



# Memòria de sostenibilitat 2020

Informe de gestió 2020  
del grup consolidat de  
Transports Metropolitans  
de Barcelona



Transports  
Metropolitans  
de Barcelona

# Índex

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

2

## 1. Presentació de la presidenta i del conseller delegat **3**

## 2. Fets i dades destacats de 2020 **5**

2.1. Dades principals de la xarxa de bus i metro de 2020	6
2.2. Fets destacats de 2020	7
2.3. Fites de l'exercici	9

## 3. Qui som **13**

3.1. El nostre model de negoci	16
3.1.1. Serveis i productes de TMB	16
3.1.2. Entorn institucional	21
3.1.3. Negoci internacional	23
3.2. Tendències i estratègia de TMB	25
3.2.1. Tendències i reptes del sector	25
3.2.2. Mapa i línies estratègiques de TMB	28
3.2.3. Pla de Responsabilitat Social i Sostenibilitat	30

## 4. Serveis de qualitat, innovadors i segurs **42**

4.1. Qualitat en el servei de TMB	43
4.1.1. Passatgers transportats	43
4.1.2. Dades principals de la xarxa de metro i bus	46
4.1.3. Atenció i satisfacció del client	53
4.1.4. Accessibilitat dels serveis	55
4.2. La nostra aposta per la innovació	57
4.2.1. Novetats i millores	57
4.2.2. Projectes d'innovació, recerca i desenvolupament	58
4.3. Salut i seguretat dels passatgers	59
4.3.1. Viatges segurs	59
4.3.2. Protecció de dades	61
4.4. Comunicació externa	62
4.4.1. Relació amb els mitjans de comunicació	62
4.4.2. Presència a les xarxes socials	62

## 5. Gestió responsable **63**

5.1. Ètica i bon govern	64
5.1.1. Governança	64
5.1.2. Normativa i reglament	67
5.2. Gestió del risc	69
5.2.1. Sistema de gestió de riscos	69
5.2.2. Tipus de riscos i accions correctores	69
5.3. Transparència	71
5.3.1. Grups d'interès	71
5.3.2. Materialitat	73

## 6. La nostra gent **75**

6.1. Perfil del grup	76
6.1.1. Ocupació	76
6.1.2. Política retributiva	82
6.2. Atracció i impuls del talent	87
6.2.1. Formació	87
6.2.2. Desenvolupament del talent	90
6.3. Benestar, diversitat i inclusió	91
6.3.1. Organització de la feina	91
6.3.2. Relacions socials	95
6.3.3. Comunicació interna	98
6.3.4. Igualtat d'oportunitats	98
6.4. Seguretat i salut a la feina	100
6.4.1. Foment de la salut i la seguretat laboral	100
6.4.2. Accidentabilitat laboral	104

## 7. Protecció del medi ambient **106**

7.1. Gestió mediambiental	107
7.1.1. Prevenció de riscos ambientals	108
7.1.2. Sistema de gestió ambiental i energètica	108
7.2. Reducció de l'impacte en l'entorn	110
7.2.1. Prevenció i gestió de residus	110
7.2.2. Protecció de la biodiversitat	115
7.3. Minimització en l'ús dels recursos	116
7.3.1. Aigua	116
7.3.2. Energia	117
7.4. Lluita contra el canvi climàtic	120
7.4.1. Emissions	120
7.4.2. Altres tipus de contaminació	124

## 8. Compromís social **126**

8.1. Fundació TMB	127
8.1.1. TMB Educa	127
8.1.2. Patrimoni històric	129
8.1.3. Projectes culturals	130
8.1.4. Projectes socials	131
8.2. Drets humans	133

## 9. Informació financera del Grup TMB **134**

9.1. Compte de pèrdues i guanys	136
9.2. Balanç de situació a 31 de desembre	139
9.3. Informació fiscal	140
9.4. Inversions	141

## 10. Gestió de la COVID-19 **143**

10.1. Organització per a la gestió de la crisi	145
10.2. Protecció per al personal	146
10.2.1. Incidència de la COVID-19 a la plantilla de TMB	147
10.3. Actuacions per combatre la COVID-19 al servei de metro i bus	148
10.3.1. Actuacions de neteja i desinfecció	149
10.3.2. Actuacions per a la millora de la renovació de l'aire	150
10.4. Accions de comunicació i atenció als usuaris	151
10.4.1. Accions de comunicació interna per la COVID-19	151
10.4.2. Atenció al client	152
10.4.3. Accions de comunicació digital	153
10.4.4. Gestió a les xarxes socials	153
10.4.5. Campanyes publicitàries i accions de sensibilització	154
10.4.6. Voluntariat i iniciatives socials	155
10.5. Anàlisi de la mobilitat	156
10.6. Impacte econòmic	158
10.7. TMB davant la nova situació	160

## 11. Fets destacats després del tancament de l'exercici **162**

## 12. Taula de continguts de l'estat d'informació no financera **164**



## Carta de la presidenta

El 2020 ha estat un any molt dur i complex per a tothom, tant per a les persones com per a les organitzacions. Aquest any, marcat per la pandèmia de la COVID-19, la crisi sanitària mundial més gran dels darrers cent anys, ens ha obligat a tots a fer un enorme sobreesforç personal i professional.

A l'hora de fer balanç, no podem obviar que aquesta conjuntura crítica, que ha tingut un impacte llarg i profund, ha estat complicada de gestionar. De fet, ho continua sent, perquè quan es prepara la memòria que ara teniu a les mans encara no ha finalitzat l'amenaça del virus i les seves conseqüències. No obstant això, gràcies a la implicació de tothom, al llarg de 2020 hem pogut assolir amb molt bona nota tot el que era fonamental per a una empresa com la nostra i en unes circumstàncies tan difícils: donar servei a la ciutadania amb les màximes garanties de qualitat, seguretat i excel·lència.

Malgrat un context ple de dificultats, l'any 2020 hem estat capaços de superar una prova tan delicada com era mantenir i fins i tot incrementar el servei, i alhora vetllar per l'estricta seguretat sanitària tant dels usuaris com del personal que formem TMB.

S'ha fet bé i sense deixar d'atendre molts altres reptes que teníem al davant. Vull felicitar tothom per haver-ho fet possible en un context tan difícil. Crec que això marca, per damunt de moltes coses, el que som: una organització compromesa, que té l'objectiu de garantir la mobilitat de Barcelona i l'àrea metropolitana, procurant una gestió eficient amb els recursos de què disposem i mantenint sempre el nivell més alt de la prestació del servei.

Aquesta dedicació per donar resposta a les necessitats de moure's de la ciutadania no ens ha fet oblidar altres objectius també importants, com ara la preservació del medi ambient i la millora de qualitat de l'aire, i ho hem fet treballant d'una manera inclusiva i integradora, i amb la voluntat d'innovar i millorar constantment el servei que donem.

Aquest compromís, avui més que mai, no permet entendre Barcelona i l'àrea metropolitana sense una organització com TMB.

**Rosa Alarcón Montañés**

Presidenta de TMB

# Carta del conseller delegat



Fer balanç de l'any 2020 és parlar de la pandèmia, de la greu crisi que ha comportat en tots els àmbits i de les seves desoladores conseqüències, que en més o menys mesura ens han afectat a tots.

A TMB iniciàvem el 2020 plens d'il·lusió, amb xifres històriques de viatgers i sent el mitjà de transport més utilitzat a Barcelona i l'àrea metropolitana. Teníem nous reptes i objectius ambiciosos de millora per continuar sent una organització referent de mobilitat sostenible arreu del món.

No obstant això, les restriccions a la mobilitat imposades per la pandèmia han provocat un canvi radical en la mobilitat i un retrocés en l'ús del transport col·lectiu. El confinament total durant la primavera el va reduir al mínim, per sota del 10 % de la demanda habitual, i des de llavors la situació sanitària ha comportat que encara ens trobem en xifres de recuperació, que, a l'hora d'escriure aquesta memòria, encara no arriben al 60 %.

Des del primer moment, TMB i el seu equip han fet un gran esforç per revertir la situació i superar aquesta crisi, amb mesures i millores que facin de les xarxes de metro i bus un espai més segur i atractiu. Els serveis de TMB han estat en tot moment al servei dels ciutadans, fins i tot en els moments més difícils, per protegir la salut de tots i donant l'oferta de servei més elevada de la història.

Les conseqüències econòmiques de la crisi han estat molt greus. TMB, amb el conjunt de les administracions públiques, ha hagut de cercar solucions financeres per garantir la continuïtat del servei de transport públic i ha gestionat els recursos amb la màxima eficàcia. Així, ha aconseguit

reduir les despeses de manera significativa i alhora ha incidit en els aspectes necessaris per garantir la màxima seguretat als viatgers i també al personal.

Tot i aquesta situació complicada, hem de mirar cap al futur. Tots tenim l'obligació d'afrontar la crisi ambiental de les nostres ciutats, i això exigeix una mobilitat sostenible i eficaç. TMB és reconeguda internacionalment per l'esforç que fa per incorporar energies netes i renovables, tant al metro com als autobusos, amb l'objectiu d'aconseguir un transport públic lliure d'emissions contaminants. Ara afrontem una crisi sanitària terrible per la pandèmia de la COVID-19, però hem d'evitar que es produeixi una altra crisi provocada per la contaminació, les conseqüències de la qual també poden ser catastròfiques.

Tot plegat no ens fa oblidar l'aposta pels aspectes tecnològics i d'innovació aplicats en la millora de les nostres xarxes de transport públic. Continuem treballant-hi amb la màxima ambició per assolir una mobilitat sostenible i saludable, i per adaptar-nos a les necessitats de la societat i de l'entorn. Treballem en aquest sentit i els projectes que presentarem al Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència són una gran oportunitat per estar preparats per al futur i afrontar-lo amb il·lusió en benefici de tota la ciutadania.

