, eficiencia energética y sostenibilidad.
- 8 Impulsar nuevos modelos de servicio, operación y mantenimiento que maximicen la calidad de servicio de Bus y la intermodalidad.

Líneas Estratégicas de TMB



Servicios TMB y nuevos servicios de movilidad

- 9 Incrementar el número de personas usuarias de TMB y mejorar la experiencia de viaje de los diferentes segmentos de colectivos usuarios/as, desde una perspectiva transversal de accesibilidad universal.
- 10 Definir, ofrecer y gestionar nuevos servicios de movilidad de valor añadido.
- 11 Impulsar y ampliar los servicios y negocios corporativos existentes y otros nuevos.

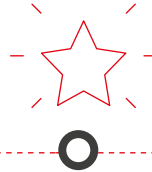
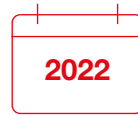


Líneas estratégicas del Grupo TMB

- 12 Mejorar la gestión de TMB y su organización. Incrementar la eficiencia, eficacia de los procesos y servicios, así como de la transparencia.
- 13 Crear una nueva cultura de empresa.
- 14 Consolidar un marco estable de colaboración con la representación sindical.
- 15 Fomentar el desarrollo del talento para disponer del mejor equipo de personas.
- 16 Reforzar una gestión de empresa saludable en TMB.
- 17 Mejorar la comunicación interna.
- 18 Reforzar TMB como empresa innovadora.
- 19 Potenciar la tecnología como elemento de eficacia y transformación de la organización.
- 20 Conseguir marcos estables de financiación y maximizar la obtención de recursos.
- 21 Desplegar políticas de sostenibilidad, protección del medio ambiente y de responsabilidad social.
- 22 Promover políticas de igualdad y diversidad.
- 23 Reforzar el rol y el prestigio de TMB hacia las AAPP y del ecosistema de relaciones nacionales e internacionales.

Objetivos y actuaciones destacadas

Fruto del trabajo de elaboración del Plan estratégico 2025, y alineados con los ejes y líneas estratégicas, se han definido un conjunto de **Objetivos y actuaciones** destacadas para los próximos años:



Organizar un ambicioso programa de **celebración de los centenarios de la Red de Bus (2022) y de Metro (2024).**

Aprobar y desarrollar el nuevo Plan de Responsabilidad Social de TMB para contribuir decididamente al logro de los ODS de las Naciones Unidas.



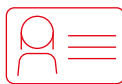
Contribuir decididamente al desarrollo completo de la T-movilidad que incidirá en la mejora de pago con los sistemas más actuales, optimización de canales de información, atención y comercialización, personalización de servicios.



Utilizar la energía eléctrica de la red de metro para alimentar la carga de los autobuses consiguiendo un ahorro en el coste.



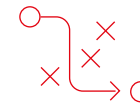
Reducción del consumo energético en metro en un 6% mediante la aplicación de tecnologías que permitan **recuperar la propia energía generada por los trenes.**



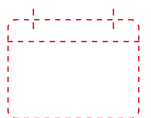
Establecer prácticas específicas para **facilitar la contratación de mujeres en TMB, así como la promoción del talento femenino interno.**



Modernización y digitalización de las redes y servicios de Metro y Bus: videovigilancia, seguridad, sistemas de información a las personas, mantenimiento digital, etc.



Reforzar la estrategia de TMB como empresa integradora de servicios de movilidad: bicicletas y otros servicios.





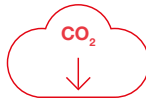
Poner Barcelona como referente de la movilidad mundial con **la organización del Congreso Mundial de la UITP en 2023.**



Participación activa de TMB en las soluciones de movilidad de los municipios del área metropolitana de Barcelona.



Liderar la movilidad sostenible para conseguir que en **2025 el 65% de desplazamientos en Barcelona se realicen en transporte público** frente al 35% en otras formas de movilidad motorizada.



Llegar a una **reducción anual de 17.000 toneladas de CO₂** de las emisiones generadas por TMB en 2025.

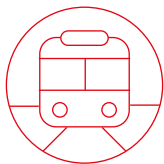


Llegar a 2,3 millones de viajes diarios en días laborables en las redes de Metro y Bus de TMB en 2025.



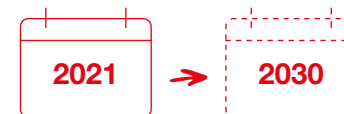
Potenciar los negocios corporativos, generando ingresos adicionales para la financiación del transporte público, **llegando al nivel anual de 80 millones de euros en 2025:** negocio exterior, Hola Barcelona, Bus Turístic, Telefèric...

2025

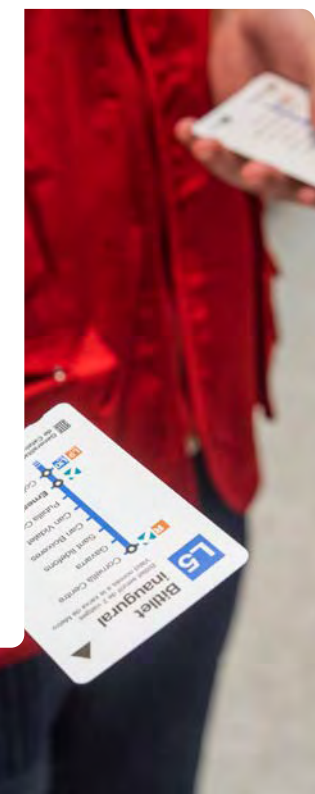


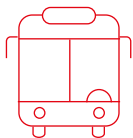
Mejoras del Servicio de Metro 2021-2030

(incluye inversiones de la Generalitat de Catalunya)

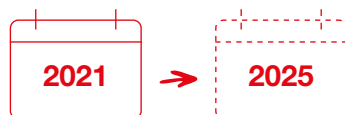


- **Puesta en servicio** del tramo central de Línea 9/10
- **Ampliación de la L1** en Badalona con **2 nuevas estaciones**
- **Ampliación de la L3** en Esplugues de Llobregat con **2 nuevas estaciones**
- **Ampliación de la L4** en Barcelona con **3 nuevas estaciones**
- **Llegar al 100%** de estaciones e intercambiadores **accesibles**
- **Incorporación de 96 nuevos** trenes para ampliaciones de red, y conseguir mejora de frecuencias, innovaciones tecnológicas e información a **las personas usuarias**





Mejoras del Servicio de Bus 2021-2025



- **Extensión del bus** a la demanda en **20 líneas de proximidad**
- **Mejora de la eficacia de la red de Bus:** lograr un **incremento del 10% de la velocidad comercial** en las principales líneas y ejes que afecten al 85% del pasaje, mediante la implantación de mejoras como la prioridad semafórica, la creación de más carriles bus, la mejora de las vías, etc.
- Proyecto piloto de **bus de última milla** con **vehículo autónomo**

- **Incorporación de 508 nuevos autobuses** de tecnologías limpias, de los cuales **233 serán eléctricos** y **46 de hidrógeno**
- **Apuesta por el hidrógeno verde**, con el impulso a la construcción y puesta en servicio de una **hidrogenera abierta al uso público** en la Zona Franca
- **Nueva cochera verde de Zona Franca**, para 550 vehículos, digitalizando la gestión y las operaciones, la **eficiencia energética** y la **utilización de energías renovables**





4

Servicios de calidad,
innovadores y
seguros

4.1. Calidad en el servicio de TMB

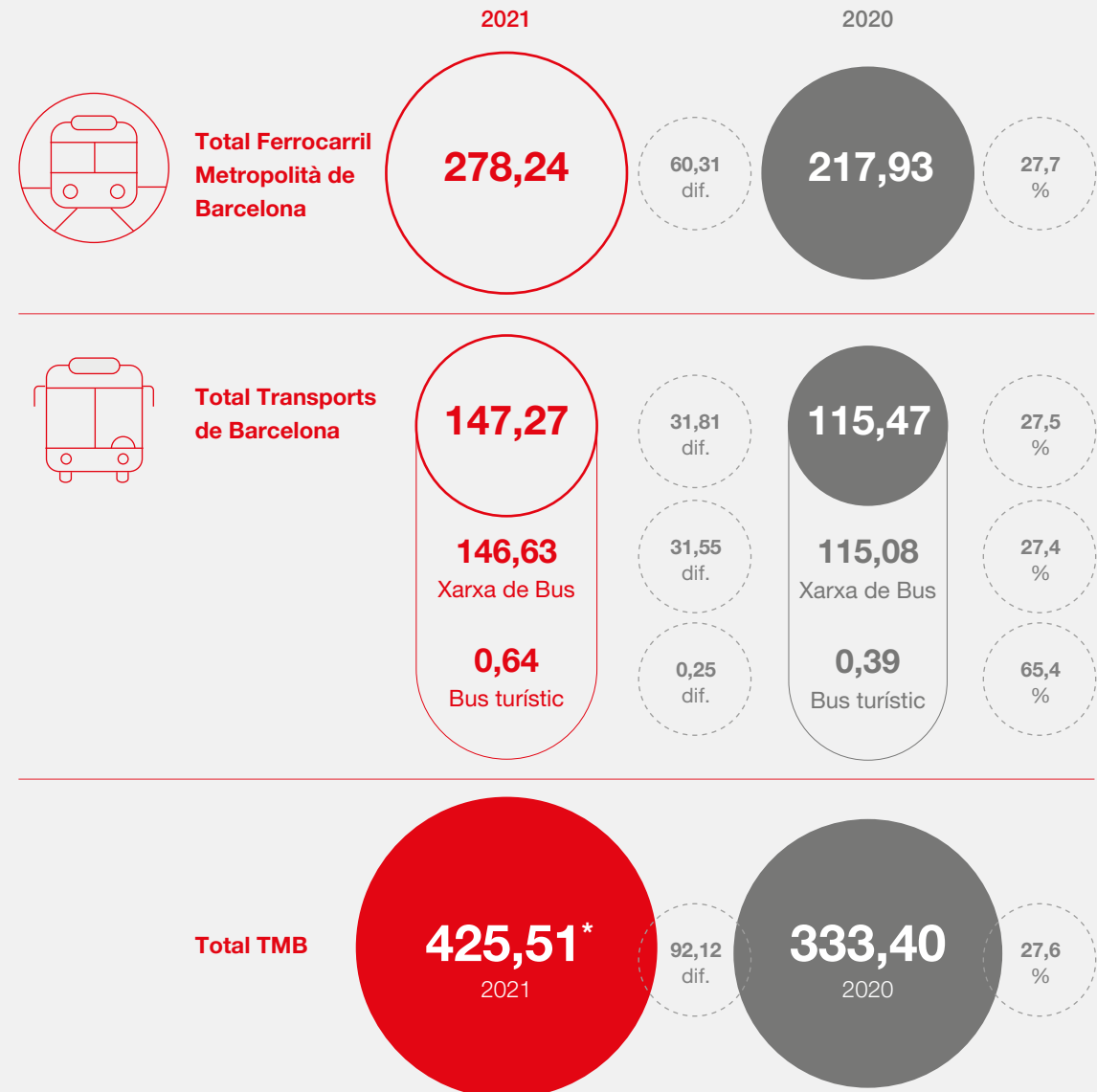
4.1.1. Pasajeros transportados

Durante el año 2021, a pesar de que las medidas de prevención de contagios han continuado, se ha producido una recuperación de la demanda respecto al 2020. El número de viajeros en los servicios de metro y bus ha incrementado pero todavía no llega a la cifra del 2019, que fue de 627,34 millones de viajeros, debido sobre todo a las restricciones de las actividades, el teletrabajo, el paro y la caída del turismo.

En el servicio de metro, el aumento de viajeros se ha producido en todas las líneas a excepción de la L11 que estuvo cerrada, desde el 1 de julio al 12 de septiembre, por las obras de modernización y mejora de la estación de Trinitat Nova. Respecto al servicio de bus, el aumento de viajeros se ha producido en el uso de la red regular de bus y el Bus Turístico, el cual ha transportado 0,64 millones de viajeros, un 65,4% más que el año anterior.

Después de la bajada de viajeros que sufrió el Telefèric de Montjuïc en 2020 por el estallido de la pandemia de COVID-19, en 2021 el pasaje ha remontado, situándose cerca de 550 miles de viajeros, pero todavía lejos de las cifras anteriores a la crisis del coronavirus.

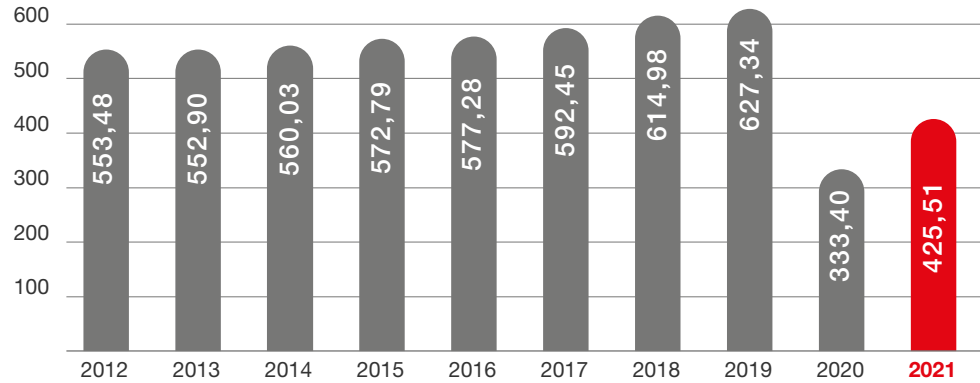
Pasajeros transportados (en millones)



* No incluye el Telefèric de Montjuïc

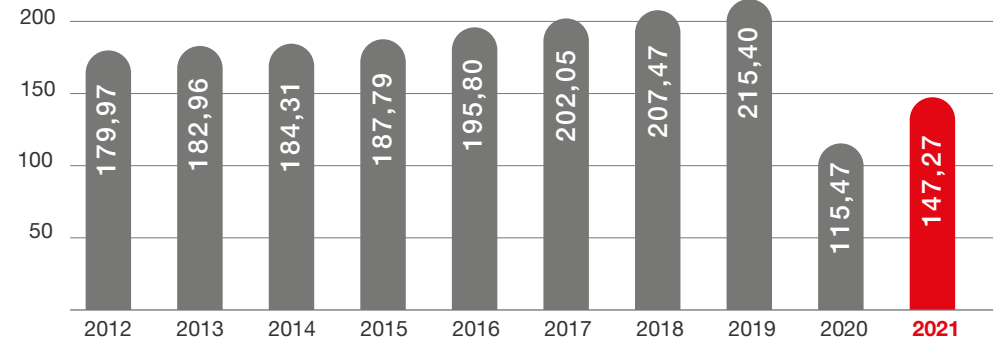
Evolución de los viajeros en TMB (con Bus Turístico incluido)

(en millones)



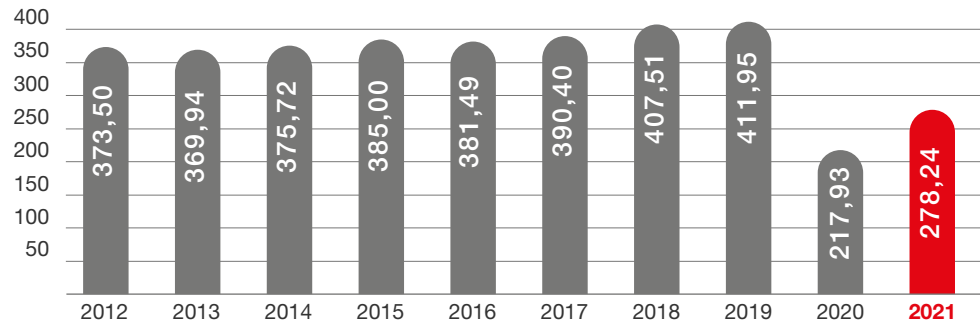
Evolución de viajeros en la Red de Bus (con Transportes del Ocio incluidos)

(millones de viajeros)



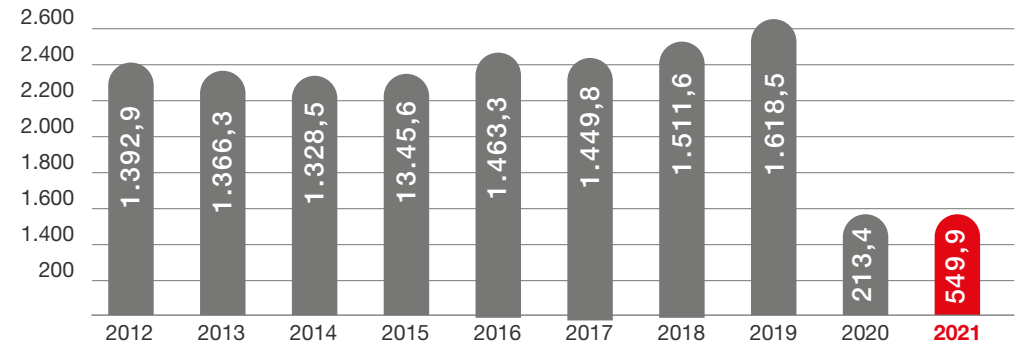
Evolución de viajeros de la red de Metro

(millones de validaciones)



Evolución de viajeros del Telefèric de Montjuïc

(miles)



Las perspectivas de recuperación de la demanda para el 2022 están vinculadas a la evolución de la actividad económica y de la movilidad en función de cómo evolucione la pandemia. Desde TMB se continúa reforzando y certificando sus protocolos de seguridad e higiene, mejorando los sistemas de ventilación, ofreciendo la máxima oferta disponible y comunicando las obligaciones, recomendaciones e indicaciones para garantizar la seguridad de las personas usuarias.

4.1.2. Datos principales de la red de metro y bus

Oferta de servicio

Debido a la situación de pandemia, a lo largo del 2021, Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha seguido ofreciendo la máxima oferta disponible, reforzando especialmente las horas punta por la mañana y tarde, tanto de la oferta de invierno como la de verano. Además, se ha ido adaptando la oferta y los horarios de servicio de manera dinámica para dar respuesta a las restricciones aplicadas (cierre del ocio nocturno, toque de queda, etc).

En cuanto al plan de mejora de oferta de metro, el mes de septiembre se aplicaron los refuerzos previstos con incrementos de entre el 3% y el 6% en la hora punta de la mañana en las líneas 1, 4 y 5. Por otro lado, hay que tener presente que la L9/10 Sur inauguró un nuevo tramo de tres estaciones el pasado 7 de noviembre y que en febrero de 2020 puso en marcha la estación de Zona Franca.

Respecto a la red de bus, durante este año, se han ofrecido 3.559 millones de plazas-km, lo que ha supuesto un incremento del 6,4% respecto al año anterior. Este aumento se explica principalmente porque 2020 fue un año atípico con el estallido de la pandemia del COVID-19.

Este 2021 TB ha continuado dando la oferta habitual del servicio regular, ha puesto en marcha la nueva línea X1, y ha reestructurado el servicio de Nou Barris norte con las nuevas líneas 180, 182 y 183 y la mejora de la regularidad de la línea 62, entre otros.

Hay que recordar que en marzo del año 2020, con el estallido de la pandemia del COVID-19, se aplicaron medidas de confinamiento de la población y de restricción de la movilidad durante el segundo trimestre del año, lo que, junto con los motivos anteriores, también explica el incremento de oferta de este año 2021 respecto al año anterior.

Plazas por kilómetro ofrecidas

(en millones)

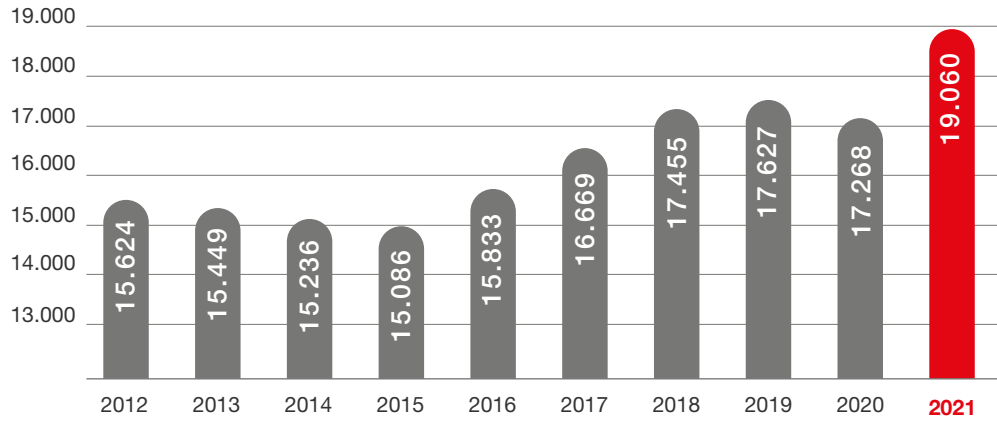
	2021	2020	Diferencia	%
Metro	19.059,78	17.268,33	1.791,46	10,4
TB	3.558,80	3.346,07	212,73	6,4
TMB	22.618,58	20.614,39	2.004,18	9,7

El año 2021 el número de plazas-km ofertadas del conjunto de TMB ha sido de **22.619 millones**, lo que ha supuesto **un incremento del 9,7%** respecto al año anterior.



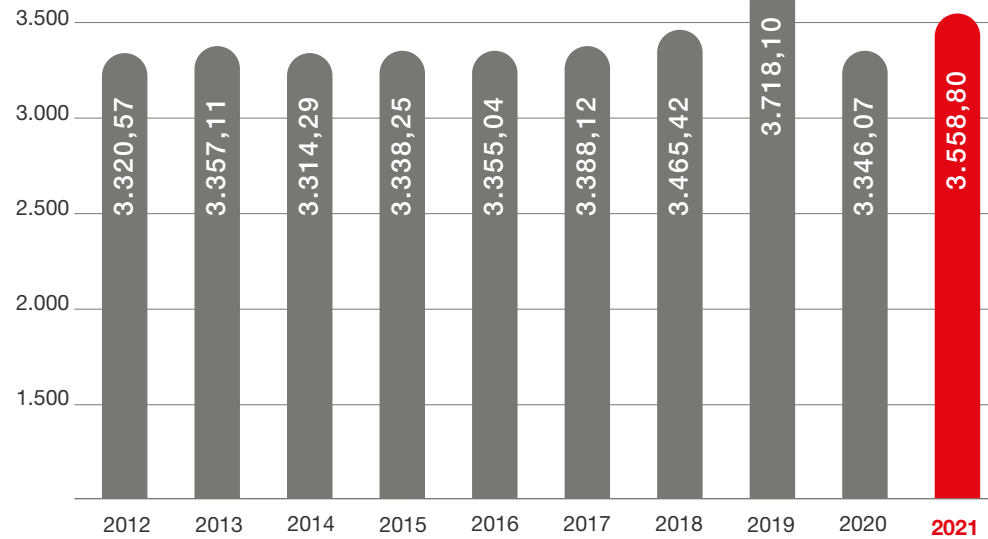
Evolución de plazas por kilómetro ofrecidas en la red de metro

(en millones)



Evolución de plazas por kilómetro ofrecidas en la red de bus

(en millones)



La oferta de coches por kilómetro útiles en el conjunto de la red de metro ha crecido un 10,1% en 2021, y un 7,6% en la red de bus por los motivos mencionados anteriormente.

Coches por kilómetros útiles

(en miles)

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



Datos de la red de metro

Los principales datos de la red de metro a 31 de diciembre de 2021

Línea	km	Número de estaciones	Trenes programados en hora punta	Intervalo de paso en hora punta	Velocidad comercial (km/h)
L1	20,2	30	35	2'52"	26,5
L2	12,8	18	20	3'15"	27,1
L3	17,8	26	26	3'24"	26,2
L4	16,5	22	20	3'54"	27,7
L5	18,6	27	36	2'36"	25,5
L9/L10 Nord	10,4	12	6 i 4	3'02" ^{**3}	30,6 / 32,7
L9/10 Sud	26,1	23	9 i 5	2'06" i 5'16" ^{**4} (asimétrico)	37,7 / 29,0
L11 ^{*1}	2,3	5	2	7'30"	24
Funicular ^{*2}	0,7	2	2	10'00"	18
Total red	125,4	165	165		

*1 La Línea 11 tiene 3 trenes de 2 coches y el resto de líneas tienen trenes quintuples

*2 Funicular: 2 trenes de 3 coches

*3 L9/10 Norte: El intervalo de 3'02" (simétrico) corresponde al tramo común de L9 Norte y L10, en los tramos individuales es de 6'04"

*4 L9/10 Sur: El intervalo en el tramo común es 2'06" y 5'16" (asimétrico) y de 7'22" en los tramos individuales

La composición del parque móvil operativo

31 de diciembre de 2021

Serie	Motores	Remolques	Total Coches	Total Trenes
2000	24	6	30	6
2100	60	15	75	15
3000	72	18	90	18
4000	96	24	120	24
5000	180	45	225	45
6000	56	14	70	14
9000	232	58	290	58
500 (*)	6	0	6	3
Total coches	726	180	906	quintuples 183 dobles 3

(*) Los trenes de la serie 500 son dobles

Por otro lado, el Funicular de Montjuïc cuenta con una flota de 2 unidades de tres coches cada una.

La edad media del parque móvil a final de año 2021 era de 18,36 años, la cual ha crecido ligeramente respecto a la del año 2020, que fue de 17,92 años. En el próximos ejercicios, conforme vayan llegando las nuevas unidades adquiridas, se producirá un rejuvenecimiento de la flota, en especial las líneas 1 y 3 que son las que tienen los trenes más antiguos.

Datos de la red de bus

Los principales datos de la red de bus a 31 de diciembre de 2021

	Total
Número de líneas (*)	106
Longitud de la red (*)	839,21
Número de paradas (*):	2.653
Con marquesina	1.421
Con palo de parada	1.232
Kilómetros de carril bus	221,8

(*) No incluye las líneas especiales de Bus Turístico ni el Tramvia Blau



La composición del parque móvil operativo

31 de diciembre de 2021

	Núm vehicles
Autobuses Estándares:	619
Propulsados con gasoil	176
Propulsados con GNC	234
Híbridos con motor diésel y eléctrico	166
Híbridos con motor de GNC y eléctrico	43
Autobuses Articulados:	362
Propulsados con gasoil	53
Propulsados con GNC	129
Híbridos con motor diésel y eléctrico	134
Híbridos con motor GNC y eléctrico	16
Propulsados únicamente con motor eléctrico	30
Autobuses de 2 pisos:	65
Propulsados con gasoil	52
Híbridos con motor diésel y eléctrico	13
Minibuses (propulsados con gasoil)	60
Midibuses:	26
Propulsados con gasoil:	10
Híbridos con motor diésel y eléctrico:	16
Autobuses Biarticulados (híbridos con motor diésel y eléctrico)	3
Total flota	1.135

Resumen flota por tipo de combustible


351

 Autobuses propulsados con **gasoil**

363

 Autobuses propulsados con **GNC**

391

 Autobuses **híbridos**

332

 Híbridos motor **diésel y eléctrico**

59

 Híbridos motor de **GNC y eléctrico**

30

 Autobuses propulsados con **motor eléctrico**


El parque de autobuses útiles para la operación con fecha 31 de diciembre de 2021 estaba formado por **1.135 vehículos**, los cuales a final del ejercicio tenían una **edad media de 8,44 años**.

Distribución de los títulos de viaje de metro

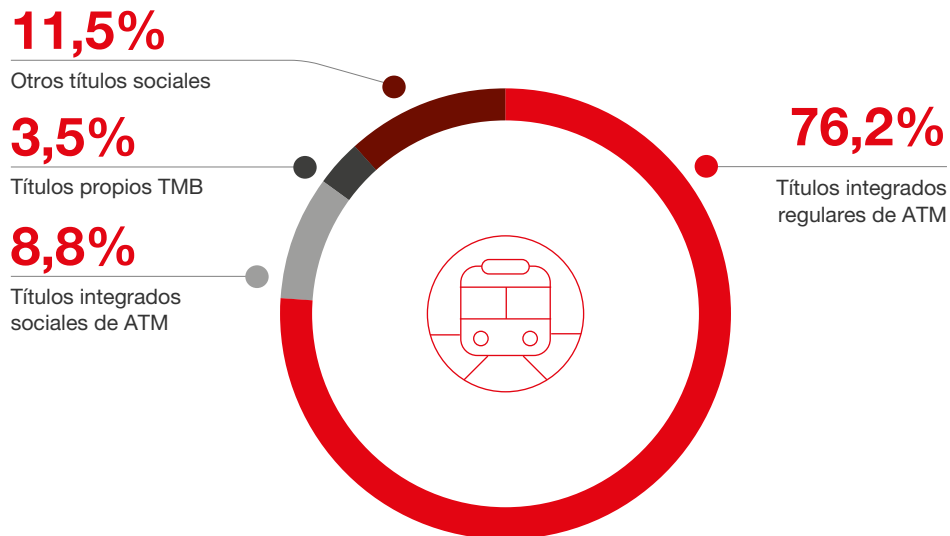
El año 2021 más de tres cuartas partes de las validaciones de metro han sido de títulos integrados regulares del ATM, que han representado el 76,2%. Dentro de estos los más utilizados han sido la T-usual (33,1%), la T-casual (32,2%) y la T-joven (8,2%).

Los títulos integrados sociales de ATM han representado el 8,8% del total de las validaciones, siendo los más utilizados la T-16 con el 5,4% y la T-Joven FM/FN con un 1,7%.

Las validaciones realizadas con títulos propios de TMB han representado el 3,5%. Dentro de éstas el 2,1% se han hecho con billete sencillo y el 1,1% con el conjunto de títulos del Hola BCN.

Por último, el resto de títulos sociales han representado el 11,5% de las validaciones, siendo la tarjeta T-4 y la tarjeta rosa las más utilizadas, con un 5,6% y 4,9% respectivamente.

La distribución de los viajes de metro del año 2021 por títulos de transporte ha sido la siguiente:



Variación en el uso de títulos de metro

Este año se ha producido un ligero descenso en la utilización de los títulos integrados regulares del ATM, y también ha disminuido el uso de otros títulos sociales. En cambio, ha crecido la utilización de Títulos integrados sociales del ATM y los Títulos propios de TMB.

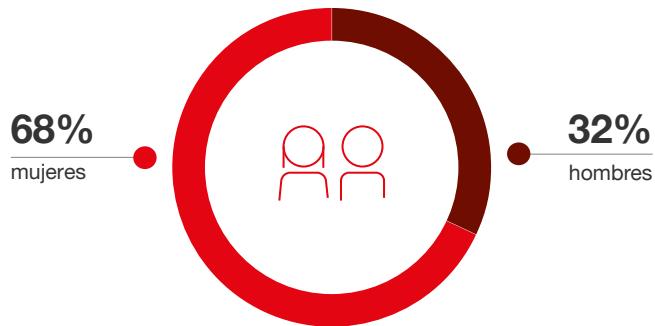
	2021	2020
Títulos integrados regulares de ATM	76,2%	76,8%
Títulos integrados sociales de ATM	8,8%	8,0%
Títulos propios TMB	3,5%	3,0%
Otros títulos sociales	11,5%	12,2%
Total	100,0%	100,0%



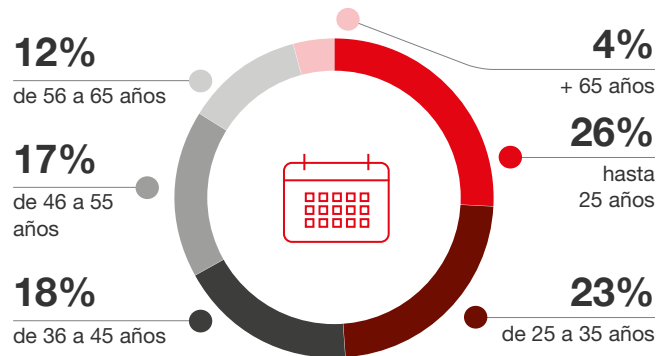
Perfil sociodemográfico del usuario de metro

Según los datos obtenidos en el estudio de percepción del cliente (EPC) del año 2021, el perfil del cliente de metro sería el que se muestra en los gráficos siguientes:

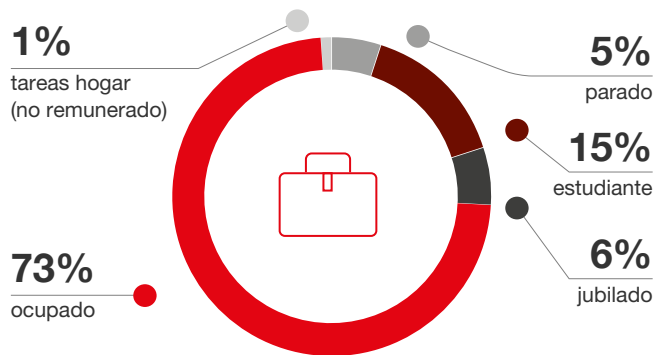
Por género



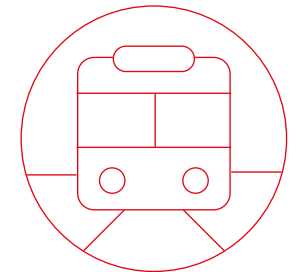
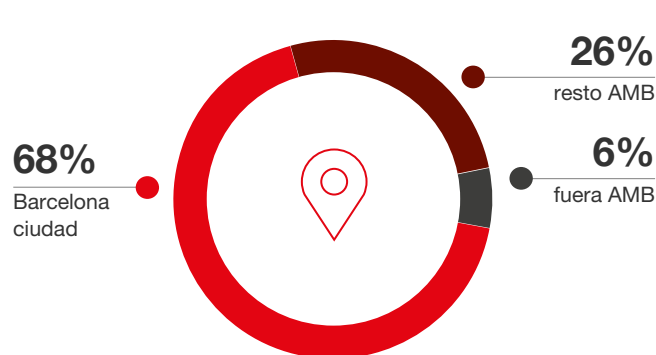
Por edad



Por situación laboral

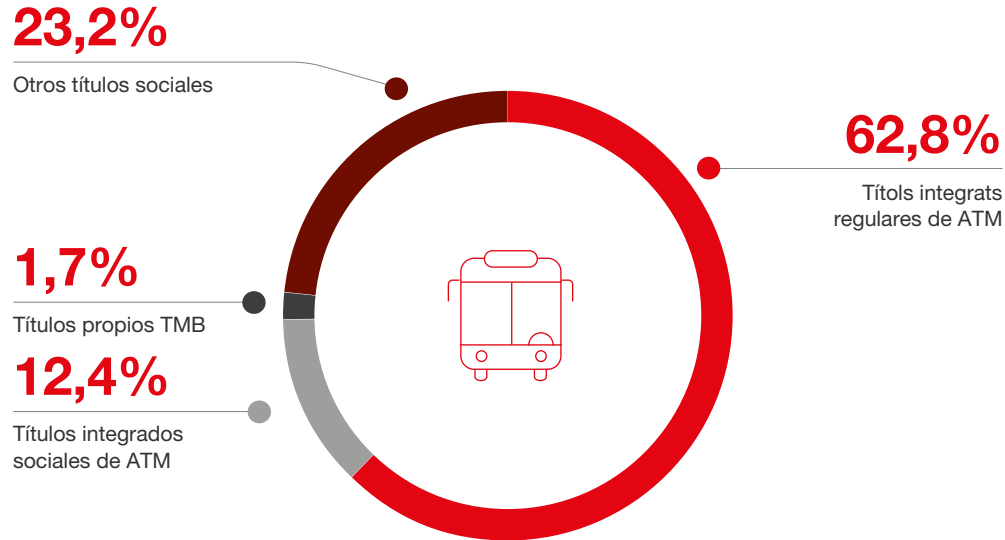


Por lugar de residencia



Distribución de los títulos de viaje de bus

La distribución de los viajes de bus del año 2021 por títulos de transporte ha sido la siguiente:



Los títulos integrados regulares de ATM han representado un 62,8% del total de validaciones, y dentro de éstos los más utilizados han sido T-casual (28,1%), T-usual (26,8%) y T-joven (5,8%).

Los títulos integrados sociales de ATM han representado el 12,4%. Los más utilizados han sido T-16 con un 9,2% y la T-Joven FM/FN con un 1,4%.

El 1,7% de las validaciones se han hecho con títulos propios de TMB siendo el billete sencillo el más utilizado con un 0,6%, seguido del 0,4% de los viajes hechos con el Bus Turístic. El conjunto de las validaciones hechas con la gama de títulos del Hola BCN ha representado el 0,6% del total.

Finalmente, el 23,2% de las validaciones corresponden al resto de títulos sociales, donde destaca la tarjeta rosa con un 11,8% y la T-4 con un 10,3%.

Variación en el uso de títulos de bus

Este año destaca la disminución en la utilización de títulos integrados regulares de ATM, que han pasado del 63,3% del total de validaciones en 2020 al 62,8% este 2021, y el descenso en más de un punto porcentual de los otros títulos sociales. En cambio, destaca el aumento en la utilización de los títulos integrados sociales del ATM, que han pasado del 10,7% al 12,4%.

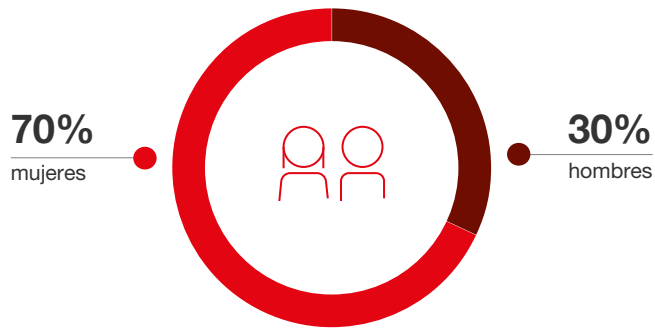
	2021	2020
Títulos integrados regulares de ATM	62,8%	63,3%
Títulos integrados sociales de ATM	12,4%	10,7%
Títulos propios TMB	1,7%	1,6%
Otros títulos sociales	23,2%	24,4%
Total	100,0%	100,0%



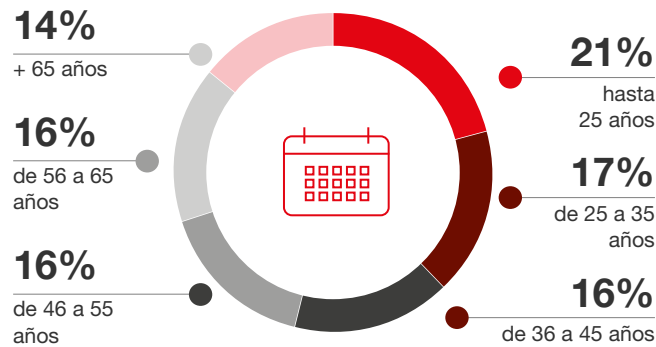
Perfil sociodemográfico del usuario de bus

Según datos del estudio de percepción del cliente (EPC) de 2021, el perfil del usuario de bus sería el siguiente:

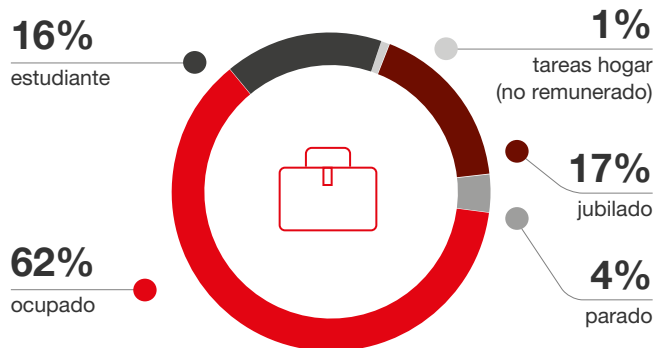
Por género



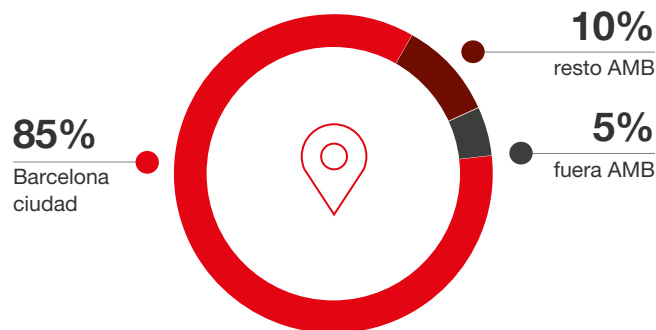
Por edad



Por situación laboral



Por lugar de residencia



4.1.3. Atención y satisfacción del cliente

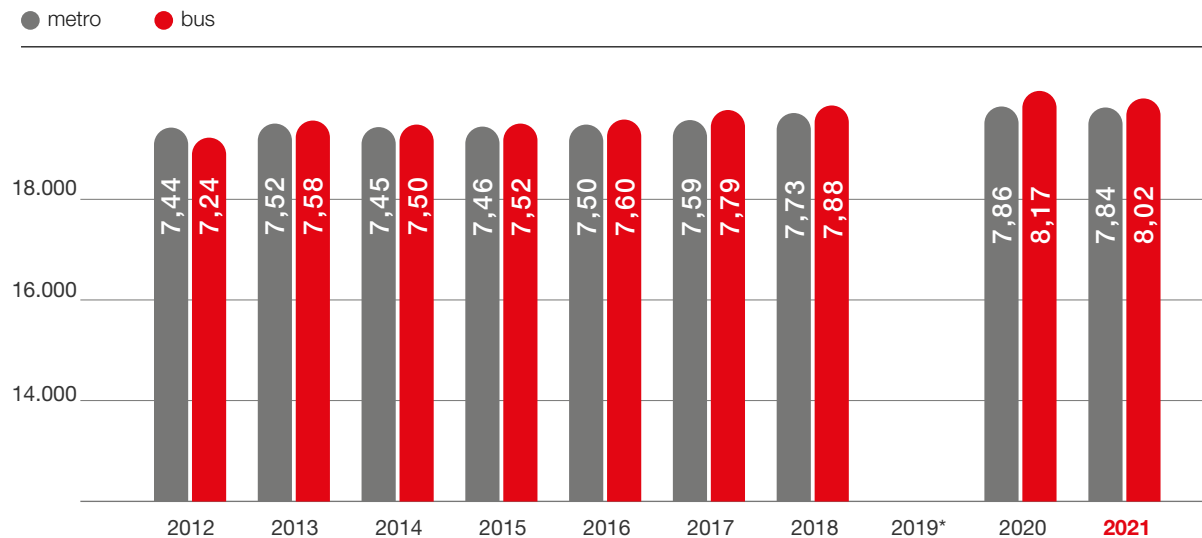
Valoración del servicio por parte de los clientes/es

TMB elabora estudios de forma periódica para conocer la satisfacción de los/as usuarios/as del servicio. En el **Estudio anual de percepción del cliente (EPC)** que se llevó a cabo en 2021, los/as clientes/as de metro otorgaron una nota media de 7,84 puntos (de 0 a 10 puntos) y los/as clientes/as de bus una nota media de 8,02 puntos (de 0 a 10 puntos), cifra ligeramente inferior a la del 2020 pero superior a la del resto de años del periodo 2012-2019.

Los atributos mejor valorados del servicio de metro han sido la rapidez (que tarde poco a llevarte a destino), la conexión con otras líneas y transportes y el buen funcionamiento de las máquinas de venta y validación (con notas iguales o superiores a 8 puntos). En cambio, los menos valorados han sido las agresiones (6,24), las aglomeraciones (6,35) y la temperatura en los coches (7,22).

En cuanto a los atributos mejor valorados del servicio de bus han sido el buen funcionamiento de las máquinas de validación, las rampas y el piso bajo de los vehículos, y que no haya averías ni interrupciones del servicio (con notas superiores al 8,2). En cambio, los menos valorados han sido las aglomeraciones (6,56), la frecuencia de paso (7,26) y la conducción (7,37).

Evolución de la nota de satisfacción global del servicio de Bus y Metro



(*) El año 2019 no se pudo realizar el estudio

Otro dato a destacar es que en el estudio anual de la Encuesta de Servicios Municipales 2021 del Ayuntamiento de Barcelona, los ciudadanos puntuaron con notable los servicios de metro y bus, concretamente, han puntuado los servicios de metro y bus con un 7,3.

Quejas, reclamaciones y sugerencias

Las quejas, reclamaciones y sugerencias (QRS) constituyen oportunidades de mejora para TMB para crecer como operadores de movilidad.

El año 2021 se han registrado en el conjunto de TMB 15.629 QRS, 4.644 QRS en metro y 6.463 QRS en bus, lo que representa un incremento del 9% respecto al año anterior.

La mayor parte de las QRS han sido las relacionadas con el personal, seguido de las máquinas de validación y venta automática de títulos de transporte.

Hay que resaltar que el número de QRS por Títulos, tarifas y soportes se ha visto muy afectado por la puesta en marcha de la T-movilidad en octubre de 2021.

Tema	2021	2020	Dif.
Instalaciones	1.871	1.627	244
Servicios de transporte	1.814	2.196	-382
Información y atención al cliente	1.221	819	402
Personal	3.456	3.334	122
Validación y venta automática	2.835	1.687	1.148
Usuarios/as	357	507	-150
Títulos, tarifas y soportes	1.591	9	1.582
Varios	2.484	4.156	-1.672
TOTAL	15.629	14.335	1.294

Información y atención

TMB ha diversificado e incrementado su capacidad con la apertura de un nuevo **centro de atención en la estación de Sagrada Familia**, el primero completamente accesible, la puesta en funcionamiento del canal de **Whatsapp** para dar respuesta a consultas sobre la T-movilidad, y el **TMBbot**, que está disponible para consultas en la web.

El Xatbot de TMB (TMBbot) es un agente conversacional capaz de contestar de manera automática a las cuestiones más recurrentes de los usuarios/as. En el primer trimestre de 2021 se puso en marcha este nuevo canal de atención en la web de TMB para comprobar el funcionamiento con usuarios/as reales (disponible en las secciones de Atención al Cliente, Billetes y tarifas y Red de Transporte). A partir de esta primera versión operativa, ha evolucionado tanto en contenidos como en funcionalidades. En función de la disponibilidad de recursos, se ampliará su presencia en otras secciones de la web.

Éste ha sido el primer año que TMB ha ofrecido un único número de contacto gratuito en el canal telefónico, hecho que ha posicionado este canal como el primero en atención en remoto.

En información, la recuperación de la actividad en la ciudad ha llevado a un incremento de las publicaciones y alertas de servicio vinculadas. La información asociada a las nuevas líneas 180, 182, 183 y la nueva X1, las nuevas estaciones de la L10 Sur, aparte de la información sobre trámites y medidas de protección frente la COVID-19 en las redes, han estado ejemplos de mensajes con mucha difusión en todos los canales.

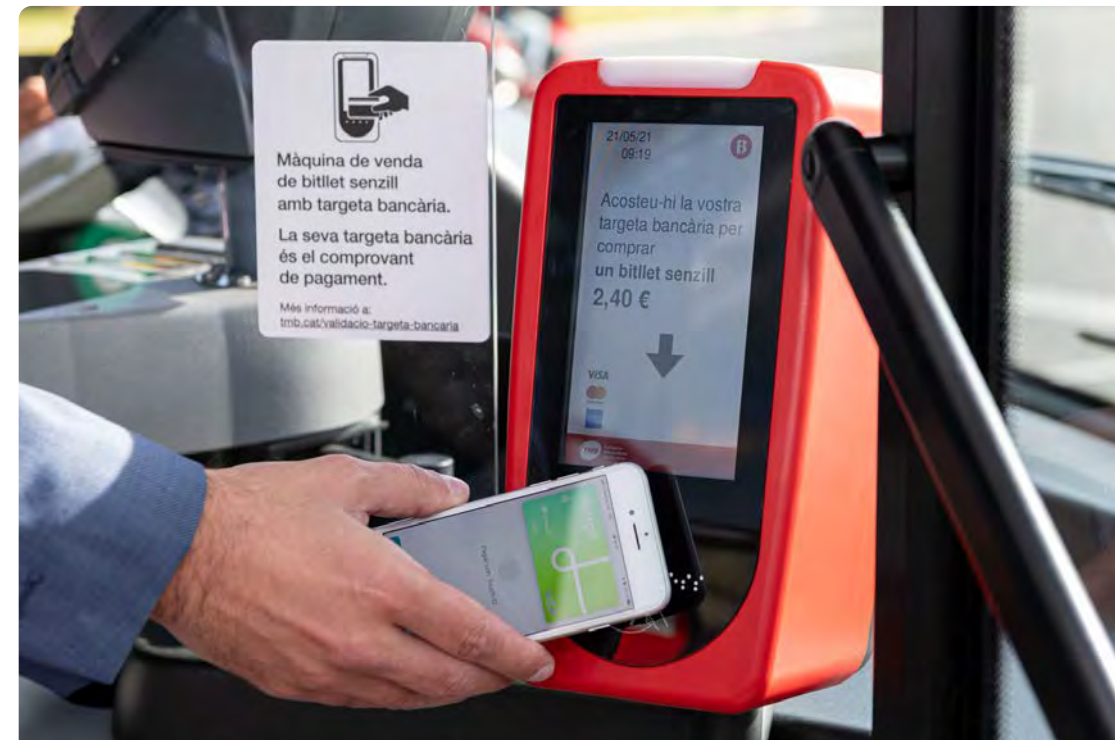
Destacar el inicio de la fase de implementación de la nueva herramienta de gestión de objetos perdidos Lost & Found. También se ha empezado la fase de implantación de la solución CRM para gestionar los/as clientes/as residentes y los/as visitantes. La herramienta permitirá mejorar los procesos de atención del cliente al disponer de una visión 360° de los usuarios/as que contacten para hacer alguna petición.

En el ámbito comercial se ha trabajado en la definición de la máquina distribuidora de títulos de transporte DA del futuro, determinando los nuevos servicios y funcionalidades. Se ha trabajado también en la definición, diseño e inicio de la construcción de la Tienda Hola Barcelona en plaza Cataluña, dirigida a los/as clientes/as visitantes de la ciudad. Está previsto que abra en el primer semestre de 2022.

Billete de incidencia de bus: La nueva política dictada por la Dirección, establece que los conductores de los autobuses de TB dejan de gestionar dinero a bordo del bus y, por lo tanto, no venden billetes de ningún tipo. Este hecho obligó a dar respuesta a los casos en que a los usuarios/as les falla el soporte de la T-movilidad en el momento de la validación, puesto que se tiene que adquirir un billete de incidencia de bus para acreditar que se está viajando de acuerdo con la normativa. El usuario cuando finaliza el trayecto tiene que dirigirse a un Punto de Atención de TMB para solicitar que se le haga el reembolso del billete de incidencia y también el canje del soporte que no funciona. El mes de octubre se ha puesto en producción la funcionalidad que permite hacer la compra de estos billetes de incidencia a los/as usuarios/as.

En el ámbito digital, dentro de las acciones llevadas a cabo, destacan entre otros:

- La puesta en marcha de las pruebas de la T-movilidad en web y TMB App, haciendo un gran esfuerzo en el seguimiento de los resultados y la mejora y optimización de procesos y contenidos para minimizar las incidencias y preparar los sistemas para la fase 1 (puesta en funcionamiento).
- Puesta en marcha del nuevo servicio BaD (Mi bus): desarrollo de las secciones web y TMB App de este nuevo servicio y preparación de la nueva App Mi Bus, a la espera de poner en marcha el nuevo sistema previsto para 2022.
- Billete sencillo de bus con EMV: espacio web de autoservicio para los usuarios/as para poder dar de alta tarjetas y poder consultar movimientos, descargar facturas, etc.
- *Whatsapp*: puesto en producción por el momento solo vinculado a la T-movilidad. Se prevé como un canal digital de atención transversal, en la medida que los recursos para atender estén disponibles.
- *Xatbot*: fase 2 completada. Actualización de contenidos de la T-movilidad. Se prevé extenderlo a toda la web y TMB App en el 2022.
- Desarrollo de los planes del proyecto Maas para residentes y visitantes.
- Se ha planificado la apertura de un blog dirigido al público residente (EtsTMB). Está pendiente de entrar en producción.
- Se ha hecho un nuevo diseño de la tienda virtual www.holabarcelona.com dotando la web de nuevos contenidos encaminados a mejorar las ventas de productos al público no residente. Así mismo, Hola Barcelona cuenta con una nueva App que está pensada para que el usuario tenga una mejor experiencia de viaje. En esta primera fase se incorporan funcionalidades clave en el ámbito de la información (*trip planner* para planificar desplazamientos y *transport info* para informar de actuaciones e incidencias).
- El mes de abril de 2021 se implantó un sistema de recogida de valoraciones y opiniones de clientes/as sobre el proceso de compra y los productos *Hola Barcelona Travel Card*, *Barcelona Bus Turístic* y *Telefèric de Montjuïc*, las cuales se publican en la web www.holabarcelona.com. Los objetivos son aumentar la visibilidad en el posicionamiento orgánico en los buscadores, mejorar la publicidad en buscadores (Google), aumentar la conversión e incrementar el conocimiento del proceso de compra y de los productos según las opiniones de los clientes/as.



