

**Annex a l'Informe de gestió 2023 de
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA**

Estat d'informació no financera

Març 2024



Transports
Metropolitans
de Barcelona

ÍNDEX

Continguts

1.	Introducció.....	6
2.	Qui som	7
2.1.	El nostre model de negoci	9
2.1.1.	Serveis i productes de TMB	9
2.1.2.	Entorn institucional	10
2.1.3.	Compra responsable.....	11
3.	Fets i dades destacats de l'any 2023	14
3.1.	Principals dades de la xarxa de metro.....	14
3.2.	Fets destacats de 2023	14
4.	Relacions amb la nostra clientela	16
4.1.	Perfil de la clientela	16
4.1.1.	Distribució dels títols de viatge de metro.....	16
4.2.	Atenció i satisfacció del client	17
4.2.1.	Valoració del servei per part dels clients	17
4.2.2.	Queixes, reclamacions i suggeriments.....	18
4.2.3.	Informació i atenció.....	19
4.2.4.	Àmbit comercial	20
4.2.5.	Àmbit digital.....	20
4.2.6.	Relació amb els mitjans de comunicació.....	22
4.2.7.	Comunicació i campanyes publicitàries importants	22
5.	Accessibilitat dels serveis	23
6.	Salut i seguretat del passatge	26
6.1.	Viatges segurs.....	26
6.2.	Protecció de dades.....	27
7.	Una gestió responsable	29
7.1.	Ètica i bon govern.....	29
7.1.1.	Governança	29
7.1.2.	Normativa i reglament	31
7.1.3.	Informació fiscal	34
7.2.	Gestió del risc: Sistema de Gestió de riscos i oportunitats	35
7.3.	Transparència	37
7.3.1.	Grups d'interès	39

7.3.2.	Materialitat: els aspectes rellevants.....	42
8.	La nostra gent	45
8.1.	Perfil del grup.....	45
8.1.1.	Ocupació	45
8.1.2.	Política retributiva	53
8.2.	Atracció i impuls del talent.....	56
8.2.1.	Formació	56
8.2.2.	Desenvolupament del talent	61
8.3.	Benestar, diversitat i inclusió.....	67
8.3.1.	Organització del treball	67
8.3.2.	Relacions laborals i socials	71
8.3.3.	Comunicació interna.....	75
8.3.4.	Igualtat d'oportunitats.....	76
8.4.	Seguretat i salut en el treball.....	78
8.4.1.	Foment de la salut i la seguretat laboral	78
8.4.2.	Accidentalitat laboral	84
9.	Protecció del medi ambient	86
9.1.	Gestió ambiental.....	86
9.1.1.	Prevenció de riscos ambientals.....	86
9.1.2.	Sistema de gestió ambiental i energètica	86
9.2.	Reducció de l'impacte en l'entorn	87
9.2.1.	Prevenció i gestió de residus.....	87
9.2.2.	Protecció de la biodiversitat	90
9.3.	Minimització de l'ús de recursos.....	90
9.3.1.	Aigua: consum i aprofitament	90
9.3.2.	Energia i carburant	91
9.4.	Lluita contra el canvi climàtic	93
9.4.1.	Emissions	93
9.4.2.	Altres tipus de contaminació	95
9.4.3.	Fons Next Generation EU	96
9.4.4.	Altres ajuts	97
9.4.5.	Taxonomia	97
9.4.6.	Estimació de l'impacte financer dels riscos associats al canvi climàtic	98
10.	Compromís social.....	104
10.1.	Pla de responsabilitat social- Agenda 2030	104
10.2.	Contribució a la societat.....	104
10.3.	Fundació TMB	105

10.3.1.	Projectes socials	105
10.3.2.	Projectes culturals	106
10.3.3.	TMB Educa	107
10.3.4.	Patrimoni històric	107
10.4.	Drets humans.....	108
11.	Taula de continguts de l'EINF (GRI 1 Req. 7)	110

1. Introducció

En compliment de la **Llei 11/2018 de 28 de desembre**, s'ha incorporat en l'annex de l'Informe de Gestió de 2023 l'**Estat d'informació no financera de la societat (EINF)**, d'acord amb els continguts i requisits exigits per aquesta llei, el qual es desenvolupa al llarg dels diferents capítols d'aquest document annex a l'Informe de Gestió de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

L'EINF s'ha elaborat descrivint les principals actuacions realitzades durant l'any 2023 en els àmbits mediambientals, socials i relatius al personal de la societat, els drets humans, la lluita contra la corrupció i el suborn, i sobre la relació de l'empresa amb la societat, seguint els principis de precisió, equilibri, claredat, comparabilitat, exhaustivitat, context de sostenibilitat, puntualitat i verificabilitat. Aquestes actuacions venen acompanyades d'indicadors clau de resultats no financers representatius de l'activitat de la societat, basats (sempre que ha estat possible i perquè són aplicables a l'àmbit del transport públic i també perquè s'ha disposat de la informació corresponent) en estàndards d'informació internacionals de sostenibilitat de *Global Reporting Initiative (GRI)*. En altres casos s'han emprat indicadors similars o aquells més específics comunament utilitzats en el sector del transport públic per complementar la informació.

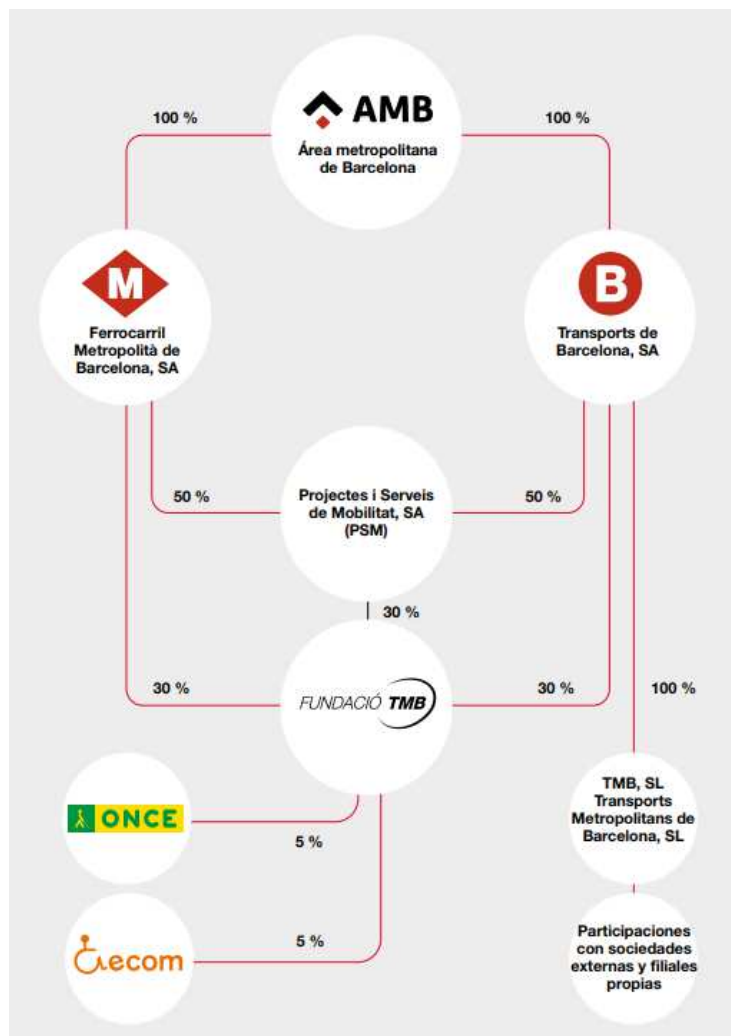
Finalment, tal com indica la llei, l'EINF s'ha verificat per un prestador independent de serveis de verificació.

2. Qui som

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

El Grup també inclou les societats **Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, (PSM)** que gestiona el telefèric de Montjuïc i el Servei de bicicleta metropolità AMBici; **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**, que gestiona productes tarifaris i altres serveis de transport, i les **societats associades consolidades per posada en equivalència Transports Ciutat Comtal, SA i Societat Catalana per a la Mobilitat, SA.**

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



Les empreses de FMB i TB **presten servei en l'àmbit de Barcelona i la seva àrea metropolitana, incloses dins del Sistema Tarifari Integrat (STI) de la regió metropolitana**

de Barcelona, i ho fan de manera totalment coordinada, compartint estructures corporatives i de gestió.

TMB treballa per millorar la ciutat i el seu entorn com a operador principal de la seva mobilitat, assumint els reptes de futur que generen els canvis. Són criteris fonamentals de la seva gestió: la cultura de la innovació, la millora constant, el rigor i la transparència.

El seu objectiu principal és ser una empresa pública de referència. Amb aquesta finalitat, impulsa tots els seus programes d'actuació, la protecció del medi ambient, l'estalvi d'energia, la promoció de la inclusió social i l'impuls de les polítiques d'accessibilitat, vectors **d'una mobilitat sostenible i inclusiva**.

L'any 2021 es va elaborar i aprovar el **Pla Estratègic TMB 2025**, fruit del qual es van redefinir la Missió, la Visió i els Valors de TMB:



MISSIÓ

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

Contribueixin a la **millora de la mobilitat ciutadana** i al desenvolupament sostenible.

Garanteixin la prestació d'un **servei excel·lent** a la ciutadania.

Potenciïn les **polítiques d'igualtat d'oportunitats i responsabilitat social**.

Utilitzin de forma **eficient els recursos públics**.



VISIÓ

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

Per la seva gestió integrada de serveis a la ciutadania, de metro i autobusos i altres modes i serveis de mobilitat.

Pel seu compromís amb la sostenibilitat urbana i el medi ambient.

Per la qualitat tècnica que ofereix i per la qualitat percebuda per la ciutadania i els seus grups d'interès.

Per l'eficiència dels seus processos i l'optimització en l'ús dels recursos.

Per la innovació i l'aplicació eficient de la tecnologia com a palanca de millora del servei.

Pels valors que projecten les empleades i empleats amb el seu comportament i l'excel·lència de la seva feina.

Pel seu compromís amb la societat, amb la ciutadania, amb els grups d'interès i amb la mateixa plantilla.



VALORS

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

Vocació de servei públic i servei excel·lent.

Gestió eficient.

Comportament socialment responsable.

Valors d'igualtat d'oportunitats, diversitat, integritat, honestat i respecte.

Transparència.

Compromís

Lideratge i treball en equip.

Reconeixement, equitat i creixement personal i professional

Ambició innovadora i d'avantguarda tecnològica i millora constant

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

Carrer 60, núm. 21-23

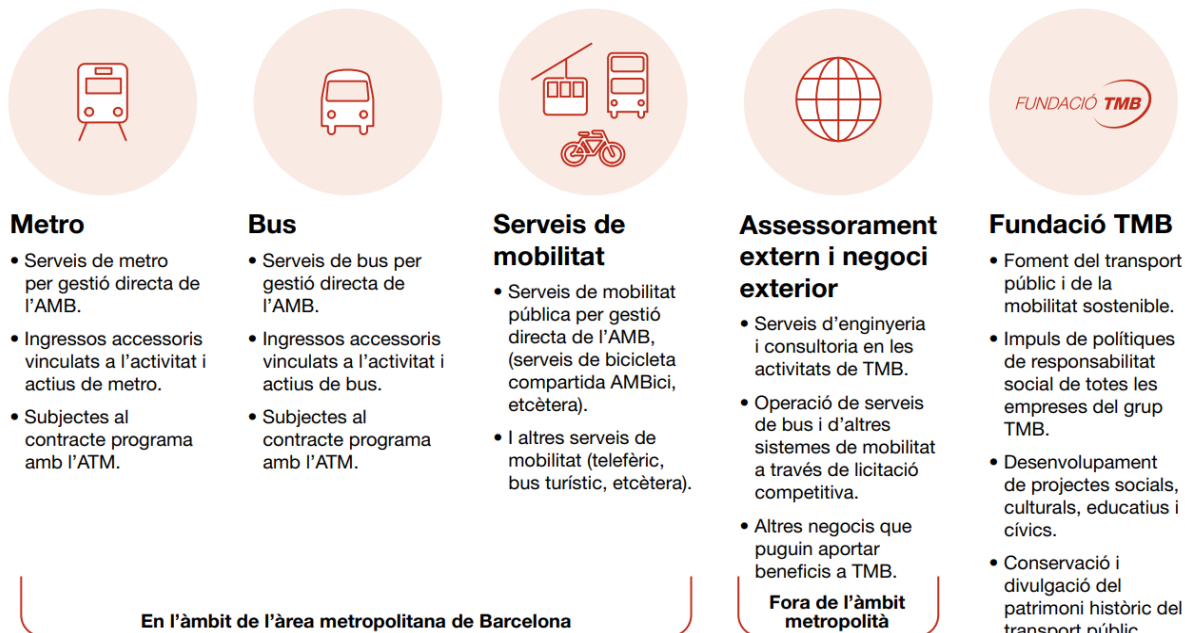
Sector A, Polígon Industrial de la Zona Franca, 08040 (Barcelona).

Pàgina web: www.tmb.cat

2.1. El nostre model de negoci

2.1.1. Serveis i productes de TMB

En el marc del Pla Estratègic 2025 s'han definit els serveis, productes i models de negoci següents:



▪ Servei de metro

La **xarxa de metro** està formada per 8 línies més el funicular de Montjuïc i compta amb 125,4 km de xarxa i 165 estacions, de les quals 5 són línies convencionals i 3 són automàtiques (les línies 9/10 Nord, 9/10 Sud i la línia 11). **Actualment el 93% de la xarxa de Metro de TMB està adaptada per a persones de mobilitat reduïda.** Es treballa també per adaptar-la a tota la ciutadania, pensant en la diversitat dels clients del servei (persones invidents, amb deficiències visuals i auditives, persones amb discapacitat intel·lectual, nens i persones grans) i per millorar la informació acústica, les pantalles amb informació visual, la senyalització i els espais reservats, entre d'altres, i millorar també l'accessibilitat cognitiva.

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

▪ Nous negocis corporatius

L'any 2022 es va crear a TMB la unitat de Serveis de Mobilitat Compartida amb la missió d'identificar i implementar nous negocis i serveis de mobilitat compartida que enforteixin la vocació de TMB com a operador global de mobilitat. Aquest 2023 la unitat ha focalitzat els seus esforços en la posada en marxa del **servei AMBici**, que és el servei de bicicleta pública compartida (en anglès conegut com a *bicycle sharing system*) de titularitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i gestionat per Projectes i Serveis de Mobilitat, SA (PSM, SA).

La posada en marxa del servei AMBici s'ha dut a terme en tres fases temporals:

- La primera fase es va iniciar el dia 30 de gener de 2023 amb el desplegament del servei AMBici en sis municipis metropolitans (Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, el Prat de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern), amb un total de 55 estacions i 605 bicicletes.
- A mitjan maig de 2023 es va iniciar la segona fase de desplegament del servei a sis nous municipis metropolitans (Castelldefels, Gavà, Viladecans, Molins de Rei, Badalona i Santa Coloma), amb un total de 153 estacions i 1.683 bicicletes.
- Per últim, a partir del mes d'octubre es va iniciar la tercera fase de desplegament del servei que es culminarà durant el primer trimestre de l'any vinent amb la posada en marxa del servei AMBici en els municipis de: Sant Feliu de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat i Sant Adrià del Besòs, amb un total de 210 estacions i 2.310 bicicletes.

2.1.2. Entorn institucional

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

Institucions

				
<p>Implicació de la part ferroviària a través del departament de Territori</p>	<p>L'AMB té competències en la planificació i la gestió de mobilitat i el transport públic en els 36 municipis de l'àmbit metropolità de Barcelona</p>	<p>És un consorci interadministratiu que té com a finalitat articular la cooperació entre les administracions titulars dels serveis i de les infraestructures del transport públic i coordinar i planificar el transport de la regió metropolitana de Barcelona.</p>	<p>L'Ajuntament de Barcelona és la Institució que regula l'espai públic de la ciutat, cosa que inclou la planificació urbanística i la mobilitat entre d'altres</p>	<p>TMB presta servei a Barcelona i 10 municipis més de la seva àrea metropolitana (15 si comptem els que cobreix AMBici) on viuen més de 3 milions de persones.</p>

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

El seu àmbit ocupa 636 km² i està conformada per 36 municipis on viuen més de 3,3 milions de persones. Pel que fa al transport i mobilitat, l'AMB planifica i gestiona les xarxes d'autobusos i altres mitjans de transport públic, excepte els tramvies. Les competències en transport i mobilitat, a més de la planificació i la gestió, són:

- El transport públic urbà col·lectiu de viatgers en superfície, excepte el sistema tramviari.
- La prestació dels serveis de metro i transport públic subterrani de viatgers.

- L'ordenació del servei de taxi.
- L'aprovació del Pla metropolità de Mobilitat Urbana, la definició de la xarxa viària bàsica metropolitana i la participació en la gestió del trànsit en aquesta xarxa, conjuntament amb la Generalitat.
- L'ordenació i gestió del transport de viatgers amb finalitats culturals i turístiques, per delegació dels ajuntaments.
- La promoció del transport sostenible.
- La gestió de les rondes de Barcelona.

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

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

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

2.1.3. Compra responsable

La compra i l'ús de productes i serveis genera un conjunt d'impactes ambientals, socials i econòmics sobre l'entorn. Per aquest motiu, **l'organització aposta per la compra ambientalment i socialment responsable** integrant criteris en l'adquisició de productes i serveis. En aquest sentit, TMB fa més de deu anys que incorpora criteris de sostenibilitat en els seus processos de compra. **L'any 2018 va entrar en vigor la nova Llei de contractació 9/2017**, la qual va comportar un procés de **revisió global del procediment P716** (aprovat l'any 2016), i que va establir **l'obligatorietat d'incloure criteris ambientals en les compres de béns, obres i serveis prioritaris**. **L'any 2021 es va aprovar la nova versió del procediment P716** que va preveure l'automatització de la incorporació de criteris ambientals a través de SAP.

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

Per a la compra de béns i serveis no catalogats com a prioritaris, el sol·licitant té l'opció d'ambientalitzar la compra, demanant l'assessorament necessari al Departament de Medi Ambient.

El 2023 la unitat de Gestió ambiental ha continuat assessorant i donant suport als promotors en la incorporació de criteris ambientals en les compres. Així mateix, ha establert

conjuntament amb Aprovisionaments la metodologia per realitzar el seguiment del grau d'ambientalització de les compres de TMB i ha treballat en la seva implantació, prevista per a principis del 2024.

Actualment tots els Plecs de clàusules particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions generals en matèria ambiental i social que especifica l'obligació de ser coneixedor i comprometre's a complir: 1) la normativa ambiental vigent, 2) la política ambiental de TMB i els procediments d'aplicació, i 3) les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social i prevenció de riscos laborals.

Pel que fa a la **Coordinació Ambiental de les Activitats Empresarials (CAAE)**, tots els proveïdors que hagin d'accedir a les instal·lacions de TMB, i siguin considerats de risc alt, han de signar prèviament un **autocertificat ambiental**, on es comprometen, entre d'altres, a donar compliment a la normativa ambiental i a prendre les mesures necessàries per tal de minimitzar l'impacte ambiental que generen.

Les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona, ja adherides des de 2019 a l'ONG *Electronics Watch*, van fer un pas més endavant en la transparència de la cadena de subministrament de material electrònic. Així l'any 2022 es va tancar una nova afiliació amb aquesta ONG al Programa de Vehicle Elèctric en el qual diferents operadors de transport i altres institucions públiques, col·laboren, juntament amb l'ONG, en l'aprenentatge compartit que suposa exercir la deguda diligència en matèria de drets humans i en les funcions de seguiment dels contractes públics.

Actualment, al desembre de 2023 continuava pendent d'aprovar la renovació de la col·laboració amb *Electronics Watch* per un període de 4 anys fins el 2027.

▪ **Avaluació de proveïdors interns i externs**

L'avaluació de proveïdors es realitza com està definit al procediment **P716 Disseny i adquisició de béns, obres i serveis amb criteris ambientals**.

TMB realitza el seguiment dels contractes i l'avaluació de l'acompliment dels seus proveïdors externs.

El Responsable del Contracte del bé/servei/obra és el responsable de fer el seguiment del contracte/comanda i verificar l'acompliment dels criteris establerts.

El seguiment del contracte i avaluació dels proveïdors queden garantits a través de la definició de criteris de penalització que s'inclouen al Plec de Clàusules Particulars (PCP) per obres, subministraments i serveis. Aquests criteris de penalització poden incloure infraccions específiques (incompliment de les condicions d'execució, incompliment de les condicions de subcontractació, demora dels terminis i incompliment dels criteris establerts, entre d'altres).

Les penalitzacions es classifiquen en molt greus, greus i lleus, en funció del grau de perjudici, perillositat i/o reiteració. Les sancions consisteixen, de manera general, en una quantia màxima expressada com una proporció de l'import mensual o anual a facturar o, alternativament, una proporció del pressupost base de licitació. A cada nivell de gravetat, li correspon una proporció.

El Responsable del Contracte és el responsable d'informar del nombre de penalitats lleus, greus o molt greus que es produeixen durant la vigència del contracte.

L'òrgan encarregat de la imposició de les penalitats, és l'òrgan de contractació corresponent (en funció de l'import de l'obra, servei o subministrament).

Quant als contractes menors, s'ha sol·licitat a la Àrea Tecnològica, mitjançant la "Gestió de la demanda" una aplicació per a la gestió integral dels contractes menors i expedients. Aquest any 2023 s'ha lliurat l'informe amb l'anàlisi de la situació, posteriorment es realitzarà la elaboració del disseny funcional a través d'una nova licitació, prevista per a l'any 2024 i, per últim, el desenvolupament i compra del sistema informàtic previst per a 2025.

Finalment, pel que fa als indicadors GRI següents:

- GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors.
- GRI 407: Llibertat d'associació i negociació col·lectiva de proveïdors.
- GRI 408: Treball infantil.
- GRI 409: Treball forçós o obligatori.
- GRI 414: Avaluació social dels proveïdors.

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

3. Fets i dades destacats de l'any 2023

3.1. Principals dades de la xarxa de metro

Les principals dades de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA dels dos darrers anys i que resumeixen la dimensió de la societat, són les que es detallen a continuació:

	Any 2023	Any 2022
Viatgers transportats Xarxa de Metro (milions):	440,07	371,68
Plantilla Absoluta a 31 de desembre:	4.049	3.991
Nombre de places-km ofertes (en milions):	18.604	19.056
Cotxes-km útils recorreguts (en milers):	98.343	102.247
Ingressos Nets de FMB, SA (milers d'euros) (*):	631.701	617.784

(*) Inclou subvencions al servei

3.2. Fets destacats de 2023

Serveis de qualitat, innovadors i segurs

- Rècord de passatge l'any 2023: 440,1 milions de viatgers al metro.
- Els clients puntuen amb un notable el servei de metro: 7,94 punts sobre 10 en l'Estudi anual de Percepció del client.
- 93% de les estacions de metro adaptades a persones de mobilitat reduïda.
- Posada en servei de 14 nous trens de la sèrie 7000 (L3) i 8 de la sèrie 8000 (L1).
- Renovació de 3.100 metres de via doble de la L4 i de 1.800 metres de la L3.
- Publicació de la nova TMB App.
- Llançament del primer procés de Compra Pública d'Innovació.
- Prova pilot de cocreació amb persones usuàries (Social Lab).
- Prova pilot del sistema Gap Filler per minimitzar el gap horitzontal a les estacions d'Ernest Lluch de L5 i Catalunya L1.

Apostem per una gestió responsable

- A nivell de TMB s'han rebut 418 sol·licituds d'exercici de drets de Protecció de Dades a través de les bústies habilitades.
- Organització del congrés internacional de transport públic *UITP Global Public Transport Summit 2023* juntament amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i amb el suport de Renfe, Fira de Barcelona i el *Barcelona Convention Bureau*.
- Sistema de gestió de riscos i oportunitats (RiOs) referenciat al mapa de processos de TMB: Identificació de 776 RiOs dels processos de TMB, dels quals 228 s'han considerat prioritaris.
- Durant l'any 2023 s'ha elaborat la matriu de riscos derivada del Pla de mesures antifrau i s'ha establert un pla d'acció que ha estat aprovat pel Consell d'Administració el mes de novembre.

- Utilització del Canal SAIP, una eina que permet la gestió automatitzada de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

La nostra gent

- Signatura del XXVII Conveni Col·lectiu de Metro.
- Publicació de la política de gestió de l'absentisme.
- 4.049 persones treballadores: 2.583 homes i 1.466 dones.
- 82 empleats amb diversitat funcional (2,03% de la plantilla).
- Realització de 107 processos Promoció, Selecció i Concurs de mèrits vinculats al Pla d'Estabilització (5,9% més que l'any anterior)
- 119.245 hores assistent de formació.
- Participació voluntària d'un grup de treballadores en el procés de *Mentoring* "Compartir és aprendre": més de 165 sessions amb parelles de mentores i *mentees*.
- 2.978 exàmens individuals de salut planificats i 429 de no planificats.
- Continuitat del Programa d'acompanyament a les persones treballadores que entren per edat en el període per optar a la jubilació parcial.

Compromís social

- El 99,64% de les adquisicions de béns i serveis s'han fet a empreses de l'àmbit espanyol.
- Realització de 5 tallers per al foment de l'autonomia al metro beneficiant un total de 50 persones amb discapacitat.
- Desplegament del Programa de pràctiques "Dones STEM" per desenvolupar projectes estratègics als negocis de bus i metro.
- Realització de 191 visites educatives amb la participació de 4.457 alumnes durant el curs acadèmic 2022-2023.
- Acollida de 12 estudiants en pràctiques amb discapacitat intel·lectual.
- TMB premiada amb el guardó "Antoni Baró" de MC MUTUAL, pel seu compromís amb la seguretat i salut de les persones treballadores.

Protecció del medi ambient

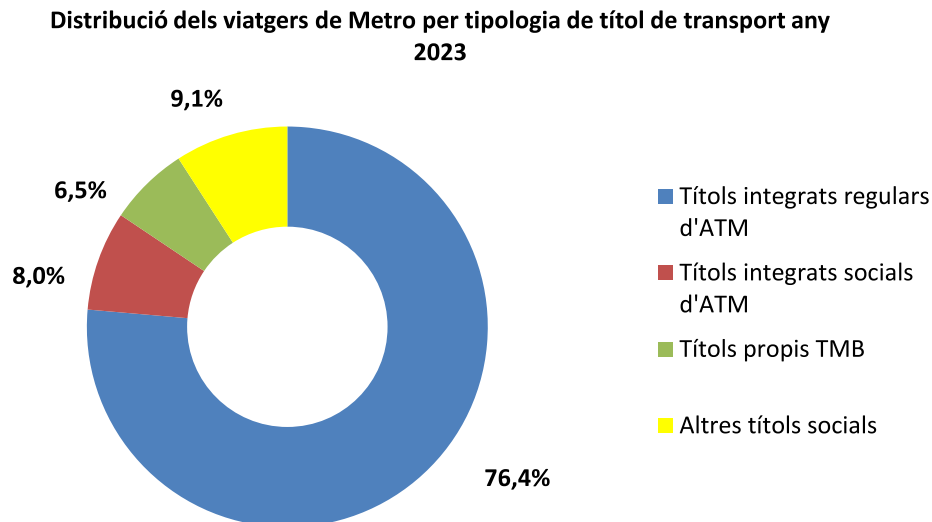
- Valorització dels residus a metro: 80%.
- Consum d'aigua a metro: 65.797 m³.
- 19,14% d'aigua aprofitada recollida dels pous d'esgotament de la xarxa de metro.
- Consum d'electricitat a metro: 255,4 milions de kWh.
- Emissió de gasos amb efecte hivernacle: 2.683 tones de CO₂.
- Elaboració i presentació a l'Administració competent un pla d'ús eficient de l'aigua que recull les actuacions a realitzar per reduir-ne el consum en els mínims establerts en cadascun dels escenaris que estableix l'Agència Catalana de l'Aigua.
- Generació solar del Projecte *MetroCharge*: Inici de les obres d'instal·lació de panells fotovoltaics a les cobertes de la base de Can Boixeres. A les bases de Santa Eulàlia, Miramar i Sagrera es preveu executar-les en el primer semestre de 2024.

4. Relacions amb la nostra clientela

4.1. Perfil de la clientela

4.1.1. Distribució dels títols de viatge de metro

La distribució dels viatges de metro de l'any 2023 per títols de transport ha estat la següent:



L'any 2023 un 76,4% de les validacions de metro s'han fet amb títols integrats regulars de l'ATM. Dins d'aquests últims, del total de validacions els més utilitzats han estat la T-usual (45,2%), la T-casual (15,1%) i la T-jove (13,5%). Destaca sobretot l'augment de la utilització de la T-usual de gairebé 10 punts percentuals respecte l'any anterior a causa de la rebaixa del seu preu del 50%.

Els títols integrats socials de l'ATM han representat el 8,0% del total de les validacions, sent els més utilitzats la T-16 amb el 4,8% del total de les validacions i la T-Jove FM/FN amb un 1,6%.

Les validacions realitzades amb títols propis de TMB han representat el 6,5%. Dins d'aquests títols, el 2,8% s'han fet amb bitllet senzill i el 3,3% amb el conjunt de títols de l'Hola BCN.

Per últim, els altres títols socials han representat el 9,1% de les validacions, sent la targeta T-4 i la targeta rosa els més utilitzats, amb un 4,6% i 3,7% del total de validacions respectivament.

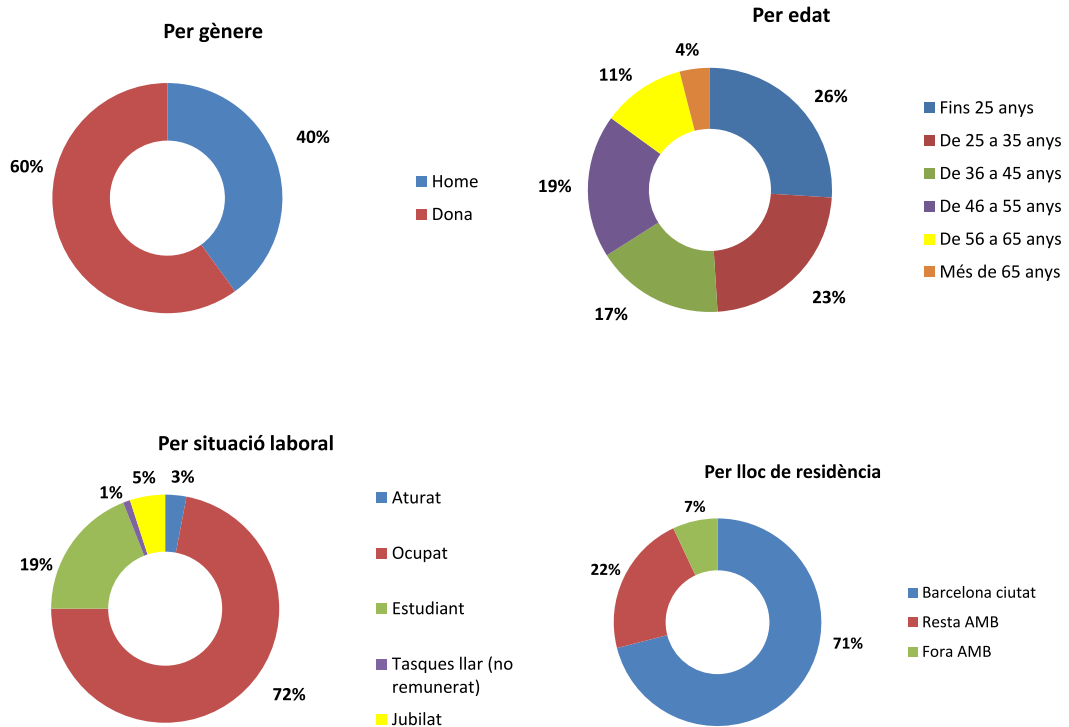
▪ Variació en l'ús de títols de metro

L'any 2023 s'ha produït un creixement en la utilització dels títols integrats regulars de l'ATM i en menor mesura en els títols propis de TMB. En canvi ha baixat la utilització dels Altres títols socials.

	Any 2023	Any 2022
Títols integrats regulars d'ATM	76,4%	75,8%
Títols integrats socials d'ATM	8,0%	8,1%
Títols propis TMB	6,5%	6,3%
Altres títols socials	9,1%	9,8%
TOTAL	100,0%	100,0%

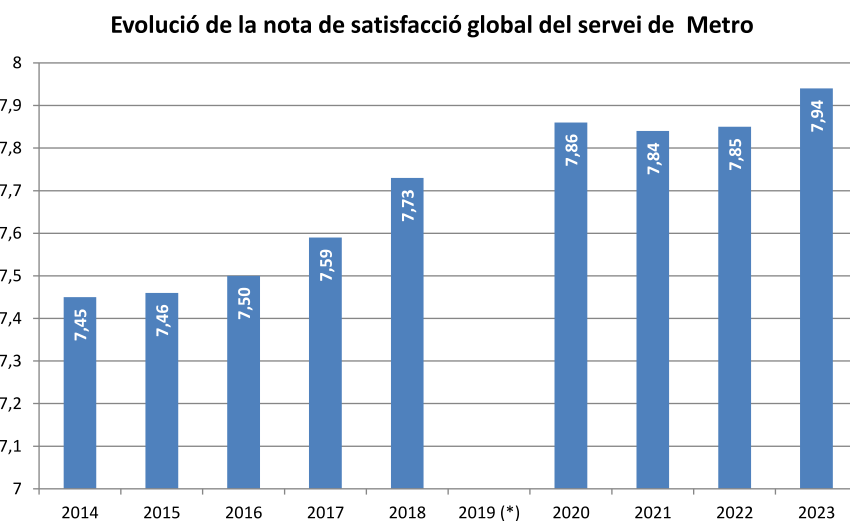
▪ Perfil sociodemogràfic de l'usuari de metro

En base a l'estudi de percepció del client (EPC) de l'any 2023, el perfil del client de metro seria el que es mostra en els gràfics següents:



4.2. Atenció i satisfacció del client

4.2.1. Valoració del servei per part dels clients



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

En l'Estudi anual de percepció del client (EPC) que s'ha realitzat l'any 2023, els clients han atorgat una nota mitjana de 7,94 punts (de 0 a 10 punts), un valor superior al de l'any anterior que va ser 7,85. Els atributs més ben valorats han estat: la rapidesa (que trigui poc a portar-te a destí), la informació general (tarifes, horaris, plànols...) i la connexió amb altres línies i transports i la freqüència (amb notes iguals o superiors a 8 punts). En canvi, els menys valorats han estat les aglomeracions (amb 6,03 punts), les agressions (6,23 punts) i la temperatura en els vagons (6,84 punts).

4.2.2. Queixes, reclamacions i suggeriments

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

Habitualment els canvis o modificacions al servei ofert o en algun àmbit del sistema de transport públic, origina fluctuacions al nombre d'expedients de QRS rebuts.

Aquest any hi ha hagut un notable augment del nombre de comunicacions rebudes a FMB a causa de la implantació de la T-Mobilitat, fet que ha originat també un increment significatiu del temps mitjà de resposta (s'ha passat d'una mitjana de temps de resposta de 9 dies l'any 2022 a 20 dies l'any 2023).

El canvi al model de gestió dels expedients QRS iniciat al final de 2022 també ha contribuït a què el temps mitjà de resposta sigui superior al temps mitjà de l'any anterior, ja que ara es fa una selecció de cert tipus de comunicacions més "crítiques o sensibles", per tal de fer-ne un tractament més exhaustiu i personalitzat. La gestió de les reclamacions de l'àmbit de T-Mobilitat també requereixen de més investigació i cerca d'informació per poder resoldre-les, fet que contribueix a incrementar el temps mitjà de resposta.

Tot i això, s'ha pogut mantenir un servei de qualitat a l'atenció de les comunicacions a la clientela, de manera que el valor acumulat de la dilació en la resposta segueix per sota del compromís adquirit a les Cartes de Servei de la companyia.

D'altra banda, s'ha consolidat el nou model de QRS, començat al 2022, amb l'objectiu de posar en coneixement de les àrees operatives les temàtiques de les QRS amb més volum i de la seva evolució, a fi de detectar una millora en el servei o bé fer accions correctives. Així, aquest any s'han iniciat 7 grups de millora per tal de minimitzar aquests tipus de comunicacions.

L'any 2023 s'han registrat 6.190 QRS, el que representa una disminució de 444 QRS respecte l'any anterior. Això s'ha degut sobretot al descens de les relacionades amb el grup Diversos, dins de les quals van disminuir notablement les QRS relacionades amb l'ús de la mascareta obligatòria.