**Gerardo Lertxundi**  
Conseller delegat de TMB

# 2

## Fets i dades destacats de 2020

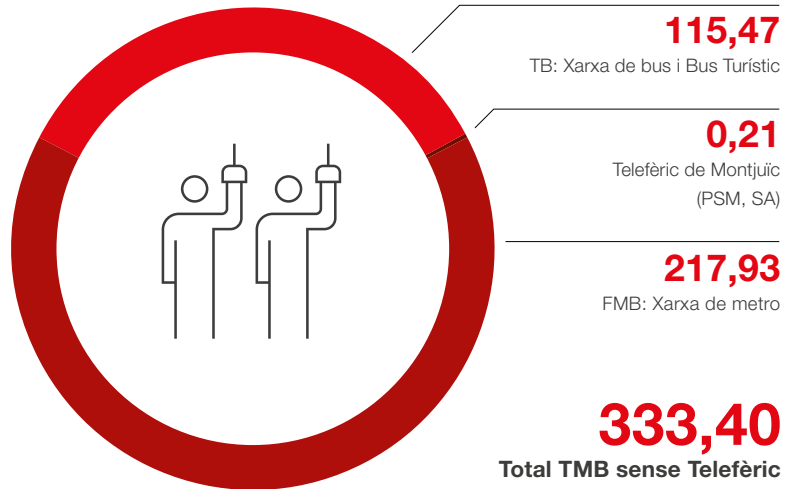
---



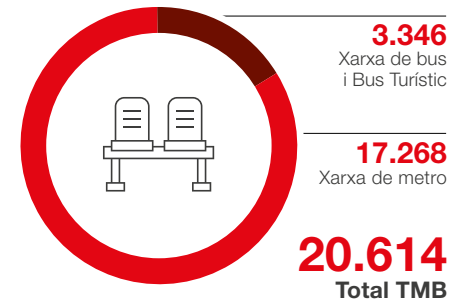
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

# 2.1. Dades principals de la xarxa de bus i metro de 2020

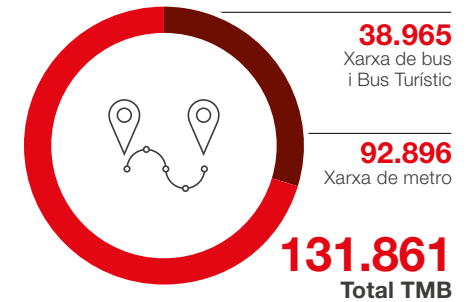
## Viatgers transportats pel Grup TMB (milions)



## Nombre de places per quilòmetre ofertes (milions)



## Trajecte recorregut en cotxes per quilòmetre útils (milers)



## Plantilla absoluta a 31 de desembre (persones)



## Ingressos nets del Grup TMB\* (milers d'euros)



- <
- ↑
- >

# 2.2. Fets destacats de 2020

## Serveis de qualitat, innovadors i segurs



**Nova estació a la Zona Franca**  
de la línia L10 Sud,  
inaugurada al febrer de 2020



Implantació de la venda del **bitllet electrònic** de bus a través de l'*app* TMB



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



**Posada en servei de nous trens:**  
**2 trens a l'L1, 2 a l'L3, 1 a l'L4 i 4 trens a l'L5,**  
que formen part d'un contracte d'adquisició de 12 trens



**Nou màxim històric de valoració del servei**  
per part dels usuaris:  
**7,86 punts sobre 10 al metro i 8,17 punts al bus**  
en l'estudi anual de percepció del client



**Nou servei iMetro**  
Ofereix el temps de pas i l'ocupació dels propers trens en estació, i millora el servei iBus amb l'avis dels propers autobusos en parada per a persones invidents, a través de la comunicació amb *beacons* embarcats i Bluetooth.



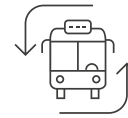
Presentació del **Pla de Prevenció de l'Assetjament Sexual i per Raó de Sexe**  
a les xarxes de bus i metro



Posada en servei del **sistema de videovigilància embarcada**  
a dues línies de bus



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



**Renovació de la flota de bus en el marc del Pla de Renovació d'Autobusos 2019-2021**  
Ha permès adjudicar l'any 2020 **77 vehicles de diferents tipus ambientals eficients**

## Apostem per una gestió responsable



Confeció de **diversos procediments, guies i models de documents**  
per tal de facilitar la gestió i el compliment de la normativa de protecció de dades



Aprovació del **Codi Ètic i de Conducta** de TMB



Definició del **marc de relacions de TMB amb els grups d'interès**  
per tal d'ordenar el diàleg i la comunicació, i integrar-los al cicle de gestió de l'empresa



Constitució del **Comitè de Crisi de la COVID-19,**  
que va posar en marxa el **Pla de Contingència TMB COVID-19**  
amb l'objectiu de prioritzar i focalitzar tots els recursos disponibles per fer possible la prestació del servei de mobilitat a la ciutadania



Elaboració del **Pla de Responsabilitat Social i Sostenibilitat**  
i compromís en la contribució a la consecució dels **Objectius de Desenvolupament Sostenible** (ODS) de les Nacions Unides

## La nostra gent



**8.364**  
treballadors  
6.627 homes 1.737 dones



**259**  
persones amb  
diversitat funcional  
3,1% de la plantilla



**139.306**  
hores d'assistència  
a formació



**6.661**  
ajuts a treballadors



Posada en marxa del  
**Pla de Suport i  
Gestió Emocional,**  
orientat a garantir el benestar  
de les persones, tant en l'àmbit  
laboral com en la gestió emocional,  
després del confinament.



**2.676**  
exàmens individuals  
de salut planificats  
**992**  
exàmens  
no planificats



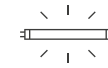
## Protecció del medi ambient



Definició de les tasques i  
el calendari per implantar el

**Sistema de  
Gestió Ambiental  
i Energètica**

a l'L3 per obtenir la certificació ISO  
14001 i 50001 l'any 2022 i ampliar-  
lo a la resta de línies



Continuació del  
**pla de renovació  
de l'enllumenat de  
les estacions**  
i també als tallers amb  
tubs LED més eficients



Participació en el  
**projecte Life Nimbus**  
per convertir una planta depuradora  
d'aigües residuals en una  
instal·lació generadora de recursos  
de valor (gas metà) que serviran de  
combustible d'un autobús urbà



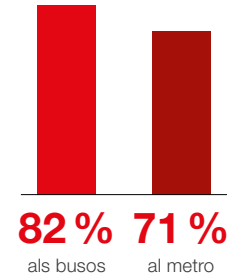
Consum elèctric de  
**250.286 kWh**



Consum d'aigua de  
**93.592 m<sup>3</sup>**



Valorització dels residus



Emissió de gasos amb  
efecte d'hivernacle de  
**75.459,15**  
tones de CO<sub>2</sub>



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

## Compromís social



**98,67%**  
adquisicions  
de béns i serveis  
fetes a empreses  
de l'àmbit espanyol



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



Renovació del  
**certificat  
d'accessibilitat  
doble A**  
del web de TMB



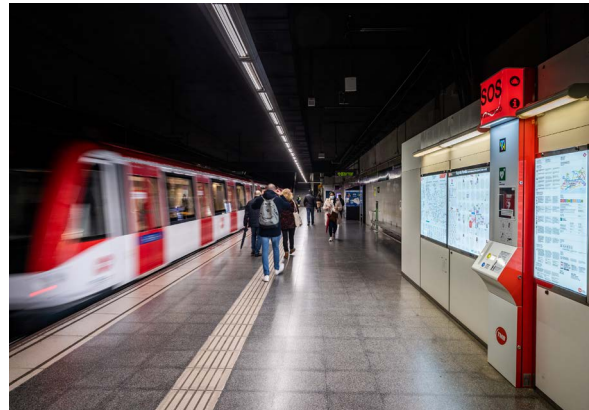
Col·laboració amb  
el Consorci Sanitari,  
el SEM i els Bombers  
de Barcelona en el  
**trasllat de  
pacients afectats  
per la COVID-19**  
al lloc de confinament



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

## 2.3. Fites de l'exercici

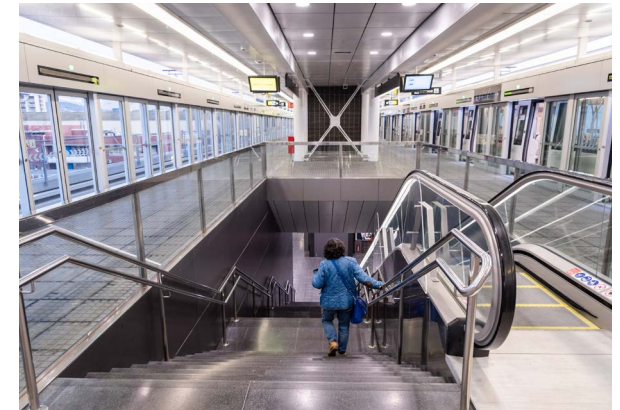
A continuació, es mostren les fites principals de l'exercici 2020:



### Afectació de la pandèmia de la COVID-19 sobre el passatge

El metro i els autobusos de TMB (amb Bus Turístic inclòs) van tancar el 2020 amb la demanda més baixa de les últimes dècades, com a conseqüència de la crisi sanitària desencadenada al març i de les mesures decretades per contenir la propagació del coronavirus.

En el conjunt de TMB (sense comptar el Telefèric de Montjuïc) es van registrar 333,4 milions d'usuaris, un 46,9% menys que l'any 2019, any en què es va assolir el màxim històric de 627,3 milions de viatgers. Tot i això, TMB ha fet l'esforç de mantenir al màxim l'oferta de metro i bus per tal de garantir la seguretat i el confort dels usuaris.

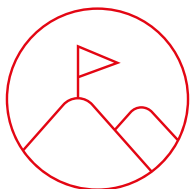


### Inauguració de l'estació Zona Franca

L'1 de febrer de 2020 es va posar en servei l'estació Zona Franca de la línia L10 Sud, la primera que entra en funcionament de les estacions del viaducte de la Zona Franca. Es tracta d'una estació construïda en superfície amb les andanes elevades, les quals són accessibles mitjançant escales d'obra, escales mecàniques i ascensor. A la zona d'influència de l'estació hi ha les seues centrals de TMB i de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, les oficines del Consorci de la Zona Franca, nombroses naus d'empreses i alguns equipaments. També hi ha un dels accessos al recinte del port.

Per al primer semestre de 2021, preveiem inaugurar les altres 3 estacions d'aquesta branca de la línia L10 Sud i finalitzar la posada en servei del viaducte.

- <
- ↑
- >





## Nous trens per a la xarxa de metro

Metro va encarregar la construcció de **42 nous trens** (sèries 7000 i 8000) que substituiran les antigues sèries 3000 i 4000 afectades per amiant. El 30 de desembre de 2020 es va formalitzar l'adquisició de **8 trens addicionals** destinats a substituir 6 trens de la sèrie 2000 afectats per amiant i ampliar-ne l'oferta amb 2 trens més. Finalment, s'ha iniciat la redacció del plec de condicions tècniques per **adquirir 24 trens** destinats a augmentar l'oferta de servei de les línies convencionals.



## Renovació de la flota de bus

TMB continua modernitzant i ambientalitzant la flota d'autobusos amb noves comandes, sempre amb el criteri de compra verda i electrificació progressiva. Aquest fet es plasma en el Pla de Renovació d'Autobusos per als anys 2019-2021 acordat amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM).

L'any 2020 hem adjudicat un total de 77 vehicles dels tipus següents: 23 autobusos articulats elèctrics, 46 vehicles híbrids de gas natural comprimit (30 d'estàndards i 16 d'articulats) i 8 autobusos estàndards amb pila d'hidrogen d'última generació. D'altra banda, hi ha en curs la licitació de 10 minibusos.



## Compra de vuit autobusos estàndards d'hidrogen

El fabricant portuguès Caetano Bus va guanyar l'any 2021 la licitació que subministrarà els 8 vehicles elèctrics de pila de combustible propulsats per hidrogen. Aquesta adquisició, que compta amb el suport del programa europeu JIVE 2, cofinançat per la Unió Europea, forma part de l'aposta estratègica de TMB per modernitzar i ambientalitzar la flota d'autobusos.

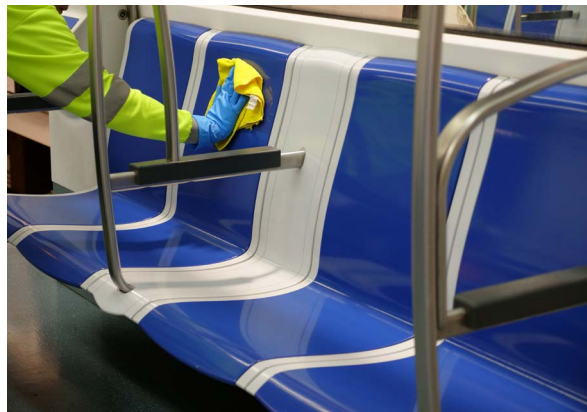
L'organització va seleccionar l'oferta d'Iberdrola per al subministrament d'hidrogen d'origen renovable a la flota d'autobusos urbans mitjançant una planta, que es construirà el 2021 a la Zona Franca i que podrà donar servei també a altres flotes de vehicles elèctrics a l'àrea de Barcelona.