4.1.4. Accesibilidad de los servicios

TMB, a través del **Plan Director de Accesibilidad**, ha definido las líneas estratégicas y operativas de actuación para conseguir la plena accesibilidad en todas las vertientes de los servicios ofrecidos. Para conseguirlo, se ha implementado **un sistema de gestión llamado Código Operativo**, que garantiza trabajar de manera transversal la accesibilidad del servicio de transporte y la eliminación de las barreras físicas, de comunicación y de actitud en toda la red de TMB.

Actuaciones destacadas

Las actuaciones más significativas desarrolladas en el ámbito de la accesibilidad universal han sido:

- ★ El Código Operativo de Accesibilidad Universal: adaptación a la nueva estructura organizativa y creación de una nueva herramienta de gestión. Actualmente formado por 68 proyectos que responden a la aplicación normativa y a la mejora de la experiencia del cliente para garantizar la plena accesibilidad del servicio de transporte.
- ★ El impulso de acciones y actuaciones dirigidas a mejorarla seguridad y el uso del transporte público por parte de las personas mayores, en colaboración con el Departamento de promoción de personas mayores y el Departamento de Participación social y el Consejo asesor de las personas mayores del Ayuntamiento de Barcelona.
- ★ La participación en el Grupo motor de accesibilidad universal del Área Metropolitana de Barcelona (AMB), constituido por varios municipios, el AMB, la Federación Francesc Layret - Cocemfe Barcelona, de personas con discapacidad física y orgánica, y TMB, para mejorar la accesibilidad del área metropolitana intercambiando experiencias y conocimientos.





★ **La coordinación y participación en grupos de trabajo del ATUC** para analizar los pictogramas y signos gráficos, las máquinas y los elementos de peaje, y también la evacuación y las áreas de rescate asistido.

★ Continúa la **coordinación con diferentes áreas del Ayuntamiento de Barcelona para resolver el mapa de carencias detectadas** y desarrollar las actuaciones más urgentes que figuran en el plan de paradas, tanto en el ámbito de bus de Barcelona como en la red de metro. Se está trabajando un documento técnico para establecer los requerimientos que garanticen la plena accesibilidad de las paradas de bus.

★ **Participación de las entidades de referencia** del mundo de la discapacidad y representantes de la IMPD **en la validación del diseño de los nuevos trenes en materia de accesibilidad.** La compra de nuevos trenes incorpora criterios de accesibilidad en cuanto a información y comunicación, señalización, diseño de espacios y elementos del interior y exterior del tren.

★ El análisis de la accesibilidad universal y la señalización de las redes de TMB **con perspectiva de género,** y la creación del plan de trabajo para incorporar los resultados obtenidos en proyectos y acciones.

★ Continuación de las **acciones formativas y de sensibilización** para introducir y actualizar los conocimientos **para atender en los clientes/as con discapacidad.** A lo largo del año 2021 **se han formado más de 2.000 personas** de la organización.

★ Realización de la **diagnóstico de la accesibilidad cognitiva** en la red de metro y a los puntos de intercambio de bus desde el **diseño universal** y el cumplimiento de normativa.

★ **Puesta en marcha del servicio y formación del sistema SVisual en el nuevo Punto TMB de Sagrada Família para personas sordas firmantes en lengua de signos catalana,** dando cumplimiento a la normativa vigente.

★ Implementación, en las líneas automáticas de la red de metro, de la **nueva señalización de prioridad absoluta en el uso de ascensores para personas usuarias de silla de ruedas y personas con movilidad reducida.** Esta nueva señalización está alineada con las campañas de civismo en el metro.

★ **Prueba piloto de un nuevo modelo de Punto SOS** con los requerimientos normativos, incorporando desfibrilador y otras mejoras de accesibilidad en el diseño y en su uso. Ha sido validado con la participación de técnicos de accesibilidad de diferentes entidades de referencia de la discapacidad.

★ **Participación en las reuniones mensuales con el Departamento de Territorio e Infraestructuras de la Generalitat para garantizar la accesibilidad a las obras de adaptación de estaciones planificadas** en el tiempo, así como a obras de mejora a las infraestructuras. TMB colabora en la implementación de soluciones avanzándose a carencias que puedan detectarse en el transcurso de las obras/actuaciones de la red.

★ **Participación en la CTN 170/GT4,** requerimientos de accesibilidad para la rotulación. (Asociación Española de Normalización UNE). Colaboración en el desarrollo de la norma que rige la rotulación en la señalización.

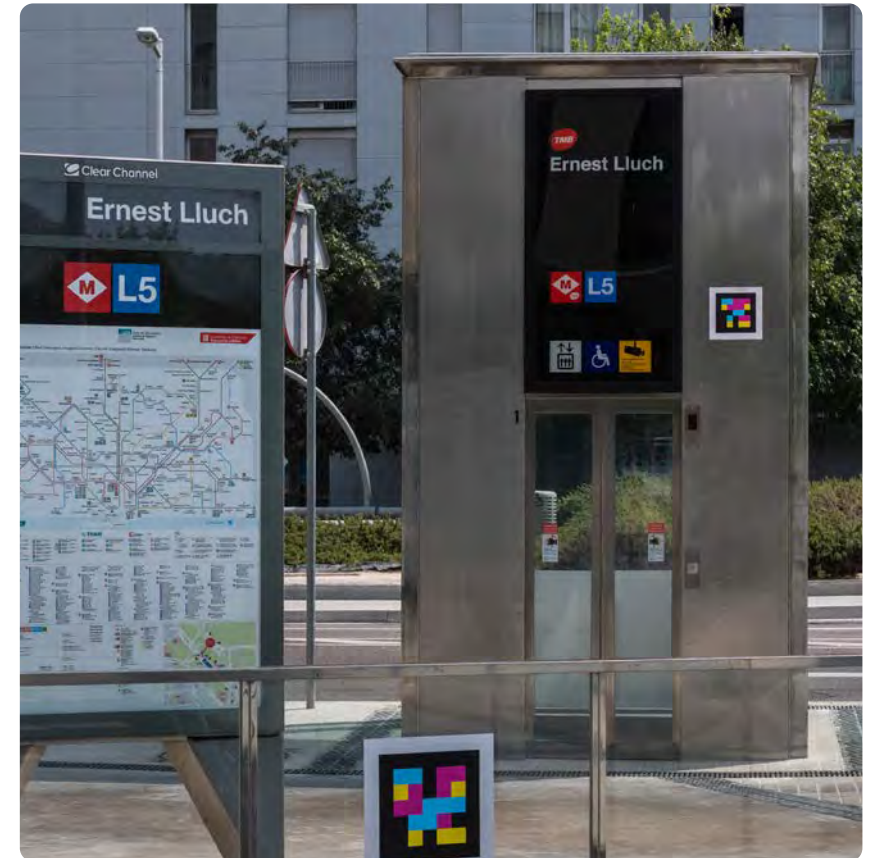
★ **Nuevo decálogo de atención al cliente con discapacidad intelectual:** es uno de los primeros pasos en pro de la accesibilidad cognitiva que ahora es un objetivo de TMB y el Ayuntamiento de Barcelona.

Actuaciones de mejora de la accesibilidad en la red de metro

- Obras de renovación de ascensores:** Se ha redactado el proyecto de renovación de los ascensores más antiguos de la red de metro, para licitar obras de renovación en 2022. Se han ejecutado reformas parciales en diferentes ascensores de la red para mejorar la seguridad y la disponibilidad de los equipos.
- Obras de renovación de escaleras mecánicas:** Ha finalizado la obra de renovación de 4 escaleras mecánicas en las estaciones de metro de Rocafort y Urgell, y se ha adjudicado la obra para renovar 14 escaleras más; a ejecutar al 2022. Se ha iniciado la obra de modernización integral de 6 escaleras mecánicas en las estaciones de metro de San Martín, Sagrada Família, Urquinaona y Tetuán. La actuación de San Martín finaliza en diciembre de 2021 y las 5 restantes se harán en 2022. Se está ejecutando una actuación para renovar equipos de seguridad en las escaleras más antiguas del parque para permitir su operación automática.
- Rehabilitación de estaciones:** Se encuentran en ejecución las obras de mejora de accesibilidad de los intercambiadores de Maragall (L4-L5), de Espanya (L1-L3-FGC) y Vallcarca (L3). Se encuentran en fase de redacción los proyectos para mejorar la accesibilidad de los intercambiadores de Urquinaona (L1-L4) y Clot (L1-L2-Renfe), así como los enlaces entre líneas de Catalunya (L1 con L3), Sants Estació (enlace con el vestíbulo de Renfe) y Passeig de Gràcia (L3 con L4). Además se encuentra en fase de redacción de proyecto la estación de Ciutadella-Vila Olímpica (L4). Finalmente, los proyectos pendientes de revisión son Plaça de Sants (L1-L5) y Verdaguier (L4-L5).

La situación de la red de metro a 31-12-2021, en cuanto a la accesibilidad, queda resumida en el cuadro siguiente:

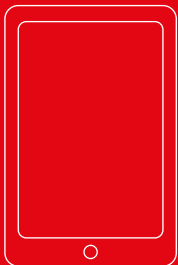
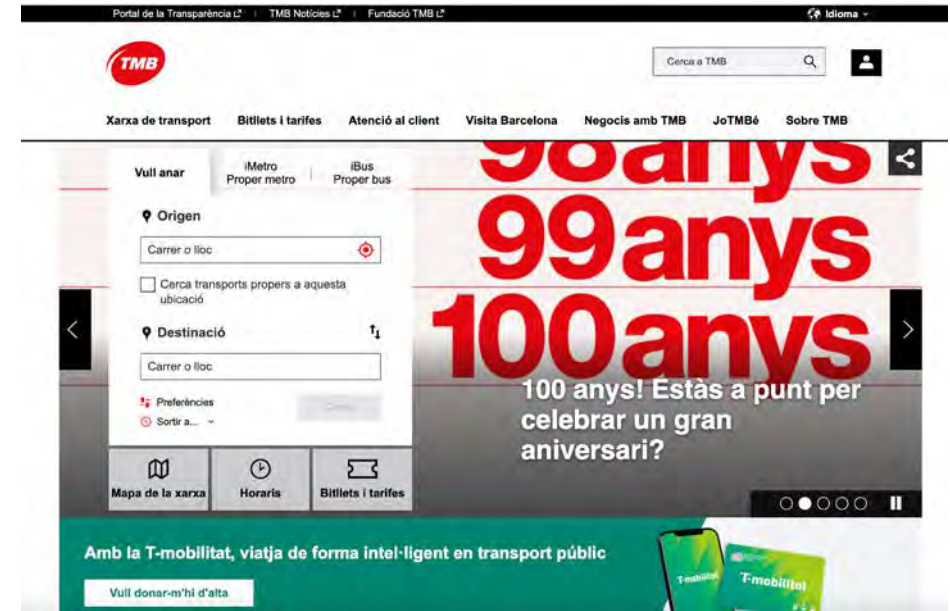
	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10 Nord	L9/10 Sud	L11	Total
Número de estaciones en la línea	30	18	26	22	27	12	23	5	163
Número de estaciones adaptadas	26	18	24	18	24	12	23	5	150
Número de estaciones en obras	1		2	1	1				5
Número de estaciones en fase de redacción del proyecto	3			3	2				8



Un total de **150 estaciones** de la red están adaptadas para personas con movilidad reducida, es decir, el 92%

Actuaciones de mejora de la accesibilidad digital

- **La web de TMB** renovó a finales del 2020 el certificado de accesibilidad doble A. Nueva certificación que se logra gracias a incluir la accesibilidad como política de gestión, además del proceso de auditoría para la certificación.
- Todos los **proyectos de TMB App** durante los años 2020 y 2021 se han trabajado de forma accesible (discapacidad visual). En este sentido, se ha mantenido contacto, a través del departamento de Accesibilidad, con representantes de instituciones como el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad y se ha hecho seguimiento a través del Código operativo.
- Se trabaja en un proyecto que tiene como finalidad **ofrecer a los/as usuarios/as la posibilidad de saber el estado real de los ascensores de las estaciones de la red de metro**. De esta manera los clientes/as podrán consultar en todo momento, a través de los canales digitales web y TMB App, si el ascensor está o no funcionando.



4.2. Nuestra apuesta por la innovación

TMB participa en proyectos de investigación, innovación y desarrollo de Europa para crear sinergias y compartir conocimientos con organizaciones del sector y así impulsar proyectos alineados con la misión y la estrategia de la organización y, a la vez, ofrecer mejoras en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

4.2.1. Novedades y mejoras

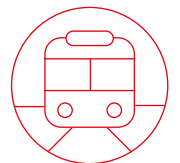
Novedades y mejoras en el metro

A lo largo del ejercicio se han desarrollado un conjunto de novedades y mejoras en la red de metro y en el ámbito de TMB, entre el cuales hay que destacar los siguientes:

Adaptación de la flota:

Para poder reforzar la oferta de la L5 (línea con mayor nivel de ocupación de la red actualmente), se ha iniciado el proyecto de adaptación de 2 trenes de la serie 5000 para trasladarlos de la L3 a la L5. El primero de éstos ya está circulando y ha permitido incrementar el servicio de esta línea en el mes de septiembre de 2021.

También se ha realizado el proyecto de transformación de 2 trenes de la serie 9000 para trasladarlos de la línea L4 a la L9/10 Sur. Ésto ha permitido realizar el aumento de oferta necesario para la puesta en servicio de las nuevas estaciones del viaducto de la L10 Sur desde Zona franca hasta ZAL/Riu Vell.



Mejora de las infraestructuras:

Obras de mejora a la línea 4 y línea 11

Este año se han llevado a cabo las obras de segregación de las explotaciones de L4 y L11 para poder mejorar la operatividad de la L4 y permitir la operación en modo automático driver-less en toda la L11. Ha consistido en la construcción de un nuevo andén para L11, equipada con puertas de andén, nuevos estacionamientos a la cola de maniobras y toda la señalización ferroviaria que permite operar con las nuevas funcionalidades.

Obras de mejora de señalización a la L2 y L3

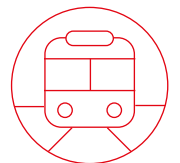
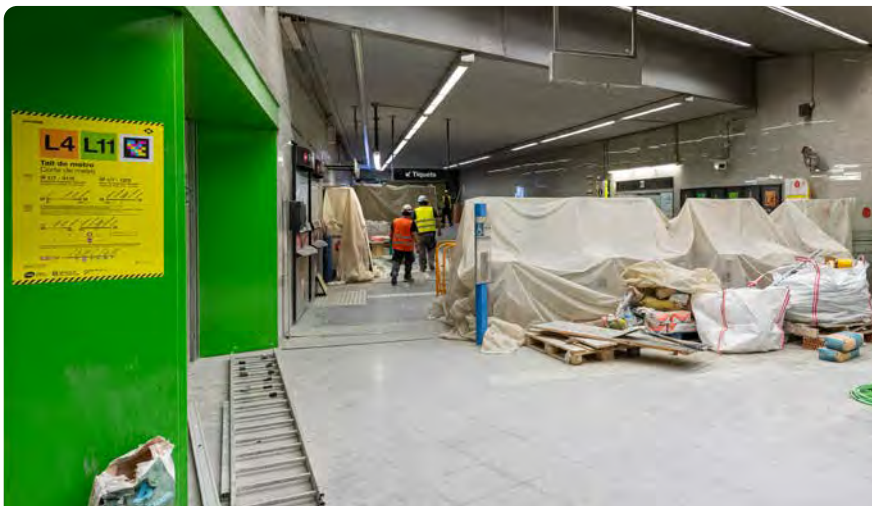
En concreto se han renovado los siguientes sistemas:

- Se han renovado los sistemas de señalización y telecontrol, al tramo de la L2 entre Paral·lel i Sagrada Família, sustituyendo los enclavamientos de relés.
- Se ha renovado el enclavamiento eléctrico del Triángulo Ferroviario (L2-L4).
- Se ha renovado el enclavamiento de Sant Genís de L3, sustituyéndolo por uno de electrónico que permite realizar maniobras de entradas y salidas del depósito y del taller en ATP (*Automatic Train Protection*).

Obras de rehabilitación previstas para el 2022

Se licitan varias obras de vía para ejecutar el próximo año:

- Línea 5: renovación de vía entre las estaciones de Sagrera y Horta y en el tramo Cornellà – La Gavarra.
- Línea 3: renovación de vía entre las estaciones de Maria Cristina y Les Corts y la renovación de fijaciones entre Canyelles y Trinitat Nova.
- L9 Norte: renovación de fijaciones entre Can Zam y Fondo.
- Renovación de la entrada al taller de Santa Eulàlia.
- Plan de choque de vibraciones: se ha iniciado la licitación de actuaciones mínimas en la infraestructura para resolver reclamaciones por vibraciones en las líneas 4 y 5. Se actuará sobre 5.800 metros de vía simple para reducir las vibraciones relacionadas con un conjunto de reclamaciones, a la espera de la renovación integral de vía como solución definitiva.



Obras de rehabilitación en estaciones

Este año ha finalizado la rehabilitación de los vestíbulos principales de Sagrada Família (L5) y Sants Estació (L5), que han incluido en ambos casos una nueva línea de peaje y un nuevo Centro de control de estación. Además, en Sagrada Família se ha construido un nuevo Punto de información TMB.

A lo largo del ejercicio se han retirado las lamas de la vuelta de andenes de la estación de Lesseps, aprovechando para realizar una impermeabilización y arreglo de instalaciones.

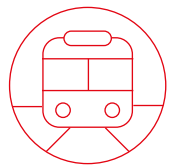
En cuanto a los proyectos redactados del año, destacan:

- La remodelación del espacio Catalunya (L1) para meter los simuladores de líneas convencionales y los Centros de operación de las Líneas 1 y 3.
- Nuevas dependencias por el personal del Funicular de Montjuïc en un nuevo recinto sepultado anexo a las actuales. La actuación incluirá la reorganización de los puntos de venta de la línea de peaje del Teleféric de Montjuïc.
- Redacción del proyecto para retirar las lamas de la vuelta de los andenes de la estación de Rocafort y el de arreglo de la losa de la cubierta de los andenes de la estación de Trinitat Nova (L4).

Otras actuaciones y obras para mejorar y renovar las infraestructuras

Se ha trabajado en varios ámbitos para mantener en buen estado o mejorar las infraestructuras:

- Talleres de mantenimiento de material móvil: actualmente se está ejecutando la 1ª fase de arreglo de equipos e instalaciones del taller de Sagrera y el próximo año se ejecutará la 2ª fase, que incluye el foso y la instalación del turno de ruedas. Se ha finalizado la actuación en la cubierta del taller de Sagrera, consistente en la retirada de placas con contenido de amianto, impermeabilización y aislamiento de la cubierta, sustitución de todas las ventanas y reparación de la estructura.
- En el taller de Vilapicina se han iniciado las obras de arreglo de instalaciones y dependencias y se ha redactado el proyecto de remodelación de la caseta y control de accesos al taller.



Novedades y mejoras al bus

A lo largo del ejercicio se han desarrollado un conjunto de novedades y mejoras en la red de bus y en el ámbito de TMB, entre las cuales hay que destacar los siguientes:

Plan de compra de flota:

Este plan se desarrolla en el apartado 7.4.1 Emisiones.

Plans de manteniment de la flota:

El plan de mantenimiento de la flota de autobús de TB, se centra en dos grandes grupos, el mantenimiento correctivo y el mantenimiento preventivo/predictivo, pero los dos aseguran la continuidad de la producción.

El objetivo estratégico del mantenimiento es incrementar el porcentaje de mantenimiento preventivo o planificado y el predictivo para reducir drásticamente el mantenimiento correctivo, reducir el impacto en el negocio y disminuir los costes de mantenimiento. Asimismo, TB ya hace años que trabaja en el mantenimiento predictivo y en la actualidad, con la ayuda de la tecnología, se están desarrollando herramientas de automatización y predicción aplicadas al mantenimiento de la flota que se basa en el análisis continuo del estado del vehículo para predecir las averías en base a un algoritmo dinámico y así disminuir costes de mantenimiento.

El mantenimiento predictivo tiene como objetivo principal minimizar y/o reducir los trabajos de mantenimiento preventivo y a la vez correctivo, el cuál permita un aumento de los stocks de repuesto y gestión del servicio mucho más eficiente, puesto que es capaz de prever una futura avería antes de que ésta se manifieste y provoque daños mayores. Las líneas de actuación dentro de este campo han sido:



1. Instalación de un sistema de telemetría a bordo del bus en 270 vehículos con motor Diésel, propulsados por GNC y eléctricos.
2. Elaboración de los primeros estudios de mantenimiento predictivo: baterías HV, puertas y rampas con el proveedor MASATS y temperatura de motor térmico.
3. Instalación de sensores de temperatura/humedad en el interior del vehículo, diferenciando entre zona de conductor y zona de pasaje que permiten conocer el estado de confort del pasajero y valorar la idoneidad del sistema de climatización.
4. Colaboración con IDIADA en una test en condiciones reales de servicio en un bus de TMB, sobre qué tendría que ser la temperatura de confort.
5. Instalación de sensor de calidad del aire en el interior del bus. Revisión sobre qué sistema se puede actuar en caso de llegar a niveles de CO₂ críticos, como puede ser la ventilación forzada, apertura puertas, etc.



Participaciones en proyectos europeos:

Durante el 2021 se ha continuado con los proyectos Europeos de sostenibilidad energética de los autobuses, y entre ellos se encuentra “El Mantenimiento predictivo” y la temperatura de Confort (*Comfort Thermal*) a bordo del bus. Además, y motivado por la situación de pandemia de COVID-19, se ha iniciado un estudio de la calidad del aire en el interior del bus.

Estos proyectos están estrechamente relacionados con envío de datos sobre la información del vehículo hacia una nube o *cloud*, donde un sistema inteligente es capaz, mediante algoritmos, de elaborar una predicción de avería, con un nivel de confianza elevado.

Nueva cochera de Zona Franca:

En junio del 2021 finalizó la primera edificación de la nueva cochera de la Zona franca, el taller de material móvil. La obra va avanzando respecto a la previsión y durante este año se ha levantado el edificio del taller central y aparcamiento. En octubre se inició la obra de urbanización y la edificación central del edificio de oficinas.

Mejoras de funcionamiento de los paneles de información:

Desde el Centro de información de Bus se realiza un control exhaustivo del funcionamiento de las pantallas de información instaladas en las paradas. Ésto ha permitido identificar problemáticas y posibles mejoras funcionales en los paneles de información, que ha representado una evolución tecnológica de estos paneles comportando una mejor precisión en la información mostrada y una mejora en la eficiencia de su funcionamiento continuo.

Modelo de datos para la analítica histórica sobre ocupación de bus:

Desde el Centro de apoyo en la red se ha hecho una apuesta firme por la utilización continuada de datos en la toma de decisiones. En este sentido, se hecho un inventario exhaustivo de todos los datos registrados en todos los sistemas de información corporativos. Por otro lado, se ha trabajado, alineando de manera conjunta con departamentos de análisis del negocio de Metro y otros ámbitos corporativos, el modelo analítico para trabajar con información histórica de ocupación de Bus que permita trabajar con información histórica a 10 años vista.



Principales proyectos en el ámbito de Bus:

Durante el ejercicio 2021 se han realizado los siguientes proyectos:

Pago de billete sencillo con tarjeta bancaria

Este ejercicio 2021 se ha implementado el sistema de pago del billete sencillo a bordo del bus a través de tarjeta bancaria EMV. Se ha implantado en toda la flota de autobuses una nueva validadora situada en la zona de entrada de los vehículos, con la tarificación del billete sencillo ya preestablecida.

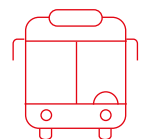
T-movilidad

Este 2021 ha sido el año de implantación de las primeras fases operativas del nuevo sistema T-movilidad. Se ha formado todos los colectivos implicados (conductores, personal de mantenimiento de equipos, de inspección, de oficinas, etc) y se han realizado las adaptaciones necesarias en los sistemas tecnológicos preexistentes para incorporar la nueva tecnología T-movilidad, definiendo y poniendo en marcha los circuitos de operación y mantenimiento pertinentes. Durante el segundo semestre del año se han ejecutado varias pruebas pilotos sobre las diferentes funcionalidades, de cara a una inminente puesta en servicio final del sistema.



Actualización de la equipación tecnológica del Centro de control de Bus

Durante el ejercicio se ha realizado la actualización de la equipación instalada en el Centro de control de Bus, dando respuesta a aspectos de obsolescencia física de los equipos y, por otro lado, realizando una actualización del software del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) que apoya al centro. Esta actualización habilita la incorporación de nuevas fuentes de información como pueden ser aspectos de telemetría integrada en los vehículos o el estado del tránsito en tiempo real.





Digitalización del Centro de control de Bus

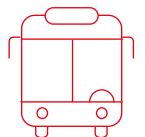
Durante el ejercicio se ha implementado la integración entre dos de los principales sistemas que apoyan, el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) y el sistema SABLE de mantenimiento, para que desde el primero se puedan abrir avisos de incidencia en SAP de manera directa. El objetivo es minimizar los tiempos de comunicación de las situaciones sobrevenidas de impacto al servicio y la eliminación del uso de papel en el centro.

Vehículo de detección de infracciones en el carril bus

Se ha puesto en marcha un vehículo equipado con un sistema que permite la rápida identificación de vehículos que están infringiendo las normas de uso del carril bus, el cuál permite hacer un envío directo en el Instituto Municipal de Hacienda de la infracción detectada y toda su información de contexto pertinente.

Digitalización de los comunicados de accidentes

Se ha abordado este año la digitalización del comunicado de accidentes. De esta manera, las oficinas de centro disponen de una tableta con una aplicación desarrollada donde introducen el código del personal de conducción implicado en el accidente y, accediendo al sistema de información corporativo, presenta toda la información contextual del accidente, obteniendo un formulario para que sea rellenado y firmado por el personal de conducción, quedando registrado automáticamente en el sistema y finalizando así el proceso.



Principales estudios en el ámbito de Bus

Velocidad comercial

Se ha realizado un diagnóstico de la velocidad comercial de bus, determinando la velocidad comercial en hora punta y la media diaria en 26 ejes de la red viaria de la ciudad, comparándola con la de noviembre de 2019 (antes de la pandemia). En cada uno de estos ejes hay una línea de bus referente. Los resultados de octubre de 2021 muestran un incremento de la velocidad comercial media diaria de un 5,5% y de un 6,5% la velocidad comercial en la hora punta respecto a noviembre de 2019.

Viabilidad de nuevas áreas de Bus a Demanda

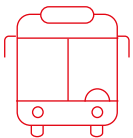
Se han estudiado las siguientes áreas: Ampliación de Torre Baró en Vallbona norte; El Putxet (131) y Galvany; Montbau y Vall d'Hebrón (135); la Línea 110, la Línea 180 y Ciutat Vella (120), Gòtic y Barceloneta.

Hay que destacar que en el primer trimestre de 2021 se incorporó la información del servicio Mi Bus (bus a demanda, actualmente en Torre Baró) dentro de la estructura actual de líneas de bus, tanto en web como en TMB App. Por otro lado, se ha gestionado la definición e implementación de la App de reserva de bus a demanda que entrará en funcionamiento en el último trimestre de 2021, que sustituye el sistema de reserva actual y fija las bases para que se incorporen las nuevas zonas de servicio de bus a demanda. La reserva de servicio de bus a demanda, inicialmente se hará a través de esta App específica, pero se trabaja para que a mediados de 2022 también se pueda hacer a través de los canales digitales corporativos de TMB.

Acceso al bus por múltiples puertas

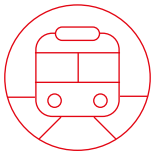
Se ha finalizado el estudio que analizaba y cuantificaba los beneficios operacionales y el incremento del fraude que puede producirse en varios escenarios de operación que permitían el acceso al bus por más puertas. Las principales conclusiones han sido las siguientes:

- Los resultados evidencian que las mejoras en velocidad comercial derivadas de la medida son muy bajas frente a un fraude potencialmente elevado.
- A pesar de que el tiempo de parada es una variable importante, la cantidad de tiempo que es susceptible de ser redistribuido es pequeña frente a la parte fija (tiempo de parada + tiempo hasta abrir puertas + tiempo desde el último pasajero hasta que recupera la circulación).
- El tiempo de parada puede llegar a reducirse más del 10%, pero a nivel de red deriva en ganancias de velocidad potencialmente pequeñas y difícilmente traducibles en ahorro de recursos.
- La medida puede ser muy bien valorada desde el punto de vista de comodidad para el usuario, pero el fraude puede penalizar mucho desde el punto de vista económico.



4.2.2. Proyectos de innovación, investigación y desarrollo

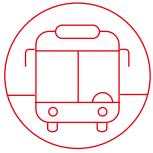
A lo largo del ejercicio se han desarrollado un conjunto de acciones y proyectos enmarcados en la innovación, la investigación y el desarrollo:



En el ámbito de Metro

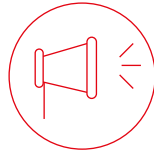
- **Proyecto de auscultación cambios de vías (robot):** durante el mes de octubre se ha puesto en marcha un proyecto de auscultación de desvíos mediante un robot que toma perfiles de los desvíos cada 2 mm con un sistema láser. Posteriormente, un programa de tabla procesado permite hacer una reconstrucción en 3D y extraer los parámetros geométricos que nos indican el estado de conservación del cambio situado en la vía. El sistema permite tomar un mayor número de datos, más precisos y en un tiempo menor, los cuales quedan almacenados por, o bien hacer consultas posteriores sin tener que bajar a la vía, o bien para poder comparar con medidas anteriores y establecer patrones de evolución del desgaste en el tiempo; es decir, se cambia del sistema de mantenimiento preventivo actual a un sistema de mantenimiento predictivo.
- **Proyecto de auscultación de vías en servicio *Onboard Track Measurement System (OTMS)*:** la empresa *Virtualmech* ha desarrollado este sistema integrado de medida de vías gracias al cuál, y mediante sensores de visión artificial, inerciales y de posicionamiento del vehículo en la vía, se puede medir la geometría y el ondulatorio de la vía.
- **Implementación a la L11 de la localización automática** de los Técnicos operativos de líneas automáticas (TOLA) mediante App a los teléfonos móviles corporativos.
- Puesta en servicio del **nuevo sistema de radio digital (DMR) en la L5 y la L11** para las comunicaciones de seguridad entre el personal del lugar central y el personal de operaciones, mantenimiento y seguridad.
- Implementación en **toda la flota de trenes de las líneas automáticas del envío de datos de ubicación y ocupación online**, para los diferentes colectivos que lo necesitan.





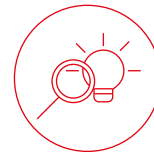
En el ámbito de bus

- La contratación del proyecto del nuevo Sistema de información al usuario y videovigilancia integrada de Bus, que se ejecutará a los próximos dos años, que mejora la información al usuario con nuevas funcionalidades, y la seguridad del pasaje con la transmisión en línea al lugar central de las imágenes recogidas dentro de los autobuses.
- En el entorno del proyecto de Mantenimiento 4.0, se ha llevado a cabo la puesta en servicio de la primera herramienta de mantenimiento predictivo de la equipación de la red integrada de Bus, automatizando el diagnóstico para evitar y/o avanzarse a las averías antes de que se produzcan.
- La implantación de la segunda fase del sistema de telemetría en los autobuses, el cuál permite el envío de datos propios del bus al lugar central, para poderlos monitorizar y tomar decisiones de forma remota.
- La puesta en servicio de la nueva aplicación de gestión de incidencias en la red de Bus por parte del Centro de control de Bus.
- La puesta en servicio de los nuevos lugares de operador del Sistema de ayuda a la explotación (SAE) en el Centro de control de Bus, que permiten evitar posibles problemas de salud (lipoatrofia muscular) y la futura evolución técnica y funcional de los lugares de operador.



En el ámbito de marketing y clientes/as

- Publicación del nuevo sistema Xatbot de atención al cliente en el canal web de TMB, que permite a los/as usuarios/as hacer consultas interactivas por escrito a TMB.
- La integración, dentro de la aplicación de e-commerce “Holabarcelona.com”, de la venta de los títulos de Aerobus para los/as usuarios/as de este servicio y la posibilidad de venta de los productos *HolaBarcelona de TMB a través del canal del operador del Aerobus.
- La publicación del nuevo blog de Holabarcelona.com.



Proyectos de I+D+i con cofinanciación

En 2021 se ha participado activamente en 4 proyectos de I+D+i plurianuales que son cofinanciados por la Unión Europea, los cuales suponen una actividad de TMB valorada en 2,5 millones de euros en su duración total, con una financiación media de la Unión Europea del 86%.

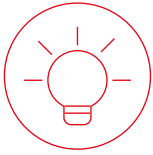
TMB ha participado en 4 nuevas propuestas de proyectos colaborativos de I+D+i a ejecutar en el periodo 2022-2024. Adicionalmente, TMB forma parte del Advisory Group de otros 5 proyectos de esta tipología.



En el ámbito corporativo

Dentro del marco de la digitalización se pueden destacar las actuaciones siguientes:

- Incorporación del reconocimiento biométrico en la formación del Certificado de aptitud profesional (JEFE) de los conductores de Bus.
- Puesta en servicio de la plataforma *e-learning* Campus TMB con diferentes propuestas formativas (idiomas, salud, operaciones de Metro y Bus, etc).
- Puesta en servicio del Nuevo gestor documental corporativo en sustitución del antiguo libro de procedimientos y alineado con las necesidades del nuevo Sistema de gestión integral de TMB.
- Puesta en servicio de las mejoras en el Cuadro de mando corporativo, con la incorporación de nuevos indicadores bajo las visiones operativa, organizativa y societaria, alineado con el nuevo Sistema de gestión integral de TMB.
- Publicación del nuevo Portal de transparencia de TMB.



Innovación corporativa

En 2021 se ha dado un paso adelante en la gestión de la innovación corporativa afianzando alianzas estratégicas con agentes del ecosistema: universidades y empresas del sector público y privado que han permitido la maduración del modelo de innovación abierta y la aportación de valor hacia TMB. También se han lanzado una serie de iniciativas internas a los/as empleados/das para fomentar la cultura de la innovación.

— Iniciativas de co-creación (innovación abierta):

- **Programa Metròpolis FPLab** del AMB donde TMB presentó el reto “¿Cómo podríamos mejorar la experiencia del usuario/a para reducir la desazón que se genera en las paradas de bus respeto los horarios, flujos, accesibilidad, incidencias, etc?”. Se presentaron 43 propuestas de 40 escuelas diferentes. El ganador fue el equipo *Dream Team* del INS Francesc Ferrer i Guàrdia, la propuesta del cuál se basó en “gamificar” el espacio de las paradas de bus.
- *Creativity Course* con estudiantes de ESADE donde se proponía el reto de cómo hacer más atractivo el transporte público, que se centró en la mejora de la aplicación TMBGO.

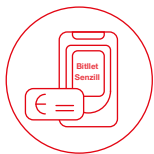
- Dentro de las **iniciativas de intraemprendimiento (TMBinnova)**, se ha llevado a cabo la fase final del reto planteado en 2020 (Estación del Futuro), donde habían llegado 12 conceptos. Finalmente, el equipo ganador

ha sido “*Metrolineros” con la propuesta de reutilizar la energía recuperada del metro de forma sostenible para alimentar puntos de recarga destinados a los vehículos eléctricos ligeros como patinetes, bicicletas, etc. en el exterior de las estaciones. El premio accésit ha estado para la propuesta “Cambio radical en la iluminación”, con el que se propone mejorar el sistema actual de alumbrado, combinando intensidades, colores, formas y tamaños con tecnología LED. Por último, el proyecto “No pienses solo en una estación de metro- Enverdint”, enfocado a la naturalización de los espacios y a la co-creación con colectivos en riesgo de exclusión, obtuvo mención especial del área de innovación. Este último proyecto ha quedado semifinalista en el concurso europeo de Innovación social EUSIC 2021.

- **Activación de los cursos:** “Compromiso con la innovación” sobre plataformas digitales y el curso de Agentes de innovación con la colaboración de la universidad ESCI-UPF.
- **Organización del acontecimiento del Día Internacional de la innovación y la creatividad:** <https://www.youtube.com/watch?v=romN4tudvuk>.



TMB ha continuado trabajando en la integración de un sistema de gestión integrado que permita establecer objetivos alineados con el plan estratégico de la organización



T-movilidad

Los objetivos principales del proyecto en el ámbito del sistema tarifario integrado del ATM de Barcelona son el cambio de la tecnología magnética de los sistemas de validación y venta a tecnología sin contacto y la mejora de la información del transporte. En una etapa siguiente se abordará la concreción e implantación de un nuevo sistema tarifario y la extensión del sistema T-movilidad a la totalidad del territorio catalán.

El 23 de diciembre se ha empezado a comercializar y utilizar los apoyos (PVC y cartera electrónica) y los primeros títulos con condiciones oficiales (T-Usual y T-Joven) en tecnología sin contacto en el ámbito de los 36 municipios de la zona de tarifa metropolitana.



En el marco de esta fase se han realizado las pruebas siguientes en diferentes etapas con carácter incremental:

- Validación con tarjeta sin contacto, coincidiendo con la edición de este año del *Mobile World Congress*.
- Distribución y utilización de la T-empresa STI, con tecnología sin contacto, que acabará sustituyendo el pase de viaje de tecnología magnética.
- Altas de usuarios/as con emisión de apoyos y ventas de títulos en **canales presenciales** (Puntos TMB y máquinas de venta automática).
- Altas de usuarios/as con emisión de apoyos y ventas de títulos en **canales digitales** (web y TMBapp). Validación con móvil (Android).
- Puesta en servicio de 4 quioscos TMB de atención al cliente, añadidos a los 4 Puntos TMB actuales, con contratación de personal de refuerzo de atención al cliente para apoyar de forma exclusiva a las funcionalidades del sistema T-movilidad.
- Para incentivar la participación de usuarios/as a las pruebas se han adaptado precios y vigencias de apoyos y títulos:

	Condiciones T-movilidad Primer Contacto	Condiciones oficiales
Soporte PVC	2,25 €	4,50 €
Cartera electrónica	0,50 €	1,00 €
T-usual	3,30 € <i>viajes ilimitados durante 5 días desde la primera validación</i>	40 € <i>viajes ilimitados durante 30 días desde la primera validación</i>
T-joven	2,20 € <i>viajes ilimitados durante 5 días desde la primera validación</i>	80 € <i>viajes ilimitados durante 90 días desde la primera validación</i>

Las actuaciones más relevantes a realizar en el 2022 tienen que llevar a ampliar la gama de títulos en tecnología sin contacto y a ampliar prestaciones y funcionalidades.

4.2.3. Sistema de gestión de TMB: mejora de la calidad

Durante el año 2021 TMB ha continuado trabajando en la integración y mantenimiento de los diferentes Sistemas de gestión implantados, a fin de unificar, estandarizar y simplificar los diferentes sistemas de gestión actuales (ISO 9000, UNE 13816, COVID, 14001, 50001) en un sistema de gestión **integrada** que permita establecer objetivos alineados con visión global, y facilite la toma de decisiones y que asegure además la conformidad con los requisitos de los/as clientes/as y ciudadanos/as, los legales o cualquier otro. Los requisitos más relevantes son:

La mejora y actualización de los **procesos del sistema**: se ha trabajado principalmente en los procesos estratégicos y claves.

La mejora y ampliación de de **necesidades y expectativas de las partes interesadas** y, principalmente, las asociadas al grupo de interés de “clientes/as” para garantizar la trazabilidad y vinculación respecto a los estudios y análisis de experiencia de Cliente (*Customer Journey Map*) y Conocimiento de mercado (*Estudios de Percepción del Cliente, Ómnibus*). Se han actualizado los colectivos asociados a las partes interesadas, y ampliado o mejorado las necesidades y expectativas en general. Además, se ha cambiado la metodología para la determinación de la importancia de las partes interesadas y sus necesidades y expectativas (se ha introducido un modelo de priorización en base a impacto e interés).

La continuidad del desarrollo del **cuadro de mando** de indicadores por TMB.

Integración y alineación del **contexto y el plan estratégico** en el sistema de gestión.

Destacan los siguientes proyectos de Integración que se están llevando a cabo en la Organización:

- Integración de los requerimientos de la norma ISO 45001 de Salud y Seguridad en el trabajo (con el Servicio de Salud, Seguridad y Bienestar Laboral). Se prevé hacer la primera auditoría interna durante el año 2022.
- Inicio de la integración y definición del sistema de seguridad de la información basado en la norma ISO 27001.
- Se está trabajando para la certificación del referencial de Aenor de Seguridad Ferroviaria.

Mejora de herramientas de gestión

Destacar el esfuerzo realizado para el diseño de sistemáticas mediante el desarrollo, mejora e implantación de herramientas corporativas del Gestor documental y Gestión para la mejora. Se han hecho numerosas sesiones de formación a los perfiles afectados e implicados en las nuevas herramientas.

Destacan este año 2021 las actuaciones siguientes:

- » **Gestor documental:** definición de un modelo para la gestión documental que dé respuesta a las necesidades actuales de TMB, por medio de la utilización de un entorno SharePoint.
- » **Gestión para la mejora:** las mejoras están orientadas a facilitar la gestión de los expedientes de incidencias de las actividades y de auditorías. Para garantizar los requerimientos de las normas ISO en los expedientes, se han diferenciado en dos campos: el análisis y las acciones derivadas.
- » **Mantenimiento del sistema de gestión:** el mes de septiembre se llevó a cabo la auditoría interna en todas las actividades de TMB y el resultado se valoró positivamente. También se ha validado el sistema de gestión mediante la auditoría externa realizada por la entidad acreditada Applus en el mes de noviembre. Se está en proceso de renovación de las certificaciones de calidad de servicio de transporte de viajeros de TMB basado en las normas ISO 9001 y UNE 13816, y la renovación del Compromiso contra la COVID-19 en la flota de metro y bus, en las instalaciones y en los centros de trabajo de TMB, de acuerdo con el referencial de higiene y control de Applus PHC ed.1. Además, se está en proceso de renovación de la certificación de gestión ambiental y gestión energética del servicio de transporte de viajeros en la red de Bus basado en las normas ISO 14001 e ISO 50001.



4.3. Salud y seguridad de nuestros pasajeros

4.3.1. Viajes seguros



La seguridad es uno de los pilares básicos de la fiabilidad y confianza exigida a un servicio público de movilidad. A continuación se describen las principales actuaciones llevadas a cabo en este ámbito a lo largo del año 2021:

Seguridad en el metro

- **Espacio cardioprotegido:** se han instalado desfibriladores externos automáticos (DEA) en 24 estaciones de metro que son intercambiadores. Se continúa el proceso de instalación en el resto de estaciones de red que se prevé finalizar a comienzos del año 2022.
- **Videovigilancia:** continúa la instalación de videovigilancia integrada en la totalidad de trenes de la red, lo que permitirá acceder a imágenes en tiempo real desde los Centros de control, permitiendo comprobar la evolución de las incidencias y poder detectar situaciones de riesgo.
- **Vandalismo grafitero:** En el ámbito policial, se obtuvo un alto impacto con la detención de un centenar de vándalos por daños en trenes en el ámbito nacional, con 48 detenidos en Cataluña. En el ámbito judicial, se han conseguido no tan solo condenas por vandalismo, sino otras medidas accesorias como es la prohibición de acceso al metro durante un año.
- **Plan Antigrafitis:** se ha trabajado en la aplicación de medidas dentro del Plan, con acciones técnicas, tecnológicas, físicas y organizativas, las cuales han contribuido a frenar el crecimiento del vandalismo grafitero. Sin embargo, el problema no ha desaparecido y es necesario mantener el mismo ritmo de trabajo para evitar cualquier incremento.

En cuanto a los indicadores de seguridad, durante este año se han registrado un total de 36.311 incidencias de seguridad, frente a las 30.702 del 2020 y las 56.029 del 2019. Las incidencias de carteristas representan el 7,74%, muy por debajo de lo que era habitual antes de la pandemia.

Durante el año la incidencia más frecuente ha sido la de Molestias/Comportamientos incívicos a las personas, con 8.702 incidencias: el 51% motivadas por personas que no llevan la mascarilla, o la llevan mal colocada.

En cuanto a las **actuaciones contra el fraude en la red de metro**, se ha recuperado la actividad de inspección de títulos a medida que la situación de pandemia lo ha permitido. Para evitar realizar inspecciones masivas, se han sustituido por actuaciones de ámbito más local para luchar contra el fraude por zonas. Para hacer **seguimiento del fraude**, se ha trabajado en un modelo de análisis más completo que **permite diferenciar el fraude visible** (que los/as clientes/as perciben) de aquel no visible (como por ejemplo títulos mal utilizados, clonados, manipulados, etc). Ésto permite tratar la vertiente del impacto económico al mismo tiempo que la de percepción de la seguridad del cliente. **Se ha colaborado con el cuerpo de Mossos d'Esquadra** en la investigación que ha permitido la **desarticulación de un grupo criminal que clonaba títulos** en soportes obtenidos de bobinas originales.

Seguridad en el bus

- **Desarrollo del Proyecto de Seguridad Integral:**
Con la colaboración de una consultora externa se ha desarrollado el proyecto que contempla dos grandes líneas de trabajo:
 - Diseño de un sistema de gestión de la seguridad integral que incluye la seguridad física, la seguridad en el servicio, la ciberseguridad y la seguridad del ámbito de Prevención de riesgos laborales.
 - Definición de un modelo de seguridad para las instalaciones que gestionan Operaciones de TB.
- **Videovigilancia:** Inicio de la contratación para la instalación y puesta en marcha de videovigilancia (sistema de cámara de control de TV integrado en toda la flota regular de buses). A finales del 2020 y al 2021, se definieron las funcionalidades básicas y avances deseados por el sistema de cámaras de control a instalar en los vehículos de la flota en servicio y el sistema adicional y necesario para la gestión en el Centro de control de seguridad de Bus.
- **Adecuación de la comprobación de la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) en los Controles de Accesos.** Modificación y adecuación a las leyes vigentes del procedimiento de control del desempeño del CAE en las entradas de los Centros Operativos de Negocio.
- **Diseño de la mejora de la seguridad en el CON d’Horta:** revisión y proposición de mejora de los sistemas de seguridad en los accesos y en el interior del CON d’Horta. Gran parte de estas mejoras están en proceso de contratación.

Destacar que **TMB y el Observatorio contra la Homofobia** elaboraron un protocolo específico para **luchar contra la LGTBI-fobia** que se presentó en el mes de julio pasado, que es complementario al que ya existía para el acoso sexual desde marzo.

Finalmente, resaltar que en 2021 **TMB ha renovado la certificación de Protocolo Seguro COVID-19** después de la auditoría realizada en el mes de noviembre.

Impacto en la salud y seguridad de los/as clientes/as

En cuanto al **impacto en la salud y la seguridad** del principal servicio que presta TMB, que es el transporte público de viajeros, se puede asegurar que se evalúa la totalidad de su impacto en la seguridad de los trabajadores/as y pasajeros/as a fin de cumplir la normativa legal y, a la vez, realizar las mejoras pertinentes. Además de las acciones de prevención de riesgos laborales, destacar en el año 2021 la continuación de las actuaciones de salud y seguridad para prevenir contagios (limpieza de vehículos e instalaciones, entre otros) y combatir la pandemia del COVID-19, además de las actuaciones para erradicar el amianto en trenes e instalaciones de FMB. También resaltar el despliegue de desfibriladores (DEA) en la red de metro.



En materia de seguridad, se está aplicando un plan para combatir el vandalismo de los grafiteros. En Bus, en materia de seguridad, destaca el desarrollo del proyecto de Seguridad integral; el inicio de la contratación del sistema de cámara de control de TV integrado en la totalidad de la flota regular, entre otros.

En cuanto a la salud, dentro de la Medida de prestación del servicio (MPS) de bus, hay el indicador “Viajeros con vehículos con bajas emisiones a nivel local” mide el pasaje que viaja con autobuses de bajas emisiones.

Destacar también los protocolos que se han iniciado este año para luchar contra el acoso sexual y la LGTBI-fobia.

4.3.2. Protección de datos

A lo largo del 2021 se han continuado implementando acciones para reforzar el cumplimiento de la regulación vigente en esta materia. En concreto:

- Hasta el 31 de diciembre de 2021, se han atendido un total de 217 solicitudes recibidas en el buzón de correo dades@tmb.cat, de las cuales 103 corresponden a solicitudes de ejercicio de derechos por parte de los interesados y las 114 restantes de otra materia han sido derivadas a los ámbitos correspondientes.
- Se han comunicado 6 posibles brechas de seguridad en la privacidad de los datos las cuales: 4 han estado incidencias de seguridad sin afectación a datos personales y 2 han tenido afectación a datos personales que no han requerido proceder a la notificación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT), dado que el riesgo estimado analizado ha estado bajo.
- Con el fin de reforzar el cumplimiento en el tratamiento de los datos de carácter personal, se han confeccionado, diseñado e impartido 6 sesiones con alcance a 656 empleados/des.
- Se ha creado una cuenta de correo para atender las consultas por parte de los diferentes ámbitos de TMB en materia de protección de datos, con un alcance superior a 100 consultas recibidas y resueltas a través de esta herramienta.
- Se ha dado soporte específico en proyectos internacionales en la suscripción de contratos de encargado y cláusulas tipos.
- Se ha realizado la primera Auditoría en protección de datos a TMB con alcance a todas sus sociedades y diferentes ámbitos.
- Se han hecho actualizaciones en la Política de protección de datos de las sociedades de TMB y el Registro de Actividades de Tratamiento (RAT), con la información sobre los tratamientos de datos personales que se realizan en TMB.
- Se confecciona una nueva metodología de Evaluación de impacto de la Privacidad de los datos (AIPD).
- El año 2021 no se ha recibido ningún requerimiento por parte de la APDCAT.
- Se ha participado en el proyecto de la T-movilidad en relación a la aplicación de la regulación de protección de datos y se ha realizado la Evaluación de impacto en la Protección de los datos (AIPD) del tratamiento de datos biométricos para el Sistema de control de acceso biométrico para los cursos CAP de conductores (Horta), de acuerdo con los cambios en la normativa CAP (Real Decreto 70/2019, de 15 de febrero).
- Se han elaborado procedimientos para gestionar brechas de seguridad y para contratar proveedores que tratan datos de carácter personal, ambos en proceso de aprobación.
- Se aprueban los Reglamentos de funcionamiento del Comité de protección de datos y del Delegado de protección de datos de TMB.
- Como representantes del área de Buen Gobierno y Asesoría Jurídica, se ha participado en la revisión y confección de documentos del Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información de TMB.

Adaptación a la protección de datos en los canales digitales: RGPD y política de cookies

Durante el 2020 y 2021 se han continuado desarrollando en los canales digitales las obligaciones derivadas del nuevo Reglamento general de protección de datos (RGPD) y de declaración de uso de *cookies*, respectivamente. Se desarrolló el cambio de Política de privacidad (2019) a Política de protección de datos como política única de TMB en la materia, y que se gestiona y publica en la web corporativa. También se continuó desarrollando y alimentando el Registro de Actividades de Tratamiento (RAT), que igualmente es común para toda la empresa y reside en la web. Este nuevo planteamiento se aplicó en el territorio web corporativo, que incluye varias webs.

Se ha ido trabajando en la Política de cookies desde dar cumplimiento de manera central de la web TMB y los principales subdominios, hasta lograr una política única para todo el territorio web y el uso común del panel al inicio de la navegación.

Se trabajó con Tecnología un modelo de mantenimiento de la información de *cookies* que se ofrece al usuario. Más tarde, se hizo una auditoría de más alcance en la que se incluyeron otras webs de la empresa, internas y externas, para acabar de garantizar el cumplimiento de la legislación en toda la presencia digital de TMB.

De estas necesidades de gestión formal, que han acontecido globales a la empresa, se tiene que derivar un protocolo, en el cual se está trabajando, para obtener un modelo de gestión de todos los canales digitales de TMB.

4.4. Comunicación externa

4.4.1. Relación con los medios de comunicación

En el 2021 se han contabilizado 6.795 apariciones de TMB en los medios de comunicación lo que representa un descenso del 20% respecto al año anterior, que fue el primer año con pandemia de COVID-19. Como tema más reflejado en los medios, destaca el que hace referencia al sistema tarifario con 563 noticias (8,3% del total), con impactos mayoritariamente sobre el despliegue de la T-movilidad.

Desde el Gabinete de prensa se han elaborado y difundido 165 notas informativas y dossiers, además de la organización de 51 actas o encuentros con los medios. Se han gestionado 537 solicitudes de información y declaraciones, y 113 permisos de grabación a los medios, entre otras acciones.

En TMB noticias se han publicado 464 piezas informativas y se han recibido más de 350 mil visitas. El portal ha migrado al entorno Dupal 8.