La major part de les QRS han estat relacionades amb les màquines validadores i de la venda automàtica de títols de transport (coincidint amb la implantació i ampliació de la T-mobilitat) seguit de les que fan referència a les instal·lacions i al personal.

Tema	Anys 2023	Anys 2022	Dif.
Resultat total	6.190	6.634	-444
Instal·lacions	1.235	1.172	63
Serveis de transport	718	567	151
Informació i atenció al client	718	618	100
Personal	900	872	28
Validacions i venda automàtica	2.118	2.042	76
Usuaris	293	301	-8
Títols, tarifes i suports	11	27	-16
Diversos	197	1.035	-838

4.2.3. Informació i atenció

En relació amb l'atenció a la clientela, ha estat **un any marcat per la progressiva implantació de la T-Mobilitat**, que ha incrementat molt la necessitat d'atenció en cada una de les fases implementades als clients/es.

Les actuacions més destacades quant a l'atenció han estat:

- La remodelació dels 4 Punts TMB, lligada a la millora de l'ergonomia dels llocs d'atenció, la tecnologia, la confortabilitat per als clients i la incorporació d'elements d'accessibilitat. S'han ampliat els llocs d'atenció; ara es disposa de 17 llocs polivalents, dels quals 8 (2 per centre) són totalment accessibles.
- La gran aportació dels 4 quioscos de T-mobilitat en la transformació cap a la T-Mobilitat i la obertura d'un cinquè quiosc a La Sagrera per donar més capacitat d'atenció.
- L'elaboració dels nous processos que comporta la T-mobilitat i les formacions al personal en contacte amb la clientela.
- La consolidació del canal *whatsapp* per a la T-mobilitat com a sistema d'atenció digital.
- L'esforç i el treball realitzat en donar una empenta en la consolidació del *TMB Bot*, aconseguint un volum de 325.000 consultes.

L'atenció telefònica aquest any també ha estat molt condicionada per les puntes que ha provocat el projecte de T-mobilitat. El volum de persones ateses ha crescut en més d'un 40% i s'ha mantingut la qualitat de servei a la gran major part de l'any.

El 2023 s'ha adjudicat la licitació del servei del *Contact Center* a una única empresa que gestiona l'atenció de residents i no residents.

Pel que fa a altres canals d'atenció al client de TMB, a "X" (abans *Twitter*) ha crescut en més de 8.500 seguidors respecte l'any passat, fins a arribar a la xifra de 96.656 seguidors l'any 2023.

Durant aquest any, a *Google Maps* s'han fet més d'1 milió de consultes de la informació que s'ha generat, i en Informació del Servei s'han publicat 470 avisos que han tingut més de 316.000 visualitzacions.

Des de TMB s'està treballant la informació de servei cap al client amb els criteris següents:

- Creant un passadís d'informació únic amb visió TMB a tots els canals.
- Simplificant la informació en funció del canal.
- Incorporant l'opinió de la clientela en cada canal.
- Potenciant la informació en temps real.

L'any 2023 des d'Experiència de Client s'ha aconseguit que cada vegada més les diferents àrees de TMB vagin convertint l'empresa en una organització *Customer Centric*, en la qual els clients estan al centre de les decisions. Així, durant l'any s'han dut a terme projectes com:

- El colideratge amb Innovació i l'Àrea Operativa de Metro de la primera cocreació amb clients i empleats a TMB a través de la metodologia Social Lab, arribant al final del procés a obtenir un Producte Mínim Viable instal·lat a l'estació de Diagonal de L5 i L3.
- La unificació de tota la veu del client de TMB en un únic document que ha de servir per poder treballar, a partir d'aquesta informació, en els diferents projectes o iniciatives que es duen a terme per millorar l'experiència dels nostres clients. Aquest document incorpora: dades dels Òmnibus, dades de les enquestes i dades obtingudes a partir de les Queixes i reclamacions.
- Iniciatives de millora de l'experiència treballades de manera transversal amb les àrees de bus i metro. Concretament al metro: la millora de l'atenció en estacions, senyalització intuïtiva d'hospitals, millora de la informació en temps real d'ascensors, etc.
- Resultats dels principals indicadors d'experiència dels clients: C-Sat o Índex de Satisfacció del Client, NPS (*Net Promoted Score* o Índex de recomanació) i l'Índex d'esforç dels clients en les diferents etapes del viatge (CES).

4.2.4. Àmbit comercial

En el marc de l'objectiu estratègic de maximitzar ingressos de les línies de negoci no tarifàries, l'any 2023 **s'ha adjudicat la cessió dels espais publicitaris de la xarxa de metro** per als pròxims vuit anys, el qual s'iniciarà al gener de 2024. Amb aquest contracte, es preveu la retirada de gairebé un terç dels actuals suports de publicitat estàtica i una digitalització de suports que suposarà triplicar l'oferta actual.

S'ha posat en marxa el servei de recollida de paqueteria a través d'Amazon amb 6 taquilles a diferents punts per ampliar el servei que ja venia donant Inpost.

Amb l'objectiu de millorar els serveis oferts a clients, s'ha adjudicat el projecte de desenvolupament d'unes àrees *vending* com a punt de parada del passatge, on trobarà en un mateix lloc tots els serveis que té a l'abast actualment. El projecte es preveu implantar en 4 anys en diferents punts de la xarxa.

L'Hola Barcelona vol oferir als visitants de Barcelona una solució integral de mobilitat adaptada a les seves particularitats i basada en mitjans de transport sostenibles a partir d'una aplicació mòbil que els permetrà tenir accés a la informació, planificar desplaçaments i també reservar, pagar i fer ús dels diversos operadors de transport.

Destaca també la presència de la marca **Barcelona't amb TMB** als següents esdeveniments culturals i esportius: *l'Extreme Barcelona 2023* realitzat del 15 al 17 de setembre de 2023. En segon lloc al *Festival In-Edit* realitzat del 26 d'octubre al 5 de novembre.

Presència de la marca TMB als següents esdeveniments culturals: al *Sónar 2023* realitzat els dies 15,16 i 17 de juny com a col·laborador del Sónar als suports *offline*. En segon lloc, al Festival Grec 2023 (del 24 de juny al 13 d'agost) com a col·laborador del festival.

Pel que fa als incentius del programa de fidelització del JoTMBé, s'han desenvolupat 143 accions on s'han sortejat 9.039 entrades per valor de 170,8 milers d'euros.

4.2.5. Àmbit digital

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

Estat d'informació no financera 2023 de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

- **Finalització de la implantació de l'eina CRM** per gestionar comunicacions a clients comercials, de màrqueting i d'informació al servei.
- **Potenciació de l'atenció digital i autoservei:** De cara a donar millor servei al client i alleugerir la càrrega d'atenció per part d'agents, s'ha treballat en una nova pàgina d'atenció al client amb l'objectiu de potenciar l'autoservei, la qual conté eines de cerca (basades en el xatbot de TMB) i mòduls orientats perquè els clients puguin resoldre de forma autònoma els seus dubtes o gestions. Al mateix temps, s'han millorat els processos interns per tal de monitoritzar, mantenir i enriquir el motor del xatbot, implicant nous perfils especialitzats tant de màrqueting com d'atenció al client. Des de la seva posada en funcionament el febrer de 2023 s'han reduït les consultes *online* via web ateses per agent en un 55% respecte l'any anterior.
- Aquest any s'ha **consolidat la nova app Hola Barcelona** la qual ja està en ple funcionament. S'han fet esforços de màrqueting per tal de posicionar i potenciar el canal i s'ha treballat el full de ruta que ha de guiar els evolutius i accions de màrqueting orientades a la millora del producte i a la millora de la captació i ingressos. A més s'ha treballat en expandir la versió en tres idiomes addicionals: francès, italià i alemany ([nova app Hola Barcelona](#)). Durant l'any 2023 s'han comptabilitzat 102 mil usuaris d'aquesta aplicació i és la 3a més descarregada a nivell municipal. Un 28% de les sessions es realitzen a Espanya i, fora d'aquí destaquen les sessions a Itàlia, Alemanya, Regne Unit i França. Al voltant d'1 de cada 10 usuaris de l'app han fet compres a través d'ella. Més enllà de l'e-commerce, les funcionalitats més usades són el *trip planner* i el *transport info*, de planificació de recorreguts i d'oferta de transport públic.
- **Creixement de TMB App i publicació nova TMB App:** Veure capítol 4 de l'Informe de Gestió.
- **Creixement i consolidació de la T-mobilitat:** Cada cop més usuaris utilitzen la T-mobilitat a partir dels nostres canals, (web i TMB App). A més, amb l'entrada en funcionament del cartró ha finalitzat el servei de venda *online* de *vouchers* amb recollida de títols magnètics a les màquines expenedores. Aquest servei ha estat disponible des de l'any 2018 i les vendes *online* han anat creixent any rere any. Actualment, amb la fi dels títols magnètics i el trasllat a T-mobilitat, s'està fent un gran esforç en estabilitzar els sistemes i realitzar accions de posicionament per tal que els canals de TMB segueixin mantenint i creixent en quota de mercat *online*. L'any 2023 les sol·licituds d'alta han crescut un 50% (unes 300 mil), les vendes de suport telèfon mòbil han crescut un 57% (53 mil) i les de la targeta de PVC un 64% (unes 333 mil). Les càrregues de títols han crescut un 69% (635 mil operacions).
- **Nou disseny del web TMB:** s'ha abordat el redisseny i l'optimització progressiva de la web [tmb.cat](#) per tal d'alinear-la amb els nous patrons de disseny TMB App, l'evolució cap a *Maas* i millorar l'experiència d'usuari i el seu rendiment orientat a objectius. Durant l'any s'ha publicat la primera fase (pàgina principal, *subhomes* i el sistema de navegació) i s'ha continuat amb el disseny. Durant el proper any es continuaran aquests treballs, que també s'aniran posant en funcionament de forma progressiva. En el Redisseny del web de TMB no només hi l'aspecte del disseny, sinó que ha comportat la revisió de tota l'arquitectura del lloc web i la reorganització global d'URL, pàgines i continguts. El nou disseny ha estat operatiu des de l'agost i ha tingut molt bona rebuda, ja que les sessions han crescut un 20% arribant als 11,5 milions.

4.2.6. Relació amb els mitjans de comunicació

El 2023 s'han comptabilitzat 8.447 aparicions de TMB en els mitjans de comunicació. Com a tema més reflectit als mitjans, destaca el sistema tarifari (amb la implementació gradual de la T-Mobilitat) amb un 9% (762 impactes) del total. En segon lloc, el tema pel qual TMB més va aparèixer als mitjans va ser per les alteracions del servei programades (obres de millora de la L4 especialment) amb un 7% del total (620 impactes).

Des del Gabinet de premsa s'han elaborat i difós 200 notes informatives, a més de l'organització de 41 actes o trobades amb els mitjans de comunicació. S'han gestionat 651 sol·licituds d'informació i també 174 permisos de gravació als mitjans, entre altres accions. A TMB Notícies s'han publicat 364 peces informatives i s'han rebut més de 247 milers de visites.

A les xarxes socials s'han fet 2.116 piulades a X (abans *Twitter*) i 111 publicacions a *LinkedIn*.

4.2.7. Comunicació i campanyes publicitàries importants

Pel que fa a les principals actuacions del 2023 de Publicitat, màrqueting directe, identitat i disseny gràfic s'han centrat en fomentar l'ús del transport públic, difondre la marca TMB, i en destacar valors com la sostenibilitat, l'accessibilitat i la innovació. Molt important també ha estat la publicitat dels serveis turístics de la companyia, enfocats no només a visitants sinó també als residents de la ciutat. Entre les campanyes realitzades, cal destacar les següents:

- **La segona fase de la campanya "Barcelona't amb TMB"** de promoció del transport públic.
- **Relats curts** per difondre la marca TMB i promoure la participació en el concurs literari.
- La campanya del **Subtravelling**.
- **"Prioritat absoluta"** consistent en dues campanyes durant el 2023 per difondre l'ús correcte dels espais d'ús preferent i ascensors del transport públic.
- Campanya **Nous trens** per comunicar la incorporació de nous trens i les millores que incorporen.
- **Hola Barcelona Store** per difondre la inauguració de la botiga entre els usuaris del metro de Barcelona.
- **Campanya per promocionar els serveis turístics** (Barcelona Bus turístic, Hola BCN travel card, Telefèric de Montjuïc, etc).

Des del punt de vista de la comunicació corporativa, destaca l'organització i participació al **Global Public Transport Summit UITP 2023**, celebrat a Barcelona. La participació en la 28a Conferència i comitès tècnics d'Alamys i Congrés ATUC, realitzats en paral·lel amb l'anterior i la participació també al saló *Tomorrow Mobility World Congress 2023*, dedicat a l'aposta sostenible de TMB a bus i metro.

Paral·lelament, s'ha elaborat el Pla de Comunicació relacionat amb el tall de servei de la L4 de metro a l'estiu entre les estacions de Bogatell i Verdaguer per les obres de millora.

També s'han fet els Plans de Comunicació de diversos projectes com: la T-mobilitat, la posada en servei de nous trens de les sèries 7000 i 8000 a les línies 3 i 1 respectivament i el de la posada en marxa del servei de l'AMBici.

5. Accessibilitat dels serveis

L'accessibilitat a TMB s'orienta en els eixos següents:

- Seguiment de 40 projectes en desenvolupament mitjançant l'eina de gestió Codi Operatiu d'Accessibilitat Universal.
- Consolidar la innovació en la cerca de solucions a barreres pendents d'eliminar.
- Mantenir la participació i diàleg social com a eina de cocreació.
- Assessorar i acompanyar la resta de professionals de l'empresa per incorporar els criteris de disseny per a tothom en els seus projectes.

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

- **Prova pilot del sistema *Gap Filler*** per minimitzar el gap horitzontal a les estacions d'Ernest Lluch de L5 i Catalunya L1.
- **Prova pilot de suport isquiàtic i recolza braços** realitzada amb material reciclat a les estacions d'Universitat i La Sagrera i validada per entitats sobre accessibilitat.
- **Nou mapa de la xarxa de metro** que simplifica les relacions entre línies i enllaços millorant la seva lectura i comprensió.
- **Mapa en relleu de la xarxa de metro:** Impressió d'un plànol actualitzat i d'una guia explicativa en Braille.
- **Nous trens i remodelació de trens de la sèrie 5.000:** Definició i seguiment del procés tècnic de la licitació i recepció dels trens, en compliment de la normativa i criteris d'accessibilitat en la distribució interior dels espais i elements d'accessibilitat.
- **Anàlisi de millores d'accessibilitat** a l'estació d'Ernest Lluch L5.
- Anàlisi d'accessibilitat i mesures a adoptar pel **tall d'estiu del tram Verdaguer-Bogatell de la línia 4.**
- **Digitalització de la informació** a les noves pantalles dels trens. Millora en la comunicació i informació fent ús dels criteris d'accessibilitat.
- Implementació del **sistema NaviLens** a Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.
- Aprovació i publicació de la **proposta de canvi del Reglament de viatgers de l'AMB** que incorpora criteris en l'ús de l'espai i seients reservats, i l'accés per rampa de caminadors, escúters i cotxets de posicionament.
- Accions comunicatives per a agents d'atenció i personal de seguretat de metro sobre **els gossos d'assistència i pautes per a la convivència canina a metro.**
- **Pautes d'atenció al client amb discapacitat intel·lectual** en col·laboració amb Dincat. Dirigides al personal de conducció de TB i als agents d'atenció al client de FMB.
- Creació de l'espai "**Accessibilitat Universal**" al Campus TMB.
- **Actualització dels materials pedagògics** a l'àmbit de metro. L'objectiu és la formació al personal d'atenció al client i comandaments dirigida a l'atenció al client divers, i donar a conèixer els diferents elements d'accessibilitat implementats a la xarxa. Inclou pautes d'atenció a persones amb discapacitat, persones grans i altres col·lectius, i també un manual per a les persones usuàries de metro amb discapacitat cognitiva.
- **Formació NaviLens i Beacons.** Es continua amb els tallers formatius en format presencial als diferents col·lectius de discapacitat visual, afiliats de l'ONCE, usuaris de l'Associació de Discapacitat Visual de Catalunya, B1+B1+B3 i de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona, per donar a conèixer aquestes noves eines digitals.
- **Disseny i creació del primer vídeo per publicar a MouTV sobre la campanya "No estàs sol"** enfocada a l'àmbit de l'accessibilitat per a la gent gran.

- **Millores de l'accessibilitat a la xarxa de metro**
- **Obres de renovació d'ascensors:** S'han executat reformes parcials a 8 ascensors de la xarxa per millorar la seguretat i la disponibilitat dels equips. A més, s'han construït 5 nous ascensors per millorar l'accessibilitat de la xarxa. Aquestes obres han estat realitzades per Infraestructures de la Generalitat de Catalunya i són les següents:
 - Maragall L5: 2 nous ascensors que comuniquen el carrer amb el vestíbul principal i aquest amb l'andana central.
 - Maragall L4: 2 nous ascensors que comuniquen el vestíbul d'enllaç amb les dues andanes.
 - Espanya L1: 1 nou ascensor que comunica el vestíbul amb l'andana de via 2.
- **Obres de renovació d'escapes mecàniques:** S'ha fet la renovació integral de 6 escapes mecàniques de la xarxa, situades a les estacions Gorg i Sant Roc de la Línia 2 i a les estacions Hospital de Bellvitge, Rambla Just Oliveras, Trinitat Vella i Baró de Viver de la Línia 1.

S'ha construït una nova escala a l'estació de Maragall (L5) per comunicar el vestíbul i l'andana central. L'obra ha estat realitzada per Infraestructures de la Generalitat de Catalunya.

Estan en fabricació 5 noves escapes per fer renovacions a les línies L1 i L3, i recanvis per modernitzar 4 escapes a la Línia 2. Estan en licitació 16 renovacions i 4 modernitzacions addicionals.
- **Rehabilitació d'estacions:** Al llarg d'aquest any han continuat les obres a Espanya (L1-L3) i a Maragall (L5). S'ha realitzat tot el procés de licitació de les obres de Clot (L1) i Ciutadella (L4). També s'ha realitzat tot el procés de licitació de les obres dels enllaços de Sants Estació (L5-Renfe), Catalunya (L1-L3) i Passeig de Gràcia (L3-L4). Es troben en diferents fases de redacció els projectes constructius de Plaça de Sants (L1-L5) i Verdaguer (L4-L5). Encara no s'ha iniciat la licitació del projecte constructiu d'Urquinaona (L1-L4).

La situació de la xarxa de metro a 31-XII-2023, quant a l'accessibilitat a Persones de mobilitat reduïda (PMR), queda resumida en el quadre següent:

	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10		L11	TOTAL
						Nord	Sud		
Nombre total d'estacions a la línia	30	18	26	22	27	12	23	5	163
Nombre d'estacions adaptades	26	18	25	19	24	12	23	5	152
Nombre d'estacions en obres	1		1		1				3
Nombre d'estacions en fase de redacció del projecte	3			3	2				8

Un total de 152 estacions de la xarxa estan adaptades per a persones amb mobilitat reduïda, és a dir, **el 93%**.

Des de 2023 el web i l'app de TMB disposen d'una nova funcionalitat que permet a les persones usuàries de les línies convencionals de metro consultar quin és l'estat dels ascensors que hi ha distribuïts per la xarxa. Per ara, la consulta de l'estat dels ascensors està disponible per a les estacions de les línies de caràcter convencional (L1, L2, L3, L4, L5 i L11), ja que el sistema de telecomandament de les línies automàtiques encara no permet la implementació d'aquest sistema.

Aquesta informació es donarà, més endavant, en altres canals com les noves pantalles d'estació i les noves pantalles embarcades als nous trens.

En col·laboració amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) i l'Ajuntament de Barcelona, el mes de febrer es va iniciar una campanya de comunicació en diferents canals i espais de la xarxa per reivindicar la prioritat dels espais reservats a les persones que ho necessiten. El seu lema va ser "Al bus i al metro, dona prioritat absoluta a qui ho necessita". La campanya buscava fomentar l'ús cívic dels seients i espais reservats de TMB, així com la prioritat als ascensors, alhora que donava visibilitat al col·lectiu de persones amb mobilitat reduïda i altres discapacitats.

6. Salut i seguretat del passatge

6.1. Viatges segurs

Tot seguit es descriuen les principals actuacions dutes a terme en aquest àmbit al llarg de l'any.

Per decisió de l'ATM i per garantir la seguretat dels passatgers, des de l'1 de febrer 2023 els **patinets elèctrics i altres vehicles similars de mobilitat personal, han tingut prohibit l'accés a la xarxa de metro**. La mesura, implantada inicialment per un període de 6 mesos, s'ha prorrogat de manera indefinida. El grau de compliment de la mesura per part dels passatgers ha millorat amb el pas del temps.

Es col·labora de forma contínua amb les forces de seguretat, i al llarg d'aquest darrer any destaquen dues col·laboracions puntuals com: els controls aleatoris en estacions de l'Eixample, properes a zones d'oci, en horari nocturn. Aquests controls han estat orientats a la detecció i intervenció d'objectes prohibits, els quals també s'han aprofitat per fer tasques d'intervenció dels títols de transport. També es va establir un dispositiu extraordinari de prevenció de la venda ambulants a la parada de Can Vidalet. Aquest el van fer la Policia Local d'Esplugues de Llobregat i la Guàrdia Urbana de L'Hospitalet de Llobregat (amb la col·laboració dels Mossos d'Esquadra i dels agents de seguretat de metro) degut a un augment d'activitats que infringeixen les normatives municipals a la zona.

Pel que fa la **lluita contra el vandalisme grafiter**, durant l'any s'ha mantingut la tendència de reducció d'aquestes accions incíviques. Fins al mes de novembre, s'ha registrat una reducció del 18,43% de les accions de vàndals amb resultat de murals en trens.

Malgrat aquesta tendència positiva, aquest problema no es pot considerar eradicat. El mes d'octubre es va produir el major atac registrat fins ara, amb la participació de 62 vàndals que van pintar completament 4 trens de la L5. Gràcies a l'acció del personal de seguretat de metro i dels cossos policials, es van poder detenir 14 dels implicats.

El dia 5 de gener **la intervenció de dos vigilants de seguretat de metro, i posteriorment del SEM, va permetre salvar la vida d'un passatger que havia patit una aturada cardíaca** a l'estació Catalunya. Els dos vigilants van rebre la felicitació de la direcció de TMB i del SEM per la seva actuació. L'aposta de TMB per fer del **metro un espai cardioprotegit**, amb la instal·lació de desfibril·ladors automàtics a les estacions i la formació del personal per al seu ús, contribueix a millorar les probabilitats de supervivència en casos com aquest.

El 31 de gener es van posar en **funcionament les mampares per a actuacions en incidències assistencials** que permeten protegir la intimitat de les persones ateses i reduir l'afectació al servei. Es disposa de 12 jocs a càrrec dels equips mòbils de seguretat i de 3 jocs en estacions clau.

Pel que fa a la **lluita contra el frau a la xarxa de metro**, en el marc del Pla Antifrau 2023, destaquen diverses actuacions:

- S'han portat a terme **3 campanyes d'inspeccions massives a nivell de xarxa** (març, maig i octubre) i **10 campanyes de zona** (amb un abast geogràfic més limitat). Tenen per objectiu sensibilitzar els passatgers sobre el perjudici col·lectiu que suposa el frau en el transport públic, contribuir a reduir els nivells de frau i millorar la percepció de seguretat.
- **Inspeccions intenses d'enllaç**: consisteix en realitzar la inspecció de títols de viatge en passadissos d'enllaç, canalitzant la mobilitat dels usuaris fins als punts d'inspecció. Durant l'any s'han programat **30 actuacions d'aquest tipus**.

- **Inspecció EMV** (acrònim d'*Europay MasterCard VISA*): La posada en funcionament del nou sistema de validació (EMV) ha suposat l'adaptació dels terminals d'inspecció per poder inspeccionar els títols que utilitzen aquesta tecnologia (incloses les targetes de crèdit, que ara permeten el pagament directe del bitllet senzill).

- **Impacte en la salut i seguretat dels clients**

Pel que fa a l'**impacte en la salut i la seguretat** del principal servei que presta TMB, que és el transport públic de viatgers, es pot assegurar que s'avalua la totalitat del seu impacte en la seguretat dels treballadors/es i passatgers a fi de complir la normativa legal i, alhora, realitzar-hi les millores pertinents. A més de les accions de prevenció de riscos laborals, destacar en l'any 2023 la prohibició de patinets elèctrics a la xarxa de metro, la contínua col·laboració amb les forces de seguretat, l'espai cardioprotegit de tota la xarxa del metro i les accions dutes a terme per eradicar els viatgers fraudulents en el metro. També en matèria de seguretat, destacar que s'estan aplicant els protocols existents per lluitar contra l'assetjament sexual i la LGTBFòbia i un pla per combatre el vandalisme dels grafiters.

6.2. Protecció de dades

Durant l'any 2023 s'ha donat continuïtat a la tasca de reforç del compliment de la regulació vigent.

Coincidint amb la finalització del contracte de prestació de serveis del Delegat de Protecció de Dades extern, el Conseller Delegat va designar com a Delegada de Protecció de Dades (DPD) de les societats de TMB a la Directora de Bon Govern.

Es va procedir a l'actualització i aprovació per part del Conseller Delegat de les normes internes següents: **el Reglament intern de funcionament del DPD i el Reglament de funcionament del Comitè de Privacitat de TMB**.

Des de l'Oficina de Privacitat es va dur a terme el seguiment del Pla d'Acció amb les àrees implicades en el seu desenvolupament, i també actuacions de revisió del compliment de la regulació en matèria de Protecció de Dades. L'informe resultant es va presentar al Comitè de Direcció, juntament amb les tasques pendents per part de cada àmbit a fi i efecte del seu compliment.

Així mateix, en compliment de la normativa en matèria de Protecció de Dades, s'ha sol·licitat als diferents àmbits de TMB, com a responsables del tractament, l'emplenament dels qüestionaris relatius als tractaments de dades de la seva competència, per tal de disposar de les avaluacions de riscos i valorar la necessitat d'efectuar una **Avaluació d'Impacte**. En aquest sentit s'ha realitzat l'Avaluació d'Impacte de dues noves activitats de tractament de dades on s'utilitzen tècniques d'Intel·ligència Artificial:

- El càlcul dels nivells d'ocupació dels autobusos a través de les imatges del sistema de videovigilància embarcada.
- La Prova pilot d'identificació de situacions de risc a l'andana d'una estació de la xarxa de metro.

S'ha iniciat també la implantació de l'eina informàtica **Global Suite**, la qual s'utilitzarà conjuntament per part de l'Oficina de privacitat i els àmbits interns que desenvolupen les activitats de tractament de dades de TMB, per a la gestió d'aquestes activitats. En aquest sentit, l'eina s'ha posat en funcionament i s'ha presentat als enllaços dels àmbits interns al

Comitè de privacitat per al seu coneixement i utilització. L'eina facilitarà, entre d'altres, la gestió del tractament de dades personals de cada àmbit.

S'han rebut en **total 418 sol·licituds d'exercici de drets de Protecció de Dades** a través de les bústies habilitades (dades@tmb.cat i dpd@tmb.cat); de totes aquestes sol·licituds, 174 corresponien a matèries de Protecció de Dades, mentre que les 244 restants corresponien a altres canals de serveis de TMB, i han estat objecte de redirecció.

Atès el nombre elevat de peticions que corresponien a un altre canal dintre de TMB, des del mes d'octubre els exercicis de drets en matèria de protecció de dades es gestionen únicament a través del compte de la Delegada de Protecció de Dades (dpd@tmb.cat).

Pel que fa a **Incidents de Seguretat**, s'han comunicat a l'Oficina de Privacitat, dins de la Direcció de Bon Govern, **19 incidents de seguretat**, la majoria d'aquests de caire tecnològic. Després de l'anàlisi corresponent:

- En 17 casos s'ha confirmat que no existia una bretxa de seguretat, per la qual cosa no s'ha efectuat notificació a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT) ni als afectats potencials.
- En els altres 2 casos, tal com estableix la normativa, s'ha realitzat la notificació corresponent a l'APDCAT perquè es tractava de Bretxes de Seguretat.

Amb l'ànim de donar a conèixer i sensibilitzar sobre la importància del compliment de la regulació en matèria de les dades de caràcter personal, s'han impartit **3 sessions formatives**, amb un abast de **288 empleats** de les diferents àrees, responsables de les activitats de tractament de dades. Els programes han abordat els continguts següents:

- L'ús de tecnologies especialment invasives per al tractament de dades personals.
- La protecció de dades en les relacions laborals.
- El tractament de dades personals.

Durant l'any 2023 s'han atès diferents consultes, peticions i sol·licituds de suport per part dels àmbits de TMB que tracten dades de caràcter personal. Aquestes s'han rebut a través de diferents mitjans, principalment a les bústies consultesbongovern@dpd.cat i dpd@tmb.cat.

S'ha sol·licitat a l'APDCAT un dictamen amb relació a l'ús i conservació de les imatges dels sistemes de videovigilància.

Finalment, durant l'any 2023 s'ha rebut **un procediment sancionador** de l'APDCAT amb relació a la publicació de dades personals, el qual encara es troba en curs.

7. Una gestió responsable

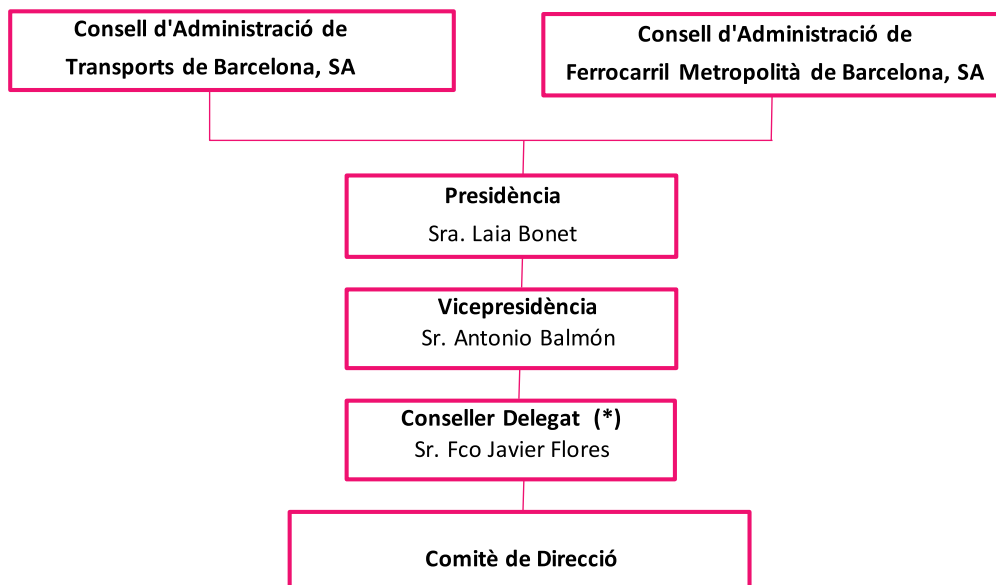
7.1. Ètica i bon govern

7.1.1. Governança

Òrgans de govern

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

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



(*) El Sr. Francisco Javier Flores fou designat Conseller Delegat el 19 de desembre de 2023.

El Consell d'Administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA a 31-XII-2023 era el següent:

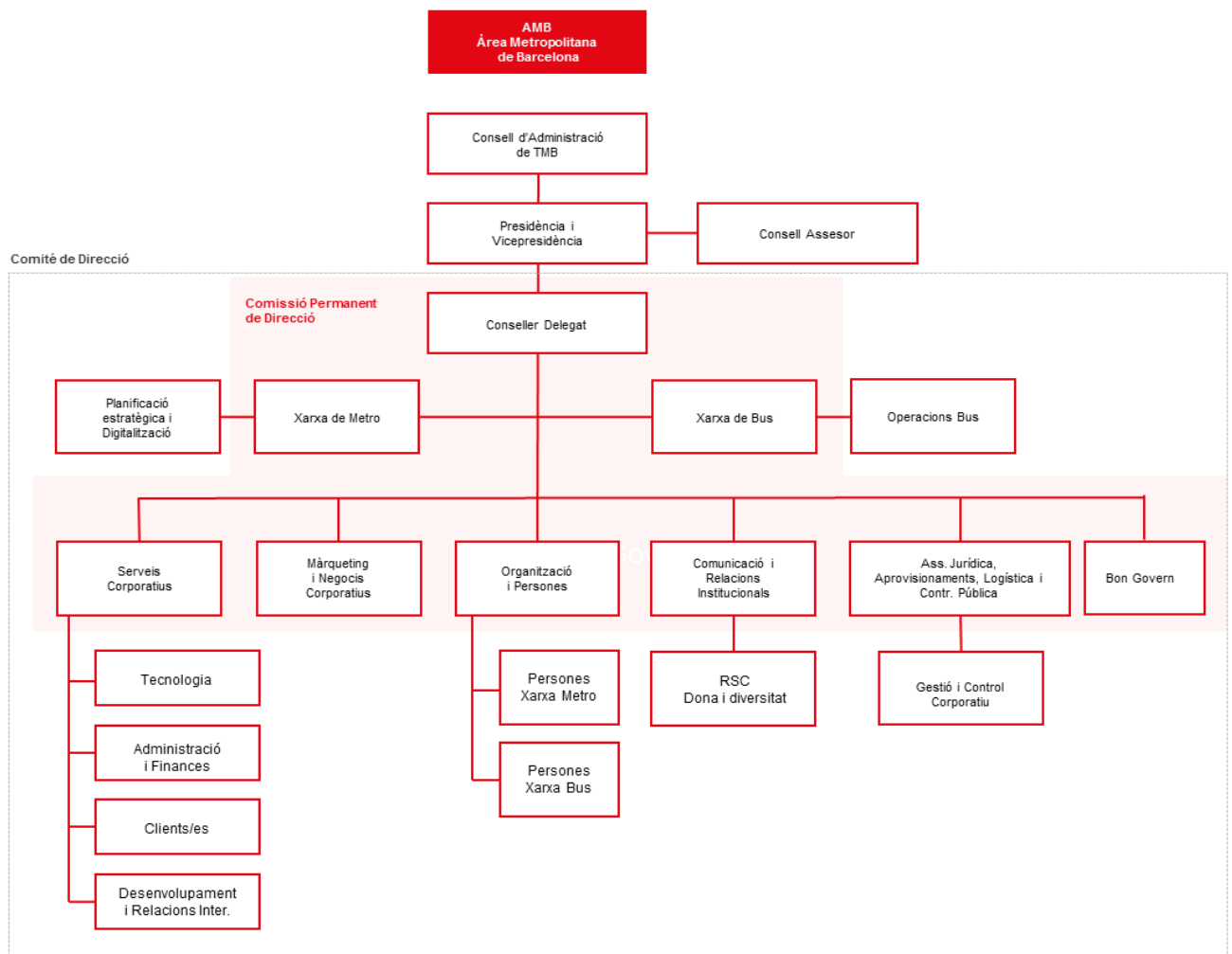
CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE FMB A 31 DE DESEMBRE DE 2023

Laia Bonet Rull	Presidenta
Antonio Balmón Arévalo	Vicepresident
Francisco Javier Flores García	Conseller Delegat
Joan Basagañas Camps	Conseller
Raimond Blasi Navarro	Conseller
Jordi Coronas Martorell	Conseller
Juan Fernández Benítez	Conseller
Jesús Husillos Gutiérrez	Conseller
Antonio Martínez Flor	Conseller
Xavier Paton Morales	Conseller
Marc Sanglas Alcantarilla	Conseller
Janet Sanz Cid	Consellera
Antoni Segarra Barreto	Conseller
Esteve Serrano Ortín	Conseller
Isidre Sierra Fusté	Conseller

Secretari del Consell d'Administració: Oriol Sagarra Trias.

Vicesecretari del Consell d'Administració: Jaume Garcia Soler.