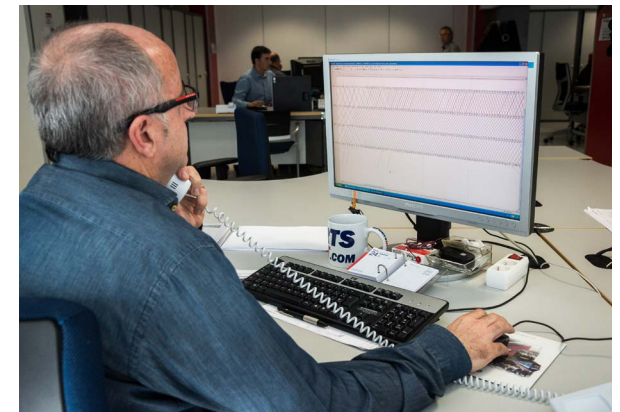
## Nous títols de transport integrats de l'ATM

L'1 de gener de 2020, coincidint amb les noves tarifes del sistema integrat, l'ATM va introduir una nova gamma de títols integrats, incloses la T-usual, la T-casual, la T-grup i la T-familiar (a partir de l'1 de març), i van deixar d'existir la T-10, la T-50/30, la T-70/30, la T-Mes i la T-Trimestre en totes les seves variants. El nou esquema tarifari fa prevaldre els títols il·limitats, com la T-Mes (ara la T-usual) i la T-Jove, el preu dels quals ha baixat, en detriment dels títols de saldo de viatges, com la T-10 (ara la T-casual) i la nova T-familiar, el preu dels quals s'ha encarat.



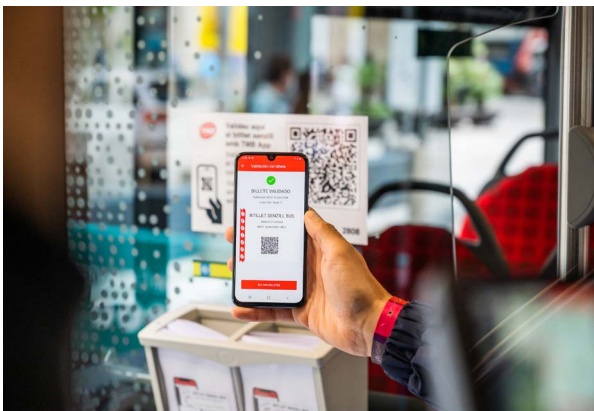
## Gestió de la pandèmia de la COVID-19

La pandèmia provocada pel coronavirus SARS-CoV-2 i la malaltia COVID-19 ha suposat l'adopció d'una sèrie de mesures inèdites, com ara la restricció del desplaçament de les persones, que ha afectat directament la prestació del servei de transport públic. Des del primer moment, es va crear a TMB un comitè de coordinació amb la màxima responsabilitat en la presa de decisions sobre les accions que s'havien de prendre i es va elaborar un pla de contingència que va identificar, prioritzar, planificar i, en gran part, executar un total de 148 mesures rellevants per tal de garantir la seguretat dels clients i del personal.



## Aprovació del Codi Ètic i de Conducta de TMB per part del Consell d'Administració

El codi, aprovat pel Consell d'Administració el 19 de maig, determina els principis generals i els criteris de comportament als quals s'han de sotmetre totes les persones físiques i jurídiques vinculades amb TMB, ja sigui per un vincle laboral o per una relació de col·laboració. S'ha creat també la Comissió d'Ètica de TMB per tal de resoldre les denúncies d'incompliment rebudes.



### Implantació del bitllet senzill electrònic a l'autobús

Arran de la situació actual d'emergència sanitària per la COVID-19, TMB va accelerar la implantació del bitllet senzill electrònic de bus. Entre els avantatges d'aquesta nova mesura destaquen l'escurçament del temps d'aturada a les parades de bus, la disminució de l'efectiu a bord, que és més ecològic i que permet a l'usuari el pagament amb targeta de crèdit o dèbit. A més, s'ha iniciat el desenvolupament per implantar el pagament del bitllet senzill amb targeta bancària l'any vinent.



### Posada en servei de les noves línies de bus 141 i 175 el 14 de setembre de 2020

La nova línia 141 uneix els barris de Sant Antoni i l'Esquerra de l'Eixample amb la plaça de Francesc Macià, i permet accedir a equipaments assistencials de referència, com ara l'Hospital Clínic, el CAP de Manso, l'Hospital Universitari del Sagrat Cor, els mercats de Sant Antoni i el Ninot entre altres punts d'interès.

La línia 75 (les Corts-avinguda del Tibidabo) es converteix en la nova línia 175 (les Corts) per millorar els desplaçaments dels escolars al districte. Circula els dies lectius i connecta la Riera Blanca amb els centres educatius de l'avinguda d'Esplugues i la Zona Universitària.

Amb 8,4 quilòmetres de recorregut circular i 22 parades, la línia 175 és més regular i té més freqüència.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12



# 3

## Qui som

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

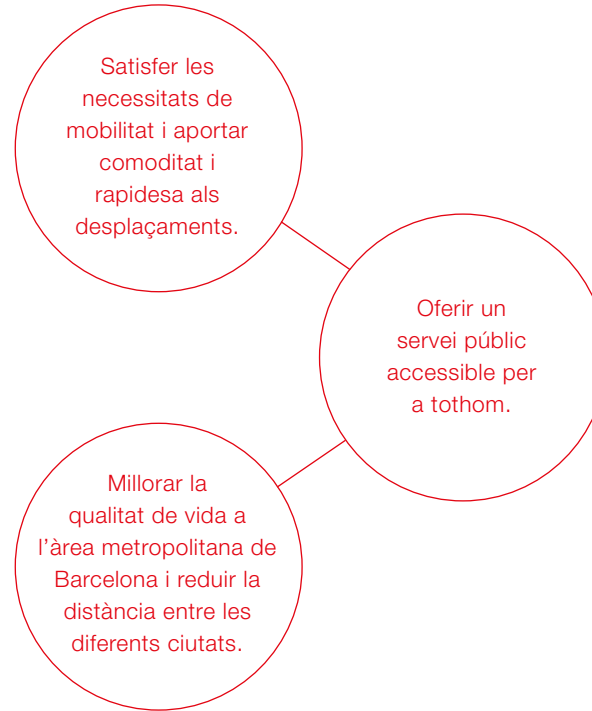
El grup també inclou les societats **Projectes i Serveis de Mobilitat, SA (PSM)**, que gestiona el Telefèric de Montjuïc i el Barcelona Bus Turístic; **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**, que administra productes tarifaris per mitjà de la plataforma de comerç electrònic *holabarcelona.com* i altres serveis de transport, i la **societat associada consolidada per posada en equivalència Transports Ciutat Comtal, SA**.

TMB disposa també de la **Fundació TMB**, que vetlla pel patrimoni històric de l'organització i promou els valors del transport públic sostenible a través de projectes i activitats educatives, socials i culturals.

Les empreses FMB i TB **presten servei en l'àmbit de Barcelona i l'àrea metropolitana, en el marc del Sistema Tarifari Integrat (STI) de la regió metropolitana de Barcelona**, i desenvolupen la seva activitat de manera coordinada, compartint estructures corporatives i de gestió.

La seu central de Transports Metropolitans de Barcelona es troba al carrer Seixanta, número 21-23, sector A, del Polígon Industrial de la Zona Franca (08040) de la ciutat de Barcelona. D'altra banda, el lloc web oficial de TMB és [www.tmb.cat](http://www.tmb.cat).

TMB, com a principal operador del transport públic, ofereix dues xarxes regulars de transport (la de bus de superfície i la de metro subterrània), així com diversos serveis de transport d'oci amb els objectius següents:



Amb la finalitat d'esdevenir una empresa de referència, impulsem 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, tot plegat per fomentar una **mobilitat sostenible i equitativa**.



## Missió



Existim per oferir  
una xarxa de  
transport públic que:

---

Contribueixi a la millora de la mobilitat  
ciutadana i al desenvolupament sostenible  
de l'àrea metropolitana.

---

Garanteixi la prestació del millor servei al client.

---

Desenvolupi polítiques de  
responsabilitat social.

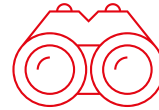
---

Respecti un marc de viabilitat  
i eficiència econòmica.

---

Ofereixi una solució completa,  
amb metro i bus inclosos.

## Visió



Volem ser una empresa  
de transport i mobilitat  
ciutadana que sigui competitiva  
i referent al món:

---

Per la seva contribució a la millora de la  
mobilitat a l'àrea metropolitana, a la  
sostenibilitat urbana i al medi ambient.

---

Per la qualitat tècnica que ofereix i  
per la qualitat que percep el ciutadà.

---

Per l'eficiència dels processos  
i l'optimització de recursos.

---

Per la innovació i l'ús eficient de la tecnologia  
com a palanca per millorar el servei.

---

Per l'excel·lència del personal.

---

Pel compromís amb la societat, amb la ciuta-  
dania i amb les persones que hi treballen.

---

Per la seva presència en àmbits internacionals.

## Valors



Són els que guien la nostra  
activitat, essencials per  
continuar millorant el futur  
de l'organització:

---

Vocació i compromís de servei públic.

---

Servei excel·lent amb gestió eficient.

---

Compromís amb l'equip humà,  
la ciutadania, els clients i la societat.

---

Comportament socialment responsable.

---

Valors d'igualtat, integritat,  
honestetat i respecte.

---

Transparència

---

Lideratge i treball en equip.

---

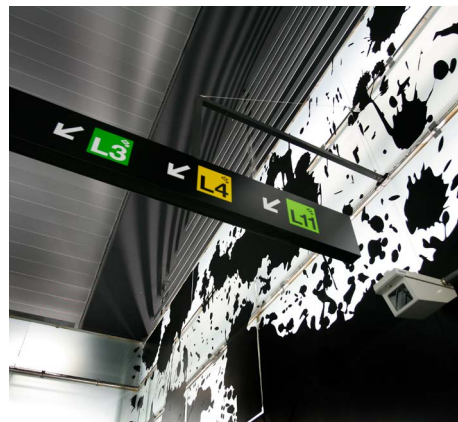
Reconeixement, equitat i creixement  
personal i professional.

---

Ambició innovadora i avantguarda tecnològica.