En las redes sociales se han hecho:



3.896

tweets en *Twitter*



1.238

publicaciones en *Facebook*



226

en *LinkedIn*



4.4.2. Presencia en las redes sociales y campañas importantes

En el 2021 la recuperación de la demanda ha llevado a un incremento de la actividad y las publicaciones en las redes en general, que actualmente entre el ámbito de residente y no residente suman medio millón de seguidores. Destacan las campañas de la nueva línea X1 (con la nueva identidad XPRESBus), la nueva marca Ecobus (que representa los vehículos impulsados por energías sostenibles de la flota de bus) y la campaña de promoción de nuevos vehículos Ecobus Eléctricos e Híbridos de Gas natural, y la campaña EMV de promoción del nuevo sistema de pago del billete sencillo con tarjeta bancaria a bordo del bus, la acción de difusión para las nuevas líneas de bus y la ampliación del nuevo servicio a demanda, la nueva marca el MeuBus, la campaña de las estaciones de L10Sur y las promociones de transportes turísticos. En el **LinkedIn** de TMB se ha creado una subpágina de Hola Barcelona destinada a generar más visibilidad y tráfico a este servicio.

Se ha hecho la revisión y el diseño de la imagen de los quioscos que dan de alta la T-movilidad y que se encuentran distribuidos en la red de metro.

A nivel de TMB destacar, entre otros, la campaña de difusión del Nuevo Punto TMB de Sagrada Família, la de promoción de los Servicios especiales, la campaña de lanzamiento de la app TMBGo, la campaña Connectem L'Hospitalet, las campañas de civismo –Karma (COVID-19, Llamamiento contra la LGTBI-fobia y Llamamiento a parar el acoso sexual), la campaña “Elige tu causa” y la campaña de Navidad y del *Barcelona Christmas Tour*.

Resaltar también la nueva marca **+JoTMBé** y de la Fundación TMB, el sello del centenario de la red de bus, la nueva marca de bicicleta metropolitana y el rediseño del logo TMB 2025, entre otros.

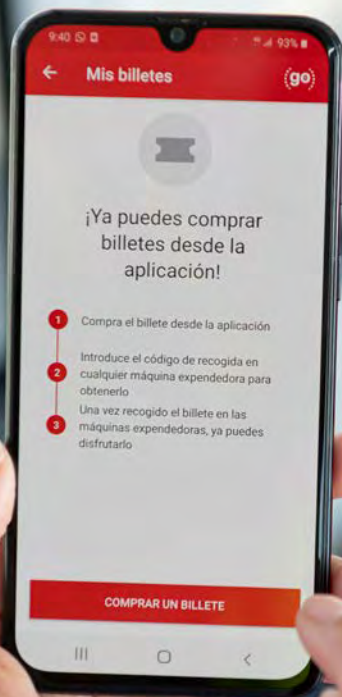


Son las imágenes que obtuvieron más me gustas durante el 2021 en el Instagram de @tmb_bcn



5

Gestión responsable



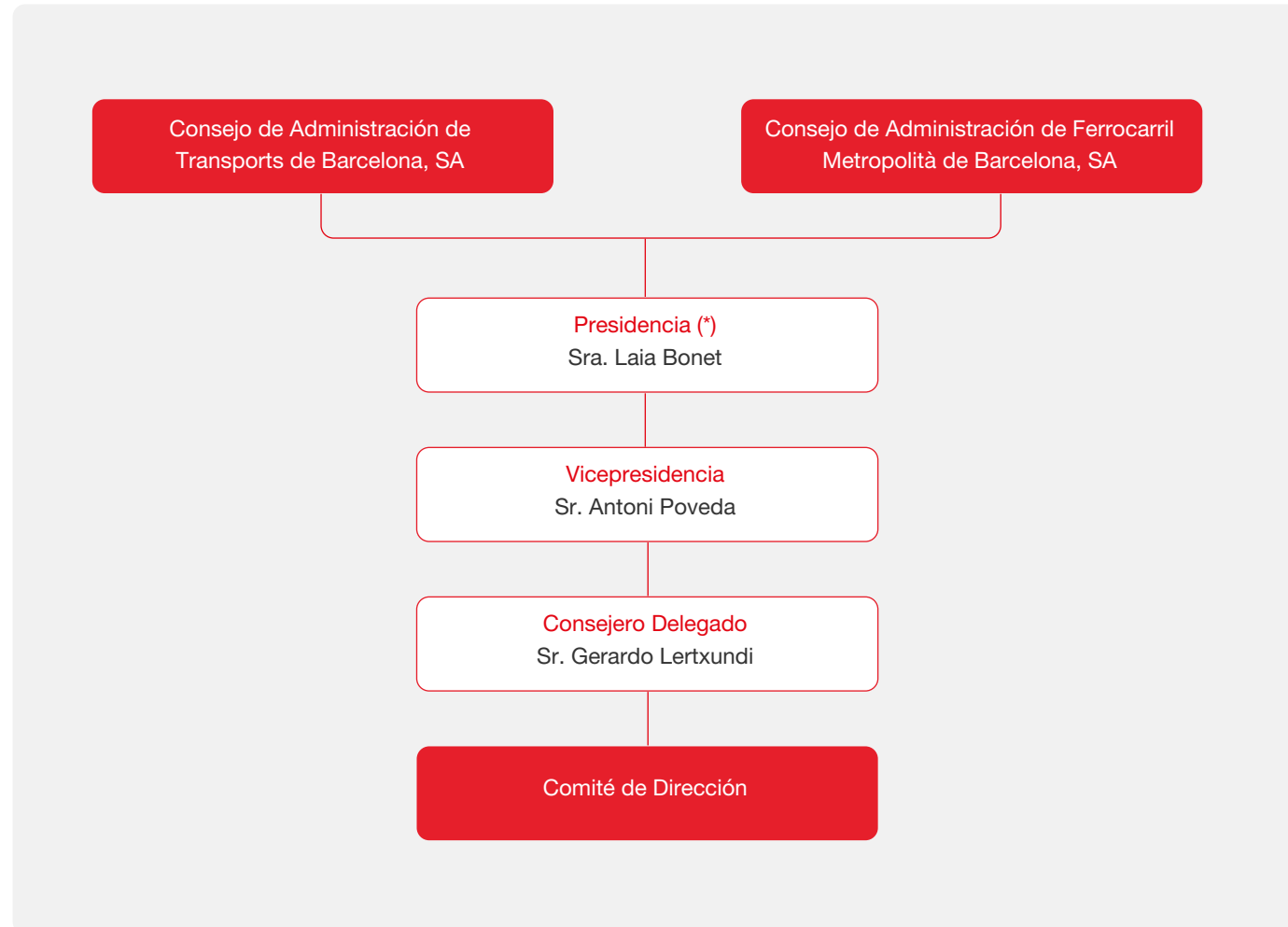
5.1. Ética y buen gobierno

5.1.1. Gobernanza

Órganos de gobierno

El Órgano de administración, representación y decisión de las sociedades Transports de Barcelona, SA (TB) y de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA (FMB) es el Consejo de Administración de las respectivas empresas. Los miembros de este órgano de representación son nombrados por el Consejo Metropolitano del área Metropolitana de Barcelona, que se constituye como junta general de accionistas de cada una de las sociedades.

En el caso de las sociedades Projectes i Serveis de Mobilitat, SA i Transports Metropolitans de Barcelona, SL, el órgano de gobierno está formado por un administrador único, el Consejero Delegado, común en las empresas Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona, SA.



(*) El 29 de Septiembre del 2021 los consejos de administración de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y Transports de Barcelona, SA, han designado Laia Bonet Rull como nueva presidenta de TMB, haciendo así el relevo a Rosa Alarcón.

Los miembros de los Consejos de Administración de Ferrocarril Metropolità de Barcelona y Transports de Barcelona, SA en fecha 31 de diciembre de 2021 son los siguientes:

Consejo de Administración de FMB

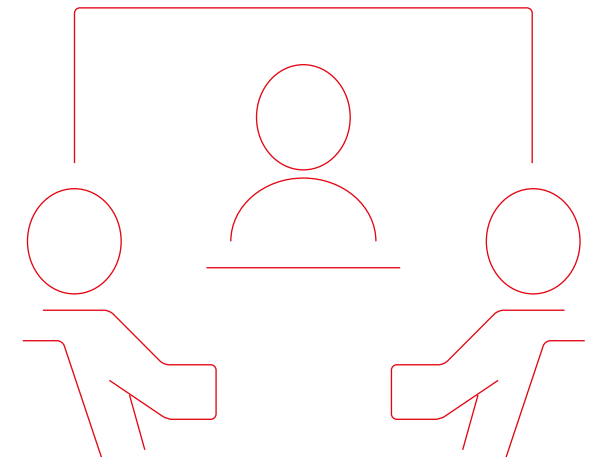
en fecha 31 de diciembre de 2021

Laia Bonet Rull	<i>Presidenta</i>
Antoni Poveda Zapata	<i>Vicepresidente</i>
Gerardo Lertxundi Albéniz	<i>Consejero Delegado</i>
Raimond Blasi Navarro	<i>Consejero</i>
Carlos Campdepadrós García	<i>Consejero</i>
José Castro Borrallo	<i>Consejero</i>
Jordi Coronas Martorell	<i>Consejero</i>
Marcel Escudé i Pasqual	<i>Consejero</i>
Isidre Gavín Valls	<i>Consejero</i>
Manuel Gómez Acosta	<i>Consejero</i>
Candela López Tagliafico	<i>Consejera</i>
Jordi Martí Grau	<i>Consejero</i>
Antonio Martínez Flor	<i>Consejero</i>
Esteve Serrano Ortín	<i>Consejero</i>
Marta Subirà Roca	<i>Consejera</i> <i>Secretario del Consejo</i>
Oriol Sagarra Trias	<i>de Administración</i> <i>Vicesecretario del Consejo</i>
Jaume Garcia Soler	<i>de Administración</i>

Consejo de Administración de TB

en fecha 31 de diciembre de 2021

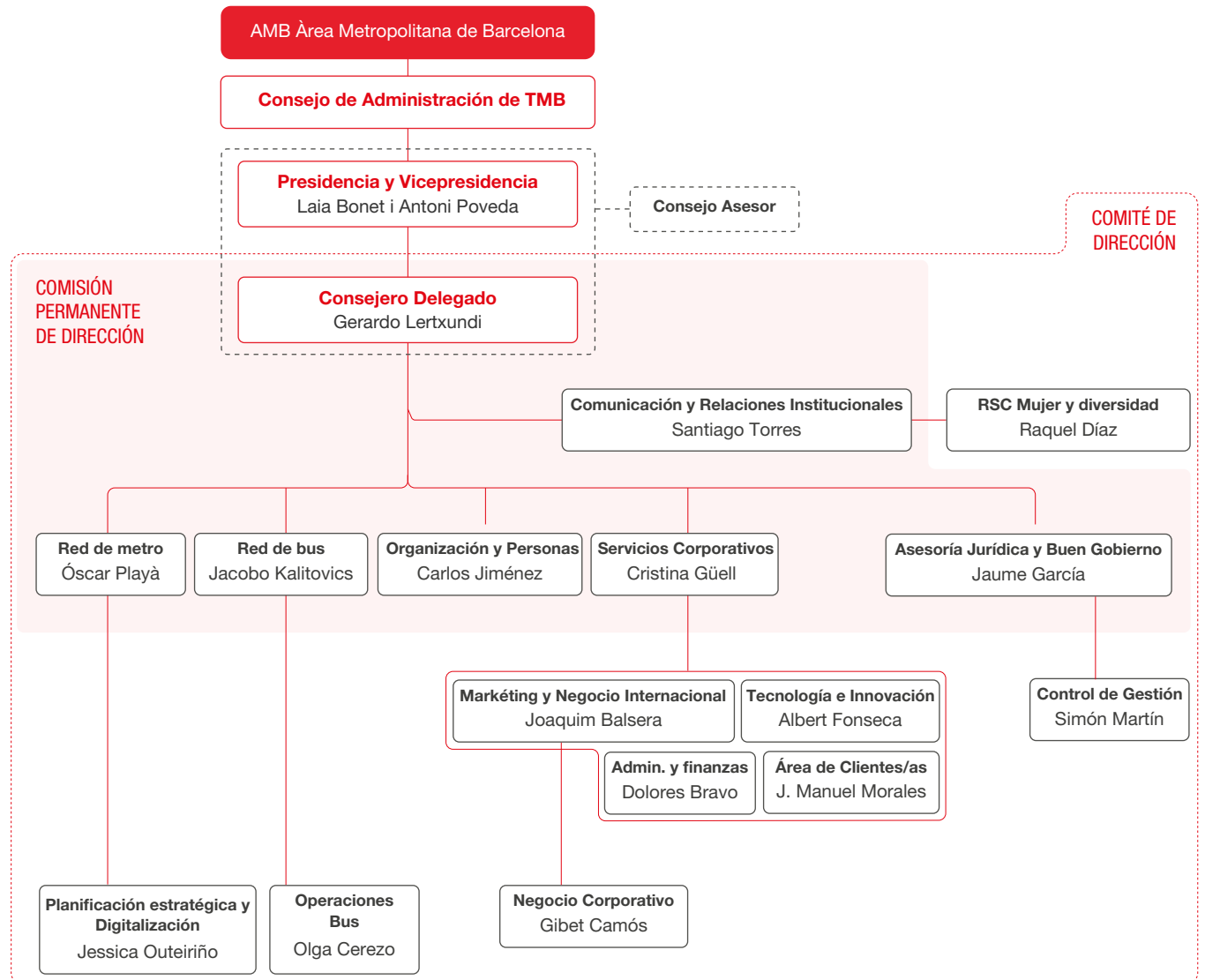
Laia Bonet Rull	<i>Presidenta</i>
Antoni Poveda Zapata	<i>Vicepresidente</i>
Gerardo Lertxundi Albéniz	<i>Consejero Delegado</i>
Carlos Campdepadrós García	<i>Consejero</i>
Jordi Coronas Martorell	<i>Consejero</i>
José Castro Borrallo	<i>Consejero</i>
Ricard Font Hereu	<i>Consejero</i>
Manuel Gómez Acosta	<i>Consejero</i>
Candela López Tagliafico	<i>Consejera</i>
Jordi Martí Grau	<i>Consejero</i>
Antonio Martínez Flor	<i>Consejero</i>
Jordi Porta Pruna	<i>Consejero</i>
Esteve Serrano Ortín	<i>Consejero</i>
Josep Solà Font	<i>Consejero</i>
Francina Vila Valls	<i>Consejera</i> <i>Secretario del Consejo</i>
Oriol Sagarra Trias	<i>de Administración</i> <i>Vicesecretario del Consejo</i>
Jaume Garcia Soler	<i>de Administración</i>



Órganos de gestión y estructura organizativa

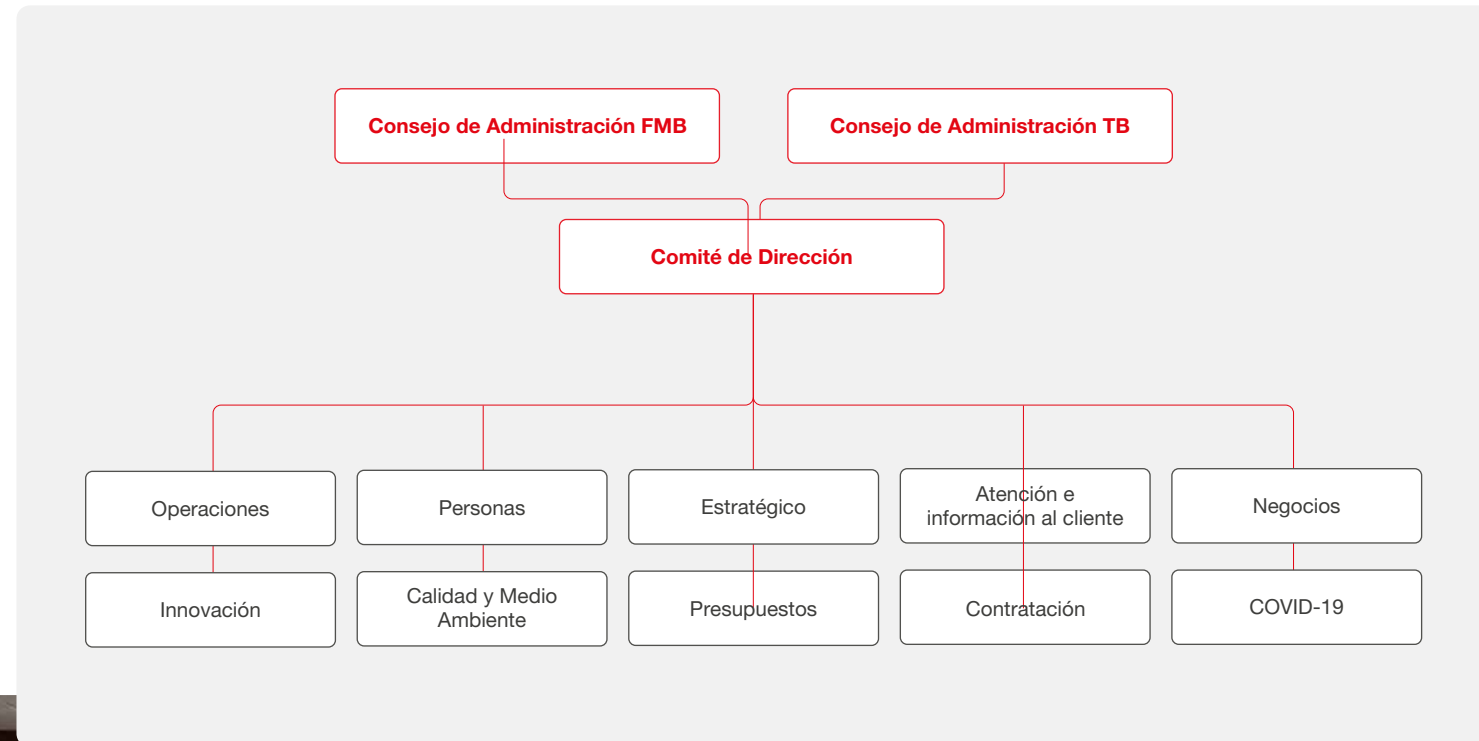
En su constitución, los consejos de administración de Transports de Barcelona, SA y de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, nombraron un consejero delegado, miembro de los consejos, con delegación de facultades y apoderamientos, que se encarga de la administración ordinaria de las sociedades.

La gestión integrada de los diferentes servicios que se prestan bajo el paraguas de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) ha permitido crear, a lo largo de su historia, estructuras comunes de gestión en todas las empresas de TMB a través del **Comité de Dirección y otros Comités permanentes**. Para dar respuesta a los retos de futuro de TMB y definir su dirección hacia donde se quiere proyectar en el horizonte 2025, se diseña la estructura de la organización de los órganos de Gobierno con el apoyo de un Consejo Asesor:



Modelo de Gobernanza

Se mantienen los diversos comités con visión de negocio y de gestión transversal, que, junto con el Consejo de Administración y el Comité de Dirección, conforman el modelo de gobernanza de TMB:

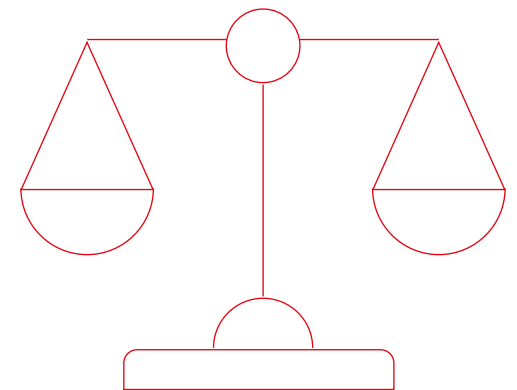


5.1.2. Normativa y reglamento

Compliance

Con el fin de mitigar las amenazas identificadas en la matriz de riesgos recogida en el análisis de riesgos penales corporativos (ARPEC) de TMB, durante el 2021 se han llevado a cabo diferentes acciones:

- Confección del video explicativo sobre el programa de *Compliance* con preguntas frecuentes (FAQ) para divulgar el conocimiento y sus contenidos entre los empleados/das.
- Se han realizado 13 jornadas formativas y de sensibilización dirigidas a la plantilla. Para ello, Buen Gobierno ha diseñado los programas y contenidos, impartiendo las sesiones con periodicidad mensual. Se ha contado con la asistencia de un total de 1.021 empleados/das de diferentes ámbitos de TMB. La materia impartida ha sido sobre:
 - El Código Ético y de Conducta de TMB.
 - El programa de *Compliance*.
 - Los conflictos de interés.
 - Las políticas de *Compliance*.
- Se han confeccionado las políticas siguientes para la aprobación, por parte de la Comisión de Ética de TMB:
 - Política de *Compliance* TMB.
 - Política de conflictos de Interés.
 - Política anticorrupción.
 - Política de relaciones con los funcionarios públicos y la Administración.
 - Política de regalos y atenciones.
 - Política corporativa de protección de datos personales.
 - Política de cumplimiento normativo en la seguridad de la información.
 - Política de la gestión documental de TMB.
- Se confeccionan las directrices de Propiedad intelectual e industrial y del Uso de licencias del ámbito informático y tecnológico para la aprobación por parte de los ámbitos responsables.



- Se han tramitado las denuncias recibidas en el Canal Ético: un total de 3 hasta el 31 de diciembre; se ha realizado la instrucción de los expedientes y ésta se ha facilitado para su resolución por parte de la Comisión de Ética.
- Se han atendido y resuelto las consultas recibidas al buzón de Consultas del Código Ético.
- Se ha hecho la confección de diferentes documentos e informes, entre ellos, la memoria anual del Programa de *Compliance* de TMB.
- Se ha confeccionado una propuesta de modelo de Auditoría y se ha actualizado el mapa de riesgos sobre las actuaciones recogidas en el plan de acción y realizadas en 2021.
- Se ha adecuado el canal ético para el uso universal y anónimo.
- TMB ha Participado en el proyecto de la Oficina antifraude de Cataluña: Proyecto de *Compliance* e integridad.
- Como miembros de la Asociación de *Compliance* estatal (ASCOM), y dentro del Grupo de trabajo de la Administración pública, se ha participado como miembros de la Comisión de trabajo de ASCOM en el proyecto: “El *Compliance* en la Contratación Pública”.

A nivel corporativo se han realizado, por la vía de las aulas virtuales y a prácticamente la totalidad de la plantilla, acciones relacionadas con la difusión y sensibilización del conocimiento del *Compliance*-conflicto de interés, protección de datos y otras formaciones de tipo legal.

Acciones formativas con contenidos anticorrupción:

Total Grupo TMB					
Curso	duración (horas)	número de sesiones	horas lectivas	número de asistentes Grupo TMB	horas-asistentes Grupo TMB
Conflictos de Interés Compliance	2	3	6	208	416
Jornada Compliance / Código Ético	2	7	14	813	1.626
Total		10	20	1.021	2.042



Formación en políticas y procedimientos anticorrupción:

	PARTICIPANTES FORMADOS 2021					% SOBRE ACTIVOS TOTALES 2021				
	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundación	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundación
Grupo 0 y 1	5	7				38,5%	46,7%			
Resto personal	322	454	0	1	0	6,7%	10,8%	0,0%	50,0%	0,0%
TOTAL	327	461	0	1	0	6,8%	10,9%	0,0%	50,0%	0,0%

Detalle por categoría laboral	PARTICIPANTES FORMADOS 2021					% SOBRE ACTIVOS TOTALES 2021				
	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundación	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundación
A.T.S.	2	-	-	-	-	100,0%	-	-	-	-
Agente de Atención al Cliente	-	2	-	-	-	-	0,1%	-	-	-
Agente de Inf. y Atenc. Digital	-	6	-	-	-	-	31,6%	-	-	-
Atención al Cliente en CIAC	-	2	-	-	-	-	2,2%	-	-	-
Atención al Cliente en Funicular	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Aux. Manten. Infraestructuras	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Auxiliar Control e Información	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Auxiliar Administrativo	0	3	-	-	-	0,0%	75,0%	-	-	-
Auxiliar de Telefèric	-	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-
Auxiliar Subalterno	-	3	-	-	-	-	33,3%	-	-	-
Auxiliar Técnico	11	20	-	-	-	61,1%	57,1%	-	-	-
Ayudante Técnico Sanitario	-	2	-	-	-	-	100,0%	-	-	-
Conductor Encargado	-	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-
Coordinador de Equipo	-	1	-	-	-	-	25,0%	-	-	-
Coordinador Protección Seguridad	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Coordinador Turno	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Delineante	-	2	-	-	-	-	100,0%	-	-	-
Delineante Proyectista	1	2	-	-	-	100,0%	100,0%	-	-	-
Esp. Sup. Energía Polivalente	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-

Detalle por categoría laboral	PARTICIPANTES FORMADOS 2021					% SOBRE ACTIVOS TOTALES 2021				
	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundación	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundación
Especialista mantenimiento	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Especialista Sup. Puerta Cochera	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Especialista Superior Energía	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Especialista Superior SCTC	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
F00	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0,0%
Grupo 0	1	0	-	-	-	50,0%	0,0%	-	-	-
Grupo 1	4	7	-	-	-	36,4%	50,0%	-	-	-
Grupo 2	16	-	-	-	-	48,5%	-	-	-	-
Grupo 3	64	-	-	-	-	75,3%	-	-	-	-
Grupo 4	49	-	-	-	-	75,4%	-	-	-	-
Grupo 5	4	-	-	-	-	44,4%	-	-	-	-
Grupo 3	-	-	-	0	-	-	-	-	0,0%	-
Grupo 4	-	-	-	1	-	-	-	-	100,0%	-
Grupo A nivel 07	6	-	-	-	-	13,3%	-	-	-	-
Grupo A nivel 08	35	-	-	-	-	35,0%	-	-	-	-
Grupo A nivel 09	7	-	-	-	-	4,6%	-	-	-	-
Grupo A nivel 10	15	-	-	-	-	51,7%	-	-	-	-
Grupo A nivel 11	2	-	-	-	-	66,7%	-	-	-	-
Grupo A nivel 12	21	-	-	-	-	43,8%	-	-	-	-
Grupo B nivel 04	4	-	-	-	-	7,0%	-	-	-	-
Grupo B nivel 05	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Grupo B nivel 06	6	-	-	-	-	0,2%	-	-	-	-
Grupo C nivel 01	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Grupo C nivel 02	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Grupo C nivel 03	3	-	-	-	-	15,0%	-	-	-	-
Jefe Adjunto de División	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Jefe de división	-	8	-	-	-	-	40,0%	-	-	-
Jefe de estación de 1ª	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Jefe de líneas automáticas	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Jefe de líneas convencionales	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-

Detalle por categoría laboral	PARTICIPANTES FORMADOS 2021					% SOBRE ACTIVOS TOTALES 2021				
	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundación	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundación
Ningún departamento 1ª	1	-	-	-	-	100,0%	-	-	-	-
Jefe Departamento de 1ª	-	2	-	-	-	-	66,7%	-	-	-
Jefe Departamento de 2ª	-	4	-	-	-	-	57,1%	-	-	-
Jefe Negociado 2ª	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Ningún negociado de 2ª	-	1	-	-	-	-	100,0%	-	-	-
Ningún negociado superior	-	12	-	-	-	-	57,1%	-	-	-
Lavacoches	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Locutor	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Mando Técnico Operativo	-	16	-	-	-	-	9,8%	-	-	-
Motorista Instructor	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Oficial 1ª Administrativo	1	-	-	-	-	50,0%	-	-	-	-
Oficial 2ª Administrativo	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Oficial de 1ª Administrativo	-	9	-	-	-	-	69,2%	-	-	-
Oficial de 2ª	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Oficial de 2ª Administrativo	-	2	-	-	-	-	50,0%	-	-	-
Oficial de 3ª	-	1	-	-	-	-	2,8%	-	-	-
Oficial Superior Administrativo	16	46	-	-	-	57,1%	65,7%	-	-	-
Operador de emergencias	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Operador de líneas automáticas	-	1	-	-	-	-	2,8%	-	-	-
Operario mantenimiento Infraestr.	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Operario mantenimiento Mat Móvil	-	1	-	-	-	-	0,7%	-	-	-
Ordenanza	1	0	-	-	-	50,0%	0,0%	-	-	-
Pendiente determinar grupo	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Responsable Sección Mantenimiento	-	7	-	-	-	-	31,8%	-	-	-
Responsable Turno Mantenimiento	-	8	-	-	-	-	14,0%	-	-	-
Responsable Unidad Mantenimiento	-	13	-	-	-	-	52,0%	-	-	-
Subjefe de división	-	1	-	-	-	-	100,0%	-	-	-
Técnico Agregado A	-	0	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Técnico Agregado B	0	2	-	-	-	0,0%	16,7%	-	-	-
Técnico Agregado C	-	3	-	-	-	-	100,0%	-	-	-

Detalle por categoría laboral	PARTICIPANTES FORMADOS 2021					% SOBRE ACTIVOS TOTALES 2021				
	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundación	TB	FMB	PSM	TMB SL	TMB Fundación
Técnico Agregado D	3	4	-	-	-	75,0%	80,0%	-	-	-
Técnico Agregado E	1	9	-	-	-	33,3%	69,2%	-	-	-
Técnico Agregado F	2	6	-	-	-	25,0%	42,9%	-	-	-
Técnico Agregado G	22	57	-	-	-	71,0%	59,4%	-	-	-
Técnico Agregado H	25	104	-	-	-	89,3%	68,0%	-	-	-
Técnico Agregado I	1	20	-	-	-	16,7%	60,6%	-	-	-
Técnico Agregado J	3	41	-	-	-	100,0%	74,5%	-	-	-
Técnico Ayudante	0	2	-	-	-	0,0%	50,0%	-	-	-
Técnico Ayudante Superior	-	5	-	-	-	-	25,0%	-	-	-
Técnico Operación Líneas Auto.	-	23	-	-	-	-	8,6%	-	-	-
Telefonista	0	3	-	-	-	0,0%	50,0%	-	-	-
Total	327	461	0	1	0	6,8%	10,9%	0%	50%	0%

Cumplimiento socioeconómico

En el ejercicio 2021 se han producido una serie de multas y sanciones no monetarias significativas por incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica:

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA:

Sanción de la Generalitat de Catalunya, (Normas Laborales), por importe de 1.250 euros.

Sanción de la Generalitat de Catalunya, (Seguridad y Salud Laboral), por importe de 2.045 euros.

Sanción de la Generalitat de Catalunya, (Seguridad y Salud Laboral), por importe de 2.046 euros.

Sanción de la Generalitat de Catalunya, (Seguridad y Salud Laboral), por importe de 4.917 euros.

Pago multa de tráfico de 100 euros al Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat.

Transports de Barcelona, SA:

Sanción del Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya, por importe de 4.000 euros.

Acta de infracción de sanción de la Inspección de Trabajo y la Seguridad Social por un importe de 10.000 euros.

Pago de multas de tráfico de 413,36 euros al Ayuntamiento de Barcelona.

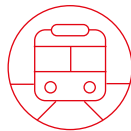
Política pública

En el año 2021 no ha habido contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

En el año 2021 el importe de los pagos hechos a Consejeros de FMB,SA ha sido de 56.514,53 euros y los pagos hechos a Consejeros de TB, SA han sido un total de 54.710,72 euros.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

El año 2021 se han realizado las siguientes aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro:



Sociedad Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

129.500€

Aportación a la Fundación TMB



Sociedad Transports de Barcelona, SA

129.500€

Aportación a la Fundación TMB



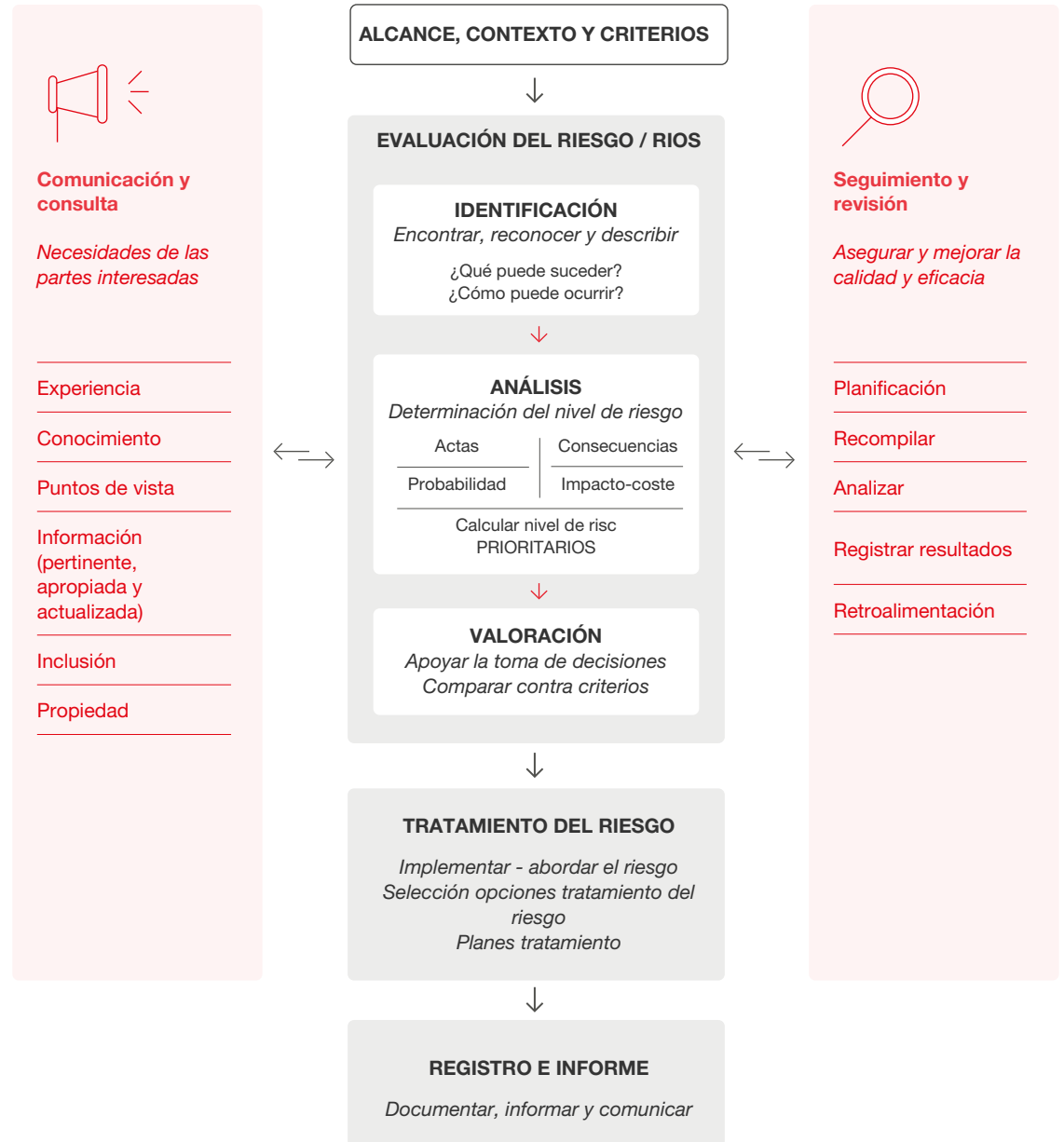
5.2. Gestión del riesgo

5.2.1. Sistema de gestión de riesgos

Como parte del proyecto de definición de sistema de gestión integrado que se desarrolló durante el 2020, y tomando como referencia el mapa de procesos de TMB, se han identificado y evaluado los riesgos y oportunidades (RiOs) de las actividades contenidas en los procesos.

La gestión de riesgos y oportunidades pretende identificar, medir, prevenir y mitigar los riesgos asociados a las actividades y funciones de procesos y así conducir los esfuerzos de la organización para lograr los objetivos relacionados con la protección, prevención y la generación de valor, de forma que se puedan tomar decisiones acertadas y así cumplir la estrategia y objetivos planteados.

La metodología utilizada para identificar y evaluar los riesgos se basa en la serie de normas ISO 31000 y algunos requerimientos de COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission*), además de los propios requisitos establecidos en la normas que tenemos certificadas. En concreto, se han identificado los riesgos



de no obtener los resultados esperados de cada proceso y oportunidades de obtener efectos deseables, que es necesario abordar con el fin de:

- Asegurar que se pueden lograr los resultados previstos, como son proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.
- Aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir efectos no deseables.
- Lograr la mejora.

En esta identificación de riesgos y oportunidades por proceso, se ha considerado el análisis del contexto (cuestiones internas y externas) y los requisitos pertinentes de las partes interesadas. Así mismo los riesgos se han clasificado atendiendo los entornos o categorías de aplicación.

La identificación y evaluación de los riesgos se ha llevado a cabo mediante las metodologías establecidas y las herramientas colaborativas disponibles. Como resultado de esta evaluación, se han identificado un total de 762 RiOs de los procesos de TMB, (entre otros, 268 corresponden a Gestión de la flota e infraestructuras y 86 a la Gestión financiera), de los cuales **258 se han considerado prioritarios.**

Proceso	Total	Prioritarios
PS-Gestión flota e infraestructuras	268	53
PS-Gestión Financiera	86	27
PS-Prestación y Operación	70	23
PE-Dirección y Estrategia	70	39
PS-Gestión de Personas	49	28
PS-Gestión Tecnologías	40	11
PC-Comercialización y Venta	37	19
PS-Gestión Compras	30	14
PC-Gestión y Asignación Recursos	26	9
PC-Información y atención al cliente	26	7
PE-Nuevos productos y servicios	23	9
PE-Comunicación y relaciones con los grupos de interés	19	10
PC-Planificación servicio	18	9
Total	762	258



5.2.2. Riesgos y Oportunidades más relevantes

Riesgos

1. Afectación negativa del servicio o de la actividad.
2. Contaminación del agua y/o el suelo.
3. Degeneración o daño a la imagen corporativa.
4. Incumplimiento de los procedimientos internos de trabajo establecidos.
5. Incremento de la generación de residuos/agravamiento de su gestión.
6. Insatisfacción del cliente interno y/o del personal.
7. Insatisfacción de los clientes/as y/o usuarios/as y/u otras partes interesadas.
8. Mala ejecución del proyecto en tiempo y forma.
9. Pérdida de cuota de mercado y/o reducción de la demanda.
10. Prestación y operación del servicio ineficaz (tiempo y calidad).
11. Sanción económica por parte de las administraciones.

Oportunidades

1. Detrimiento del calentamiento global del planeta/cambio climático.
2. Mejora de la competitividad y/o incremento de la demanda.
3. Mejora de la imagen de la compañía. Ser referente en movilidad sostenible y segura.
4. Mejora de la identificación, evaluación y cumplimiento de requisitos legales aplicables.
5. Mejorar la eficacia en la toma de decisiones y mejora continua de los resultados del sistema de gestión.
6. Minimización del impacto ambiental de la actividad.
7. Optimización de la gestión de residuos.
8. Optimización de recursos a través de la gestión eficaz de información y de datos que permiten tomar decisiones.
9. Reducción del impacto ambiental de la adquisición de obras, suministros y servicios.

Para los riesgos y oportunidades prioritarios se han establecido las acciones y tratamientos más adecuados para eliminar o minimizar su impacto o maximizar los beneficios en el caso de las oportunidades. Así mismo, se han identificado y detallado los indicadores más adecuados para medir el cumplimiento de los procesos y/o actividades, y los riesgos y oportunidades prioritarios se han vinculado a los objetivos estratégicos de TMB.

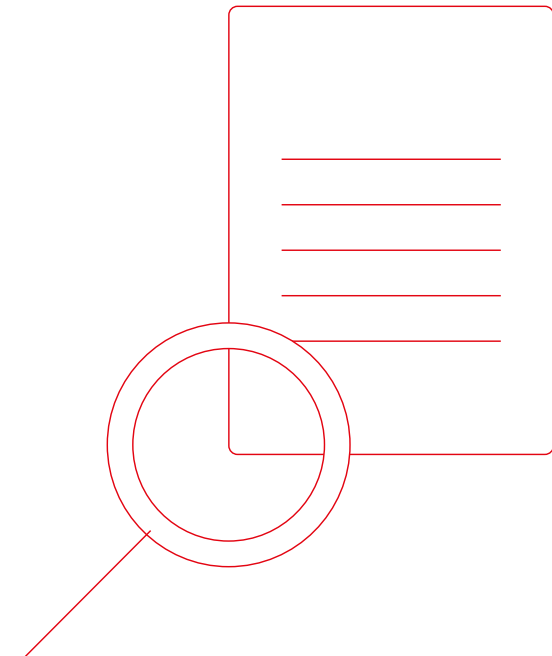
Durante el primer trimestre del año que viene se evaluará la eficacia de las acciones tomadas y se valorará una revisión completa de los riesgos y oportunidades identificados para ajustar su relevancia, dado que muchos de los RiOs identificados se pueden integrar en otros o valorar una disminución de su relevancia.

5.3. Transparencia

TMB da acceso a la información corporativa objeto de publicidad activa para que los ciudadanos puedan hacer un seguimiento de la gestión del transporte público de Barcelona, conocer mejor la empresa y entender en qué se invierten los recursos.

En relación a las obligaciones de transparencia contenidas en la regulación estatal y autonómica, a lo largo del 2021 se han realizado las actuaciones siguientes:

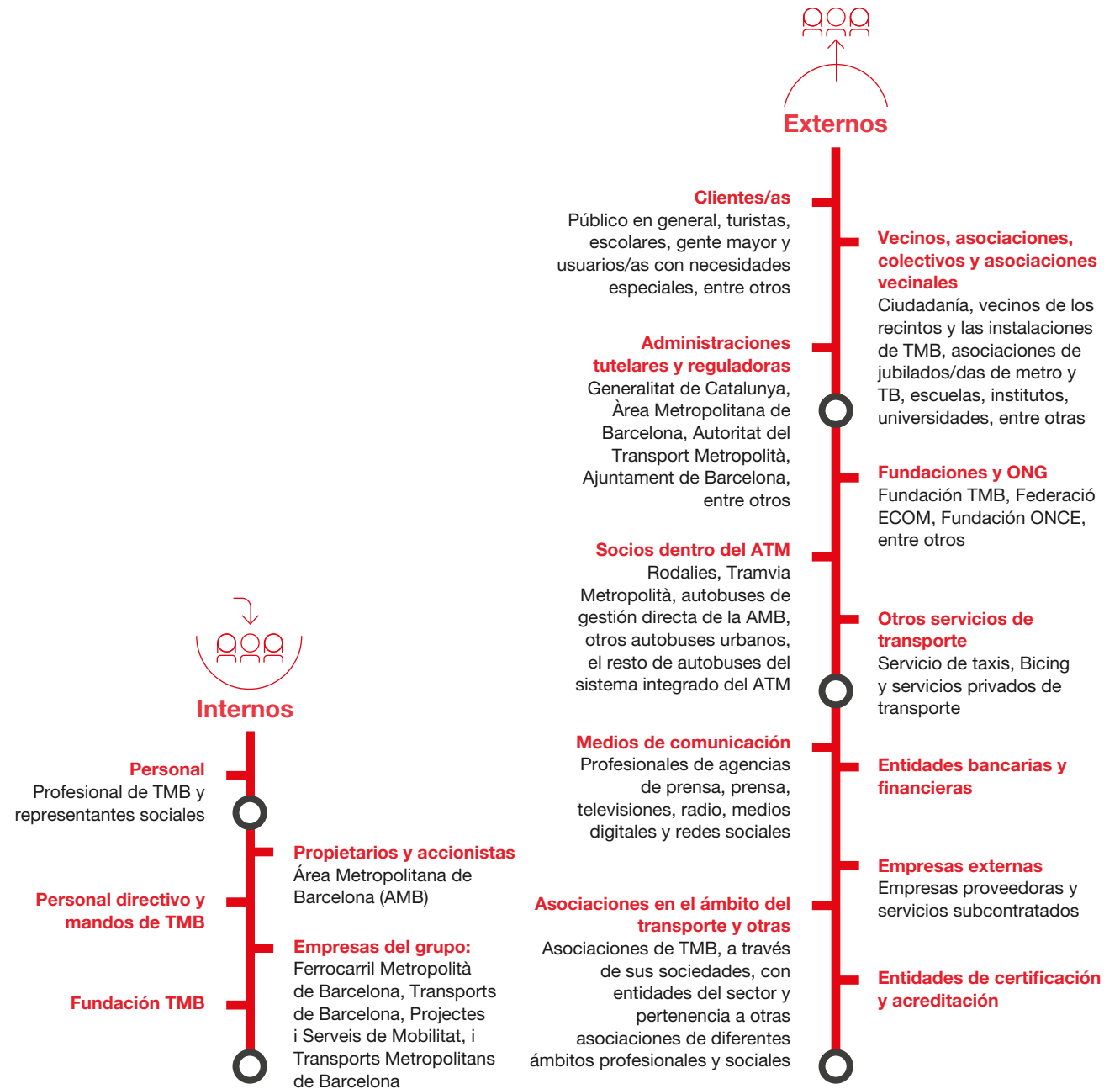
- Desde el 1 de enero hasta el 13 de diciembre se han recibido un total de 45 solicitudes de acceso a la información pública (SAIP), 5 de las cuales se encuentran en trámite de resolución.
- Activación de la 1ª fase de implementación del software para automatizar las SAIP.
- Adecuación al Decreto 8/2021, de 9 de febrero, sobre la transparencia y el derecho de acceso a la información pública, confeccionando nuevos formularios y adecuando los plazos y requerimientos a la nueva regulación.
- Se ha actualizado el Portal de Transparencia con la información que han ido suministrando los diferentes ámbitos de la Organización.
- Se han impartido dos sesiones formativas a los interlocutores de las áreas: una relacionada con la regulación legal de Transparencia y, la otra, sobre el software de las SAIP.
- Se han atendido y gestionado 2 requerimientos recibidos de la Comisión de garantía de Derecho de Acceso a la Información Pública (GAIP), en relación a solicitudes de ejercicios de derechos de los ciudadanos en materia de transparencia.



5.3.1. Grupos de interés

TMB orienta sus actuaciones a la satisfacción equilibrada de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés que tienen intereses legítimos en su actividad. Ésto permite avanzar en el camino de la sostenibilidad y, por lo tanto, en el cumplimiento equilibrado de todas sus responsabilidades en materia económica, ambiental, social y de ética y gobernanza.

Los grupos de interés de TMB son todos aquellos colectivos que razonablemente afectan, están afectados o pueden llegar a estarlo en el futuro por la actividad de la empresa. Los principales grupos de interés de TMB se pueden clasificar en dos ámbitos, el interno y el externo, y son los siguientes:



Esta identificación se realiza y actualiza permanentemente a partir de nuestra historia de comunicación y relación directa con el entorno, del fomento constante del diálogo y la colaboración con todas las instituciones, entidades y organizaciones que interactúan con TMB, del análisis de los procesos internos, de los canales de comunicación puestos al servicio de los diferentes grupos de interés y del impacto de las actividades, productos y servicios en el entorno donde operamos.

Inspirados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de acuerdo con el Plan de responsabilidad social de TMB, durante los próximos años se avanzará en la actualización y puesta en marcha de nuevos mecanismos y procedimientos para aumentar la “Inclusión de los grupos de interés” en las estrategias, los procesos de gestión y en el compromiso de TMB con la transparencia y el rendimiento de cuentas.

De este modo, podremos intensificar progresivamente su participación y colaboración para ir implantando medidas en nuestras actividades, productos y servicios que den la mejor respuesta posible a la satisfacción equilibrada de sus necesidades y expectativas en permanente evolución.

Una primera muestra de este compromiso es la reciente creación del **Consejo Asesor de TMB**, como órgano consultivo con representación de los principales ámbitos sectoriales de nuestro entorno.

Afiliación a asociaciones en el ámbito del transporte público y otros

TMB, a través de sus sociedades, está afiliada a diferentes entidades del sector o en otras asociaciones de diferentes ámbitos profesionales y sociales, entre las cuales hay que destacar las siguientes:

- » Unión Internacional del Transporte Público (UITP)
- » Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC)
- » Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS)
- » RAILGRUP
- » GASNAM (Asociación Ibérica que fomenta el uso del gas natural y del gas renovable en la modalidad terrestre)
- » *International Rail Quality Board* (IRQB)
- » Barcelona Centro Logístico Cataluña (BCL)
- » Asociación Barcelona Global
- » DEC: Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de cliente (*Customer Journey*)
- » Asociación Española de usuarios de SAP (AUSAPE)
- » Asociación Española de Compliance (ASCOM)
- » Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE)
- » Asociación de Grandes Consumidoras de Energía eléctrica
- » Asociación Española de Mantenimiento (AEM)
- » Asociación Española de Financieros de Empresa (ASSET)
- » Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información, ISMS Forum
- » Coordinadora Catalana de Fundaciones
- » Fundación Factor Humano



El marco de relación con los grupos de interés. El ciclo de gestión

Dado que satisfacer de manera equilibrada las necesidades de movilidad de todas aquellas personas y colectivos que tienen intereses legítimos en la actividad de TMB forma parte de la esencia de nuestra responsabilidad empresarial, nos hemos propuesto en los próximos años redefinir y reordenar el marco de relaciones de TMB con todas las partes interesadas, estructurar la comunicación y el diálogo con todas ellas e integrarlo en el ciclo de gestión de nuestra empresa.

Por eso prevemos aplicar e ir actualizando de manera periódica y sistemática los siguientes pasos:

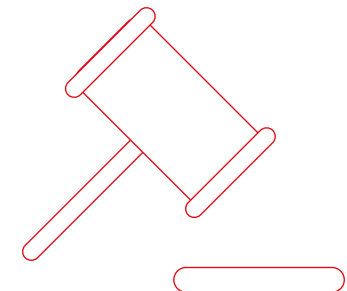
- 1 Mapa de grupos de interés:** identificación, actualización y, en su caso, priorización de los grupos de interés.
- 2 Análisis de materialidad y contexto de sostenibilidad:** actualización permanente de sus necesidades y expectativas y cómo evolucionan a lo largo del tiempo. Paralelamente se contemplarán los cambios y las tendencias de futuro que desde la perspectiva de la sostenibilidad se produzcan, tanto a nivel de sector como nivel general: legal, social, ambiental, político, económico, ético, de buena gobernanza, etc.
- 3 Compromisos:** establecimiento explícito de los compromisos asumidos para dar respuesta de manera equilibrada a estas necesidades y expectativas.
- 4 Marco de relaciones:** concreción del marco de relaciones, es decir, generar la infraestructura necesaria (niveles de comunicación, canales/ medios, competencias relacionales, programas de colaboración, alianzas, etc) para poder dar la mejor respuesta posible a las expectativas cambiantes de nuestros interlocutores.
- 5 Recursos:** asignación de los recursos necesarios, establecimiento de los órganos de gestión y participación, inclusión en el Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de TMB y aplicarlo en los procesos y en los productos y servicios de la empresa.
- 6 Aprendizaje y mejora:** concreción de los mecanismos de aprendizaje para ir mejorando e incrementar paulatinamente el nivel de excelencia en sostenibilidad en cada uno de los sucesivos ciclos de gestión.
- 7 Comunicación y rendición de cuentas:** siguiendo los criterios de los estándares locales e internacionales, tanto los relativos al contenido de los aspectos que son relevantes (inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, aspectos materiales, exhaustividad), como los relativos a la calidad de la información aportada (transparencia, claridad, comparabilidad, fiabilidad, puntualidad, etc).



5.3.2. Materialidad: los aspectos relevantes

Con la voluntad de ir mejorando este procedimiento en los próximos ejercicios, durante el 2021 se han contemplado los aspectos siguientes para concretar los temas materiales:

- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.
- La Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.
- La Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética, que tiene por objeto asegurar el cumplimiento de los objetivos del Acuerdo de París de 2015 (limitar el aumento de temperatura de la tierra a 1.5°C), reconociendo que ésto reduciría significativamente los riesgos y efectos del cambio climático. El sector del transporte tiene un gran impacto en el medio ambiente y por eso es de vital importancia para TMB intentar paliar los efectos negativos en el medio ambiente.
- Los ejes estratégicos y los objetivos del Plan estratégico TMB 2025.
- Los retos, la misión, la visión, los valores de TMB.
- Los impactos económicos, ambientales, sociales y de ética y gobernanza razonables identificados en entrevistas realizadas de manera transversal con las personas responsables de las diferentes áreas de TMB.
- Los intereses y expectativas de los diferentes grupos de interés de TMB: se ha pedido la valoración de las personas usuarias sobre el desarrollo de la actividad a través de encuestas y estudios. Se han contemplado las necesidades y expectativas de las principales asociaciones y colectivos implicados en los proyectos desarrollados. También se ha practicado la escucha activa a través de los varios canales que permiten mantener una comunicación bilateral y multilateral, constante y fluida, como las redes sociales, la web de TMB, la app de TMB para móviles, el teléfono 010, los Puntos TMB y JoTMBé, entre otros.
- La estrategia de impulso de la Agenda 2030 en la ciudad de Barcelona y el Compromiso Ciudadano para la Sostenibilidad de la Ciudad de Barcelona.
- El Plan metropolitano de movilidad urbana (PMMU) 2019-2024.
- El Plan Director de Movilidad 2020-2025 (PdM), realizado por la ATM.
- Los compromisos de la Generalitat de Catalunya que forman parte del Plan Nacional para implementar la Agenda 2030 en Cataluña.
- Varios estudios y publicaciones de referencia en el ámbito de la sostenibilidad y la responsabilidad social que analizan las tendencias y retos de futuro, tanto a nivel de sector como a nivel general.
- Los informes de sostenibilidad y responsabilidad social de los operadores de transporte público de ciudades como 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*) y Londres (*Corporate social responsibility, Transport for London*).
- Los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) para determinar los contenidos del informe y los principios de rendimiento de cuentas para valorar los canales de comunicación y la relación con los grupos de interés.