Òrgans de gestió i estructura organitzativa

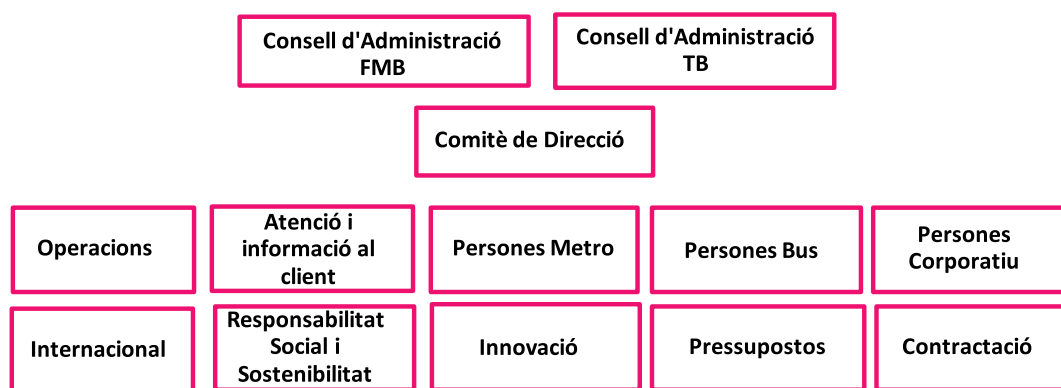


En la seva constitució, els consells d'administració de Transports de Barcelona, SA i de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, nomenen un conseller delegat, membre dels consells, amb delegació de facultats i apoderaments, que s'encarrega de l'administració ordinària de les societats.

La gestió integrada dels diferents serveis que es presten sota el paraigua de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) ha permès crear, al llarg de la seva història, estructures comunes de gestió a totes les empreses de TMB. Els principals òrgans de gestió corporativa són el **Comitè de Direcció** i la **Comissió Permanent de Direcció**.

▪ Model de Governança

L'any 2023 han continuat els diversos comitès amb visió de negoci i de gestió transversal que juntament amb el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció, conformen el model de governança de TMB:



▪ Canvis organitzatius

El mes de febrer va causar baixa de l'empresa la Directora de Desenvolupament i Relacions Internacionals.

El passat 20 de novembre el Director de l'Àrea d'Organització i Persones va causar baixa de l'empresa i es va designar una nova Directora de l'àrea.

A finals de novembre, la Directora de Bon Govern es va incorporar, com a nou membre del Comitè de Direcció i de la Comissió Permanent de Direcció.

El 19 de desembre, els Consells d'administració de les empreses de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, i Transports de Barcelona, SA, van designar el Sr. Francisco Javier Flores García com a nou Conseller Delegat en substitució del Sr. Gerardo Lertxundi Albéniz, causant alta i baixa de l'empresa respectivament el dia 20 de desembre.

7.1.2. Normativa i reglament

▪ Compliance

La finalitat de la Política de *Compliance* és establir els principis i compromisos de TMB en matèria de compliment normatiu, ratificant la voluntat de l'Organització a assegurar conductes respectuoses amb les lleis i normes, així com amb els valors i principis recollits en el

Codi Ètic. Com a norma d'alt nivell, aquesta Política habilita l'elaboració de polítiques de compliment de caràcter específic que desenvolupin i ampliïn el seu contingut. L'abast d'aquesta política de *Compliance*, els compromisos, el model de prevenció de riscos i responsabilitats i la declaració de compliment es recullen en el portal de transparència de TMB ([Política de Compliance](#)).

El dia 28 de novembre, el Consell d'Administració va acordar aprovar l'actualització del model de *Compliance* de TMB, i designar la persona responsable de la Direcció de Bon Govern de TMB com a òrgan de compliment unipersonal en matèria de *Compliance* en l'àmbit propi de TMB, i també delegar en el Conseller Delegat de TMB la realització de totes les actuacions que resultin escaients d'aquesta actualització del model de *Compliance*.

L'any 2023 s'ha continuat amb el desenvolupament del programa de *Compliance* i la implementació del pla d'acció aprovat pel Consell d'Administració el maig de 2020.

Pel que fa al Cos normatiu de *Compliance*, s'han confeccionat i aprovat, per part de la Comissió d'Ètica, les normes internes següents:

- Política d'imatge corporativa.
- Política de contractació de TMB: Proveïdors.
- Política de funcionament del Sistema Intern d'Informació de TMB en el marc del Canal Ètic.
- Procediment de Gestió del Sistema Intern d'Informació de TMB en el marc del Canal Ètic.

Per altra banda s'han impartit **21 jornades formatives i de sensibilització en matèria de Compliance**, adequant els programes formatius al perfil dels destinataris. Les matèries impartides han estat:

- Programa de *Compliance* de TMB.
- Codi ètic i de conducta de TMB.
- Conflictes d'interessos.
- Polítiques i normes internes aprovades per la Comissió d'Ètica.
- Pla de Mesures Antifrau de TMB.

▪ Canal Ètic

El nostre compromís és demostrar una gestió i desenvolupament de funcions exemplar per part de totes les persones que formen part de TMB. Per aquest motiu, el foment dels nostres valors i principis d'actuació, així com la protecció de l'Organització, és responsabilitat de tots i totes. En aquest camí, el referent és el nostre Codi Ètic i de Conducta (https://canaetic.tmb.cat/Documentos_Publicos/CodigoEticoCat.pdf), on es mostra el compromís amb la gestió ètica i transparent de TMB. Els empleats i grups d'interès poden realitzar consultes sobre el mateix a través de consultescodietic@tmb.cat

Amb la entrada en vigor de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, la implantació d'una eina per a la presentació de comunicacions sobre possibles irregularitats va passar a ser una obligació. Tot i que les entitats que conformen TMB ja disposaven d'aquesta eina derivada del Programa de *Compliance* de l'Organització, la llei ha afegit una sèrie de requisits tècnics i organitzatius que la Direcció de Bon Govern ha hagut d'assolir.

S'ha pogut observar un increment en el nombre de **comunicacions** rebudes respecte l'any anterior. Aquest any 2023 s'han rebut un total de **27 comunicacions (abans de l'entrada en**

vigor de la Llei 2/2023 s’anomenava “denúncia”). De les anteriors, han estat objecte de tramitació fins a la seva resolució definitiva 6 comunicacions en total. Tres es troben en curs i pendents de resolució.

La resta de comunicacions han estat objecte o bé d’inadmissió, per no respondre el seu contingut a matèries objectes de tractament al Canal Ètic, o per no aportar evidències que acreditessin els fets comunicats; en altres casos han estat objecte d’arxiu per desistiment.

Respecte de les comunicacions tramitades i finalment arxivades, ho han estat després de realitzar la investigació i concloure que no s’han detectat irregularitats. En alguns casos la Comissió Ètica ha resolt prendre mesures de millora per assegurar el millor compliment de la normativa.

Pel que fa **consultes**, se n’han registrat i atès **17 rebudes** a través de la bústia de Consultes del Codi Ètic, en relació a diverses matèries relatives al compliment normatiu. Al marge d’aquesta bústia, s’han atès i gestionat la resta de consultes en aquesta matèria rebudes per altres mitjans.

- **Pla de mesures Antifrau**

La política d’Antifrau de TMB està alineada amb les finalitats que en el seu conjunt persegueix el programa de *Compliance* de TMB. Pretén prevenir i reaccionar de forma proactiva davant qualsevol indici de fet delictiu que pugui posar en risc l’estabilitat de l’activitat en les entitats que conformen TMB. Reafirma el compromís dels òrgans de govern i de la Comissió d’Ètica en la promoció d’una sòlida cultura ètica i d’integritat, així com el respecte a la legislació vigent, i la condició expressa a qualsevol forma de corrupció i suborn. Aquesta es pot consultar en el portal de transparència de TMB ([Política Antifrau](#)).

En relació a l’aplicació de l’Ordre HFP/1030/2021, de 29 de setembre, per la qual es configura el sistema de gestió del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència de la Unió Europea, durant l’any 2023 s’ha elaborat la matriu de riscos derivada del Pla de mesures antifrau, i s’ha establert un pla d’acció que ha estat aprovat pel Consell d’Administració el mes de novembre. La seva implementació està assignada a cadascun dels àmbits competents i des de l’Òrgan de Compliment se’n farà el seguiment.

Més enllà de les tasques descrites, s’ha donat suport de caràcter tècnic a les àrees en totes aquelles qüestions relacionades amb el desenvolupament de la seva activitat i que quedaven vinculades en una o altra forma al Compliment Normatiu, assessorant o col·laborant en la confecció de normes internes.

Accions formatives amb continguts anticorrupció:

curs	Núm. Assistents	FMB,SA		
		Cursos impartits	hores per curs	Total hores realitzades
CIBERSEGURETAT-Esquema Nacional Seguretat	7	1	15,0	105
CIBERSEGURETAT R. Ferroviàries	3	1	125,0	375
Gestió del Fraud per ACIS	95	12	3,1	295
TOTAL	105	14		775

A diferència de l’any anterior, enguany no hi ha hagut cap formació exclusiva per als membres del Comitè de Direcció en aquest àmbit.

Finalment, l'any 2023 no s'ha registrat cap cas de corrupció a FMB, SA.

▪ Compliment socioeconòmic

Multes i sancions no monetàries significatives per incompliment de lleis o normatives en matèria social o econòmica:

- Generalitat de Catalunya-Departament d'empresa i treball: 13.266,60 euros.
- Ajuntament de Barcelona, multes de vehicles: 25 euros.
- Altres Ajuntaments, multes vehicles: 1.312,98 euros.
- APDCAT: 1.800,00 euros.
- SEPE (*Servicio Público de Empleo Estatal*): 25.385,74 euros.

▪ Política pública

L'any 2023 no hi ha hagut contribucions a partits i/o representants polítics.

El Consell d'Administració ha estat format, en el decurs de 2023, per 15 membres. L'Alta Direcció de la Societat recau en els Consellers que tenen delegació especial del Consell. El total de remuneracions per a tots els conceptes dels membres del Consell ha estat de 124 milers d'euros (en l'exercici 2022 van ser de 125 milers d'euros), dels quals corresponen a retribucions de l'Alta Direcció la quantitat de 87 milers d'euros (81 milers d'euros en l'exercici 2022).

La Societat ha satisfet una pòlissa de responsabilitat civil d'Administradors i Directius per import de 7 milers a l'any 2023 (4 milers d'euros a l'any 2022). La resta del personal directiu té formalitzats contractes de treball de caràcter comú, sent-los d'aplicació l'Estatut dels Treballadors i altres disposicions de caràcter general. El personal d'Alta Direcció no té el dret d'inscriure's al Pla de Pensions d'Ocupació que, tant Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA com Transports de Barcelona, SA, tenen establerts per als seus empleats. Pel que fa al pagament de primes d'assegurances de vida i de crèdits concedits al personal d'Alta Direcció, aquest no n'ha fet ús durant els exercicis 2023 ni 2022. Durant l'any 2023 s'han pagat 6 milers d'euros d'indemnitzacions al personal d'Alta Direcció. A l'any 2022 no es va pagar cap indemnització al personal d'Alta Direcció.

▪ Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre

L'any 2023 s'han realitzat les següents aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre:

- Aportació a la Fundació TMB de 187.750 euros.

7.1.3. Informació fiscal

- **Beneficis obtinguts país per país:** les societats del Grup TMB com Transports de Barcelona, SA i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA sempre presenten el seus respectius Comptes de pèrdues i guanys iguals a zero beneficis, excepte quan s'ha venut un immoble o un actiu financer de la seva propietat.
- **Impostos sobre beneficis pagats:**

A FMB,SA en l'exercici de 2023 s'han pagat zero euros (import a retornar per l'AEAT) de l'impost sobre societats de 2022. Així mateix, en l'exercici de 2023 no s'han fet pagaments fraccionats de l'impost de societats de l'exercici de 2023.

- **Subvencions públiques:** Aquesta informació es desenvolupa en els Comptes anuals de l'exercici (apartat referent a les subvencions, donacions i legats). Les subvencions rebudes per FMB, SA l'any 2023 han estat:

ANY 2023 (en milers d'euros)	FMB, SA
Subvencions al servei:	370.782
ATM	368.506
AMB	2.276
Subvencions especials de l'AMB per títols socials:	3.108
Subvencions en capital:	31.046

Dintre de les subvencions al servei de l'ATM s'inclouen 46.740 milers d'euros de subvencions per rènting de trens i 134.543 milers d'euros de subvencions per cànon de la L9/L10.

7.2. Gestió del risc: Sistema de Gestió de riscos i oportunitats

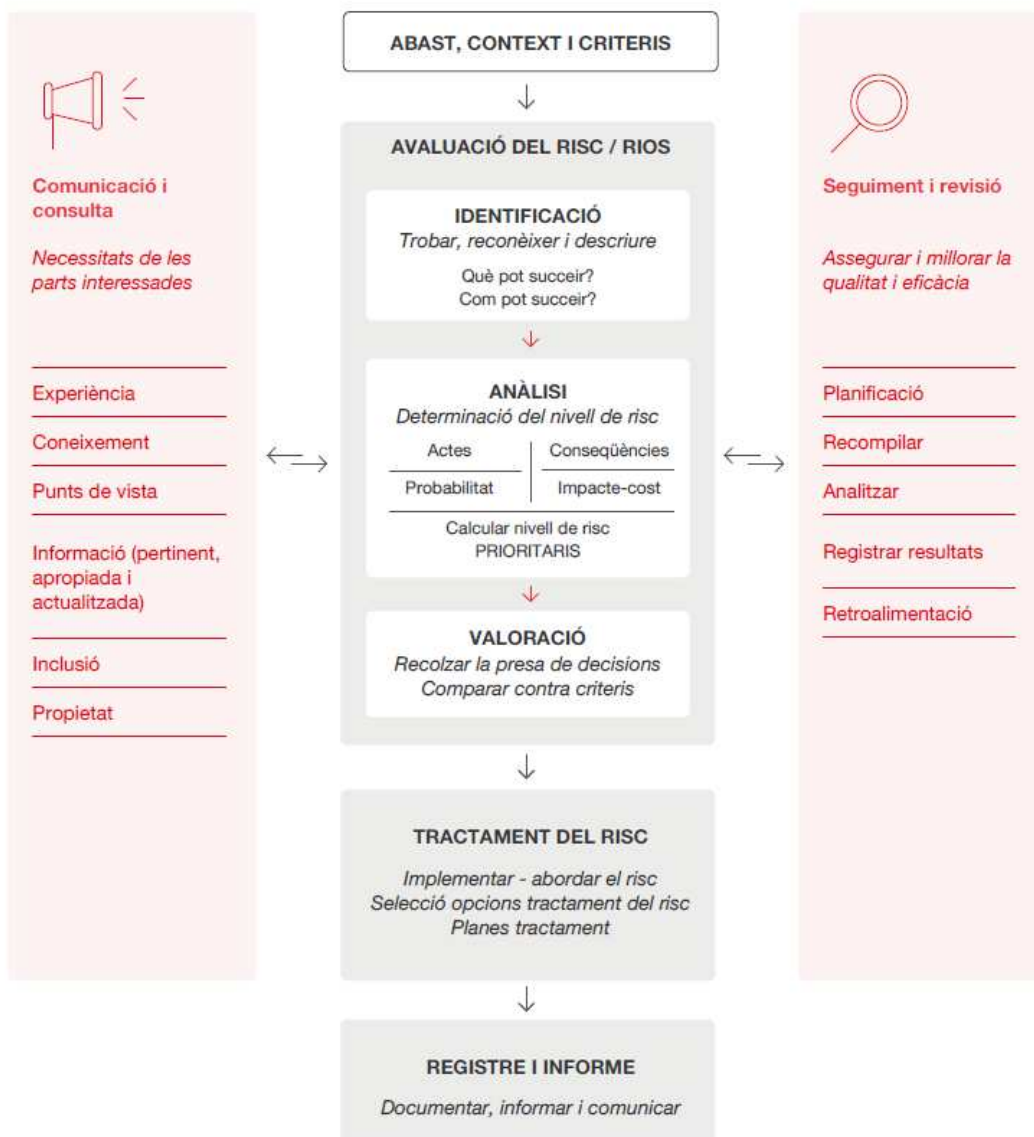
▪ Model de Gestió de Riscos

La gestió de riscos i oportunitats té com a objectiu identificar, mesurar, prevenir i mitigar els riscos associats a les activitats i funcions de processos i així assolir els objectius vinculats amb la protecció, prevenció i la creació de valor. Això facilita la presa de decisions informades per complir amb l'estratègia i objectius establerts, alineats amb el pla estratègic de TMB.

La metodologia utilitzada per identificar i avaluar els riscos es basa en la sèrie de normes ISO 31000 i alguns requeriments de COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission*), a més dels propis requisits establerts en la normes que tenim certificades.

TMB disposa d'un sistema de gestió de riscos estructurat amb una metodologia documentada que identifica com els objectius poden resultar afectats, i analitza el risc en termes de la seva probabilitat d'ocurrència i impacte. Pel que fa a les oportunitats, es determina l'índex de prioritat considerant la viabilitat i l'impacte.

El sistema de gestió de riscos i oportunitats té com a referència el mapa de processos de TMB, identificant i avaluant els efectes negatius i positius de les activitats contingudes en els processos. En aquesta identificació de riscos i oportunitats per procés, s'ha considerat l'anàlisi del context (qüestions internes i externes) i els requisits pertinents de les parts interessades.



Dins l'organització coexisteixen tot tipus de riscos associats a les diferents activitats, des d'iniciatives estratègiques fins a operacionals, de processos i projectes, que es reflecteixen en termes polítics, econòmics, financers, socials, tecnològics, d'innovació, de seguretat, legals i sanitaris.

En concret, s'han identificat els riscos de no obtenir els resultats esperats de cada procés i oportunitats d'obtenir efectes desitjables, que és necessari abordar amb la finalitat de:

- Assegurar que el Sistema de gestió pot aconseguir els resultats previstos, proporcionant productes i serveis que satisfacin els requisits del client i els requisits legals i reglamentaris aplicables, i augmentar la satisfacció del client a través de l'aplicació eficaç del sistema.
- Augmentar els efectes desitjables i prevenir o reduir efectes no desitjables.
- Aconseguir la millora.

Com a part del procés de gestió del risc, l'any 2023 s'han centrat els esforços en millorar el model, actualitzant, amb la col·laboració de totes les direccions, tots els RiOs definits,

especialment els prioritaris, assegurant-ne el manteniment i el seguiment del tractament establert.

Han adquirit major rellevància, per l'entorn actual, els riscos relacionats amb les tecnologies de la informació i la ciberseguretat, riscos relacionats amb l'augment de la inflació, subministraments de matèries primeres i el seu cost elevat, de sostenibilitat i responsabilitat social empresarial, relacionats amb els canvis normatius i de *compliance*, d'innovació i resiliència empresarial o d'anàlisi de dades avançada, entre d'altres. Amb l'objectiu de gestionar i supervisar els riscos, s'ha desenvolupat un quadre de comandament per facilitar-ne l'anàlisi i seguiment.

Hi ha identificats un total de **776 RiOs** dels processos de TMB, dels quals **228 s'han considerat prioritaris**.

Els riscos i oportunitats més rellevants en l'avaluació realitzada són els següents:

- **Riscos:**
 - Contaminació de l'aigua i/o del sòl.
 - Afectació negativa del servei o de l'activitat.
 - Incompliment dels procediments interns de treball establerts.
 - Infraestructura no adequada a la nova flota (capacitat i característiques).
 - Insatisfacció dels clients i/o usuaris i/o altres parts interessades.
 - Pèrdua de quota de mercat i/o reducció de la demanda.
 - Adquisició de flota que no compleix els estàndards / criteris / requeriments establerts.
 - Afectació negativa del servei o de l'activitat.
 - Disminució d'ingressos.
 - Increment de la generació de residus/empitjorament de la seva gestió.
 - Sanció econòmica per part de les administracions.
- **Oportunitats:**
 - Millorar la capacitat de resposta a la necessitat de recursos tecnològics per millorar els processos.
 - Millora de la gestió d'actius (infraestructures, flota i tecnologies).
 - Millorar l'eficàcia en la prestació i l'operació.
 - Millorar l'obtenció de les dades i la monitorització *online* d'indicadors de seguiment de la demanda i de l'oferta.
 - Afavorir l'ús del transport públic i la intermodalitat en detriment del vehicle privat motoritzat.
 - Millora de la planificació de l'actiu (infraestructura, flota i/o tecnologia).
 - Millora de l'eficàcia en l'operació i manteniment de l'actiu flota.
 - Millorar el sistema de mesura, seguiment, control i *reporting* de l'eficàcia i eficiència de la gestió d'infraestructures.
 - Optimització de recursos a través de la gestió eficaç d'informació i de dades que permeten prendre decisions.
 - Millorar l'eficàcia en la presa de decisions i millora contínua dels resultats del sistema de gestió.

7.3. Transparència

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

Pel que fa a l'àmbit de Transparència, i en particular al compliment de les obligacions de la normativa, durant l'any 2023 s'han realitzat les actuacions que es descriuen tot seguit.

Durant l'any les sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIP) per part de la ciutadania han tingut un creixement significatiu. S'han rebut un total de 113 sol·licituds front les 35 de l'any anterior. D'altra banda, el temps de gestió y entrega de la informació als ciutadans s'ha incrementat respecte l'any anterior, passant de 30,53 dies a 36,49 de mitjana. Aquesta circumstància es deu al temps que cada àmbit responsable de la informació ha necessitat per recavar i facilitar-la.

Tipus de resolució	Nombre de SAIP
Comunicació estimatòria substitutiva de la Resolució	27
Resolució Estimatòria	17
Resolució Estimatòria Parcial	7
Resolució per Desistiment de l'interessat	8
Resolució de Desestimació	5
Resolució d'Inadmissió	5
Resolució d'Inadmissió per abús del dret d'accés a la informació pública per part d'un mateix sol·licitant	41
Derivació total a altra entitat	2
Pendent de Resolució	1
Total:	113

El 2023 s'han rebut **un total de 3 requeriments** derivats de reclamacions per l'accés a la informació pública sol·licitada pels ciutadans. Dos d'ells es troben en curs i el tercer ha estat arxivat per part de la GAIP (Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública) per la pèrdua sobrevinguda de l'objecte de la reclamació en haver-se lliurat extemporàniament la informació al sol·licitant.

Des de novembre de 2022, i durant el 2023, s'ha utilitzat l'anomenat **Canal SAIP**, una **eina que permet la gestió automatitzada** de les Sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIP) presentades per la ciutadania, i a la qual es pot accedir a través del Portal de Transparència de TMB. L'eina dona compliment als requisits recollits a la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i al Decret 8/2021 sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, i, a més, està parametrizada i adaptada a l'organització i necessitats de TMB.

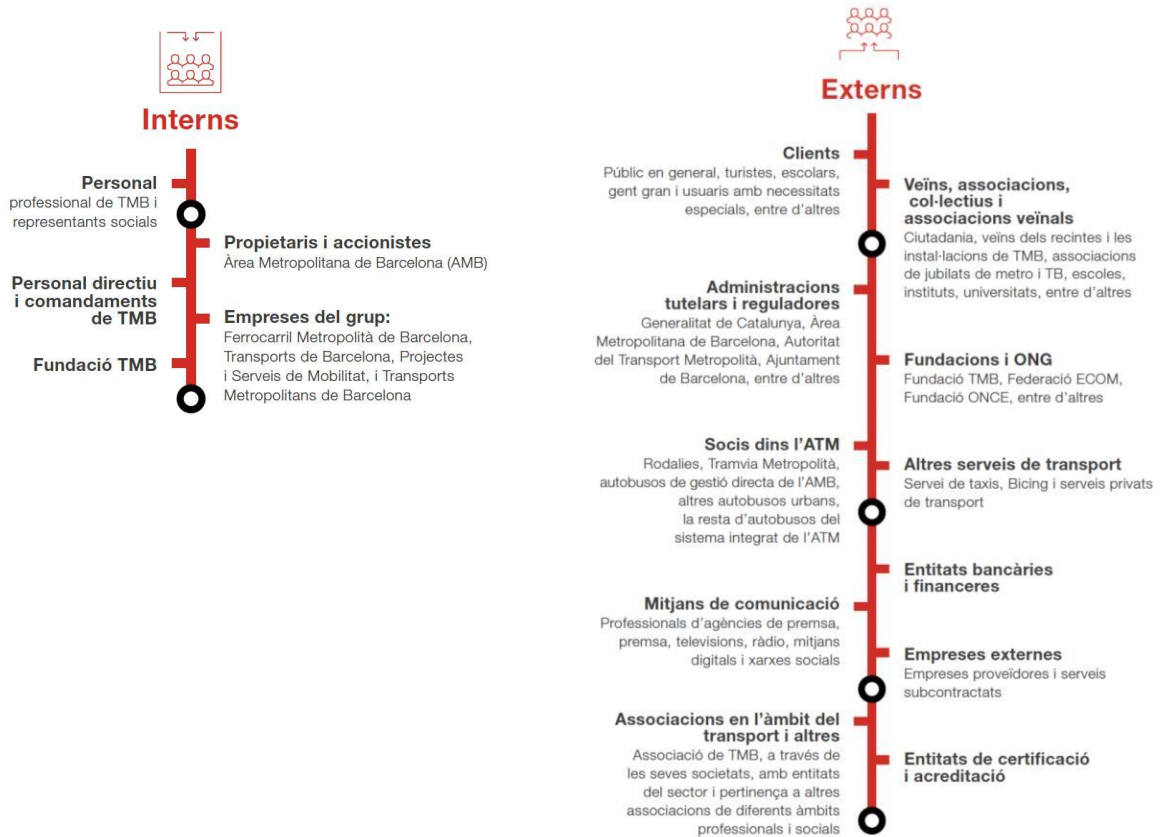
Quant a l'accés universal per a tota la ciutadania a través del Portal de Transparència de TMB, la seva utilització i gestió ha estat satisfactòria, i ha guanyat en eficiència i eficàcia en la gestió interna amb els àmbits responsables de la informació, generant la traçabilitat de la gestió de les SAIP.

S'ha fet **una auditoria de l'estat del Portal de Transparència**. Aquesta conclou que, en general, es compleix amb les obligacions de publicitat activa, fent una sèrie de recomanacions i accions de millora a implementar que es traslladaran als àmbits afectats per a la seva implementació.

7.3.1. Grups d'interès

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

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



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

Inspirats en els Objectius de Desenvolupament Sostenible i d'acord amb el Pla de responsabilitat social de TMB, durant els propers anys s'avançarà en l'actualització i posada en marxa de nous mecanismes i procediments per augmentar la "Inclusió dels grups d'interès" en les estratègies, els processos de gestió i en el compromís de TMB amb la transparència i el rendiment de comptes.

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

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

Unió Internacional del Transport Públic (UITP)	Asociación Española de Mantenimiento (AEM)
ATUC (Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos)	Asociación Española de Financieros de Empresa (ASSET)
ALAMYS (Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos)	Centro de Ciberseguridad Industrial
RAILGRUP	La Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información, ISMS Forum
GASNAM	Coordinadora Catalana de Fundacions
International Rail Quality Board (IRQB)	Fundació Factor Humà
Barcelona Centre Logistic Catalunya (BCL)	Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE)
Associació Barcelona Global	Asociación Española de Directivos de Sostenibilidad (DIRSE)
DEC Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente	Associació Catalana de Direcció de Recursos Humans (AEDIPE)
Asociación de Usuarios de SAP España (AUSAPE)	Fundació Barcelona per a la promoció del disseny industrial
ASCOM (Asociación Española de Compliance)	Energía y Gestión ASE, S.L.
Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE)	European Tourism Association (ETOA)
Associació del Museu de la Ciència i de la Tècnica d'Arqueologia Industrial de Catalunya	Asociación Española de Profesionales de Accesibilidad Universal (ASEPAU)

▪ Necessitats i expectatives de les parts interessades

Comptar amb la confiança dels nostres grups d'interès i enfortir la relació amb ells és prioritari per aconseguir els objectius estratègics. Per a això es compta amb un sistema de gestió que estableix el marc general d'actuació, així com amb procediments que permeten prioritzar i gestionar les necessitats i expectatives de les parts interessades.

S'ha establert un model d'identificació, avaluació i seguiment de les parts interessades traçat i alienat amb el pla estratègic de TMB, el qual permet determinar la significança de les parts interessades i les seves necessitats i expectatives mitjançant un model de priorització sobre la base d'impacte i interès.

Parts interessades principals: Administracions tutelars i reguladores, Altres serveis de transport (competidors), Clients, Entitats bancàries/financeres, Empreses del grup, Empreses externes, Entitats de certificació i acreditació, Fundacions i ONGs, Mitjans de comunicació, Personal directiu i comandaments, Propietari/accionistes/ consell d'administració i/o assessor, Serveis d'emergències, Socis dins l'ATM, Treballadors, Veïns, Associacions i col·lectius, Associacions veïnals, món acadèmic (comunitat educativa) i centres tecnològics.

Origen	Parts Interessades	Descripció	Necessitat(N)/Expectativa(E)
Extern	ADMINISTRACIONS TUTELARS I REGULADORES	Generalitat de Catalunya, Àrea Metropolitana de Barcelona, Autoritat del Transport Metropolità, Ajuntament de Barcelona, Departament de Territori i Mobilitat, Direcció General d'Infraestructures de Mobilitat (DGIM), Direcció General de Transport, entre d'altres.	Finançament estable dels serveis de transport públic
			Finançar les millores de mobilitat necessàries per assolir els objectius de oferta i mediambientals
			Lluita contra el canvi climàtic per reducció del consum energètic i emissions de CO ₂
			Compliment de la normativa: medi ambient, laboral, de prevenció de riscos, de transport de persones, etc.
			Millora de la qualitat de l'aire per reducció de les emissions contaminants relacionades amb el trànsit (NOx i PM)
			Resoldre els conflictes laborals amb la màxima celeritat i amb el mínim impacte sobre la mobilitat
			Facilitar i/o presentar informació sobre l'estat de manteniment del vehicle i, quan escaigui, sobre aspectes pertinents per al funcionament a les empreses ferroviàries o als administradors d'infraestructures si així ho sol·liciten.
			Garantir la seguretat mitjançant l'acompliment dels plans de manteniment, zero accidents.
			Garantir que el manteniment es realitza en un procés controlat que compleixi les normes comunes de qualitat en totes les seves etapes
			Col·laborar en les recerques en cas d'accident a passatge
Extern	CLIENTS	Públic en general, turistes, escolars, persones d'edat avançada i usuaris amb necessitats especials, entre d'altres.	Transport segur, Increment de les mesures de seguretat i higiene per evitar contagis, d'accidents i seguretat (agressions)
			Puntualitat /Freqüència
			Disponibilitat d'instal·lacions i equips (d'instal·lacions: escales, ascensors, màquines de validació i venda etc)
			Informació clara, fiable i actualitzada en el moment i accessible per a tots els públics (general, d'accessos, d'incidències, ambientals) i estat de tots els actius
			Transport confortable (sense aglomeracions, Temperatura òptima als vagons, estacions, parades netes i còmodes)
			Rebre una bona atenció (Atenció al client: punts TMB, Intèrfon, SOS, queixes, atenció al client)
Extern	EMPRESSES EXTERNES	Empreses proveïdores, serveis subcontractats i concessionàries.	Obtenir rendibilitat econòmica
			Criteris i requisits del sistema de gestió de la seguretat
			Informar les constatacions pertinents noves o inesperades en matèria de seguretat, més enllà del desgast i el trencament, quan els riscos associats siguin pertinents i sigui probable que estiguin mal controlats.
Intern	PERSONAL DIRECTIU I COMANDAMENTS	Personal Directiu i Comandaments de TMB	Reducció de l'absentisme laboral
Intern	ACCIONISTES/ CONSELL D'ADMINISTRACIÓ i/o ASSESSOR	AMB; Consell d'Administració de TB i de FMB	Reducció de l'absentisme laboral
			Disposar d'una estratègia de creixement clara
Intern	TREBALLADORS	Professionals de TMB i representats Sindicals: delegats, CSS, SPRL	Evitar els incompliments de requeriments (multes i sancions)
			Pagament puntual
			Treballar en condicions de treball segures i saludables
			Reduir la taxa d'accidents per reduir l'absentisme laboral-Assignar a treballador
			Fomentar la participació tant dels treballadors com de la part social en totes aquelles qüestions relatives al sistema SST
Extern	MON ACADÈMIC (COMUNITAT EDUCATIVA) I CENTRES TECNOLÒGICS	Escoles, Instituts, Universitats, Centres Tecnològics, clústers i hubs especialitzats.	Garantir la vigilància de la salut als treballadors
			Assegurar l'adaptació dels llocs de treball per als treballadors especialment sensibles i en situació d'embaràs o lactància
			Sinèrgies entre el món acadèmic i administració pública: formació i transmissió de coneixement de manera recíproca

▪ El marc de relacions amb els grup d'interès. El cicle de gestió

Ens hem proposat en els propers anys redefinir i reordenar el marc de relacions de TMB amb totes les parts interessades, estructurar la comunicació i el diàleg amb totes elles i integrar-lo en el cicle de gestió de la nostra empresa. Per això es preveu aplicar i anar actualitzant de manera periòdica i sistemàtica els següents passos:

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

7.3.2. Materialitat: els aspectes rellevants

Amb la voluntat d'anar millorant aquest procediment en els propers exercicis, durant el 2023 s'han contemplat els aspectes següents per concretar els temes materials:

- Els Objectius de Desenvolupament Sostenible establerts per l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.
- La Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat.
- La Llei 7/2021, de 20 de maig, de canvi climàtic i transició energètica, que té per objecte assegurar el compliment dels objectius de l'Acord de París de 2015 (limitar l'augment de temperatura de la terra a 1.5°C), reconeixent que això reduiria significativament els riscos i efectes del canvi climàtic.
- Els eixos estratègics i els objectius del Pla estratègic TMB 2025.
- Els reptes, la missió, la visió, els valors de TMB.
- Els impactes econòmics, ambientals, socials i d'ètica i governança raonables identificats en entrevistes realitzades de manera transversal amb les persones responsables de les diferents àrees de TMB.
- Els interessos i expectatives dels diferents grups d'interès de TMB: s'ha demanat la valoració de les persones usuàries sobre el desenvolupament de l'activitat a través d'enquestes i estudis. S'han contemplat les necessitats i expectatives de les principals associacions i col·lectius implicats en els projectes desenvolupats. També s'ha practicat l'escolta activa a través dels diversos canals que permeten mantenir una comunicació bilateral i multilateral, constant i fluïda, com les xarxes socials, el web de TMB, l'app de TMB per a mòbils, el telèfon 010, els Punts TMB i JoTMBé, entre d'altres.
- L'estratègia d'impuls de l'Agenda 2030 a la ciutat de Barcelona i el Compromís Ciutadà per a la Sostenibilitat de la Ciutat de Barcelona.
- El Pla metropolità de mobilitat urbana (PMMU) 2019-2024.
- El Pla Director de Mobilitat 2020-2025 (PdM), realitzat per l'ATM.

- Els compromisos de la Generalitat de Catalunya que formen part del Pla Nacional per implementar l'Agenda 2030 a Catalunya.
- Diversos estudis i publicacions de referència en l'àmbit de la sostenibilitat i la responsabilitat social que analitzen les tendències i reptes de futur, tant a nivell de sector com a nivell general.
- Els informes de sostenibilitat i responsabilitat social dels operadors de transport públic de ciutats com Paris (*Financial and CSR report, RATP Grup*), Madrid (*Informe de gestión. Estado de información no financiera*), EMT Madrid, Berlín (*DB's corporate social responsibility, Deutsche Bahn*) i Londres (*Corporate social responsibility, Transport for London*).
- Els Estàndards de la *Global Reporting Initiative (GRI)* per determinar els continguts de l'informe i els principis de rendiment de comptes per valorar els canals de comunicació i la relació amb els grups d'interès.

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

- **Gestió responsable, ètica i bon govern:**
 - Compromís de TMB amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible.
 - Transparència.
 - Accessibilitat a la informació.
 - Compliment normatiu. *Compliance*.
 - Gestió ètica, valors i cultura de sostenibilitat.
 - Aliances.
 - Prevenició de la corrupció.
 - Valor econòmic generat i distribuït.
 - Ús eficient i equitatiu dels recursos econòmics.
 - Compra responsable.
 - Prevenició de riscos financers i no financers.
 - Negoci internacional.
 - Responsabilitat social.
 - Grups d'interès.
- **Servei de qualitat, innovador i segur:**
 - Atenció a les necessitats i expectatives dels clients.
 - Accessibilitat universal.
 - Innovació i recerca.
 - Seguretat i salut del passatge.
 - Protecció de dades.
 - Tecnologia.
- **Protecció del medi ambient:**
 - Prevenició de riscos ambientals.
 - Canvi climàtic: reducció d'emissions.
 - Minimització de l'ús de recursos: aigua i energia.
 - Residus.
 - Foment de la mobilitat sostenible.
- **Compromís amb les persones treballadores:**
 - Ocupació.
 - Formació.
 - Desenvolupament del talent.
 - Retribució.
 - Benestar, diversitat i inclusió.
 - Relacions socials.