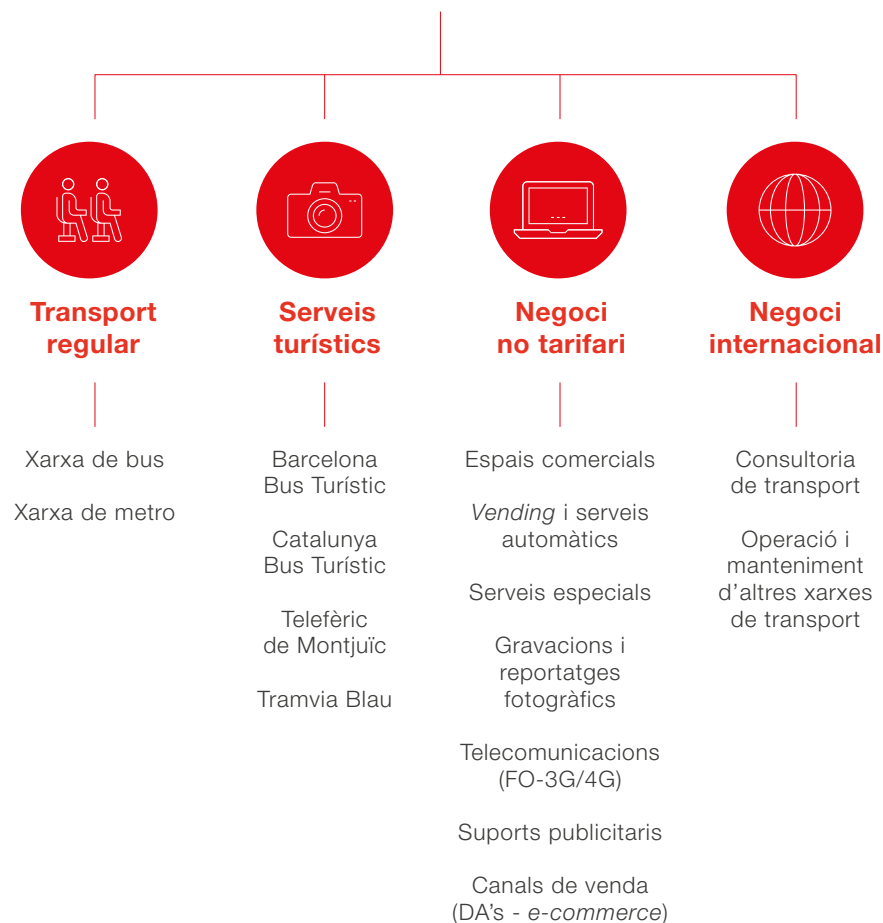
# 3.1. El nostre model de negoci



## 3.1.1. Serveis i productes de TMB

L'activitat de TMB se centra en el transport regular de persones a través de les xarxes de bus i metro, els serveis turístics dels transports d'oci, el negoci no tarifari i el negoci internacional.

### Serveis i productes de TMB





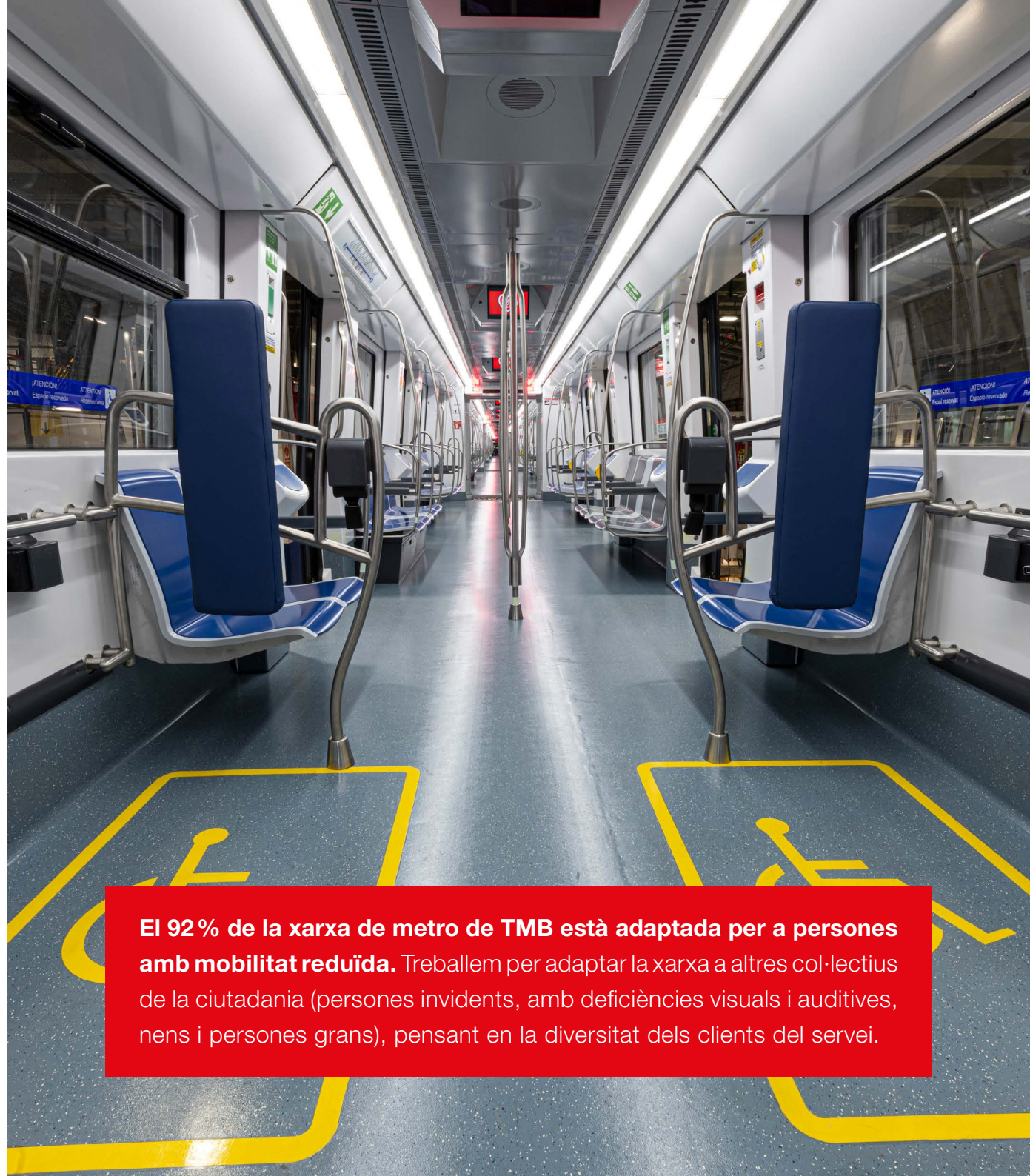


## Servei de metro

La **xarxa de metro** està formada per 8 línies més el Funicular de Montjuïc. En total, està formada per 123 km de xarxa i 161 estacions. D'aquestes línies, 5 són convencionals i 3 són automàtiques (línies L9/10 Nord, L9/10 Sud i la línia L11).

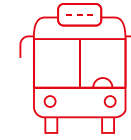
TMB assumeix el compromís de la **seguretat integral** en la prestació del servei, que es basa en:

- **La seguretat de les persones i les instal·lacions**, un model de seguretat adaptat i flexible als nous reptes, eficient, sostenible, innovador i coordinat amb els recursos de seguretat pública.
- **La seguretat de la circulació, una cultura de seguretat ferroviària** on tothom s'involucra a l'hora d'identificar i controlar els riscos de l'activitat per tal de pal·liar-los, minimitzar-los i garantir la integritat del personal, els clients i el servei.
- **La seguretat de la plantilla**, centrada en una política de prevenció de riscos laborals que contribueixi a millorar la salut, la seguretat i el benestar laboral com a condició necessària d'eficàcia i de sostenibilitat de l'empresa.



**El 92% de la xarxa de metro de TMB està adaptada per a persones amb mobilitat reduïda.** Treballem per adaptar la xarxa a altres col·lectius de la ciutadania (persones invidents, amb deficiències visuals i auditives, nens i persones grans), pensant en la diversitat dels clients del servei.





## Servei de bus

Pel que fa a la **xarxa regular de bus**, està formada per un total de 103 línies, que representen una longitud total de 833,91 quilòmetres (semisuma dels quilòmetres d'anada i tornada). La xarxa de bus s'estructura en línies de trams diagonals, verticals i horitzontals, i una quarta línia d'autobusos amb referència numèrica. A més, Transports de Barcelona també opera els serveis del Barcelona Bus Turístic i el Tramvia Blau.

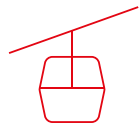
Des de l'any 2007, **tota la xarxa de bus TMB està adaptada a les persones amb mobilitat reduïda** i actualment treballem perquè tots els vehicles de la flota siguin accessibles per a tothom, independentment de les seves circumstàncies.

El nostre compromís amb la sostenibilitat i la millora de la qualitat de l'aire ens ha permès disposar de la **flota d'autobusos més neta d'Europa**.

TMB fomenta la substitució dels autobusos quan aquests han esgotat la seva vida útil, calculada en uns 14 o 15 anys, de manera que aquests vehicles es reemplacen per d'altres de més innovadors, eficients i sostenibles.

L'organització, a més de voler esdevenir un referent europeu com a empresa que gestiona la mobilitat, també vol ser un referent en molts més aspectes de la societat.





## Telefèric de Montjuïc

El 2020 ha estat el tretzè any complet de funcionament del Telefèric de Montjuïc des que es va renovar totalment l'any 2007. Disposa de 55 cabines totalment vidriades amb una capacitat de 8 persones i adaptades per a persones amb mobilitat reduïda. El servei té 3 estacions: Parc de Montjuïc, Mirador i Castell; i la capacitat de transport supera les 2.000 persones/hora/sentit.

L'any 2020 s'ha completat la tercera i última part del projecte de prolongació de la vida útil de les 55 cabines SIG-MA GD8 del telefèric per continuar garantint-ne la plena funcionalitat. S'ha dut a terme el manteniment de 19 de les cabines, que inclouen tasques de control de l'estat, el canvi sistemàtic dels elements de desgast i la renovació estètica dels elements deteriorats per l'ús general.

Aquest any 2020, el servei ha hagut de tancar les instal·lacions a causa de la crisi sanitària provocada per la pandèmia, des del 14 de març fins al 29 de juny. El servei ha promogut les màximes mesures d'higiene i seguretat en tot moment.

D'altra banda, també s'han engegat els preparatius per al projecte de la segona gran revisió del telefèric (fase 1), que s'executarà al febrer de 2021, quan es compliran 14 anys de servei i 45.000 hores de servei motor.





## Barcelona Bus Turístic

El Barcelona Bus Turístic disposa de 44 parades repartides en tres rutes:

- **Blava:** des de la plaça Catalunya fins a l'estadi del FC Barcelona, passant pel passeig de Gràcia, la Sagrada Família, els carrers i les places de Gràcia, el Park Güell, el Tibidabo i Pedralbes.
- **Vermella:** des de la plaça Catalunya fins al Parc de la Ciutadella, passant pel passeig de Gràcia, la Diagonal, l'Estació de Sants, Montjuïc i el Port Vell.
- **Verda:** des del Port Olímpic fins al Fòrum, passant pel Poblenou i gaudint de les millors vistes de les platges de la ciutat.

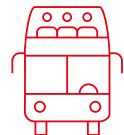
A causa de la situació mundial provocada per la pandèmia de la COVID-19, el 14 de març es va haver d'aturar el funcionament habitual. En aquest sentit, el servei del Barcelona Night Tour, que té lloc cada any del juny al setembre, tampoc no es va poder dur a terme.

En contrapartida, el 10 de juliol, donada la manca de turisme estranger, es va posar en marxa **Barcelona Panoràmica**, un servei destinat al públic local i adaptat a les seves necessitats. Es tractava de tres serveis (a les 16 h, 18 h i 20 h) en funcionament els divendres, dissabtes i diumenges, amb un recorregut d'1 hora i 50 minuts sense parades. El servei s'oferia en català i castellà, sempre en directe, amb un guió adaptat al públic local basat en anècdotes i curiositats de la ciutat. La bona acollida del servei al públic local va fer que el servei es prorrogués des del setembre fins a l'1 de novembre.