Teniendo en cuenta todos estos factores, se han identificado los asuntos más relevantes reflejados en este documento agrupados en los bloques siguientes:



Gestión responsable, ética y buen gobierno

- » Compromiso de TMB con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- » Transparencia.
- » Accesibilidad a la información.
- » Cumplimiento normativo. Compliance.
- » Gestión ética, valores y cultura de sostenibilidad.
- » Alianzas.
- » Prevención de la corrupción.
- » Valor económico generado y distribuido.
- » Uso eficiente y equitativo de los recursos económicos.
- » Compra responsable.
- » Prevención de riesgos financieros y no financieros.
- » Negocio internacional.
- » Responsabilidad social.
- » Grupos de interés.



Compromiso con las personas trabajadoras

- » Ocupación.
- » Formación.
- » Desarrollo del talento.
- » Retribución.
- » Bienestar, diversidad e inclusión.
- » Relaciones sociales.
- » Comunicación Interna.
- » Igualdad de oportunidades y no discriminación. Diversidad e inclusión.
- » Salud y seguridad laboral y bienestar emocional.



Protección del medio ambiente

- » Prevención de riesgos ambientales.
- » Cambio climático: reducción de emisiones.
- » Minimización del uso de recursos: agua y energía.
- » Residuos.
- » Fomento de la movilidad sostenible.



Servicio de calidad, innovador y seguro

- » Atención a las necesidades y expectativas de los/as clientes/as.
- » Accesibilidad universal.
- » Innovación e investigación.
- » Seguridad y salud del pasaje.
- » Protección de datos.
- » Tecnología.



Compromiso con la sociedad

- » TMB sostenible. La contribución a la movilidad sostenible (ODS).
- » TMB Educa.
- » TMB Cultura.
- » TMB Solidario.
- » Patrimonio histórico.
- » Comunicación y marketing responsable. Marca TMB.
- » Civismo.
- » Turismo sostenible.



Por otro lado, se han considerado menos significativos otros aspectos de sostenibilidad, como los derechos humanos, dado que la empresa opera en el ámbito del área metropolitana de Barcelona, donde no hay riesgos significativos de vulneración de derechos humanos fundamentales; la protección de la biodiversidad, puesto que la compañía lleva a cabo su actividad en un entorno urbano o zona industrial, y la información sobre la fiscalidad, porque forma parte de la información detallada en las cuentas anuales del ejercicio debidamente auditados.

En próximos ejercicios, y en línea con el Plan de responsabilidad social, tenemos la voluntad de desarrollar una metodología y un proceso específico para analizar la materialidad, que incluya de manera sistemática la participación de los grupos de interés, para continuar ajustando este análisis a los retos de futuro que se nos presenten como empresa y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes con intereses legítimos en TMB.

Todo esto nos da legitimidad para actuar, incrementando la confianza y la reputación de TMB, lo cual repercute en nuestros resultados y en el impacto positivo de nuestras actividades en todos nuestros grupos de interés y en la sociedad en general.



6

Nuestra gente



6.1. Perfil del grupo

6.1.1. Ocupación

Contratación laboral

En lo referente al Metro, dos son los hechos más relevantes en materia de contratación laboral a lo largo del año 2021: por un lado, el volumen elevado de contratación laboral con una notable proliferación de los contratos temporales de interinidad por sustitución, y, por otro lado, un control exhaustivo sobre la tasa de reposición (contratación indefinida).

Siguiendo la línea comenzada a finales del 2020, se han ido regularizando las contrataciones temporales de Metro a medida que se cerraban los concursos de méritos de los empleados/das, pasándolos a indefinidos, y, cuando era posible, vinculándolos con un anexo de relevo para posibilitar las jubilaciones parciales solicitadas.

En TB ha habido menos concursos de méritos que en Metro, pero más voluminosos. Se ha gestionado las regularizaciones teniendo siempre en cuenta las necesidades de jubilación parcial, y se ha convertido a indefinido un gran volumen de empleados/das conductores/as, pero dejando un remanente para las próximas jubilaciones parciales, respetando en todo momento el límite de la tasa de reposición.

Se ha seguido con el nuevo modelo de jubilación parcial en ambas compañías, manteniendo los mismos términos contractuales a los jubilados/das parciales (25%), pero utilizando como relevo personas contratadas temporalmente, a las cuales se las hace indefinidas y al 100%. Destacar las actuaciones que se han hecho para mejorar la información al colectivo de personas con edad de acceder a la jubilación parcial; un proyecto del cual ha salido una “guía rápida” de información de los trámites, un procedimiento para facilitar información personalizada a los/as interesados/as y el acompañamiento desde una vertiente más emocional por parte del equipo de RRHH.

Los procesos contractuales de verano han sido los habituales para cubrir la plantilla estructural de Agentes de atención al cliente (AAC) en Metro en los periodos de vacaciones. En Bus, los procesos contractuales de verano han sido los habituales, refuerzos a conductores/as y operarios/as para atender los servicios lanzadera y para paliar el absentismo.

En TB, ha habido durante el año 2021 un volumen elevado de trabajo en materia de contratación por la proliferación



de los contratos de interinidad por cobertura de personas en situación de incapacidad temporal (IT). Cumpliendo con los acuerdos de prórroga de convenio, y pactos posteriores con los representantes sociales, se han hecho multitud de contratos de interinidad por esta causa, los cuales se van modificando con sucesivas renovaciones para mantener a las personas contratadas, pero asociándose a otros “enfermos”, a medida que los anteriores van obteniendo el alta médica. Ésto, que supone un control diario y exhaustivo, se ha producido especialmente –pero no solo- en el colectivo de conductores/as y con los/as auxiliares de patio.

Fuera de estos procesos habituales, se han atendido todas las necesidades sobrevenidas de prolongar contrataciones para hacer frente tanto a incrementos de oferta como necesidades de formación de la plantilla.

La implantación del proyecto de la T-movilidad también ha generado mucho movimiento contractual con carácter temporal, que previsiblemente tendrían que finalizar a mediados del año que viene.

En resumen, las cifras globales, por género, en materia de contratación, han sido las siguientes:

	FMB		TB		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Casuísticas					
Nuevos jubilados parciales	9	12	3	73	97
Nuevos contratos indefinidos	17	32	2	9	60
Transformaciones a indefinidos	46	151	32	191	420
Nuevos contratos indefinidos con relevo	1	1	0	0	2
Transformaciones a indefinidos con relevo	9	11	6	70	96
Nuevos contratos temporales “por tasa”	4	27	0	1	32
Temporales puros	403	398	51	327	1.179
Prórrogas contractuales	0	0	0	1	1
Novaciones de objeto o jornada	29	46	8	94	177
Reingresos lugares alternativos	5	3	0	0	8
Total	523	681	102	766	2.072

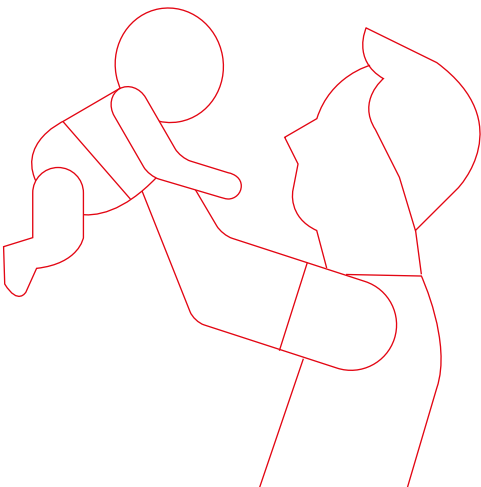
También se han llevado a cabo todas las novaciones asociadas a cambios de categoría y/o de función, que no están incluidas en el cuadro anterior, puesto que no ha supuesto modificar el tipo de contrato.

Se ha gestionado por último, ligado a la contratación (pero no solo éso), las bajas de empresa siguientes, con todo el proceso de comunicaciones y finiquito, según cada una de las causas:

Motivo de la baja	FMB	TB	Total TMB
Despido	1	4	5
Baja voluntaria	15	6	21
Defunción	1	5	6
Excedencias	15	10	25
Finalización de contrato	648	177	825
Incapacidad permanente	19	32	51
IT Pago directo	53	73	126
Jubilación total	40	74	114
No superar periodo de prueba	1	0	1
Total	793	381	1.174

Tasa de reposición

Durante 2021 se ha estado trabajando en la línea de aquello trasladado por los asesores externos en esta materia: implicación de la EBEP (Estatuto Básico del Empleado público), concursos de méritos, confección de la Relación de puestos de trabajo (RLLT), seguimiento de la tasa de reposición, solicitudes de ampliación de la RLLT, control de coberturas, etc. Concretamente, se han elaborado informes sobre cada petición de cobertura desde la perspectiva de la contratación, la RLLT, y el presupuesto de plantilla, para valorar y aconsejar sobre su idoneidad o no, y, por otro lado, se ha hecho seguimiento e informe mensual del estado de la tasa, el que ha permitido cerrar el año por debajo del límites establecidos.



Finalmente, en cuanto a **las prestaciones para los/as empleados/das a tiempo completo y para los de tiempo parcial o temporales de TMB**, hay que señalar:

- **Seguro de vida:** no se hace ningún tratamiento diferenciado entre los/as empleados/das a tiempo completo y los que tienen contrato a tiempo parcial o temporal.
- **Permiso parental:** En cuanto a días de permiso parental, no hay diferencia por tipo de contrato, pero la prestación por paternidad durante estos días será superior o inferior en función del tipo de contrato.
- **Provisiones por Jubilación:** dado que la legislación estableció la obligatoriedad de externalizar los compromisos por pensiones, no hay provisiones por pensiones. En cuanto a las aportaciones de la empresa en los Planes de pensiones por la contingencia de jubilación, no se hace ningún tratamiento diferenciado entre los/as empleados/das a tiempo completo versus a los que tienen contrato a tiempo parcial o temporal.
- **Asistencia sanitaria:** el programa de asistencia sanitaria no excluye los/as empleados/das contratados/das a tiempo parcial o completo.
- **Cobertura por incapacidad e invalidez:** en cuanto a los complementos salariales que hace la empresa de manera complementaria a las prestaciones de la Seguridad Social de incapacidad temporal, no hay diferencia entre empleados/das a tiempo completo y empleados/das a tiempo parcial o con contrato temporal. La cobertura por invalidez que se abona a los empleados/das que tienen reconocida por la Seguridad Social una invalidez permanente (total o absoluta), en TMB estas prestaciones las abonan los Planes de pensiones por aquellos/as empleados/das que sean partícipes y no se hace ninguna diferenciación entre los partícipes a tiempo completo versus los que tienen contrato a tiempo parcial o temporal. Aquellos empleados/das de TB que no se encuentran adheridos/as en el Plan de pensiones, disponen de coberturas por invalidez sin diferenciación del tipo de contrato.

Selección y promoción

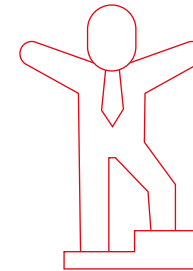
Durante este año 2021 se ha continuado trabajando adaptándonos a las situaciones cambiantes provocadas por la pandemia de COVID-19. Ésto supone hacer uso de nuevas metodologías y herramientas de trabajo, como por ejemplo la administración de pruebas de evaluación en línea.

Fomentar la diversidad y la inclusión es un valor que necesariamente tiene que estar presente en la gestión de una compañía socialmente responsable, por este motivo en 2020 se publicó una oferta laboral dirigida en el colectivo de personas con dificultades de integración por razón de su capacidad intelectual o cognitiva. El proceso, impulsado de la mano del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD), se gestionó el 2020 pero finalizó en 2021, con la incorporación de la persona finalista.

En esta misma línea, se ha trabajado durante 2021 en la potenciación del talento femenino dentro de TMB. Se implementaron algunas acciones dentro de los procesos para fomentar la captación de este talento femenino, así como la priorización de incorporación de mujeres en aquellos ámbitos donde la plantilla está todavía bastante masculinizada.

Por último destacar que este 2021 se ha iniciado la ejecución del plan de conversión contractual de TMB, como consecuencia de la implementación de la EBEP (Ley del Estatuto Básico del Empleado público) a la política de contratación de TMB. Ésto ha supuesto la adaptación al nuevo marco laboral de todos los procesos de promoción y selección gestionados, así como la implementación de un nuevo procedimiento (proceso de selección) que hasta ahora nunca se había realizado, el concurso de méritos.

Teniendo en cuenta todos estos aspectos que han influido, en mayor o menor medida, en el desarrollo de su actividad, la Unidad de Selección y *Onboarding* ha realizado un total de **71 procesos** de Promoción, Selección y Concursos de Méritos distribuidos de la siguiente forma:



Procesos de selección y promoción

	Promoción	Selección	Méritos	Total cerrados Unidad
Metro	11	3	12	26
Bus	6	0	7	13
Áreas funcionales	14	7	10	31
PSM, SA	0	1	0	1
TOTAL	31	11	29	71

En cuanto al volumen de candidaturas gestionadas, se han presentado 5.752 candidaturas en total. De estas, 124 personas han acabado promocionando, 139 han sido seleccionadas de forma externa y 1.225 han sido meritadas:

	Personas Presentadas			Personas Promocionadas			Personas Seleccionadas			Personas Meritadas			Total ingresos
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	
Metro	1.423	2.327	3.750	7	37	44	48	83	131	183	305	488	663
Bus	146	1.031	1.177	1	26	27	0	0	0	86	628	714	741
Áreas funcionales	419	401	820	35	18	53	5	2	7	10	13	23	83
PSM, SA	2	3	5	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Total	1.990	3.762	5.752	43	81	124	54	85	139	279	946	1.225	1.488



Ámbito de Metro

En FMB se han cerrado:

26 procesos

11 promociones, 3 selecciones y 12 concursos de méritos

Ésto ha supuesto la incorporación de 44 personas promocionadas, 131 personas seleccionadas y 488 meritadas de un total de 3.750 candidaturas presentadas.

Se han cerrado 5 procesos en **Mantenimiento** donde se han gestionado 65 candidaturas de las cuales se han seleccionado 33 (3 promocionados y 30 meritados).

En **Operación**, se han cerrado 20 procesos que han supuesto 3.678 candidaturas gestionadas, de las cuales han promocionado 40, se han seleccionado 131 y han meritado 458, sumando un total de 629 personas seleccionadas. Los procesos han sido los de selección de agentes de atención al cliente (AAC) de verano 2021, el proceso externo de Técnicos de operación de Líneas automáticas (TOLA) por apertura del nuevo tramo de la L10 Sur y el proceso de promoción de Mandos técnicos de operaciones (CTO).

En cuanto a Proyectos, se ha cerrado 1 proceso (Proyectos Señalización), con una persona seleccionada por promoción interna.

Ámbito de Bus

En cuanto a TB, se han cerrado:

13 procesos

divididos entre 6 de promoción y 7 de concurso de méritos

No ha habido ningún proceso de selección externa. Se han presentado 1.177 personas, de las cuales 27 han promocionado y 714 han meritado.

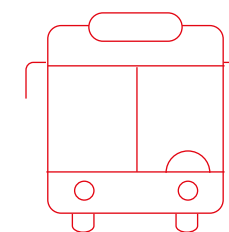
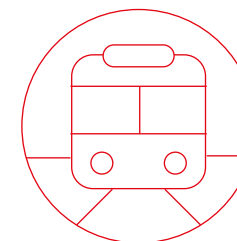
En el área de **Mantenimiento de bus** se han cerrado 5 procesos con un resultado de 57 seleccionados (3 promocionados y 54 meritados). Destaca el concurso de méritos de Operarios de Material Móvil y de personal de Asistencia integral en ruta (AIR) que supusieron los primeros concursos de méritos implementados en TMB dentro del marco normativo EBEP.

En **Operación** se han cerrado 5 procesos, con el resultado final de 23 personas promocionadas y 658 personas meritadas.

Hay que hacer mención especial a los dos concursos de méritos de la bolsa de Conductores/as del 2021, donde se meritaron 658 personas de entre un total de 798 candidaturas recibidas, lo que ha supuesto la estabilización contractual de buena parte de la plantilla de TB.

En cuanto a **Servicios Centrales e Infraestructuras**, se ha cerrado 1 proceso por concurso de méritos para la unidad de Gestión y seguimiento de obra. Ha supuesto la meritación de 1 persona.

En el **Área de Tecnología de Bus**, se han cerrado 2 procesos: en el Taller central y Reparación de grupos y en Ingeniería de Bus. Han supuesto la promoción de 1 persona y meritación de otra.



Áreas corporativas de TMB

En los procesos internos y externos gestionados para las Áreas corporativas de TMB, se han cerrado un total de

31 procesos

repartidos entre 14 promociones, 7 selecciones externas y 10 concursos de méritos, gestionando un total de 820 personas candidatas.

El proyecto de la T-movilidad, por su relevancia en el cambio del uso del *ticketing* es puntal para TMB en estos momentos. Por esta temporalidad se ha realizado un proceso interno para cubrir el máximo de plazas con personas temporales internas y, posteriormente, se publicó una oferta de bolsa externa con 67 vacantes. A pesar de que se han incorporado 21 personas externas, el proceso continúa actualmente abierto.

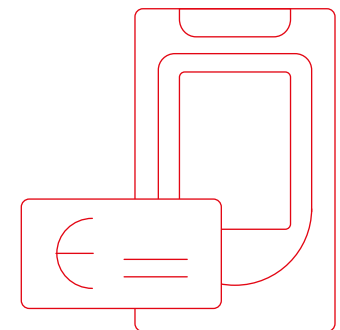
Destacar también el proceso de **Auxiliar Administrativo AIAD** que fue un proceso de **selección adaptada para personas con dificultades de integración por razón de su capacidad intelectual o cognitiva**. De la mano de la IMPD se gestionó este proceso que finalizó con el ingreso de una persona.

Onboarding

Durante el ejercicio se han implementado una serie de acciones para facilitar la incorporación y acogida de las nuevas personas trabajadoras al inicio de su nueva trayectoria laboral a la empresa. Las acogidas se realizaron mediante una sesión presencial, en la cual se trata de realizar una primera aproximación a TMB, explicando qué son sus objetivos de la empresa, ligarlos a su posición, explicar la misión, valores, ámbitos de actuación, etc. Uno de los propósitos es que esta sesión de acogida se realizara con el menor margen desde la incorporación a su puesto de trabajo, objetivo que se pudo lograr.

Dentro de las acogidas realizadas hay dos grandes bloques: 1) las acogidas masivas, en las cuales destaca la de los nuevos Agentes de atención al cliente de Metro del verano 2021, que supuso la realización de 10 grupos de acogida con un total de 83 personas asistentes, o las acogidas de nuevos conductores/as, y 2) las acogidas para pequeños colectivos o lugares unipersonales. También hay otro tipo de acogida diferente que es la que se dirige a las personas que han promocionado recientemente (acompañamiento) y las que se hacen al personal en prácticas.

De forma resumida, este año 2021 se han realizado 30 acogidas, que se han traducido en 212 personas. De todas ellas, 24 acogidas han sido para personal de nuevo ingreso (163 personas), 2 acogidas (con 20 personas) al personal de prácticas y 4 más han sido acompañamientos (29 personas) por promociones internas. Al personal de nuevo ingreso sí se le dio un Welcome pack que contenía información corporativa para facilitar la ubicación dentro de la organización.



Plantilla de TMB

La plantilla activa en TMB a 31 de diciembre de 2021 era de 8.516 personas, de las cuales 6.707 eran de sexo masculino (el 78,76%) y 1.809 eran de sexo femenino (21,24%). Dentro de esta plantilla se incluyen 270 empleados/das en régimen de jubilación parcial vinculada a un contrato de relevo.

	2021			2020		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Transports de Barcelona, SA	4.198	437	4.635	4.145	414	4.559
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2.498	1.357	3.855	2.473	1.305	3.778
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	11	14	25	10	17	27
TMB, SL	1	0	1	1	1	2
Fundación TMB	0	1	1	0	0	0
Total Grupo TMB	6.707	1.809	8.516	6.627	1.737	8.364

La plantilla media homogénea (en términos de horas por empleado y año), se ha situado en 8.004,08 empleados/das, lo cual representa una disminución de 17,63 efectivos respecto al año anterior.

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



La edad media del personal de metro se ha situado en 46,01 años, es decir, ha aumentado respecto al año anterior que fue de 45,65 años. En cuanto a bus, la edad media es de 49,80 años, valor que también ha aumentado ligeramente respecto al año anterior.

Respecto a 2020, en TMB ha aumentado el porcentaje de las personas de más de 50 años y ha bajado la proporción del resto de grupos de edad.

	2021	%	2020	%
Menos de 31 años	307	3,6%	309	3,7%
de 31 a 40 años	1.472	17,3%	1.534	18,3%
de 41 a 50 años	3.452	40,5%	3.474	41,5%
Más de 50 años	3.285	38,6%	3.047	36,4%
Total TMB	8.516	100,0%	8.364	100,0%

	FMB	TB	PSM	TMB, SL	Fundación	Total
Menos de 31 años	238	60	9	0	0	307
de 31 a 40 años	845	619	8	0	0	1.472
de 41 a 50 años	1.635	1.808	8	1	0	3.452
Más de 50 años	1.137	2.148	0	0	1	3.285
Total Grupo Consolidado TMB	3.855	4.635	25	1	1	8.516



El Consejo de Administración de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA está formado por:


3

mujeres


12

hombres

	Masculino	Femenino	Total
de 30 a 39 años	-	1	1
de 40 a 50 años	1	2	3
mas de 50 años	11	-	11
Total	12	3	15

Por otro lado, el Consejo de Administración de Transports de Barcelona, está formado por:


3

mujeres


12

hombres

	Masculino	Femenino	Total
de 30 a 39 años	1	1	2
de 40 a 50 años	1	2	3
mas de 50 años	10	-	10
Total	12	3	15

El Comité de Dirección de TMB está estructurado de la siguiente manera:


6

mujeres


10

hombres

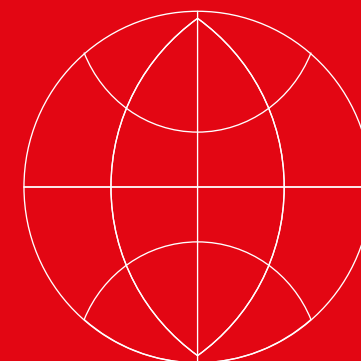
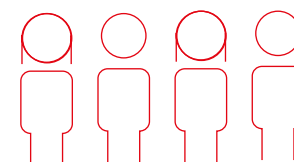
	Masculino	Femenino	Total
de 30 a 39 años	-	1	1
de 40 a 50 años	2	2	5
mas de 50 años	8	3	10
Total	10	6	16



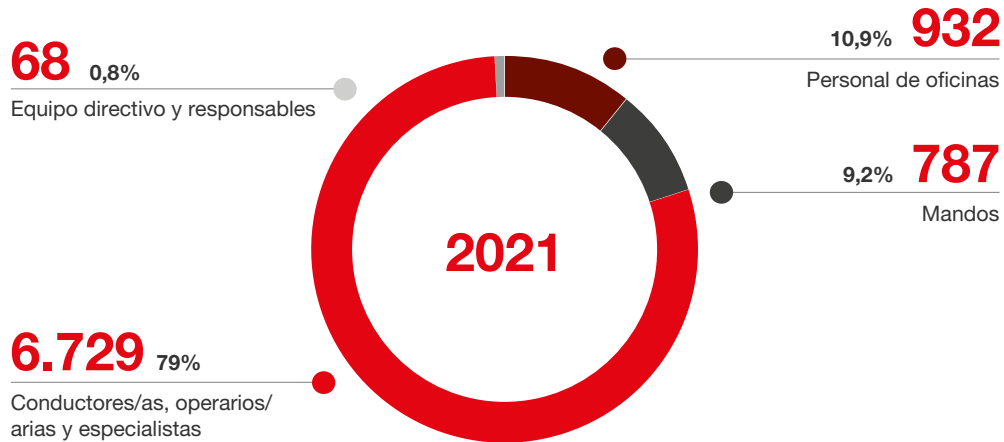
La totalidad de estos directivos fueron contratados dentro de la comunidad local, a excepción de dos de ellos que procedían de otras comunidades autónomas.

En cuanto a las nacionalidades del personal de TMB en fecha 31 de diciembre de 2021, el 99,3% tienen **nacionalidad** española (8.458 personas). De los 58 restantes que tenían otras nacionalidades, destacan los procedentes de Italia.

Nacionalidad	2021	2020	Diferència
española	8.458	8.309	149
andorrana	1	0	1
francesa	2	3	-1
británica	1	1	0
colombiana	1	2	-1
italiana	24	23	1
neerlandesa	1	1	0
japonesa	1	1	0
marroquí	2	2	0
mexicana	1	1	0
pakistani	2	2	0
portuguesa	3	2	1
peruana	2	2	0
rumana	5	4	1
rusa	1	1	0
sueca	2	2	0
argentina	2	2	0
uruguaya	2	2	0
alemana	1	1	0
brasileña	1	1	0
ecuatoriana	1	1	0
cubana	2	1	1
otras	0	0	0
Total	8.516	8.364	152



En relación con la plantilla activa agrupada según la **categoría profesional**, hay que destacar que el colectivo de conductores/as, operarios/arias y especialistas representa el 79% de toda la plantilla de la organización.



Plantilla absoluta por clasificación profesional

Total Grupo TMB

	2021			2020		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Personal de oficinas	600	332	932	618	314	932
Mandos	674	113	787	676	109	785
Conductores/as, operarios/arias y especialistas	5.378	1.351	6.729	5.272	1.303	6.575
Equipo directivo y responsables	55	13	68	61	11	72
Total Grupo TMB	6.707	1.809	8.516	6.627	1.737	8.364

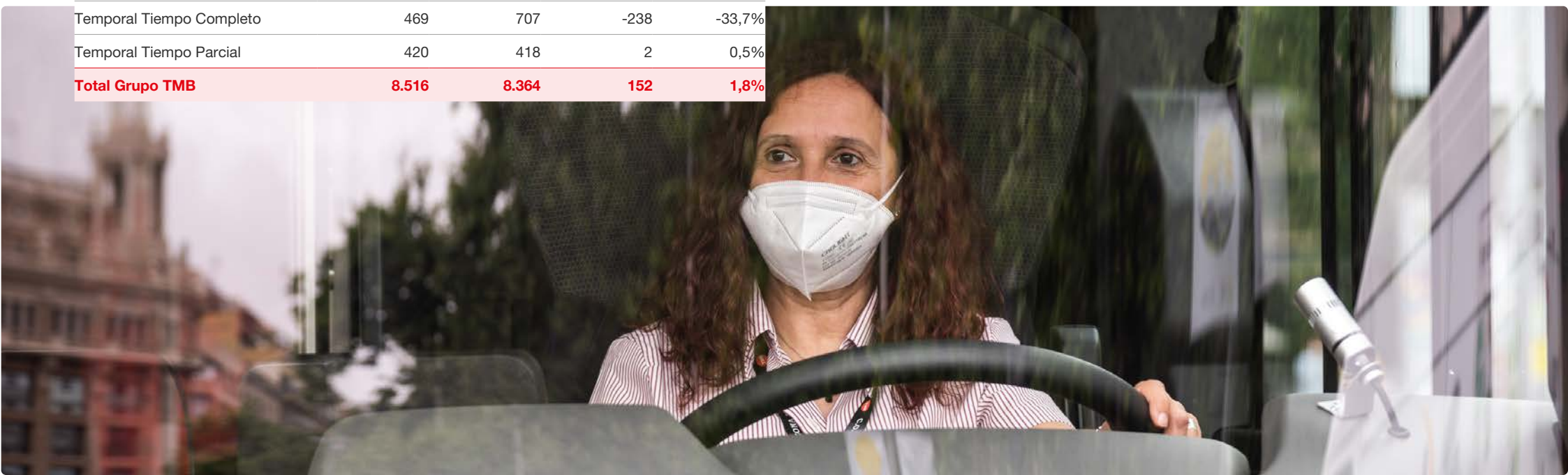
En cuanto a las **modalidades de contratos de trabajo**, el 89,6% de la plantilla activa a 31 de diciembre de 2021 tenía un contrato indefinido, y dentro de estos, el 80,5% eran indefinidos a tiempo completo. El 89,4% del personal masculino tenía contrato indefinido y, respecto a las mujeres, el 90,1%.

	2021			%
	Masculino	Femenino	Total	
Indefinido Tiempo Completo	5.488	1.367	6.855	80,5%
Indefinido Tiempo Parcial	509	263	772	9,1%
Temporal Tiempo Completo	375	94	469	5,5%
Temporal Tiempo Parcial	335	85	420	4,9%
Total Grupo TMB	6.707	1.809	8.516	100,0%

	2021	2020	Dif.	%
Indefinido Tiempo Completo	6.855	6.562	293	4,5%
Indefinido Tiempo Parcial	772	677	95	14,0%
Temporal Tiempo Completo	469	707	-238	-33,7%
Temporal Tiempo Parcial	420	418	2	0,5%
Total Grupo TMB	8.516	8.364	152	1,8%

La plantilla activa a **31 de diciembre de 2021** desglosada por tipo de contrato y grupos de edad era la siguiente:

	Indefinido Tiempo Completo	Indefinido Tiempo Parcial	Temporal Tiempo Completo	Temporal Tiempo Parcial	Total
Menos de 31 años	126	107	46	28	307
de 31 a 40 años	1.078	178	172	44	1.472
de 41 a 50 años	2.959	253	185	55	3.452
Más de 50 años	2.692	234	66	293	3.285
Total Grupo TMB	6.855	772	469	420	8.516



Finalmente, la plantilla activa a **31 de diciembre de 2021** desglosada por tipo de contrato y clasificación profesional era:

	Personal de oficinas	Mandos	Conductores/as, operarios/arias y especialistas	Equipo directivo y responsables	Total
Indefinido Tiempo Completo	775	752	5.264	64	6.855
Indefinido Tiempo Parcial	60	0	712	0	772
Temporal Tiempo Completo	54	5	409	1	469
Temporal Tiempo Parcial	43	30	344	3	420
Total Grupo TMB	932	787	6.729	68	8.516

Respecto a la **tasa de rotación** de la FMB, SA ha sido del 4,4% en 2021, superior a la del año anterior que fue del 1,9%. En cambio, la tasa de rotación de TB, SA ha sido del 4'8%, superior a la tasa del 2020 que fue del 1'7%. En la sociedad PSM, SA ha sido del 3,8%, muy por debajo a la tasa del 9,3% del año 2020.

Any 2021	FMB, SA	TB, SA	PSM,SA	TMB, SL	Fundación
Número de personas contratadas	262	314	0	0	1
Número de personas desvinculadas	73	124	2	1	0
Promedio efectivo:	3.816,5	4.597,0	26,0	1,5	0,5
Plantilla a 31-XII-2021	3.855	4.635	25	1	1
Plantilla a 31-XII-2020	3.778	4.559	27	2	0
Índice de rotación (%):	4,4	4,8	3,8	33,3	100,0

En cuanto al **personal con discapacidad**, teniendo en cuenta las discapacidades comunicadas, la distribución de empleados/das es la siguiente:

	FMB	% sobre total FMB	TB	% sobre total TB
Mujeres	40	1,04%	15	0,32%
Hombres	41	1,06%	186	4,01%
Total	81	2,10%	201	4,34%

Finalmente, en relación a los **despidos** ha habido 4 despidos en TB, correspondientes a hombres de diferentes colectivos, y en FMB se ha despedido a un hombre.

Pases de transporte

A lo largo del año se han ido adaptando los sistemas y modelos de tarjeta a nuevos requerimientos de diseño y protección de datos. También se ha participado activamente, durante el mes de agosto, en la prueba piloto de la T-Movilidad, favoreciendo la entrega de la nueva tarjeta contact less entre todas las personas empleadas de TMB.

6.1.2. Política retributiva

Remuneraciones

En el año 2021 el incremento de las remuneraciones por convenio fue: del 0,9% y el máximo autorizado por la ley de presupuestos generales del Estado, pero debido a la mayor actividad respecto en 2020 (estallido de la pandemia y período de confinamiento), el importe de los pluses y primas relacionados a la actividad ha sido mayor que el año anterior, lo que ha hecho incrementar la remuneración media.

La **remuneración media** de la sociedad del Grupo TMB **por género** de los dos últimos ejercicios es la siguiente:

	Año 2021		Año 2020		% Diferencia	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Remuneración media:						
Transports de Barcelona, SA	44.230	45.870	43.433	44.390	1,8%	3,3%
Ferrocarril Metropolità, SA	44.281	41.041	43.036	40.132	2,9%	2,3%
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	32.803	31.400	33.701	32.092	-2,7%	-2,2%
TMB, SL	63.403	53.785	61.655	52.948	2,8%	1,6%
Fundación TMB		66.344				

La diferencia de remuneración media entre sexos se explica por dos razones fundamentales:

- **La diferente composición de hombres y mujeres en cada colectivo profesional** (Personal de oficinas; Conductores, operarios/arias y especialistas; Mandos y Directivos/as y responsables)
 - *El colectivo de conductores/as, operarios/arias y especialistas:* en FMB es mayor en el caso de las mujeres (78% de la plantilla media homogénea) que en el de los hombres (73%). En TB la proporción de los hombres es del 84% respecto al total de la plantilla masculina, mientras que en las mujeres, representa el 64% de la plantilla femenina.
 - *Los Directivos y responsables:* en FMB es mayor la proporción de hombres (1,2% de todos los hombres) que en las mujeres (0,5% de todas las mujeres), y en TB las mujeres es el 1,4% (del total femenino), mientras que los hombres es (0,7% del total masculino).
- **La antigüedad de los empleados/das en la empresa**
 - En FMB, los hombres con una antigüedad igual o superior a 20 años representan el 17% del total de la plantilla, mientras que en el colectivo femenino representa un 8%.

En cuanto a la remuneración media de la sociedad **por edades** de los dos últimos ejercicios, se distribuye de la siguiente manera:

	FMB, SA			TB, SA			PSM, SA			TMB, SL			Fundación TMB		
	2021	2020	% dif.	2021	2020	% dif.	2021	2020	% dif.	2021	2020	% dif.	2021	2020	% dif.
Por edades:															
Menos de 31 años	34.003	33.015	3,0%	34.551	31.390	10,1%	27.248	28.443	-4,2%						
de 31 a 40 años	38.875	37.785	2,9%	39.178	39.174	0,0%	34.522	38.255	-9,8%						
de 41 a 50 años	43.468	42.525	2,2%	42.493	41.991	1,2%	35.400	34.596	2,3%	58.594	57.302	2,3%			
Más de 50 años	48.598	48.309	0,6%	48.207	47.394	1,7%							66.344		

El colectivo mayor de 50 años es el que ha percibido una retribución media más alta, seguido del que se encuentra en la franja de 41 a 50 años. Ésto se debe al hecho que acostumbran a ser los grupos que tienen más antigüedad a la compañía, puesto que se percibe un complemento por permanencia laboral efectiva en la empresa.

En relación con la remuneración media por **clasificación profesional**, la variación de la retribución media de los colectivos viene determinada también por los movimientos de plantillas dentro los diferentes grupos de un año a otro.

	FMB, SA			TB, SA			PSM, SA			TMB, SL			Fundación TMB		
	2021	2020	% dif.	2021	2020	% dif.	2021	2020	% dif.	2021	2020	% dif.	2021	2020	% dif.
Por Clasificación Profesional:															
Personal de oficinas	50.562	49.567	2,0%	49.287	49.130	0,3%				53.785	52.948	1,6%	66.344		
Mandos	54.665	53.314	2,5%	56.467	55.414	1,9%				63.403	61.655	2,8%			
Conductores/as, operarios/arias y especialistas	39.370	38.297	2,8%	42.195	41.274	2,2%	31.996	32.729	-2,2%						
Equipo directivo y responsables	102.303	100.715	1,6%	101.943	99.257	2,7%									

En FMB en 2021 ha aumentado la retribución media de todos los colectivos destacando el de Conductores/as, Operarios/arias y especialistas con un 2,8%. Igualmente, en TB también ha crecido la retribución media en todos los colectivos.

La bajada de la remuneración media en PSM, SA se explica porque ha habido una reducción del 25% del plus de cobertura del servicio del 2020, para toda la plantilla, que impacta en el año 2021.

Brecha salarial

La brecha salarial es la diferencia salarial que hay entre lo que cobran de media los hombres y las mujeres, y se calcula de la forma siguiente:

$$\% \text{ Brecha salarial} = \frac{(\text{Remuneración media de los hombres} - \text{Remuneración media de las mujeres}) \times 100}{\text{Remuneración media de los hombres}}$$

Hay que destacar que **este indicador se puede ver afectado por la antigüedad de los empleados/das en la sociedad** en los diferentes grupos de clasificación profesional y entre géneros. Por otro lado, señalar que **las mesas salariales del Convenio colectivo no hacen distinción de género**.

Brecha salarial por Clasificación profesional

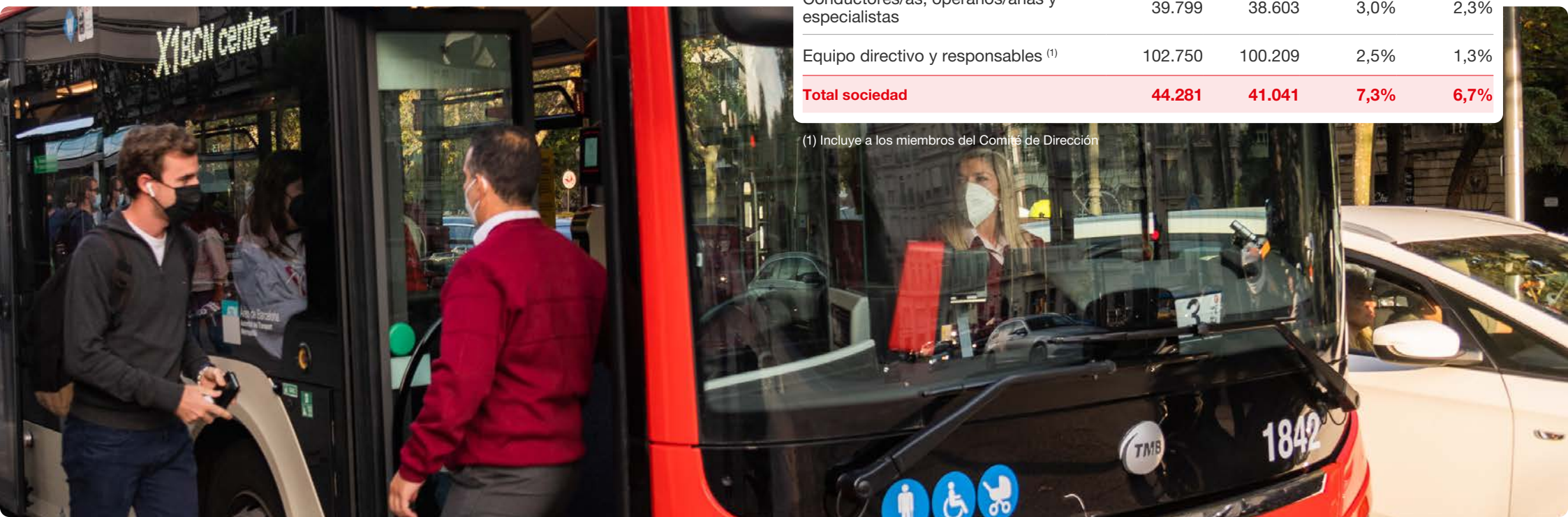
— Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

En el año 2021 la brecha salarial ha sido positiva en todas las agrupaciones profesionales. A nivel total de la sociedad la brecha salarial ha sido del 7,3% en 2021 y esta ha crecido respecto el año anterior que fue del 6,7% (explicado en el apartado de remuneraciones por sexo).

Este aumento se explica también porque la brecha salarial ha crecido en 2021 en todos los colectivos.

FMB, SA	Masculino	Femenino	Brecha salarial	
			2021	2020
Personal de oficinas	53.212	47.233	11,2%	11,1%
Mandos	55.261	51.746	6,4%	5,1%
Conductores/as, operarios/arias y especialistas	39.799	38.603	3,0%	2,3%
Equipo directivo y responsables ⁽¹⁾	102.750	100.209	2,5%	1,3%
Total sociedad	44.281	41.041	7,3%	6,7%

(1) Incluye a los miembros del Comité de Dirección



— Transports de Barcelona, SA

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

TB, SA	Masculino	Femenino	Brecha salarial	
			2021	2020
Personal de oficinas	48.655	51.224	-5,3%	1,7%
Mandos	56.008	60.201	-7,5%	-7,9%
Conductores/as, operarios/arias y especialistas	42.346	40.241	5,0%	5,0%
Equipo directivo y responsables ⁽¹⁾	101.117	105.426	-4,3%	-2,8%
Total sociedad	44.230	45.870	-3,7%	-2,2%

(1) Incluye a los miembros del Comité de Dirección

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

En PSM la brecha salarial ha bajado 0,5 puntos y en TMB, SL ha crecido 1,1 puntos en 2021 respecto al año anterior.

PSM,SA	Masculino	Femenino	Brecha salarial	
			2021	2020
Personal de oficinas				
Mandos				
Conductores/as, operarios/arias y especialistas	32.803	31.400		
Equipo directivo y responsables				
Total sociedad	32.803	31.400	4,3%	4,8%

— Brecha salarial de los Directivos

La brecha salarial de los miembros del **Comité de Dirección de TMB** es del 16,6% debido a los diferentes niveles de responsabilidad.

Miembros del comité de dirección año 2021			
	Masculino	Femenino	Brecha salarial
Retribución fija	112.950	96.072	
Retribución variable	11.880	4.741	
Indemnizaciones	0	0	
Pagos de sistemas de Previsión de ahorro a largo plazo	1.096	3.278	
Otras percepciones	2.067	2.624	
Total retribución media	127.993	106.715	16,6%

TMB, SL	Masculino	Femenino	Brecha salarial	
			2021	2020
Personal de oficinas		53.785		
Mandos				
Conductores/as, operarios/arias y especialistas				
Equipo directivo y responsables	63.403			
Total sociedad	63.403	53.785	15,2%	14,1%

— Ratio de compensación anual

El ratio establece la relación del cociente entre el empleado con la remuneración más alta de la sociedad respecto a la media de retribución de la empresa. El año 2021 este indicador en FMB se ha situado en 3,18, es decir, ha crecido un 7,8%, mientras que en TB ha sido del 2,88 y ha aumentado un 0,3% respecto al año anterior.

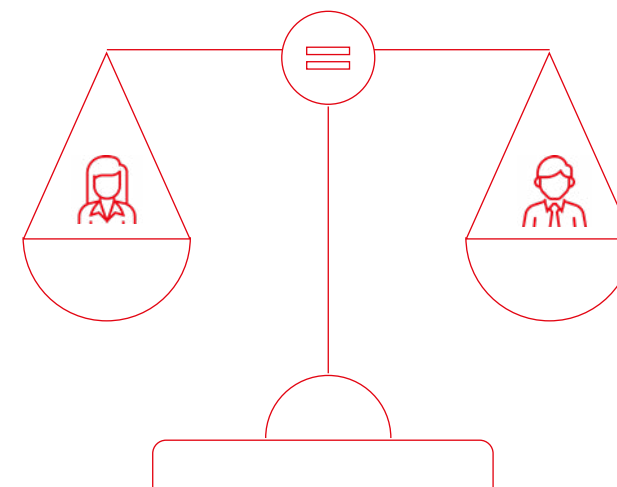
Ratio de compensación anual	2021	2020	% Dif.
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	3,18	2,95	7,8%
Transports de Barcelona, SA	2,88	2,87	0,3%

— Ratio de remuneración inicial estándar por sexo respecto al salario mínimo local

El ratio establece la relación del cociente entre la remuneración inicial estándar por sexo respecto al salario mínimo local.

En el caso de FMB se ha considerado la retribución de Agente de atención al cliente inicial respecto al salario mínimo interprofesional de 2021, y se ha obtenido una ratio de 2,39 tanto para el personal masculino como el femenino, cifra que es ligeramente superior al 2,34 del año 2020.

Mientras que en TB se ha considerado la retribución de conductor inicial respecto al salario mínimo interprofesional de 2021, y se ha obtenido un ratio de 2,43 tanto para el personal masculino como el femenino, cifra que es muy similar a la del año 2020 que fue de 2,45.



6.2. Atracción e impulso del talento

6.2.1. Formación

Gestión del conocimiento

A pesar de no haberse resuelto plenamente la crisis sanitaria producida por el SARS-CoV-2 – Coronavirus, se ha conseguido reducir considerablemente los efectos, y, por lo tanto, se ha podido volver a recuperar buena parte de las acciones formativas habitualmente presenciales, por aquellas acciones formativas que lo requerían.

La modalidad **e-learning** se ha consolidado, y ha sido una muy buena alternativa para aquellas acciones dirigidas a grupos de más de 50 personas. La mayor parte de acciones formativas **e-learning**, se han agrupado y centralizado a través del **Campus TMB** (se puede entrar desde cualquier dispositivo electrónico: ordenador, tableta, móvil, etc) y se ha podido acceder a los contenidos distintivos y específicos que se han ido diseñando e integrando para cada colectivo.

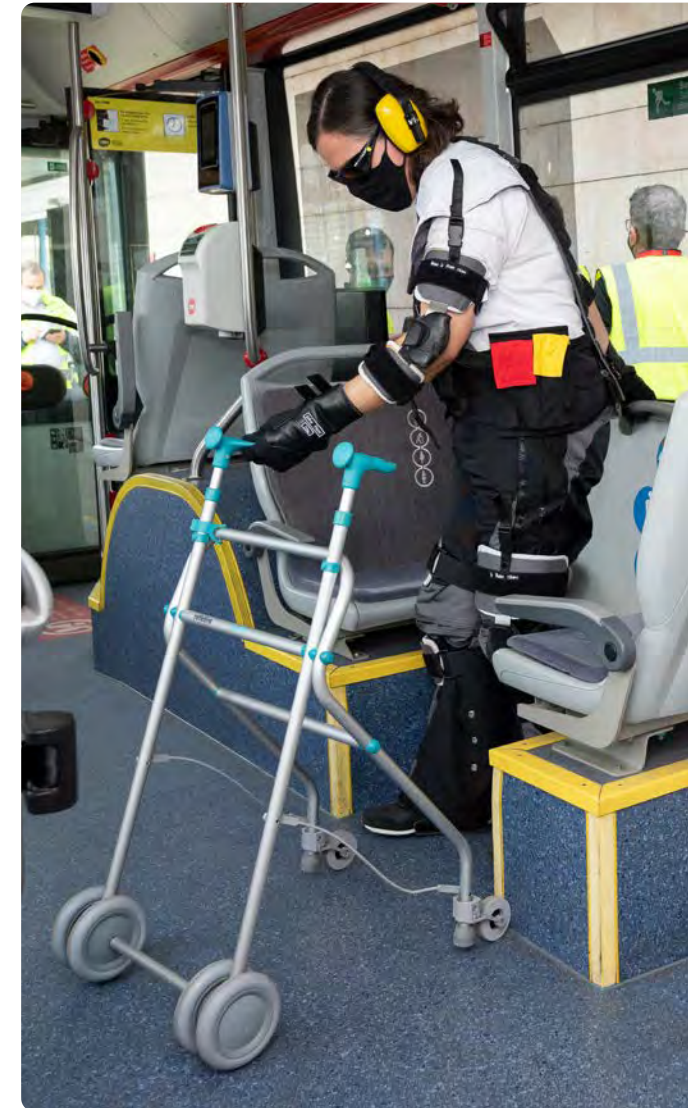
En este mismo canal se han mantenido y seguido promocionando las acciones de desarrollo de competencias individuales vinculadas con la plataforma Goodhabitiz, que se puso en marcha a lo largo del 2020 y

que a lo largo de este año se ha consolidado.

Los nuevos **Mandos de explotación** promocionados han sido de los primeros en realizar unos itinerarios enteros del ámbito de competencias transversales de la plataforma Goodhabitiz, con un refuerzo de una sesión presencial para consolidar y reforzar conocimientos.

A lo largo de este año se ha implantado el **nuevo modelo de idiomas**, donde cualquier empleado/ada puede acceder a través del Campus TMB, para aprender varios idiomas (inglés, francés, alemán, italiano) de forma totalmente gratuita y en todos los diferentes niveles.

Cualquier acción formativa presencial que tenga una relevancia para cualquier colectivo de la organización, se ha buscado replicarla en este Campus TMB, en su modalidad **e-learning**, para que pueda servir de consulta permanente y ayude a consolidar y ampliar el conocimiento.



A nivel de la **Dirección de Red de metro**, se han llevado a cabo las acciones formativas vinculadas con el gran proyecto de la T-movilidad.

En cuanto a FMB, en relación a **líneas convencionales** de la Operación, se ha seguido con la ventana de reciclaje de los Agentes de Atención al Cliente (AAC). Se ha buscado concentrar toda la formación de todos/as los AAC en los primeros tres meses del año, con una formación de una semana de duración para cada agente. Han participado más de 1.200 personas aproximadamente. Este es un sistema parecido al que se aplica a líneas automáticas para el reciclaje de los TOLA.

En **Mantenimiento y Proyectos** se ha continuado realizando la formación en el puesto de trabajo de reciclaje *in situ*, y otras definidas como imprescindibles, como: Turno Talgo, Inspección END, etc, al margen de las de Prevención de Riesgos Laborales.

A nivel de formaciones derivadas de procesos selectivos o de promoción, se han realizado como más relevantes, por su volumen, las vinculadas a los procesos de nuevos CTO, y nuevos TOLA.

Las acciones formativas vinculadas al ámbito de la ofimática, (Power BI, excel, etc.), se han mantenido en el formato de aulas virtuales, mediante Teams, o en formato *e-learning*.

Se ha conseguido sacar adelante el nuevo procedimiento para la formación de pilotos homologados de FMB y nos hemos constituido como Centro formador homologado para estas temáticas.

A nivel de la **Dirección de Red de Bus**, se han llevado a cabo las acciones formativas vinculadas con el gran proyecto de la T-movilidad. Las personas del ámbito de la Inspección y las del Mantenimiento han sido a los que ha afectado en mayor medida.

En cuanto a TB, en relación al reciclaje del gran colectivo de personal de conducción, se ha seguido con la **acción formativa del Certificado de aptitud profesional (JEFE)**, la cual ocupa 35 horas, y viene a suponer hasta cerca de un 50% del total de horas formativas en TB.

También se ha iniciado este año **la acción formativa de Orientación al cliente del personal de conducción de bus**, y que pretende seguirse a lo largo del próximo año, para que la pueda acabar haciendo la totalidad de la plantilla de conducción.

Este año se han concentrado cerca de un millar de personas.

La realización de la acción formativa sobre la **Conducción de Vehículos Híbridos-Eléctricos (VEH)** ha abrazado un total de doscientas personas.



En el ámbito de **Mantenimiento, Proyectos y Tecnología**, se ha continuado realizando la formación en la capacitación sobre las diversas tecnologías nuevas, equipos y vehículos, al margen de las de Prevención de riesgos laborales ajustadas a cada puesto de trabajo.

Se han hecho acciones formativas vinculadas al **nuevo personal de conducción**, que afectan a cerca de unas treinta personas, fruto de una convocatoria de proceso selectivo, al mismo tiempo que de la incorporación del personal de conducción de Sagalés de las líneas 80. Esta acción ha ocupado más de 3.000 horas.

A nivel de formaciones derivadas de procesos selectivos o de promoción, se han realizado igualmente las vinculadas a los **procesos de nuevos CGOL y nuevos Mandos de explotación**.