- Comunicació Interna.
- Igualtat d'oportunitats i no discriminació. Diversitat i inclusió.
- Salut i seguretat laboral i benestar emocional.
- **Compromís amb la societat:**
 - TMB sostenible. La contribució a la mobilitat sostenible (ODS).
 - TMB Educa.
 - TMB Cultura.
 - TMB Solidari.
 - Patrimoni històric.
 - Comunicació i màrqueting responsable. Marca TMB.
 - Civisme.
 - Turisme sostenible.

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

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

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

8. La nostra gent

8.1. Perfil del grup

8.1.1. Ocupació

▪ Contractació laboral

L'any 2023 ha estat el primer any sencer de la nova reforma laboral. Aquesta circumstància ha fet que la contractació de l'any hagi anat evolucionant en base les necessitats i accions de l'organització.

S'ha seguit amb la senda d'anar regularitzant les contractacions temporals a mesura que es van tancant els concursos de mèrits dels empleats, passant-los a indefinits, i quan ha estat possible la seva coordinació, vinculant-los amb un annex de relleu per possibilitar les jubilacions parcials sol·licitades.

Quant a la taxa de reposició (contractació indefinida) ordinària, s'ha mantingut el seu control com en els darrers anys. I en base a les possibilitats legals extraordinàries de l'any 2022, on l'empresa va tramitar i aprovar l'oferta de dos plans d'estabilització d'ocupació temporal de les societats de TMB respecte dels processos d'estabilització d'ocupació previstos en la Llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat a l'ocupació pública. Durant el 2023 això ha permès disposar de la taxa de reposició extraordinària corresponent, que s'ha dut a terme durant aquest 2023 i que arriba fins el 2024.

Ressaltar que per context de la situació d'incapacitat temporal (IT) en alguns col·lectius operatius, durant aquest any i en especial en el darrer trimestre, s'ha realitzat un major volum de contractació laboral via contractes temporals d'interinitat per substitució.

També s'ha seguit amb el model de jubilació parcial a ambdues companyies, mantenint els mateixos termes contractuals als jubilats parcials (25%), però utilitzant com a rellevistes persones contractades temporalment, a qui se'ls fa indefinits i al 100%.

L'any 2023, per la part dels nous articles de conveni, tant a Bus com a Metro, s'han consolidat i/o iniciat les millores de la Jubilació amb el gaudi de la reducció de dies de recuperació en base a diverses circumstàncies.

Els processos contractuals d'estiu han estat els habituals per cobrir la plantilla estructural en els períodes de vacances. Fora d'aquests, s'han atès també totes les necessitats sobrevingudes de perllongar contractacions per fer front tant a increments d'oferta sobrevinguts (llançadores) i per necessitats de formació de la plantilla.

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

Casuístiques	FMB		
	Dones	Homes	Total
Contracte Formatiu	0	0	0
Interinitat Incapacitat Temporal	23	21	44
Interinitat per Vacant	0	0	0
Nous contractes indefinits	28	51	79
Nous jubilats parcials	3	14	17
Temporals purs	184	204	388
Transformacions a indefinits	46	53	99
Transformacions a indefinits amb relleu	2	17	19
Total	286	360	646

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

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

Motiu de la baixa	FMB		TOTAL
	DONA	HOME	
Acomiadament	0	1	1
Baixa voluntària	6	6	12
Cessament	0	1	1
Defunció	0	2	2
Excedències	8	18	26
Finalització de contracte	105	146	251
Incapacitat permanent	7	4	11
IT pagament directe	36	21	57
Jubilació total	17	22	39
No superació període de prova	2	5	7
Suspensió de contracte	0	0	0
Total	181	226	407

Pel que fa a les prestacions per als empleats a temps complet i per als de temps parcial o temporals de TMB, cal assenyalar:

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

▪ Selecció i promoció

Durant l'any 2023 s'ha continuat amb l'execució del pla de conversió contractual de TMB, aplicant la normativa de l'EBEP (Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic), tant als processos de selecció com dins de les polítiques de contractació. Actualment, pel que fa a la gestió dels concursos de mèrits vinculats al pla, el seu grau d'assoliment se situa en el 98,43%.

S'han dut a terme diversos processos externs de força rellevància per a TMB, entre els quals es troben els processos massius d'Agents d'Atenció al Client de Metro, Conductors/es de Bus, els Auxiliars de Telefèric i la borsa temporal d'Agents Promotors de T-Mobilitat, pel seu impacte en l'àmbit de l'Operació.

Fomentar la diversitat i la inclusió és un valor que necessàriament ha de ser-hi present a la gestió de la Companyia. Així, la Unitat de Selecció i *Onboarding* ha implementat algunes accions dins dels processos per tal de **fomentar la captació del talent femení**, com prioritzar la incorporació de dones en aquells àmbits de TMB on la plantilla està força infrarepresentada.

Destacar també que aquest any s'han seleccionat, com a conseqüència de l'ampliació de la bossa, **48 dones Agents d'Atenció al Client (AAC) d'un total de 120 places**, mantenint-se així el percentatge de dones AAC que hi ha a la plantilla.

Al llarg dels propers anys TMB ha de focalitzar-se sobre tot en el disseny i implementació d'accions que fomentin i potenciïn la incorporació del talent femení dins de l'àmbit del manteniment, el tecnològic o el de les enginyeries, on hi ha una clara infrarepresentació femenina. Tot i així, és obvi que s'ha de seguir treballant per millorar també el pes de dones dins de l'operació de Metro, tant en llocs tècnics com de comandament principalment.

La Unitat de Selecció i *Onboarding* ha realitzat un total de **107 processos** de Promoció, Selecció i Concurs de Mèrits vinculats al Pla d'Estabilització, fet que suposa un increment del 5,9% respecte l'any 2022. Els processos es distribueixen de la forma següent:

Processos de Promoció i Selecció:

	Promoció	Selecció	Concursos	Pla		Unitat
				Estabilització	Total tancats	
Metro	27	8	5	2		42
Bus	15	5	0	0		20
Àrees funcionals	29	9	6	0		44
PSM, SA	0	1	0	0		1
TOTAL	71	23	11	2		107

Pel que fa a les persones gestionades en aquests processos, aquest any s'han gestionat 8.818 candidatures en total. D'aquestes, 121 han promocionat, 730 han estat seleccionades de forma externa, 30 han meritat i 4 han superat un procés extraordinari d'estabilització i consolidació derivat de la llei 20/2021:

	Persones Presentades			Persones Promocionades			Persones Seleccionades			Persones Meritades			Pla d'estabilització			Total ingressos
	Dona	Home	Total	Dona	Home	Total	Dona	Home	Total	Dona	Home	Total	Dona	Home	Total	
Metro	1.882	3.177	5.059	8	36	44	48	99	147	1	22	23	1	3	4	218
Bus	384	1.757	2.141	3	31	34	68	186	254	0	0	0	0	0	0	288
Àrees funcionals	692	644	1.336	19	24	43	186	113	299	4	3	7	0	0	0	349
PSM, SA	131	151	282	0	0	0	12	18	30	0	0	0	0	0	0	30
TOTAL	3.089	5.729	8.818	30	91	121	314	416	730	5	25	30	1	3	4	885

▪ Àmbit de Metro

A FMB s'han tancat **42 processos** (27 promocions, 8 seleccions, 5 concursos de mèrits i 2 processos vinculats a un pla d'estabilització). Això ha suposat la incorporació de 44 persones promocionades, 147 persones seleccionades, 23 meritades i 4 que han superat el procés mitjançant un Pla d'estabilització d'un total de 5.059 candidatures presentades.

S'han tancat 28 processos a **Infraestructures, Material Mòbil i Sistemes de Metro** on s'han gestionat 689 candidatures, de les quals s'han seleccionat 66 (26 promocions, 17 seleccions, 21 meritats i 2 persones que han superat un procés pel Pla d'estabilització).

A **l'Operació de les línies i al Centre operatiu de metro** s'han tancat 14 processos que han suposat la gestió de 4.370 candidatures, de les quals 18 han estat promocionades i 130 seleccionades. Els processos clau dins dels àmbits més operatius han estat, l'ampliació de la bossa d'Agents d'Atenció al Client (AAC) 2023 a línies convencionals, el procés de Tècnics/ques d'Operació de Línies Automàtiques (TOLA) i el procés dels Operadors/es Línies Automàtiques (OLA).

Destacar també els processos de promoció de gran part de la línia de comandament com ara el Supervisor/a de CCM, CTO, Cap de Línies Convencionals i el de Responsable d'Equip de CTO. En aquest àmbit cal assenyalar els concursos de mèrits de Seguretat i Protecció Civil.

▪ Àrees corporatives de TMB

En els processos interns i externs gestionats per a les **Àrees corporatives de TMB**, aquest any s'han tancat un total de **44 processos**, repartits entre 29 promocions, 9 seleccions externes i 6 concursos de mèrits, gestionant un total de **1.336 candidatures**, s'han promocionat 43 persones, s'han seleccionat externament 299 candidatures i han meritat 7persones.

De les Àrees Corporatives destacar aquells processos vinculats a la T-mobilitat de l'àrea de Clients, Administració de Persones, Aprovisionaments, àmbit de Tresoreria i Planificació financera i l'àmbit de Tecnologia.

▪ Onboarding

S'ha continuat implementant diverses accions per facilitar la incorporació i acollida de les noves persones treballadores a TMB a l'inici de la seva nova trajectòria laboral a l'empresa.

L'equip de Selecció i *Onboarding*, en col·laboració amb persones d'altres àmbits de l'organització (PRL, Formació, Prefectures, etc.), ha portat a terme els processos d'acollida de tot el personal de nou ingrés de manera presencial.

Dins de les **acollides del personal de nou ingrés** realitzades hi ha dos grans blocs:

- 1) les acollides massives, en les quals destaca la dels nous Agents d'Atenció al Client (AAC) d'estiu 2023, que va suposar la realització de 4 grups d'acollida amb un total de 116 persones assistents i les acollides dels nous Conductors/es, que es van realitzar en 12 grups amb un total de 240 persones assistents.
- 2) les acollides per a petits col·lectius i llocs unipersonals (per exemple els Auxiliars del Telefèric).

També s'han realitzat **acompanyaments** dirigits a les persones que han promocionat recentment dins de l'Organització i que no tenen les mateixes necessitats informatives que aquelles persones que són de nou ingrés i a tot el personal en pràctiques.

De forma resumida, aquest any 2023 s'han realitzat 48 processos **d'Onboarding**, fet que suposa un increment del 14,28% respecte l'any anterior; això s'ha traduït en **442 persones acollides**. De totes elles, 42 acollides anaven adreçades al personal de nou ingrés (402 persones), 5 acollides al personal de pràctiques (35 persones) i 1 ha estat acompanyament vinculat a procés de promoció (5 persones).

S'ha continuat lliurant a tot el personal de nou ingrés un *welcome pack* amb informació corporativa que ajuda les persones noves a ubicar-se fàcilment dins de l'Organització.

Tant el personal de nou ingrés com les prefectures han valorat molt positivament els processos d'*Onboarding* (4,89 sobre 5 punts) i els processos d'acompanyament (4,9 sobre 5 punts).

▪ Plantilla per sexes

La **plantilla activa de FMB, SA a 31 de desembre de 2023** era de 4.049 persones, de les quals 2.583 eren de sexe masculí (el 64%) i 1.466 eren de sexe femení (36%). Dins d'aquesta plantilla s'inclouen 55 empleats/des en règim de jubilació parcial vinculada a un contracte de relleu.

	2023	2022	Dif.	% Dif.
Masculí	2.583	2.558	25	1,0%
Femení	1.466	1.433	33	2,3%
Total FMB	4.049	3.991	58	1,5%

La plantilla activa absoluta ha crescut en 58 persones respecte a la que hi havia a 31-XII-2022, de les quals 33 han estat dones. Bàsicament l'augment de la plantilla s'ha produït al servei d'atenció presencial i telefònica per la T-Mobilitat i també a l'operativa de les línies de metro.

Pel que fa a la **plantilla mitjana homogènia** (en termes d'hores per empleat i any), s'ha situat en 3.748,53 empleats/des, amb un increment de l'1,4% respecte l'any anterior.

	2023	2022	Dif.	% Dif.
Masculí	2.437,91	2.401,15	36,75	1,5%
Femení	1.310,62	1.296,41	14,21	1,1%
Total FMB	3.748,53	3.697,56	50,96	1,4%

▪ Plantilla activa a 31 de desembre per edats

L'edat mitjana de la plantilla a 31 de desembre de 2023 s'ha situat en 46,27 anys, és a dir, ha crescut lleugerament respecte l'any anterior que va ser de 45,89 anys. Respecte l'any 2022, ha crescut el pes de les persones majors de 50 anys i en menor proporció el dels menors de 31 anys.

	2023	%	2022	%
Menys de 31 anys	337	8,3%	320	8,0%
de 31 a 40 anys	806	19,9%	827	20,7%
de 41 a 50 anys	1.514	37,4%	1.593	39,9%
Més de 50 anys	1.392	34,4%	1.251	31,3%
Total FMB	4.049	100,0%	3.991	100,0%

Membres del Consell d'Administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA per sexes i estructura d'edats a 31 de desembre de 2023:

	Masculí	Femení	Total
de 30 a 39 anys	1	1	2
de 40 a 50 anys	3		3
Més de 50 anys	9	1	10
Total	13	2	15

Membres del Comitè de Direcció de TMB per sexes i estructura d'edats fins a 18 de desembre de 2023:

	Masculí	Femení	Total
de 30 a 39 anys			0
de 40 a 50 anys	3	2	5
Més de 50 anys	7	5	12
Total	10	7	17

La totalitat d'aquests directius van ser contractats dins la comunitat local, a excepció de tres d'ells (dos homes i una dona) que procedien d'altres comunitats autònomes. El 19 de desembre de 2023 va ser nomenat el nou Conseller Delegat, amb la qual cosa, a 31 de desembre de 2023, els contractats de fora de la comunitat local eren 2 persones (un home i una dona).

- **Plantilla activa a 31 de desembre per nacionalitats**

A 31 de desembre de 2023, el 99,2% de la plantilla tenia nacionalitat espanyola (4.016 persones). Aquesta proporció no ha variat respecte l'any anterior.

Dels 33 restants que tenien altres nacionalitats, destaquen els procedents d'Itàlia.

	2023	2022	Diferència
Espanya	4.016	3.960	56
França	1	1	0
Andorra	2	1	1
Regne Unit	1	1	0
Itàlia	15	14	1
Colòmbia	1	0	1
Japó	1	1	0
Mèxic	2	2	0
Paquistan	0	1	-1
Romania	2	2	0
Argentina	2	2	0
Suècia	1	1	0
Alemania	2	1	1
Brasil	1	1	0
Equador	1	1	0
Rússia	1	1	0
Cuba	0	1	-1
Total	4.049	3.991	58

▪ **Plantilla activa a 31 de desembre per classificació professional**

En el quadre següent es mostra la plantilla activa a 31 de desembre de 2023 agrupada segons la classificació professional, on el 75,6% dels empleats/des corresponien al col·lectiu de conductors/es, operaris/àries i especialistes (3.063 persones).

	ANY 2023	%
Personal d'oficines	517	12,8%
Comandaments	440	10,9%
Conductors/es, operaris/àries i especialistes	3.063	75,6%
Directius/ves i responsables	29	0,7%
Total FMB	4.049	100,0%

	ANY 2023			ANY 2022		
	Masculí	Femení	Total	Masculí	Femení	Total
Personal d'oficines	283	234	517	284	226	510
Comandaments	367	73	440	362	76	438
Conductors/es, operaris/àries i especialistes	1.911	1.152	3.063	1.891	1.124	3.015
Directius/ves i responsables	22	7	29	21	7	28
Total FMB	2.583	1.466	4.049	2.558	1.433	3.991

▪ **Plantilla activa a 31 de desembre per modalitat de contracte de treball**

El 95,6% de la plantilla activa a 31 de desembre de 2023 tenia un contracte indefinit, i dins d'aquests, el 76,9% eren indefinits a temps complet.

	ANY 2023	
	Total	%
Indefinit Temps Complet	3.112	76,9%
Indefinit Temps Parcial	758	18,7%
Temporal Temps Complet	76	1,9%
Temporal Temps Parcial	103	2,5%
Total FMB	4.049	100,0%

	ANY 2023			ANY 2022		
	Masculí	Femení	Total	Masculí	Femení	Total
Indefinit Temps Complet	2.083	1.029	3.112	2.043	1.036	3.079
Indefinit Temps Parcial	410	348	758	417	332	749
Temporal Temps Complet	37	39	76	47	17	64
Temporal Temps Parcial	53	50	103	51	48	99
Total FMB	2.583	1.466	4.049	2.558	1.433	3.991

La plantilla activa a 31 de desembre de 2023 desglossada per tipus de contracte i grups d'edat era la següent:

Plantilla a 31 de desembre de 2023					
	Indefinits Temps Complet	Indefinits Temps Parcial	Temporals Temps Complet	Temporals Temps Parcial	Total
Menys de 31 anys	96	179	35	27	337
De 31 a 40 anys	552	225	21	8	806
De 41 a 50 anys	1.279	207	17	11	1.514
Més de 50 anys	1.185	147	3	57	1.392
Total FMB	3.112	758	76	103	4.049

Finalment, la plantilla activa a 31 de desembre de 2023 desglossada per tipus de contracte i classificació professional era:

Plantilla a 31 de desembre de 2023					
	Personal d'oficines	Comadaments	Conductors/es, operaris/es i especialistes	Directius/ves i responsables	Total
Indefinits Temps Complet	459	431	2.194	28	3.112
Indefinits Temps Parcial	35	0	723	0	758
Temporals Temps Complet	15	1	60	0	76
Temporals Temps Parcial	8	8	86	1	103
Total FMB	517	440	3.063	29	4.049

▪ Taxa de rotació de la plantilla

La taxa de rotació de la FMB ha estat de 4,4% l'any 2023 front el 6,4% l'any 2022:

Any 2023	FMB, SA
Nombre de persones contractades	197
Nombre de persones desvinculades	156
Mitjana efectiva:	4.020,0
Plantilla a 31-XII-2023	4.049
Plantilla a 31-XII-2022	3.991
Index de rotació (%):	4,4

▪ Empleats/des amb discapacitat

Respecte el personal amb discapacitat, tenint en compte les discapacitats comunicades, la distribució d'empleats/des és la següent:

	FMB	% sobre total FMB
Dones	36	0,89%
Homes	46	1,14%
Total	82	2,03%

▪ Acomiadaments

L'any 2023 hi ha hagut 1 acomiadament (home) a FMB.

8.1.2. Política retributiva

L'any 2023 l'aplicació del conveni ha suposat un increment lineal de 772,89 euros (2,5% de la massa salarial) més 195,62 euros (0,5% de la massa salarial) amb la conseqüent repercussió en els complements d'antiguitat i extraordinari i en alguns plusos. A més a més, es va abonar una nova Prima variable de productivitat, per un import de 1.150 euros, que va afectar tota la plantilla de dins de conveni.

El personal de fora de conveni va tenir un increment del 3%.

▪ Per sexes

La remuneració mitjana de la societat per sexes dels dos últims exercicis és la següent:

Per sexe:	Any 2023		Any 2022		% Diferència	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Remuneració mitjana:						
Ferrocarril Metropolità, SA	49.163	45.207	45.744	41.640	7,5%	8,6%

La diferència entre sexes s'explica per dos raons fonamentals: per un costat la diferent composició d'homes i dones en cada col·lectiu professional (Personal d'oficines; Conductors, operaris/àries i especialistes; Comandaments i Directius/ves i responsables) i, per altra banda, l'antiguitat dels empleats en l'empresa.

Així, el pes del col·lectiu de conductors/es, operaris/àries i especialistes és major en el cas de les dones (78% de la plantilla mitjana homogènia) que en el dels homes (73%). En el cas dels Directius i responsables, és major la proporció d'homes (0,9% de tots els homes) que en les dones (0,5% de totes les dones).

Per altra banda, el col·lectiu masculí té una antiguitat mitjana en l'empresa superior al femení. Els homes amb una antiguitat igual o superior a 20 anys representen el 18% del total de la plantilla, mentre que en el col·lectiu femení representa un 10%.

- **Per edats**

La remuneració mitjana de la societat per edats dels dos últims exercicis és la següent:

Per edats:	FMB, SA		
	Any 2023	Any 2022	% dif.
menys 31 anys	37.436	33.580	11,5%
de 31 a 40 anys	43.113	39.717	8,5%
de 41 a 50 anys	46.799	44.353	5,5%
més de 50 anys	54.338	50.256	8,1%

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

- **Per classificació professional**

La variació de la retribució mitjana dels col·lectius ve determinada també pels moviments de plantilles dintre dels diferents grups d'un any a un altre.

Per Classificació Professio	FMB, SA		
	Any 2023	Any 2022	% dif.
Personal d'oficines	55.583	53.295	4,3%
Comandaments	57.506	54.331	5,8%
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	44.324	40.582	9,2%
Directius/ves i Responsab	109.441	106.698	2,6%

- **Bretxa salarial**

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

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

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

- **Bretxa salarial per Classificació professional**

L'any 2023 la bretxa salarial ha estat positiva en totes les agrupacions professionals. A nivell total de la societat la bretxa salarial ha estat del 8% i ha baixat 1 punt respecte la de l'any anterior (explicat en l'apartat de Retribucions per sexe).

La bretxa salarial ha crescut en el col·lectiu de Directius/ves i Responsables però ha baixat en la resta, especialment en el de Comandaments.

FMB, SA	Masculí	Femení	Bretxa salarial	
			any 2023	any 2022
Personal d'oficines	59.211	50.852	14,1%	14,9%
Comandaments	57.672	56.681	1,7%	5,2%
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	45.160	42.864	5,1%	5,8%
Directius/ves i Responsables (1)	112.625	99.844	11,3%	4,1%
Total societat	49.163	45.207	8,0%	9,0%

(1) Inclou els membres del Comitè de Direcció

▪ Bretxa salarial dels Directius

La bretxa salarial dels membres del **Comitè de Direcció de TMB** ha estat del 15,1% l'any 2023, degut als diferents nivells de responsabilitat. Ha baixat respecte l'any anterior que fou del 20,5%. La composició del Comitè de Direcció també ha variat respecte l'any anterior.

MEMBRES DEL COMITÈ DE DIRECCIO ANY 2023			
	Masculí	Femení	Bretxa salarial
Retribució fixa	117.821	102.768	
Retribució variable	11.741	6.040	
Indemnitzacions	0	0	
Pagaments de sistemes de Previsió d'estalvi a llarg termini	1.488	1.628	
Altres percepcions	2.842	3.223	
total retribució mitjana	133.892	113.659	15,1%

▪ Ràtio de compensació anual

La ràtio estableix la relació del quocient entre l'empleat amb la remuneració més alta de la societat respecte la mitjana de retribució de l'empresa. L'any 2023 aquest indicador s'ha situat en el 2,88, inferior al del l'any anterior.

Ràtio de compensació anual	Any 2023	Any 2022	% Dif.
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2,88	3,07	-6,2%

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

La ràtio estableix la relació del quocient entre la remuneració inicial estàndard per sexe respecte al salari mínim local. En el cas de FMB s'ha considerat la retribució d'Agent d'atenció al client inicial respecte al salari mínim interprofessional de 2023, i s'ha obtingut una ràtio de 2,47 tant per al personal masculí com el femení, superior a la de l'any anterior, que va ser de 2,39.

8.2. Atracció i impuls del talent

8.2.1. Formació

▪ Gestió del coneixement

Hi ha hagut un augment general l'activitat formativa de FMB el 2023 quant al total d'hores realitzades, tot i que aquest increment no s'ha vist reflectit en la mateixa proporció pel que fa al nombre total d'accions formatives realitzades. Aquest augment ha estat més pronunciat en l'entorn dels homes i no ha estat tan significatiu pel que fa al col·lectiu de les dones.

L'acció formativa amb el major nombre d'assistències ha estat la vinculada a la T-mobilitat, afectant principalment el col·lectiu majoritari dels Agents d'Atenció al Client (AAC). Quant a major nombre d'hores de formació realitzades, tornen a ser les vinculades a la finestra de reciclatge dels AAC.

Enguany la plataforma *Goodhabitx*, que està integrada al Campus TMB, ha introduït 3 novetats: un paquet de nous cursos en àrees diverses com resiliència, el poder de la respiració, pensament crític i la millora de les competències digitals. També s'han afegit píndoles formatives en formats curts i atractius i nous cursos en català.

Una altra de les novetats ha estat el nou carrusel que apareix a la *home de GoodHabitx* amb el nom *Learning at your fingertips*, format per píndoles formatives, d'entre 1 i 20 minuts, extreptes dels cursos complets. S'hi poden trobar cursos com: lideratge positiu, idiomes, comunicació, gestió i equips, benestar i seguretat, desenvolupament del negoci, productivitat i competències digitals.

Tot i aquestes millores, cal destacar que la formació en format *e-learning*, i concretament a la plataforma *GoodHabitx*, ha experimentat una reducció significativa en comparació amb les dades de l'any anterior.

Pel que fa als idiomes oferts en format *e-learning*, les connexions i l'inici de nous cursos i nivells han registrat una davallada. No obstant això, ha augmentat el nombre de persones que han passat a realitzar els cursos d'idiomes de forma presencial o a l'aula virtual, després de complir amb els requisits establerts i finalitzar un nivell a la plataforma.

Indicar que pràcticament ha finalitzat l'acció formativa de dues jornades, que es va iniciar el darrer any, destinada a totes aquelles persones que lideren equips de persones col·laboradores i, per tant, vinculada a la gestió del comandament-lideratge.

A nivell de formacions derivades de processos selectius o de promoció, s'han realitzat com a més rellevants per volum, un any més, les vinculades als processos de nous Comandaments Tècnics d'Operació (CTO) i nous Tècnics d'Operació de Línies Automàtiques (TOLA) de l'àrea d'Operacions.

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

S'han seguit executant les accions formatives vinculades amb la gestió de qualitat i mediambient d'afectació a tota la plantilla, d'entre les que destaquen les de Sensibilització del medi ambient i estalvi energètic a TMB, Sensibilització de la gestió mediambiental, Gestió de residus activitats subcontractades, Gestió documental OiP.

Pel que fa als Permisos Individuals de Formació (PIF), durant el 2023, se n'han concedit un total de 17.

- **Formació en prevenció de riscos laborals**

També s'han realitzat sessions de reciclatge vinculades amb la Prevenció de Riscos Laborals (PRL), adaptades als períodes adients per a cada col·lectiu. En aquest àmbit s'han realitzat 418 accions formatives, amb la participació de 2.716 persones.

A l'àmbit de les diverses unitats de Manteniment, i al marge de les accions vinculades a la Prevenció de Riscos Laborals ja esmentades, s'ha vingut realitzant la formació en el lloc de treball de reciclatge *in situ*, i altres definides com a imprescindibles, vinculades a la Reductora *Flender*, Megafonia IP-Amplificadors V2000 ASL, Assaigs no destructius, Soldadura oxitall, etc.

Formació en PRL	Assistents	Cursos Impartits	Hores curs	Hores realitzades
13M Procediment accés sostre de trens	26	6	7	182
16. PAU per a CTO	7	1	7	49
16ME. Mesures d'autoprotecció	4	1	1	2
AMIANTE EN L'ENTORN DE FMB: PINTURA BITUM	30	15	4	107
Coneixement infraestruc PAU-TRIANGLE	69	61	2	137
DESA Nova Incorporació Estiu AAC	112	8	6	672
DESA Rec. Anual AAC	19	4	6	114
Desplegament DESAs Xarxa Metro	7	1	6	42
Gestió del risc elèctric a TMB específic	76	6	7	532
Mesures autoprotecció	18	4	1	9
Muntatges de bastides	69	12	7	483
Nous CTO: PAT+ agulles/Esdeveniments	7	1	7	49
Nous CTO's: PRL Operacions	7	1	1	7
NT: M2: DESA	5	1	7	35
NT: M2: PLA D'AUTOPROTECCIÓ	5	1	2	10
NT: M2: PRL	5	1	4	20
PAU	3	1	1	3
Prevenió de Riscos Laborals. Funicular	1	1	8	8
PRL	3	1	6	18
PRL 026	2	1	1	2
PRL EPIS 1er Nivell. Practiques Incendis	53	7	5	291
PRL LL. TRE. A. OPER.I SUPORT XARXA LC.	1	1	3	3
PRL lloc de treball PERSONAL OFICINES	2	1	1	1
PRL LLOC DE TREBALL SER. MATERIAL MOBIL	69	15	3	228
PRL Personal Estacions i cond. Telefèric	11	2	2	22
PRL TMB 005 Coord Act Empresarials	4	1	2	8
PRL TREBALLS EN ALÇADA	94	23	7	650
PRL_M_008 Normes Seguretat Xarxa Metro	127	18	6	821
PRL_TMB_001 General de PRL a TMB	34	19	4	124
PRL_TMB_002 Riscos a Oficines i PVDs	59	8	2	141
PRL_TMB_007 Actuació Equips Emergència T	141	16	2	282
PRL_TMB_009 Emergències als Centres TMB	19	14	4	72
PRL-M-009 PRL lloc de tre. Mant.Tel.i Fu	2	1	1	2
PRL-M-019 RISC ELECTRIC I NORM. SEG. PAT	2	1	1	2
PRL-TMB-010 Carretons Elevadors FMB	142	27	7	994
PRL-TMB-010 Carretons Elevadors TB	2	1	7	14
PRL-TMB-011 Pont Grua	104	20	7	728
PRL-TMB-011 PRL PONT GRUA	34	8	7	238
PRL-TMB-012 Plataformes Elevadores	84	15	7	588
PRL-TMB-016 ESPAIS CONFINATS	24	4	7	163
PRL-TMB-018 Manipulació manual càrregues	3	1	4	12
PRL-TMB-02.1 Treball PV Portàtils	25	1	2	50
PRL-TMB-023 Risc exp. fums motors dièsel	166	24	1	93
PRL-TMB-063 Utilització Màquines i Eines	59	7	3	200
PRL-TMB-064 Equips Protecció Individual	74	7	4	296
PRL-TMB-067 Prevenió Contagi COVID19	3	3	2	5
PRL-TMB-068 Formació per al Teletreball	567	2	2	1.134
PRL-TMB-069 Manipulació Product. Químics	74	7	3	218
PRL-TMB-073 Risc exp. fums motors dièsel	11	6	6	61
PRL-TMB-076 PRL Risc Exposició Soroll	49	4	1	49
Puesta a tierra (PAT) Rec. Anual AAC	6	4	3	18
Treballs a Instal·lacions amb Risc Elèct	76	11	7	532
Ús assegurança D'isocianats ús industrial	120	11	2	260
TOTAL	2.716	418		10.778

Finalment, aquest any s'han superat les 119 mil hores de formació amb una mitjana de 34,5 hores per empleat/ada, superior a la de l'any anterior (33,6 hores per empleat/ada).

Hores participant de formació per categories professionals

CATEGORIA/FUNCIÓ	FMB			DONES			HOMES			TOTAL PLANTILLA	TOTAL HORES FORMACIÓ	MITJANA HORES TOTAL
	PLANTILLA	HORES FORMACIÓ	MITJANA HORES	PLANTILLA	HORES FORMACIÓ	MITJANA HORES	PLANTILLA	HORES FORMACIÓ	MITJANA HORES			
administratiu/va	30	231,0	7,7	15	105,0	7,0	45	336,0	7,5			
advocat/da assessoria jurid.laboral tmb				1	2,0	2,0	1	2,0	2,0			
advocat/da assessoria juridica tmb	1	2,0	2,0	2	9,5	4,8	3	11,5	3,8			
agent centre d' atenció al ciutadà	36	1.002,0	27,8	12	331,5	27,6	48	1.333,5	27,8			
agent d'atenció al client	915	35.958,9	39,3	722	33.035,8	45,8	1.637	68.994,7	42,1			
agent promotor t-mobilitat	7	30,0	4,3	3	12,5	4,2	10	42,5	4,3			
anàlisis gestió i qualitat clients/es	1	39,5	39,5				1	39,5	39,5			
anàlisis qualitat dades spv	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0			
analista control gestió	1	9,5	9,5				1	9,5	9,5			
analista d'investigació	1	38,0	38,0	2	76,0	38,0	3	114,0	38,0			
analista programador senior				1	5,0	5,0	1	5,0	5,0			
atenció client al funicular	6	316,6	52,8	1	12,0	12,0	7	328,6	46,9			
auxiliar control i informació metro	33	2.796,0	84,7	65	5.772,7	88,8	98	8.568,7	87,4			
auxiliar formació metro				1	2,0	2,0	1	2,0	2,0			
auxiliar sup.a mant.i proj.d'energia s.e				1	38,0	38,0	1	38,0	38,0			
auxiliar tèc. projectes d'infra. i obres	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0			
auxiliar tècnic/a inventari patrimonial				1	2,0	2,0	1	2,0	2,0			
auxiliar verificació				2	10,5	5,3	2	10,5	5,3			
CAP	7	113,0	16,1	14	162,0	11,6	21	275,0	13,1			
comandament	10	536,1	53,6	92	3.190,0	34,7	102	3.726,1	36,5			
community manager	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0			
comprador/a	6	20,0	3,3	2	6,0	3,0	8	26,0	3,3			
comptable tresoreria i adm.loc.cials	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0			
comptable tresoreria-gestió avals-tarj-v	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0			
cons. senior transf.organitz.persones	1	9,0	9,0				1	9,0	9,0			
conservació via-grup especial				1	14,5	14,5	1	14,5	14,5			
coordinador/a							0	0,0				
delinquant	2	15,0	7,5	3	25,0	8,3	5	40,0	8,0			
director/a	7	151,4	21,6	15	155,0	10,3	22	306,4	13,9			
disseny gràfic	1	2,0	2,0	1	2,0	2,0	2	4,0	2,0			
electricista manteniment sots-centrals				6	279,0	46,5	6	279,0	46,5			
electro-fontaneria manteniment i fixes	1	16,0	16,0	38	1.981,0	52,1	39	1.997,0	51,2			
electromecànic/a m				31	690,0	22,3	31	690,0	22,3			
electrònic/a de revisió mm (\$)				11	127,5	11,6	11	127,5	11,6			
enginyer/a	4	44,5	11,1	39	766,5	19,7	43	811,0	18,9			
especialista	0	0,0	0,0	165	3.063,5	18,6	165	3.063,5	18,6			
generalista persones xarxa metro				2	4,5	2,3	2	4,5	2,3			
gestió backoffice t-mobilitat	2	9,0	4,5	1	27,0	27,0	3	36,0	12,0			
gestions accions comercials	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0			
gestor/a	4	21,0	5,3	5	123,0	24,6	9	144,0	16,0			
greixador/a via				6	30,5	5,1	6	30,5	5,1			
guardavias				16	109,0	6,8	16	109,0	6,8			
infermer/a del treball	2	10,0	5,0				2	10,0	5,0			
manteniment integral zf2				1	2,0	2,0	1	2,0	2,0			
mecànic/a	1	3,0	3,0	89	2.104,5	23,6	90	2.107,5	23,4			
metge/ssa del treball	2	15,0	7,5				2	15,0	7,5			
motorista	9	235,9	26,2	27	761,9	28,2	36	997,8	27,7			
operador/a	26	257,4	9,9	66	867,7	13,1	92	1.125,1	12,2			
operari/a	0	0,0	0,0	69	1.564,0	22,7	69	1.564,0	22,7			
paleta				13	198,0	15,2	13	198,0	15,2			
personal pasivo metro	1	1,5	1,5	1	2,0	2,0	2	3,5	1,8			
product manager no residents	1	5,0	5,0				1	5,0	5,0			
programador d'act.diàries operac metro				1	36,2	36,2	1	36,2	36,2			
programador/a de línia metro	2	4,0	2,0	3	6,0	2,0	5	10,0	2,0			
project manager digital				2	10,0	5,0	2	10,0	5,0			

FMB	DONES			HOMES			TOTAL	TOTAL HORES FORMACIÓ	MITJANA HORES TOTAL
	CATEGORIA/FUNCIÓ	PLANTILLA	HORES FORMACIÓ	MITJANA HORES	PLANTILLA	HORES FORMACIÓ			
project manager projectes estratègics m				1	3,0	3,0	1	3,0	3,0
project manager projectes transversals m	1	17,0	17,0				1	17,0	17,0
projectes rrrhh	1	12,0	12,0				1	12,0	12,0
psicòleg/loga selecció i onboarding	1	6,0	6,0	2	21,5	10,8	3	27,5	9,2
redactor/a	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0
redactor/a periodista digital	2	4,0	2,0	1	2,0	2,0	3	6,0	2,0
rentacotxes				1	2,0	2,0	1	2,0	2,0
responsable	35	669,0	19,1	166	3.767,7	22,7	201	4.436,7	22,1
seguiment obres senyalització m				1	14,0	14,0	1	14,0	14,0
sup. operatiu tècnics prev.riscos labor.				2	103,0	51,5	2	103,0	51,5
supervisor/a							0	0,0	
suport adm.securetat i protecció civil	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0
suport auxiliar	9	57,5	6,4	9	82,0	9,1	18	139,5	7,8
suport control de bescanvis.	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0
suport tèc.auditoria i coordinació m	1	38,0	38,0				1	38,0	38,0
suport tèc.formació	1	96,0	96,0				1	96,0	96,0
tècnic/a	61	1.288,4	21,1	470	15.320,0	32,6	531	16.608,4	31,3
telefonista - recepcionista	5	41,0	8,2	1	2,0	2,0	6	43,0	7,2
tractorista				7	37,5	5,4	7	37,5	5,4
treballador/a social	1	5,5	5,5				1	5,5	5,5
zelador/a vies i catenària				3	23,0	7,7	3	23,0	7,7
TOTAL GENERAL	1.247	44.144,7	35,4	2.213	75.100,5	33,9	3.460	119.245,2	34,5
Percentatge			37%			63%			100%

- **Avaluació de l'eficàcia de la formació**

La gestió i seguiment de la formació es realitza segons el que estableix el **procediment intern P319 Gestió de les accions formatives a TMB**. La planificació i valoració de la formació inclou informació específica a la Direcció quan es requereix. A més, els registres específics d'accions formatives identificades per activitat, emplaçament i any, es troben a l'aplicació corporativa SAP RRHH.