D'altra banda, també s'ha tornat a posar en marxa el **Barcelona Christmas Tour**, la ruta nocturna en autobús de dos pisos per descobrir els indrets i els espais de la ciutat

amb decoració i il·luminació nadalenca. Aquest servei ha funcionat, des del 30 de novembre fins al 3 de gener, tots els dijous, divendres, dissabtes i diumenges amb dues sortides (a les 18 h i a les 19:45 h) amb l'excepció dels dies 24, 25 i 31 de desembre, i 1 de gener.

Tant el servei de **Barcelona Panoràmica** com el de **Barcelona Christmas Tour** s'han adaptat totalment a la normativa actual contra la pandèmia amb diverses accions, com ara la manca de material gràfic lliurat al client i l'obligatorietat de fer servir mascareta i líquid hidroalcohòlic a bord, entre altres mesures.



## 3.1.2. Entorn institucional

TMB opera en l'àmbit d'actuació de la regió metropolitana de Barcelona i interactua amb operadors, empreses, institucions i les administracions públiques. Aquest últim actor té un paper clau per la seva rellevància en el finançament de TMB, per l'acció reguladora —a través de normatives i legislació— i per la seva participació accionarial.

### Àrea Metropolitana de Barcelona

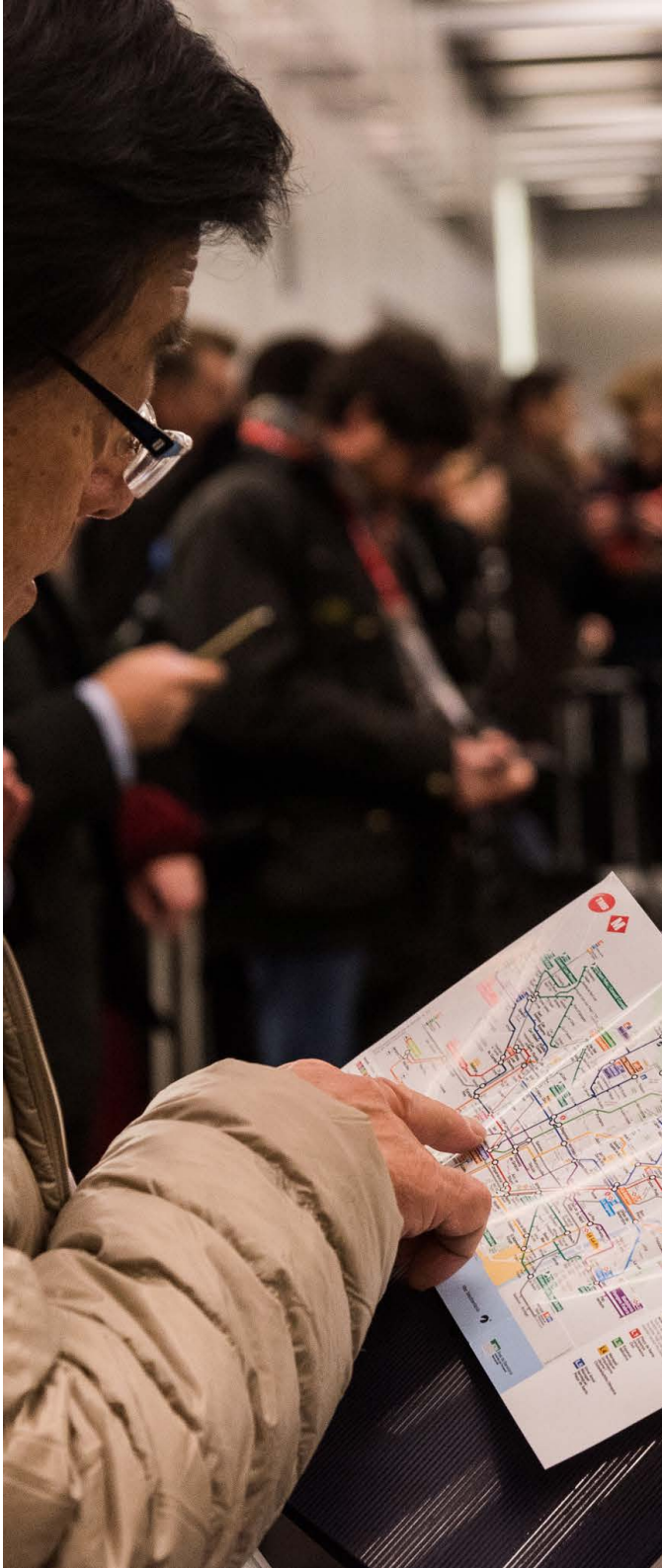


### Generalitat de Catalunya



### Autoritat del Transport Metropolità





**L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)** és la propietària de la totalitat de les accions de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i de Transports de Barcelona. L'àrea metropolitana ocupa 636 km<sup>2</sup> i està formada per 36 municipis, on viuen més de 3,2 milions de persones.

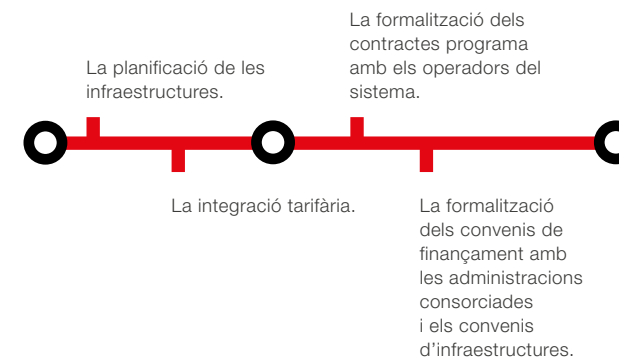
Pel que fa al transport i la mobilitat, l'AMB planifica i gestiona les xarxes d'autobusos i altres mitjans de transport públic, excepte els tramvies. Les competències en transport i mobilitat, a més de la planificació i la gestió, són:



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

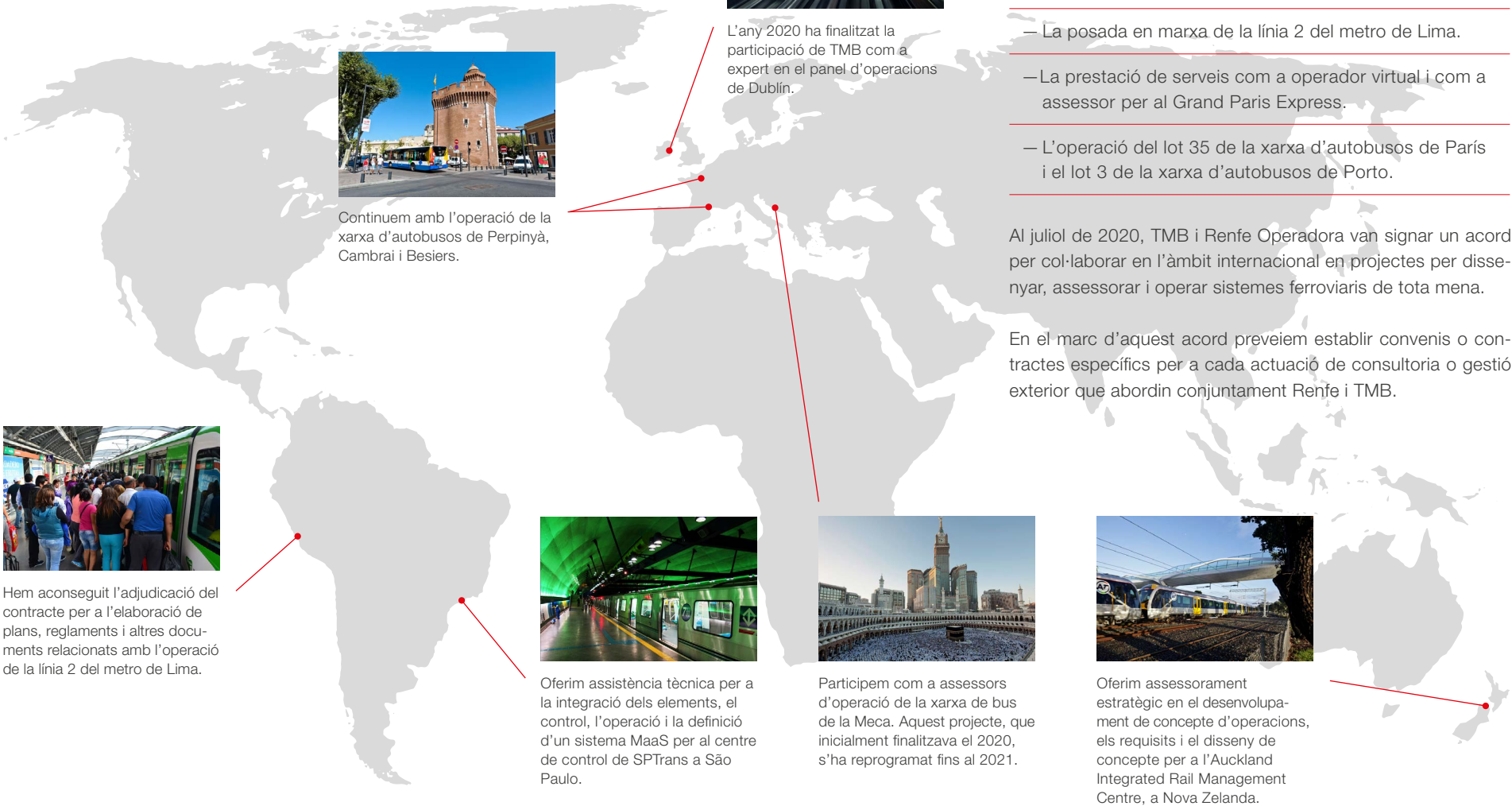
L'ATM té com a finalitat articular la cooperació entre les administracions públiques titulars dels serveis i de les infraestructures del transport públic col·lectiu de l'àrea de Barcelona que en formen part, així com la col·laboració amb les altres que, com l'Administració General de l'Estat, hi estan compreses financerament o són titulars de serveis propis o no traspassats. Entre les seves funcions, es troben les següents:



### 3.1.3. Negoci internacional

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

En aquest sentit, destaquem els projectes següents:



Continuem amb l'operació de la xarxa d'autobusos de Perpinyà, Cambrai i Besiers.



L'any 2020 ha finalitzat la participació de TMB com a expert en el panel d'operacions de Dublín.



Hem aconseguit l'adjudicació del contracte per a l'elaboració de plans, reglaments i altres documents relacionats amb l'operació de la línia 2 del metro de Lima.



Oferim assistència tècnica per a la integració dels elements, el control, l'operació i la definició d'un sistema MaaS per al centre de control de SPTrans a São Paulo.



Participem com a assessors d'operació de la xarxa de bus de la Meca. Aquest projecte, que inicialment finalitzava el 2020, s'ha reprogramat fins al 2021.



Oferim assessorament estratègic en el desenvolupament de concepte d'operacions, els requisits i el disseny de concepte per a l'Auckland Integrated Rail Management Centre, a Nova Zelanda.

A causa de l'elevada participació durant l'any en licitacions internacionals, resten encara processos pendents de resoldre en els quals TMB ha presentat oferta, com ara:

- La validació del manteniment pesat del metro de Panamà.
- La posada en marxa de la línia 2 del metro de Lima.
- La prestació de serveis com a operador virtual i com a assessor per al Grand Paris Express.
- L'operació del lot 35 de la xarxa d'autobusos de París i el lot 3 de la xarxa d'autobusos de Porto.