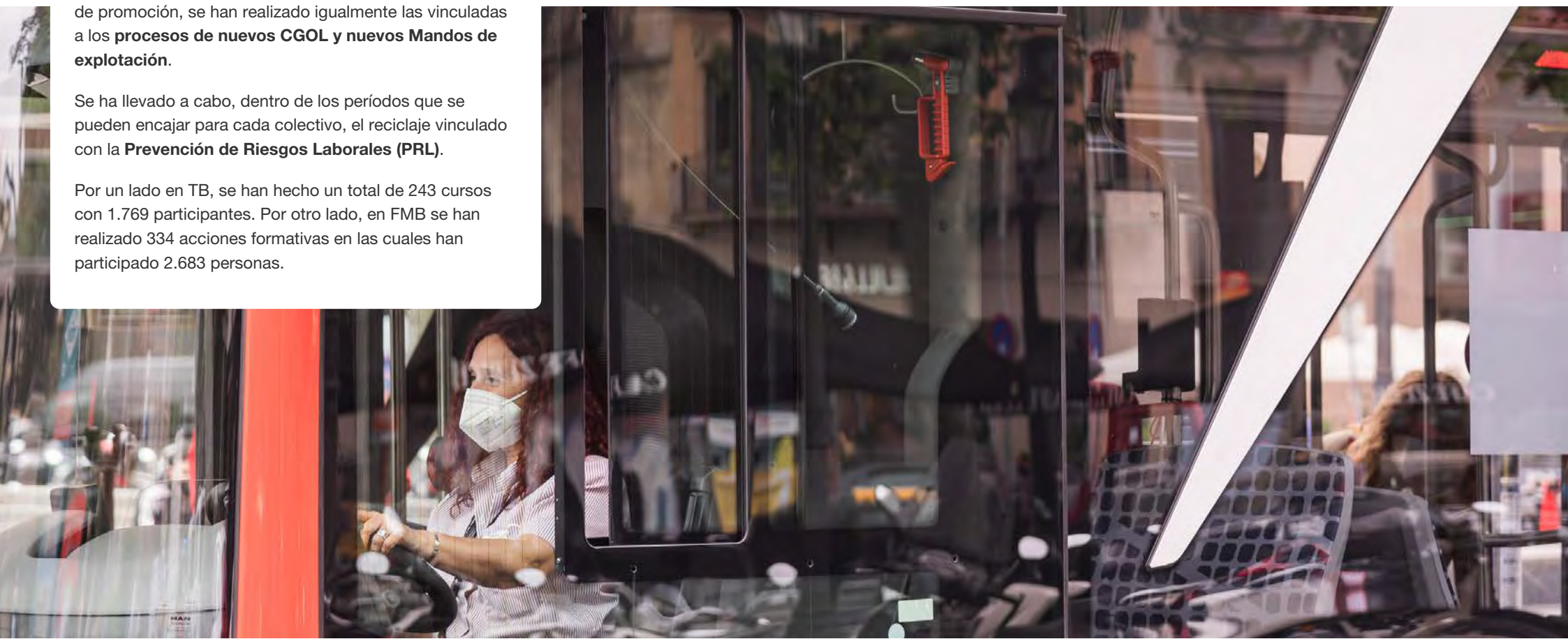
Se ha llevado a cabo, dentro de los períodos que se pueden encajar para cada colectivo, el reciclaje vinculado con la **Prevención de Riesgos Laborales (PRL)**.

Por un lado en TB, se han hecho un total de 243 cursos con 1.769 participantes. Por otro lado, en FMB se han realizado 334 acciones formativas en las cuales han participado 2.683 personas.

En cuanto a los permisos individuales de formación (PIF), este año se han concedido un total de 18.

Este año en el conjunto de TMB se han superado las 169 mil horas-asistente de formación.

En los cuadros siguientes se puede observar la cantidad de horas participante de formación por categorías profesionales.





TB	mujeres			hombres			total plantilla	total horas formación	total media horas
	plantilla	horas formación	media horas	plantilla	horas formación	media horas			
Administrativo/va	9	105,5	11,7	30	164,2	5,5	39	269,7	6,9
Agentes del AMB	13	238,5	18,3	32	450,0	14,1	45	688,5	15,3
Agentes Intervención y Control	0	0,0		10	143,0	14,3	10	143,0	14,3
Analista	0	0,0		1	3,5	3,5	1	3,5	3,5
Analista/programador	0	0,0		1	26,0	26,0	1	26,0	26,0
Asistencia Integral en Ruta	0	0,0		19	473,5	24,9	19	473,5	24,9
Auxiliares	0	0,0		4	10,0	2,5	4	10,0	2,5
Auxiliares Patio y Flota	5	12,5	2,5	62	202,0	3,3	67	214,5	3,2
Mandos	8	183,0	22,9	156	2.035,0	13,0	164	2.218,0	13,5
Comprador/a	0	0,0		3	10,0	3,3	3	10,0	3,3
Contable	0	0,0		1	3,5	3,5	1	3,5	3,5
Conductores/as	162	3.058,9	18,9	2.204	38.497,9	17,5	2.366	41.556,8	17,6
Consultor/a	0	0,0		1	3,5	3,5	1	3,5	3,5
Coordinadores/as	1	6,0	6,0	8	31,5	3,9	9	37,5	4,2
Delineante	1	3,5	3,5	0	0,0		1	3,5	3,5
Director/a	5	27,0	5,4	20	770,5	38,5	25	797,5	31,9
Electricistas	0	0,0		64	1.942,0	30,3	64	1.942,0	30,3
Electrónico/a	1	4,0	4,0	11	66,0	6,0	12	70,0	5,8
Ingeniero/as	0	0,0		2	224,0	112,0	2	224,0	112,0
Especialistas	0	0,0		2	38,0	19,0	2	38,0	19,0
Enfermero/a	3	12,5	4,2	0	0,0		3	12,5	4,2
Inspector/a	0	0,0		10	506,5	50,7	10	506,5	50,7
Almacenador/a	0	0,0		14	51,5	3,7	14	51,5	3,7
Mecánicos/as	0	0,0		140	2.777,0	19,8	140	2.777,0	19,8
Médico/a	4	48,0	12,0	0	0,0		4	48,0	12,0
Operador/a	1	25,0	25,0	1	4,0	4,0	2	29,0	14,5
Planchistas	0	0,0		35	441,5	12,6	35	441,5	12,6
Product Manager	2	17,5	8,8	1	21,0	21,0	3	38,5	12,8
Psicólogo/a	1	6,5	6,5	1	6,0	6,0	2	12,5	6,3
Redactor/a	1	4,0	4,0	0	0,0		1	4,0	4,0
Responsables	38	1.958,8	51,5	154	2.941,0	19,1	192	4.899,8	25,5
Supervisor	1	29,0	29,0	2	9,5	4,8	3	38,5	12,8
Técnicos Especialistas	1	4,0	4,0	11	530,5	48,2	12	534,5	44,5
Técnicos/as	21	266,0	12,7	110	842,5	7,7	131	1.108,5	8,5
Técnicos/as Especialistas	12	164,0	13,7	21	1.119,5	53,3	33	1.283,5	38,9
Técnicos/as Responsables	5	52,0	10,4	3	19,5	6,5	8	71,5	8,9
Telefonistas/Recepcionistas	0	0,0		1	1,5	1,5	1	1,5	1,5
TOTAL GENERAL	295	6.226,2	21,1	3.135	54.365,6	17,3	3.430	60.591,8	17,7
Porcentaje			10%			90%			100%



FMB	mujeres			hombres			total plantilla	total horas formación	total media horas
	plantilla	horas formación	media horas	plantilla	horas formación	media horas			
Administrativos/as	34	366,2	10,8	16	143,6	9,0	50	509,8	10,2
Agentes de Atención al Ciudadano	17	359,0	21,1	6	12,0	2,0	23	371,0	16,1
Agentes de Atención al Cliente	858	29.378,4	34,2	712	26.980,4	37,9	1.570	56.358,8	35,9
Agentes Promotores T-Movilidad	27	638,1	23,6	9	377,0	41,9	36	1.015,1	28,2
Analistas	3	151,6	50,5	2	7,0	3,5	5	158,6	31,7
Analistas/Programadores	0	0,0		1	30,5	30,5	1	30,5	30,5
Auxiliares	9	122,4	13,6	14	122,5	8,8	23	244,9	10,6
Auxiliares de Control e Información	14	660,2	47,2	32	1.349,8	42,2	46	2.010,0	43,7
Auxiliares Técnicos/as	1	5,5	5,5	1	3,5	3,5	2	9,0	4,5
Mandos	0	0,0		44	773,2	17,6	44	773,2	17,6
Mandos Técnicos de Operaciones	28	861,5	30,8	110	6.560,7	59,6	138	7.422,2	53,8
Community Manager	1	4,0	4,0	0	0,0		1	4,0	4,0
Comprador/a	8	29,5	3,7	2	4,0	2,0	10	33,5	3,4
Consultor/a	3	19,5	6,5	0	0,0		3	19,5	6,5
Coordinadores de Intervención	1	65,5	65,5	5	170,0	34,0	6	235,5	39,3
Coordinadores/as	7	53,0	7,6	11	597,0	54,3	18	650,0	36,1
Coordinadores/as cocheras	0	0,0		7	51,0	7,3	7	51,0	7,3
Coordinadores/as seguridad	1	6,0	6,0	15	86,0	5,7	16	92,0	5,8
Delineantes	2	5,5	2,8	3	7,5	2,5	5	13,0	2,6
Directores/as	4	30,0	7,5	16	97,5	6,1	20	127,5	6,4
Electricistas	0	0,0		26	530,4	20,4	26	530,4	20,4
Electro-Fontanería Mantenimiento I.Fijas	1	10,0	10,0	39	1.341,6	34,4	40	1.351,6	33,8
Electromecánicos/as	0	0,0		29	644,0	22,2	29	644,0	22,2
Electrónicos/as de Revisión de MM	0	0,0		16	193,0	12,1	16	193,0	12,1
Ingenieros/as	2	15,0	7,5	25	235,0	9,4	27	250,0	9,3
Especialistas	2	26,0	13,0	126	2.000,2	15,9	128	2.026,2	15,8
Gestores/as de Tiempos	2	6,5	3,3	0	0,0		2	6,5	3,3
Gestores/as Información y Calidad	0	0,0		6	40,0	6,7	6	40,0	6,7
Engrasador/a	0	0,0		2	21,0	10,5	2	21,0	10,5
Guardavías	0	0,0		14	169,5	12,1	14	169,5	12,1
Enfermero/a	2	7,5	3,8	0	0,0		2	7,5	3,8
Mecánicos/as	1	15,0	15,0	74	1.860,0	25,1	75	1.875,0	25,0
Médico/as	2	18,5	9,3	0	0,0		2	18,5	9,3
Motorista	9	203,0	22,6	32	479,1	15,0	41	682,1	16,6
Operador/a	26	230,5	8,9	70	935,0	13,4	96	1.165,5	12,1
Operario/a	0	0,0		90	1.400,7	15,6	90	1.400,7	15,6
Paleta	0	0,0		15	265,8	17,7	15	265,8	17,7

FMB	mujeres			hombres			total plantilla	total horas formación	total media horas
	plantilla	horas formación	media horas	plantilla	horas formación	media horas			
Product Manager	1	6,0	6,0	0	0,0		1	6,0	6,0
Programadores de Línea	2	10,0	5,0	4	22,0	5,5	6	32,0	5,3
Project Manager	0	0,0		2	13,5	6,8	2	13,5	6,8
Psicólogos/as	1	6,0	6,0	2	9,5	4,8	3	15,5	5,2
Redactor/a	4	12,5	3,1	0	0,0		4	12,5	3,1
Limpiacoches	0	0,0		3	11,0	3,7	3	11,0	3,7
Responsables	49	815,3	16,6	192	2.596,4	13,5	241	3.411,7	14,2
Supervisor	5	113,5	22,7	12	120,0	10,0	17	233,5	13,7
Técnicos/as	35	236,0	6,7	178	2.169,4	12,2	213	2.405,4	11,3
Técnicos/as de Operación de Líneas Automáticas	18	1.275,0	70,8	246	19.318,0	78,5	264	20.593,0	78,0
Técnicos/as Especialistas	3	147,1	49,0	4	42,0	10,5	7	189,1	27,0
Técnicos/as Responsables	9	217,5	24,2	27	619,5	22,9	36	837,0	23,3
Telefonistas/Recepcionistas	4	10,0	2,5	1	3,5	3,5	5	13,5	2,7
Tractorista	0	0,0		5	43,0	8,6	5	43,0	8,6
Trabajador/a social	1	16,5	16,5	0	0,0		1	16,5	16,5
Celador	0	0,0		4	42,0	10,5	4	42,0	10,5
TOTAL GENERAL	1.197	36.153,3	30,2	2.250	72.498,3	32,2	3.447	108.651,6	31,5
Porcentaje			33%			67%			100%

PSM, SA	mujeres			hombres			total plantilla	total horas formación	total media horas
	plantilla	horas formación	media horas	plantilla	horas formación	media horas			
Auxiliar de Teleférico	10	222,5	22,3	7	218,0	31,1	17	440,5	25,9
Responsable estación y conducción del telef.	1	15,0	15,0	3	45,0	15,0	4	60,0	15,0
TOTAL GENERAL	11	237,5	21,6	10	263	26,3	21	501	28,8
Porcentaje			47%			53%			100%

6.2.2. Desarrollo del talento

Se ha continuado con el proyecto del *Staffing Review*, iniciado a finales de 2020, haciendo toda una serie de evaluaciones competenciales (*assessment center en formato gamificado*) y procesos de devolución y tutoría para las más de 40 personas participantes que fueron siguiendo las diversas fases.

Se ha construido y puesto al alcance de las personas participantes, y en el Campus TMB, una Guía de autodesarrollo (interactiva), para poder ofrecer varias posibilidades de asumir el crecimiento personal derivadas de recomendaciones realizadas sobre qué competencias ampliar o reforzar establecidas en el plan de autodesarrollo individual definido.



Participantes en **Staffing Review** por área y sexo:

	Transports de Barcelona		Ferrocarril Metropolità BCN		TMB, SL		TOTAL		TOTAL
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Dirección red de bus	4	1	0	1	0	0	4	2	6
Dirección red de metro	1	0	7	2	0	0	8	2	10
Área de administración y finanzas	2	5	1	1	0	0	3	6	9
Área de innovación y tecnología	0	1	3	0	0	0	3	1	4
Área marketing-negocio internacional	2	0	0	0	0	0	2	0	2
Área comunicación y rel. institucionales	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Área buen gobierno y asesoría jurídica	0	1	0	2	0	0	0	3	3
Área gestión y control corporativo	4	3	0	0	0	0	4	3	7
TMB SL	0	0	0	0	1	0	1	0	1
TOTAL	13	11	11	7	1	0	25	18	43

Participantes por categoría y sexo:

	Transports de Barcelona		Ferrocarril Metropolità BCN		TMB, SL		TOTAL		TOTAL
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Grupo 1	1	0	0	0	0	0	1	0	1
Grupo 2	7	1	0	0	0	0	7	1	8
Grupo 3	3	3	0	0	0	0	3	3	6
Grupo 4	1	4	0	0	0	0	1	4	5
Grupo 5	0	0	0	0	1	0	1	0	1
Jefe de división	0	0	5	2	0	0	5	2	7
Jefe de negociado superior	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Técnico Agregado G	0	0	2	0	0	0	2	0	2
Técnico Agregado H	0	2	0	3	0	0	0	5	5
Técnico Agregado I	1	0	1	1	0	0	2	1	3
Técnico Agregado J	0	1	2	1	0	0	2	2	4
TOTAL	13	11	11	7	1	0	25	18	43

Temas y preocupaciones clave en este ámbito

— Atracción del talento: Gestión de estudiantes con discapacidad intelectual

A finales de 2021 se inició una nueva línea de acogida de estudiantes en prácticas con discapacidad intelectual de la mano del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD). El objetivo consiste en potenciar la inclusión, favorecer y complementar los conocimientos y la experiencia en el proceso de formación de alumnos provenientes de estos programas formativos vinculados con las necesidades educativas especiales y de promover su presencia en organizaciones como TMB.

Estas prácticas se concertan a través de convenios con escuelas de colaboración en los Programas de Formación e Inserción (PFI). Está prevista la incorporación de estos estudiantes el mes de febrero del 2022.

— Apuesta por la diversidad generacional

En 2021 se ha fomentado la acogida de mujeres para realizar las prácticas en lugares muy técnicos. El resultado ha sido la selección de 2 mujeres: 1 Grado medio de electromecánica en el taller de grupos de Zona franca de TB y 1 Grado superior de automoción en el CON de Poniente de bus.

— Convenio con el instituto de Vic

Se ha firmado un Convenio marco con el Instituto de Vic que permite que los conductores de bus puedan convalidar dos módulos a la hora de cursar la Formación profesional Dual de Conducción de vehículos de transporte por carretera.

— Atracción del talento: Gestión de estudiantes (no Dual)

- Feria Talento EAE 2021 (Escuela de administración de empresas) con un stand virtual.
- El día 28 de abril: presencia en la XV Feria de Empresas de Ciencias e Ingenierías de la UB con un stand virtual y un chat abierto durante todo el día.
- El día 4 de mayo tuvimos el segundo encuentro virtual en la 31ª edición del Foro de Escuela técnica superior de ingeniería industrial de Barcelona de la UPC.
- El 16 de noviembre: segundo encuentro virtual en la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) y contacto con estudiantes interesados en marketing y comunicación.
- Este año también se ha estado presente en un stand de manera presencial en el Salón de la ocupación.



— Gestión de estudiantes universitarios/Ciclos formativos

Este 2021 se ha modificado el programa de acogida de estudiantes en prácticas puesto que se ha reforzado el papel del tutor/a que, asesorado por RRHH, se convierte en un facilitador, guía “entrenador” para que el estudiante integre los contenidos del puesto de trabajo en el período de prácticas. Se ha trabajado, en primer lugar, las 2 peticiones de estudiantes en prácticas que venían del 2020 y posteriormente se han trabajado las 25 peticiones recogidas durante el año 2021, dentro de las cuales había estudiantes de Máster, Grado y Ciclos Formativos (Grado medio y superior).

— Atracción del talento: Gestión de estudiantes (FP Dual)

La Formación Profesional Dual es una modalidad de formación profesional en la cual los alumnos pasan más de la tercera parte de su formación en la empresa como aprendices. La formación del alumno es supervisada en todo momento por dos tutores, uno del centro educativo y otro de la empresa, siendo ambos corresponsables de su formación.

Durante este año, se han inscrito 8 estudiantes en la Formación dual de TB en el área de Mantenimiento de Material Móvil de Bus (7 son de Grado superior a los diferentes CON y 1 es de ciclo formativo de Grado medio en electromecánica en el taller de Zona Franca) y 4 estudiantes a la Formación dual de FMB en el área de Mantenimiento de Material Móvil de Metro (3 son de Grado medio en el taller de Sagrera y 1 de Grado superior en el taller de Vilapicina).

Destacar que la Formación Dual en TB ha sido certificada con la máxima calificación (**la excelencia**) y ha sido reconocida como **una de las 5 mejores empresas** que, dentro del ámbito catalán, han obtenido esta certificación de excelencia.



Sistemas de gestión competencial

TMB dispone de un **sistema de gestión competencial**, basado en la Apreciación de la Actuación (AA). Cada año natural coincide con dos campañas de apreciación de la actuación: la del año anterior, que se cierra durante el primer trimestre, y la del propio año en curso.

Hay que destacar que durante el 2021 se ha asignado 1 nuevo perfil competencial. Además se han impartido 7 sesiones formativas para nuevos evaluadores (4 por videoconferencia y 3 presenciales) con 23 asistentes, de los cuales 15 eran de Metro y 8 de Bus, y se han impartido 11 sesiones formativas para nuevos evaluados (2 por videoconferencia y 9 presenciales) con 46 asistentes, de los cuales 34 eran de Metro y 12 de Bus.

Finalmente, se han tramitado 79 solicitudes individuales de alta en la aplicación corporativa de la Apreciación de la Actuación, de las cuales 67 pertenecen a Metro y 12 a Bus.

Por otro lado, en TMB este año se ha implantado la **nueva metodología de valoración de puestos de trabajo**, que permite conocer el valor relativo de los puestos dentro de los sistemas de clasificación existentes en la Empresa. De este modo, se han revisado y valorado 141 puestos de trabajo en la red de metro y 66 en la red de bus. Las descripciones de los puestos de trabajo se pueden visualizar a través de la intranet corporativa y la app del empleado de TMB.

Las personas evaluadas con la apreciación de la actuación del año 2020 por categoría profesional y género fueron:

código	categoría profesional	Total	Red Bus		Red Metro		Áreas Funcionales	
			Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
A07	Auxiliar Técnico	8	0	0	8	0	0	0
A09	Coordinador de Equipo	4	0	0	4	0	0	0
073	Coordinador Protección Seguridad*	26	0	0	21	3	1	1
A08	Esp. Sup. Energía Polivalente	15	0	0	15	0	0	0
A10	Especialista mantenimiento	1	0	0	0	0	1	0
A12	Especialista Sup.Puerta Cochera*	159	0	0	158	0	0	1
A11	Especialista Superior Energía	5	0	0	5	0	0	0
G03	Especialista Superior SCTC	71	0	0	69	2	0	0
084	Grupo A nivel 07	43	39	0	0	0	4	0
G04	Grupo A nivel 08	98	96	1	0	0	1	0
B06	Grupo A nivel 09	151	143	8	0	0	0	0
G05	Grupo A nivel 10	28	27	1	0	0	0	0
034	Jefe de líneas automáticas	6	0	0	6	0	0	0
043	Jefe de líneas convencionales	6	0	0	4	2	0	0
166	Mando Técnico Operativo*	138	0	0	109	27	2	0
151	Operador de emergencias	9	0	0	6	3	0	0
193	Operador de líneas automáticas	36	0	0	36	0	0	0
041	Responsable Sección Mantenimiento	22	0	0	20	1	1	0
194	Responsable Turno Mantenimiento	54	0	0	51	0	3	0
190	Responsable Unidad Mantenimiento	24	0	0	24	0	0	0
040	Técnico Agregado B	4	0	0	0	0	1	3
196	Técnico Agregado D	1	0	0	1	0	0	0
191	Técnico Agregado E	1	0	0	1	0	0	0
205	Técnico Agregado G**	1	0	0	0	0	1	0
192	Técnico Agregado G	39	0	0	34	5	0	0
117	Técnico Agregado H	3	0	0	3	0	0	0
203	Técnico Ayudante Superior*	15	0	0	10	3	1	1
042	Técnico Operación Líneas Automáticas	230	0	0	215	15	0	0
TOTAL		1.198	305	10	800	61	16	6

(*) Los ocupantes de esta categoría que aparecen en las Áreas Funcionales estaban en 31/12/2020 como consecuencia de una movilidad posterior a su apreciación, hecha en la Red de metro.

(**) El ocupante de esta categoría que aparece en las Áreas Funcionales estaba en 31/12/2020 como consecuencia de una movilidad posterior a su apreciación, hecho en la Red de Bus.

6.3. Bienestar, diversidad e inclusión

6.3.1. Organización del trabajo

Desconexión laboral

En TMB la inmensa mayoría de colectivos trabaja por turnos, y su actividad está condicionada a la presencia física. Por lo tanto, una vez finalizada la jornada, están completamente desconectados. En ámbitos técnicos y administrativos predomina la jornada continua, con flexibilidad en la entrada y la salida, de forma que la desconexión también está garantizada por esta vía. Disponen de móvil de empresa las personas que están de guardia (equipos que van rotando y tienen compensaciones específicas por esta atención), y personas con determinados niveles de responsabilidad, quedando a criterio de cada profesional el dar más o menos cabida a la desconexión.

A pesar de que a raíz de la pandemia muchas personas han trabajado y continúan trabajando desde casa (porque su función lo permite), en ningún caso hay obligaciones establecidas más allá del horario y calendario laboral de cada cual.

Medidas de conciliación familiar

La empresa tiene implantadas las medidas de conciliación familiar siguientes:

- Concesión de adaptaciones de jornada, en virtud de la modificación del artículo 34.8 del Estatuto del Trabajador, en la medida que organizativamente sea posible.
- Posibilidad de reducir la jornada por cuidado de hijos menores de 12 años, concretando el horario en un turno diferente al que se tiene asignado formalmente (por algunos colectivos).
- Posibilidad de reducir la jornada compactando la reducción en días enteros (por algunos colectivos).
- Posibilidad de modificar reducciones de jornada según necesidades escolares.
- Concesión de reducción de jornada a ambos progenitores, si lo solicitan, aunque estén trabajando en la misma empresa.
- Mejora significativa de muchos de los permisos recogidos en el Estatuto de los Trabajadores/as.
- Garantía de reserva del puesto de trabajo, antigüedad y condiciones contractuales, durante toda la vigencia de la excedencia maternal/paternal.
- Posibilidad de disfrutar de la paternidad de forma fraccionada (a tiempo parcial) y equiparación total (16 semanas) entre hombres y mujeres de este permiso, que ha pasado a denominarse “permiso por nacimiento y cuidado del menor”.
- Jornada continua para el colectivo de oficinas, con flexibilidad horaria.
- Posibilidad de disfrutar por horas, del exceso anual de jornada, a efectos de necesidades personales (para algunos colectivos).
- Posibilidad de cambios de fiesta o descanso entre compañeros o bien respecto de uno mismo.
- Vacaciones garantizadas en periodo estival en la mayor parte de la plantilla estructural.

Con la pandemia se ha favorecido que todas las personas que, por sus funciones pueden desarrollar su trabajo a distancia, lo hicieran durante todos aquellos periodos en que la recomendación se ha mantenido. Y como medida temporal, fuera de las necesidades sanitarias o de prevención, se ha establecido un día de trabajo a distancia, sin perjuicio que se pueda acabar estableciendo negociándolo con la parte social.

Modificaciones de jornada, conciliación, permisos y beneficios

Siguiendo el impulso de las modificaciones legales en esta materia, han ido incrementando muy notablemente las **solicitudes de adaptación de jornada**. La inmensa mayoría se han planteado modificar el turno y el horario de trabajo, pero también se han planteado adaptar la “forma” de la prestación laboral y poder trabajar desde casa (dado que es uno de los mecanismos de adaptación que prevé el art. 34.8 del Estatuto de los Trabajadores/as). Estas solicitudes, que han llegado sobre todo después de la reincorporación física a las oficinas a partir del 1/09/2021 (cuando parecía que la pandemia estaba controlada), no han tenido respuesta todavía.

	FMB			TB		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Reducciones de jornada	114	224	338	100	39	139
Adaptaciones de jornada	115	34	149	190	24	214
Rebaja de servicio por motivos de gestación		27	27			

En Metro se han gestionado 27 casos de empleadas rebajadas de servicio por motivo de gestación, y que se han tramitado y cobrado la prestación por riesgo durante el embarazo hasta el momento de la maternidad (ha habido 10 más que el año anterior), mientras que en la red de bus no está prevista en convenio la medida asociada a la rebaja de servicio por motivos de gestación, de forma que las empleadas gestantes que no pueden desarrollar las funciones propias de su puesto de trabajo porque les supondría un riesgo, son derivadas a realizar tareas de apoyo administrativo a los CON hasta el momento de su maternidad o baja médica.

Hay que destacar que, desde este año 2021, el **tiempo de permiso** se ha equiparado por ley, antes se hablaba de **maternidad y paternidad**, y ahora hay que hablar de permiso por nacimiento y cuidado del menor (16 semanas). Se han gestionado 247 permisos por nacimiento y cuidado del menor.

	FMB, SA			TB, SA		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Nacimiento y cuidado del menor						
Madre biológica (Maternidad)		27	27		8	8
Progenitor distinto a madre biológica (paternidades)	109		109	98		98
Progenitor distinto a madre biológica - modalidad disfrute a tiempo parcial (paternidades)	5		5			0
Total	114	27	141	98	8	106

En cuanto a los permisos por cuidado del lactante:

	FMB, SA			TB, SA		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Permiso por cuidado del lactante						
Permiso por cuidado lactante diarias	1	2	3	13	3	16
Permiso por cuidado lactante acumuladas	58	19	77	39	1	40
Total	59	21	80	52	4	56

Respecto a cambios de turno y puesto de trabajo de gestantes y lactantes, en Metro, se han convocado 21 comisiones de Gestantes para trabajadoras que ocupan puestos de trabajo con riesgo por el embarazo y también se han celebrado 4 comisiones de Lactantes para adoptar las medidas de protección necesarias.

Respecto a estas ausencias asociadas a los nacimientos de hijos, otra información a tener en cuenta es la **Tasa de retorno al trabajo** por un lado (porcentaje de empleados/das que vuelven a trabajar después de estos permisos), y la **Tasa de retención** (los empleados/das que, después de volver, han continuado trabajando con la empresa al menos un año más):

	FMB	TB
Cifra total empleados/das que devuelven al trabajo después del permiso por nacimiento y cuidado del menor	147	123
Cifra total empleados/as que deberían volver al trabajo después del permiso por nacimiento y cuidado del menor	147	123
Tasa de regreso al trabajo	100%	100%

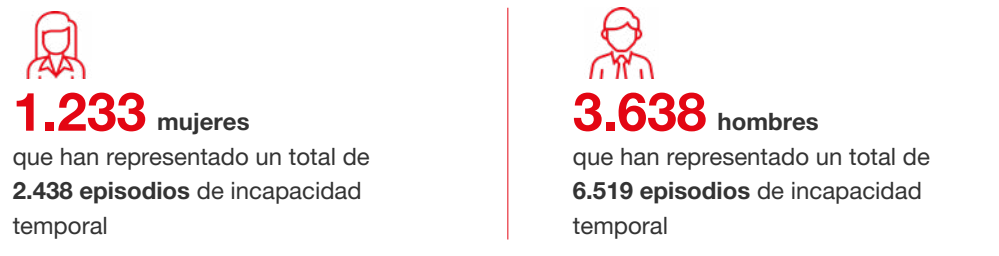
	FMB	TB
Cifra total empleados/das retenidos 12 meses después de retornar al trabajo después del permiso por nacimiento y cuidado del menor	144	119
Cifra total empleados/as que devolvieron al trabajo después del permiso por nacimiento y cuidado del menor	147	123
Tasa de retención	97,96%	96,75%

Relacionado con la **conciliación**, se ha supervisado y asesorado en la correcta aplicación de la normativa en materia de **permisos y licencias** que se han disfrutado en TMB:



Absentismo

En cuanto al **seguimiento global de absentismo**, los datos resumen son:



Estos datos incluyen también los casos de COVID-19, respecto a los que se dio un tratamiento diferenciado en los sistemas para poder hacer seguimientos específicos y un trato equivalente al accidente laboral a efectos económicos.

De hecho, en materia de absentismo, durante todo el 2021 se han reportado y se continúa informando diariamente los datos globales desde una perspectiva diferente (perspectiva de personas, en ninguna parte de perspectiva horas de trabajo). Este dato no es el recogido mensualmente en el cuadro de mando histórico, y no se encuentra todavía automatizado.

Las **horas de absentismo por enfermedad y accidente** de toda la organización han sido las siguientes:

	2021		
	Enfermedad	Accidente	Suma
Transports de Barcelona, SA	1.080.492	92.035	1.172.527
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	851.638	37.140	888.777
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	4.132	0	4.132
Transports Metropolitans de Barcelona, SL	0	0	0
Total Grupo Consolidado TMB	1.936.261	129.175	2.065.436

— Plan de absentismo

En coordinación con una consultora externa, Solutia, se realizó un primer informe de diagnóstico de la situación del absentismo, tanto de metro como de bus. Esta 1.ª fase, además del análisis de los datos, estaba formada por: entrevistas individuales a diferentes Directores, Responsables de Unidad y Responsables de equipo para conocer de primera mano la afectación sobre el servicio y entrevistas a aquellos Sindicatos de la parte social que voluntariamente solicitaron su participación en esta diagnosis.

Del resultado de toda la información recogida por la consultoría, el informe de diagnóstico establecía un total de **52 medidas** divididas en 10 bloques que corresponden a diferentes aspectos de la organización. A raíz de los resultados presentados, se iniciaron una serie de reuniones de trabajo para acordar cuáles de las medidas propuestas por la consultora se podían aplicar a corto o medio plazo.

En Metro se contempló como acción adicional, no reflejada al informe de diagnóstico, la aplicación de medidas disciplinarias sobre acciones (fraude) que distorsionan el absentismo.

El 93,7% de las horas de absentismo del 2021 corresponden a enfermedad y el 6,3% restante a accidente. Esta proporción casi se ha mantenido respecto el año anterior

6.3.2. Relaciones sociales

Negociación colectiva

— Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Las relaciones laborales durante el 2021 han sido marcadas por la firma de la salida del conflicto por la contratación que se inició en el último trimestre de 2020, finalmente sin ninguna jornada de huelga. Además, se firmó la prórroga por 2 años del Convenio Colectivo 2016-2019.

Por otro lado, y ya durante el mes de abril, se consiguió cerrar el conflicto abierto desde 2018 por los llamados “5 puntos del conflicto” (amiante, automatización, bolsa de verano, despidos improcedentes y jubilación parcial).

Los acuerdos logrados durante el 2021:

9/01/2021: Salida de huelga Contratación temporal y restablecimiento de las relaciones laborales.

26/01/2021: Prórroga del XXVI Convenio Colectivo (firmado por UGT, CCOO, SU, CPTC, UTM).

09/04/2021: Acuerdo de modificación del Pacto de vacaciones y taquillas (firmado por la totalidad del Comité de empresa).

23/05/2021: Acuerdo de los 5 Puntos de conflicto colectivo (firmado por la totalidad del Comité de empresa).

04/05/2021: Acuerdo del régimen de descanso del personal del turno 3 de Baja Tensión (firmado por la totalidad del Comité de empresa).

15/09/2021: Acuerdo del régimen de descanso del personal del turno 3 de Obras (firmado por la totalidad del Comité de empresa).

02/12/21: Acuerdo que desarrolla el acuerdo del 23/04/2021 en cuanto al punto de la automatización. Firmado por la mayoría del Comité de Empresa (UGT, CCOO, SU, CPTC, UTM).

Asimismo, se han realizado 66 reuniones del Comité de empresa.

En cuanto a las huelgas convocadas, el 11/01/2021 el Comité de empresa de FMB convocó una huelga para la contratación temporal, la cual finalmente se desconvocó después de realizar un referéndum con fecha 08/01/2021 por la totalidad de las personas trabajadoras, donde se acordó lo siguiente:

Conversión de contratos temporales por plazas estructurales en indefinidos fijos.

No afectación en los contratos indefinidos fijos actuales.

No afectación a la contratación de la bolsa de verano.

En los procesos de selección externa se cumplirá con la LGPE en referencia a la tasa de reposición, respetando los principios que marca la contratación de las empresas de carácter público.

No afectación a la promoción interna.

Mantenimiento de los compromisos de las reuniones anteriores entre la parte social y la Dirección.

Restablecimiento de las relaciones laborales y negociación de la prórroga del convenio.

Fuera del ámbito de FMB se convocaron 3 huelgas: huelga general y feminista por el día Internacional de las mujeres y dos días de huelga general del sector público, interinos de la administración pública.

Las actividades desarrolladas en materia de preparación de actuaciones administrativas y judiciales, han sido las siguientes:



En materia de régimen disciplinario, se han gestionado 39 expedientes disciplinarios por infracciones cometidas dentro del ámbito laboral: 15 de faltas leves, 22 de faltas graves y 2 de faltas muy graves

Entre los asuntos más relevantes que se han resuelto se puede destacar un despido por sustracción de bobinas de títulos de viaje y fabricación fraudulenta títulos canjeables por parte de un AAC.

Por otro lado, se ha impartido formación sobre el Régimen disciplinario a 120 Mandos técnicos de operaciones para fomentar la participación de este colectivo en la detección de faltas merecedoras de acciones disciplinarias y su implicación en su resolución.

— Préstamos de vivienda

Se han concedido 120 préstamos por reforma de la vivienda habitual y se han gestionado 40 más por adquisición de la vivienda habitual, de los cuales se han concedido 35.

— Principales proyectos

Vestuario por puntos

Se prepara y negocia con el Comité de empresa, a fecha 16/11/2021, un cambio de modelo en cuanto a la petición y entrega de uniformes. Se pasa de un sistema de petición periódica, de una dotación de uniformidad preestablecida, a un sistema de petición en línea y por puntos de las prendas de ropa que forman el uniforme. Esto permite que cada persona trabajadora solicite aquellas piezas del uniforme que le hacen falta y que utiliza. La petición de vestuario se realiza sin tener en cuenta el género, es decir, se pueden seleccionar las piezas indistintamente.

Esta petición se realizará de manera bienal donde la ropa se libraré el año siguiente de realizar la petición. Esta primera vez se ha iniciado la petición durante el último trimestre del año 2021 y la ropa se entregará en el primer trimestre de 2023. El cambio de sistema puede permitir un ahorro importante al minimizar las reposiciones de piezas de vestuario que actualmente se realizan.

Lavado de ropa y elección de vestuario (Mantenimiento)

A raíz del acuerdo de 23/04/21 sobre los 5 puntos de conflicto previos a la negociación de convenio, en uno de los puntos sobre el amianto se acordó que la empresa implantaría el lavado de la ropa del personal de mantenimiento (ropa azul) durante la vigencia del presente convenio. El 22/06/21 la Dirección presentó una propuesta al Comité de Empresa sobre el sistema a implantar para lavar la ropa del personal de mantenimiento con vestuario “ropa azul”.

En la propuesta se acordó dejar de entregar una dotación anual, y que las prendas de ropa se sustituyeran automáticamente según el vencimiento de su vida útil. Una vez definidas las necesidades respecto al lavado de la ropa, y cerrado el servicio que se pretende implantar a partir del segundo semestre de 2022, se está preparando el pliego de condiciones técnicas para poder iniciar el proceso de licitación del lavado de la ropa.

— Transports de Barcelona

Durante 2021 se ha llevado a cabo la actividad negociadora con el Comité de Empresa, mediante las diferentes Comisiones de trabajo (Paritaria, Permanente, Explotación, Material Móvil y Talleres, Administración, etc). A pesar de la pandemia de COVID-19, la actividad no se ha visto afectada y se han realizado las reuniones presencialmente con normalidad, siempre manteniendo las medidas de seguridad vigentes.

En el ámbito de las Comisiones de trabajo de Explotación, Material Móvil y Taller, Administración y Permanente del Comité de Empresa, los principales acuerdos referentes a la organización del trabajo han sido:

Aprobación de los calendarios laborales aplicables al 2021 de la totalidad de los colectivos adscritos a estas comisiones de trabajo.

Subrogación de las líneas 80 de Nou Barris.

Acuerdos referidos a las tandas de vacaciones para los diferentes colectivos de la empresa.

Concursos de méritos.

Acuerdo de Mandos.

Se está trabajando en la reorganización de las Oficinas de Centro, del colectivo de material móvil y la nueva organización de los CGOL.

Criterios de asignación de servicios de conducción de servicios en fin de semana.

Regularización antigüedad (paritaria).

A través de las sesiones de la Comisión Paritaria se ha trabajado y concretado la aplicación de la prórroga del convenio 2020-2021 y se han creado nuevas comisiones y mesas técnicas específicas para trabajar aspectos relacionados con estos temas, y para negociar y dar a conocer los Planes de Absentismo y de Igualdad: Comisión de igualdad, Comisión de absentismo, Mesa técnica del Texto refundido, Mesa Técnica de Integración del Personal de Fuera de convenio y la Mesa Técnica del teletrabajo.

El 25 de octubre se constituyó la comisión negociadora y se inició el proceso de negociación del convenio colectivo 2022-20XX de Transports de Barcelona, SA. Se han realizado 4 reuniones de trabajo desde el inicio de la negociación.

En materia de conciliación, aparte de los acuerdos vigentes, en el mes de julio la Comisión de Explotación llegó a un nuevo acuerdo aplicable al colectivo de conducción en materia de conciliación. Durante todo el año 2021 se ha trabajado en la Comisión de igualdad y en mesas técnicas derivadas de esta Comisión aspectos relacionados con el Plan de igualdad en materia de conciliación. También se han negociado mejoras en permisos y licencias (inicio de permiso de parejas de hecho, aplicación de los días de lactancia, etc).

El pasado 8 de marzo se celebró una huelga con motivo del día de la mujer, y los días 27 de octubre y el 30 de noviembre CGT y la Intersindical convocaron una huelga en la Administración Pública con ínfimo seguimiento en TB.

En TB en 2021 se han producido 3 procesos de huelga, habiéndose convocado 3 días de huelga y se han efectuado 3 días de huelga.

Las actividades desarrolladas en materia de preparación de actuaciones administrativas y judiciales, han sido las siguientes:



En materia de régimen disciplinario, se han gestionado 139 expedientes disciplinarios por infracciones cometidas dentro del ámbito laboral: 69 de faltas leves, 35 faltas menos graves, 18 faltas graves y 11 muy graves

Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar el personal y negociar con ellos

Artículo 64 Derechos de información y consulta y competencias, del Real decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los/as Trabajadores/as: *El comité de empresa tendrá derecho a ser informado y consultado por el empresario sobre aquellas cuestiones que puedan afectar los/as trabajadores/as, así como sobre la situación de la empresa y la evolución de la ocupación en ésta, en los términos previstos en este artículo.*

A. Número de semanas de aviso que se acostumbra a dar a las personas empleadas y a sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable:

Artículo 41.3 del Real decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los/as Trabajadores/as: *Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo. La decisión de modificación sustancial de condiciones de trabajo de carácter individual tendrá que ser notificada por el empresario al trabajador afectado y a sus representantes legales con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad.*

B. Para las Organizaciones con acuerdos de Negociación Colectiva, si el plazo de aviso y las disposiciones para la consulta y negociación se especifican en los acuerdos colectivos:

La empresa se rige por el Estatuto de los/as Trabajadores/as y el resto de legislación laboral vigente.

En el caso de FMB había 13 personas fuera de convenio a 31/12/2021 que representaba el 0,34% de la plantilla total:



En el caso de TB había 188 personas fuera de convenio a 31/12/2021 que representaba el 4,06% de la plantilla total:

Plantilla fuera de convenio a TB. Año 2021	Empleados/das
Grupo 0: Directivos/as y Responsables	2
Grupo 1: Directivos/as y Responsables	8
Grupo 2: Directivos/as y Responsables	22
Grupo 3: Directivos/as y Responsables	1
Pendiente de determinar grupo Directivos/as responsables	1
Grupo 2: Mandos	6
Grupo 3: Mandos	55
Grupo 4: Mandos	13
Grupo 5: Mandos	1
Grupo 1: Personal de Oficinas	
Grupo 2: Personal de Oficinas	3
Grupo 3: Personal de Oficinas	24
Grupo 4: Personal de Oficinas	46
Grupo 5: Personal de Oficinas	6
Total	188

Integración y cohesión de las personas empleadas en TMB

— Programa de acompañamiento a la desvinculación (jubilados/das parciales):

Se entiende por desvinculación un conjunto de situaciones que tienen como consecuencia finalizar la relación laboral que une la empresa con el empleado/ada. Una de ellas es la desvinculación por jubilación parcial. Se ha diseñado un Programa de acompañamiento a los empleados/das que optan por la jubilación parcial hasta llegar a la jubilación total, donde destaca una guía rápida de todos los pasos para que las personas afectadas conozcan todo el proceso hasta la jubilación parcial.

A los empleados/das que entran por edad en el período de desvinculación se les ofrecerá a partir del 2022 las diversas acciones a las que tendrán acceso mediante “el campus de TMB” disponible a la Intranet:

Videos de 5 a 10 minutos que traten temas que afecten este período de la vida.

Conferencia presencial donde los expertos abordarán algunas de las cuestiones más frecuentes al respecto.

Taller de reflexión: de la mano de expertos, será un lugar donde se trabajará presencialmente y en grupo las necesidades y temas que los participantes expresen en lo referente al “luto” que atraviesan y sus oportunidades.

Blog: es un espacio donde, mediante la creación de pequeñas historias (Storytelling) de situaciones vividas en esta etapa, pueda motivarlos y puedan aportar algún comentario personal sobre la historia que dé lugar a ciertos niveles de debate tutelado por un profesional experto.

Infografías: mediante imágenes se quiere facilitar dos informaciones: los puntos clave más importantes a tener en cuenta en esta etapa y los puntos clave principales de todo el programa de acompañamiento a la desvinculación.

En FMB se han hecho 147 entrevistas a empleados/das en período de desvinculación y 63 a los jefes respectivos. Por otro lado, en TB se han hecho 165 entrevistas a empleados/das en período de desvinculación y 38 a los jefes respectivos.

— Actividades sociales y deportivas:

Como en años anteriores han continuado las actividades de Pádel (con 76 socios/as), BBT (con 200 socios), Tai Txi (6 participantes), Fotografía (46 socios y 30 compañeros/as de participación esporádica), la Coral de TMB (con 25 miembros) y Atletismo (155 socios). El Excursionismo no ha realizado ninguna actividad a causa de la pandemia.

En cuanto a las **Bodas de oro y de plata**: A causa de la pandemia del coronavirus, este año tampoco se ha podido celebrar el tradicional acto presencial de las bodas de oro y de plata. Se ha enviado una carta personalizada a 82 empleados/das, informándoles que el acto se hará cuando las circunstancias sean más favorables y lo permitan.



6.3.3. Comunicación interna

Para conmemorar el día de Mujer trabajadora se llevó a cabo la campaña “Mujeres en movimiento”, a través de la cual se daba voz a mujeres de la organización que ocupaban lugares habitualmente masculinizados donde las participantes y sus compañeros de trabajo responden a un cuestionario rápido que pretende romper con los estereotipos mujer-hombre.

Coincidiendo con la puesta en servicio de la Plataforma de idiomas de TMB, se hizo una campaña de lanzamiento que consistía en diversas noticias, mailing y un spot protagonizado por trabajadores/as. Casi 500 personas accedieron al nuevo portal e hicieron la prueba de nivel para ser usuarios/as activos/as.

Destaca también la campaña #UnViatgeSegur, impulsada por ATM y protagonizada por trabajadores/as de TMB.

TMBInnova convocó un Seminario web con motivo de la fiesta Mundial de la Creatividad y la Innovación, el cual contó con la intervención del Consejero delegado de TMB.

Conjuntamente con el Servicio de Calidad, se ha definido una metodología para recoger las necesidades de Comunicación interna de las áreas, la cual permita planificar necesidades y establecer sinergias, así como restablecer el comité de comunicación interáreas.

El servicio de Comunicación Interna también ha seguido administrando <http://www.metrorespon-amiant.cat/>, una página web sobre las actuaciones que se hacen para afrontar la problemática del amianto.

Para cerrar el año, se ha elaborado un videoclip con la participación de más de 500 personas, con el doble objetivo de felicitar las fiestas navideñas y dar el pistoletazo de salida del acto de celebración del centenario de la red de bus.

El Club GenTMB ha cerrado este año 2020 con la consolidación de una población de casi 6.093 miembros activos, y con la firma de 12 convenios de colaboración (retribuidos económicamente) con varias empresas. El club ha permitido un ahorro de 32.813 euros mediante los cupones de descuento y las compras *online*.

La consolidación de GenTMBapp, la aplicación dirigida

a los/as trabajadores/as a través de la cual pueden informarse de la actualidad de la compañía, y a la vez gestionar aspectos relacionados con su puesto de trabajo (turnos, vacaciones, ...) y de ámbito personal (nómina, datos personales, ...), ha hecho que durante el año un 93% de la plantilla se lo haya descargado y esté operando.

En cuanto a la información corporativa, se han publicado 40 avisos de TB y 53 de Metro, además de 32 avisos para selecciones externas y de personal de la bolsa. En la revista GenTMB se han redactado y publicado 233 artículos de temas directamente relacionados con la empresa y las personas trabajadoras.



6.3.4. Igualdad de oportunidades

En el ámbito de la igualdad y más concretamente, en el de la mujer y diversidad, las actuaciones más destacadas han sido:

- ★ Definición del proyecto global de gestión de la diversidad humana e inclusión en TMB.
- ★ Seguimiento del **porcentaje de personas con discapacidad en la plantilla de TMB**, según la *Ley general de los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social 1/2013 de 29 de noviembre*.
- ★ Acciones orientadas a la **incorporación de personas con discapacidad en la plantilla**: adecuación de los procesos de selección, difusión segmentada de las convocatorias de nuevas plazas, prescripción de TMB como organización inclusiva y accesible para todo el mundo, potenciación de acogida de estudiantes en prácticas que acrediten discapacidad.
- ★ Acciones de sensibilización y concienciación dirigidas tanto a la plantilla como las personas usuarias. Ejemplo de esta línea de acción es la exposición “Igual de diferentes, igual de profesionales” promovida por Eurofirms Fundación durante el mes de diciembre en la estación de metro Ciutadella / Vila Olímpica, la cual, mediante ilustraciones de Javi Royo, da visibilidad a situaciones cotidianas de personas con diferentes tipologías de discapacidad en su entorno laboral.
- ★ **Perspectiva de género**: Constitución de las comisiones negociadoras en las dos compañías, con el objetivo de aprobar los planes de igualdad en enero de 2022.
- ★ **Talento femenino**: acciones de potenciación del talento femenino (desarrollo y formación).

En cuanto a las **actuaciones realizadas contra el acoso**, hay que hacer mención a las siguientes:

- ✓ El 5 de marzo se hizo la presentación pública, conjuntamente con la Diputación de Barcelona, del Plan para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo (mujeres).
- ✓ El día 17 de mayo se inició la campaña contra la LGTBI-fobia en el transporte público.
- ✓ El 28 de julio se hizo la presentación del plan contra la LGTBI-fobia en el transporte público, trabajado conjuntamente con el Observatorio contra la homofobia de Cataluña.
- ✓ Se colaboró en la campaña del Ayuntamiento de Barcelona “LGTBI-fobia, no eres bienvenida”.
- ✓ En noviembre se llevó a cabo la campaña para la prevención del acoso en las redes de transporte público.
- ✓ -Encuesta en la materia a mujeres usuarias de las redes de transporte de TMB, con la colaboración de la Diputación de Barcelona (1er trimestre de 2022).

Respecto a la **prevención del acoso moral, sexual o por razón de género**, el procedimiento establecido sigue activo y operativo a través de un proveedor externo que, de manera aséptica y sin intereses de parte, es quien inicia el procedimiento una vez se activa por parte de cualquier trabajador/a que contacte con el mencionado servicio a través del teléfono establecido.

Este año ha habido 10 predenuncias (6 en TB y 4 en FMB) que, una vez tratadas, han tenido como resultado “no acoso”.

En cuanto a **sensibilización y concienciación**, resaltar las acciones siguientes:

- » Conmemoración del 8-M con la iniciativa “Mujeres en movimiento” para dar visibilidad a las mujeres trabajadoras que desarrollan profesiones tradicionalmente ocupadas por hombres.
- » Julio-octubre: “Humanidades en femenino”, exposición en la estación de Ciutadella / Vila Olímpica, promovida por la Universitat Pompeu Fabra y comisariada por M. Àngels Cabré.
- » Octubre: “Mujeres Tech para nuevos destinos”, en colaboración con la Universitat Politècnica de Catalunya, con motivo de su 50º cumpleaños.
- » Noviembre: con motivo del 25-N, cine foro contra la violencia machista en la estación de metro Universitat.



Finalmente, con el objetivo de lograr un **Plan de Igualdad** en el marco legal de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo por “La igualdad efectiva de mujeres y hombres”, y el RD 902/2020, se constituyó **la tabla de negociación del Plan de Igualdad de FMB**, que se ha reunido en 13 ocasiones, 9 ordinarias, 3 extraordinarias y 1 grupo de trabajo. Todos los integrantes realizaron 6 sesiones de formación en Igualdad. La mesa la integran 7 representantes de la Dirección y 7 representantes de los trabajadores/as más 1 asesor por titular. Se está en la fase de entrega de la diagnosis, después de haber realizado encuestas, focus grup y 4 reuniones de grupos de trabajos reducidos (Formación, Conciliación y Comunicación).

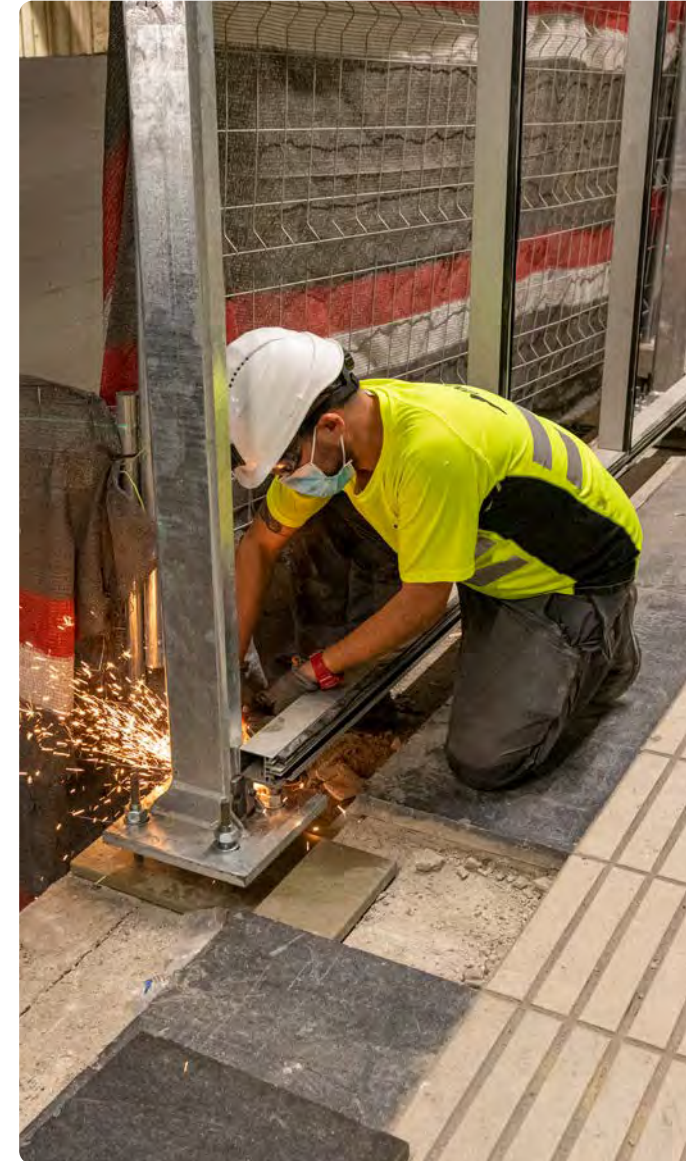
6.4. Seguridad y salud en el trabajo

6.4.1. Fomento de la salud y la seguridad laboral

Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

La empresa sigue desarrollando un sistema de salud y seguridad en el trabajo que incluye los requerimientos legales y un proceso de mejoras para que este sistema los próximos años esté adecuado a los requerimientos de la norma internacional ISO 45.001.