L'avaluació de la formació es realitza a nivell de satisfacció (per part de les persones assistents), i del progrés observat (per part de la persona docent), des de pràcticament sempre en la pràctica totalitat de les accions formatives que s'acaben executant. A nivell d'avaluació de l'eficàcia de cada acció formativa, des de principis del 2021 s'ha estat treballant de forma regular, i abans de finalitzar el 2021 ja es van començar a enviar els primers qüestionaris als efectes a cada Prefectura directa de cada persona assistent. Aquests s'envien en torn als 6 mesos de la finalització de cada acció formativa, per poder donar temps a avaluar la progressió real. És a través de l'avaluació d'aquesta transferència al lloc de treball-eficàcia que es pot ajustar més i concloure si les formacions realitzades han estat profitoses per a la persona assistent i si s'han assolit totes les competències treballades.

Pel que fa a formació ambiental, anualment es realitza una avaluació de les necessitats formatives on es tenen en compte les competències necessàries per a la correcta gestió ambiental, per donar a conèixer el Sistema de Gestió Ambiental als nous empleats o comentar les últimes novetats que n'afecten, entre d'altres.

S'imparteixen a aquelles persones que s'hagi considerat necessari, bé per no disposar dels coneixements requerits, o bé si, fruit de les visites de control operacional, de l'anàlisi de les incidències i d'altres fonts d'informació com les auditories i d'altres, es determina adient, i també en cas de sol·licitud de la unitat.

L'avaluació de l'eficàcia posterior, a través de mecanismes de control com l'anàlisi d'incidències, visites de control operacional ambiental als centres, visites al punt verd, etc,

assegura que el personal disposa de les eines i coneixements necessaris per desenvolupar les tasques de gestió ambiental pròpies de la seva activitat.

8.2.2. Desenvolupament del talent

Desenvolupament del talent

S'ha dut a terme una segona edició del projecte *Staffing Review*, a partir d'ara anomenat **Pla de Revisió Anual (PRA)**. La primera edició d'aquest pla es va realitzar el 2020, i en aquesta segona s'han identificat, mitjançant entrevistes amb totes les Direccions d'Àrea i de Servei, 387 participants de diverses àrees de TMB, dels quals 275 són homes i 112 són dones.

D'entre les informacions resultants de les avaluacions competencials que havien de dur-se a terme el 2022, finalment s'han efectuat el 2023, amb 78 persones identificades i validades per tota la Direcció de l'empresa, de les quals 45 són de Metro (28 homes i 17 dones)

La identificació per àrea i sexe del Pla de Revisió Anual és la següent:

	Ferrocarril Metropolità BCN		
	Home	Dona	TOTAL
Bon govern, assessoria jurídica, aprovisionament i logística i contractació pública. Gestió i Control Corporatiu.	1	2	3
Comunicació i Relacions Institucionals	1	0	1
Màrqueting i Negocis Corporatius	0	4	4
Organització i Persones	0	2	2
Serveis Corporatius.(direcció)	0	0	0
Administració i Finances	0	0	0
Clients/es	1	0	1
Desenvolupament i Relacions Internacionals	0	0	0
Innovació i Transformació Digital	0	1	1
Qualitat i Gestió Ambiental		0	0
Tecnologia	6	2	8
Xarxa Bus	1	1	2
Xarxa Metro	18	5	23
TOTAL	28	17	45

Un cop analitzats i retornats els informes corresponents, i després d'una trobada presencial amb tots els participants, aquests han tingut al seu abast, al Campus TMB, la Guia d'Autodesenvolupament, la qual aplica la metodologia 70/20/10 i inclou diversos materials associats a cadascuna de les competències. A partir d'aquí, podran establir un Pla de Desenvolupament Individual (PDI) que sigui coherent amb les conclusions i recomanacions de l'informe d'avaluació de potencial. Amb el suport de la seva prefectura i, si s'escau, amb l'acompanyament de Recursos Humans, podran avançar en la millora o reforç de les seves habilitats.

Pel que fa als resultats, es podrà comprovar aquesta evolució en el proper Pla de Revisió Anual (PRA), que es preveu que tingui una freqüència anual o bianual. Aquest procés permetrà el seguiment continu i ajustaments en funció del desenvolupament professional de cada individu.

▪ Sistemes de gestió competencial

Fins al 2022 TMB ha disposat d'un sistema de gestió competencial basat en l'Apresiasió de l'Actuació (AA). Cada any natural coincideix amb dues campanyes de l'apreciació de l'actuació: la de l'any anterior, que es tanca durant el primer trimestre, i la del propi any en curs.

Durant l'exercici 2023 s'han assignat 3 nous perfils competencials i s'han impartit 6 sessions formatives presencials per a nous avaluadors, amb 11 assistents (dels quals 8 de Metro), i 4 sessions formatives presencials per a nous avaluats, amb 31 assistents (dels quals 26 de Metro). Finalment, s'han tramitat 8 sol·licituds d'alta a l'aplicació corporativa de l'Apresiasió de l'Actuació, afectant 31 usuaris, dels quals 18 de Metro.

Persones avaluades amb l'apreciació de l'actuació de l'any 2022 dels Comandaments intermedis i Tècnics per categoria professional i gènere

categoria professional	Total	Xarxa Bus		Xarxa Metro		Àrees Funcionals	
		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Auxiliar Tècnic	7	0	0	0	7	0	0
Coordinador d'equip	4	0	0	0	4	0	0
Coordinador Protecció Seguretat	26	0	0	4	22	0	0
Deliniant	1	0	0	0	1	0	0
Esp. Sup. Energia Polivalent	16	0	0	0	16	0	0
Especialista manteniment	1	0	0	0	0	0	1
Especialista Sup. Porta Cotxera	157	0	0	0	157	0	0
Especialista Superior Energia	5	0	0	0	5	0	0
Especialista Superior SCTC	84	0	0	2	82	0	0
Grup 4 (**)	1	0	1	0	0	0	0
Grup A nivell 07	43	0	39	0	0	0	4
Grup A nivell 08	94	1	92	0	0	0	1
Grup A nivell 09	156	9	147	0	0	0	0
Grup A nivell 10	27	1	26	0	0	0	0
Grup A nivell 11(**)	1	0	1	0	0	0	0
Grupo A nivell 12 (**)	3	0	3	0	0	0	0
Cap de línies automàtiques	9	0	0	0	9	0	0
Cap de línies convencionals	6	0	0	3	3	0	0
Comandament Tècnic Operatiu	150	0	0	30	120	0	0
Oficial Superior Administratiu (*)	1	0	0	0	1	0	0
Operador d'emergències	9	0	0	3	6	0	0
Operador de línies automàtiques	37	0	0	0	37	0	0
Responsable Secció Manteniment	22	0	0	1	20	0	1
Responsable Torn Manteniment	55	0	0	0	52	0	3
Responsable Unitat Manteniment	24	0	0	0	24	0	0
Tècnic Agregat B	7	0	0	0	0	6	1
Tècnic Agregat d	1	0	1	0	0	0	0
Tècnic Agregat E	2	0	0	0	1	1	0
Tècnic Agregat G	35	0	0	5	30	0	0
Tècnic Agregat H	6	0	0	1	5	0	0
Tècnic Ajudant Superior	10	0	0	3	7	0	0
Tècnic Operació Línies Automàtiques	252	0	0	16	236	0	0
TOTAL	1.252	11	310	68	845	7	11

(*) La persona que ocupa aquesta categoria la tenia a 31/12/2023 com a conseqüència d'una mobilitat posterior a la seva apreciació, feta la Xarxa de Metro.

(**) La persona que ocupa aquesta categoria la tenia a 31/12/2023 com a conseqüència d'una mobilitat posterior a la seva apreciació, feta a la Xarxa de Bus.

Aquest 2023, de manera paral·lela, s'ha posat en marxa un nou sistema de gestió anomenat *Performance Evaluation* (PE) amb la finalitat d'avaluar una part de la població que no coincideix amb el sistema vigent de l'AA. En aquesta primera edició s'ha proposat incloure-hi el personal tècnic i directiu, i s'ha ampliat la participació al personal administratiu i de suport.

El PE contribueix en el desenvolupament professional del col·laborador/a, busca generar espais de comunicació i *feedback* entre la direcció i els seus equips, identificant problemes a nivell organitzatiu i d'equip, així com reforçant els coneixements necessaris per a les direccions per conèixer el personal i proporcionar oportunitats de desenvolupament i millora dels potencials, integrant el màxim nombre de persones de l'organització.

Un total de 150 caps d'equip, dels 162 programats, han rebut formació de 3 hores, per conèixer l'eina i com dur a terme les sessions. L'assistència ha estat superior al 90% i una valoració global de 3'33 sobre 4 punts. El contingut de la formació es va centrar en proporcionar eines per mantenir converses productives amb el personal col·laborador, fomentar responsabilitats per al rendiment individual, el treball en equip i el valor del client, així com donar reconeixement i identificar oportunitats de creixement professional.

Identificació per àrea i sexe de persones de TMB integrades en la PE:

	Homes	Dones	TOTAL
Bon govern, assessoria jurídica, aprovisionament i logística i contractació pública. Gestió i Control Corporatiu.	24	16	40
Comunicació i Relacions Institucionals	6	14	20
Màrqueting i Negocis Corporatius	19	29	48
Organització i Persones	25	34	59
Serveis Corporatius.(direcció)	0	1	1
Administració i Finances	10	24	34
Clients/es	4	8	12
Desenvolupament i Relacions Internacionals	4	2	6
Innovació i Transformació Digital	2	1	3
Qualitat i Gestió Ambiental	2	7	9
Tecnologia	94	14	108
Xarxa Bus	88	6	94
Xarxa Metro	171	24	195
TOTAL	449	180	629

El procés d'avaluació s'ha fet a 546 persones de les 629 avaluacions possibles, amb un total de 362 formularis lliurats.

▪ Descripcions i Valoració de llocs de treball de Metro i Àrees Corporatives

El resultat de l'activitat d'enguany vinculada a la revisió i posterior valoració de llocs de treball de l'àmbit Metro i Àrees Corporatives s'ha traduït en un total de 49 revisions i/o nous llocs de treball:

FMB i Àrees corporatives
Nombre de llocs de treball

Direcció Xarxa Metro	14
Administració i Finances	3
Tecnologia	1
Clients	1
Direcció Organització i Persones	10
Direcció Comunicació i RRLL	8
Direcció Marqueting i Negocis Corporatius	4
Direcció BG, Ass. Jurídica i Contractac Publica	6
Direcció Gestió i Control Corporatiu	2
TOTAL	49

▪ **Primera edició de *Mentoring* femení**

El *mentoring* a TMB, sota el lema "Compartir és Aprendre" ha estat un procés voluntari en el qual treballadores han participat ja sigui com a mentores (expertes en determinats coneixements o habilitats que han ajudat altres persones, anomenades *mentees*, a millorar) o com a *mentees*, o fins i tot en ambdós rols, ajudant altres treballadores a identificar i conèixer els seus punts forts, desenvolupar les seves habilitats, afavorir l'empoderament, el *networking* i rebent suport en aquells punts que desitjaven millorar. L'objectiu d'aquest procés ha estat aconseguir millores personals mitjançant el suport desinteressat entre companyes de TMB.

El 3 de març es va fer un seminari web amb 120 dones professionals de TMB interessades en participar-hi.

La relació de les treballadores de TMB participants en el programa de *Mentoring*, per àrea i rol ha estat la següent:

	Mentee	Mentora	Mentora i mentee	Total general
Direcció B.Gov. Ass. Jur. Aprov. Cont.Pub	4	1	1	6
Direcció Comunicació Rel.Institucionals	1			1
Direcció Màrqueting-Negocis Corporatius	3	2	4	9
Direcció Organització i Persones	5	6	4	15
Direcció Serveis Corporatius - Administració i Finances	1			1
Direcció Serveis Corporatius - Clients/Es	3		1	4
Direcció Serveis Corporatius - Desenvolupament i Relacions Internac.			1	1
Direcció Serveis Corporatius - Direcció Serveis Corporatius		1	1	2
Direcció Serveis Corporatius - Innovació i Transformació Digital		1		1
Direcció Serveis Corporatius - Qualitat i Gestió Ambiental	3	1	1	5
Direcció Serveis Corporatius - Tecnologia	3		3	6
Direcció Xarxa de Bus			4	4
Direcció Xarxa de Metro	11	1	3	15
Total	34	13	23	70

A finals de novembre es va fer la sessió de cloenda amb la participació de l'alta direcció i es van compartir els resultats: 57 emparellaments amb un 92% d'idoneïtat, la qual cosa reflecteix la satisfacció tant pel rol encomanat com per la persona que ha d'ajudar o ser ajudada.

La formació del rol va rebre una valoració del 88%. Es van realitzar més de 165 sessions o trobades entre mentores i *mentees*, amb una mitjana de 3,4 sessions per emparellament. La valoració global del projecte és de 8,2 sobre 10 punts.

Tot i que formalment el projecte ha conclòs, es preveu continuar amb sessions o trobades per comprovar com han millorat les capacitats de les dones participants en el programa. Es considera que aquest ha de ser un projecte de llarga durada, contribuint a una major igualtat de la dona en l'àmbit professional, gràcies al *networking* i a la xarxa professional creada.

- **Temes i preocupacions clau en aquest àmbit**
- **Atracció del talent: Gestió d'estudiants amb discapacitat intel·lectual**

Durant el 2023 el Servei de Recursos Humans, en col·laboració amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), ha acollit **12 estudiants en pràctiques amb discapacitat intel·lectual**, garantint l'atenció dedicada tant a l'acollida dels estudiants com al suport continu de les persones tutores durant la seva estada en pràctiques (estudiants que cursen el Programa de Formació i Inserció), contribuint així a la diversitat i la igualtat d'oportunitats.

Les pràctiques s'han establert mitjançant convenis amb escoles que participen en els Programes de Formació Inserció (PFI). S'han realitzat 12 jornades de sensibilització. La valoració de les pràctiques ha estat altament satisfactòria per totes les parts involucrades. Aquest any, s'han creat dos vídeos addicionals que capturen les experiències viscudes i la metodologia aplicada en el programa de pràctiques.

S'ha continuat amb la difusió del programa mitjançant campanyes de comunicació en TMB Notícies i les xarxes socials, així com a través d'altres canals de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. A més, durant el 2023, **TMB ha participat en els premis Impacta**, quedant com **un dels tres finalistes amb el "Programa d'acompanyament als estudiants en pràctiques amb discapacitat intel·lectual"**. Aquests premis reconeixen les iniciatives i els projectes de benestar duts a terme pels departaments de recursos humans.

El programa de pràctiques amb discapacitat intel·lectual ha rebut una resposta positiva i ha generat interès en altres organitzacions, destacant-se com un tema necessari per a la societat i poc explorat en el context empresarial.

- **Programa de pràctiques "Dones STEM"**

Esmentar el desplegament, durant l'exercici 2023, del Programa de pràctiques "Dones STEM", el qual té com a objectiu incorporar talent femení en les disciplines STEM (ciència, tecnologia, enginyeria i matemàtiques), per desenvolupar alguns dels projectes estratègics de les àrees de negoci de Bus i Metro.

Les estudiants tenen assignades tutores que també són dones STEM i que ocupen un càrrec de responsabilitat dins l'empresa.

- **Aposta per la diversitat generacional**

Aquest 2023 s'ha fomentat l'acollida de dones per realitzar les pràctiques en llocs molt tècnics. El resultat ha estat la selecció d'una estudiant de Formació professional en Manteniment de Material rodant ferroviari a Sagrera i dues estudiants universitàries dins el programa dones STEM (una en Seguretat de Tecnologies i Operacions de Metro i una altra en Planificació d'Operacions de Metro).

- **Atracció del talent: Gestió d'estudiants (no Dual)**

Durant l'any s'ha participat activament en vuit fires i fòrums d'empreses organitzats per diversos centres d'estudis. En aquests esdeveniments s'ha proporcionat informació detallada sobre la marca TMB com a empresa líder i s'han atès consultes i resolt dubtes dels estudiants

interessats. La participació en aquestes fires i fòrums representa una estratègia fonamental per potenciar la presència de la marca i crear noves oportunitats de negoci:

- Fira Talent 2023 del Centre d'Estudis EAE *Business School*, "Connecting is our Business" el 15/03/2023 a la Fundació Museu Antoni Tàpies.
- Fira d'empreses de l'àrea de Ciències i Enginyeries de la Universitat de Barcelona el 26/04/2023.
- Fòrum d'empreses en ESIAAT de la UPC el 03/05/2023.
- Saló de l'ocupació a Fira de Barcelona el 04 i 05/10/2023, organitzat per Barcelona Activa.
- Fòrum anual de treball de la Universitat Pompeu Fabra el 08/11/2023.
- Fòrum "Meet your future" organitzat per ESIC Barcelona el 16/11/2023.
- *Talent Week* de La Salle Campus Barcelona, participant en una taula rodona amb altres empreses i estudiants de grau i de màster. Del 20 al 24/11/2023.
- III Fòrum de pràctiques d'IQS Universitat Ramon Llull el 23/11/2023.

▪ Gestió d'estudiants universitaris/Cicles formatius

Durant l'any 2023 s'ha continuat amb èxit el programa d'acollida d'estudiants en pràctiques, consolidant així el tercer any consecutiu d'aquesta iniciativa. S'ha reforçat el rol del tutor/a, qui ha assumit el paper de facilitador/a i guia "entrenador/a" amb l'assessorament de RRHH.

Amb l'objectiu de potenciar una experiència més completa per als estudiants, s'han incrementat les accions destinades a la creació de xarxa entre ells.

A més, s'ha atès amb èxit les sol·licituds dels estudiants de Màster, Grau i Cicles Formatius, ja siguin de Grau Mitjà o Superior. La cobertura de les peticions ha estat la següent:

	Ferrocarril Metropolità BCN			
	Convenis col·laboració	Homes participants	Dones participants	Participants de TMB
Actius	10	5	5	2
Pendent d'Inici	2			
Finalitzats	32	18	14	14
TOTAL	44	23	19	16

Dins del marc de les nostres iniciatives d'integració, els programes "Comença el dia amb..." i "Coneix TMB" s'han establert com a esdeveniments recurrents, amb dues trobades mensuals. Al llarg de l'any se n'han fet 14.

Amb l'objectiu de garantir l'èxit dels projectes formatius i d'integració, s'han dut a terme seguiments mensuals amb els tutors i els estudiants. Aquest procés ha implicat la realització de 166 enquestes amb els tutors i 174 enquestes amb els estudiants.

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

TMB amb la col·laboració del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, continua acollint estudiants en la modalitat de formació professional dual amb l'objectiu de contribuir a la formació de l'alumnat, oferint-los pràctiques de qualitat que els afavorirà en la transició del món acadèmic al laboral, alhora que formem possibles futures persones treballadores de TMB qualificades.

En aquesta modalitat, l'alumnat passa més de la tercera part de la seva formació a l'empresa com a aprenents i la seva formació és supervisada en tot moment per dues persones tutores,

una del centre educatiu i una altra de l'empresa, sent totes dues corresponsables de la formació.

Durant aquest any hem tingut 1 estudiant de Formació Dual a Manteniment de Material Mòbil de Metro.

- **Relació amb entitats**

Destacar la relació amb entitats de l'àmbit de la formació i diversos centres universitaris amb l'objectiu d'establir relacions estructurals per crear nous programes que propiciïn el desenvolupament i l'encaix entre l'oferta i demanda de feina, orientant el talent cap a les oportunitats professionals que ofereix TMB al mercat de treball.

8.3. Benestar, diversitat i inclusió

8.3.1. Organització del treball

- **Desconnexió laboral**

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

Arran de la pandèmia moltes persones van iniciar el treball des de casa. Com a organització s'han mantingut durant l'any 2023, en aquells casos que la seva funció ho permet, l'execució d'algun dia de treball des de casa, però en cap cas hi ha obligacions establertes més enllà de l'horari i calendari laboral de cadascú.

Arrel del nou conveni de l'empresa FMB, al darrer trimestre de l'any s'ha reconegut el treball a distància en la modalitat de teletreball com una forma innovadora d'organització i execució de la prestació laboral derivada del propi avenç de les noves tecnologies, que permet la realització de l'activitat laboral al domicili de la persona treballadora o al lloc elegit per aquesta, durant tota la seva jornada, d'acord amb els diversos règims establerts. Aquest teletreball s'ha establert de voluntari tant per a la persona treballadora com per a l'empresa i s'està duent a terme les diferents actuacions i tràmits per a l'adhesió al mateix d'aquells empleats que així han traslladat el seu interès i voluntat.

- **Mesures de conciliació familiar**

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

- Concessió d'adaptacions de jornada, en virtut de la modificació de l'article 34.8 de l'Estatut del Treballador, en la mesura que organitzativament sigui possible.
- Possibilitat de reduir la jornada per cura de fills menors de 12 anys, concretant l'horari en un torn diferent al que es té assignat formalment (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de reduir la jornada compactant la reducció en dies sencers (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de modificar reduccions de jornada segons necessitats escolars.

- Concessió de reducció de jornada a ambdós progenitors si ho sol·liciten, encara que estiguin treballant a la mateixa empresa.
- S'han dut a terme totes les millores significatives de molts dels permisos recollits en l'Estatut dels Treballadors i arran del DLL 05-2023.
- Garantia de reserva del lloc de treball, antiguitat i condicions contractuals, durant tota la vigència de l'excedència per cura del menor i excedència per càrrec públic.
- Possibilitat de gaudi del permís per naixement i cura del menor de forma fraccionada (a temps parcial) i equiparació total (16 setmanes) entre homes i dones d'aquest permís, que ha passat a denominar-se "permís per naixement i cura del menor".
- Jornada continuada per al col·lectiu d'oficines, amb flexibilitat horària.
- Possibilitat de gaudi per hores de l'excés anual de jornada, a efectes de necessitats personals (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de canvis de festa o descans entre companys o bé respecte d'un mateix.
- Vacances garantides en període estival en la major part de la plantilla estructural.

▪ **Modificacions de jornada, conciliació, permisos i beneficis**

Des que l'Estatut d'ençà l'any 2020 es va reconèixer la possibilitat d'adaptar la jornada, sense reduir-la (i, per tant, sense tenir repercussió econòmica en el salari). Això ha fet que les sol·licituds d'adaptació hagin augmentat gradualment ampliant-se els àmbits de l'Organització on aquestes es reben.

La immensa majoria s'han plantejat per modificar el torn i l'horari de feina, però també se n'han plantejat per adaptar la "forma" de la prestació laboral i poder treballar en format no presencial al lloc de treball habitual i fer-ho des de casa. Atès que és un dels mecanismes d'adaptació que preveu l'art. 34.8 de l'Estatut dels Treballadors. Enguany respecte aquest últim punt s'han tramitat 115 sol·licituds a FMB.

Per a la resta de modalitats, el resum de les dades per a l'any és el següent:

FMB	Homes	Dones	Total
Reduccions de jornada	162	284	446
Adaptacions de jornada	16	19	35
Rebaixa de servei per motius de gestació	0	18	18

També s'han gestionat 149 permisos per naixement i cura de menor.

Naixement i cura del menor	FMB, SA		
	Dones	Homes	Total
Gaudi continuat	26	34	60
Gaudi fraccionat	13	76	89
Total	39	110	149

Pel que fa als permisos per cura del lactant:

Permís per cura del lactant	FMB, SA		
	Dones	Homes	Total
Permís per cura lactant Acumulat	18	55	73
Permís per cura lactant diari	1	4	5
Total	19	59	78

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

Taxa de retorn al treball:

	FMB
Xifra total de persones empleades que retornen al treball després del permís per naixement i cura del menor	147
Xifra total de persones empleades que haurien de tornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	149
Taxa de retorn al treball (%)	98,7%

Taxa de retenció:

	FMB
Xifra total de persones empleades retingudes 12 mesos després de retornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	148
Xifra total persones empleades que van retornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	149
Taxa de retenció (%)	99,3%

En el cas de la taxa de retorn al treball hi ha hagut 2 persones que, un cop esgotat el permís per naixement i cura del menor, van demanar una excedència i no es van comptar en el càlcul de la taxa. En canvi, en la taxa de retenció es van incloure al finalitzar el seu període d'excedència.

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

- 1.715 homes que han gaudit un total de 5.976 permisos.
- 1.208 dones que han gaudit un total de 4.243 permisos.

▪ **Absentisme**

Les hores d'absentisme per malaltia i accident de FMB de l'any 2023 han estat les següents:

	ANY 2023		Suma
	Malaltia	Accident	
Ferrocarril Metropolità de Barcelona	919.244	48.201	967.445

El 95% de les hores corresponen a malaltia i el 5% restants a accident (l'any 2022 96% de les hores per malaltia i 4% per accident).

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

- 1.571 homes que han representat un total de 3.293 episodis d'incapacitat temporal.
- 1.098 dones que han representat un total de 2.554 episodis d'incapacitat temporal.

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

De fet, en matèria d'absentisme, durant tot l'any 2023 s'han reportat i es continua reportant diàriament les dades globals des d'una perspectiva diferent (perspectiva de persones, enlloc de perspectiva hores de treball). Aquesta dada no és la recollida mensualment al quadre de comandament històric, i es troba en procés d'automatització amb l'àrea de Tecnologia.

▪ **Projecte de millora de l'absentisme**

Les absències al treball per incapacitat temporal són la primera causa de l'absentisme laboral. FMB és una empresa amb ocupació estable i de qualitat que, tenint en compte el moment social actual amb una taxa d'atur relativament controlada i el sistema sanitari públic amb "superàvit", mostra un augment significatiu de la taxa d'absentisme que ha fet necessari definir un projecte específic (P027) dins del Pla estratègic de TMB. Aquest projecte s'està desenvolupant mitjançant un Pla que abasta diversos eixos: organització, recursos sanitaris, normativa, formació, comunicació i control de gestió.

Pel que respecta a l'organització, s'ha constituït un equip de governança i diferents grups de treball, incloent-hi els representats de les persones treballadores, per tal de definir la política, els valors clau, els objectius i els plans d'acció. En aquest sentit s'ha publicat la **Política de gestió de l'absentisme**.

També s'han treballat les dades i la comunicació per millorar el nivell general de sensibilització davant d'aquesta problemàtica. S'ha actualitzat la normativa referida a tot el procés de notificació de la incapacitat temporal i es va realitzar un programa de formació per a tot el personal amb comandament. Totes aquestes accions estan orientades a un canvi cultural cap una millora del compromís amb l'empresa i el treball habitual.

Des de Metro, durant el 2023, s'han fet 632 entrevistes de retorn i dos seguiments de l'índex de *Brandford* de les direccions de la Direcció Xarxa Metro (DXM).

S'ha fet formació de sensibilització a l'estructura de comandament, la qual ja es va iniciar en 2022, amb un total de 306 persones de la DXM formades (169 en el 2022 i 139 en el 2023).

Al mateix temps, l'empresa s'ha dotat de recursos sanitaris addicionals per tal d'acompanyar les persones en situació d'incapacitat temporal de manera coordinada amb el sistema públic de salut, amb l'objectiu comú de reduir la durada d'aquests episodis facilitant diagnòstics i, si fos possible, també tractaments per un guariment efectiu del trastorn de salut que ha motivat la incapacitat temporal.

Al llarg de l'any vinent es vol continuar treballant en l'obtenció de la certificació en la norma ISO 45001, així com de la certificació d'Empresa saludable.

▪ **Reconeixements externs**

La gestió preventiva de TMB ha estat reconeguda per MC Mutual en la XXI edició dels Premis MC Mutual Antonio Baró a la Prevenció dels Riscos Laborals. Aquest guardó reconeix les empreses, persones i institucions per protegir, de manera eficaç, la seguretat i la salut de les persones en l'àmbit laboral.

8.3.2. Relacions laborals i socials

▪ Negociació col·lectiva

Les Relacions Laborals durant el 2023 han estat marcades principalment pel procés de negociació i la signatura posterior, el 27 d'octubre de 2023, del XXVII Conveni Col·lectiu de FMB, amb l'aprovació de la majoria del Comitè d'Empresa (CIM, UGT, CCOO, CPTC i SU).

Durant l'any s'han assolit diversos acords:

- 09/03/2023: Acord totalitat CE. Personal de Túnel de Rentat de Sant Genís T3, règim de descansos (divendres-dissabte).
- 16/06/2023: Acord totalitat CE. Personal Especialista de Manteniment del Funicular: categoria, funcions, Reduccions de Jornada, descansos i prolongacions per als partits del Futbol Club Barcelona.
- 26/06/2023: Acord núm 7 CSPI. Nova ampliació de Torns intermedis de Material Mòbil.
- 26/06/2023: Acord núm 8 CSPI. Nou torn intermedi de la secció del Taller Mecànic de la Unitat de Manteniment d'Infraestructures, Estacions i Túnel.
- 17/07/2023: Acord totalitat CE. Agents d'atenció al client del Funicular: complement lloc de treball del Funicular i prolongacions per als partits del Futbol Club Barcelona.
- 27/10/2023: XXVII Conveni Col·lectiu Ferrocarril Metropolità de Barcelona.

Així mateix, s'han realitzat 25 reunions del Comitè d'empresa i 63 reunions de la comissió negociadora del Conveni i de la comissió paritària.

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

- Demandes de conciliació: 46
- Demandes individuals: 104
- Conflictes col·lectius: 0
- Inspeccions de treball: 34

En matèria de règim disciplinari, s'han gestionat 34 expedients disciplinaris per infraccions comeses dins l'àmbit laboral: 12 faltes lleus, 13 faltes greus i 9 faltes molt greus.

▪ Signatura del XXVII Conveni Col·lectiu de FMB, SA

Amb data del dia 27 d'octubre de 2023 es va signar el XXVII Conveni Col·lectiu del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, el qual té vigència des del dia 1 de gener del 2023 fins al 31 de desembre del 2027 (5 anys).

En el seu articulat s'han contemplat:

Condicions econòmiques (capítol 2) d'acord als màxims previstos a la Llei General de Pressupostos de l'Estat (LGPE) per als anys 2023, 2024, 2025, 2026 i 2027. Així mateix, es crea un nou sistema de productivitat (article núm. 14) que permet la percepció d'una prima de caràcter variable, ateses les condicions de compliment de l'objectiu estratègic d'empresa.

Contractació (capítol 3). Ampliació de contractes del torn 8, actualment a temps parcial, a temps complet per als col·lectius d'Agents d'atenció al client (AAC) i Tècnics d'operació de línies automàtiques (TOLA).

Organització i temps de treball (capítol 4) amb aspectes com el temps descans, la jornada anual i la seva reducció gradual fins al 2027, modificacions al pacte Euro i Teletreball.

Promoció interna (capítol 5) amb l'ampliació a 18 mesos de la condició de "reserva" a les persones que hagin obtingut una plaça en concurs oposició.

Política social (capítol 6). En aquest apartat s'ha reflectit:

- Ampliació de l'edat del menor per sol·licitar la jornada reduïda.
- Creació d'una comissió per desenvolupar, regular i acordar criteris que permetin el canvi de vacances entre persones treballadores.
- Creació de dos nous períodes de vacances per als col·lectius d'AAC i TOLA.
- Modificacions als permisos d'Accident, Malaltia greu o hospitalització greus.
- Creació d'una nova llicència.
- Gaudi de les reduccions de jornada (RJ) per hores al personal de T3 nit i també al T4 nit (SIC).
- Modificacions als imports dels préstecs d'habitatges, de reforma d'habitatge habitual i bestreta especial.
- FAS (Fons d'Ajut Social).
- Ajuda per diversitat i Ajuda escolar i Ajuda per llar d'infants.
- Jubilació Parcial per a l'any 2023 i creació d'una comissió per acordar el sistema d'aplicació durant la resta de vigència del conveni.

Comissió Paritària de desenvolupament (capítol 7): Creació d'una Comissió Paritària per al desenvolupament de les tasques establertes als articles que així ho determinin.

Comissió Mixta i paritària d'interpretació, aplicació i seguiment del conveni (capítol 8).

S'estableixen **cinc Disposicions addicionals** que fan referència a:

1. Compromís de l'empresa a fer les gestions oportunes amb les administracions corresponents per acordar mesures que facilitin l'accés al lloc de treball.
2. Facilitar un servei de recurs administratiu contra aquelles multes imposades a les persones conductores de vehicles auxiliars en el desenvolupament de les seves tasques.
3. Creació d'una Comissió Paritària per analitzar l'actual model de Manteniment i Projectes.
4. Creació d'una Comissió Paritària on negociar les diferents peticions d'altres col·lectius.
5. Compromís de continuar els tràmits amb els organismes públics corresponents per al reconeixement dels coeficients reductors de l'edat de jubilació.

I finalment, hi ha **dos disposicions transitòries** que fan referència al Rentat de Roba de Manteniment i l'articulació d'alternatives per facilitar la continuació de futur de la vinculació amb FMB del col·lectiu de persones contractades temporalment al projecte de T-mobilitat.

▪ **Informació als representants dels treballadors/es**

El Comitè d'Empresa ha presentat 181 escrits demanant reunions o informació i dades, i les seccions sindicals i sindicats han presentat 93 escrits, tots ells s'han gestionat amb els departaments corresponents, donant resposta de forma pertinent. També s'han tramitat 30 escrits informatius al Comitè d'Empresa, 1 a un sindicat concret i s'han rebut 93 escrits informatius per part dels sindicats.

▪ **Llocs alternatius i canvis de torn i lloc de treball de la Gestant i Lactant**

Aquest any, i d'acord amb el conveni actual, s'han assignat un total de 9 llocs alternatius a persones amb Incapacitat Total que així ho han sol·licitat. A data de la confecció d'aquest

informe, resten 12 persones que han demanat un lloc alternatiu pendent d'assignar-lo, a les quals s'està treballant per trobar un lloc adient.

Des de la signatura del conveni XXVI de 2016, l'evolució de les peticions i assignacions de llocs alternatius és la següent:

Any	Assignats	Pendent d'assignar	Total Peticions
2016	1	0	1
2018	18	0	18
2019	8	0	8
2020	2	0	2
2021	8	0	8
2022	8	2	10
2023	9	10	19
Total general	54	12	66

S'han convocat 18 Comissions paritàries per a la protecció de la maternitat i la lactància natural, 15 per a treballadores en estat de gestació, que ocupen llocs de treball amb risc per a l'embaràs, i 3 per a persones en situació de lactància natural, per adoptar les mesures de protecció necessàries.

- **Préstecs d'habitatge**

S'han gestionat 129 préstecs per reforma de l'habitatge habitual, dels quals s'han concedit 120 i s'han tramitat 53 préstecs d'adquisició d'habitatge habitual, dels quals s'han concedit 48.

- **Rentat de roba i escollida de vestuari**

El primer trimestre de 2023 es va adjudicar el contracte per dur a terme el servei de rentat de la roba del personal de Manteniment i Projectes de Metro a l'empresa Suara Inserció, S.L.