Al juliol de 2020, TMB i Renfe Operadora van signar un acord per col·laborar en l'àmbit internacional en projectes per dissenyar, assessorar i operar sistemes ferroviaris de tota mena.

En el marc d'aquest acord preveiem establir convenis o contractes específics per a cada actuació de consultoria o gestió exterior que abordin conjuntament Renfe i TMB.

## Organització i participació en actes internacionals

L'any 2020 TMB ha treballat en actes en línia, com la jornada «L'aposta de TMB per les energies verdes», la primera trobada i conferència internacional en línia, organitzada per TMB, que va reunir experts del sector de la mobilitat i des d'on la direcció de TMB va poder presentar els projectes que incorporen energies netes a TMB.

TMB s'ha esforçat a potenciar la seva imatge en entorns internacionals. Cal destacar sobretot la feina de preparació de la candidatura per al congrés internacional de transport públic, l'**UITP Public Transport Summit 2023**. Aquesta candidatura, formalitzada des del departament de Relacions Públiques de TMB juntament amb FGC, ha comptat amb el suport de Renfe, Fira de Barcelona i el Barcelona Convention Bureau. A finals d'octubre, el comitè de direcció de l'UITP va anunciar que Barcelona serà seu de la Global Public Transport Summit, la fira de transport públic més important del món.

L'organització ha rebut més d'una dotzena d'invitacions per participar en consorcis locals, catalans, estatals i europeus en relació amb propostes de projectes de recerca i desenvolupament. En aquest sentit, cal destacar la convocatòria de recerca i innovació de l'EIT Urban Mobility, en el marc del qual hem participat en tres propostes. Se n'han materialitzat dues:

---

– El projecte CDClean, que cerca mesurar l'eficàcia d'un biocida aplicat en superfícies de contacte potencial amb viatgers.

---

– El projecte CoAPS, que busca recomanar rutes alternatives de transport públic perquè l'ocupació dels vehicles sigui la més baixa possible.

---





## 3.2. Tendències i estratègia de TMB

### 3.2.1. Tendències i reptes del sector

En els últims anys, les poblacions urbanes han patit un increment en la densitat de població. Per aquest motiu, es fa indispensable que les ciutats disposin d'un transport públic robust, modern, eficient i sostenible. La tecnologia és un element clau per entendre l'evolució de la mobilitat futura. Aquesta tendència es pot veure reflectida en el foment de la conducció autònoma dels vehicles, la introducció progressiva de vehicles ecològics i menys contaminants, i el fenomen del *car sharing* a les ciutats principals.

Les poblacions urbanes tenen cada vegada més dificultats per mantenir els estàndards de qualitat de l'aire marcats per l'Organització Mundial de la Salut (OMS). Recentment, s'ha publicat un estudi elaborat per investigadors de l'IS-

Global de Barcelona, en col·laboració amb científics del Swiss Tropical and Public Health Institute (Suïssa) i de la Universitat d'Utrecht, que mostra la mortalitat a les metròpolis urbanes derivada del no compliment dels estàndards de qualitat de l'aire i, més en concret, de les partícules fines de matèria (PM 2,5) i del diòxid de nitrogen (NO<sub>2</sub>).

La ciutat de Barcelona ocupa la sisena posició de l'estudi —de 858 àrees metropolitanes analitzades— al rànquing de mortalitat associada al diòxid de nitrogen, amb 82 morts anuals evitables si es complissin de forma constant les recomanacions i 1.883 si s'igualesin els nivells de contaminació recomanats per l'OMS.

Una de les propostes principals de l'Ajuntament de Barcelona per resoldre aquest problema ha estat la implementació de la zona de baixes emissions (ZBE) de Barcelona, acotada per un perímetre que engloba gairebé tota la ciutat de Barcelona i els municipis de l'entorn en el qual es limita la mobilitat dels vehicles privats més contaminants amb restriccions de circulació en dies i franges horàries concretes.

La implantació de la ZBE plantejava un escenari d'increment de la demanda d'ús del transport públic en contraposició a la mobilitat privada al llarg de 2020. No obstant això, la situació de pandèmia mundial i les mesures de confinament i restricció de mobilitat decretades pel govern de l'Estat espanyol i per la Generalitat de Catalunya han provocat una reducció significativa en la demanda d'ús del transport públic.

D'aquesta manera, l'any 2020 ha tancat amb 333,4 milions de viatgers registrats, la qual cosa suposa una caiguda del 46,9% en comparació amb les xifres de l'any anterior, en el qual es van aconseguir 1.057 milions de validacions.

En aquest sentit, malgrat la caiguda dràstica en l'ús del transport públic, TMB ha fet un esforç notable per tal de mantenir l'oferta al màxim amb l'objectiu de garantir la seguretat i el confort dels viatgers, i de satisfer les necessitats de mobilitat durant les diferents fases de la pandèmia.

Cal destacar les actuacions de reforç dels protocols d'higiene i seguretat, de millora dels sistemes de ventilació, de manteniment de l'oferta habitual, d'instal·lació de mampares als busos i de comunicació de les obligacions, recomanacions i indicacions per garantir la seguretat dels usuaris (l'obligatorietat de la mascareta, l'aplicació de gel hidroalcohòlic i les indicacions d'evitar aglomeracions, així com de no menjar, beure i parlar, entre d'altres).

TMB ha injectat 180 milions d'euros extraordinaris per poder mantenir el servei i fer front a totes les mesures de protecció necessàries.

TMB és conscient d'aquestes tendències del sector i del paper clau que té l'organització en el desenvolupament d'un servei essencial per a la ciutadania. Per aquests motius, està treballant per millorar les infraestructures i la qualitat del servei. Per a l'any 2021, es preveu una recuperació progressiva de la demanda del transport públic, a mesura que es puguin anar eliminant les restriccions de mobilitat.



1

L'objectiu de cara a l'any 2021 és seguir prestant el nivell d'oferta de l'any 2020 en les millors condicions. Preveiem dur a terme les actuacions següents a la xarxa de metro en el marc del Contracte-Programa 2018-2021:

2

3

– Pla de Millora de l'oferta de metro 2017-2021, que suposa un increment de l'oferta actual de forma progressiva en aquest període. Des de l'1 de gener de 2021, totes les millores previstes en la tercera fase d'aquest pla estaran en funcionament.

4

5

– La posada en servei de la nova estació d'Ernest Lluch a la línia L5.

6

7

– La posada en servei de les 3 estacions del viaducte de la Zona Franca de la línia L10 Sud: Eco Park, Port Comercial i ZAL.

8

– El desenvolupament de les actuacions que calguin per adaptar TMB a les necessitats del projecte de la T-Mobilitat, que suposarà un canvi de paradigma en la gestió futura de la mobilitat.

9

10

– La instal·lació d'un sistema intel·ligent de ventilació de la xarxa de metro.

11

12

– La connectivitat elèctrica de les cotxeres de bus i de la xarxa convencional de metro a partir de les receptores de la línia L9.

En relació amb la xarxa de bus, preveiem les següents actuacions en el marc del Contracte-Programa 2018-2021:

– La continuïtat en la inversió d'electrificació de la flota de bus actual.

– L'electrificació de les línies H16 (ja finalitzada) i l'inici a les línies H12 i V15.

– La posada en servei dels 8 primers autobusos amb tecnologia d'hidrogen.

– La cerca i consolidació de subministraments de biogàs.

– La continuació de les obres d'ampliació de la cotxera verda de la Zona Franca-Port.

– L'anàlisi i l'ampliació del servei de bus a la demanda.

– La millora de l'eficiència a la nova xarxa a través de l'anàlisi i l'estudi del seu comportament.

– La millora de la velocitat comercial i accions de millora per adaptar TMB a la T-Mobilitat.

Durant l'any 2017 TMB va elaborar el Pla d'Empresa 2018-2021, que havia de ser la base del futur Contracte-Programa ATM-TMB 2018-2021. Aquest Pla d'Empresa incloïa tot un seguit d'actuacions de millora i ampliació de l'oferta que l'ATM havia aprovat durant l'any 2017.



1

El Consell d'Administració de l'ATM del 28 de desembre de 2017 va aprovar el Contracte-Programa entre l'ATM i TMB per a l'any 2018, que ha de formar part del futur Contracte-Programa ATM-TMB quadriennal (2018-2021). Les necessitats de subvenció previstes per a l'any 2018 que es van incloure al Contracte-Programa aprovat ascendien a 529.445 milers d'euros.

2

3

4

5

6

En sessió de data 13 de desembre de 2018, el Consell d'Administració de l'ATM va aprovar la renovació de 42 trens de la sèrie 3000 i 4000, el Pla de Renovació d'Autobusos per al període 2019-2021 i la incorporació de les necessitats derivades al Contracte-Programa que s'havia de subscriure entre l'ATM i TMB.

7

8

El 20 de desembre de 2019 es va signar el Contracte-Programa ATM-TMB per al període 2018-2019, que inclou les necessitats de subvenció dels anys 2018 i 2019 per import de 542.831 milers d'euros.

9

10

11

12

El Consell d'Administració de l'ATM de data 21 de desembre de 2020 va aprovar el Contracte-Programa per a l'any 2020, que inclou unes necessitats totals de subvenció per import de 593.454 milers d'euros, i una aportació màxima de l'ATM de 578.635 milers, atès que l'aportació de l'Administració General de l'Estat (AGE) ha estat inferior a la prevista inicialment per l'ATM. A més a més, el Contracte-Programa recull unes necessitats addicionals per import de 179.341 milers d'euros, derivades de l'impacte de la COVID-19.

El mateix Consell d'Administració de l'ATM va prendre els acords següents en relació amb el Pla d'Inversions de la flota de bus i metro, a sol·licitud de TMB:

---

– Autoritzar la compra de 8 nous trens per substituir els actuals 6 trens de la sèrie 2000 i 2 trens destinats a la línia L4 per millora-ne l'interval de pas. Aquests 8 trens ja estan comptats com una ampliació, prevista legalment, del contracte actual de renovació dels 42 trens autoritzats per l'ATM al desembre de 2018.

---

– Autoritzar l'operador TMB per tal que continui efectuant les actuacions necessàries amb l'objectiu de dur a terme les inversions en relació amb la compra de 24 nous trens destinats a l'ampliació de l'oferta de les línies L1 i L5, així com la compra de 297 autobusos corresponents al Pla de Flota 2021-2024. Aquestes inversions resten condicionades a la disponibilitat de fons necessaris per tal de fer front a les necessitats més grans d'inversió i de manteniment de les despeses d'explotació corresponents.

---

La definició del Pla Estratègic TMB 2025 es desenvoluparà durant el 2021 i consistirà a identificar i definir les línies d'actuació estratègica per al període 2021-2025 en compliment de la missió de servei públic.

El pla concep el grup TMB amb una visió integral, des de diferents punts de vista:

---

– Societari: per al conjunt de societats i empreses que conformen el grup.

---

– De negocis i serveis: metro, bus i negocis corporatius.

---

– Funcional i de gestió: s'hi inclouran també els reptes i les actuacions en els diferents àmbits de gestió (xarxa de metro, xarxa de bus, màrqueting, organització i persones, tecnologia, finances, medi ambient, responsabilitat social corporativa, entre d'altres) que han de contribuir a assolir el pla.

---

El projecte per a l'elaboració del Pla Estratègic s'estructurarà en quatre grans blocs d'activitat:

---

– Anàlisi de la situació actual.

---

– Formulació estratègica.