Con esta voluntad de mejora continua, se ha actualizado la política de salud y seguridad, se ha aprobado el Manual del sistema de gestión integrado y los procedimientos fundamentales del sistema.



Identificación, evaluación de riesgos y acciones correctoras

La identificación de peligros y la evaluación de riesgos son una actividad constante del Servicio de prevención de riesgos laborales (SPRL), con el objetivo de eliminar los riesgos para la salud y seguridad de las personas que trabajan en TMB o en el caso de no poderse eliminar, se evalúa el riesgo que puede comportar este peligro para controlarlo.

Para llevar a cabo la vigilancia del riesgo, el SPRL elabora un plan anual de actividades preventivas (PAAP) que, de manera coordinada con los respectivos responsables de las unidades de trabajo, prevé un conjunto de actividades que permiten el control efectivo sobre estos riesgos.

De este modo el sistema de gestión permite establecer un plan de acción (PA) conjunto y permanente en toda la empresa que incluye la formación e información del personal entre otros aspectos, y que tiene como finalidad poner en práctica aquellas acciones correctoras y de mejora necesarias para controlar posibles desviaciones en el sistema.

	FMB	TB	AAFF de TMB	PSM
N.º Actualizaciones de las evaluaciones de riesgo	106	15	10	2
N.º Actualizaciones de evaluaciones de riesgos en relación al SARS-CoV-2	117	192	12	4
N.º Evaluaciones de Riesgos de tareas peligrosas	11	2	0	0
N.º Evaluaciones de Riesgos higiénicos	49	14	13	0

Las **actividades preventivas del servicio de prevención**, han sido condicionadas por el mantenimiento de la vigilancia de las medidas de protección frente la pandemia por el coronavirus SARS-COV-2.

	Planificadas	No planificadas	Investigaciones por contagio Covid-19	Notas SST Covid-19 (Número de actualizaciones)
FMB	486	465	184	32
AAFF de TMB	137	1	92	6
TB	531	176	340	36
PSM	6	4		2
TOTAL	1.160	646	616	76

Servicios de salud en el trabajo

El Servicio de prevención es un servicio mancomunado entre las empresas Transports de Barcelona, S.A; Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A y Projectes i Serveis per la Mobilitat, S.A. Este servicio dispone de un equipo constituido por 29 personas entre personal sanitario, técnico y administrativo que dan cobertura a las cuatro disciplinas preventivas siguientes:



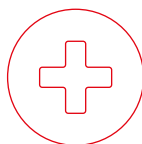
Seguridad en el trabajo



Higiene industrial



Ergonomía y Psicosociología



Medicina del trabajo

Este ejercicio se han constituido tres centros de PRL de referencia (uno para TB y Corporativo y dos para FMB) y unos servicios centrales que los apoyan.

En lo que respecta a sus funciones principales son las siguientes:

Proponer a la dirección el diseño del sistema de gestión de la salud y la seguridad.

Asistir técnicamente las empresas en el ámbito de la salud y seguridad en el trabajo.

Asesorar y ofrecer apoyo a la dirección de la empresa, al personal empleado y a sus representantes legales, así como a los órganos de participación, en materia de seguridad y salud.

Aportar información e impartir formación específica de su ámbito de actuación.

Cualquier otra función que se determine en la legalidad vigente o en las normas convencionales de aplicación.

Fomento de la salud de los trabajadores/as

Este año se ha inaugurado el Centro Médico TMB Salud. Es un salto de calidad en la asistencia sanitaria que el personal podrá recibir directamente dentro de la empresa con una cartera de servicios que, progresivamente, se irán poniendo a disposición. Actualmente ya están operativos los servicios siguientes: la Unidad especializada en la asistencia de lesiones por accidente de trabajo, Diagnóstico por la imagen, Fisioterapia y rehabilitación funcional, Gestión del absentismo por contingencias comunes, Medicina del trabajo y Trabajo social.

Más allá de la asistencia sanitaria de las contingencias laborales, se dispone de un sistema de gestión de las contingencias comunes para colaborar con el/la trabajador/a y el sistema público de salud con el objetivo común de reducir la duración de estos episodios, facilitando diagnósticos y, si fuera posible, también tratamientos por una curación efectiva del trastorno de salud que ha motivado la incapacidad temporal.

La empresa también dispone de un programa de asistencia social y sanitaria, mediante el cual se desarrollan actividades como: la atención a las consultas de ámbito social, la ayuda para la deshabituación del tabaco y atención a los trastornos de dependencia a sustancias psicoactivas o ludopatías.

Al mismo tiempo, se desarrollan otras actividades sanitarias y de promoción de la salud dirigidas a reducir el riesgo de enfermedades que prevalecen en nuestra sociedad, destacando las siguientes: promoción de hábitos dietéticos saludables y de pérdida de peso, prevención de enfermedades mentales, prevención del cáncer de colon y de próstata y campañas de vacunación contra el COVID-19 y la gripe.

El 23 de marzo de 2021 se publicó un aviso en la intranet sobre la actualización de la política de Salud y Seguridad en el trabajo: http://tmbnet/rrhh/avisos/avisos_2021/avisos/6_8tmb21.pdf

Participación de la plantilla, consultas y comunicación sobre la salud y seguridad en el trabajo

La participación del personal y sus representantes legales se lleva a cabo a través del Comité de seguridad y salud, que tiene un carácter paritario entre la representación de la dirección y la del personal, que se reúnen periódicamente y con carácter ordinario cada mes. El Comité tiene un reglamento de funcionamiento propio y se formalizan actas firmadas con los temas tratados y sus resultados en temas de acuerdo o desacuerdo.

Las personas trabajadoras participan a través de escritos mediante sus representantes legales o directamente a través de comunicados de riesgo percibido que pueden remitir directamente a su responsable con copia al servicio de prevención.

Participación y consulta de los/as trabajadores/as y sus representantes legales:

	FMB	TB
Reuniones ordinarias del comité de seguridad y salud	11	12
Reuniones extraordinarias del comité de seguridad y salud	0	2
Reuniones monográficas del comité de seguridad y salud	88	0
Respuesta a escritos de los Delegados de prevención	237	6
Respondidas al formularios de riesgo percibido directamente por el personal	72	35
Comunicaciones informativas emitidas por el servicio de prevención	272	418

En todos los casos representa el 100% de las plantillas.



Prevención y mitigación de los impactos en salud y la seguridad de los trabajadores/as directamente vinculados con las relaciones comerciales

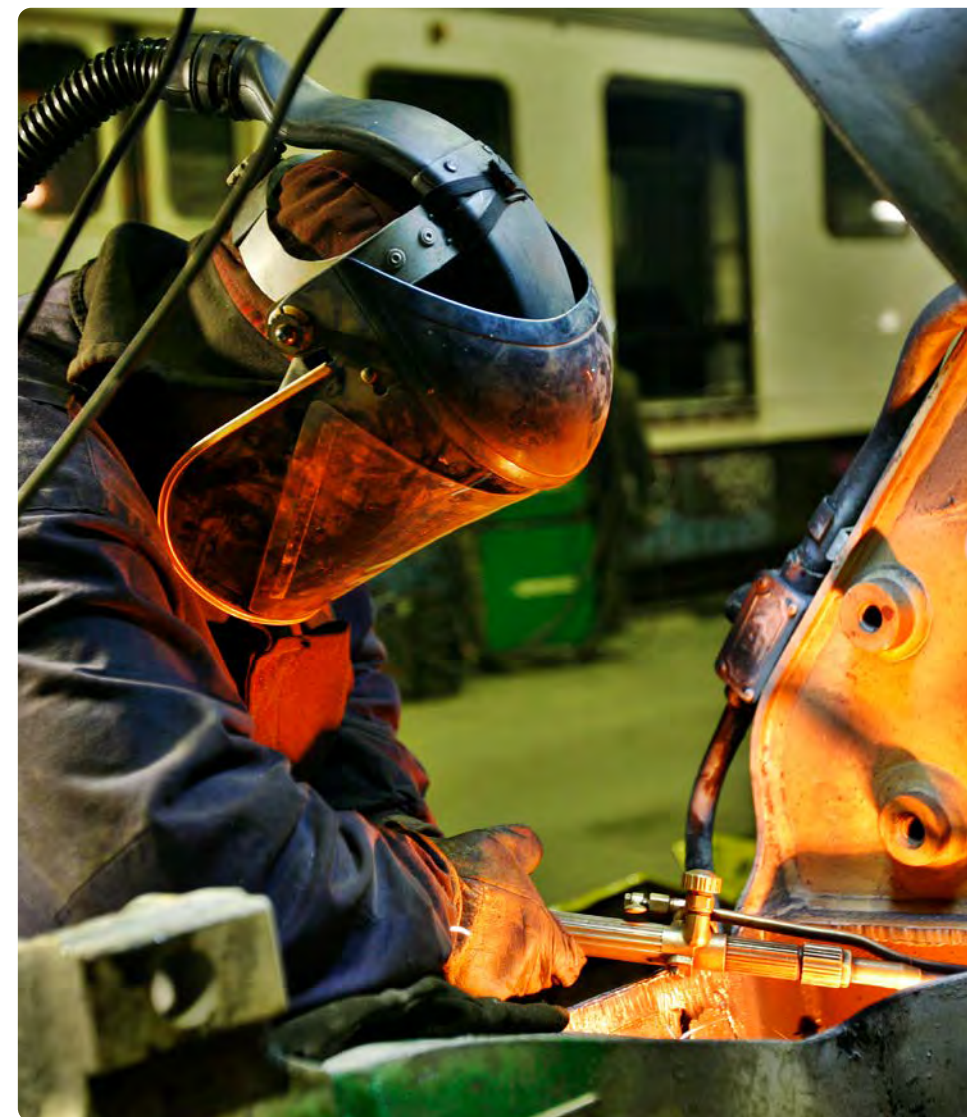
Este año, condicionado por la pandemia por el Coronavirus SARS CoV-2, se han priorizado todas las acciones preventivas necesarias para garantizar la salud y seguridad a nuestras instalaciones y vehículos, tanto del propio personal interno y externo como de los/as clientes/as y usuarios/as del servicio ofrecido. Específicamente todas las actividades necesarias para que nuestro personal no representase ningún riesgo durante las relaciones comerciales con los clientes/as y profundizando en los procesos de limpieza para eliminar cualquier posible cadena de transmisión del coronavirus. Como resultado de este esfuerzo, **durante el mes de noviembre se ha renovado el certificado de espacios seguros ante el coronavirus.**

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

En TMB el alcance de cobertura del sistema corresponde a la totalidad del personal propio y externo que desarrolla funciones profesionales dentro de las instalaciones de nuestras empresas.

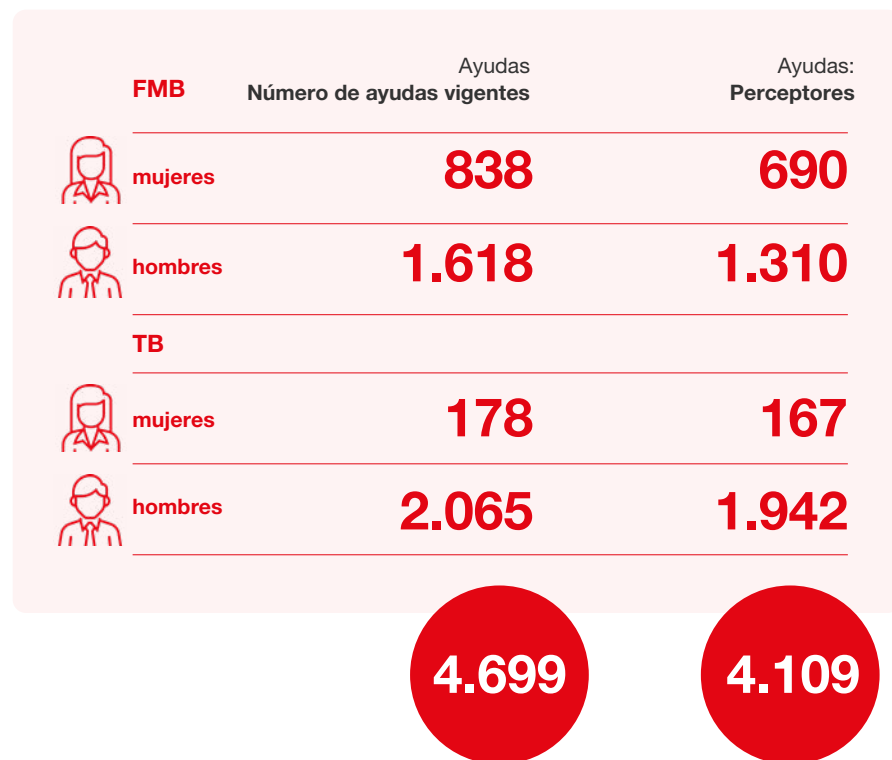
	Personal propio			Externos
	FMB	TB	PSM	
Personas trabajadoras bajo el alcance del sistema de seguridad y salud	4.224	4.826	29	7.071
Personas trabajadoras bajo el alcance del sistema de seguridad y salud sujetas a una auditoría interna	4.224	4.826	29	7.071
Personas trabajadoras bajo el alcance del sistema de seguridad y salud sujetas a una auditoría externa o certificación	4.224	4.826	29	7.071

En todos los casos representa el 100% de las plantillas.



Ayudas y beneficios sociales

TMB ha tramitado todas las solicitudes procedentes de activación o renovación de ayudas para empleados/das, por las diferentes causas (ayuda guardería, escolar, discapacidad, extrarradio, etc), de forma que a fecha 31/12/2021, casi la mitad de la plantilla percibe algún tipo de ayuda social.



A destacar como novedad que durante el primer trimestre (y en virtud de lo pactado por la prórroga del convenio colectivo de Bus), se generó una nueva ayuda para aquellos empleados/das de TB que tienen pareja con una discapacidad reconocida (hasta ahora solo era por hijos con discapacidad). Esta nueva ayuda ha sido concedida, después de las acreditaciones pertinentes, a **113 personas empleadas de TB (112 hombres y 1 mujer)**.

También es novedad el hecho que por primera vez, y previa adecuación de los sistemas, se ha aplicado la posibilidad de percibir la ayuda escolar al 50%, para que parejas de empleados/das separadas y con custodia compartida, pudieran percibirlo por igual.

Otro cambio a destacar ha sido la sustitución de los talonarios en papel de los “vales comedor”, por tarjetas físicas o bien “virtual/online”.

Trabajo social

TMB mantiene activas las acciones que se llevan a cabo en el ámbito social de apoyo a las personas que lo soliciten. Algunos de los datos principales del ejercicio que se han llevado a cabo desde el ámbito, en número de casos:

	TB	FMB	PSM
Trastornos de dependencia	22	16	2
Asignación y seguimiento de jornadas por motivo social	33	29	8
Turno de conciliación en FMB		12	
Atención repercusiones sociales COVID-19	4	8	

Por lo que respecta al Fondo de Ayuda social, a finales de año había 145 beneficiarios en FMB y 146 en TB.

6.4.2. Accidentabilidad laboral

Todo el personal tiene acceso a una serie de servicios sanitarios que garantizan la atención a las posibles lesiones y enfermedades profesionales con recursos propios de la empresa.

Por lo que respecta al personal externo que está realizando tareas profesionales dentro de nuestros centros de trabajo, también pueden disponer, en caso de necesidad, de asistencia sanitaria urgente y primeros auxilios por parte del personal sanitario del Servicio de prevención de riesgos laborales.

El alcance de la cobertura del sistema es la totalidad del personal propio y externo que desarrolla funciones profesionales dentro de las instalaciones de TMB.

Lesiones por accidentes de trabajo

En relación con la accidentabilidad, en FMB se han producido un total de 261 accidentes de trabajo, **5 de los cuales han sido graves**: un caso *in itinere* y cuatro casos en el centro de trabajo. En cuanto a TB se han producido un total de 412 accidentes de trabajo, **10 de los cuales han sido accidentes graves**: 4 casos *in itinere* y 6 casos en el centro de trabajo.

Gravedad de las lesiones	TB		FMB		PSM	
	N.º	Tasa	N.º	Tasa	N.º	Tasa
Mortales	0		0	0,00%	0	0 %
Graves	10	2,42%	5	1,91%	0	0 %
Leves y muy leves	402	97,57%	256	98,08%	0	0 %

En relación al personal externo, es decir, los trabajadores/as que no son empleados/das pero que están controlados por la organización, se han producido 13 accidentes, de los cuales 9 corresponden a FMB (todos leves) y 4 corresponden a TB (3 leves y 1 mortal).



Dolencias y enfermedades laborales

Durante el año 2021 no se ha notificado ningún caso de enfermedad profesional. Aun así, TMB ha registrado en total 6 nuevos casos de lipodistrofia: 3 en TB concretamente: 2 casos en el Servicio de Salud, Seguridad y Bienestar laboral (SSBL), y 1 en un mando de explotación del CON de Zona franca, y 3 en FMB concretamente: 2 casos en Información centro operativo de Metro (ICOM) y 1 en el Departamento de Salud, seguridad y bienestar laboral (SSBL).

La actividad ordinaria del servicio de prevención, por lo que respecta a la **vigilancia de la salud**, durante este año ha sido condicionada por la pandemia por Coronavirus SARS CoV-2 y la actividad prevista de vigilancia individual de la salud ha quedado afectada en términos de realización de reconocimientos médicos planificados.

Vigilancia de salud planificada:	TB	FMB	PSM
Vigilancia de la salud individual no obligatoria	60	84	0
Vigilancia de la salud individual obligatoria	1.794	1.981	0
Vigilancia de la salud individual por posible exposición al amianto	51	857	0

Vigilancia de salud no planificada:	TB	FMB	PSM
Cambio de categoría	23	38	0
Ingresos	21	48	0
Reingresos	216	299	0
Retornos al trabajo post IT	102	115	0



A continuación se muestran algunos de los datos más significativos del **impacto de la pandemia por Coronavirus SARS CoV-2 en TMB:**

	D. Red Bus	D. Red Metro	Corporativos	PSM, SA y TMB, SL	TOTAL
Casos COVID-19 POSITIVOS (Total acumulado)	520	478	77	5	1.080
Ingresados en el hospital (planta) a fecha de hoy	0	0	0	0	0
Ingresados en el hospital (UCI) a fecha de hoy	0	0	0	0	0
Altas hospitalarias	47	22	8	0	77
Alta por defunción	2	0	0	0	2
Sin ingreso en el hospital	471	456	69	5	1.001
Casos SOSPECHA COVID-19 (total acumulado)	643	426	48	2	1.119
Casos en AISLAMIENTO DOMICILIARIO POR CONTACTO (total acumulado)	1.135	1.020	101	7	2.263
Personal externo que trabaja en instalaciones de TMB con COVID-19 positivos	17	110	0	0	127

Casos que han requerido estudio como contactos estrechos	TB	FMB	PSM
Contactos estrechos	76	188	0
Visitas de atención telefónica, presencial, realización de pruebas diagnósticas y emisión de informes	228	564	0

Seguindo las indicaciones de la Agencia de Salud Pública de Barcelona, las cuales están incluidas dentro del *Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de Riesgos laborales frente a la exposición* en el SARS-COV-2, en el momento que desde el Servicio se han detectado tres casos en el mismo centro/turno en un intervalo de tiempo de 14 días, se ha declarado un brote.

Una vez declarado, se han llevado a cabo el conjunto de actuaciones requeridas por las Autoridades sanitarias.

Durante el año 2021 se han investigado en TMB un total de 13 episodios considerados como brotes: 9 en Metro y 4 en Bus

Red de Metro

BROTE 1 (Sagrera Material Móvil)

N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
13	4	20	20	20 negativos

BROTE 2 (Mantenimiento de Roquetes)

N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
5	4	0	0	0

BROTE 3 (Mantenimiento de Vilapicina)

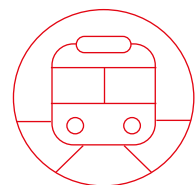
N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
5	2	13	13	11 negativos 2 positivos

BROTE 4 (Zona Franca 2)

N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
14	35	9	9	8 negativos 1 positivo

BROTE 5 (Punto TMB)

N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
4	3	20	20	20 negativos



BROTE 6 (Línea 4)

N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
8	0	7	7	7 negativos

BROTE 7 (Can Boixeres)

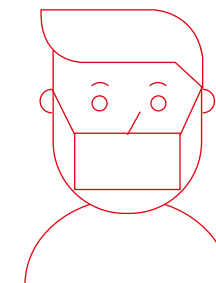
N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
5	4	39	39	38 negativos 1 positivo

BROTE 8 (Sant Genís)

N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
3	2	4	4	4 negativos

BROTE 9 (Línea 9)

N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
5	0	4	4	3 negativos 1 positivo



Red de bus

BROTE 1 (Material Móvil de Zona Franca)

N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
4	3	39	39	39 negativos

BROTE 2 (Horta Vestuari)

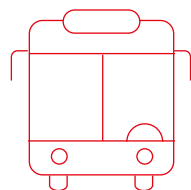
N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
3	0	0	0	0

BROTE 3 (CON de Ponente Noche)

N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
3	3	15	15	15 negativos

BROTE 4 (Oficina de Santa Eulàlia)

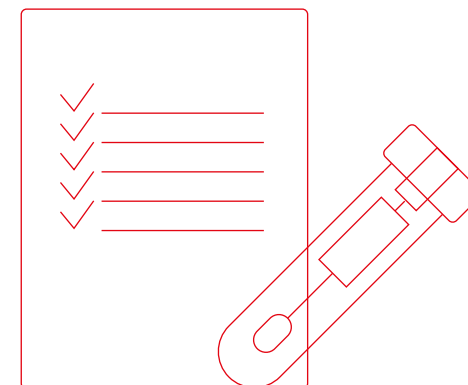
N.º Casos	N.º Contactos estrechos	N.º Contactos no estrechos	TAR realizados	Resultados TAR
4	4	12	12	11 negativos 1 positivo



— Estudios serológicos

A lo largo de todo el año en la organización se han ido efectuando pruebas PCR y estudios serológicos (técnica ELISA) para determinar anticuerpos siguiendo las indicaciones previstas en el *Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de Riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COV-2*.

	PCR	Anticuerpos (ELISA)
TB	14	66
FMB	6	116
PSM	0	0
TMB, SL	0	0



Temas y preocupaciones clave

— Vigilancia higiénica del amianto en FMB

Se sigue llevando a cabo el programa de vigilancia y control de calidad de todos los procesos dentro de los centros, instalaciones y equipos de trabajo donde se ha detectado la presencia de este material.

Acciones del plan de gestión	Actividades
Gestión del plan del amianto	Redacción de la Directriz Gestión MCA y desarrollo en cinco procedimientos y 82 Anexos Actividades.
Vigilancia higiénica	Ambiental: 168 muestreos, analizados con microscopía electrónica de transmisión, en cobertura de toda la red de TMB (estaciones, túnel, talleres, actividades, ...)
Evaluación de materiales en base al P.881	Evaluación de los materiales MCA, en base al procedimiento P.881, y adaptación a nuevas normas de control.
Revisión de pliegos de condiciones y Planes de trabajo en base al P.883	Revisión e integración al P.883, de planes de trabajo de desamiantado de infraestructura, y en el Plan de Desamiantado más complejas como el de retirada de 42 trenes de la red de FMB.
Programa de control de calidad	Integración del Programa de control de calidad Integración del Programa de control de Calidad P.884 a los procesos de desamiantado.

— Vigilancia higiénica de los humos de los motores diésel

Recientemente, el RD 665/1997 sobre protección de los trabajadores/se contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo se ha modificado por el RD 427/2021, que incorpora dentro de los agentes cancerígenos entre otros, los humos procedentes de las emisiones de los motores diésel, asignando para este contaminante un valor límite que entrará en vigor a partir de febrero de 2023.

Ante esto, desde el servicio de prevención se ha iniciado una serie de actividades para tener un diagnóstico inicial y conocer los niveles existentes de este contaminante en aquellas actividades de la empresa donde intervengan motores diésel. En **FMB** se han realizado **14 muestras en 3 centros de trabajo** y diferentes escenarios de actividades de mantenimiento en interior de túnel, con emisión de humos diésel, y en **TB** se han realizado **30 muestras en 5 centros de trabajo**.

— Verificación implantación Plan de Salud y Seguridad en TB

En el Plan anual de actividades preventivas 2021 se recogió, desde el Servicio de Prevención, la verificación de la implantación de las medidas preventivas derivadas del Plan de Salud y Seguridad frente al coronavirus SARS CoV-2. En este sentido, se han realizado 156 visitas en los centros de trabajo de Transports de Barcelona, SA para verificar la implantación en diferentes ámbitos de la empresa.

A raíz de la auditoría de SARS CoV-2, se añadieron a los informes las oportunidades de mejora detectadas por el equipo auditor: puntuación de cada visita y revisión de las deficiencias de la visita anterior. Fruto de esto se valora mensualmente el resultado de la implantación de las medidas preventivas.





7

Protección del medio ambiente



7.1. Gestión ambiental

La sostenibilidad ambiental en TMB se basa en los siguientes criterios:

Velar porque la protección del medio ambiente se lleve a cabo mediante hitos y directrices concretas de comportamiento en todas las áreas de la actividad de la empresa.

Reducir sus impactos ambientales generados a consecuencia de las emisiones atmosféricas, la captación y el vertido de aguas y la generación de residuos.

Revisar periódicamente el grado de protección ambiental, con el objetivo de detectar puntos débiles y poder disponer de las actuaciones de mejora necesarias.

La mejora continua y la prevención de la contaminación para conseguir un desarrollo más sostenible, mediante el uso moderado de la energía y el agua, y una gestión ambientalmente correcta de los productos utilizados.

Informar y formar ampliamente a todo el personal sobre los aspectos medioambientales derivados de su actividad, y motivarlos porque su comportamiento en el trabajo refleje la concienciación medioambiental de toda la organización.

Exigir a los proveedores y a las empresas subcontratadas una concienciación ambiental de acuerdo con la de TMB.
Poner a disposición del público que esté interesado la información sobre los esfuerzos y las actuaciones ambientales llevadas a cabo para mejorar la protección medioambiental.



7.1.1. Prevención de riesgos ambientales

El 16 de octubre de 2019 se publicó la orden ministerial TEC/1023/2019 en la que se establece la fecha a partir de la cual será exigible la constitución de la garantía financiera obligatoria para las actividades clasificadas como nivel de prioridad 3 por la ley. FMB y TB no están incluidos dentro de este nivel, por lo cual no están obligados a establecer esta garantía. A pesar de todo, en la póliza de responsabilidad civil de las sociedades se incluye una cobertura por contaminación accidental con un límite de indemnización por siniestro y año de 61.200.000 € (1.200.000€ por la empresa de TB y 60.000.000€ por la empresa de Metro). El año 2021 no habido ninguna sanción o multa por incumplimiento de normativas ambientales.



7.1.2. Sistema de gestión ambiental y energética

Los Sistemas de Gestión basados en normas ISO 14001 e ISO 50001 favorecen la mejora del comportamiento ambiental y energético de la organización y la prevención de la contaminación, y son garantía del cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

A mediados de 2020 la dirección de TMB aprobó el calendario de implantación del **Sistema de gestión ambiental y energético (SGAE)** de FMB.

Según lo previsto, a lo largo del 2021 en FMB se ha realizado la adaptación del marco documental de la SGAE, y se ha trabajado intensamente en la evaluación de los requisitos legales ambientales aplicables a la L3, y en la evaluación de sus aspectos ambientales y usos energéticos significativos. Al mismo tiempo, se ha trabajado en la implantación del control operacional ambiental, tanto a la L3 como en el taller de Sant Genís. Además, para asegurar el buen funcionamiento y eficacia del SGAE, se han coordinado e impartido diferentes acciones formativas relacionadas con el Sistema de gestión.

En el segundo semestre se ha realizado la auditoría interna del SGAE implantado basado en la ISO 14001 e ISO 50001 en la L3.

El próximo año se espera obtener la certificación de la L3, para ampliarla al resto de líneas de la red.

En cuanto a TB, ya dispone de un Sistema de Gestión Ambiental y Energética, basado en las normas ISO 14001

e ISO 50001, implantado a nivel de Dirección de la red de bus en los 4 Centros Operativos de Negocio (CON). Actualmente solo están certificados los centros operativos de Horta y Zona Franca. En 2021 se ha continuado trabajando en el proceso de ampliación del alcance de la certificación y se prevé obtener la certificación del centro de Triángulo Ferroviario en 2022. El CON de Poniente no se podrá certificar, dado que no es posible obtener la licencia ambiental.

Hay que destacar que, en 2021, se ha adecuado el marco documental del Sistema de gestión para dar cumplimiento a los nuevos requerimientos de la nueva versión de la norma ISO 50001:2018. En el mes de septiembre se ha llevado a cabo la auditoría interna y en noviembre la auditoría externa de certificación, donde se ha incorporado por primera vez el CON de Triángulo dentro del alcance. Ambas auditorías se han realizado teniendo como referencia los requerimientos de la nueva versión de la norma ISO 50001.

Todo el trabajo mencionado anteriormente se lleva a cabo de forma integrada en el Sistema de gestión único de TMB, el cual responde a los requerimientos de calidad (ISO 9001 y UNE 13816).

Finalmente, a lo largo del año se han impartido diferentes acciones formativas relacionadas con el Sistema de Gestión y con herramientas informáticas necesarias para mantenerlo.

7.2. Reducción del impacto en el entorno



7.2.1. Prevención y gestión de residuos

Todos los centros de FMB donde se realiza el mantenimiento del material móvil o las instalaciones tienen implantada la recogida selectiva de residuos industriales. En el primer semestre de 2022 está previsto implantar los proyectos elaborados para mejorar la segregación y almacenamiento de los residuos en el ZAL y a Hospital Bellvitge.

Con el objetivo de incrementar el porcentaje de residuos que se valorizan, en 2021 se ha implantado la recogida selectiva de los residuos asimilables a domésticos en los centros de Santa Eulàlia y Sant Genís, y en todas las dependencias de la L3. Actualmente se está trabajando en su implantación en el centro de Vilapicina, con la previsión de ponerla en funcionamiento en el mes de diciembre del 2022. Al mismo tiempo, se han empezado a realizar visitas periódicas en todos los centros de FMB para verificar el correcto funcionamiento de la gestión de los residuos.

En relación a los centros de TB donde se realiza el mantenimiento del material móvil o las instalaciones, tienen implantada la recogida selectiva de residuos industrial y, desde el 2019, todos los centros de TB tienen instaurada la recogida selectiva de los residuos semejantes a los domésticos en las oficinas y en la zona de abastecimiento de combustible. El 2021 se ha puesto en funcionamiento la logística definida para la recogida selectiva de los residuos

generados en el nuevo centro de la calle Ribes.

En los centros de TB, en el marco del Sistema de gestión ambiental y energética implantado, se definen anualmente objetivos ambientales, algunos de los cuales relacionados con la reducción y optimización de la gestión de los residuos. Por ejemplo, en 2021 se han empezado a realizar visitas periódicas en todos los centros para verificar el funcionamiento correcto de la gestión de los residuos.

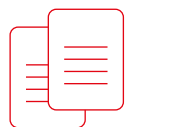
Como parte de la política de ambientalización de TMB y de minimización de residuos, desde el 2019 todas las dependencias de TMB tienen implantado un servicio de alquiler y reutilización de trapos para minimizar la generación del residuo material absorbente contaminado, con código LER 150202. En 2021 se ha tramitado la nueva licitación de este servicio. En los pliegos de condiciones se han incorporado nuevos requerimientos para mejorarlo y hacerlo técnicamente y económicamente más eficiente. Se prevé ponerlo en funcionamiento en enero de 2022.

Finalmente, a lo largo de este año, se ha elaborado toda la documentación necesaria para poder licitar la nueva contratación del servicio de Gestión integral de residuos de TMB (actualmente se encuentra en trámite). En los pliegos de condiciones se han incorporado nuevos requerimientos que permitirán mejorar el servicio.

Tramitación y mantenimiento de permisos y autorizaciones ambientales

El Departamento de Medio Ambiente de la organización se encarga de la tramitación, mantenimiento y renovación periódica de los permisos y autorizaciones que la legislación ambiental establece para los centros de trabajo.

A continuación se hace mención a todos los trámites y permisos realizados a lo largo de este ejercicio:



Informes de situación de suelos: actualmente están vigentes todos los informes de todos los centros, que son de aplicación, de metro y bus. En 2021 Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha presentado a la Agencia de Residuos de Cataluña los Informes de Situación Preliminares de Suelos de la receptora de Sagrera y de la receptora de Zona franca ZAL. Asimismo, ha presentado el informe correspondiente para el conjunto de subestaciones de transformación.



Permisos de vertido de aguas residuales: actualmente están vigentes los de todos los centros, que les son de aplicación, de metro y bus. En 2021 la organización ha elaborado y presentado en el Ayuntamiento de Barcelona las solicitudes de renovación del permiso de vertido de aguas residuales de los centros de Can Boixeres, Roquetes, Triángulo Ferroviario y Can Zam de metro y del centro de Zona Franca 1 de bus, que se encuentra actualmente pendiente de resolución por parte de la AMB.



Trámites de los focos emisores a la atmósfera: actualmente el control atmosférico de todos los centros de metro y bus están vigentes, y todos los focos de emisión, que les son de aplicación, disponen de libro de registro. Hay que destacar que, en el primer trimestre del 2021, Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha presentado el plan de gestión de disolventes del centro de Sagrera.



Estudios de minimización de residuos: actualmente están vigentes los de todos los centros, que son de aplicación, de metro y bus. En 2021 la organización ha elaborado y presentado a la Agencia de Residuos de Cataluña los estudios de minimización de los centros de Can Zam, Santa Eulàlia, Sagrera y Can Boixeres de metro y del centro de Triángulo de bus.



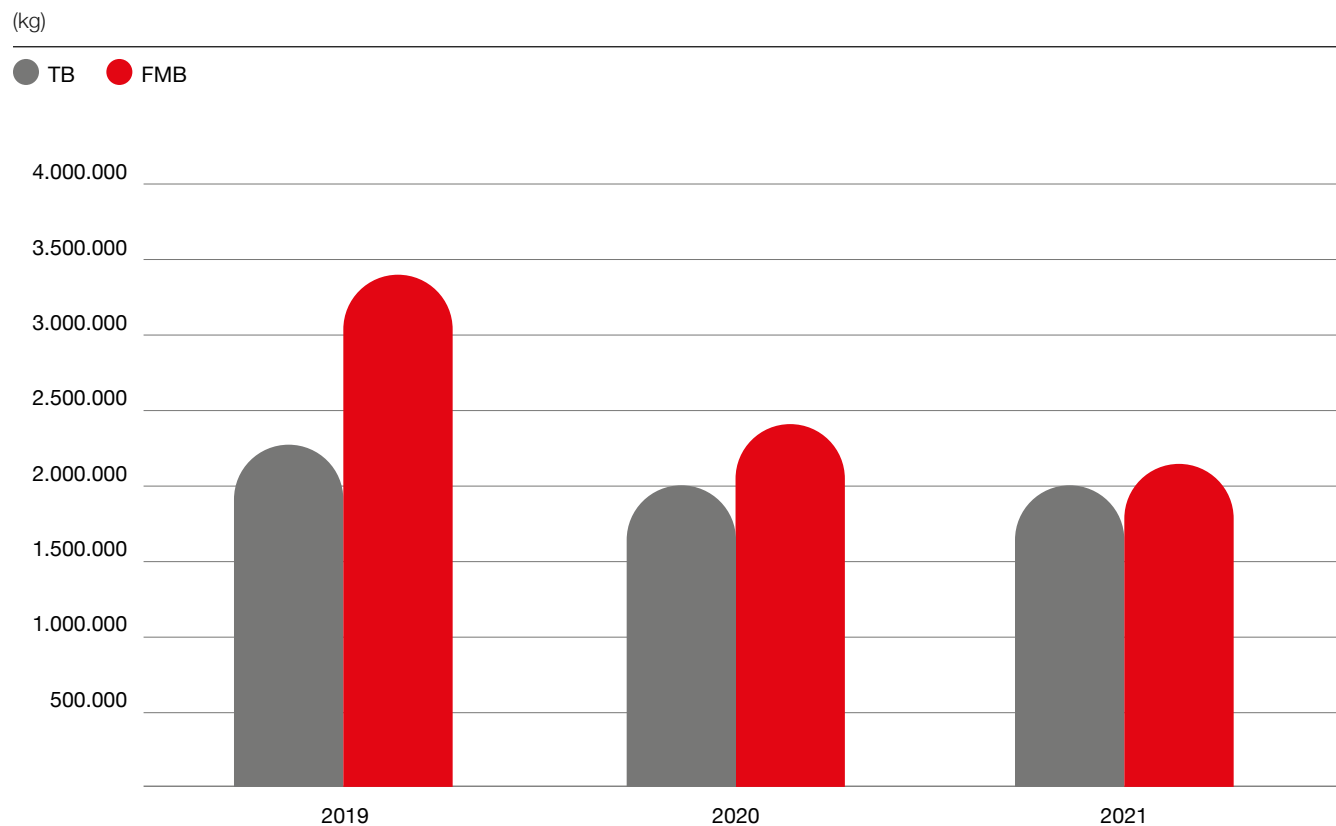
Tramitación y mantenimiento de las licencias de actividades de los talleres de Metro: se ha elaborado y presentado en el Ayuntamiento de Barcelona el proyecto de cambio sustancial del expediente de licencia ambiental del centro de Sagrera para adecuarlo a la situación actual. También se ha realizado el control inicial del centro de Sant Genís y de Roquetes por parte de una Entidad Ambiental de Control.

Datos de residuos de TMB

En el año 2021 se ha generado, en Metro, un total de 2.102,3 Toneladas de residuos, frente las 2.450,4 Toneladas del año 2020 y en Bus, se han creado un total de 2.014,1 Toneladas de residuos, frente las 1.982,9 Toneladas del año 2020.

Todos los residuos que se generan en TMB son tratados a través de transportista y gestor autorizado.

Evolución de la cantidad de residuos de TMB



Los residuos que se han generado con más cantidad (>100 Tm/año) en FMB son: carril de metro, metales, residuos banales, residuos acuosos gestionados con camión cuba que se generan en el proceso de lavado de trenes y de los separadores de hidrocarburos, escombros, barros edar, madera y ruedas de trenes. En un segundo orden de importancia (>20Tm/año) hay fosas sépticas, aguas con hidrocarburos y papel/cartón.

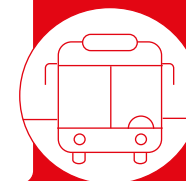
En TB, los residuos que se han generado en mayor cantidad (>100 Tm/año) son: vehículos fuera de uso, residuos acuosos gestionados con camión cuba que se generan en el proceso de lavado de buses y de los separadores de hidrocarburos, banales y metales. En un segundo orden de importancia (>*50Tm/año) están el líquido refrigerante, aceites, baterías de calcio y papel cartón. A continuación (>*20Tm/año) la madera, el papel y cartón y los trapos y absorbentes o filtros de aire.

Los principales residuos que se han generado el 2021 han sido:

RESIDUO	Kg
carril metro	635.420
metales	374.945
banales	242.470
aguas lavado grafitis contaminadas	197.854
ruinas	115.960
fangos edar	113.937
madera	111.228
ruedas metro	110.550
fosas sépticas-xm	61.720
aguas con hidrocarburos	29.277
papel y cartón	26.287
extintores	15.087
eléctrico/electrónico_51	12.231
aceites	9.721
vídrio	6.488
envases pl.valorizables	6.171
lámparas y fluorescentes_31	3.951
vehículo fuera de uso	3.160
baterías níquel/cd	3.105
trapos y absorbentes o filtros de aire	2.773



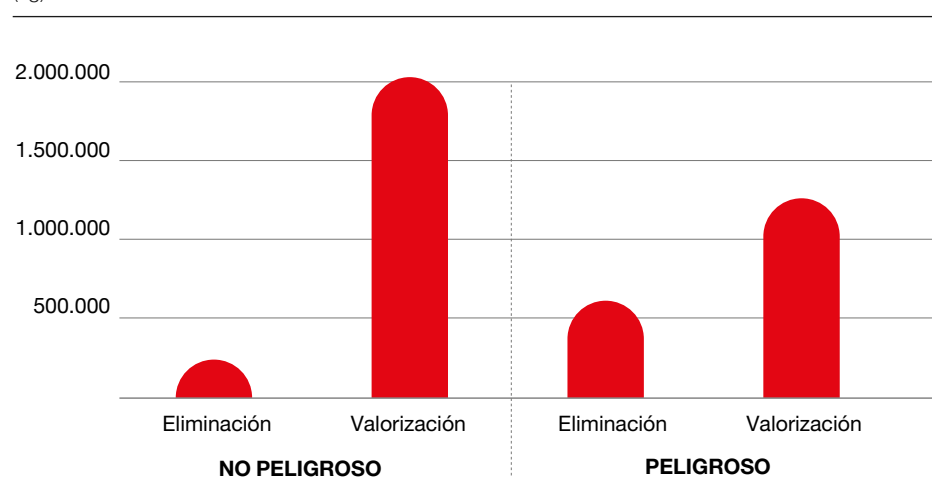
RESIDUO	Kg
vehículo fuera de uso	1.004.265
aguas con hidrocarburos	309.940
banales	192.774
metales	114.974
líquido refrigerante	79.388
aceites	78.026
baterías de calcio	66.695
papel y cartón	57.764
madera	26.210
trapos y absorbentes o filtros de aire	22.252
vídrio	13.900
filtros de aceite/gasoil	8.135
envases ligeros	6.858
eléctrico/electrónico_51	4.931
aluminio	4.060
envases pl.valorizables	3.755
extintores	3.431
envases met.valorizables	2.288
fosas sépticas-xm	2.220
pintura o barniz	2.118



En el gráfico siguiente se puede ver la cantidad de residuos generados durante 2021 en TMB, diferenciando según si se trata de residuos peligrosos o no peligrosos según el Catálogo de Residuos de Cataluña, y diferenciando según la vía de tratamiento final que han recibido (valorización o eliminación).

Cantidad de residuos generados en TMB según tipos de tratamiento

(kg)



Cómo se puede ver, la gran mayoría de los residuos generados en TMB se valoriza. De este modo el 80% de los residuos generados se reutilizan, se reciclan o se lleva a cabo una valorización energética, entre otros métodos.

Desperdicio alimentario

En cuanto al desperdicio de alimentos, a pesar de no ser una cuestión relevante para TMB, dada la naturaleza del servicio que presta la compañía, a principios del año 2022, procedente del excedente facturado de lotes de Navidad de 2021, se hizo la donación de los alimentos de los 482 lotes que no se recogieron en el Banco de alimentos. La parte correspondiente al alcohol se devolvió y descontó de la factura del proveedor.

7.2.2. Protección de la biodiversidad

La actividad de TMB no afecta a ningún espacio natural protegido sino que se desarrolla en un entorno urbano o zona industrial. Por lo tanto, la incidencia de TMB a la biodiversidad no es relevante.

Hay que destacar que, el mes de mayo, en colaboración con la Federación Catalana de Actividades Subacuáticas (FECIDAS) y el apoyo logístico de *SubLimits Diving Center*, TMB patrocinó la **iniciativa solidaria medioambiental**, que se llevó a cabo en la zona de baños del Fòrum de Barcelona por submarinistas del club de buceo Helisub, del cual forman parte una cincuentena de empleados/as de bus y metro. El grupo de buceadores voluntarios, a lo largo de 4 horas, consiguieron sacar del fondo marino **más de 300 kg de desechos**.



7.3. Minimización del uso de recursos

7.3.1. Agua

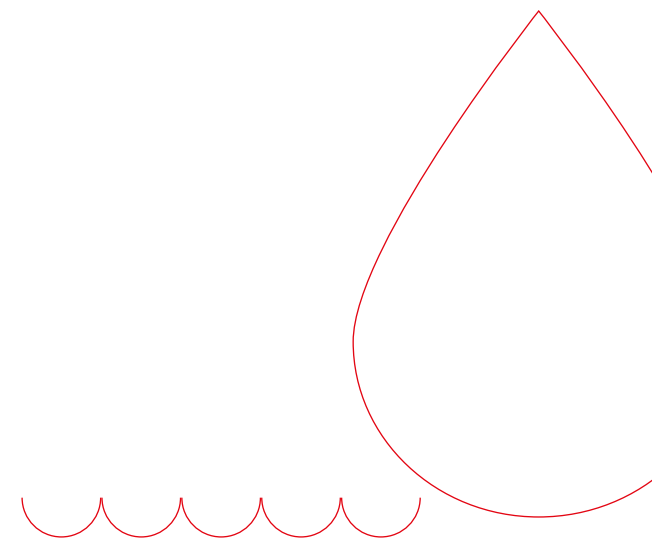
La disminución de carga contaminante de las aguas abocadas al alcantarillado y la minimización de residuos especiales generados por los procesos de limpieza y/o tratamiento de aguas residuales, representan una oportunidad de reducción de costes ambientales y económicos. Durante el 2021 la organización ha estado trabajando en la elaboración del **estudio de las aguas residuales generadas en el centro de Roquetes de metro y en el centro de Horta de bus**, con el objetivo de optimizar el tratamiento. Metro tiene previsto finalizarlo a finales de año. La idea es hacer extensibles las conclusiones y acciones resultantes del estudio al resto de centros de FMB y TB.

Por otro lado, FMB aprovecha las aguas filtradas en el metro para hacer un retorno en el río Besòs (convenio con la Agencia Catalana del agua) y para el riego de parques, jardines y huertos urbanos (convenios con el Ayuntamiento de Barcelona y L'Hospitalet de Llobregat). Según datos del año 2020, el porcentaje de aprovechamiento del agua de la red es aproximadamente del 23,51% del total de la red.

En este sentido, el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet y el área Metropolitana de Barcelona, quieren crear un refugio de biodiversidad en Santa Coloma para renaturalizar el río Besòs. El agua procedente del bombeo de la Línea 1 de la red de metro alcanzará la balsa didáctica. Ésta formará parte de uno de los objetivos de la iniciativa que es hacer de este entorno un espacio educativo para el desarrollo de actividades de divulgación y ciencia ciudadana.

El **consumo de agua** en Ferrocarril Metropolità de Barcelona durante el año 2021 **ha sido de 72.159 m³** frente a los 62.493m³ del año anterior, es decir, ha crecido un 15,5%. En cuanto a Transportes de Barcelona, S.A durante el año 2021, **el consumo de agua ha sido de 34.312 m³** frente a los 31.099m³ del año anterior, es decir, ha aumentado un 10,3%.

El consumo de agua durante el año 2021:
Ferrocarril Metropolità de Barcelona **72.159 m³**
Transportes de Barcelona, S.A **34.312 m³**



7.3.2. Energía y carburante

Política energética

En 2021 la Dirección de TMB ha aprobado una nueva política energética para adaptarla a la nueva versión de la norma voluntaria de gestión energética ISO 50001:2018, y dónde reafirma, una vez más, su compromiso en la eficiencia energética y la reducción de las emisiones de efecto invernadero.

Tal como se establece en la nueva política energética, TMB se compromete a:

- 1 Establecer un Sistema de gestión energética, adaptado a sus actividades y a su servicio, que proporcione un marco de trabajo para el establecimiento y seguimiento de objetivos e hitos energéticos, basado en la norma ISO 50001:2018.
- 2 Asegurar la disponibilidad de información, formación y de recursos, para lograr los objetivos e hitos energéticos definidos, que garantice la mejora continua de su cumplimiento energético y de su Sistema de gestión energética.
- 3 Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos aplicables relacionados con el ámbito energético.

- 4 Incorporar criterios energéticos en la compra de bienes, obras y servicios, y en el diseño de instalaciones, equipos, sistemas y procesos, que permitan mejorar su comportamiento energético.
- 5 Ser una empresa de transporte y movilidad ciudadana que sea referente por su contribución a la mejora de la movilidad en el área metropolitana de Barcelona, la sostenibilidad urbana y el medio ambiente.
- 6 Adquirir compromisos voluntarios de reducción del consumo energético para avanzar en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, así como de promoción de las energías renovables y de mejora de la eficiencia energética.

En este ámbito, la organización ha contratado una empresa especializada por lleva a cabo una auditoría energética del metro y de la flota de bus, donde se analizan en detalle los suministros energéticos y se proponen acciones para reducir el consumo energético.

Finalmente, este año 2021, TMB ha resuelto por concurso público la contratación del suministro de la energía eléctrica para la red de metro para los próximos años 2022 y 2023. El contrato, que especifica que la electricidad suministrada será 100% de origen renovable, es fruto de una licitación conjunta en Metro de Bilbao SA, Metro Málaga SA y Sociedad Concesionaria Tranvía de Murcia, el cual se adjudicó a Endesa Energía, SA.

Consumo energético en el metro

CONSUMO ENERGÉTICO DE FMB (MILES DE KWH)(*)				
	2021	2020	Difer.	% difer
Consumo de energía eléctrica	267.431,9	241.834,7	25.597,2	10,6%
Energía tracción trenes	179.066,9	160.631,5	18.435,3	11,5%
Energía Baja tensión	88.365,0	81.203,1	7.161,9	8,8%
Gas natural edificios e instalaciones	8.537,1	6.775,3	1.761,7	26,0%
Gasoil de automoción (litros)	32.121	45.967	-13.846	-30,1%

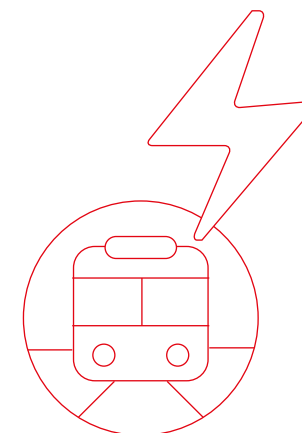
(*) Nota: No incluye el consumo de la L9/L10.

El mayor consumo de la energía tracción de los trenes se explica sobre todo por el incremento de los coches-km totales realizados y, en menor medida, por un ligero aumento del consumo unitario, que ha pasado de 217,85 kWh/100 coches-km totales el 2020 a 218,42 kWh/100 coches-km totales el 2021, un 0,3% más.

El consumo energético en Megajulios de FMB del año 2021 ha crecido un 10,9%:

CONSUMO ENERGÉTICO DE FMB EN MEGAJULIOS (*)				
	2021	2020	Difer.	% difer
Consumo de energía eléctrica	962.754.782,4	870.604.830	92.149.952	10,6%
Energía tracción	644.640.757,2	578.273.530	66.367.228	11,5%
Energía Baja tensión	318.114.025,2	292.331.300	25.782.725	8,8%
Gas natural edificios e instalaciones	30.733.423	24.391.166	6.342.257	26,0%
Gasoil de automoción (litros)	1.315.034	1.881.889	-566.855	-30,1%
TOTAL CONSUMO ENERGÉTICO (Megajulios)	994.803.239	896.877.885	97.925.354	10,9%

(*) Nota: No incluye el consumo de la L9/L10.



Fomento de la eficiencia energética en el metro

Recuperación de energía de frenada:

Se han puesto en marcha los recuperadores de energía de frenada en las subcentrales de Canyelles y Laguna. Se prevé obtener una recuperación alrededor de 1 MWh por recuperador y año.

Alumbrado LED: se ha migrado a luminarias LED en todos los túneles de la red convencional y a tubos LED la iluminación de 29 andenes de la red. Se ha renovado íntegramente la nave de vías de Can Boixeres, con el que el 100% de los talleres de Material Móvil y Vías ya disponen de este tipo de alumbrado, con el ahorro que éste supone.