Durant el segon i tercer trimestre de 2023 es van realitzar les preparacions necessàries per al llançament del servei de rentat de roba destinat a tota la plantilla de Manteniment i Projectes de Metro, amb roba de treball. Aquesta fase va involucrar la definició de la ubicació, la instal·lació de taquilles d'intercanvi de roba neta i armaris de roba bruta en tots els centres de treball de Metro, i la identificació de cadascuna de les peces de roba conforme a les especificacions del proveïdor. A més, es va iniciar la distribució de la roba, i es van executar els plans de comunicació per informar de l'inici del rentat de la roba a l'estructura de comandaments i direccions de Manteniment i Projectes de Metro.

El servei de rentat de roba ja s'ha implementat al 100% dels centres de treball de Manteniment i Projectes de Metro.

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

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

El 2023 s'han posat en marxa noves eines digitals que agilitzen l'intercanvi d'informació entre la Direcció de l'empresa i el Comitè, garantint l'acompliment del que preveu l'article 64 de l'Estatut dels Treballadors.

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

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

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

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

En el cas de FMB hi havia 12 persones fora de conveni a 31-XII-2023 que representava el 0,30% de la plantilla total:

- Grup 0: Directius/ves i Responsables: 1
- Grup 1: Directius/ves i Responsables: 10
- Grup 1: Personal d'Oficines: 1

▪ Integració i cohesió de les persones empleades a TMB

• Programa d'acompanyament per ajudar a la desvinculació (jubilat/des parcials)

S'entén per desvinculació un conjunt de situacions que tenen com a conseqüència finalitzar la relació laboral que uneix l'empresa amb l'empleat/ada. Una d'elles és la desvinculació per jubilació parcial.

El 25 de maig del 2022 es va posar en marxa amb èxit el Programa d'acompanyament a les persones treballadores que ingressen per edat en el període per optar a la jubilació parcial. Aquest aborda tots els aspectes rellevants que intervenen en aquesta etapa professional (qüestions administratives, organitzatives i personals). L'objectiu final és facilitar una transició cap a la Jubilació total que sigui tan positiva com sigui possible tant per a l'Organització com per a la persona treballadora.

- Jubilables 2023: Aquelles persones que, a priori, eren jubilables per a 2023 atès que compleixen els requisits laborals. Total: 124 persones.
- Pendent de jubilació: Aquelles persones que podrien haver-se jubilat en anys anteriors, però que no van voler fer-ho en el seu moment. Total: 74.
- Jubilats actuals: Treballadors/es que actualment tenen un contracte de jubilació parcial vigent. Total: 263.

A totes aquelles persones que entren per edat en el període de desvinculació se'ls ofereix diferents accions que tenen accés en el Campus de TMB dins la intranet, com: vídeos, conferències presencials, tallers de reflexió, *blogs* i infografies entre d'altres.

El passat 24 d'octubre l'àrea d'Organització i Persones va fer un seminari web on va presentar el projecte del Programa d'acompanyament a la desvinculació (PAD) i es va aprofitar per

convidar a les empreses que van assistir-hi, i que estan associades a la Fundació Factor Humà, a participar dels tallers i conferències que es reprendran amb força en 2024.

- **Activitats socials i esportives: “Mou-te pel teu benestar” i “Noces d’Or i Argent”**

Aquest 2023 s’ha posat en funcionament la nova normativa, divulgada durant l’any anterior, que clarifica i ordena el funcionament global de les diverses activitats promogudes per l’empresa.

Amb l’objectiu de fomentar el benestar i la participació activa del personal, TMB ha implementat un programa d’ajuts a les activitats promogudes de manera autònoma per als membres de l’organització. Aquest abraça una àmplia gamma d’activitats destinades a millorar tant la salut física com mental de les persones treballadores de TMB, alhora que reforça el sentiment d’orgull i pertinença a l’organització.

Aquestes activitats es desenvolupen per iniciativa dels propis treballadors i treballadores, ja sigui de manera individual o col·lectiva, i TMB en fa difusió i també ofereix suport econòmic per cobrir les despeses de les persones empleades i jubilades participants.

Els principis bàsics són:

- Garantir el benestar físic i mental de les persones empleades de TMB.
- Fer créixer la companyonia i valors no competitiu entre les persones empleades de TMB.
- Potenciar l’orgull de pertinença a l’entitat.
- Que l’activitat no tingui cap ànim de lucre.

Les activitats que actualment hi ha actives són: Pàdel, BTT, Fotografia, Atletisme, Club d’escapistes, “Visibles”, Club de tennis de taula, Submarinisme i Club de rem.

S’han celebrat a l’Auditori les **noces de plata i d’or** del personal que durant el 2021 van complir 25 anys de vinculació a l’empresa de Transports de Barcelona o entre l’1 de maig de 2021 i el 30 d’abril de 2022 en el cas de Ferrocarril Metropolità de Barcelona. Les persones homenatjades han estat 90 a Metro i 96 a TB.

8.3.3. Comunicació interna

El contingut de les accions dutes a terme enllaça amb l’objectiu “Millora de la comunicació interna” del Pla Estratègic TMB 2025.

La comunicació associada al procés negociador del conveni de Metro, per donar a conèixer en tot moment la seva evolució a tota la plantilla, ha estat un projecte transversal d’enguany.

Seguint amb l’objectiu de la digitalització de la comunicació interna, es tanca l’any amb un nou servei d’enviament de *missatges push* a través de la GenTMBapp, que permet arribar a determinats col·lectius (per exemple el personal de conducció de bus) que habitualment no tenen accés a un ordinador de treball.

L’any 2023 també ha permès donar el tret de sortida a la renovació de la intranet. S’ha començat a treballar en una nova que permetrà millorar la personalització de continguts, l’accés als continguts corporatius i la seva accessibilitat.

L’àmbit de Responsabilitat Social Corporativa ha estat l’eix principal de la Comunicació interna, amb les accions més destacades com:

- La campanya anual “Tria la teva causa 2023”, que ha confluït en “Mou-te contra la leucèmia i altres malalties oncològiques de la sang”.

- Les polítiques de gènere amb diverses accions com: el naixement de “Visibles”, la primera associació LGTBQ+ de TMB, la participació al Saló de l’Ocupació per atreure el talent femení i el programa de mentoria del talent femení.
- La gestió de la diversitat, amb accions informatives entre les quals destaquen: els vídeos de la col·lecció “Ens mou la diversitat” (el vídeo “Què és la LGTBI-fòbia?” i el vídeo “Distinció entre: Gènere - Identitat de gènere - Expressió de Gènere - Orientació sexual - Sexe biològic”) i el Programa d’acollida d’estudiants en pràctiques amb discapacitat intel·lectual que va ser el projecte presentat per la companyia en l’última edició del Premi Impacta dels premis Factor humà 2023.

Les àrees d’Innovació i de Persones també han centrat bona part de l’activitat de l’exercici:

- La publicació a GenTMB de la informació sobre els reposabraços amb materials reciclats per a les estacions de metro creats pels Alumnes d’Elisava.
- El repte TMBinnova de “Com podríem prevenir i reduir l’absentisme? Digues la teva!”.
- Els tallers de creativitat.

La informació sobre Formació també destaca entre les activitats de l’any:

- El nou espai “Accessibilitat universal a TMB” del Campus TMB.
- El nou servei de l’aplicació GenTMBapp que permet consultar i descarregar l’històric de formació de les persones empleades.
- La presència en el saló d’ocupació UPFeina per donar a conèixer a estudiants i alumnes de la Universitat Pompeu Fabra les possibilitats de fer pràctiques o trobar un camí laboral a TMB.

Pel que fa a la informació corporativa, s’han fet 84 avisos oficials de TB i 109 de Metro i quant a avisos no oficials, se n’han elaborat i publicat 37 per a seleccions externes i de personal de la bossa.

S’han redactat 205 articles a la revista GenTMB i el Club GenTMB ha tancat l’any amb la consolidació de una població de gairebé 6.090 membres actius. El club també ha permès un estalvi de més de 62.000 euros mitjançant els cupons de descompte, les compres *online* i *cashback*.

La consolidació de GenTMBapp, l’aplicació dirigida a les persones treballadores, ha fet que finalitzi l’any amb un 97% de persones empleades que l’ha descarregat i l’usa habitualment.

8.3.4. Igualtat d’oportunitats

Una organització socialment responsable com TMB ha d’abordar necessàriament la diversitat humana com a font de riquesa, tant a nivell intern com en relació amb la ciutadania en general. Es tracta de sistematitzar i dotar de valor estratègic les actuacions orientades a assegurar la igualtat d’oportunitats i la inclusió de tothom, tenint en compte diferents perspectives de gènere, discapacitat, edat, origen o cultura, posant especial atenció a la potenciació del talent femení donat el nivell de masculinització del sector.

▪ Pla d’igualtat de FMB, SA

El 7 de juny de 2022 es va signar amb la majoria del Comitè d’empresa el Pla d’Igualtat a FMB en el marc legal de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per “La igualtat efectiva de dones i homes”. Aquest any s’han mantingut 3 reunions de la Comissió de Seguiment del Pla d’Igualtat (CSPI) els dies 24 de febrer, 14 de juny i 19 de desembre.

També es van fer dues reunions de la Comissió Negociadora del Pla d'Igualtat (CNPI) els dies 10 de març i 26 de juny de 2023, on es van ratificar els acords de 2022 i es van fer les modificacions als acords 3 i 6. També es van ratificar els acords de la reunió de la CSPI del 14 de juny de 2023.

- 10/03/2023: Modificació de l'Acord núm. 3 CSPI: S'hi inclou al col·lectiu d'Operaris de Línies automàtiques (OLA)
- 10/03/2023: Modificació de l'Acord núm. 6 CSPI: S'hi inclouen les persones sota tutela judicial de la persona treballadora, encara que no siguin familiars de primer grau.
- 26/6/2023: Acord núm. 7 CSPI: Nova ampliació de Tornos intermedis de Material Mòbil.
- 26/6/2023: Acord núm. 8 CSPI: Nou torn intermedi de la secció del Taller mecànic de la Unitat de Manteniment d'Infraestructures, Estacions i Túnel.

▪ **Perspectiva de gènere**

En l'àmbit de la dona i diversitat, i més concretament en la **perspectiva de gènere**; les actuacions més destacades han estat:

- **Impuls de la dona dins de les professions encara molt masculinitzades:** L'organització s'ha sumat un any més a iniciatives com el Projecte *Feel the ZF Power* impulsat pel Consell de les dones del Consorci de la Zona Franca i el Projecte "XCelence. Escoles que inspiren" de la Fundació Bertelsmann, a banda d'ampliar el catàleg del TMB Educa amb xerrades de sensibilització a l'aula per trencar estereotips de gènere. S'han realitzat un total de 6 activitats.
- **11 de febrer, dia internacional de les dones i les nenes a la ciència:** Estudiants de 4t d'ESO de l'institut Turó de Roquetes van visitar les instal·lacions del CON de Triangle, on van tenir l'oportunitat de conèixer i xerrar amb diverses tècniques i enginyeres i una estudiant en pràctiques de FP dual que els van parlar de la seva professió com a dones que es dediquen a les àrees STEM.
- **8 de març, Dia internacional de les Dones:** L'estació de metro Diagonal va acollir l'exposició "Ciutat de Dones" que gira entorn a: Com seria una ciutat plena de noms de dones?, promoguda per l'Ajuntament de Barcelona.
- **Guia Llenguatge Inclusiu i no sexista:** es va presentar el 21 d'abril, durant la Comissió de Mobilitat i Gènere d'ATUC. Actualment està publicada a la Intranet per a ús de tota la plantilla dins de l'apartat Publicacions.
- El 17 de Maig, coincidint amb el **Dia internacional contra la LGTBI-fòbia** es va presentar l'Associació Visibles, persones LGTBIQ+ de TMB.
- El 29 de juny, emmarcat en el Dia internacional de l'orgull, al Centre LGTBI de Barcelona va tenir lloc el Col·loqui "TMB Orgull per la diversitat", oferint l'oportunitat de visibilitzar un cop més la diversitat dins l'empresa i la riquesa de compartir experiències.
- **Participació al Pride 2023:** Presentació de les peces audiovisuals de sensibilització, sota el títol "Ens mou la diversitat", es van elaborar 4 peces curtes amb la col·laboració de l'Observatori Contra l'Homofòbia de Catalunya, amb els següents continguts:
 - Peça 1. Què volen dir les sigles LGTBIQ+?
 - Peça 2. Distinció entre: Gènere - Identitat de gènere - Expressió de Gènere - Orientació sexual - Sexe biològic.
 - Peça 3. Què és l'LGTBI-fòbia?
 - Peça 4. Com tractar una persona víctima de l'LGTBI-fòbia?

▪ **Perspectiva de d'origen cultural**

El 20 de juny, Dia internacional de les persones refugiades, en col·laboració amb l'Institut de les Desigualtats, es va mostrar l'exposició "On vas? Somnis en via morta", del fotògraf Roger Grasses, per abordar la problemàtica que les vulneracions de drets humans en matèria migratòria generen tant en les persones migrants com en les seves famílies.

- **Perspectiva generacional**

L'1 d'octubre, Dia internacional de la gent gran es va col·laborar amb el Consell Assessor de la Gent Gran per celebrar aquesta efemèride.

- **Perspectiva de la discapacitat**

El 3 de desembre es va celebrar el Dia internacional de les Persones amb Discapacitat. El dia 4 de desembre, en col·laboració amb la Fundació Eurofirms, es va acollir la campanya "¿Canviem l'enfocament?" instal·lant a l'estació de metro Arc de Triomf, una creativitat fotogràfica que va posar en valor el talent divers, tot propiciant la reflexió i trencant prejudicis envers les persones amb discapacitat.

- **Accions per prevenir les violències masclistes**

Aquest any s'ha mantingut la instal·lació de Punts Liles en dies d'afluència massiva i sota petició de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, per prevenir i combatre l'assetjament sexual i per raó de sexe, així com les conductes LGTBIFòbiques. Tres Punts Liles itinerants donen cobertura a les set estacions de metro que donen servei dins aquest municipi durant la Revetlla de Sant Joan, la Festa Major de Santa Coloma i Cap d'any.

Espais més amables, espais més acollidors: s'ha treballat per fer dels passadissos, com el de l'estació de Passeig de Gràcia, intercanviadors més agradables. Durant la primera quinzena del mes de novembre es va iniciar la prova pilot, amb la instal·lació d'un vinil de 23 metres, amb imatges de l'exterior que provoquen la sensació d'estar caminant pel carrer. També es va millorar la il·luminació en aquest mateix tram.

El dia 25 de novembre es va celebrar el Dia internacional contra la violència masclista. El 27 de novembre, en col·laboració amb la Plataforma Unitària contra les Violències de Gènere, es va realitzar una activitat al vestíbul de l'estació de metro Universitat que va contemplar la lectura del manifest i el posterior taller de teatre interactiu a càrrec de la Cooperativa Nuus.

També aquest any s'ha realitzat la Fase final de l'estudi liderat pel Banc Europeu d'Inversions (BEI) sobre la implementació dels plans destinats a prevenir l'assetjament a les xarxes de transport de TMB. El mes de març el BEI i TMB van signar un acord per impulsar els plans de prevenció de l'assetjament a la xarxa de transport de TMB.

8.4. Seguretat i salut en el treball

8.4.1. Foment de la salut i la seguretat laboral

- **Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball (SST)**

El Servei de Prevenció de Riscos laborals (SPRL) lidera el procés de Certificació del sistema de Gestió de Salut i Seguretat de l'empresa segons els estàndards de la Norma Internacional ISO 45001.

El sistema de gestió de la SST és una eina fonamental que permet a les organitzacions:

- Disminuir la sinistralitat laboral mitjançant l'avaluació i control dels riscos associats a cada lloc de treball i evitant les causes que originen els accidents, així com les malalties en el treball.
- Complir amb la legislació en matèria de SST, integrant-la en els processos de l'organització, el que comporta una reducció dels costos i sancions administratives derivades del seu incompliment.
- Fomentar la cultura preventiva mitjançant la integració de la prevenció de riscos en el sistema general de l'organització i augmentant el compromís de totes les persones treballadores amb la millora continua de la SST.

Aquest any s'ha dut a terme la primera auditoria per tal de certificar-se en la norma ISO 45001.

Per tal de poder fer l'auditoria de certificació, prèviament s'ha hagut d'actualitzar i difondre la Política de Salut i Seguretat en el Treball (SST), revisar tota la normativa interna del sistema, actualitzar tota la normativa interna de SST i realitzar una auditoria interna prèvia i compartir els resultats amb tota l'organització.

▪ Identificació, avaluació de riscos i accions correctores

La identificació de perills, segons el procediment intern P1010, i l'avaluació de riscos, segons el procediment P1008, són una activitat constant del Servei de prevenció de riscos laborals (SPRL), amb l'objectiu d'eliminar els riscos per a la salut i seguretat de les persones que treballen a TMB sempre que sigui possible o, al menys, controlar-los.

Per tal de dur a terme la vigilància del risc, el SPRL elabora un **Pla anual d'activitats preventives** (PAAP) que, de manera coordinada amb els respectius responsables de les unitats de treball i la cooperació dels delegats/des de prevenció, preveu un conjunt d'activitats dirigides a aconseguir el control efectiu sobre aquests riscos.

Per tal d'assolir aquest objectiu, cada unitat de treball duu a terme un Pla d'Acció (PA) que actua operativament aplicant les mesures preventives i gestionant tota la formació i informació necessària al seu personal.

Tipus d'activitats d'actualització de les avaluacions de riscos:

	FMB
Centres de Treball	35
Llocs de treball	65
Riscos específics de tasques/operacions de treball perilloses	9
Riscos higiènics	55
Riscos ergonòmics	8
Riscos psicosocials	10

Les més significatives han estat:

- Estudi higiènic sobre la possible exposició a fums de combustió de motors dièsel en l'àmbit dels treballs de manteniment a Túnel i Tallers.
- Estudi higiènic per a la detecció de la possible presència de radó a les instal·lacions de FMB.
- Estudi higiènic d'exposició al soroll durant la conducció de trens a totes les línies i sèries.

- Avaluació qualitativa dels productes químics utilitzats durant les activitats de manteniment (TB i FMB).
- Finalització de l'estudi ergonòmic de l'activitat de conducció de trens a totes les línies convencionals i a totes les sèries de trens, incloses les noves sèries 7000 i 8000.
- Identificació de factors de risc ergonòmic en la conducció manual de trens a la xarxa automàtica L9-L10.
- Avaluació de riscos de seguretat de l'activitat de manipulació de màquines distribuïdores automàtiques del personal d'operació.
- Avaluació de riscos psicosocials del col·lectiu ACI (intervenció Metro).
- Avaluació de riscos psicosocials del personal d'Operacions de Línies Automàtiques.
- Integració del diagnòstic d'activitats i mesures preventives segons Risc Elèctric Norma NOR0012, en Avaluacions de Manteniment i Projectes.

Pel que respecta a la **vigilància higiènica específica dels materials amb contingut d'amiant (MCA)**, se segueix duent a terme el programa de vigilància i control de qualitat de tots els processos dins de les instal·lacions dels centres i equips de treball on s'ha detectat la presència d'aquest material. Les activitats més significatives han estat:

Accions del pla de gestió	Activitats
Gestió de pla de l'amiant	Aplicació pràctica de la Directriu D080 i els seus procediments de desenvolupament: Actuacions (n=6) per revisar Plans de treball i procediments segons RD 396/06 i P 883
Actuacions empreses RERA sobre materials MCA a FMB	Actuacions de retirada/Estabilització MCA: Infraestructures (n= 42) Instal·lacions Fixes; Energia, Senyals i Telecomunicacions (n= 7) Material Mòbil Tallers Centrals, L1 i L3 (n= 23) Projecte de desballestament de trens (n= 6)
Vigilància higiènica	Mostres ambientals analitzades (n=164)
Controls de qualitat	Visites de camp (n=78) Revisió d'equips MM Elèctrics/electrònics Revisats (n=20)

Finalment, assenyalar que el nivell d'assoliment del conjunt d'activitats del PAAP aquest any ha estat del 93% del total de les planificades.

▪ Serveis de salut en el treball

El Servei de prevenció de FMB és un servei mancomunat entre les empreses Transports de Barcelona, SA, i Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, el qual disposa d'un equip constituït per 25 persones entre personal sanitari, tècnic i administratiu que donen cobertura a les quatre disciplines preventives següents: 1) Seguretat en el treball, 2) Higiene industrial, 3) Ergonomia i Psicosociologia i 4) Medicina del treball.

Està constituït per uns serveis centrals de suport a la gestió i d'estudis especialitzats i per tres centres de PRL de referència (un per a TB i Corporatiu i dos per a FMB), les funcions principals dels quals són les següents:

- Proposar a la direcció el disseny del sistema de gestió de la salut i la seguretat.
- Assistir tècnicament les empreses en l'àmbit de la salut i seguretat en el treball.
- Assessorar i oferir suport a la direcció de l'empresa, al personal empleat i als seus representants legals, així com als òrgans de participació, en matèria de seguretat i salut.

- Aportar informació i impartir formació específica del seu àmbit d'actuació.
- Qualsevol altra funció que es determini en la legalitat vigent o en les normes convencionals d'aplicació.

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

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

Les persones treballadores també hi participen a través d'escrits mitjançant els seus representants legals o directament a través de comunicats de risc percebut que poden remetre, mitjançant un formulari telemàtic, directament a la seva prefectura amb còpia al Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

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

	FMB
Reunions ordinàries del comitè de seguretat i salut	11
Reunions extraordinàries del comitè de seguretat i salut	3
Visites conjuntes del comitè de seguretat i salut	77
Escrits amb resposta als Delegats de prevenció	194
Formularis de risc percebut amb resposta, directament a la part interessada	97
Comunicacions informatives emeses pel servei de prevenció	150

▪ **Foment de la salut de les persones treballadores**

La posada en funcionament del **Centre Mèdic TMB Salut** l'any **2021** va representar una millora significativa en qualitat assistencial i comoditat del personal en poder rebre directament, dins de l'empresa, una cartera de serveis sanitaris que s'han anat posant paulatinament a disposició del personal. Actualment l'activitat assistencial està consolidant-se i es disposa dels serveis següents:

- Unitat especialitzada en l'assistència de lesions per accident de treball.
- Diagnòstic per la imatge.
- Fisioteràpia i rehabilitació funcional.
- Unitat de gestió de l'absentisme laboral per contingències comunes.
- Medicina del treball.
- Medicina assistencial en les especialitats de cirurgia ortopèdica i traumatologia, medicina interna, psiquiatria i psicologia.
- Treball social.

Més enllà de l'assistència sanitària de les contingències laborals, es disposa d'un sistema de gestió de les contingències comunes per tal de col·laborar amb el/la treballador/a i el sistema públic de salut, amb l'objectiu comú de reduir la durada d'aquests episodis facilitant

diagnòstics i, si fos possible, també tractaments per un guariment efectiu del trastorn de salut que ha motivat la incapacitat temporal.

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

Al mateix temps, també es desenvolupen activitats de promoció de la salut dirigides a reduir el risc de malalties prevalents a la nostra societat; entre les quals es poden destacar les següents: la promoció d'hàbits dietètics saludables i de pèrdua de pes, la prevenció de trastorns de múscul i esquelètics, la prevenció de malalties mentals, la prevenció del càncer de còlon i de pròstata i campanyes de vacunació de la grip estacional.

De les dues primeres activitats s'han realitzat tallers divulgatius i pràctics de promoció de la salut (PST) en un format molt reduït i personalitzat, amb una participació de gairebé una vuitantena de persones.

▪ **Formació del personal en salut i seguretat en el treball**

El procés de formació de les persones empleades es fonamenta en un sistema d'avaluació de les competències per tal de millorar comportaments i fer-los cada dia més segurs. La disponibilitat de cursos és amplia i s'agrupen en els programes de formació següents:

- Mesures preventives d'aplicació en funció dels riscos potencialment presents en el lloc de treball.
- Plans d'autoprotecció i actuacions front d'emergències i prestació dels primers auxilis.
- Mesures de prevenció específiques front de riscos potencialment greus .
- Gestió de la salut i seguretat en el treball .

El servei de prevenció s'encarrega d'elaborar i mantenir actualitzat el catàleg d'accions formatives en matèria de SST, així com les fitxes descriptives de cada acció. Aquest any, alguns dels mòduls formatius disponibles s'han adaptat a la modalitat de formació a distància (*e-learning*).

La formació en matèria de salut i seguretat laboral es troba emmarcada dintre del Pla de Formació de TMB. Les dades concretes sobre la formació realitzada s'indiquen a l'apartat corresponent de formació.

▪ **Prevenció i mitigació dels impactes en salut i la seguretat dels treballadors/es directament vinculats amb les relacions comercials**

Tenint en compte les característiques específiques del servei ofert per TMB, és imprescindible establir un control operacional que permeti eliminar els perills o, si això no és factible, reduir els riscos per la seguretat i salut a nivells tan baixos com sigui raonablement viable per les diferents àrees i activitats operacionals, per tal de controlar la seguretat de les persones que utilitzen, per la seva mobilitat, els nostres serveis de transport de viatgers.

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

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

	Personal propi FMB	Externs
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut	4.249	9.213
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria interna	4.249	9.213
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria externa o certificació	4.249	9.213
<i>En tots els casos representa el 100% de les plantilles</i>		

▪ Ajuts i beneficis socials

S'han tramitat totes les sol·licituds procedents de l'activació o renovació d'ajuts a persones treballadores per les diferents causes (ajut d'escola bressol, escolar, diversitat, transport extraradi, etc) de manera que a final d'any la meitat de la plantilla de TMB percebia algun tipus d'ajut social.

	FMB		
	DONES	HOMES	TOTAL
Ajuts: Nombre d'ajuts vigents	1.005	1.916	2.921
Ajuts: Perceptors	753	1.392	2.145

El detall dels ajuts ha estat el següent:

	FMB		
	DONES	HOMES	TOTAL
Ajuda Escolar	689	1.336	2.025
Ajuda Transport Extraradi	239	495	734
Ajuda Diversitat	77	85	162
Total	1.005	1.916	2.921

▪ Treball social

En l'àmbit social es dona suport a les persones que ho sol·licitin, a fi de trobar l'equilibri entre les necessitats personals i les necessitats de l'organització. Les principals activitats realitzades a l'àmbit social són:

	FMB
Atenció i seguiment trastorns de salut per problemes addictius	19
Atenció i seguiment d'IT per motiu social	29
Recomanació i seguiment horaris excepcionals	32
Suport davant situacions de violència masclista	5
Assessorament i seguiment de gestions i recursos de situació de dependència	197

Pel que respecta al Fons d'Ajuda Social (FAS), a finals d'any hi havia 142 beneficiaris a FMB, 64 dones i 78 homes.

8.4.2. Accidentalitat laboral

▪ Lesions per accident laboral

La freqüència de lesions per accident de treball aquest any 2023 ha estat de 32,93, que correspon al nombre de lesionats per cada milió d'hores de treball.

Quant a la gravetat, a FMB s'han produït un total de 226 accidents de treball, **7 dels quals han estat accidents greus**.

Gravetat de les lesions	FMB	
	Núm.	Taxa
Mortals	0	0,00%
Greus	7	3,10%
Lleus i molt lleus	219	96,90%

En relació al **personal extern**, és a dir, els treballadors que no són empleats però que estan controlats per l'organització, el nombre de successos ha estat de 42 (12 sense baixa laboral i 30 lleus amb baixa laboral).

▪ Dolències i malalties laborals

El 2023 no s'ha notificat cap cas de malaltia professional ni cap nou cas de lipoatròfia semicircular.

• Vigilància de la salut i malalties professionals

La vigilància individual de la salut front la possible exposició als riscos en el lloc de treball s'ha realitzat segons la planificació prevista. Les dades més significatives d'aquesta activitat preventiva són:

Vigilància de salut individual planificada:	FMB
No obligatòria	148
Obligatòria	2.011
Per possible exposició a l'amiant	819
Vigilància de salut individual no planificada:	FMB
Canvi de funcions i riscos	115
Inicials	112
Reingressos a l'empresa	87
Returns al treball post IT	115

▪ Temes i preocupacions clau

• Projecte Empresa Saludable

Aquest projecte s'emmarca **dins del Pla Estratègic de l'empresa** amb l'objectiu de seguir desenvolupant i adaptant el concepte als temps presents tenint en compte que des dels anys 90 ja s'estan duent a terme activitats orientades a millorar la motivació, el compromís i la productivitat del personal a través de millorar la seva salut emocional i física. En concret i amb aquesta voluntat de seguir avançant, aquest any es poden destacar les accions següents:

- Aprovació de la política d'empresa saludable.

- Presentació al Comitè de Seguretat i Salut del projecte de certificació com empresa saludable.
- Diferents accions de comunicació de promoció de la salut.
- Revisió i actualització de les intervencions de promoció de la salut dirigides al risc cardiovascular, el tabac, el mal d'esquena, l'obesitat i el càncer de pròstata.
- Posada en marxa del taller de nutrició saludable i del taller d'esquena saludable.

Al mateix temps s'ha mantingut de manera coordinada amb el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya el **Programa de vacunació** front la grip, el tètanus i la diftèria.

9. Protecció del medi ambient

9.1. Gestió ambiental

La **sostenibilitat ambiental a TMB** es basa en els criteris següents:

- Vetllar perquè la protecció del medi ambient es dugui a terme mitjançant fites i directrius concretes de comportament en totes les àrees de l'activitat de l'empresa.
- Reduir els seus impactes ambientals generats a conseqüència de les emissions atmosfèriques, la captació i l'abocament d'aigües i la generació de residus.
- Revisar periòdicament el grau de protecció ambiental, amb l'objectiu de detectar-hi punts dèbils i poder disposar de les actuacions de millora necessàries.
- La millora contínua i la prevenció de la contaminació per aconseguir un desenvolupament més sostenible, mitjançant l'ús moderat de l'energia i l'aigua, i una gestió ambientalment correcta dels productes utilitzats.
- Informar i formar àmpliament tot el personal sobre els aspectes mediambientals derivats de la seva activitat, i motivar-los perquè el seu comportament a la feina reflecteixi la conscienciació mediambiental de tota l'organització.
- Exigir als proveïdors i a les empreses subcontractades una conscienciació ambiental d'acord amb la de TMB. Posar a disposició del públic que hi estigui interessat la informació sobre els esforços i les actuacions dutes a terme per millorar la protecció mediambiental.

9.1.1. Prevenció de riscos ambientals

El 16 d'octubre de 2019 es va publicar l'ordre ministerial TEC/1023/2019 en la que s'estableix la data a partir de la qual serà exigible la constitució de la garantia financera obligatòria per a les activitats classificades com a nivell de prioritat 3 per la llei. FMB i TB no estan inclosos dintre d'aquest nivell, per la qual cosa no estan obligats a establir aquesta garantia. Malgrat tot, en la pòlissa de responsabilitat civil de les societats s'inclou una cobertura per contaminació accidental amb un límit d'indemnització per sinistre i any de 61.200.000 € (1.200.000€ per l'empresa de TB i 60.000.000€ per l'empresa de Metro).

L'any 2023 no hi ha hagut cap sanció o multa per incompliment de normatives ambientals.

9.1.2. Sistema de gestió ambiental i energètica

Els Sistemes de Gestió basats en normes ISO 14001 i ISO 50001 afavoreixen la millora del comportament ambiental i energètic de l'organització i la prevenció de la contaminació, i són garantia del compliment dels requisits legals aplicables.

El 2021 es va començar a treballar en la implantació d'un Sistema de Gestió ambiental i energètic a la L3, basat en les normes ISO14001 i ISO 50001. **El 2023 se n'ha obtingut la certificació corresponent.**

El primer trimestre s'ha acordat amb la Direcció de FMB la planificació de l'ampliació de la certificació a la resta de línies de la xarxa. Es preveu que tot Metro estigui certificat en ISO 14001 i ISO 50001 el 2029.

D'acord amb aquest pla, el 2023 s'ha començat a treballar en la implantació del control operacional ambiental a les línies 4 i 11 (incloent-hi les línies i el taller de Roquetes), i s'ha

començat a realitzar el seguiment periòdic del Sistema de Gestió en els òrgans de gestió establerts.

Per tal d'assegurar el bon funcionament i eficàcia del Sistema de Gestió, al llarg del 2023 s'han coordinat i impartit diferents accions formatives relacionades amb ell i amb eines informàtiques per mantenir-lo.

En el segon semestre s'ha realitzat l'auditoria interna del Sistema de Gestió implantat a les línies 3, 4 i 11, així com l'auditoria de certificació, en aquest cas només per a la L3.

El Sistema de Gestió Ambiental i Energètica s'ha dissenyat i implantat de forma integrada al Sistema de Gestió de Qualitat de TMB.

9.2. Reducció de l'impacte en l'entorn

9.2.1. Prevenició i gestió de residus

Tots els centres de FMB on es realitza el manteniment de material mòbil o instal·lacions tenen implantada la recollida selectiva de residus industrials. A principis de 2023 es va iniciar un projecte per millorar la gestió de residus als centres del Telefèric i Funicular de Montjuïc; la implantació de les mesures definides va finalitzar el mes de maig. El segon semestre s'ha acabat l'execució dels projectes elaborats per millorar la segregació i emmagatzematge dels residus al ZAL i a Hospital Bellvitge.

Amb l'objectiu d'incrementar el percentatge de residus que es valoritzen, aquest any s'ha implantat la recollida selectiva dels residus assimilables a domèstics als centres del Telefèric, Funicular, Hospital Bellvitge, Sagrera i Mercat Nou. Actualment tots els centres de Metro tenen implantada la recollida selectiva de residus. Així mateix, el juliol es va implantar la recollida selectiva de residus assimilables a domèstics a les dependències de la L4 i L11.

Es realitzen visites periòdiques als centres de Metro per tal de verificar el funcionament correcte de la gestió de residus i, si s'hi detecten mancances, es defineixen les accions de millora o correctives corresponents.

Com a part de la política d'ambientalització de TMB i de minimització de residus, des del 2019 totes les dependències de TMB tenen implantat un servei de lloguer i reutilització de draps per tal de minimitzar la generació del residu material absorbent contaminat, amb codi LER 150202.

El 2023 s'han dedicat molts esforços en la definició i disseny del sistema de digitalització del procés de gestió de residus de TMB, des de la seva generació fins al seu destí final. La plataforma definida per a aquest fi es va posar en producció el 2 d'octubre.

▪ Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals

Pel que fa a la **tramitació i manteniment de les llicències d'activitats dels tallers de Metro**, el 2023 s'ha recopilat la informació necessària per actualitzar els expedients dels centres Hospital Bellvitge i Sagrera Estivill, i s'han presentat a d'Administració competent, en cas necessari. També s'han actualitzat els expedients de Sagrera, Roquetes i ZAL amb la informació relativa als carregadors elèctrics instal·lats.

Quant als **permisos d'abocament d'aigües residuals**, actualment estan vigents els de tots els centres de FMB que els és d'aplicació. El 2023 s'ha elaborat i presentat a l'Administració la sol·licitud de renovació del permís d'abocament del centre Sant Genís.

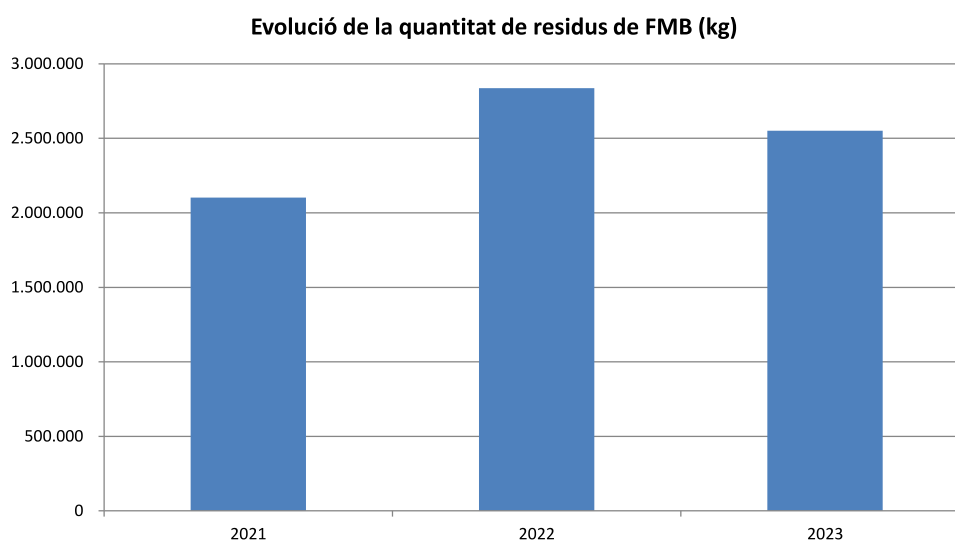
D'acord amb la llei 7/2022 de residus i sòls contaminats, a partir de gener 2023 TMB ha de presentar anualment una **memòria anual de residus** pels centres productors de residus perillosos. El primer trimestre es van elaborar i presentar a d'Agència de Residus de Catalunya les memòries dels centres als quals era d'aplicació.