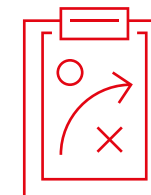
---

– Definició de l'execució del pla.

---

– Comunicació del pla.

---



## 3.2.2. Mapa i línies estratègiques de TMB

### Mapa estratègic

TMB promou la millora contínua en la prestació d'un servei essencial per a la ciutadania assumint els reptes de futur que generen els canvis. Són criteris fonamentals de la gestió **la cultura de la innovació, la millora constant, el rigor i la transparència.**

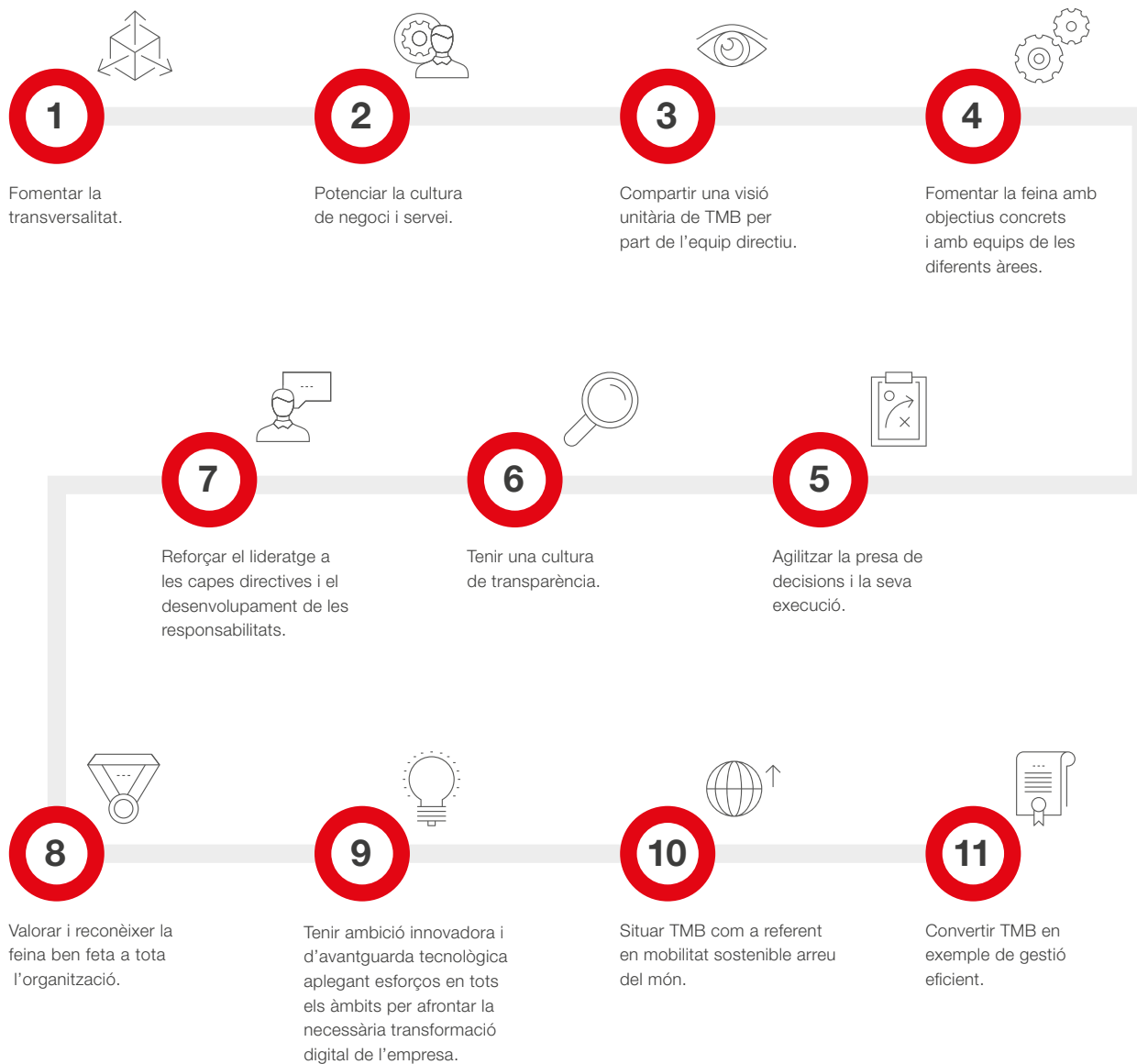
El nostre objectiu principal és esdevenir una empresa pública de referència. Amb aquest objectiu, TMB impulsa tots els seus programes d'actuació, la protecció del medi ambient, l'estalvi d'energia, la promoció de la inclusió social i l'impuls de les polítiques d'accessibilitat, vectors **d'una mobilitat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

TMB assumeix el seu compromís amb la responsabilitat social en l'àmbit dels processos i pel que fa a les finances, les persones, els clients i la ciutadania a través del mapa estratègic de TMB de 2019. Cal destacar que es regeix per principis com el manteniment d'unes relacions laborals basades en el diàleg, la potenciació del desenvolupament personal i professional, l'adequació dels processos amb visió de sostenibilitat i la millora de la qualitat i la seguretat del servei, entre d'altres.

L'organització està treballant en un projecte de definició del Pla Estratègic 2025, que es desenvoluparà al llarg de 2021, en el qual s'identificaran i definiran les línies d'actuació estratègica de les diverses activitats de TMB per al període 2021-2025.

### Línies estratègiques

A principis de 2020, la nova direcció va presentar les noves línies estratègiques i la nova organització de TMB, que té com a **objectius fonamentals:**



Aquests objectius fonamentals es tradueixen en un conjunt d'accions concretes:

1



Tenir un equip de direcció **alineat amb la visió i la cultura** de TMB.

2



Incorporar criteris de **sostenibilitat econòmica** a totes les àrees.

3



Treballar per aconseguir una **col·laboració més profunda i propera amb les administracions**.

4



Definir l'**estratègia i l'organització** de TMB a les àrees Internacional, d'Innovació i de Transformació Digital.

5



Instaurar un **organigrama més compacte** per afavorir una gestió més eficient.

6



Normalitzar les **relacions sindicals** i la col·laboració amb els sindicats.

7



Exercir el paper de lideratge i decisió que correspon a TMB en tots els espais relacionats amb la mobilitat de Barcelona per **guanyar en prestigi** de coneixement i eficàcia.

8



Fer front a **projectes transversals** que afecten tot TMB: de transformació, de sostenibilitat, d'innovació, de posicionament en l'ecosistema de mobilitat, de resposta als reptes de mobilitat i de responsabilitat social.

## Els objectius fonamentals i les actuacions esmentades parteixen d'uns **compromisos bàsics:**



### Amb la ciutadania

El client com a centre de l'activitat de TMB.  
Excel·lència en el servei de transport.  
Informació puntual sobre el servei a la ciutadania.  
Servei integral de mobilitat.



### Amb el personal

Reconeixement i igualtat d'oportunitats.  
Potenciació del treball en equip i la transversalitat.  
Estímul del creixement personal i professional.  
Desenvolupament del talent.



### Amb la societat

Organització orientada al servei públic.  
Transparència.  
Eficàcia en la gestió.  
Aposta per la sostenibilitat climàtica i el medi ambient.



### 3.2.3. Pla de Responsabilitat Social i Sostenibilitat



### Compromís amb els ODS i l'Agenda 2030

TMB treballa per tal que les ciutats esdevinguin espais al servei del desenvolupament sostenible i perquè tothom, sense exclusió, pugui trobar resposta a les necessitats d'accés a l'educació, la feina, la sanitat, la cultura i l'oci, de manera que la satisfacció d'aquestes necessitats garanteixi les de les generacions futures.

D'aquesta manera, els **Objectius de Desenvolupament Sostenible** (ODS) de les Nacions Unides —creats l'any 2015 amb el consens de 192 estats membres i la negociació amb la societat civil, les organitzacions i altres parts interessades—, permeten crear un referent que ajuda TMB en el propòsit de contribuir a la societat i millorar la relació amb el planeta.

En aquest sentit, aquest any 2020, TMB ha fet un pas ferm per concretar la contribució als ODS i l'Agenda 2030 sintetitzant i recollint totes les iniciatives que fa més de 10 anys que desenvolupa l'organització en un **Pla de Responsabilitat Social i Sostenibilitat**.

Com a operadors de referència del transport públic, volem contribuir al model de desenvolupament sostenible i a una societat més:

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



Al llarg de l'any 2020 s'han desenvolupat les primeres fases del projecte d'elaboració del Pla de Responsabilitat Social i Sostenibilitat de TMB, a través de l'anàlisi documental, les entrevistes amb la totalitat de responsables d'àrees i la definició de reptes.

Aquest pla continuarà el marc estratègic, conceptual i operatiu, el model de gestió i els mecanismes de seguiment i avaluació, així com el quadre d'àmbits d'impacte, objectius, indicadors i fites. La definició del pla ha pres com a referència un conjunt de tendències, normes i estàndards en matèria de sostenibilitat:

- Els Objectius de Desenvolupament Sostenible i les fites de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.
- La Llei 11/2018, de 28 de desembre, de divulgació d'informació no financera i diversitat.
- La guia de la Global Reporting Initiative (GRI).

El propòsit és aprovar el Pla de Responsabilitat Social i Sostenibilitat fomentant la participació de tothom de manera que culmini en un quadre de comandament amb un conjunt d'indicadors clau que s'integrin en els sistemes de gestió de TMB, com a element de referència per avançar en sostenibilitat.

TMB ha dut a terme una primera anàlisi de la seva contribució a l'assoliment dels ODS més rellevants en relació amb l'activitat que desenvolupa. Així doncs, a continuació es mostra el conjunt dels principals ODS afectats per l'activitat de TMB, així com les iniciatives, els projectes i les accions que durà a terme l'organització en relació amb els objectius.

## Iniciatives de TMB en el marc dels ODS



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



### Fites

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

### Iniciatives de TMB

- Actuacions per garantir l'accessibilitat universal: el 92% de la xarxa de metro està adaptada a persones amb mobilitat reduïda i, des de 2007, hi ha plena accessibilitat a la xarxa de bus.
- Obtenció de la certificació COVID-19 d'Applus, que ha permès definir mesures concretes per tal reduir les possibles vies de contagi.

- Presentació del document base per a l'elaboració del Pla de Prevenció de l'Assetjament Sexual i per Raó de Sexe a les xarxes de bus i metro.

- Posada en marxa del sistema de videovigilància embarcada a dues línies de bus i a la totalitat dels trens de la línia L5.

- Posada en servei de nous trens: 4 trens a la línia L5, 2 a la línia L3, 1 a la línia L4 i 2 a la línia L1.

- Renovació de la flota d'autobusos en el marc del Pla de Renovació d'Autobusos 2019-2021, que ha permès adjudicar 77 vehicles ambientalment eficients.

- Facilitació de l'ús del transport públic entre els col·lectius més vulnerables.

### Fites

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

### Iniciatives de TMB

- Difusió del fons patrimonial de l'organització a través de la Fundació TMB.
- Promoció de la conservació de vehicles històrics, la documentació, els edificis històrics i els materials catalogats.

### Fites

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

### Iniciatives de TMB

- El 66,2% dels vehicles propulsats són amb gas natural comprimit, híbrids o elèctrics.
- Progressiva conversió de la flota d'autobusos de TMB en una de més sostenible a partir de la introducció de vehicles híbrids i elèctrics.