Proyecto de electrificación de Bus: para alimentar las cocheras de bus desde el metro, se ha ejecutado la acometida de Alta tensión en la cochera de Zona Franca desde la subestación receptora de Zona Franca (L9), y se ha iniciado la ejecución de la acometida de Alta tensión en la cochera de Triángulo Ferroviario desde la subestación receptora de Sagrera (L9). También se han empezado los trámites con las administraciones para construir una nueva subestación receptora de propiedad de TMB en la cochera de Horta con una línea de acometida de 110 kV.

Proyecto MetroCHARGE:

Presentado a la convocatoria de ayudas del programa *Moves Projectos Singulares II*, consistente en instalar una red de cargadores ultra-rápidos de vehículos en toda el área metropolitana que sea energéticamente autosuficiente. El suministro de energía provendría de la recuperación en el frenado de los trenes y de plantas solares fotovoltaicas. Incluye la instalación de un total de 13 recuperadores de energía (con el que la red quedará 100% equipada) y 5 plantas solares fotovoltaicas (el 100% de las cubiertas disponibles).

Ventilación de red: se ha desarrollado el modo de funcionamiento “Eficiencia energética” en la plataforma de inteligencia artificial que controla la ventilación (RESPIRA).



Consumo energético en el bus

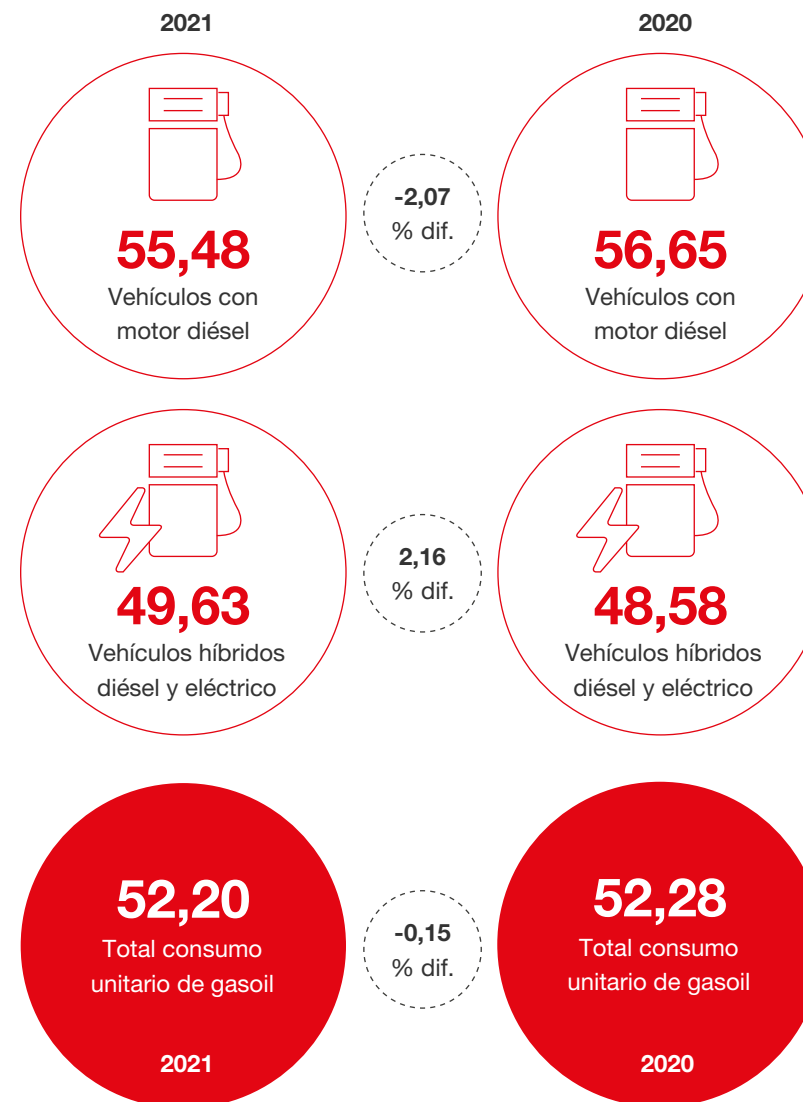
— Consumo de carburante de la flota de bus

El año 2021, dado que la flota de bus de TMB ha realizado más kilómetros que el año anterior, el consumo de carburante ha crecido. Este año se han consumido 14,3 millones de litros de gasoil, lo que representa un aumento del 2,6% respecto al año anterior, pero notablemente inferior en 2019. En cuanto al consumo de gas natural comprimido (GNC) ha aumentado un 14,7% respecto en 2020, puesto que se ha pasado de 10,33 millones de kg en 2020 a 11,85 millones de kg el 2021. De igual manera, el consumo de kWh de los autobuses eléctricos ha crecido notablemente, debido a la electrificación de la línea H16 con la incorporación de nuevos autobuses articulados eléctricos a lo largo del ejercicio.

Año	Gasoil (miles de litros)	GNC (miles de kg)	Electricidad (miles kWh)
2017	16.060	11.659	175
2018	16.778	11.243	166
2019	17.179	11.590	195
2020	13.934	10.330	440
2021	14.298	11.851	1.719

El consumo unitario de gasoil medio, litros por cada 100 km recorridos, **ha disminuido un -0,15% en 2021**

Consumo unitario de gasoil (litros/100 km totales)



En cuanto a la flota propulsada con GNC, el consumo unitario medio ha sido de 64,45 kg por cada 100 km recorridos, lo que ha supuesto un incremento del 1'6% respecto al año anterior.

CONSUMOS ENERGÉTICOS DE TB

	unitat	2021	2020	Difer.	% Dif
Consumo de energía eléctrica	miles de kWh	9.843,1	8.451,3	1.391,8	16,5%
Gasoil flota de autobuses	miles de litros	14.298,2	13.934,0	364,2	2,6%
Gasoil flota auxiliar de vehículos	miles de litros	346,2	338,4	7,7	2,3%
Gas natural edificios e instalaciones	miles de kWh	13.103,0	10.648,9	2.454,1	23,0%
Gas natural flota de autobuses	miles de kg	11.851,1	10.330,5	1.520,6	14,7%

Finalmente, el consumo total de energía consumida en TB en Megajulios del año 2021 ha aumentado un 9%:

CANTIDAD DE ENERGÍA CONSUMIDA EN TB EN MEGAJULIOS

	unidad	2021	2020	Difer.	% Dif
Consumo de energía eléctrica		35.435.246	30.424.633	5.010.613	16,5%
Gasoil flota de autobuses:		585.369.536	570.459.184	14.910.353	2,6%
Gasoil flota auxiliar de vehículos		14.172.691	13.856.025	316.666	2,3%
Gas natural edificios e instalaciones:		47.170.663	38.336.076	8.834.587	23,0%
Gas natural flota de autobuses		596.795.679	520.220.982	76.574.697	14,7%
TOTAL ENERGIA CONSUMIDA		1.278.943.816	1.173.296.900	105.646.916	9,0%

La flota propulsada con **GNC**, el consumo unitario medio ha sido de **64,45 kg por cada 100 km recorridos**



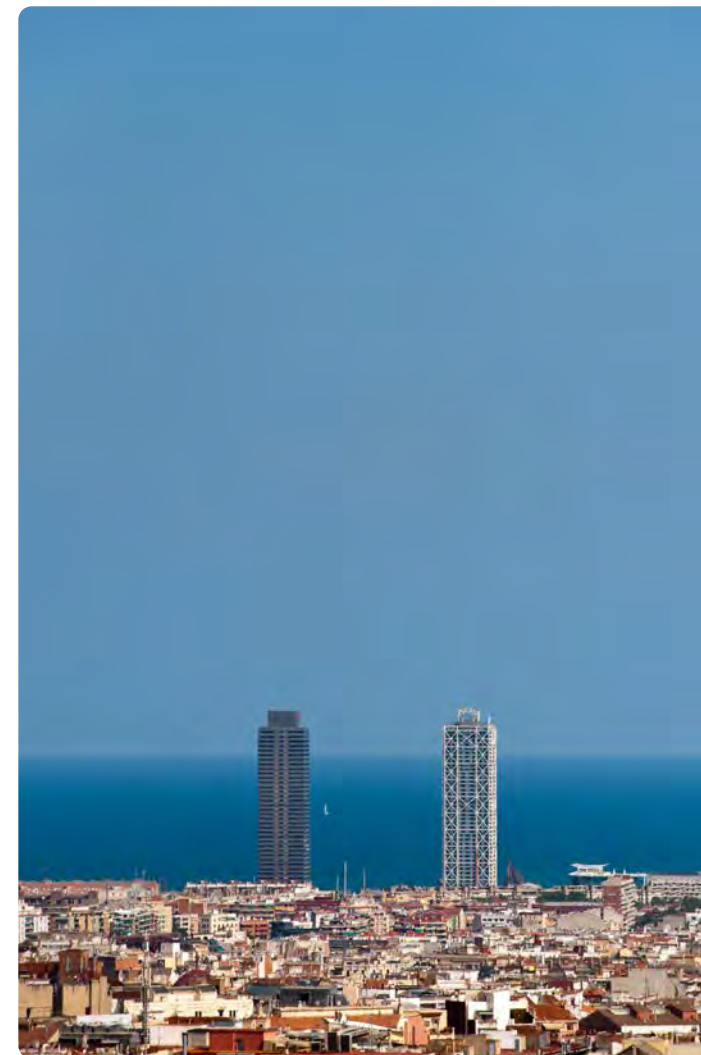
7.4. Lucha contra el cambio climático

7.4.1. Emisiones

TMB realiza su actividad teniendo cuidado del medio ambiente y situando la ciudad de Barcelona como una de las pioneras en la investigación y la innovación en el transporte urbano de emisión cero. Por este motivo, TMB pretende limitar las emisiones de gases que contribuyen al calentamiento global mediante la adquisición de vehículos híbridos y la progresiva electrificación de la flota de autobuses.

Desde 2011, FMB y TB se han adherido al Programa de Acuerdos Voluntarios para la reducción de las emisiones de efecto invernadero de la Oficina Catalana del Cambio Climático. En 2021, después de un proceso de verificación por parte de una entidad acreditada, se ha renovado esta adhesión. Además, se ha desarrollado el inventario de emisiones de CO₂ correspondiendo al año 2020, verificado por una entidad acreditada. El informe de verificación se ha presentado en esta Oficina.

Finalmente, Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha trabajado en la mejora del Cuadro de mando ambiental, especialmente en la relativización de indicadores, para mejorar su seguimiento y poder realizar un análisis de causas más cuidadoso en caso de detectar desviaciones, y Transports de Barcelona ha trabajado en el establecimiento y seguimiento de la implantación del Programa de objetivos del Sistema de gestión ambiental y energética para reducir los consumos de energía y emisiones atmosféricas de la flota e instalaciones. Así mismo, se ha continuado con el programa de ambientalización de la flota de Bus que tiene que permitir reducir las emisiones atmosféricas de la red de superficie.



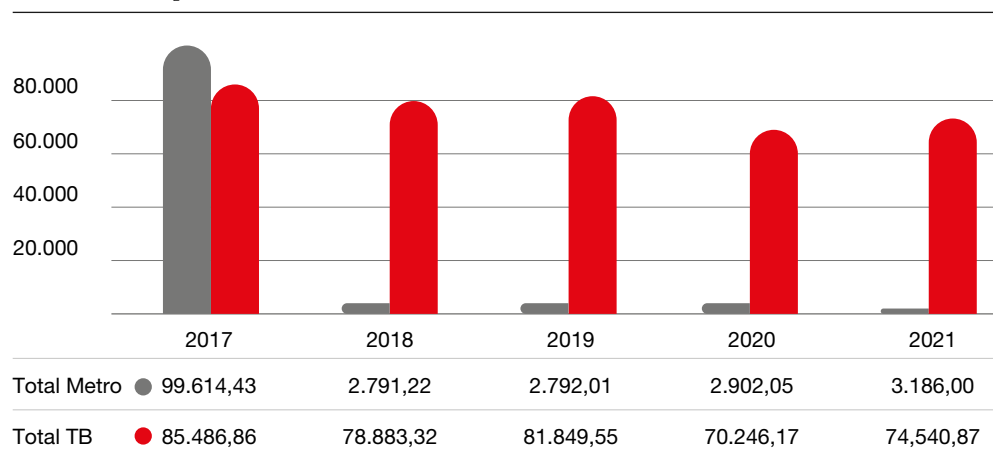
Datos de emisiones

Desde enero 2018 toda la electricidad en alta tensión que compra TMB es verde. Asimismo, desde enero del 2016 toda la electricidad en baja tensión que compra TMB lo es. Ésto se traduce en una drástica reducción de las emisiones de CO₂.

Las emisiones de CO₂ de 2021 se han estimado tomando como premisa que los consumos de gases refrigerantes se mantienen igual que los del año anterior.

Emisiones CO₂

(toneladas de CO₂)



Nota: No incluye línea L9/10 de metro.

A partir de los datos de emisiones de CO₂ del año 2021, se ha calculado **el ratio de intensidad de las emisiones** por cada coche-km total recorrido (oferta) y por cada viajero transportado (demanda):

	Transports de Barcelona			Ferrocarril Metropolità de Barcelona		
	2021	2020	% dif.	2021	2020	% dif.
Toneladas de CO ₂	74.541	70.246	6,1%	3.186	2.902	9,8%
Coches-km total (miles)	46.656	43.198	8,0%	81.982	73.735	11,2%
kg CO₂/coche-km total	1,60	1,63	-1,8%	0,039	0,039	-1,3%
viajeros transportados (millones)	147,27	115,47	27,5%	261,75	204,63	27,9%
kg CO₂/viajero	0,51	0,61	-16,8%	0,012	0,014	-14,2%

Nota: No incluye línea L9/10 de metro.

En FMB, las emisiones de CO₂ han crecido un 9,8% por un mayor consumo de combustibles fósiles. El hecho de haber hecho más coches-km recorridos y haber transportado más viajeros que el año anterior, explica la disminución de ambos ratios en 2021, especialmente en el caso de los Kg de CO₂ por viajero transportado.

En TB, en 2021 las emisiones de CO₂ han crecido un 6,1% porque ha habido un mayor consumo de carburantes y energía, debido al incremento de kilómetros recorridos por la flota (8,0%). El hecho que el aumento de la oferta haya sido superior a las emisiones, ha hecho que el ratio kg de CO₂ baje un -1,8%. De igual manera, el incremento de viajeros del 27,5% ha hecho que el ratio kg de CO₂ por viajero transportado haya bajado notablemente (-16,8%).

Medidas de lucha contra el cambio climático

— Inversión en paneles fotovoltaicos para generar energía verde

En noviembre entraron en servicio tres nuevas estaciones la línea 10 Sur de metro con las cuales se completó el trayecto que transcurre por el viaducto. En cada una, el departamento de Políticas Digitales y Territorio ha instalado un centenar de paneles fotovoltaicos para promover la generación de energías verdes. Esta actuación se completará con la instalación de paneles en la cubierta de los talleres de la Zona Franca.

— Inversiones en material móvil 2020 para reducir las emisiones

El reto para mejorar la calidad del medio ambiente y conseguir unas ciudades más saludables se plasma en el Plan de Renovación de la flota de bus para el período 2019-2021, acordado con la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM), que supone la adquisición vehículos de las tecnologías más limpias disponibles. Como resultado de las licitaciones de los años 2020 y 2021, a continuación se presenta la tabla resumen de las adjudicaciones:

LICITACIONES AUTOBUSES 2020-2021

Marca	Tipología	Tecnología	Cantidad	Año del concurso
Man	Estándar	Híbrido Suave*	30	2020
Mercedes	Articulado	Híbrido Suave*	16	2020
Solaris	Estándar	Híbrido Série	30	2021
Caetano	Estándar	Hidrógeno	8	2020
Indcar	Mini	Combustión	10	2021
Man	Estándar	Híbrido Suave	85	2021-2025
Man	Articulado	Híbrido Suave	23	2021-2025
BYD	Estándar	Eléctrico	25	2021-2025
Solaris	Estándar	Eléctrico	24	2021-2025
irizar	Articulado	Eléctrico	29	2021-2025
Volvo/Unvi	Doble piso	Híbrido paralelo**	24	2021-2025
Total			304	

Nota:

*Híbrido suave o Mild Hybrid: lleva un sistema de acumulación de 48 voltios que ayuda al motor en la salida y recupera un poco la energía de frenada. No puede circular en modo eléctrico puro y el sistema híbrido ayuda levemente a reducir el consumo. Es más barato y puede mantenerse sin procedimientos de alta tensión. Puede llevar el hashtag ECO igual que el resto de autobuses híbridos.

**Híbrido paralelo: son aquellos vehículos que la tracción del motor térmico va conectada directamente a las ruedas y puede trabajar en modo térmico solo o, al mismo tiempo, en modo eléctrico y térmico.

Del proceso de Licitación llevado a cabo el 2021 que representa 210 autobuses, 78 serán eléctricos puros (29 articulados y 49 estándares), 108 serán híbridos de gas natural comprimido (85 estándares y 23 articulados) y 24 serán híbridos de dos pisos.

Además de estas compras, y en respuesta a una petición de AMB, la empresa está gestionando la compra de vehículos para varios operadores del área metropolitana. Enconcreto 87 vehículos híbridos y 39 de eléctricos que entrarán en servicio a principios de 2023.

A finales de 2021 el conjunto de la flota de autobuses propulsados con **GNC, vehículos híbridos y eléctricos** representaban el **69,1% del total**

— Renovación de la flota auxiliar de TB y FMB

Los vehículos de la flota auxiliar son aquellos que sin dar servicio al transporte de viajeros, se utilizan para transportar equipos de trabajo, maquinarias y/o herramientas, para realizar el mantenimiento y reparaciones a la red de metro y bus.

En el período de 8-10 años de funcionamiento los vehículos de la flota auxiliar llegan al final de su útil y su mantenimiento tiene un coste superior a su valor residual, por lo cual se hace necesaria la compra de nuevos vehículos para sustituir los más antiguos.

Toda la flota auxiliar adquirida corresponde a flota 100% eléctrica, con el consiguiente ahorro de combustible y una reducción muy importante de emisiones de CO₂, consiguiendo el firme objetivo de disminuir así la huella de carbono. Este año 2021 se ha licitado, al mismo tiempo que se hacían licitaciones para la adquisición de nueva flota de autobuses, la renovación de flota auxiliar, tanto de Ferrocarril Metropolità de Barcelona como de Transports de Barcelona, mediante una licitación distribuida en diferentes lotes.

— Desarrollo de la infraestructura eléctrica para los autobuses eléctricos

En mayo de 2021 finalizó la primera fase de la instalación de la infraestructura eléctrica en la cochera de Triángulo y en la calle. Esta primera fase constaba de un total de 30 cargadores con carga de oportunidad en la misma cochera y 2 cargadores más en la calle del Cisell y 2 más en la Avinguda de Maristany. Esta infraestructura apoya a la primera línea 100% eléctrica de la ciudad, la H16, Ps. de la Zona franca – Fòrum Campus Besòs.

Actualmente, se está trabajando para poder electrificar las líneas V15 y H12. Se han adjudicado los cargadores ubicados en la calle en los terminales de línea. Se está licitando 16 cargadores con carga de oportunidad y 12 de carga nocturna (overnight) para la cochera de Horta, donde se establecerá la línea V15, y se ha finalizado la redacción del proyecto para 21 cargadores de oportunidad y 20 de carga nocturna para la cochera de Zona Franca, donde va asignada la línea H12. En Zona Franca ya se dispone de acometida eléctrica procedente de la L9/10 de metro para el suministro eléctrico a la nueva flota de e-buses que llegará en 2022.

— Planta de suministro de hidrógeno

La empresa Iberdrola pondrá en marcha este diciembre la planta de suministro de hidrógeno verde para la flota de ocho autobuses de hidrógeno, la primera unidad de la cual (un bus estándar modelo H2 City Gold LHD, fabricado por Caetano) llegó a finales de diciembre de 2021. Estos tipos de autobuses, que emiten únicamente vapor de agua, se abastecerán de hidrógeno verde en la planta de abastecimiento situada en el polígono de la Zona Franca.

— Contratación de electricidad de origen renovable para oficinas y dependencias

A mediados de año se resolvió el concurso para suministrar energía eléctrica en baja tensión los próximos tres años y medio con destino a edificios corporativos, como la sede central de la Zona Franca, las cocheras de autobús de la Zona Franca y Poniente y otras dependencias, además de asegurar el suministro a las estaciones de metro en caso de fallo de la alta tensión. La adjudicación recayó en la comercializadora de creación reciente y orientada a las energías verdes, Nexus Energía. Esta suministrará hasta el 2023 los 9,92 GWh anuales de consumo estimado de electricidad de origen renovable.



Participación de Transportes de Barcelona en proyectos de lucha contra el cambio climático

Con el fin de buscar la eficiencia y la mejora medioambiental, se ha participado en varios proyectos de tecnología e innovación:

- **Proyecto europeo ASSURED** (*fast and smart charging solutions for full size urban heavy duty Applications*) que fomenta la innovación en la carga rápida de los vehículos. En este ejercicio se han finalizado las demostraciones en que han participado autobuses eléctricos de Irizar, Solaris y VDL, así como cargadores de Jema, Heliox y ABB. Se han compartido los resultados con el resto de partners del proyecto.
- **JIVE 2 (Joint initiative for Hydrogen Vehicles across Europe)** para autobuses de hidrógeno: Bajo este paraguas, TB incorporará (a principios de 2022) 8 autobuses, el primero de los cuales llegó en diciembre de 2021. Serán los primeros vehículos de este tipo y darán lugar a la primera infraestructura de abastecimiento a nivel nacional. Por su participación en JIVE2, recibirá más de 1,2 millones de euros en subvenciones. Durante el 2021 TB ha entrado a formar parte del proyecto europeo JIVE-2 que tiene como objetivo desplegar 152 autobuses nuevos de pila de combustible de hidrógeno, con cero emisiones, y la infraestructura asociada, en 14 ciudades europeas. Es un consorcio que está formado por 23 socios de 9 países.



7.4.2. Otros tipos de contaminación

En 2021 TB dispone de un **Cuadro de mando ambiental y energético** que permite hacer el seguimiento de la evolución de los consumos energéticos, de las emisiones generadas y de las emisiones evitadas. Además, se ha trabajado al mejorarlo, especialmente en la relativización de indicadores, para poder realizar un análisis de causas más cuidadosa, en caso de detectar desviaciones.

El 2020 se desarrolló una nueva metodología para el cálculo de los factores de emisión de NOx y PM de la flota de TB. Tal como estaba previsto, este año, se han cargado los nuevos factores de emisión en el Cuadro de mando para su seguimiento.

Plan de retirada de materiales con contenido de amianto

Durante el año 2021 se ha hecho un total de 58 actuaciones de retirada de materiales con contenido de amianto, que representan 30.885 kg de fibrocemento retirado en la red. Hasta la actualidad se ha retirado el 55% del amianto de la red de metro, se ha tratado o protegido el 20% y queda por retirar el 25%.

Están previstas varias actuaciones de cara a 2022, las más relevantes serán la retirada de plafones en los andenes de Maragall (L5) y las actuaciones en Liceu y Drassanes (L3), que se harán coincidir con los diferentes cortes de servicios previstos por obras de vías.

Medidas contra la contaminación vibroacústica del metro

La principal contaminación generada por la operación del metro es la vibroacústica. Durante el año se han hecho una serie de actuaciones destinadas a mitigar problemas de vibraciones en diferentes puntos de la red:

- » Renovación de 4.000 metros de vía, balasto y traviesas con instalación de fijaciones antivibratorias en diferentes puntos de la red: en la L1 entre Plaça de Sants y Espanya, en la L4 a Jaume I y Alfons X, y en la L5 a Entença, Hospital Clínic y San Ildefons.
- » Instalación de 760 fijaciones antivibratorias a la L1, entre Rambla Just Oliveres y Can Serra y, por parte de Infraestructures.cat, en la L9 Norte, a Bon Pastor.
- » Instalación de un equipo modificador de fricción rueda-carril en la L5, entre Gavarrà y San Ildefonso, con la instrumentación para valorar la eficacia en el retraso del desgaste ondulatorio del carril.



7.4.3. Fondos Next Generation EU

A través del área Metropolitana de Barcelona, el Ayuntamiento de Barcelona, la Generalitat de Catalunya y los Ayuntamientos de Cornellà de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat y Sant Adrià del Besòs, **TMB ha solicitado subvenciones por valor de 84,1 millones de euros** para la ejecución de proyectos de transporte público y digitalización **con el objetivo principal de reducir las emisiones**. Estas subvenciones están articuladas desde el *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA)*.

Las actuaciones para las cuales se han solicitado estas subvenciones son:

4 nuevos trenes para el servicio de metro.

99 autobuses eléctricos de 12 metros y 24 de 18 metros.

Infraestructuras para la carga de autobuses eléctricos en las cocheras de Triángulo y Zona Franca.

Videovigilancia y nuevos sistemas de información al usuario en el bus.

Digitalización de elementos de información a las estaciones de metro.

Digitalización de la gestión y mantenimiento de activos de metro.

Pago del billete sencillo a bordo del bus con tarjeta bancaria.

En relación a los proyectos que está previsto ejecutar desde TMB, para el 2022 se espera una nueva convocatoria del propio MITMA y varias convocatorias del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico enmarcadas en el PERTE en Energías Renovables, Hidrógeno Renovable y Almacenamiento.

El año 2021, la Generalitat de Catalunya ha otorgado a TMB 25,4 millones de euros en relación en 4 nuevos trenes correspondientes al lote de 8 unidades de las series 7000 y 8000, de la ampliación del contrato de adquisición de 42 trenes firmado en octubre de 2019.



7.4.4. Reglamento europeo sobre inversiones sostenibles (Taxonomía)

Durante el año 2020, se desarrolló el marco de regulación para facilitar las inversiones sostenibles (Reglamento EU 2020/852 del 18 de junio) con el fin de que las empresas faciliten información sobre sus actividades económicas medioambientalmente sostenibles. Éste se complementó en 2021 con dos reglamentos más: el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión de 4 de junio y el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión de 6 de julio.

Este marco legislativo establece los criterios de selección para determinar las condiciones en las cuales se considera que una actividad económica contribuye de manera sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación a éste, y determinar si esta actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los otros objetivos ambientales.



La actividad económica realizada por FMB, SA se ajusta a la actividad que el Reglamento Delegado 2021/2139 de 4 de junio describe en el Anexo Y, 6.1 Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril, (adquisición, financiación, alquiler, leasing y explotación de transporte de pasajeros utilizando material

ferroviario en redes de larga distancia, desplegadas por una amplia área geográfica, de transporte de pasajeros por ferrocarril interurbano y explotación de coches-cama o coches-restaurante como operación realizada por las propias compañías de ferrocarril).

Al considerar los criterios de selección de este Reglamento, y dado que la actividad de FMB,SA utiliza energía de origen verde, tanto para mover los trenes como para las estaciones, infraestructuras y dependencias, su actividad hace exclusivamente referencia al objetivo de contribución sustancial a la “mitigación del cambio climático”.

Este año 2021 se tienen que valorar los dos primeros objetivos; la “mitigación del cambio climático” y “la adaptación al cambio climático”, bajo la visión de tres indicadores:

1. Resultados del volumen de negocio (ingresos)

En el caso del metro, al ser un transporte que utiliza energía eléctrica verde, tanto de alta tensión (tracción de trenes) como de baja tensión, el 100% de los ingresos por recaudación se consideran medioambientalmente sostenibles en el objetivo de “mitigación del cambio climático” (trenes y coches que tienen cero emisiones directas de CO₂) y, para el resto de ingresos, hay que hacer un análisis según su naturaleza. Por otro lado, gracias al funcionamiento del transporte público y del metro en particular, se evitan millones de desplazamientos anuales en vehículos privados que, entre otras externalidades, contribuirían al calentamiento global del planeta por la emisión de gases contaminantes.

2. Resultados de las inversiones en inmovilizado (CapEx)

Teniendo en cuenta que la actividad de FMB, SA es transportar viajeros con ferrocarril, se han considerado las inversiones totales como sostenibles, a excepción de aquellas que no están relacionadas con el funcionamiento de la actividad principal. Por lo tanto, se han excluido las del nuevo centro médico del año 2021.

3. Resultados de los gastos operativos (OpEx)

Como la actividad principal de la empresa es la de transportar viajeros en metro, casi el 100% de los gastos de operación que son necesarios para garantizar el funcionamiento de la actividad, serían medioambientalmente sostenibles.

Hechas estas consideraciones, los resultados del ejercicio 2021 de los tres indicadores para FMB, SA son los siguientes:

Cifras en miles de euros

A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

A.1. Actividades mediambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)

	Códigos actividad	Indicador			Objetivo 1	Objetivo 2	Indicador				Objetivo 1	Objetivo 2	Indicador				Objetivo 1	Objetivo 2
		Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	CapEx absolutos	Proporción de CapEx	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	OpEx absolutos	Proporción de CapEx	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático					
Actividad 1	6.1	194.564	95,6%	100%	0%	185.079	99,9%	100%	0%	523.458	99,8%	100%	0%					

A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)

	Códigos actividad	Indicador			Objetivo 1	Objetivo 2	Indicador				Objetivo 1	Objetivo 2	Indicador				Objetivo 1	Objetivo 2
		Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	CapEx absolutos	Proporción de CapEx	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	OpEx absolutos	Proporción de CapEx	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático					
Actividad 1	6.1	0	0,0%	0%	0%	0	0,0%	0%	0%	0	0,0%	0%	0%					
Total (A.1 + A.2)	6.1	194.564	95,6%	100%	0%	185.079	99,9%	100%	0%	523.458	99,8%	100%	0%					

B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

	Códigos actividad	Indicador			Objetivo 1	Objetivo 2	Indicador				Objetivo 1	Objetivo 2	Indicador				Objetivo 1	Objetivo 2
		Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	CapEx absolutos	Proporción de CapEx	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	OpEx absolutos	Proporción de CapEx	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático					
Total (A+B)	6.1	194.564	95,6%	100%	0%	185.079	99,9%	100%	0%	523.458	99,8%	100%	0%					

La actividad económica realizada por **TB, SA** se ajusta a la actividad que el Reglamento Delegado 2021/2139 de 4 de junio describe en el Anexo I, 6.3 Transporte urbano y suburbano de pasajeros por carretera (adquisición, financiación, leasing, alquiler y explotación de vehículos de transporte urbano y suburbano de pasajeros y de transporte de viajeros por carretera).

Al tener en cuenta los criterios de selección del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de 4 de junio, podemos observar que la actividad de TB,SA, dependiendo del tipo de vehículo, cumpliría con el objetivo de **contribución sustancial a la “mitigación del cambio climático”** (vehículos eléctricos, vehículos con motor de gas natural (GNC), autobuses híbridos de GNC, híbridos de gasoil, y autobuses con pila de hidrógeno) y con el objetivo **“de adaptación al cambio climático”** (vehículos con motor diésel).

Este año 2021 se tienen que valorar estos dos primeros objetivos; “la mitigación del cambio climático” y “la adaptación al cambio climático” bajo la visión de tres indicadores:



1. Resultados del volumen de negocio (ingresos)

En el caso del bus, al ser un transporte que utiliza varias energías, se tiene que diferenciar el tipo de vehículo que hay en la flota, en función del tipo de combustible que utiliza. En función del tipo de vehículo (dependiendo del nivel de emisiones de CO₂) habrá los ingresos clasificados como medioambientalmente sostenibles en el objetivo de “mitigación del cambio climático” o como medioambientalmente sostenibles en el objetivo “de adaptación al cambio climático”. Por otro lado, gracias al funcionamiento del transporte público y del bus en particular, se evitan millones de desplazamientos anuales en vehículos privados que, entre otras externalidades, contribuirían al calentamiento global del planeta por la emisión de gases contaminantes.

Dentro del volumen de negocio se han considerado los ingresos siguientes:

- » La recaudación antes de descuentos, comisiones y rappels.
- » Como ingresos accesorios sostenibles se han considerado: los de los Servicios Especiales (incluido líneas lanzaderas y servicios en ATM), ingresos de cooperación exterior, los procedentes de la intervención, las ventas de chatarra y los servicios a las administraciones públicas.
- » Se han incorporado las subvenciones especiales vinculadas a la actividad (subvenciones para la Tarjeta Rosa, subvenciones para líneas y las subvenciones para proyectos).

Para diferenciar las cifras de ingresos medioambientalmente sostenibles, se usa el criterio de Km útil por cada tipo de vehículo. Es decir, se calculan los ingresos por Km útil de cada concepto y se reparten por cada tipo de flota en función de los Km útiles recorridos.

Resultados de las inversiones en inmovilizado (CapEx)

Como la actividad de TB, SA es transportar viajeros con bus, se ha considerado como criterio, para repartir la cifra de inversiones, el tipo de vehículo en aquellas inversiones en que ha estado posible su identificación con el vehículo y, para el resto de las inversiones, se ha tenido en cuenta como criterio de reparto de la inversión, los Km totales por tipo de vehículo y la inversión/km total. Se han considerado sólo las inversiones relacionadas con la actividad principal de la empresa y, por lo tanto, se han excluido las inversiones para el Nuevo centro médico del año 2021.

3. Resultados de los gastos operativos (OpEx)

Considerando que la actividad de transportar viajeros con bus no es el 100% emisiones cero de CO₂, se ha utilizado la misma categorización que para calcular el % de CapEx, es decir, la misma clasificación de vehículos en aquellos gastos que se puedan asociar a cada tipo de vehículo (por ejemplo, los gastos de carburantes).

El resto de gastos operativos se han repartido proporcionalmente según los Km totales por tipos de vehículo, a partir de un coste/Km total de cada partida.

El gasto de Servicios exteriores, excepto el Canon del bus turístico, las de los Informadores del bus turístico y otros gastos directos bus turístico (que se han asignado a este servicio), se calcula en función de los Km totales.

Hechas estas consideraciones, los resultados del ejercicio 2021 de los tres indicadores para TB, SA son los siguientes:

Cifras en miles de euros

A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

A.1. Actividades mediambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)

	Códigos actividad	Indicador			Objetivo 1	Objetivo 2	Indicador				Objetivo 1	Objetivo 2	Indicador				Objetivo 1	Objetivo 2
		Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	CapEx absolutos	Proporción de CapEx	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	OpEx absolutos	Proporción de CapEx	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático					
Actividad 1	6.3	90.693	90,2%	73,9%	26,1%	60.289	99,8%	93,8%	6,2%	329.211	99,5%	74,1%	25,9%					

A.2. Actividades elegibles según la taxonomía pero no mediambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)

	Códigos actividad	Indicador			Objetivo 1	Objetivo 2	Indicador				Objetivo 1	Objetivo 2	Indicador				Objetivo 1	Objetivo 2
		Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	CapEx absolutos	Proporción de CapEx	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	OpEx absolutos	Proporción de CapEx	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático					
Actividad 1	6.3	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%					
Total (A.1 + A.2)	6.3	90.693	90,2%	73,9%	26,1%	60.289	99,8%	93,8%	6,2%	329.211	99,5%	74,1%	25,9%					

B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

	Códigos actividad	Indicador			Objetivo 1	Objetivo 2	Indicador				Objetivo 1	Objetivo 2	Indicador				Objetivo 1	Objetivo 2
		Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	CapEx absolutos	Proporción de CapEx	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	OpEx absolutos	Proporción de CapEx	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático					
Total (A+B)	6.3	90.693	90,2%	73,9%	26,1%	60.289	99,8%	93,8%	6,2%	329.211	99,5%	74,1%	25,9%					



8

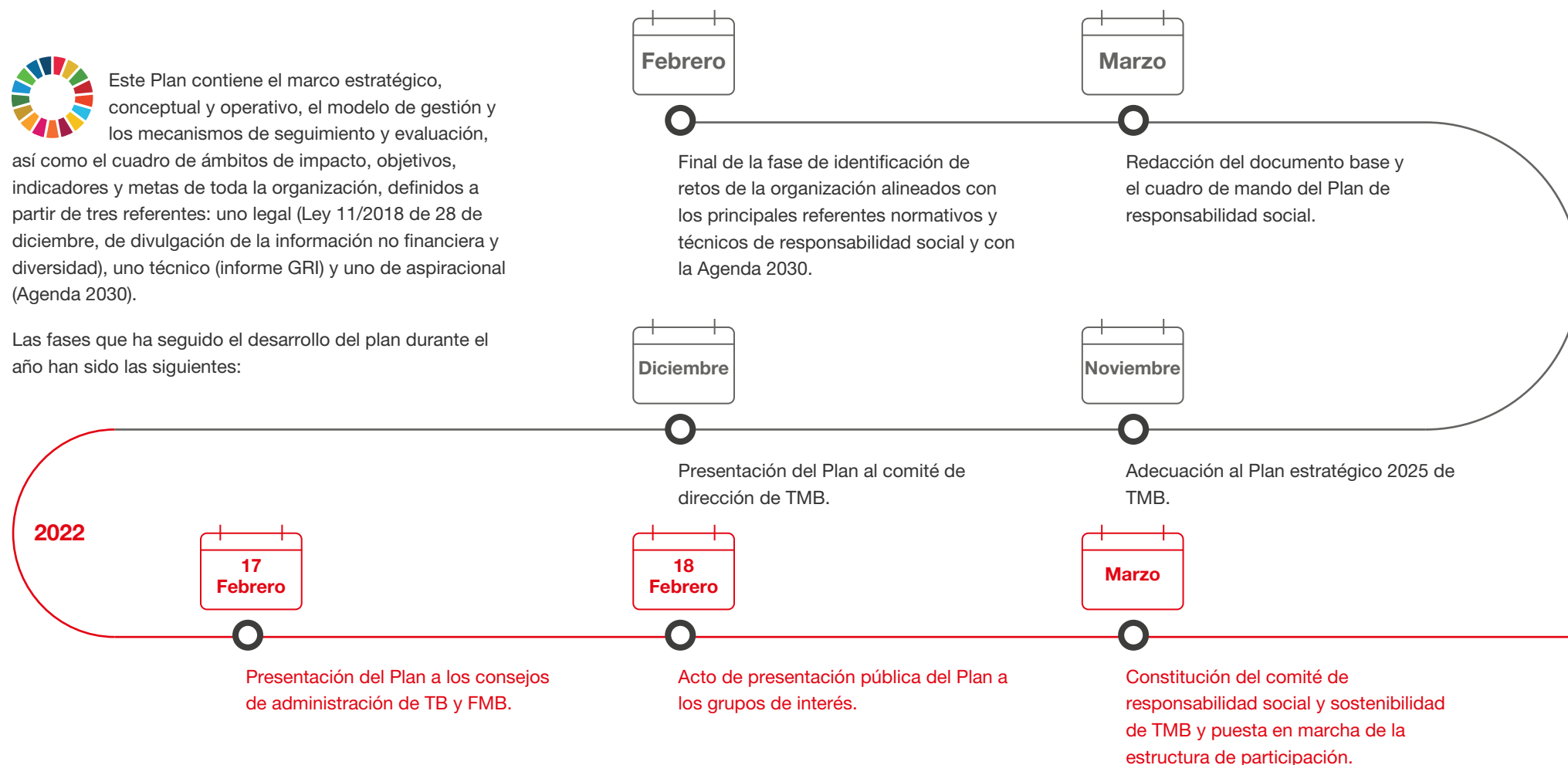
Compromiso social

8.1. Plan de responsabilidad social - Agenda 2030



Este Plan contiene el marco estratégico, conceptual y operativo, el modelo de gestión y los mecanismos de seguimiento y evaluación, así como el cuadro de ámbitos de impacto, objetivos, indicadores y metas de toda la organización, definidos a partir de tres referentes: uno legal (Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de divulgación de la información no financiera y diversidad), uno técnico (informe GRI) y uno de aspiracional (Agenda 2030).

Las fases que ha seguido el desarrollo del plan durante el año han sido las siguientes:



8.1.1. Contribución a la sociedad

Impacto económico, social y ambiental de TMB

En el primer trimestre de 2021 finalizó el estudio realizado con la colaboración de la *Universitat Pompeu Fabra, Barcelona School of Management*, para cuantificar en euros el impacto de la actividad de TMB en la sociedad. El estudio contempla dos vertientes: 1) impacto en la economía y 2) impacto social y medioambiental, basado en el ahorro que TMB genera en externalidades negativas para la sociedad.

El impacto económico total es el resultado de sumar el impacto directo (la creación de renta y ocupación que TMB genera inmediatamente gracias a su actividad), el indirecto (la creación de renta y ocupación que los/as trabajadores/as de la empresa generan a través del consumo propio de bienes y servicios) y el inducido (la creación de renta y ocupación en todos los sectores de la economía).

Las grandes conclusiones son:

Con su actividad, TMB genera un retorno importante anual a la sociedad, multiplica el valor de las aportaciones realizadas por las administraciones por la prestación del servicio:

Impacto en la economía de Cataluña de

1.689,1 millones de euros

el 0,67% del PIB catalán

Genera

27.887 puestos de trabajo

en todo Cataluña, el 0,802% de la ocupación total en Cataluña (la ocupación generada multiplica por 3,3 los puestos de trabajo directos de TMB)

Es relevante el efecto dinamizador de la economía, especialmente **dentro del ámbito de Barcelona y su área metropolitana:**

1,02% del PIB

1,33% de la ocupación



En cuanto al **impacto social y ambiental**, se estudió el ahorro generado por TMB en externalidades negativas, es decir, el conjunto de costes no pagados por el usuario final que se generan a partir del uso de los medios de transporte. Dentro de las externalidades se consideró los tiempos de desplazamiento, el uso de la infraestructura viaria, los accidentes, los efectos en la salud de las personas y el impacto ambiental global de las emisiones de CO₂, el consumo de energía y el ciclo de vida de los vehículos. Así, se determinó un impacto social y medioambiental (ahorro de externalidades) anuales de

706,5 millones de euros

Finalmente, el estudio calcula el **impacto global de TMB** como el resultado de sumar el impacto económico, social y medioambiental, y restarle las aportaciones económicas recibidas en forma de aportaciones de las administraciones públicas. En 2019 TMB recibió en concepto de prestación de servicios 368,8 millones de euros, **y generó una riqueza en la sociedad de Cataluña de**

2.395,6 millones de euros,

es decir, cada euro que las administraciones aportan a los viajeros de TMB, generan un retorno a la sociedad de 6,5 euros.



Fomento de la comunidad local

Más del 97% de las adquisiciones realizadas en 2021 se han hecho a empresas españolas y, dentro de éstas, el 47,66% dentro de la provincia de Barcelona y el 1,26% a empresas del resto de Cataluña. Respecto al año anterior, han bajado 1,27 puntos las compras a empresas españolas, debido al crecimiento de las adquisiciones hechas al extranjero.



Mobilitat sostenible

Madrid, Barcelona y Bilbao son las ciudades españolas que acreditan un mayor grado de cumplimiento en la consolidación de la movilidad sostenible, según se desprende de la **segunda edición del Índice de Movilidad Sostenible de las Ciudades de España (IMSCE)**, correspondiente al año 2021, realizado por la consultoría IdenCity, especializada en procesos de transformación de ciudades y territorios. El índice mide, analiza y evalúa los sistemas de movilidad de 82 ciudades de toda España y por primera vez se incluyó también un estudio detallado de siete áreas de transporte público integrado. Las siete áreas estudiadas consiguen un 55,1% de cumplimiento en términos de movilidad sostenible y, por orden, el área de Barcelona, formada por 17 municipios, obtiene el grado de cumplimiento más alto, con un 64,4%.

Según el informe, Barcelona destaca por la prioridad de uso del suelo destinado a infraestructuras de transporte y la longitud de vías adaptadas para uso de los peatones, la accesibilidad y la cobertura en el transporte público, así como el servicio de metro y el servicio nocturno de autobús. También despunta por la buena gestión y gobernanza de los sistemas de movilidad, la presión fiscal a los vehículos privados y pesados, el gasto e inversión municipal en protección contra la contaminación acústica, lumínica y atmosférica o la inversión y el gasto en transporte público.

Por contra, el índice refleja como puntos de mejora la densidad de vehículos, los índices de accidentes y de siniestralidad leve en vías urbanas.



8.2. Fundació TMB

La Fundació TMB es una entidad sin ánimo de lucro acogida a la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales de mecenazgo. Fue constituida en 2010 y tiene los objetivos siguientes:

El fomento del transporte público y de la movilidad urbana de Barcelona y su área metropolitana, en línea con el propósito de las compañías fundadoras, contribuyendo así al desarrollo más sostenible y más equitativo de la sociedad.

El impulso de acciones que favorezcan la inclusión de todos los colectivos, garantizando la accesibilidad universal al transporte público de todas las personas.

La aportación de valor al objeto social de las compañías que conforman el Grupo TMB.

El desarrollo de proyectos sociales, culturales, educativos y cívicos, así como de promoción y preservación del patrimonio histórico y documental de TMB.



8.2.1. Proyectos sociales



- **Servicios solidarios para la movilidad:** a lo largo del año se han prestado 19 servicios especiales de bus que han contado con la colaboración de 19 profesionales solidarios, los cuales han dedicado 76 horas de su tiempo libre. Un total de 285 personas de diferentes colectivos en riesgo de exclusión social se han beneficiado de estos servicios.

Los talleres para el fomento de la autonomía en el metro se retomarán en enero de 2022.



- **Colaboraciones en difusión de entidades sociales:** durante el año se han hecho 108 colaboraciones para dar a conocer iniciativas, acontecimientos y campañas de entidades del tercer sector mediante canales de comunicación propios de TMB.



- **Elige tu causa y Muévete 2021:** la acción escogida este año ha sido “Muévete por un futuro sin Alzheimer” de la mano de la Fundación Pasqual Maragall: Del programa de acciones destaca la exposición instalada en el intercambiador de la estación Diagonal (L5/L3), que se inauguró el pasado 9 de noviembre, con la participación de la Fundación Pasqual Maragall, y la actividad infantil “Pinta neuronas”, con la participación de los niños y niñas de 5.º y 6.º de primaria de la escuela Estrella de la Sagrera.



- **Acuerdos de colaboración** con entidades como la Fundación ANAED (trastornos mentales), con la Comisión Catalana de ayuda a personas refugiadas (CCAR) y con la Federación ECOM con motivo de su 50.º cumpleaños.



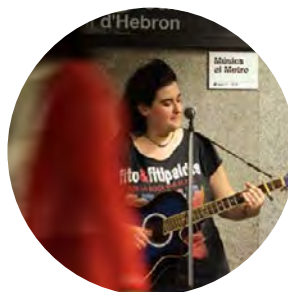
- Destacar el **Convenio de colaboración** que firmaron en septiembre de 2021 **Cruz Roja y la Fundación TMB** que prevé, entre otros, la cesión sin coste de varios espacios e instalaciones para acciones de sensibilización y campañas de comunicación de la Cruz Roja y la acción de agradecimiento con motivo del Día Internacional del Voluntariado. En este **Acto de reconocimiento al voluntariado de TMB** con la colaboración de Cruz Roja (15 de diciembre), se ofreció una visita en su sede en Barcelona y una dinámica en relación a los objetivos de desarrollo sostenible.

8.2.2. Proyectos culturales



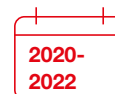
- **15.ª edición del Concurso de relatos cortos de TMB:** creación de la biblioteca digital del concurso y los valores de la Fundación TMB como inspiración de los relatos.

- **Músicos en el Metro:** hay 43 puntos habilitados y con previsión de revisión del proyecto en 2022.



- **XII Edición Festival Subtravelling:** por sexto año consecutivo se ha celebrado este certamen con la colaboración del festival SMIFF del Metro de Seúl. Los cortometrajes más votados han sido:
 - » Muestra Internacional: el cortometraje titulado “2019”
 - » Rueda de TMB: el cortometraje titulado “*DES CONEXIÓN”
 - » El ganador en la categoría Roda TMB ha sido: “Tu nombre”

— Calendario del Espacio Mercè Sala:



- » **Tu experiencia y la mía, tu exposición y la mía:** de octubre de 2020 a enero de 2021, organizada por la asociación 48H Open House Barcelona.
- » **Rojo Clavel:** del 17 de febrero al 11 de abril, organizada por el Teatro Libre.
- » **Los colores del agradecimiento, Un camino de esperanza:** del 28 de abril al 23 de junio. Exposición propia dirigida por el artista Philip Stanton.
- » **La Nueva Era:** del 28 de junio al 8 de octubre, comisariada por el fotógrafo documental y artístico Jordi Otix (artistas transgénero).
- » **Miró. Del objeto a la escultura:** octubre-diciembre. Muestra de fotografías de Joaquim Gomis, organizada por la Fundación Miró.
- » **Come, actúa e impacta:** enero y febrero de 2022. Deslocalización de la gran exposición comisariada por la Fundación catalana de l'esplai y enmarcada en el programa de actividades de la capitalidad mundial de Barcelona para la alimentación sostenible.



8.2.3. TMB Educa

El proyecto TMB Educa, entre otros hitos, promueve educar para moverse con criterios de movilidad sostenible y segura e impulsa actitudes cívicas a la movilidad de la ciudadanía.

Este año ha contado con cuatro nuevas propuestas temáticas específicas: Civismo, Medio ambiente, Gente mayor y Movilidad inclusiva.

Se ha realizado la revisión y digitalización del proyecto educativo.

Con el inicio del curso escolar 2021-22, se han retomado las visitas escolares de manera presencial a nuestras instalaciones.

Ha continuado el proyecto “Nos mueve la educación”, en colaboración con el Consorcio de Educación de Barcelona. Un año más, se ha mantenido el Sello de Calidad Educativa del Consejo de Coordinación Pedagógica, un reconocimiento otorgado por el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universitat de Barcelona y el Institut Municipal de Educación de Barcelona (IMEB).



Un año más, se ha mantenido el **Sello de Calidad Educativa** del Consejo de Coordinación Pedagógica

8.2.4. Patrimonio histórico

Este año se ha creado la comisión de trabajo y programado el calendario de actividades destinadas a celebrar el **Centenario de la red de Bus en 2022**. De esta manera, el mes de diciembre destacan: el concurso interno del diseño del Cartel del Centenario de la red de autobuses (iniciado en noviembre); el calendario corporativo 2022; el Villancico (tanto digital como imprimida) y el videoclip navideño de la plantilla de TMB con un final alusivo a este centenario.

Las acciones más destacadas del año han sido las siguientes:



— **La línea del tiempo:** Un recurso digital para mostrar el patrimonio histórico de TMB (1.ª fase del Centenario de la red de Bus).

— **Restauración del autobús *Tilling Stevens Imperial*** a cargo de la empresa Consman Truck, SL. Este proyecto formará parte de las actividades enmarcadas en la celebración del centenario de la red de bus en 2022, como parte de la colección de vehículos históricos de la Fundación TMB.

— **Restauración de la puerta de forja** de la estación Sagrada Família.



En cuanto al archivo de imágenes de TMB, el total de imágenes provenientes de la colección de diapositivas de los años 1980/1990 y de la colección fotográfica del archivo de infraestructuras ha llegado a 8000, todas ellas digitalizadas y documentadas.

El archivo dispone actualmente de más de 95.000 imágenes introducidas que van desde el año 2007 al 2021. Este año se han introducido 120 colecciones, todas ellas peticiones de coberturas de diferentes actividades de departamentos de TMB, con un total de 6.401 imágenes.

También se ha elaborado el catálogo de obras artísticas de la red de metro, con el fin de disponer de un entorno digital de consulta al 2024 (Centenario de Metro).

En cuanto al inventario de **vehículos históricos**, la Fundación TMB tiene actualmente 60 vehículos junto con 4 trenes y 16 tranvías.

Finalmente, se continúa trabajando en la identificación de un espacio que acoja una exposición permanente y única del transporte en la ciudad de Barcelona.

— Actuaciones de digitalización:

- » **Actas de los consejos de Administración:** han finalizado los trabajos de digitalización de las actas de los Consejos de Administración de Transportes de Barcelona y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, desde el año 1906 hasta el 2000. Se trata de un conjunto formado por 80 libros (10.000 páginas). Con esta tarea se garantiza la conservación del contenido de los libros de actas históricas y se ha iniciado la biblioteca digital del archivo de Patrimonio Histórico, que facilitará el acceso y consulta mediante el PDF-OCR (reconocimiento óptico de caracteres).
 - » **Negativos de vidrio y de acetatos:** con la finalidad de disponer de material para documentar la historia de la red de autobuses, en los próximos meses se digitalizará un paquete de negativos de vidrio y de acetatos de tranvías y autobuses del archivo de patrimonio histórico.
-

8.3. Derechos humanos

En cuanto a los acuerdos y contratos de inversión y operaciones significativos con cláusulas sobre los derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos, hay que decir que TMB opera dentro del ámbito del área metropolitana de Barcelona donde no existen riesgos significativos de vulneración de derechos

humanos fundamentales. Es por eso que durante el año no se han realizado acuerdos de inversión que incluyan cláusulas específicas de derechos humanos.