Pel que fa als **estudis de minimització de residus i als informes de situació de sòls**, actualment estan vigents els de tots els centres de FMB que els és d'aplicació.

Quant als tràmits relatius als **focus emissors a l'atmosfera**, actualment tots aquells que els és d'aplicació disposen de llibre de registre i se'ls han fet els mesuraments pertinents. Tots els centres de FMB tenen el Control Atmosfèric de l'Establiment vigent. Així mateix, en el primer trimestre s'ha presentat el pla de gestió de dissolvents del centre de Sagrera.

▪ Dades de residus de Ferrocarril Metropolità de Barcelona

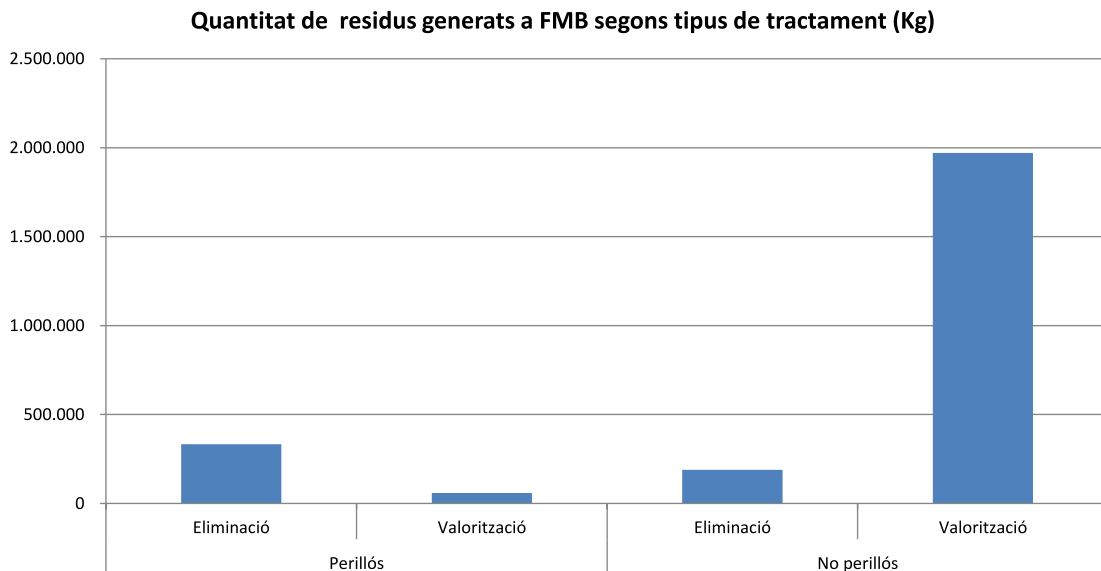
L'any 2023 s'ha generat un total de 2.551 Tones de residus, front les 2.837 Tones de l'any anterior, és a dir, un 10% menys. Tots els residus que es generen a TMB són tractats a través de transportista i gestor autoritzat.



Els residus que s'han generat amb més quantitat (>100 Tm/any) a FMB són: el carril de metro, metalls, els residus banals, els fangs edar, les rodes de trens, els residus aquosos gestionats amb camió cisterna que es generen en el procés de rentat de trens, i la fusta. En un segon ordre d'importància (>20Tm/any) hi ha les runes, el formigó, les aigües amb hidrocarburs, el paper/ cartró i les fosses sèptiques.

QUANTITAT ANY 2023 SEGONS TIPOLOGIA	
RESIDU	Kg
1 carril metro	1.122.080
2 metalls	312.620
3 banals	189.173
4 fangs edar	186.120
5 rodes	174.680
6 aigües rentat grafitis	115.180
7 fusta	101.569
8 runes	93.720
9 formigó	56.020
10 aigües amb hidrocarburs	31.156
11 paper i cartró	28.710
12 fosses sèptiques-xm	23.660
13 elèctric/electrònic_51	15.914
14 filtres d'aire	14.203
15 extintors	13.590
16 olis	10.001
17 vidre pq	7.440
18 equips elèctrics	7.004
19 envasos plàstics valoritzables	6.479
20 llimadures alberich	6.340
21 Resta de residus	35.587
TOTAL kg	2.551.246

En el gràfic següent es pot veure la quantitat de residus generats el 2023 a FMB, diferenciant segons si es tracta de residus perillosos o no perillosos segons el Catàleg de Residus de Catalunya, i diferenciant segons la via de tractament final que han rebut (valorització o eliminació).



Com es pot veure, la gran majoria dels residus generats a FMB es valoritzen. D'aquesta manera el 80% dels residus generats es reutilitzen, es reciclen o se'n duu a terme una valorització energètica, entre altres mètodes. L'any 2022 aquest percentatge va ser del 82%.

▪ Malbaratament alimentari

Pel que fa al malbaratament d'aliments, tot i no ser una qüestió rellevant per a TMB, atesa la naturalesa del servei que presta la companyia, a principis de l'any 2024, procedent de l'excedent facturat de lots de Nadal de 2023, es va fer la donació dels aliments dels 473 lots que no es van recollir, al Banc d'aliments. La part corresponent a l'alcohol es va retornar i descomptar de la factura del proveïdor.

9.2.2. Protecció de la biodiversitat

L'activitat de FMB no afecta cap espai natural protegit sinó que es desenvolupa en un entorn urbà o zona industrial. Per tant, la incidència de FMB a la biodiversitat no és rellevant.

9.3. Minimització de l'ús de recursos

9.3.1. Aigua: consum i aprofitament

La disminució de càrrega contaminant de les aigües abocades al clavegueram i la minimització de residus especials generats pels processos de neteja i/o tractament d'aigües residuals, representen una oportunitat de reducció de costos ambientals i econòmics. Al llarg del 2021 i 2022 es va dur a terme un **estudi de les aigües residuals generades al centre de Roquetes** amb l'objectiu d'optimitzar-ne el tractament.

Per altra banda, FMB aprofita les aigües filtrades al metro per fer un retorn al riu Besòs (conveni amb l'Agència Catalana de l'Aigua) i per a reg de parcs, jardins i horts urbans (convenis amb l'Ajuntament de Barcelona i L'Hospitalet de Llobregat). Segons dades de l'any 2022, **el percentatge d'aprofitament de l'aigua a la xarxa és aproximadament del 19,14%** del total de la xarxa.

El consum d'aigua a Ferrocarril Metropolità de Barcelona durant l'any 2023 **ha estat de 65.797 m³** front els 65.577 m³ de l'any anterior, és a dir, ha estat molt similar al de 2022.

Al llarg del 2023 s'ha caracteritzat la qualitat de les d'aigües residuals generades pels diferents usos dels tallers de FMB amb l'objectiu de proposar millores en el seu tractament o en la seva gestió actual. Arran d'aquesta actuació, s'han identificat una sèrie de mesures a dur a terme que s'aniran implantant progressivament. Algunes ja s'han començat a posar en marxa i es preveu continuar amb la seva implantació l'any que ve.

Pel que fa al consum d'aigua, aquest any ha estat marcat per un context de sequera hídrica. A finals del 2022, **l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA)** va declarar la situació d'alerta i el **mes de març i novembre de 2023 va declarar la situació d'excepcionalitat i preemergència, respectivament.**

FMB, com a empresa gran consumidora d'aigua, ha elaborat i presentat a l'Administració competent **un pla d'ús eficient de l'aigua** que recull les actuacions a dur a terme per reduir-ne el consum, almenys, en els mínims establerts en cadascun dels escenaris que estableix l'ACA, que són els següents:

- Situació d'alerta: una reducció del 5% respecte del consum habitual.
- Situació d'excepcionalitat: una reducció del 15% respecte del consum habitual.
- Situació d'emergència: una reducció del 25% respecte del consum habitual.

En aquest sentit des del Servei de Neteja de trens s'han implementat diverses accions vinculades al nivell d'alerta per sequera:

- *Situació d'alerta:* ampliació d'un 5% de les actuacions d'eliminació de grafit dels trens amb el sistema en sec.
- *Situació d'excepcionalitat:*
 - Augment d'un 15% de les actuacions d'eliminació de grafit dels trens amb el sistema en sec.
 - Incorporació de màquines de neteja amb vapor sec que permeten la reducció del consum d'aigua i la no utilització de productes químics, a més de facilitar la neteja en profunditat.
 - Incorporació de 10 màquines fregadores autònomes (consum d'aigua = 0,02 l/m²) i 119 màquines fregadores amb acompanyat (consum d'aigua = 0,06 l/m²) que permeten la reducció del consum d'aigua en 2.711.946 litres/any. Això representa un estalvi d'aigua de més del 80% respecte el fregat manual.
- *Situació d'emergència:*
 - Ampliació d'un 25% de les actuacions d'eliminació de grafit dels trens amb el sistema en sec.
 - Disminució de les freqüències de neteja exterior de la flota (passant de 3 trens per línia i dia a 2 trens per línia i dia).
 - Supressió de l'esbandit del tren amb aigua osmotitzada, excepte el frontal. Utilitzar aigua tractada.

Al llarg de l'any s'ha realitzat **una campanya de comunicació** dirigida al personal de TMB amb l'objectiu de reduir el consum d'aigua a les instal·lacions de FMB i a les pròpies llars dels treballadors. Així mateix, s'ha estat treballant per tal de millorar la font origen de l'indicador consum d'aigua del Quadre de Comandament Ambiental de TMB, de manera que la dada sigui més fiable i permeti fer un seguiment més acurat d'aquest indicador.

9.3.2. Energia i carburant

El 2021 la Direcció de TMB va aprovar una nova política energètica per tal d'adaptar-la a la nova versió de la norma voluntària de gestió energètica ISO50001:2018, on va reafirmar un cop més, el seu compromís en l'eficiència energètica i la reducció de les emissions d'efecte hivernacle.

Tal com s'estableix a la política energètica, TMB es compromet a:

1. Establir un Sistema de gestió energètica, adaptat a les seves activitats i al seu servei, que proporcioni un marc de treball per a l'establiment i seguiment d'objectius i fites energètiques, basat en la norma ISO 50.001:2018.
2. Assegurar la disponibilitat d'informació, formació i de recursos, per tal d'assolir els objectius i fites energètiques definides, que garanteixi la millora continua del seu compliment energètic i del seu Sistema de gestió energètica.
3. Complir amb els requisits legals i altres requisits aplicables relacionats amb l'àmbit energètic.
4. Incorporar criteris energètics en la compra de béns, obres i serveis, i també en el disseny d'instal·lacions, equips, sistemes i processos, que permetin millorar el seu comportament energètic.
5. Ser una empresa de transport i mobilitat ciutadana que sigui referent per la seva contribució a la millora de la mobilitat a l'àrea metropolitana de Barcelona, la sostenibilitat urbana i el medi ambient.
6. Adquirir compromisos voluntaris de reducció del consum energètic per tal d'avançar en la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle, així com de promoció de les energies renovables i de millora de l'eficiència energètica.

El setembre de 2022 TMB va aprovar el Pla d'eficiència energètica de TMB. Al llarg de 2023 s'han anat implantant les accions previstes i s'ha creat un formulari (en *Sharepoint*) i un informe (en *Power bi*) per facilitar-ne el seguiment de l'avenç correcte de les accions planificades.

Aquest any també s'ha resolt per concurs públic la contractació del subministrament de l'energia elèctrica verda per a la xarxa de metro convencional per als anys 2024, 2025 i 2026 gràcies a la licitació conjunta amb Metro Bilbao, SA i Sociedad Concesionaria Tranvía de Murcia. El contracte es va adjudicar a *TotalEnergies Gas y Electricidad España, S.A.*

Consum energètic al metro

CONSUM ENERGÈTIC DE FMB (milers de kWh):				
	Any 2023	Any 2022	Difer.	% difer
Consum d'energia elèctrica	255.413,3	264.273,9	-8.860,7	-3,4%
Energia tracció trens	177.508,0	184.177,1	-6.669,1	-3,6%
Energia Baixa tensió	77.905,3	80.096,8	-2.191,6	-2,7%
Gas natural edificis i instal·lacions	6.505,6	6.903,4	-397,8	-5,8%
Gasoli d'automoció (litres)	17.500	31.355	-13.855	-44,2%

Nota: No inclou el consum de la L9/L10.

Sense incloure la L9/10, el consum de l'energia tracció dels trens ha disminuït un -3,6% respecte l'any 2022, la qual cosa s'explica sobretot pel descens dels cotxes-km totals recorreguts del -4,7%.

També ha baixat un -2,7% el consum de l'energia de baixa tensió respecte l'any anterior.

El consum energètic en Megajoules de FMB de l'any 2023 s'ha reduït un -3,5%:

CONSUM ENERGÈTIC DE FMB EN MEGAJOULES				
	Any 2023	Any 2022	Difer.	% difer
Consum d'energia elèctrica	919.487.743,2	951.386.105	-31.898.362	-3,4%
Energia tracció	639.028.789,2	663.037.456	-24.008.666	-3,6%
Energia Baixa tensió	280.458.954,0	288.348.649	-7.889.695	-2,7%
Gas natural edificis i instal·lacions	23.420.225	24.852.352	-1.432.127	-5,8%
Gasoli d'automoció (litres)	716.450	1.283.674	-567.224	-44,2%
TOTAL CONSUM ENERGÈTIC (Megajoules)	943.624.418	977.522.130	-33.897.712	-3,5%

Nota: No inclou el consum de la L9/L10.

Foment de l'eficiència energètica al metro

- **Recuperadors d'energia del Projecte *MetroCharge*:** s'estan executant les obres per instal·lar 13 equips recuperadors de l'energia de frenat en 12 subcentrals de tracció. Un cop acabat l'any, ja s'hauran instal·lat i provat 7 recuperadors que donen servei a les línies L1, L3 i L5. Els 6 recuperadors restants es posaran en servei durant el primer trimestre del 2024.
- **Generació solar del Projecte *MetroCharge*:** s'han iniciat les obres d'instal·lació de panells fotovoltaics a les cobertes de la base de Can Boixeres. A les bases de Santa Eulàlia, Miramar i Sagrera s'executaran al primer trimestre de 2024.
- **Carregadors de vehicles elèctrics del Projecte *MetroCharge*:** s'estan elaborant els projectes dels carregadors per als 6 emplaçaments acordats amb l'AMB.
- **Sinèrgia Metro-Bus per a l'alimentació de cotxeres electrificades:** aquest any ha finalitzat l'obra de les dues escomeses de 30 kV a la cotxera de Triangle Ferroviari des

de la subestació receptora de Sagrera (L9). Des del mes d'agost s'estan alimentant els carregadors de bus elèctric.

- **Regulació de la ventilació:** el sistema de ventilació es regula segons l'algorisme d'intel·ligència artificial *Respira*, que permet optimitzar-ne el consum d'energia.
- **Enllumenat LED:** continua la migració a tecnologia LED de l'enllumenat d'estacions.
- **Geotèrmia:** s'està treballant en l'enginyeria que permetrà impulsar una prova pilot de geotèrmia el proper 2024.

9.4. Lluita contra el canvi climàtic

9.4.1. Emissions

TMB realitza la seva activitat tenint cura del medi ambient i situant la ciutat de Barcelona com una de les capdavanteres en la recerca i la innovació en el transport urbà d'emissió zero.

Des del 2011 FMB està adherit al Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de les emissions d'efecte hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic. El 2023, després d'un procés de verificació per part d'una entitat acreditada, s'ha renovat aquesta adhesió. També, s'ha fet l'inventari d'emissions de CO₂ corresponent a 2022, verificat per una entitat acreditada.

El 2023 s'ha treballat en la millora del Quadre de comandament ambiental i energètic, especialment en l'origen de les dades de consum d'electricitat de FMB, tant d'alta tensió com de baixa tensió i, en conseqüència, també de les emissions.

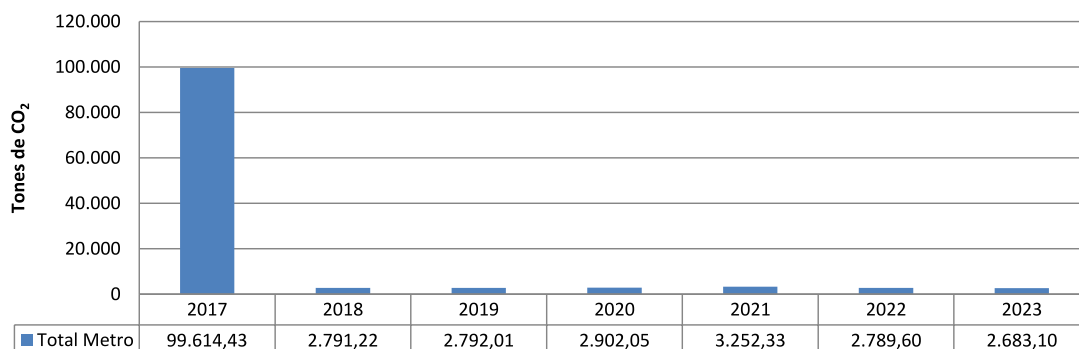
Segons un estudi realitzat que pren com a referència el passatge de metro i bus de TMB de l'any 2019 (abans de la pandèmia), si totes les persones que van fer servir el metro i els busos operats per TMB aquell any haguessin viatjat amb vehicle privat, s'haurien llençat a l'atmosfera **295.009 Tones més de CO₂**, aquesta xifra ve a representar l'estalvi anual d'emissions de CO₂ que es fa per la utilització de les xarxes de TMB.

▪ Dades d'emissions de metro

Des de gener 2018 tota l'electricitat en alta tensió que compra TMB és verda. Així mateix, des de gener del 2016 tota l'electricitat en baixa tensió que compra TMB també ho és. Això es tradueix en una dràstica reducció de les emissions de CO₂.

Les emissions de CO₂ del 2023 s'han estimat prenent com a premissa que els consums de gasos refrigerants es mantenen igual que els de l'any anterior.

Emissions CO₂ FMB



Nota: No inclou L9/10 de metro.

A partir de les dades d'emissions de CO₂ de l'any 2023, s'ha calculat **la ràtio d'intensitat de les emissions** per cada cotxe-km total recorregut (oferta) i per cada viatger transportat (demanda):

Ferrocarril Metropolità de Barcelona			
	2023	2022	% dif.
Tones de CO ₂	2.683	2.790	-3,8%
Cotxes-km totals (milers)	77.309	81.107	-4,7%
kg CO₂/cotxe-km total	0,0347	0,0344	0,9%
Viatgers transportats (milions)	413,31	349,85	18,1%
kg CO₂/viatger	0,0065	0,0080	-18,6%

Nota: No inclou L9/10

Les emissions de CO₂ han baixat un -3,8% per un menor consum d'energia i combustibles fòssils. Com que el nombre de cotxes-km totals recorreguts ha baixat en major proporció que les emissions de CO₂, la ràtio kg de CO₂ per cotxe-km total ha crescut un 0,9% respecte l'any anterior.

Tanmateix, el notable augment de viatgers transportats amb metro (18,1%) ha fet que la ràtio kg de CO₂ per viatger hagi baixat un -18,6%.

- **Mesures de lluita contra el canvi climàtic**
- **Pla d'eficiència energètica i Acció climàtica de TMB**

El 2023 s'ha estat treballant en la elaboració del Pla d'Eficiència Energètica i Acció climàtica de TMB, definint i planificant les accions que TMB es compromet a dur a terme per tal de reduir les seves emissions de CO₂ a mig i llarg termini. El Pla es va finalitzar a mitjans de desembre i està previst que es presenti a la Comissió Permanent a mitjans de març de 2024.

- **Pla de desplaçament d'empresa (PDE)**

El Decret 152/2007, de 10 de juliol, estableix l'obligatorietat d'elaborar plans de desplaçament d'empresa per als centres de treball amb més de 200 treballadors propis o externs (sector públic), els quals han de ser aprovats per part de l'ATM.

Els Plans de desplaçament d'empresa identifiquen la manera en què el personal propi i extern i els visitants habituals es desplacen, i fa propostes concretes i viables per aconseguir una mobilitat més sostenible mitjançant l'optimització de la mobilitat, afavorint modes de transport alternatius al vehicle privat motoritzat com el transport col·lectiu, a peu i en bicicleta, transport compartit, i racionalitzant l'ús del cotxe privat.

L'any 2022 es va presentar a l'ATM el Pla de desplaçament d'empresa (PDE) dels centres de TMB. Al llarg de 2023 s'ha realitzat el seguiment de la implantació de les mesures establertes en les reunions de la Mesa de Mobilitat. Entre les accions implantades aquest any, destaquen:

- la creació d'un espai a la intranet de TMB dedicada a la mobilitat sostenible.
- la creació d'una bústia de suggeriments de mobilitat per tal que les persones treballadores puguin fer aportacions relacionades amb la millora de la mobilitat sostenible als centres.

- La creació d'una calculadora de CO₂ per tal que les persones treballadores puguin calcular la petjada de carboni associada al seu trajecte d'anada i tornada a la feina.
- La realització d'una campanya de comunicació per sensibilitzar el personal en la mobilitat sostenible, coincidint amb la setmana de la mobilitat sostenible.

- **Quantificació de les emissions a l'atmosfera**

El 2022 es va establir la metodologia per a poder quantificar les emissions de CO₂ derivades de la cadena de subministrament i es va fer el desenvolupament necessari a SAP per poder informar les emissions associades a cada licitació.

El 2023 s'ha estat treballant en la revisió dels plecs de condicions per incorporar la obligatorietat d'informar, per part de l'adjudicatari, de la petjada de carboni associada a la licitació. Així mateix, s'ha elaborat una guia amb l'objectiu de facilitar a l'adjudicatari la realització dels càlculs. Es preveu que es comenci a exigir als proveïdors el càlcul de la seva petjada de carboni a principis del 2024.

9.4.2. **Altres tipus de contaminació**

Des de l'any 2009 TMB disposa d'una política de compra verda en la qual es compromet a incrementar **l'adquisició de productes, obres i serveis ambientalment responsables**. El 2021 es va publicar l'actualització del procediment P716, Disseny i adquisició de béns, obres i serveis amb criteris ambientals, amb la intenció d'impulsar la incorporació de criteris ambientals en les compres de la companyia.

Així mateix, conjuntament amb Infraestructures, s'ha estat treballant en la revisió i millora de les instruccions relacionades amb la incorporació de criteris ambientals en la redacció de projectes d'infraestructures i d'edificació, així com en la seva execució.

- **Pla de retirada de materials amb contingut d'amiant**

Durant l'any 2023 s'han fet **74 actuacions** de retirada d'elements amb contingut d'amiant que **representen 7.631kg de material retirat**. Fins l'actualitat, s'ha retirat el 60,06% dels kg inventariats, s'ha tractat i protegit un 26,85% i resta per tractar o retirar el 13,09%.

Les actuacions més rellevants realitzades el 2023 han consistit en: la retirada de l'aplatat de fibrociment que creuava les vies a l'estació Torrassa; la retirada de l'aplatat del prisma de telefònica situat entre les vies de Plaça de Centre; la retirada de fusibles i interruptors amb contingut d'amiant en diferents estacions; la retirada de tubs al túnel de L5 amb treballs verticals, la retirada de la canal de fibrociment al vestíbul de Gavarra i la retirada de baixants de túnel a Fabra i Puig de L1.

Es troben en curs la retirada de plafons laterals dels seccionadors del túnel de la Pau i la retirada del tub situat sota la passera de la zona de maniobres de l'estació Zona Universitària.

De cara al 2024 hi ha previstes també diverses actuacions per retirar amiant.

- **Mesures contra la contaminació vibroacústica del metro**

Destaca la Campanya Antivibratòria 2023 que ha consistit en diverses actuacions per millorar el comportament vibratori de la xarxa en relació a les reclamacions rebudes. Les actuacions més destacades han estat la renovació de fixacions en diversos trams de les línies L1, L3, L4 i

L5 i la renovació d'elements elàstics a la L4. També s'han instal·lat fixacions antivibratòries en l'aparell de via a la línia L9Sud. Els treballs s'han fet en horari nocturn en diferents períodes compresos entre els mesos de juny i desembre.

Al llarg de l'any 2023 s'han rebut 39 noves reclamacions. Es tanca l'exercici amb 74 reclamacions obertes, de les quals 46 estan incloses en treballs ja licitats o en curs, i la resta estan en fase d'estudi. Durant l'any s'han fet 132 enregistraments en domicilis.

Per al proper exercici es preveu dur a terme la Campanya Antivibratòria 2024 que consistirà en la renovació parcial de via (fixacions i elements elàstics) a 870 metres de via doble a les línies 1,2,3 i 5.

9.4.3. Fons Next Generation EU

- **Programa d'impuls a la implantació de Zones de Baixes Emissions per a entitats locals**

A través de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i dels Ajuntaments de Barcelona, Cornellà de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat, El Prat de Llobregat i Sant Adrià del Besòs, TMB rebrà ajuts per valor de 61,7 milions d'euros per a l'execució de projectes de transport públic i digitalització **amb l'objectiu principal de reduir les emissions**. Aquests ajuts estan articulats des del *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA)*.

Les actuacions per a les quals es rebran aquests ajuts són:

- 2 trens per al servei de metro.
- 36 autobusos d'hidrogen de 12 metres de longitud.
- 104 autobusos elèctrics de 12 metres i 24 de 18 metres de longitud.
- Videovigilància i nou sistema d'informació a l'usuari al bus.
- Digitalització d'elements d'informació a les estacions de metro.
- Digitalització de la gestió i manteniment d'actius de metro.

Adicionalment, TMB gestiona els projectes de bicicleta pública compartida (AMBici) i de l'adquisició de 39 busos elèctrics de 12 metres per als serveis de gestió indirecta de l'AMB, projectes per als quals l'AMB ha obtingut ajuts d'aquest programa.

- **Programa d'impuls a la implantació de Zones de Baixes Emissions per a Comunitats autònomes**

A través de la Generalitat de Catalunya i l'ATM es rebran **40,4 milions d'euros** d'ajuts per a l'adquisició de 4 trens per al servei de metro i per a la renovació de superestructura de via en 2 trams de la línia 5 de la xarxa de metro.

Adicionalment, TMB executa projectes per renovar la superestructura de via en trams de les línies 3 i 4 de la xarxa de metro per als quals la Generalitat rebrà ajuts.

- **Programa MOVES Singulares II**

TMB rebrà 3,5 milions d'euros per a l'execució dels projectes *Metro Charge* (recuperadors d'energia de frenada dels trens, instal·lació de plaques fotovoltaïques a 5 cobertes d'edificis i carregadors de vehicles auxiliars) i *Smart Charging* (sistema intel·ligent per a la gestió de la càrrega de busos elèctrics).

- **Altres programes *Next Generation EU***

TMB té concedits o sol·licitats ajuts de menor quantia per la compra de flota auxiliar elèctrica i la instal·lació de plaques fotovoltaiques a cobertes de tallers.

9.4.4. Altres ajuts

- **Projectes en cooperació de R+D+i**

L'any 2023 s'ha participat activament en 4 projectes de R+D+i plurianuals que són cofinançats per diferents línies dels programes *Horizon 2020* i *Horizon Europe* de la Unió Europea. Aquests projectes suposen una activitat de TMB valorada en 4,9 milions d'euros en la durada total dels mateixos, amb un finançament mitjà del 29%.

- **Altres programes**

TMB té concedits o sol·licitats ajuts de menor quantia per a la instal·lació de carregador de flota auxiliar elèctrica i per a altres projectes menors.

9.4.5. Taxonomia

Durant l'any 2020 es va desenvolupar el marc de regulació per facilitar les inversions sostenibles (Reglament EU 2020/852 del 18 de juny) amb la finalitat que les empreses facilitin informació sobre les seves activitats econòmiques mediambientalment sostenibles. Aquest es va complementar l'any 2021 amb dos reglaments més: el Reglament Delegat (UE) 2021/2139 de la Comissió de 4 de juny i el Reglament Delegat (UE) 2021/2178 de la Comissió de 6 de juliol.

Aquest marc legislatiu estableix els criteris de selecció per determinar les condicions en les quals es considera que una activitat econòmica contribueix de manera substancial a la **mitigació del canvi climàtic o a l'adaptació a aquest**, i determinar també si aquesta activitat econòmica no causa un perjudici significatiu a cap dels altres objectius ambientals.

L'activitat econòmica realitzada per FMB, SA s'ajusta a l'activitat que el Reglament Delegat 2021/2139 de 4 de juny descriu en l'Annex I, 6.1 Transport interurbà de passatgers per ferrocarril.

En considerar els criteris de selecció d'aquest Reglament, i atès que l'activitat de FMB,SA utilitza **energia d'origen verd**, tant per moure els trens com per a les estacions, infraestructures i dependències, la seva activitat compliria principalment amb l'objectiu de **contribució substancial a la "mitigació del canvi climàtic"**.

Respecte l'objectiu de **"transició cap a una economia circular"**, en FMB, SA els residus es reutilitzen, es reciclen o es duu a terme una valorització energètica (entre altres mètodes). (vegeu apartat 9.2.1).

Tots els residus que es generen a FMB, SA són tractats a través de transportista i gestor autoritzat.

Pel que fa a l'objectiu **"prevenció i control de la contaminació"** en FMB, SA tots els motors, de les locomotores compleixen amb els límits d'emissió establerts en l'annex II del Reglament (UE) 2016/1628 del Parlament Europeu i del Consell, ja que tant els trens com les instal·lacions i estacions de Metro de Barcelona utilitzen energia verda.

La resta dels objectius i segons el Reglament Delegat (UE) 2021/2139, tant "l'ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins" com la "protecció i recuperació de la biodiversitat i els ecosistemes", no són aplicables en aquesta activitat econòmica.

1. Resultats del volum de negoci (ingressos)

En el cas del metro, en ser un transport que utilitza energia elèctrica verda, tant d'alta tensió (tracció de trens) com de baixa tensió, el 100% dels ingressos per recaptació es consideren mediambientalment sostenibles en l'objectiu de "mitigació del canvi climàtic" (trens i cotxes que tenen zero emissions directes de CO₂) i, per a la resta d'ingressos, cal fer una anàlisi segons la seva naturalesa.

2. Resultats de les inversions en immobilitzat (CapEx)

Tenint en compte que l'activitat de FMB, SA és transportar viatgers amb ferrocarril, s'han considerat les inversions totals com a sostenibles, a excepció d'aquelles que no estan relacionades amb el funcionament de l'activitat principal. Per tant, s'han exclòs les inversions per al Nou centre mèdic de l'any 2023.

3. Resultats de les despeses operatives (OpEx)

Com que l'activitat principal de l'empresa és la de transportar viatgers amb metro, gairebé el 100% de les despeses d'operació que són necessàries per garantir el funcionament de l'activitat, es consideren mediambientalment sostenibles.

Fetes aquestes consideracions, els resultats dels exercicis 2023 i 2022 dels tres indicadors per a FMB, SA són els següents:

Xifres en milers d'euros		Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Objectiu 3	Objectiu 4	Objectiu 5	Objectiu 6
Activitats econòmiques (1)	Codis activitat	Volum de negocis absolut	Proporció del volum de negocis	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	CapEx absolutes	Proporció de CapEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OpEx absolutes	Proporció de OpEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	Ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins	Transició cap a una economia circular	Prevençió i control de la contaminació	Protecció i recuperació de la biodiversitat i els ecosistemes
A. ACTIVITATS ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA																	
A.1. activitats mediambientalment sostenibles (que s'ajusten a la taxonomia)																	
Activitat 1	6.1	263.214	94,10%	100%	0%	146.548	99,96%	100%	0%	566.693	99,81%	100%	0%	N/A	Sí	Sí	N/A
A.2 Activitats elegibles segons la taxonomia però no mediambientalment sostenibles (activitats que no s'ajusten a la taxonomia)																	
Activitat 1	6.1	0	0,00%	0%	0%	0	0,00%	0%	0%	0	0,00%	0%	0%	N/A			N/A
Total (A.1 + A.2)	6.1	263.214	94,10%	100%	0%	146.548	99,96%	100%	0%	566.693	99,81%	100%	0%	N/A	Sí	Sí	N/A
B. ACTIVITATS NO ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA																	
Total (A+B) Any 2023	6.1	263.214	94,10%	100%	0%	146.548	99,96%	100%	0%	566.693	99,81%	100%	0%	N/A	Sí	Sí	N/A
Total (A+B) any 2022	6.1	243.018	95,89%	100%	0%	107.061	99,95%	100%	0%	581.340	99,81%	100%	0%	N/A	Sí	Sí	N/A

N/A No aplica

9.4.6. Estimació de l'impacte financer dels riscos associats al canvi climàtic

L'any 2021 va aprovar-se la Llei 7/2021 de Canvi Climàtic i Transició Energètica, i en l'article 32 es regulen les obligacions de report de les empreses, amb la fi d'incorporar informació relativa

al nivell d'exposició a riscos climàtics i de carboni, i a les estratègies i objectius per a la seva mitigació.

Adicionalment, per desenvolupar aquest article 32 de la Llei 7/2021 hi ha el Projecte de Reial decret (encara en fase de proposta i pendent d'aprovar), que regula el contingut dels **informes sobre l'estimació de l'impacte financer dels riscos associats al canvi climàtic** per a entitats financeres, societats cotitzades i altres societats de gran grandària.

Per aquest motiu, a TMB es va crear el 2023 un grup de treball multiàrea, amb el lideratge del Servei de Qualitat i Medi Ambient i la col·laboració de la Direcció del negoci de Bus, de la Direcció del negoci de Metro, d'Administració i Finances i de Control de Gestió, per donar compliment als requisits legals i poder avaluar l'impacte financer dels riscos i oportunitats associats al canvi climàtic per a l'empresa.

Tenint com a referència la proposta del **Projecte de Reial Decret** es van identificar i avaluar:

- **Riscos de transició:** són els que sorgeixen a conseqüència de la transició cap a una economia baixa en carboni i amb capacitat d'adaptació i recuperació davant dels canvis en el clima.

Entre els riscos de transició es troben, entre d'altres, els riscos legals i polítics, els riscos tecnològics, els riscos de mercat i els riscos reputacionals.

- **Riscos físics:** són aquells als quals s'enfronta l'organització com a conseqüència dels efectes físics produïts pel canvi climàtic.

Els riscos físics poden ser aguts, si sorgeixen a conseqüència d'esdeveniments puntuals, com ara tempestes, inundacions, incendis o onades de calor; o riscos crònics, si sorgeixen a conseqüència de canvis en el clima a més llarg termini, com ara una menor disponibilitat d'aigua, augments en la temperatura, augment en el nivell del mar, pèrdues de biodiversitat o alteracions a la productivitat de la terra de cultiu.

- **Oportunitats relacionades amb el clima:** aquells efectes potencials positius en la societat relacionats amb el canvi climàtic a conseqüència dels esforços de mitigació o adaptació que dugui a terme la societat en general i l'organització. Les oportunitats poden ser diferents en funció de la ubicació geogràfica, el mercat o la indústria on l'organització opera.

Un dels primers passos del grup de treball va ser l'anàlisi de la materialitat dels riscos, per prioritzar aquells a quantificar monetàriament.

Aquesta avaluació de la materialitat es va portar a terme considerant criteris de probabilitat i impacte en el cas dels riscos, i en termes de viabilitat i impacte en el cas de les oportunitats.

Concretament, es fa servir per poder determinar quin **risc és material**:

Probabilitat:

A curt termini:

Descripció	Definició	Puntuació
Alta	Ocurrència diària – mensual	5
Mitja	Ocurrència superior a mensual i inferior a anual	3
Baixa	Ocurrència superior a l'any	1

A mig i llarg termini:

Descripció	Definició	Puntuació
Alta	Altament probable l'aparició de la conseqüència o	5

Descripció	Definició	Puntuació
	Podria ocórrer amb una freqüència anual	
Mitja	Podria ocórrer l'aparició de la conseqüència o Podria ocórrer amb una freqüència d'entre 2 i 10 anys	3
Baixa	Improbable l'aparició de la conseqüència o Podria ocórrer menys d'una vegada cada 10 anys	1

Impacte:

Descripció	Definició	Puntuació
Alt	Impacte negatiu alt sobre les finances de TMB: per sobre d'1.000.000€/any	5
Mig	Impacte negatiu mig sobre les finances de TMB: entre 200.000€ i 1.000.000 €/any	3
Baix	Baix o nul impacte negatiu sobre les finances de TMB: menys de 200.000 €/any	1

$$\text{ÍNDEX DE PRIORITAT (IP)} = \text{PROBABILITAT (P)} \times \text{IMPACTE (I)}$$

Es consideren prioritari/materials els riscos amb una prioritat superior o igual a **15**

Per determinar quina **oportunitat és material**, es fa servir:

Viabilitat:

Descripció	Definició	Puntuació
Alta	Viabilitat alta (no representa cost o tinc els recursos per fer-ho, és fàcil de portar a terme, etc.)	5
Mitja	Viabilitat mitjana	3
Baixa	Viabilitat baixa (és molt costós, representa dificultats tècniques, etc.)	1

Impacte:

Descripció	Definició	Puntuació
Alt	Impacte positiu alt sobre les finances de TMB: per sobre d'1.000.000€/any	5
Mig	Impacte positiu mig sobre les finances de TMB: entre 200.000€ i 1.000.000 €/any	3
Baix	Baix o nul impacte positiu sobre les finances de TMB: menys de 200.000 €/any	1

$$\text{ÍNDEX DE PRIORITAT (IP)} = \text{VIABILITAT (P)} \times \text{IMPACTE (I)}$$

Es consideren prioritàries/materials les oportunitats amb una prioritat superior o igual a **15**

Per a les **mètriques de riscos físics**, s’han considerat, entre d’altres, els documents i fonts de projeccions climàtiques següents:

- *Escenaris climàtics regionalitzats a Catalunya (ESCAT-2020). Projeccions estadístiques regionalitzades a 1 km de resolució espacial (1971-2050).* Informe tècnic. Servei Meteorològic de Catalunya, Departament de Territori i Sostenibilitat, Generalitat de Catalunya. Any 2020.
- *Marc estratègic de referència d’adaptació al canvi climàtic per a l’horitzó 2030 (ESCACC30).* Oficina Catalana del Canvi Climàtic, Departament d’Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, Generalitat de Catalunya. Any 2023.
- *Eines i guies per introduir el canvi climàtic en els procediments d’avaluació ambiental de plans, programes, projectes i activitats - Manual de consideracions d’adaptació al canvi climàtic en els projectes sotmesos a avaluació d’impacte ambiental.* Oficina Catalana del Canvi Climàtic, Departament de Territori i Sostenibilitat, Generalitat de Catalunya. Any 2020.
- *Vulnerabilitats del sistema de mobilitat davant els efectes del canvi climàtic – propostes d’actuació Pla director d’Infraestructures.* Autoritat del Transport Metropolità. Àrea de Barcelona. Any 2020.

Per tal de determinar **els horitzons temporals** a considerar per a l’anàlisi dels riscos financers derivats del canvi climàtic, s’ha pres en consideració:

- La normativa de canvi climàtic, especialment a nivell europeu, que estableix 2 fites principals:
 - Reducció d’almenys, un 55% de les emissions de diòxid de carboni d’aquí a 2030.
 - Assoliment de la neutralitat climàtica el 2050.
- Les projeccions dels escenaris climàtics regionalitzats a Catalunya (ESCAT-2020), que contemplen 2 variacions projectades:
 - Variacions projectades 2021-2030.
 - Variacions projectades 2021-2050.
- La periodicitat i vigència del Pla Estratègic de TMB 2022-2025, que és de 4 anys (actualment).

S’ha determinat l’horitzó temporal de:

Horitzó	Temporalitat
Curt termini	Propers 2 anys
Mig termini	Proper decenni
Llarg termini	Proper trentenni

La **metodologia** aplicada per obtenir la matriu d’impactes amb la seva quantificació ha estat determinar els Riscos i Oportunitats materials per a cada horitzó, amb la col·laboració de les àrees implicades, especialment les dels àmbits de Bus i de Metro, s’ha procedit a estimar l’impacte econòmic anual de les actuacions que s’haurien de realitzar en cadascun dels casos.

Per a la quantificació de cadascuna de les actuacions, s'han establert unes determinades hipòtesis de càlcul i s'han estimat aquells costos /ingressos i inversions més significatius destinats a evitar o mitigar el risc, o per aconseguir els efectes detectats en les oportunitats.

En el cas de les inversions, s'ha quantificat com a costos anuals de l'impacte, la Dotació anual a l'amortització.

S'ha agafat com a referència els preus/costos de l'any 2023 per calcular els impactes futurs, en euros constants de 2023.

Cal tenir present la complexitat d'avaluar econòmicament les diferents actuacions de forma aïllada, ja que algunes d'elles estan interrelacionades perquè determinades inversions o actuacions poden tenir repercussió en més d'un Risc/Oportunitat.

En l'àmbit de metro s'han avaluat 4 Riscos Físics, 2 Riscos de transició i 4 Oportunitats materials.

Una de les Oportunitats, la **Gestió Financera**, s'ha considerat que té un impacte **d'àmbit qualitatiu** més que quantitatiu, ja que s'ha considerat que l'oportunitat es troba en el fet de poder tenir major facilitat en accedir a finançament públic i privat, per la pròpia naturalesa del negoci de TMB, que és el transport públic de viatgers, ja que contribueix sens dubte als objectius d'adaptació i mitigació del canvi climàtic principalment.

Aquestes actuacions suposen en algunes ocasions dur a terme inversions importants com la compra d'autobusos o trens, o adaptar les instal·lacions amb equips més moderns i més eficients des del punt de vista de la sostenibilitat. Algunes d'aquestes actuacions ja estan contemplades en el Pla Estratègic 2022-2025, i/o en els plans operacionals corresponents i, per tant, els recursos per dur-les a terme ja estan recollits en els Contracte-Programes signats amb l'Autoritat del Transport Metropolità o està previst incloure'ls en els Contracte-Programes futurs.

Per altra banda, en el cas de les oportunitats, aquestes actuacions s'espera que puguin generar uns ingressos, via estalvi de costos (energètics principalment) o bé via increment de viatgers, cosa que contribuiria a finançar, almenys part o la totalitat de les inversions realitzades.

Per a TMB, com a organització compromesa amb el medi ambient i amb la lluita contra el canvi climàtic, aquest exercici és també una oportunitat per detectar i prioritzar aquelles actuacions relacionades amb el clima que s'hauran d'emprendre en un futur més o menys llunyà, algunes de les quals ja es troben actualment en marxa. Aquestes s'hauran d'estudiar i analitzar en profunditat per incloure-les en els futurs Plans Estratègics de TMB i en els futurs Contractes-Programa amb l'ATM a fi d'obtenir els recursos necessaris per finançar-les.

TAULA RESUM IMPACTES FINANCERS RISCOS I OPORTUNITATS MATERIALS - ANY 2023
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

Curt termini 2024-2025
Mig termini 2026-2035
Llarg termini >2035

Valoració en Euros contants 2023

M	Riscos Físics	Descripció impacte	Increment de COSTOS anual respecte any 2023			Observacions
			CURT TERMINI (milions d'euros/any)	MIG TERMINI (milions d'euros/any)	LLARG TERMINI (milions d'euros/any)	
Entorn Augment de la temperatura	1 Gestió de la flota	Disminució de confort tèrmic dels clients	---	---	1,9	Inversions en equips aires condicionats dels vehicles (4 M€) i Increment de consums d'energia dels aires condicionats dels trens. Inversió prevista de 40 M€ en equips de refrigeració/ventilació i contractació de 6 especialistes electromecànics No es preveu cap actuació actualment en equips d'AA en tallers i dependències per disminució del confort tèrmic. Possible afectació (no quantificada) en absentisme del personal en el futur
	2 Gestió d'Infraestructura	Disminució de confort tèrmic dels clients (increm. Ventilació en túnels i estacions)	---	4,4	4,4	
	3 Direcció i estratègia	Disminució del confort tèrmic i afectació a la salut dels treballadors en tallers i dependències	---	---	---	
Entorn Increment Episodis de Sequera	4 Gestió d'Infraestructura	Renovació i adaptació instal·lacions de rentat de trens	---	---	0,5	Inversions totals de 6 M€ en equips de prevenció d'incendis
Riscos de Transició		Descripció impacte	Increment de COSTOS anual respecte any 2023			Observacions
			CURT TERMINI (milions d'euros/any)	MIG TERMINI (milions d'euros/any)	LLARG TERMINI (milions d'euros/any)	
Entorn Tecnològic	5 Gestió d'Infraestructura	Obligació de substituir actius per requeriments de la normativa		2,8	2,8	Inversió de 56 M€ per substituir VAF per al 2035
Entorn de Mercat	6 Prestació i operació	Pla de millora de la qualitat Metro	3,3	22,0	22,0	Inclou increment de despeses d'operacions, amortitzacions etc. Pla de Millora de la Qualitat: any 2029 primer any sencer de funcionament dels 17 trens nous comprats.
Oportunitats		Descripció impacte	Increment d'INGRESSOS anual respecte any 2023			Observacions
			CURT TERMINI (milions d'euros/any)	MIG TERMINI (milions d'euros/any)	LLARG TERMINI (milions d'euros/any)	
Entorn Eficiència en l'ús de recursos	7 Gestió de flota	Ús de flota més eficient	2,1	5,9	5,9	Estalvi en cost d'energia per eficiència energètica (model econòmic de conducció, Metrocharge) Estalvi en cost d'energia per eficiència energètica (enllumenat LED, generació fotovoltaica)
	8 Gestió d'infraestructura	Increment de l'eficiència energètica dels edificis/instal·lacions	3,4	3,4	3,4	
Entorn Productes i serveis	9 Prestació i Operació	Increment d'ingressos per canvis en les preferències del consumidor	2,8	4,1	4,1	Estimació increment de viatgers a partir d'una projecció de l'ATM 2024-2025
Entorn Mercats	10 Gestió financera	Aprofitar els incentius públics lligats al canvi climàtic i el finançament públic i privat	---	---	---	No té un impacte quantitatiu però sí qualitatiu, millor accés al finançament
Nota: Quan es tracta d'inversions, s'ha considerat com a cost anual la Dotació anual a l'amortització de l'immobilitzat						
			CURT TERMINI (milions d'euros/any)	MIG TERMINI (milions d'euros/any)	LLARG TERMINI (milions d'euros/any)	
TOTAL INCREMENT DE COSTOS anual respecte any 2023			3,3	29,2	31,5	
TOTAL INCREMENT D'INGRESSOS anual respecte any 2023			8,3	13,4	13,4	

10. Compromís social

10.1. Pla de responsabilitat social- Agenda 2030

Des d'aquest àmbit, s'impulsa la incorporació de criteris ambientals, socials i de bon govern a l'organització, propiciant un enfocament de gestió alineat amb el desenvolupament cada cop més sostenible i equitatiu de la societat.

Durant el 2023 s'han dut a terme les actuacions següents:

- Celebració de 3 reunions ordinàries del comitè de Responsabilitat Social i Sostenibilitat (RSiS), en data 7 de febrer, 8 de maig i 13 de juliol, per al seguiment del Pla de RSiS i la concreció de properes passes (Pla de responsabilitat social i sostenibilitat i l'Agenda 2030).
- Amb data 31 de març es van tancar els objectius, indicadors i metes de 2022.
- Amb data 29 d'abril es va elaborar un informe d'alineament del Pla estratègic de TMB al Pla de RSiS.
- Amb data 7 de juliol es va presentar una proposta de 19 indicadors clau de TMB amb criteris de sostenibilitat.
- Al setembre es van tancar els objectius, indicadors i metes de 2023.
- Amb data 9 de novembre, i en col·laboració amb el servei de contractació, es va elaborar una proposta de codi de compra responsable per introduir criteris de sostenibilitat als processos de contractació de TMB.
- S'han començat els treballs d'adequació de TMB a la directiva europea 2022/2464 de 14 de desembre, sobre informes de sostenibilitat corporativa (CSRD). Cal realitzar l'estudi de doble materialitat i l'anàlisi de la cadena de valor de cara a l'elaboració de la memòria de sostenibilitat 2024 (a presentar a finals de març de 2025).

10.2. Contribució a la societat

▪ Impacte econòmic, social i ambiental de TMB

En un estudi realitzat l'any 2021 amb la col·laboració de la *Universitat Pompeu Fabra, Barcelona School of Management*, es va quantificar monetàriament l'impacte de l'activitat de TMB en la societat. El treball va contemplar dues vessants: l'impacte en l'economia i l'impacte social i mediambiental, basat en l'estalvi que TMB genera en externalitats negatives per a la societat.

D'aquest treball es va concloure que **l'impacte de TMB en l'economia de Catalunya és de 1.689,1 milions d'euros**, el 0,67% del PIB català, i també que l'activitat de TMB **genera 27.887 llocs de treball a tot Catalunya**, el 0,802% de l'ocupació total a Catalunya (l'ocupació generada multiplica per 3,3 els llocs de treball directes de TMB).

Pel que fa a **l'impacte social i ambiental**, l'estalvi generat per TMB en externalitats negatives, (els temps de desplaçament, l'ús de la infraestructura viària, els accidents, els efectes en la salut de les persones i l'impacte ambiental global de les emissions de CO₂, el consum d'energia i el cicle de vida dels vehicles) és d'uns **706,5 milions d'euros anuals**.

Finalment, **l'impacte global de TMB** com resultat de sumar ambdós efectes, i restar-li les aportacions econòmiques rebudes en forma d'aportacions de les administracions públiques, va ser de **2.395,6 milions d'euros a Catalunya**, és a dir, cada euro que les administracions aporten als viatgers de TMB genera un retorn a la societat de **6,5 euros**.

▪ Foment de la comunitat local

El 99,64% de les adquisicions realitzades l'any 2023 s'han fet a empreses espanyoles i, dins d'aquestes, el 62,76% dins la demarcació de Barcelona i el 3,56% a empreses de la resta de Catalunya. Respecte l'any anterior, ha crescut 0,55 punts el percentatge de compres a empreses espanyoles. Destaca el creixement del pes de les adquisicions a la resta de l'estat en 13,86 punts percentuals i les fetes a la resta de Catalunya en 1,57 punts.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	Anys 2023	Anys 2022
Espanya	99,64%	99,09%
Província de Barcelona	62,76%	77,44%
Resta de Catalunya	3,56%	1,99%
Resta d'Espanya	33,32%	19,66%
Fora d'Espanya	0,36%	0,91%
TOTAL FMB, SA	100,00%	100,00%

10.3. Fundació TMB

La Fundació TMB es va constituir l'any 2010 amb la missió de conservar i difondre el patrimoni històric i cultural de TMB i, alhora, fomentar i promoure accions de caràcter social per facilitar la inclusió, l'accessibilitat, la sostenibilitat, la cooperació, la solidaritat i els valors del transport públic entre la ciutadania, aspectes que donen suport a la visió i missió de TMB.

10.3.1. Projectes socials

- **Serveis solidaris per a la mobilitat:** al llarg de l'any s'han prestat 35 serveis solidaris de bus que han comptat amb la col·laboració de 17 professionals voluntaris diferents, els quals han dedicat 116 hores del seu temps lliure. Un total de 6616 persones de diferents col·lectius en risc d'exclusió social s'han beneficiat d'aquests serveis.
- **Tallers per al foment de l'autonomia al metro:** S'ha reprès aquesta activitat que té com a finalitat acostar a persones amb necessitats especials de mobilitat a les instal·lacions i dependències de la xarxa de metro, per tal que es familiaritzin amb l'entorn i adquireixin confiança en el seu ús. Se n'han desenvolupat un total de 5 amb la participació de 6 persones voluntàries diferents que han invertit 13 hores, beneficiant un total de 50 persones amb discapacitat.
- **Col·laboracions en difusió d'entitats socials:** s'ha acordat un total de 105 col·laboracions per donar a conèixer iniciatives, esdeveniments i campanyes d'entitats del tercer sector social mitjançant canals de comunicació propis de TMB.
- **Murals a la xarxa de metro, amb la col·laboració de Justícia i Pau:** Les tres obres guanyadores del concurs "Murals per la pau" llueixen des del mes d'abril a les andanes de l'estació Diagonal de L3, tot reivindicant l'art com a eina de transformació social.
- **Tria la teva causa i Mou-te 2023 (13a edició):** La lluita contra la leucèmia i altres malalties oncològiques de la sang va ser el projecte presentat per una treballadora que fou escollit majoritàriament per la plantilla. Així, durant el darrer trimestre de l'any, s'han realitzat diverses activitats de conscienciació i sensibilització de la mà de la Fundació Josep Carreras.
- **Donacions:** Es van donar 30 títols de viatge de 5 dies per als assistents a la sessió regional del parlament europeu dels joves celebrada a Barcelona el mes de febrer. També es van donar peces de roba descatalogades del vestuari de TB lliurades a

l'ONG Conductors Solidaris de Catalunya i mascaretes sanitàries a l'hospital de la Vall d'Hebron.

10.3.2. Projectes culturals

Des d'aquest àmbit es promocionen i s'organitzen activitats de potenciació de l'art i la cultura a les instal·lacions de TMB, tot aportant un valor afegit a l'experiència de viatge i generant sinergies amb el sector associatiu i institucional del món cultural. Durant l'any 2023 destaquen les actuacions següents:

- **Convenis marc de col·laboració** per realitzar accions conjuntes de divulgació i promoció de projectes culturals impulsats per institucions del nostre entorn. S'han prorrogat els acords subscrits amb l'Auditori de Barcelona, el Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA), el Gran Teatre del Liceu, la Fundació Miró i el Palau de la Música Catalana. Així mateix, s'està en converses per formalitzar una nova aliança amb el Teatre Nacional de Catalunya (TNC).
- **17a edició del Concurs de relats curts de TMB:** el mes de febrer es va iniciar la campanya de difusió d'aquesta iniciativa, amb una nova col·laboració amb Biblioteques de Barcelona i la xarxa de biblioteques de la Diputació de Barcelona, el que representa un nou enfocament per fomentar més la participació i la creativitat entre els centres educatius, els infants i els joves. S'han presentat un total de 1.291 relats, el que suposa un 66% més de participació respecte l'edició anterior.
- **Nit dels Museus (13 de maig):** es van obrir les portes de l'espai Mercè Sala, amb l'exposició "Picasso i Catalunya, una empremta indeleble", amb la col·laboració del Museu Picasso de Barcelona.
- **XIV Edició del Festival Subtravelling:** Sota el lema "Inspira't en els grans" es va posar en marxa aquest festival (octubre 2023) i alhora concurs internacional de curtmetratges en col·laboració del "Seoul Metro International Subway Film Festival" (SMIFF) i nous col·laboradors locals.
- **Música al Metro** S'han incorporat 10 nous punts de música en viu a la xarxa de metro, arribant actualment a un total de 52, per tal que persones de l'Associació de Músics de Carrer (AMUC) puguin disposar d'un espai públic per interpretar els seus repertoris i, alhora, contribuir a una experiència de viatge més acollidora i agradable. El 17 de març es va organitzar una nova edició de proves d'idoneïtat per a la captació de talent, fruit de la qual van superar les proves 45 nous músics. El 21 de juny, coincidint amb el dia europeu de la música, es va oferir una mostra conjunta de música en viu a l'estació de metro Diagonal. Finalment, el 16 de desembre, al vestíbul de metro d'Universitat va tenir lloc una nova edició del festival "Música al metro", amb una quarantena actuacions en directe durant tot el dia, a càrrec d'artistes de l'AMUC.
- **Exposicions temporals a l'Espai Mercè Sala:** Destaquen entre d'altres, les següents:
 - **Metròpolis d'avingudes:** promoguda per l'AMB es va celebrar del 19 de setembre de 2022 fins el 3 de febrer de 2023.
 - **"Dissenyant per a tothom" (del 8 al 28 d'abril),** el resultat del procés de cocreació engegat per TMB, alumnes d'Elisava i el Barcelona Centre de Disseny (BCD) amb l'objectiu de dissenyar nous recolzabraços per a les estacions de metro.
 - **"Paisatges habitacionals" (del 7 de juny al 30 d'agost),** explica el diàleg entre paisatges habitacionals i projectes d'arquitectura d'habitatge social de Catalunya, d'arreu d'Europa i del món, en el marc d'un congrés internacional de polítiques d'habitatge col·lectiu promogut per l'Institut Metropolità del Sòl de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

- **"Un viatge per la història de la prevenció de riscos laborals" del 30 d'agost al 30 de novembre:** exposició impulsada per l'Institut Català de Seguretat i Salut Laboral de la Generalitat de Catalunya, amb el suport de l'Àrea de salut i prevenció de TMB, que va fer un recorregut pel cartellisme del segle XX vinculat a la prevenció de l'accidentalitat i els riscos als llocs de treball.
- **"Climate Awards de fotografia i vídeo"**, una mostra impulsada per la plataforma digital *Agora Worldwide Awards*, que recull les fotografies i els vídeos guanyadors i finalistes d'aquests premis. Es pot veure des de l'11 de desembre fins al 30 de gener de 2024.
- **Exposició fotogràfica "Antic mercat del peix: passat i futur"** (del 7 d'octubre al 15 de novembre a l'estació de Ciutadella-Vila Olímpica). Promoguda per la UPF i Mercabarna, amb la col·laboració de la Fundació TMB, explica el projecte de recuperació de l'espai on va estar instal·lat aquest mercat per a la construcció d'un complex de recerca biomèdica, biodiversitat i benestar planetari.

10.3.3. TMB Educa

Aquest projecte té la missió de dissenyar i dur a terme un seguit d'accions orientades a contribuir a la construcció d'un model educatiu que incorpori els valors de la mobilitat sostenible, segura i equitativa, mitjançant el desplegament de diferents programes d'actuació com tallers de mobilitat i accions formatives destinades a col·lectius diversos: escolars, universitaris i gent gran.

Al llarg de l'any s'han dut a terme diverses actuacions, entre les quals cal destacar:

- **Visites educatives a les instal·lacions de TMB:** se'n van realitzar 191 amb participació de 4.457 alumnes, durant el curs acadèmic 2022-2023 i, en el que portem del vigent, se n'han realitzat 50 amb l'assistència d'un total de 1.383 alumnes.
- **Tallers TMB és mou per l'educació**, que tenen com a objectiu prevenir l'abandonament prematur dels estudis entre nois i noies que cursen 3r i 4t d'ESO, mitjançant la coneixença de TMB i els diferents perfils professionals que hi tenen cabuda. Hi han participat 60 alumnes dels centres: l'Institut d'educació secundària Milà i Fontanals, Institut Barcelona Congrés (curs 2022-23) i de l'Institut Salvat Papasseit (curs 2023-24) que han pogut interactuar amb diferents professionals que treballen a la companyia.
- **Ampliació del catàleg de visites educatives**, incorporant dues més que s'imparteixen a l'aula i amb l'objectiu de trencar estereotips de gènere: "Ens mou la diversitat" (educació secundària 1r i 2n cicle) i "Talent en moviment" (educació secundària 2n cicle).
- **Definició de la primera activitat digital del projecte educatiu**, "els més petits visiten l'estació", pensada com a complement a l'aula de la visita presencial o com a recurs adequat per conèixer la xarxa de metro a distància. Estarà disponible al web de la Fundació TMB durant el primer trimestre de 2024.

S'ha fet també la formació necessària per renovar el **Segell de Qualitat Educativa del Consell de Coordinació Pedagògica**, un reconeixement atorgat per l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE) de la Universitat de Barcelona i l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB).

10.3.4. Patrimoni històric

Les accions més destacades de l'any han estat les següents:

- **Participació de vehicles històrics a esdeveniments de la ciutat** com la Cavalcada de Reis, l'Acte de cloenda del Centenari de Bus, l'activitat educativa a la diada de Sant

Jordi, en la setmana de la mobilitat de Cornellà, en la festa major del barri d'Horta i en l'acte de celebració del Dia Mundial de la Gent Gran.

- **Declaració de BCIN per a dotze vehicles de la Fundació TMB:** el 23 de maig de 2023 el Govern de la Generalitat va aprovar la declaració com a Bé Cultural d'Interès Nacional (BCIN) de 30 elements singulars del patrimoni ferroviari català. Dotze d'aquests pertanyen a la Fundació TMB, fet que la situa com l'entitat de Catalunya amb més béns ferroviaris catalogats d'interès nacional. Aquests vehicles són: el tramvia de Cavalls n.2 (any 1888), 7 tramvies elèctrics del Tramvia Blau números 2, 5, 6, 7, 8, 10 i 129 (anys 1901- 1904), el primer metro del Gran Metropolità (any 1924), el tramvia 867 (any 1924) i el primer metro del Metro Transversal (any 1926) i el Tramvia elèctric 1 Mataró-Argentona (any 1928).
- **Creació de la Comissió organitzadora del Centenari de Metro:** El 7 de febrer es va constituir el grup multidisciplinari per definir el pla de treball i el programa d'activitats commemoratiu d'aquesta efemèride, que es desplegarà partint del 30 de desembre de 2024 i durant tot l'any 2025.
- **Exposició d'Autobusos Clàssics Barcelona (6 de juny):** esdeveniment organitzat per TMB, la Fundació TMB, Sagalés i l'Associació per a la Recuperació i Conservació d'Autobusos (ARCA). A l'edició d'enguany s'han mostrat 10 autobusos històrics i 6 de nova generació, com el model EBUS-12 i el URBINO 12 elèctric. També es va comptar amb la participació de vehicles històrics en el *UITP Global Public Transport Summit*.

Pel que fa a la **digitalització de l'arxiu fotogràfic**, es continua la publicació d'imatges a Videoma, el programari de gestió de continguts multimèdia de TMB. Aquest any s'han digitalitzat i documentat 6.900 imatges històriques. A la finalització de l'any, l'arxiu fotogràfic digital suma 19.100 imatges. Enguany ha finalitzat la digitalització de la col·lecció d'imatges de les Escoles Comercials Montserrat (1945-1985), i actualment s'està treballant en la documentació de la col·lecció d'imatges de Metro.

Exposició visitable: es continua treballant en la identificació d'un espai adequat que allotgi una exposició permanent i única del transport a la ciutat de Barcelona, amb l'objectiu prioritari de preservar i fer difusió del fons patrimonial de TMB.

Finalment es continua treballant en la **identificació d'un espai que aculli una exposició permanent i única del transport a la ciutat de Barcelona**. S'ha redactat la proposta d'espai Gran Via, que permet acollir en una primera fase l'exposició del Centenari de la xarxa de Bus i, en una segona fase, l'exposició del Centenari de la xarxa de metro de 2024. Ambdues es dissenyarien per poder integrar-se i conformar en una exposició visitable de caràcter permanent el conjunt del fons patrimonial de TMB.

10.4. Drets humans

Quant als acords i contractes d'inversió i operacions significatius amb clàusules sobre els drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans, TMB opera dins l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona on no existeixen riscos significatius de vulneració de drets humans fonamentals. És per això que durant l'any no s'han realitzat acords d'inversió que incloguin clàusules específiques de drets humans.

Tanmateix, **tots els plecs de condicions particulars de TMB** incorporen un apartat específic d'obligacions generals en matèria ambiental i també social que especifica l'obligació per part del proveïdor de ser coneixedor i comprometre's a complir: la normativa ambiental vigent, la

política ambiental de TMB i els procediments d'aplicació, i **les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social i prevenció de riscos laborals.**

Val a dir també que TMB forma part des de 2019 del **Grup de compra pública socialment responsable** (GCPSR) que és una entitat formada per diverses institucions públiques de Catalunya, universitats i organitzacions de la societat civil que promouen la Justícia Global i el respecte als Drets Humans en la cadena de subministrament dels béns i serveis. L'administració pública té l'obligació de garantir els Drets Humans al llarg del cicle de vida dels productes que compra i especialment en les primeres fases de la cadena (extracció de matèries primeres, producció, fabricació), on es produeixen la major part de les vulneracions de drets (laborals, socials i ambientals).

A nivell corporatiu s'han realitzat, per la via de les aules virtuals, i en ser d'afectació a pràcticament la totalitat de la plantilla (en formats de grups de més de 150 persones de mitjana), accions relacionades amb la difusió i sensibilització del coneixement del Codi ètic-*Compliance*-conflicte d'interès, Protecció de Dades, i altres formacions de tipus legal i normatiu.

curs	Nombre d'assistències	Cursos	Hores/curs	Total hores realitzades
Asesoria jurídica (ACI)	41	4	1,11	46
Compliance TMB ARPEC DXB	2	1	1,43	3
Compliance TMB ARPEC FMB	52	2	1,00	52
Coordinació e infom Normativa laboral	7	1	6,00	42
E2300001 Aspectes Juríd. Labor. Contr. P	1	1	3,00	3
Introducció Compra Pública d'Innovació	33	1	2,00	66
LOPD	51	6	2,47	126
LOPD:Protecció de dades en les RRLL	23	1	1,50	35
LOPD:RGPD i noves tecnologies	20	1	1,50	30
Parkinson Ready Programme	7	2	1,50	11
SOSRacis:proteg, respectem,garantim dret	40	3	4,50	180
TOTAL	277	23		592

En matèria de Drets Humans, s'ha fet una formació adreçada a les persones que treballen als àmbits de Seguretat i Intervenció-Control del Fraud, i igualment als vigilants d'empreses externes per evitar la discriminació (incloent continguts d'identitat de gènere, orientació sexual, religió, discapacitat, origen ètnic i ideologia):

	FMB		
	Plantilla	Formats en Drets humans	%
Unitat de Seguretat	26	17	65,4%
Seguretat i Control del Fraud	50	39	78,0%
TOTAL	76	56	73,7%

Finalment, l'any 2023 hi ha hagut quatre comunicacions a FMB,SA per assetjament psicològic (3 com a "no assetjament" i 1 "no procedeix valoració" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament). També hi ha hagut 3 comunicacions per assetjament sexual, les quals s'han catalogat com a "no assetjament" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament.

11. Taula de continguts de l'EINF (GRI 1 Req. 7)

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en index de contingut	Explicació/Observacions
MODEL DE NEGOCI				
Societats del Grup Missió, Visió i Valors de TMB Model de Negoci Entorn institucional Serveis i productes de TMB Governança Grups d'interès	Breu descripció del model de negoci del Grup	GRI 2.1b,c,d GRI 2.2a; GRI 2.3d GRI 2.9; GRI 2.10; GRI 2.11a; GRI 2.23; GRI 2.28; GRI 2.29 GRI 3.1b	Capítol 2 i Apartats 3.1; 7.1.1, 7.3.1 i 10.1	Veure també Comptes Anuals de la Societat (Nota 1) i apartat 9.4

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en index de contingut	Explicació/Observacions
Introducció Estat d'Informació No Financera	Llei 11/2018 de 28 de desembre	GRI 1 Requeriments 1,2,6, 8. GRI 2.1a; GRI 2.3 a,b,c; GRI 2.5	Capítol 1	
Gestió del risc	Sistema de gestió de riscos i tipus de riscos i accions correctores	GRI 2.25a i GRI 201.2	Apartats 7.2 i 9.4.6	Veure apart. 8.4.3 <i>Fons Next Generation EU</i>
Materialitat	Temes materials	GRI 1 Req. 3,4,5; GRI 3.1a; GRI 3.2a; GRI 3.3; GRI 201.2	Apartats 7.3.2 i 9.4.6	GRI 3.3 afecta tots els temes materials tractats en el document. Veure també apartats 2.2.1 i 10.1
I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en index de contingut	Explicació/Observacions
I.1. Prevenció de riscos mediambientals	Cobertura de Riscos mediambientals	GRI 307.1	Apartat 9.1.1.	No hi ha hagut sancions en materia mediambiental
I.2. Contaminació	SGAIE (ISO 14001/50001) Mesures contra el canvi climàtic Altres tipus de contaminació	GRI 305.1 GRI 305.4 GRI 305.5	Apartats 9.1.2; 9.4.1 i 9.4.2	Veure també 8.4.3. <i>Fons Next Generation EU</i>
I.3. Economia circular i prevenció i gestió dels recursos	Prevenció i gestió de residus Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals Quantificació dels Residus de Metro Malbaratament alimentari	GRI 306.2 i GRI 306.4	Apartat 9.2.1.	
I.4. Ús sostenible dels recursos	Consums d'energia, carburant i aigua Foment de l'eficiència energètica al metro. Aprofitament de l'aigua dels Pous d'esgotament.	GRI 302, GRI 303, GRI 306.1 i GRI 306.5	Apartats 9.3 i 9.2.1	
I.5. Canvi Climàtic	Evolució de les Emissions de CO2 (en tones) i Mesures contra el canvi climàtic	GRI 201.2 i GRI 305.1	Apartats 9.4.1; 9.3.2 i 9.4.6	
I.6. Protecció de la Biodiversitat		GRI 304	Apartat 9.2.2	L'activitat de TMB no afecta cap espai natural protegit
I.7. Taxonomia	Ingressos, Despeses i Inversions sostenibles segons Reglament Europeu		Apartat 9.4.5	

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en index de contingut	Explicació/Observacions
II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL				
II.1. Ocupació	Contractació laboral Processos de selecció i promoció Plantilla per sexes, Plantilla per edats, Plantilla per nacionalitats, Plantilla per classificació professional Plantilla per Modalitat de contracte Empleats amb discapacitat Taxa de rotació Acomiadaments Remuneracions per sexe, edats i classificació professional. Bretxa salarial Desconnexió laboral	GRI 2.7 GRI 2.21 GRI 202.1 GRI 202.2 GRI 401 GRI 405.1 i 405.2	Apartats 8.1 i 8.3.1	

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/Observacions
II.2. Organització del treball	Mesures de conciliació familiar Modificacions de jornada, conciliació, permisos i beneficis Hores d'absentisme	GRI 401.3	Apartat 8.3.1	
III.3. Salut i Seguretat	Salut, seguretat i benestar laboral Lessions per accidents de treball Malalties professionals Ajuts i beneficis socials Treball social	GRI 403	Apartats 8.4 i 8.2.1	
III.4. Relacions Socials	Negociació col·lectiva Integració i cohesió de les persones empleades Organització del diàleg social Comunicació interna	GRI 2.30 GRI 402 GRI 404.2	Apartats 8.3.2 i 8.3.3.	
III.5. Formació	Activitat formativa i Desenvolupament del talent	GRI 404.1 i GRI 404.3	Apartats 8.2.1. i 8.2.2.	
III.6. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Descripció de les principals actuacions en matèria d'accessibilitat dels serveis.		Apartat 5	
III.7. Igualtat	Accions realitzades en matèria d'igualtat	GRI 406	Apartat 8.3.4.	veure també formació en drets humans (Apartat 10.4)

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/Observacions
III. INFORMACIÓ SOBRE RESPECTE ALS DRETS HUMANS		GRI 410 i GRI 412	Apartat 10.4.	TMB desenvolupa la seva activitat tenint en compte en tot moment el respecte als drets humans fonamentals
IV. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN	Protecció de dades, Transparència, Compliment normatiu (<i>compliance</i>). Política Pública. Compliment socioeconòmic. Aportacions a fundacions i entitats sense ànims de lucre.	GRI 2.15, GRI 2.27, GRI 205, GRI 415, GRI 418 i GRI 419	Apartats 2.1.3, 6.2, 7.1.2 i 7.3.	
V. SOCIETAT				
V.1. Compromisos de l'Empresa amb el desenvolupament sostenible	Adquisicions en àmbit local Impacte econòmic, social i ambiental de TMB Fundació TMB	GRI 2.17, GRI 2.22, GRI 2.23, GRI 2.24, GRI 2.26, GRI 204 i GRI 413.1	Apartats 10.1, 10.2 i 10.3.	Veure també apartat 5 Pla estratègic de l'Informe de Gestió.
V.2. Subcontractació i Proveïdors	Procediment intern P716 Aplicació de la Llei de contractació (Llei 9/2017)	GRI 308; GRI 407; GRI 408; GRI 409; GRI 414	Apartat 2.1.3.	Actualment tots els Plecs de Condicions particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions en matèria ambiental i social
V.3. Consumidors	Perfil del Client de metro segons variables sociodemogràfiques Valoració satisfacció dels clients Seguretat del Servei Comunicació corporativa Queixes, Reclamacions i Suggestiments	GRI 2.6 GRI 2.25 b,c,d,e GRI 416.1	Apartats 2.1.1, 4.2, i capítol 6	
V.4. Informació Fiscal	Beneficis obtinguts país per país Impostos sobre beneficis pagats Subvencions públiques de l'exercici	GRI 201.4 i GRI 207.4	Apartat 7.1.3	Veure també Comptes Anuals de la Societat.
VI. INFORMACIÓ FINANCERA	Operacions de tresoreria i planificació financera Compte de Pèrdues i Guanys i Balanç de situació a 31 de desembre Inversions Altra informació financera	GRI 201.1, GRI 201.3 i GRI 203.1	Apartat 8.3.2 de l'EINF i Apartats 6.1, 6.2 i 6.3 de l'Informe de Gestió	Veure també Comptes Anuals de la Societat. Veure Nota 14 (GRI 201.3)