Aun así, como se ha indicado anteriormente, **todos los pliegos de condiciones particulares de TMB** incorporan un apartado específico de obligaciones generales en materia ambiental y también social que especifica la obligación por parte del proveedor de ser conocedor y comprometerse a cumplir: la normativa ambiental vigente,

la política ambiental de TMB y los procedimientos de aplicación, **y las disposiciones vigentes en materia de relaciones laborales, seguridad social y prevención de riesgos laborales.**

Por otro lado, en el mes de junio, la Fundación TMB y la Comisión catalana de ayuda al refugiado (CCAR) firmaron un convenio que permite que la Fundación apoye las **acciones de sensibilización y promoción de los derechos de las personas refugiadas** que lleva a cabo la organización, a través de la cesión de espacios, físicos y publicitarios a la CCAR y en la difusión de piezas promocionales al MouTV. Otra vertiente del convenio supone la realización conjunta entre las dos entidades de talleres educativos, dirigidos a las personas usuarias de la CCAR, para el conocimiento de los recursos del transporte público.

Todos los pliegos de condiciones particulares de TMB incorporan un apartado específico de obligaciones generales en materia ambiental y también social



En cuanto a la formación, durante el año **se han programado cuatro acciones formativas con un contenido de Derechos Humanos**: 1) Formación Protección de Datos (Teams) Básico, 2) El Contrato de Encargado de Tratamiento, 3) Acceso, bloqueo y supresión de los datos y 4) Jornada sobre *Compliance* / Código Ético.

Todas se han llevado a cabo en formato virtual, mediante MS Teams. Se han hecho 13 sesiones con 1.467 asistentes, de los cuales 842 eran de FMB, 622 de TB, 1 de PSM y 2 de TMB, SL.

El año 2021 se han realizado las acciones formativas en derechos humanos siguientes:

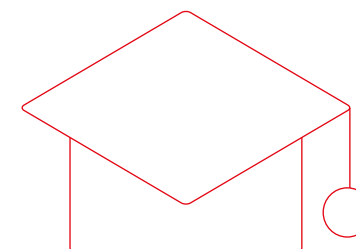
ACCIONES FORMATIVAS 2021					
curso	duración (horas)	número de sesiones	horas lectivas	número de asistentes TB	horas-asistente TB
Formación Protección de Datos (Teams)Básico	2	4	8	348	696,0
El Contrato de Encargado de Tratamiento	2	1	2	201	402,0
Acceso, bloqueo y supresión de los Datos	2,5	1	2,5	105	262,5
Jornada Compliance / Codigo Ético	2	7	14	813	1.626,0
TOTAL		13	26,5	1.467	2.986,5

En cuanto a la formación, durante el año se han programado cuatro acciones formativas con un contenido de Derechos Humanos

En cuanto a prácticas en materia de seguridad en FMB, se han formado a 6 personas que representa el 6,2% de la plantilla de Unidad de Seguridad y a la única persona de Seguridad y Control del Fraude. También se hace una formación **dirigida a los vigilantes de seguridad de empresas externas** para evitar la discriminación, la cual incluye contenidos de identidad de género, orientación sexual, religión, discapacidad, origen étnico e ideología.

En cuanto a TB, se ha formado a 1 persona que representa el 10% de la plantilla de Seguridad y Control del Fraude.

Finalmente, en 2021 no habido denuncias por discriminación en toda la organización.





9

Información financiera del Grupo TMB

Operaciones de tesorería y planificación financiera

Por segundo año consecutivo los efectos económicos de la pandemia de la COVID-19 han supuesto un desequilibrio económico para nuestras empresas. Se ha registrado una importante reducción de viajeros, a la vez que se ha mantenido un nivel de oferta y servicio a los ciudadanos y, además, las aportaciones necesarias de ATM se han visto aplazadas.

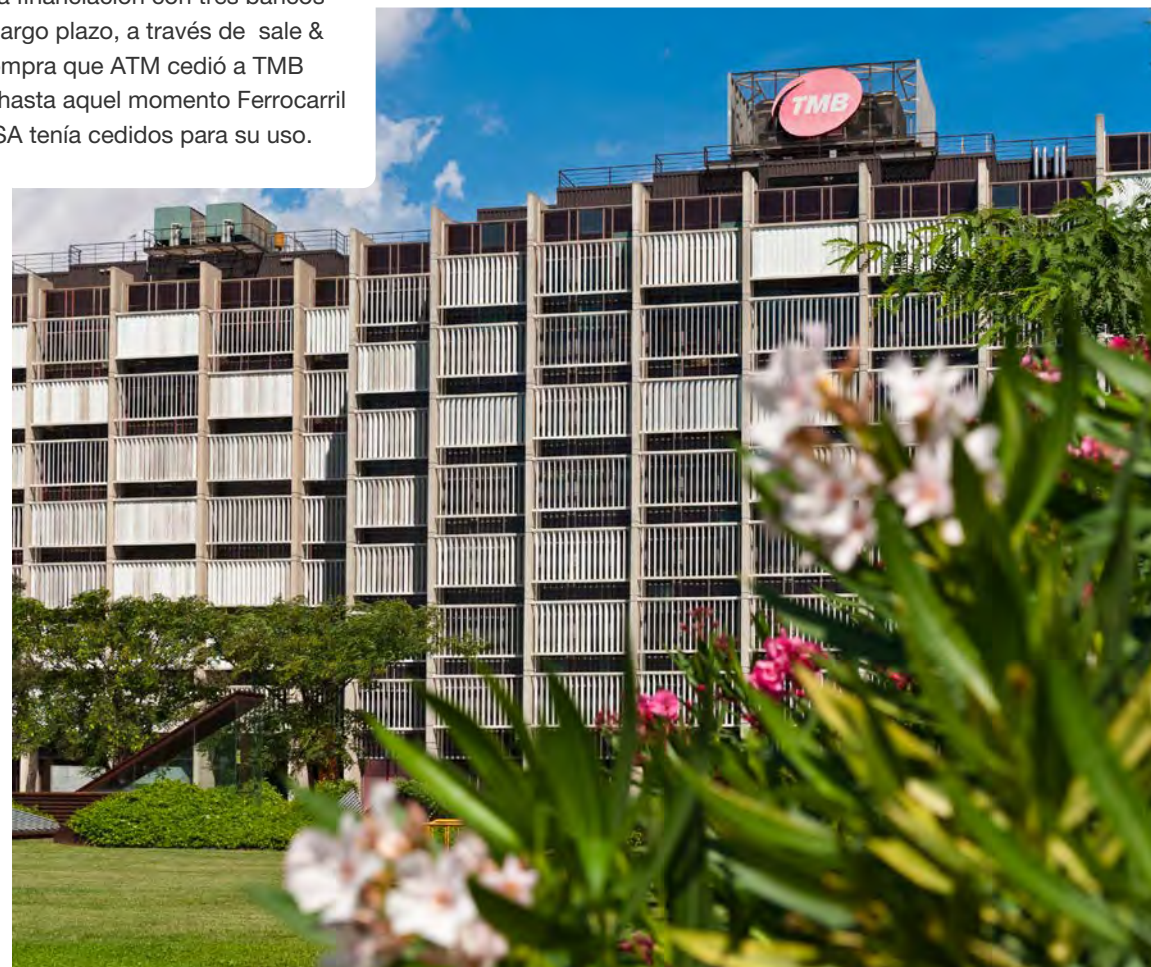
Como consecuencia de esto, la situación de tesorería a corto plazo a TMB no ha cambiado respecto al año anterior y se ha tenido que renovar las pólizas de crédito (35 millones de euros para Transports de Barcelona, SA y 56 millones de euros para Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA) para cubrir, entre otros, los compromisos de pagos con proveedores y empleados/das en espera de recibir las aportaciones de las Administraciones Públicas. Con estas pólizas, el endeudamiento a corto plazo es de 91 millones de euros para el conjunto de TMB.

Durante el 2021 se han hecho varias disposiciones de los créditos a largo plazo firmados el 2019 con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), para Transports de Barcelona, SA y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA,

para financiar la compra de la nueva flota de autobuses 2019-2021 y la compra de 8 trenes.

El mes de marzo se firmó el acuerdo de la subvención otorgada a Transports de Barcelona, SA por importe de 9.213.515,00 € de INEA (*Innovation and Networks Executive Agency*), organismo que pertenece a la Comisión Europea, de los cuales se han cobrado 2.701,638,50€.

El mes de junio se firmó una financiación con tres bancos españoles para financiar a largo plazo, a través de sale & lease back, la opción de compra que ATM cedió a TMB por 39 trenes de CAF, que hasta aquel momento Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA tenía cedidos para su uso.



9.1. Cuenta de pérdidas y ganancias

El año 2021 ha continuado la pandemia de COVID-19 pero la situación ha mejorado notablemente respecto a 2020 cuando estalló esta crisis sanitaria. Ésto se ha traducido en la evolución de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio gracias a un aumento del pasaje y a la mejora de la oferta de servicio.

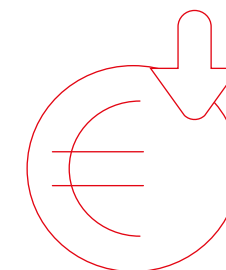
Ingresos

El año 2021 se destaca por una notable mejora de las ventas, a causa de un incremento de pasaje en los diferentes medios de TMB. Este hecho ha generado un aumento de 49,6 millones de euros (+25,2%) en los ingresos procedentes de las ventas de títulos de transporte. Por otro lado, hay que tener presente que en 2021 se han mantenido las mismas tarifas del transporte público del año 2020.

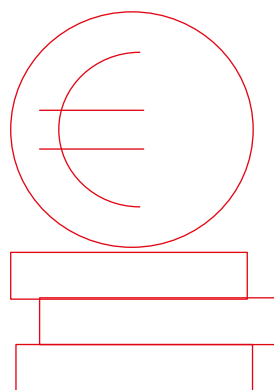
Los ingresos accesorios, que incluyen los ingresos por pensiones, han crecido 3,95 millones de euros (+13,3%) principalmente por el aumento de los ingresos procedentes de cánones de publicidad, los procedentes de penalizaciones a proveedores, las ventas de chatarra y material de desecho y los derivados de la intervención e inspección.

En cambio, las subvenciones especiales han disminuido -1,5 millones de euros respecto al año anterior (-15,8%), principalmente por el descenso de las subvenciones por la remodelación de las líneas 80 de Nou Barris.

Finalmente, debido principalmente a la mejora de los ingresos y al descenso de las subvenciones por impacto del COVID-19, el total de las subvenciones al servicio ha disminuido en -41,4 millones de euros este año 2021 (-6,3%).



El año 2021 se destaca por una notable mejora de las ventas, a causa de un incremento de pasaje en los diferentes medios de TMB. Este hecho ha generado un aumento de 49,6 millones de euros (+25,2%) en los ingresos procedentes de las ventas de títulos de transporte



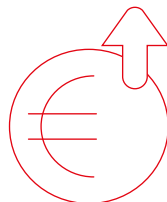
Gastos de operación

Los gastos antes de la amortización neta han crecido 10,0 millones de euros, es decir, un 1,2%.

Las partidas que más han incrementado han sido Aprovisionamientos en 1,9 millones de euros (9,2%); gastos de Personal en 11,3 millones de euros (2,5%) y gastos de Energía y carburantes que han aumentado en 8,5 millones de euros (27,2%), a causa de un crecimiento del consumo de la energía y el carburante junto con un notable incremento de los precios de la energía y de los carburantes este año 2021. Por ejemplo, el precio medio del gasoil ha crecido un 21% y el de la energía de metro lo ha hecho cerca de un 20%.

Por otro lado, los gastos de servicios exteriores han bajado -9,9 millones de euros (-3,0%) gracias al descenso de los cánones de la L9/10 de metro y, sobre todo, del renting de los trenes. Aun así, si se excluyen estas dos partidas, el resto de los servicios exteriores ha crecido 11,2 millones de euros (+8,2%). Las partidas que más han aumentado han sido las siguientes: gastos de seguros, las de reparación y conservación de maquinaria, instalaciones y utillaje, las de trabajos de informática y las de seguridad y vigilancia, entre otros.

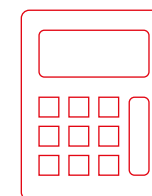
Las variaciones de las provisiones han incrementado en 1,9 millones de euros y ha habido un resultado positivo de 3,8 millones de euros por la venta de material inmovilizado procedentes de una regularización de una provisión por desamiantamiento de trenes y por la venta de furgonetas y autobuses viejos.



Resto de partidas

La amortización neta ha crecido 2,5 millones de euros a causa de un aumento de las dotaciones a la amortización (especialmente las de elementos de transporte) superior al crecimiento de las subvenciones en capital y, por otro lado, los gastos financieros se han reducido en -4,9 millones de euros.

Finalmente, el resultado positivo del ejercicio ha sido de 2,4 millones de euros, es decir, ha crecido 1,2 millones de euros respecto al año anterior, motivado básicamente por la mejora del resultado de la sociedad Proyectos y Servicios de Movilidad, SA.



Cuenta de pérdidas y ganancias consolidado Grupo Transports Metropolitans de Barcelona

(en miles de euros)

	Año 2021	Año 2020	Diferencia	% Dif.
A) OPERACIONES CONTINUADAS:				
INGRESOS				
Ventas	246.157	196.546	49.611	25,2
Accesorios en la explotación	33.614	29.662	3.952	13,3
Subvenciones especiales	8.066	9.578	-1.512	-15,8
Subvenciones totales:	618.674	660.058	-41.384	-6,3
<i>Subvenciones al servicio</i>	423.225	414.893	8.332	2,0
<i>Subvenciones por impacto COVID-19</i>	195.450	245.166	-49.716	-20,3
TOTAL INGRESOS	906.511	895.843	10.667	1,2
GASTOS DE EXPLOTACIÓN				
Aprovisionamientos	-21.954	-20.100	-1.854	9,2
Electricidad/Carburantes	-39.708	-31.229	-8.479	27,2
Personal	-460.778	-449.460	-11.318	2,5
Servicios Exteriores	-318.438	-328.356	9.919	-3,0
Tributos	-838	-666	-171	25,7
Variaciones de las provisiones	-2.561	-690	-1.871	271,0
Deterioro y Resultados por ventas de inmovilizado	3.818	130	3.687	
Otros resultados	53	0	53	
TOTAL GASTOS ANTES DE AMORTIZACIONES	-840.406	-830.372	-10.033	1,2
Amortizaciones	-80.523	-69.885	-10.638	15,2
Subvenciones en capital imputadas a pérdidas y ganancias	36.261	28.085	8.176	29,1
AMORTIZACIÓN LIMPIA	-44.262	-41.800	-2.462	5,9
TOTAL GASTOS DE EXPLOTACIÓN	-884.667	-872.172	-12.495	1,4
GASTOS FINANCIEROS				
Desp. Financieras por saneamiento CP	-22.111	-22.784	672	-3,0
Resultado financiero estructural	1.916	-2.305	4.221	-183,1
TOTAL RESULTADO FINANCIERO	-20.195	-25.088	4.893	-19,5
Participación en Beneficio sociedades puestas en equivalencia	831	2.608	-1.777	-68,1
RESULTADO TOTAL ANTES DE IMPUESTOS	2.479	1.190	1.289	108,2
Impuesto sobre Sociedades	-55	74	-129	-173,8
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (Después de impuesto s/ Beneficios)	2.424	1.265	1.159	91,6
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS				
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS (Después de impuesto s/ Beneficios)	0	0	0	
RESULTADO DEL EJERCICIO	2.424	1.265	1.159	91,6

9.2. Balance de Situación a 31 de diciembre

Acciones propias

La sociedad no tiene acciones propias. Durante el año no se han producido transacciones con acciones propias.

Plazos de pago a proveedores

En cuanto al plazo medio de pago a proveedores en 2021, en Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA ha sido de 52 días, en Transports de Barcelona ha sido de 50 días, en Projectes i Serveis de Mobilitat, de 38 días y en TMB, SL de 30 días.

En los últimos tiempos, la sociedad está adaptando los plazos de pago a proveedores con el objetivo de acercarlos en el período medio de pago, por debajo del máximo establecido en la normativa de morosidad.

Riesgos asociados a instrumentos financieros

Ver Nota 7.9. de las Cuentas Anuales del ejercicio 2021 del Grupo Consolidado de Transports Metropolitanas de Barcelona.

Balance de situación consolidado del grupo TMB

(en miles de euros)

	Año 2021	Año 2020	Diferencia
ACTIVO			
ACTIVO NO CORRIENTE	1.715.862	1.471.772	244.090
Inmovilizado intangible	16.178	16.175	3
Inmovilizado material	986.166	820.271	165.895
Inversiones inmobiliarias	0	0	0
Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a largo plazo	6.172	5.281	891
Inversiones financieras a largo plazo	707.235	629.970	77.264
Activos por impuesto diferido	111	74	36
ACTIVO CORRIENTE	290.051	256.003	34.048
Existencias	15.840	15.665	175
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	186.588	226.535	-39.948
Inversiones financieras a corto plazo	21	3.368	-3.346
Periodificaciones a corto plazo	415	173	242
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	87.187	10.262	76.925
TOTAL ACTIVO	2.005.912	1.727.775	278.138
PATRIMONIO LIMPIO Y PASIVO			
PATRIMONIO NETO	863.909	677.661	186.248
Fondos propios:	316.383	313.959	2.424
<i>Capital escriturado</i>	18.642	18.642	0
<i>Reservas</i>	296.747	294.052	2.695
<i>Resultados de ejercicios anteriores</i>	-1.430	0	-1.430
<i>Resultados del ejercicio</i>	2.424	1.265	1.159
Ajustes por cambio de valor	-35.283	-53.792	18.509
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	582.809	417.494	165.315
PASIVO NO CORRIENTE	881.551	798.147	83.404
Provisiones a largo plazo	6.038	9.600	-3.562
Deudas a largo plazo	875.513	788.547	86.966
PASIVO CORRIENTE	260.453	251.968	8.485
Provisiones a corto plazo	4.989	17.239	-12.250
Deudas a corto plazo	113.273	92.131	21.142
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	122.599	124.948	-2.349
Periodificaciones a corto plazo	19.592	17.650	1.942
TOTAL PASIVO	2.005.912	1.727.775	278.138

9.3. Información fiscal

Beneficios obtenidos país por país

Las sociedades del Grupo TMB como Transports de Barcelona, SA y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA siempre presentan sus respectivas Cuentas de pérdidas y ganancias iguales a cero beneficios. Aun así, 2021 se ha cerrado el ejercicio de FMB, SA con un resultado de 1.244,3 miles de euros procedentes de la venta de instrumentos financieros (venta de las acciones de TMB, SL propiedad de FMB, SA a la sociedad Transports de Barcelona, SA) y TB,SA ha tenido en 2021 un resultado de 7.259,1 miles de euros por la venta de instrumentos financieros (venta de las acciones de Transports Ciutat Comtal en propiedad de TB a la sociedad Projectes i Serveis de Mobilitat, SA).

En cuanto a las otras sociedades del Grupo, el resultado ha sido:

1.322,8 miles de euros

Projectes i Serveis de Mobilitat, SA

-103,5 miles de euros

Transports Metropolitans de Barcelona, SL

Impuestos sobre beneficios pagados

El año 2021 no hay pago de impuesto sobre beneficios. La previsión de pago del impuesto 2021 que se liquida en julio de 2022 es:

6.920,98 euros

FMB, SA

40.375,27 euros

TB, SA

43.774,35 euros

PSM, SA

Esta información se desarrolla en las Cuentas anuales del ejercicio (Situación fiscal).

Subvenciones públicas

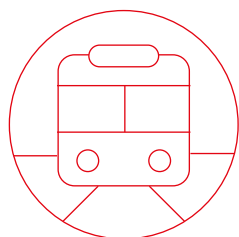
Esta información se desarrolla en las Cuentas anuales del ejercicio (apartado en lo referente a las subvenciones, donaciones y legados. Las subvenciones recibidas por FMB, SA y TB, SA en 2021 han sido:

AÑO 2021 (en miles de euros)	FMB, SA	TB, SA
Subvenciones al servicio de ATM:	361.797	256.877
Subvenciones especiales del AMB por títulos sociales:	3.108	4.662
Subvenciones por líneas 80 de bus:		31
Subvenciones del Ayuntamiento de Barcelona por servicios de bus en los cementerios:		73
Subvención CON por adquisición de 30 autobuses:		253
Subvenciones en capital:	24.919	11.341

Dentro de las subvenciones al servicio de ATM a FMB, SA se incluyen 48.909 miles de euros de subvenciones por renting de trenes y 121.414 miles de euros de subvenciones por cánones de la L9/L10.

9.4. Inversiones

El año 2021 se ha hecho un gran esfuerzo inversor en las sociedades del Grupo Consolidado de TMB puesto que las inversiones han ascendido a 246,6 millones de euros, donde destacan, sobre todo, las adquisiciones de trenes y autobuses.



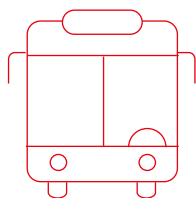
Inversiones en FMB, SA

Las inversiones más significativas del ejercicio han sido las siguientes:

- » *Aplicaciones informáticas:* licencias de *Microsoft Office 365*, licencias de *Windows* y del software *Wmware*.
- » *Edificios y otras construcciones:* destacar los módulos prefabricados del Taller de Can Boixeres y la inversión destinada a la remodelación de la cubierta del Taller de Sagrera.
- » *Instalaciones fijas:* resaltar las inversiones destinadas a la consolidación de la estructura en Can Serra, los enclaves en la L1, alumbrado de túneles, escalas mecánicas y la renovación de vías del tramo La Pau-Maresme.
- » *Maquinaria, instalaciones y utillaje:* destacar las columnas elevadoras, kits de lectores de tarjetas EMV, el medidor de perfil y parámetros de rueda y el puente grúa, entre otros.
- » *Equipos para procesos de información:* destacar las destinadas a ordenadores HP y servidores HPE Proilant.
- » *Elementos de transporte:* la compra de trenes y furgonetas y las destinadas a la remodelación de trenes.
- » *Recambios para inmovilizado:* kit de bujías de ruedas de trenes y material diverso del parque de trenes (tren stop, TCMS, etc).

Asimismo, las variaciones de inmovilizado en curso ascienden a 53,7 millones de euros, de las cuales 27,8 millones de euros corresponden a la compra de 42 trenes y la ampliación posterior de 8 trenes. Destacan las inversiones en automatización de puertas de accesos a estaciones, las fijaciones antivibratorias, las actuaciones de adaptación de la L1 a personas de movilidad reducida, las inversiones derivadas de la T-movilidad y de los equipos de videovigilancia, entre otros.



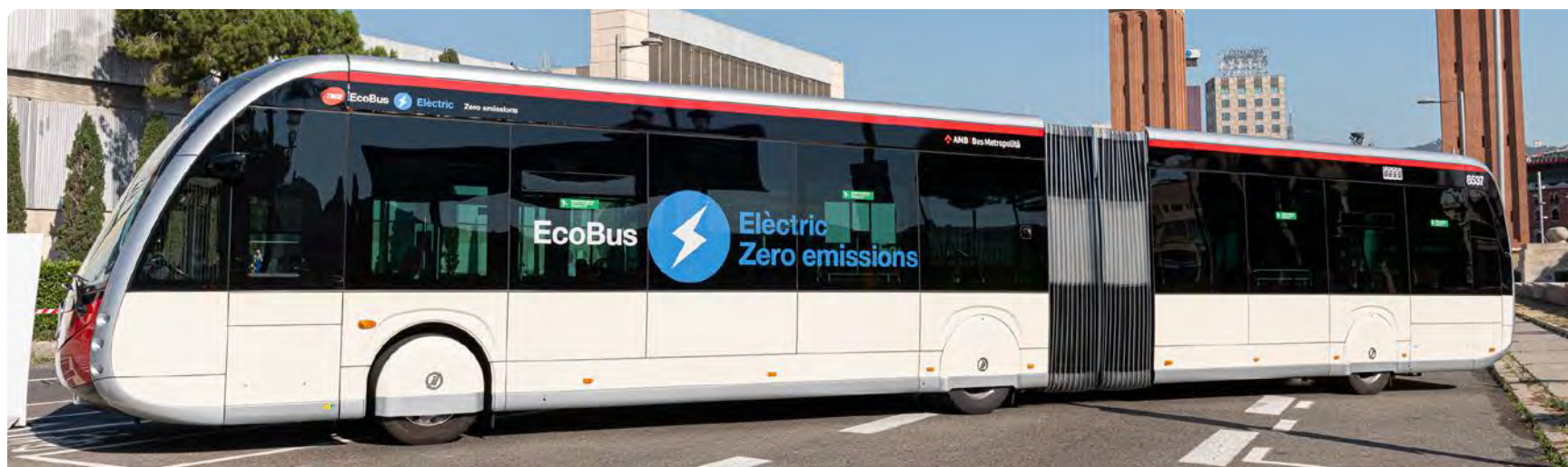


Inversiones en TB, SA

Del conjunto de inversiones realizadas hay que destacar las siguientes:

- » *Aplicaciones informáticas:* hacen referencia a licencias de *Microsoft Office 365*, licencias de *Oracle* y de *Windows*, principalmente.
- » *Edificios y otras construcciones:* destacar las destinadas en el nuevo Centro Médico y la ampliación de manzanas urbanas y de la zona de descanso de Zona Franca I, entre otros.
- » *Maquinaria, instalaciones y utillaje:* destacar las columnas elevadoras, la instalación de la pasarela portátil para reparar los techos de los buses de Triangle, las destinadas en la Red PML y a la ampliación de la red Tetra.
- » *Elementos de transporte:* hacen referencia a 30 autobuses propulsados con GNC, 26 estándares HYB para AMB, 16 articulados híbridos, 9 articulados eléctricos, una furgoneta eléctrica y 5 turismos eléctricos.

15,9 millones de euros de variación de inmovilizado en curso corresponden al saldo de dos cuentas: 1,7 millones de euros de anticipos por la compra de autobuses y, por otro lado, al inmovilizado en curso por valor de 14,2 millones de euros. Dentro de estos últimos se incluyen la compra de autobuses, inversiones del proyecto T-movilidad e inversiones en la nueva cochera de Zona Franca Port.



Otras inversiones

En Projectes i Serveis de Mobilitat, SA las inversiones han sido de **950,2 miles de euros**, destacando las aplicaciones informáticas de apoyo TDO y, dentro de variaciones de inmovilizado en curso, 916,0 miles de euros, destinadas a revisión del Telefèric de Montjuïc.

En TMB, SL destaca la inversión destinada a la plataforma *E-commerce evolution*.

En cuanto a la Fundación TMB, hay 136,2 miles de variaciones de inmovilizado en curso que corresponden a la restauración del autobús *Tilling Stevens*.

Finalmente, en el cuadro siguiente se recogen las inversiones del Grupo por sociedades correspondientes en 2021:

Conceptos	FMB, SA	TB, SA	PSM, SA	TMB, SL	Fundación	TOTAL
Inmovilizado Intangible:	1.845,0	1.539,0	34,2	137,7	0,0	3.555,9
Propiedad industrial		0,0				0,0
Aplicaciones informáticas	1.845,0	1.539,0	34,2	137,7		3.555,9
Inmovilizado Material:	129.489,8	42.817,8	0,0	0,0	0,0	172.307,6
Edificios y otras construcciones	2.405,6	107,9				2.513,5
Instalaciones fijas	3.219,1					3.219,1
Maquinaria, instalaciones y utillaje	1.855,5	623,8				2.479,3
Subcentrales	0,0					0,0
Mobiliario y enseres	225,2	34,9				260,1
Equipos para proceso de información	101,9	20,1				122,0
Elementos de transporte	119.594,3	42.031,1				161.625,4
Repuestos para inmovilizado	2.088,2	0,0				2.088,2
Subtotal	131.334,8	44.356,8	34,2	137,7	0,0	175.863,5
Variaciones de inmovilizado en curso	53.743,8	15.932,0	916,0		136,2	70.728,0
Total (miles de euros)	185.078,6	60.288,8	950,2	137,7	136,2	246.591,5





10

Gestión del COVID-19

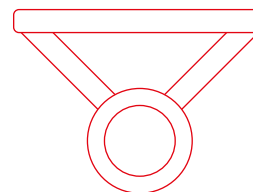
10.1. Organización para la gestión del COVID-19

El estallido en 2020 de la pandemia provocada por el coronavirus SARS-CoV-2 y la enfermedad COVID-19 supuso la adopción de una serie de medidas inéditas, como la necesidad de restringir los desplazamientos de las personas, que afectó directamente a la prestación del servicio de las redes de transporte público. Los meses de febrero y marzo de 2020, los Comités de seguridad y salud de FMB, SA y TB, SA acordaron varias medidas de protección publicadas en instrucciones internas distribuidas a través de correo electrónico, avisos y publicaciones en la intranet.

Desde el momento de la irrupción de la pandemia se creó un gabinete de crisis al más alto nivel directivo para poder tomar de manera rápida, efectiva y coordinada todas las acciones necesarias para asegurar la seguridad de clientes/as y del personal empleado y el máximo nivel de

oferta posible para garantizar la movilidad manteniendo ocupaciones bajas. En los meses siguientes TMB ha continuado trabajando al mejorar la seguridad en metro y bus ante la pandemia, y en la mejora continua del servicio para que el transporte público sea la opción preferente de movilidad para los ciudadanos y ciudadanas.

Hay que destacar la **Medalla de Honor 2021** que ha recibido la **plantilla de TMB** de manos del Ayuntamiento de Barcelona por su papel durante la crisis sanitaria.

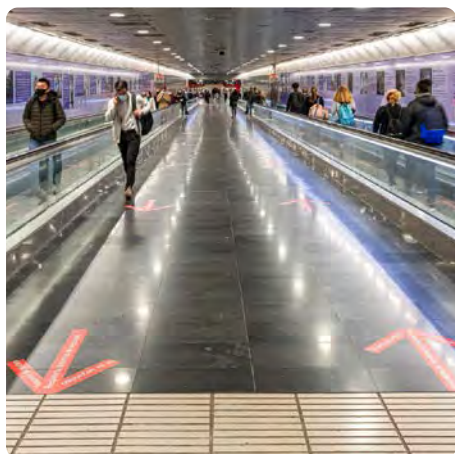


Hay que destacar la Medalla de Honor 2021 que ha recibido la plantilla de TMB de manos del Ayuntamiento de Barcelona por su papel durante la crisis sanitaria



10.2. Medidas de salud y seguridad adoptadas

El seguimiento semanal de los datos por parte del Comité de dirección ha permitido adoptar las decisiones más oportunas en cada momento de forma inmediata a lo largo de los meses en función de la evolución de la pandemia. Las medidas de protección más relevantes a lo largo de este año han sido las siguientes:



- Actualización del Plan de Salud y Seguridad frente al coronavirus SARS CoV-2 en su última versión revisada del mes de agosto de 2021.
- Refuerzo sanitario asistencial accesible para cualquier consulta del personal.
- Punto fijo en el orden del día en las reuniones ordinarias del Comité de salud y seguridad.
- Vigilancia epidemiológica y estudio de los posibles brotes.
- Vigilancia de los espacios de trabajo sobre la aplicación efectiva de las medidas de protección colectivas.
- Información semanal al Comité de dirección y a los representantes legales de los/as trabajadores/as sobre los casos positivos incidentes, segmentados por categorías profesionales.
- Revisión y vigilancia de la señalización en todos los espacios de trabajo.
- Rastreo de casos de contactos laborales estrechos.
- Mantener las medidas organizativas para minimizar la agrupación de personal a la hora de entrar y salir a trabajar, en los comedores y salas de descanso y la constitución de grupos estables de trabajo.
- Realización de pruebas diagnósticas y de criba (TAR).
- Entrega periódica y frecuente de equipos de protección individual.
- Auditoría externa: “Protocolo de actuación ante los riesgos derivados del Covid-19 en centros de trabajo y establecimientos públicos”.

10.3. Actuaciones para combatir el COVID-19 en el servicio de metro y bus

Durante el año 2021 se ha seguido trabajando en las diferentes líneas comenzadas el año anterior:

Protección de las personas trabajadoras

Plan de choque para mejorar los sistemas de ventilación de dependencias: en Metro se ha hecho un diagnóstico de los sistemas de ventilación de todos los espacios con presencia permanente de personas trabajadoras. Se ha hecho una medida de caudales para verificar el cumplimiento de las recomendaciones de las autoridades sanitarias y, en aquellas dependencias con caudales insuficientes, se ha hecho una serie de actuaciones encaminadas a mejorar la ventilación. En determinadas dependencias se han instalado purificadores de aire con filtros HEPA (High Efficiency Particulate Arresting) como complemento de las mejoras anteriores.

Actuaciones para reforzar la limpieza y la desinfección

Hay que destacar la acreditación oficial de las redes de TMB, metro y bus con el certificado Applus en cuanto a la aplicación de los protocolos y procedimientos de limpieza, desinfección y control, así como de organización y atención al cliente.

Durante el año 2021 se han mantenido los refuerzos en la limpieza y desinfección de la red de metro iniciados el año anterior, tanto en las instalaciones para uso de los/as clientes/as (estaciones y trenes) como en las de uso del personal (dependencias, edificios y talleres).

La desinfección preventiva se ha centrado en todos aquellos elementos susceptibles de ser tocados o manipulados con las manos. Se realizan desinfecciones dos veces al día en estaciones y dependencias y tres veces al día en talleres y centros de control. En los trenes se realiza una vez al día y una vez adicional cuando el tren se lleva a revisión de mantenimiento.



10.4. Acciones de comunicación y atención a los/as usuarios/as

10.4.1. Acciones de comunicación digital y atención al cliente

Dadas las restricciones provocadas por la aparición del COVID-19, se decidió que los trámites de acreditación que se tenían que hacer presencialmente se pudieran hacer a través de los canales digitales y así, evitar desplazamientos y bajar la afluencia de usuarios/as en los Puntos TMB.

La declaración de pandemia y la crisis sanitaria requirió una gestión ágil de la información. Se participó en todos los protocolos informativos y de comunicación del Comité de crisis, aplicándolos al ámbito web y App, y se desarrollaron iniciativas como:

- » Sección web COVID-19 y página landing de medidas en el transporte público.
- » Galería de imágenes COVID-19: aportadas por los/as usuarios/as a través de Instagram; una selección de la galería se expuso en el Espacio Mercè Sala durante el mes de septiembre del 2020.
- » Splash page en TMB App: página de inicio a la aplicación para destacar informaciones esenciales que los/as usuarios/as tienen que conocer para usar el transporte público.



Durante 2021 la web publicó campañas corporativas sobre seguridad en el transporte público y toda la información sobre medidas, restricciones y normas vigentes en cada fase, así como de los nuevos servicios digitales que se desarrollaban.

También se apoyó a las iniciativas corporativas: agradecimiento a los/as trabajadores/as, acción de voluntariado, entretenimientos para hacer en casa, cuento infantil, mural homenaje en la estación Sant Pau, etc.

10.4.2. Comunicación interna a la plantilla de TMB

La pandemia del COVID-19 ha centrado en buena parte el ejercicio del 2021. La excepcionalidad de la situación inicial provocó una masividad informativa a nivel de medios de comunicación y partes sociales. Por eso, el objetivo de Comunicación interna fue convertirse en el referente informativo interno, con información rigurosa y trabajada conjuntamente con los responsables de prevención y salud laboral. Para hacerlo, se creó un site específico en la intranet, donde se aglutina toda la información referida a Normativa, Instrucciones internas, Noticias, Recursos informativos, Preguntas sobre restricciones de actividad por COVID-19 en Cataluña, un FAQs y el InfoTMB.

En paralelo a la crítica situación, y fruto de una propuesta de una trabajadora, para motivar los/as trabajadores/as de TMB, se organizó el flashmob “Jerusalema challenge”, con la participación de más de 80 personas. El video se compartió en las redes sociales de la compañía, siendo lo más visto de toda la historia de TMB, con más de 62.000 visualizaciones.



En paralelo a la crítica situación, y fruto de una propuesta de una trabajadora, para motivar a los/as trabajadores/as de TMB, se organizó el flashmob “Jerusalema challenge”

10.5. Afectación sobre la movilidad

La crisis sanitaria y económica derivada de la pandemia del COVID-19 ha continuado impactando de forma significativa en la movilidad durante el año 2021. Las restricciones y recomendaciones de diversa índole, que han decretado las autoridades durante este año, han provocado una disminución importante de la demanda de Bus y Metro a causa, principalmente, de los factores siguientes:

Confinamiento de la población: durante los primeros meses del año (de enero a mayo) hubo varios tipos de confinamiento de la población que impactaron de forma significativa en la movilidad: municipal, comarcal, regional, toques de queda, etc.

Crisis económica: a pesar de que el crecimiento del PIB de Cataluña ha sido del 5,9% durante el 2021, todavía se arrastra la caída económica del año anterior (el 2020 el PIB catalán cayó un 11,5%). Además, un número elevado de trabajadores/as continúan en el paro o en situación de Expediente de regulación temporal de ocupación (ERTE).

Teletrabajo y educación a distancia: durante la primera parte del año el teletrabajo continuó siendo ampliamente recomendado por las autoridades en aquellos trabajos donde se podía llevar a cabo. En cambio, después del verano ha ganado peso la tendencia a volver al trabajo presencial, si bien manteniendo una parte de teletrabajo.

Caída de la actividad turística: a principios de año las restricciones de movimiento afectaban de una forma muy importante la actividad turística. Sin embargo, desde el verano se ha recuperado cierta actividad en el sector sin llegar, eso sí, a los niveles anteriores a la pandemia.

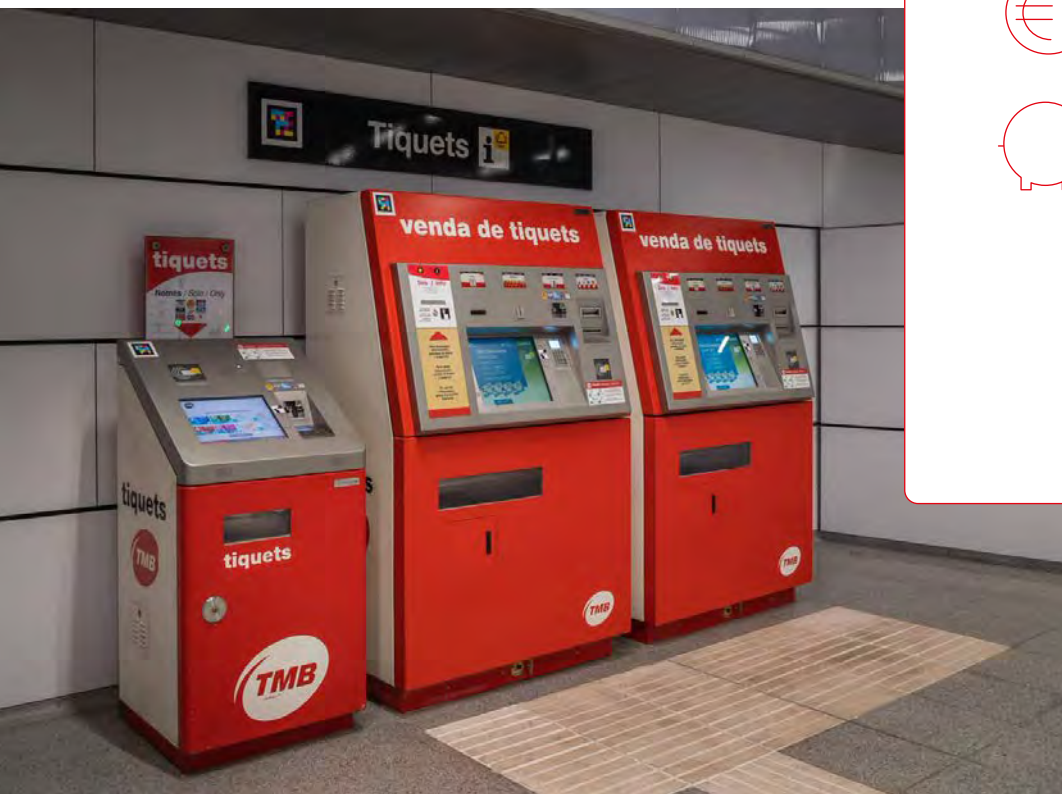
Cambio de hábitos: A pesar de la vuelta a una “cierta normalidad” pasado el verano, se ha mantenido una percepción de inseguridad ante la pandemia en el transporte público, lo cual ha hecho que parte de los viajeros hayan buscado modos de transporte alternativos (coche, bicicleta, vehículos de movilidad personal, etc).

Respecto a la evolución de la demanda del bus y del metro durante el año 2021, se ha observado como se ha ido recuperando a lo largo de los meses, si bien todavía no ha logrado el volumen de viajeros del año 2019. De esta manera, si el mes de enero la demanda estaba alrededor del 50% de la registrada el mismo mes del año 2019, el mes de noviembre la diferencia se había reducido al 17-18%. En cuanto a las validaciones acumuladas, se espera cerrar en 2021 con un 32-33% menos de la demanda prepandemia.

La previsión para el año 2022 es que siga la tendencia de recuperación de la demanda iniciada en 2021, si bien no se espera que a finales de año se logre todavía el volumen de viajeros de 2019. Además, es de prever que los principales factores que han provocado una caída de la demanda durante la pandemia se mantengan durante el 2022, a excepción quizás del confinamiento de la población, que parece ya poco probable. El impacto de estos factores iría menguando a medida que pasen los meses.

10.6. Impacto económico

El impacto del COVID-19 en las necesidades a subvencionar de TMB del ejercicio 2021, respecto las necesidades previstas en el Contrato-Programa, informado a la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM), ha sido de **195,45 millones de euros**:



Impacto del COVID-19 en las necesidades de TMB en 2021

Miles de euros



185.035

Disminución de ingresos



14.538

Incremento de gastos



4.123

Ahorros

195.450

Total impacto del COVID-19 en las necesidades de TMB

Como se puede ver, el impacto más grande corresponde a la disminución de ingresos (ventas netas) por la reducción de pasaje respecto a un año sin pandemia.



11

Acontecimientos importantes después del cierre del ejercicio

Después del cierre del ejercicio no se ha producido ningún acontecimiento remarcable que no estuviera contemplado dentro de los planes económicos y operacionales previstos para el año 2022.

Asimismo, el Consejo de Administración de la Autoridad del Transporte Metropolitano decidió, el pasado 23 de diciembre de 2021, mantener las tarifas del transporte público para el próximo ejercicio de 2022. La decisión del Consejo de Administración de ATM se tomó para hacer frente al impacto negativo que la pandemia tiene para muchas personas y familias.

Por otro lado, la Unión Internacional del Transporte (UITP) ha otorgado a TMB el **premio UITP a la Diversidad, inclusión e igualdad de género** durante el Congreso y Exposición del Transporte MENA de la UITP, celebrado en Dubai en el mes de febrero de 2022. El premio reconoce el compromiso y el trabajo de TMB en este ámbito, implementado a través de sus planes contra el acoso y la LGTBI-fobia, así como las diferentes acciones para promover la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Durante el mes de febrero de 2022 se ha publicado la concesión de las subvenciones del *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA)*. Las ayudas otorgadas suman un total de 40,5 millones de euros que corresponden a: 22,4 millones de euros para la compra de 81 autobuses eléctricos de 12 metros y 24 autobuses eléctricos de 18 metros y, por otro lado, 18,1 millones de euros para los proyectos de videovigilancia y sistema de información a bordo del bus, y digitalización de elementos de información en las estaciones de metro y digitalización de la gestión y mantenimiento de activos de metro.



El Consejo de Administración de la Autoridad del Transporte Metropolitano decidió, el pasado 23 de diciembre de 2021, mantener las tarifas del transporte público para el próximo ejercicio de 2022



12

Tabla de contenidos del estado de información no financiera

(GRI 102.55)

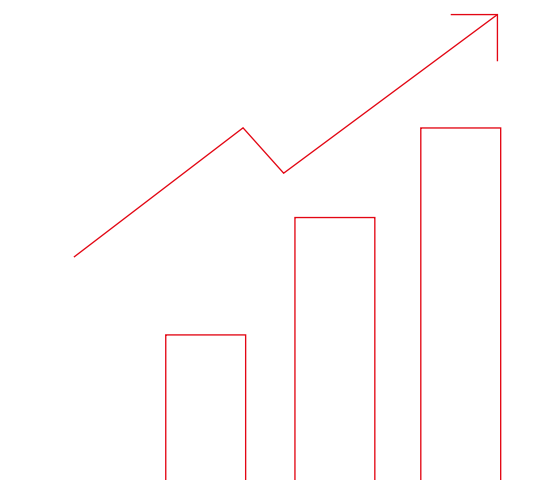


En cumplimiento de la **Ley 11/2018 de 28 de diciembre**, se ha incorporado en este Informe de Gestión de 2021 el Estado de información no financiera (EINF) de la sociedad, de acuerdo con los contenidos y requisitos exigidos por esta ley, el cual se desarrolla a lo largo de los diferentes capítulos de este informe.

El EINF se ha elaborado describiendo las principales actuaciones realizadas durante el año 2021 en los ámbitos medioambientales, sociales y relativos al personal de la sociedad, los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, y sobre la relación de la empresa con la sociedad, siguiendo los principios de precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad. Estas actuaciones vienen acompañadas de indicadores clave de resultados no financieros representativos de la actividad de la sociedad, basados, siempre que ha sido posible, porque son aplicables al ámbito del transporte público y también porque se ha dispuesto de la información correspondiente, en estándares de información internacionales de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative (GRI)*. En otros casos se han empleado indicadores similares o aquellos más específicos comúnmente utilizados en el sector del transporte público para complementar la información.

Finalmente, tal como indica la ley, el EINF se ha verificado por un prestamista independiente de servicios de verificación.

MODELO DE NEGOCIO	Contenido principal	Estándar GRI de referencia	Referencia en índice de contenido	Explicación/ Observaciones
Sociedades del Grupo, Misión, Visión y Valores de TMB, Modelo de Negocio, Entorno institucional, Servicios y productos de TMB, Gobernanza, Grupos de interés	Breve descripción del modelo de negocio del Grupo	GRI 102.1 a GRI 102.5, GRI 102.7, GRI 102.13, GRI 102.14, GRI 102.16, GRI 102.18, GRI 102.22, GRI 102.23, GRI 102.40, GRI 102.45 i GRI 102.53	Capítulo 3, Apartado 3.1, 5.1.1 i 5.3.1	Ver también Cuentas Anuales de la Sociedad (Nota 1)



	Contenido principal	Estándar GRI de referencia	Referencia en índice de contenido	Explicación/Observaciones
Introducción Estado de Información No Financiera	Ley 11/2018 de 28 de diciembre	GRI 101, 103, 102.50, 102.51, 102.52, 102.54, 102.55 i 102.56	Capítulo 12	
Gestión del riesgo	Sistema de gestión de riesgos y tipos de riesgos y acciones correctoras	GRI 102.15	Apartado 5.2	
Materialidad	Temas materiales	GRI 102.46 i GRI 102.47	Apartado 5.3.2	
I. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
I.1. Prevención de riesgos medioambientales	Cobertura de riesgos medioambientales	GRI 102.11 i GRI 307.1	Apartado 7.1.1	No ha habido sanciones en materia medioambiental
I.2. Contaminación	<ul style="list-style-type: none"> - SGAiE (ISO 14001/50001) - Energía, CO₂ y Calidad del aire - Medidas contra la contaminación - Compromiso de las Administraciones para reducir la contaminación - Otros tipos de contaminación 	GRI 305.4 GRI 305.5	Apartados 7.1.2; 7.4.1 i 7.4.2	Ver también 7.4.3. Fondo Next Generation
I.3. Economía circular y prevención y gestión de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Prevención y gestión de residuos - Tramitación y mantenimiento de permisos y autorizaciones ambientales - Cuantificación de los Residuos de Metro <ul style="list-style-type: none"> - Desperdicio alimentario 	GRI 306.2 a GRI 306.5	Apartado 7.2.1	
I.4. Uso sostenible de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Consumos de energía, carburante y agua - Fomento de la eficiencia energética en el metro. Aprovechamiento del agua de los Pozos de agotamiento 	GRI 302, GRI 303.2 i GRI 303.5	Apartado 7.3	
I.5. Cambio Climático	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución de las Emisiones de CO₂ (en toneladas) y Medidas contra el cambio climático 	GRI 305.1 i GRI 201.2	Apartado 7.4.1	Ver 7.4.4 Reglamento europeo sobre inversiones sostenibles (Taxonomía)
I.6. Protección de la Biodiversidad		GRI 304	Apartado 7.2.2	La actividad de TMB no afecta a ningún espacio natural protegido

	Contenido principal	Estándar GRI de referencia	Referencia en índice de contenido	Explicación/Observaciones
II. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
II.1. Ocupación	<ul style="list-style-type: none"> - Contratación laboral - Procesos de selección y promoción - Plantilla por sexos, por nacionalidades, <ul style="list-style-type: none"> - Plantilla por edades - Plantilla por clasificación profesional - Plantilla por Modalidad de contrato <ul style="list-style-type: none"> - Empleados con discapacidad <ul style="list-style-type: none"> - Despidos - Remuneraciones y brecha salarial <ul style="list-style-type: none"> - Desconexión laboral 	GRI 102.8 GRI 102.38 GRI 102.39 GRI 202.1 GRI 202.2 GRI 401.1 i 401.2 GRI 405.1 i 405.2	Apartados 6.1, 6.1.1 y 6.1.2	
II.2. Organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas de conciliación familiar - Modificaciones de jornada, conciliación, permisos y beneficios <ul style="list-style-type: none"> - Horas de absentismo - Desarrollo del talento 	GRI 401.3	Apartado 6.3.1	
II.3. Salud y Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Salut, seguretat i benestar laboral - Lessions per accidents de treball <ul style="list-style-type: none"> - Malalties professionals 	GRI 403 i GRI 102.44	Apartado 6.4	Se complementa con la información de la gestión del Covid-19 (Capítulo 10)
II.4. Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Negociación colectiva - Integración y cohesión de los/as trabajadores/as - Organización del diálogo social <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación interna 	GRI 402 GRI 102.41 GRI 404.2	Apartados 6.3.2 y 6.3.3	
II.5. Formación	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad formativa y Desarrollo del talento 	GRI 404.1 i GRI 404.3	Apartados 6.2.1 y 6.2.2	
II.6. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> - Código operativo de accesibilidad universal - Prórroga Convenio acceso scooters al T.Público - Mejora de la accesibilidad cognitiva a la red de metro <ul style="list-style-type: none"> - Formación en accesibilidad - Etiquetas inteligentes. NaviLens - Otras acciones de accesibilidad 	GRI 102.44	Apartado 4.1.4	Se complementa con información de acciones de accesibilidad digital
II.7. Igualdad	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones realizadas en materia de igualdad 	GRI 406	Apartado 6.3.4	ver también formación en derechos humanos (Apartado 8.3)

	Contenido principal	Estándar GRI de referencia	Referencia en índice de contenido	Explicación/Observaciones
III. INFORMACIÓN SOBRE RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS				
		GRI 412	Apartado 8.3	TMB desarrolla su actividad teniendo en cuenta en todo momento el respeto a los derechos humanos fundamentales
IV. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
	<ul style="list-style-type: none"> - Protección de datos - Transparencia - Cumplimiento normativo - Política Pública - Cumplimiento socioeconómico - Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 	GRI 415, GRI 419, GRI 205.1, GRI 102.17	Apartados 3.1.3, 4.3.2, 5.1.2 y 5.3	
V. SOCIEDAD				
V.1. Compromisos de la Empresa con el desarrollo sostenible	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisiciones en ámbito local - Iniciativas sociales - Fundación TMB 	GRI 204	Apartados 8.1.1 y 8.2	
V.2. Subcontratación y Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación de la nueva versión del Procedimiento interno P716 - Aplicación de la Nueva Ley de contratación (Ley 9/2017) 	GRI 308, GRI 407, GRI 408, GRI 409, GRI 414	Apartado 3.1.3	Actualmente todos los Pliegos de condiciones particulares de TMB incorporan un apartado específico de obligaciones en materia ambiental y social
V.3. Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil del Cliente de metro y bus según variables sociodemográficas - Valoración satisfacción de los clientes - Seguridad del Servicio - Comunicación corporativa - Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 	GRI 102.6 GRI 416.1 GRI 418	Apartados 4.1.2, 4.1.3, 4.3, 4.4.1 y 4.4.2	Se complementa con al información de la gestión del Covid-19 (Capítulo 10)
V.4. Información Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios obtenidos país por país - Impuestos sobre beneficios pagados - Subvenciones públicas del ejercicio 	GRI 201.4 i GRI 207.4	Apartado 9.3	Ver también Cuentas Anuales de la Sociedad
VI. INFORMACIÓN FINANCIERA				
	<ul style="list-style-type: none"> - Operaciones de tesorería y planificación financiera - Cuenta de Pérdidas y Ganancias - Balance de situación a 31 de diciembre - Otra información financiera 	GRI 201.1 i GRI 203.1	Apartados 9.1, 9.2 y 9.4	Ver también Cuentas Anuales de la Sociedad



Transports
Metropolitans
de Barcelona

www.tmb.cat