## Construir infraestructures resilents, promoure la industrialització sostenible i fomentar la innovació

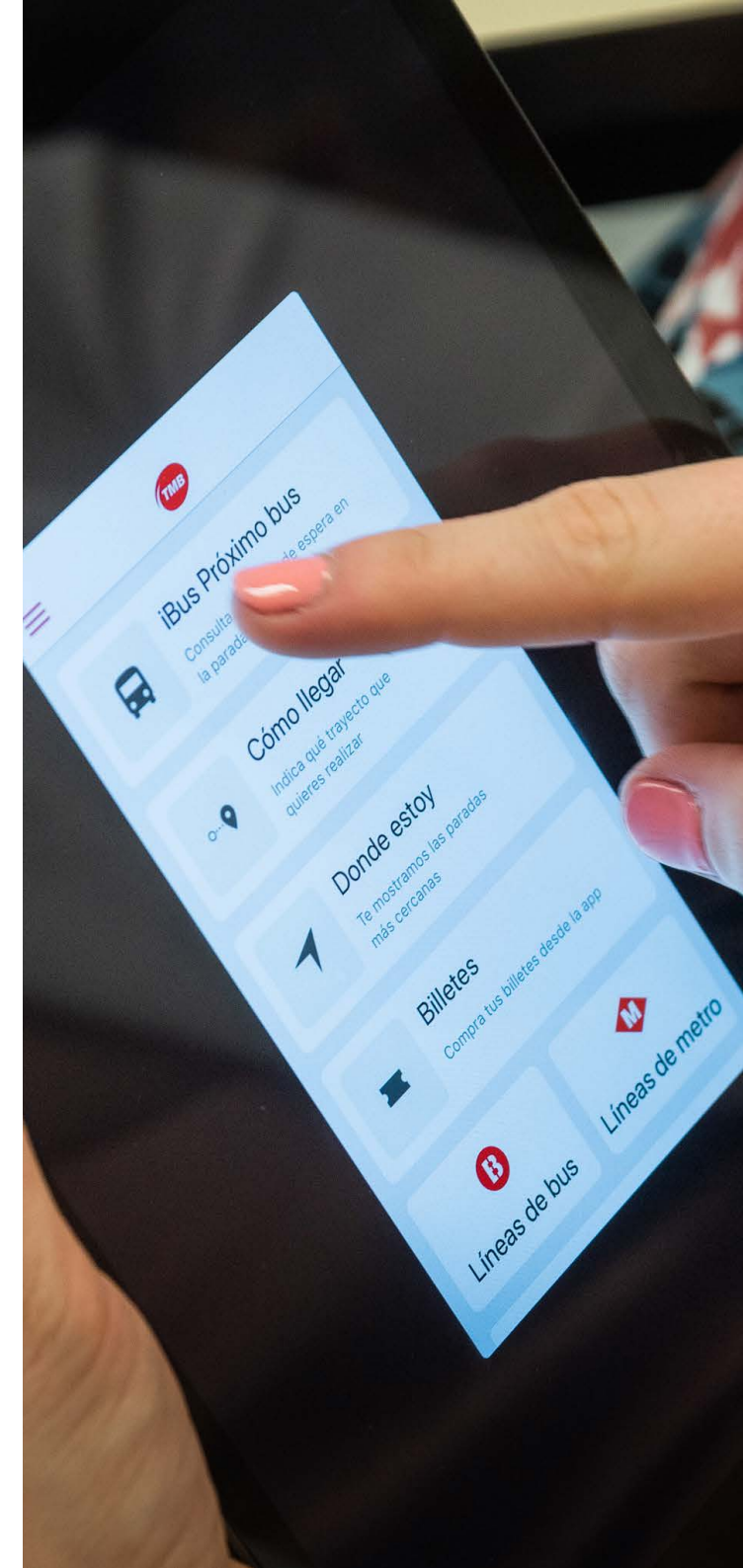


### Fites

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

### Iniciatives de TMB

- Potenciació de l'àrea d'innovació de TMB amb criteris de sostenibilitat com a base per implantar noves propostes d'actuació.
- Desenvolupament d'un nou model de gestió de la innovació per tal de sistematitzar el procés i garantir una aportació contínua de valor.
- Creació de la plataforma TMBInnova i ampliació de les hores de formació en innovació per a tot el personal.
- Ampliació del pressupost d'inversió en innovació, amb la previsió de 200.000 euros per a 2021.
- Participació en projectes de recerca, innovació i desenvolupament en l'àmbit europeu, amb l'objectiu de crear sinergies i compartir coneixements amb organitzacions i associacions del sector.





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

#### Fites

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

#### Iniciatives de TMB

— Des de l'any 2018, tota l'electricitat en alta tensió que compra TMB és de fonts d'origen renovable. A més, des de 2016, tota l'electricitat en baixa tensió també ho és.

#### Fites

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

#### Iniciatives de TMB

- Disposició d'una política energètica que permeti desenvolupar projectes per fomentar l'estalvi i l'eficiència energètica.
- Renovació contínua de l'enllumenat de la xarxa de metro. Aquest any 2020, s'han substituït 2.923 bombetes fluorescents i 1.941 projectors de vapor de mercuri per enllumenat amb tecnologia LED.
- Incorporació d'un sistema de regulació i control dinàmic per tal d'ajustar l'enllumenat a les necessitats de cada zona i a cada moment del dia.
- Projecte d'interconnexió de les receptores d'energia de la línia L9 a la xarxa convencional.



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

#### Fites

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

#### Iniciatives de TMB

- El 66,2% dels vehicles són propulsats amb gas natural comprimit, híbrids o elèctrics.
- Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha reduït en un 97,1% les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle des de l'any 2017.
- Transports de Barcelona ha reduït en un 15,1% les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle des de l'any 2017.
- Des de 2018, tota l'electricitat en alta tensió que compra l'organització prové de fonts d'origen renovable, així com l'electricitat en baixa tensió.

- Ens hem dotat de carregadors elèctrics per a la flota auxiliar de furgonetes als tallers de metro.
- Transports de Barcelona ha participat en projectes de lluita contra el canvi climàtic, com ara els projectes europeus ASSURED, JIVE 2 i Life Nimbus, entre d'altres.





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



Persones

### Fites

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

### Iniciatives de TMB

- Programa per enfortir la cultura d'igualtat d'oportunitats i no discriminació en tots els processos de TMB.
- Elaboració del mapa integral d'igualtat, diversitat i no discriminació de TMB.
- Formació a tot el personal.
- Elaboració del Pla de Prevenció de l'Assetjament Sexual i per Raó de Sexe per a les xarxes de metro i bus.

- Desenvolupament d'accions per sensibilitzar la ciutadana envers la igualtat d'oportunitats dels homes i les dones, i combatre qualsevol forma de violència masclista.

### Fites

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

### Iniciatives de TMB

- Elaboració del Pla de Prevenció de l'Assetjament Sexual i per Raó de Sexe per a les xarxes de metro i bus.
- Desenvolupament d'accions per sensibilitzar la ciutadana envers la igualtat d'oportunitats dels homes i les dones, i combatre qualsevol forma de violència masclista.

### Fites

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

### Iniciatives de TMB

- Anàlisi i seguiment de la composició de la plantilla sota la perspectiva de gènere.
- Elaboració dels plans d'igualtat de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona, i inici del procés d'actualització d'acord amb les darreres reglamentacions en la matèria.





Promoure el creixement econòmic sostingut, inclusiu i sostenible, l'ocupació plena i productiva, i una feina digna per a tothom

#### Fites

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

#### Iniciatives de TMB

- 47.818 hores lectives de formació.
- 86,6 % de la plantilla amb contracte indefinit i, dins d'aquests, el 78,5 % a temps complet.
- Programes d'ajuda a l'ocupabilitat continuada amb la plataforma GoodHabit.
- Potenciació de l'àrea d'innovació de TMB amb criteris de sostenibilitat com a base per implantar noves propostes d'actuació.
- Desenvolupament d'un nou model de gestió de la innovació per tal de sistematitzar el procés i garantir una aportació contínua de valor.
- Creació de la plataforma TMBInnova i ampliació de les hores de formació en innovació per a tot el personal.

#### Fites

8.5. Per a 2030, aconseguir l'ocupació plena i productiva, i garantir una feina digna per a tots els homes i les dones, inclosos el jovent i les persones amb discapacitat, així com la igualtat de remuneració per la feina del mateix valor.

#### Iniciatives de TMB

- 259 persones amb discapacitat treballen a TMB, de manera que representen el 3,1 % del personal total.
- Aquest any 2020, s'ha obert un procés de selecció a través d'una oferta laboral destinada al col·lectiu de persones amb dificultat d'integració per raó de la seva capacitat intel·lectual o cognitiva.
- TMB vetlla per la igualtat de remuneració entre les dones i els homes. En el cas del bus, la bretxa salarial és del -2,1 %, al metro és del 6,4 %, a Projectes i Serveis de Mobilitat és del 4,8 % i a Transports Metropolitans de Barcelona és del 14,1 %.
- Hem elaborat els plans d'igualtat de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona, i hem engegat el procés d'actualització d'acord amb les darreres reglamentacions en la matèria.



## Persones

#### Fites

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

#### Iniciatives de TMB

- Disposició de convenis col·lectius específics per al personal de metro i bus.
- Diàleg i comunicació constant amb la representació del personal de l'organització, representats als respectius comitès d'empresa.
- Sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina d'acord amb la norma internacional ISO 45001.
- 90 % d'activitats preventives del programa de vigilància dels riscos laborals completades.
- Formació del personal en matèria de salut i seguretat a la feina.
- Foment de la salut del personal a través de diversos programes.
- Desenvolupament d'accions preventives per tal de garantir la salut i la seguretat a les nostres instal·lacions i els nostres vehicles.



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

**Fites**  
4.4. Per a 2030, augmentar substancialment el nombre de joves i adults que tenen les competències necessàries, en particular tècniques i professionals, per accedir a l'ocupació, una feina digna i l'emprenedoria.

- Iniciatives de TMB**
- 139.306 hores d'assistència a formació totals al personal l'any 2020.
  - 47.818 hores lectives de formació.
  - Potenciació de la formació en línia.

**Persones**

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

- Iniciatives de TMB**
- Foment de les visites educatives i de les activitats de suport a la recerca educativa a través del projecte TMB Educa de la Fundació TMB.
  - Segell de Qualitat Educativa del Consell de Coordinació Pedagògica a la tasca de TMB Educa.
  - Formacions específiques per al personal en matèria d'igualtat d'oportunitats.
  - Connexió del programa de patrimoni històric de TMB amb la transformació social i els ODS.



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

#### Fites

16.5. Reduir substancialment totes les formes de corrupció i suborn.

#### Iniciatives de TMB

- Implantació del programa per a la prevenció dels riscos penals (*compliance*).
- Revisió i actualització del contingut del Codi Ètic i de Conducta de TMB.
- Disposició d'un comitè d'ètica i un canal ètic per a possibles denúncies.

#### Fites

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

#### Iniciatives de TMB

- Actualització del Portal de Transparència de TMB incorporant nous apartats i informació nova.
- Tramitació i resposta de 63 sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Activitats de coordinació entre el departament de Bon Govern de l'organització amb l'Agència de Transparència de l'AMB.

#### Fites

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

#### Iniciatives de TMB

- Accés a la informació corporativa objecte de publicitat activa, per tal que la ciutadania pugui conèixer la gestió del transport públic de Barcelona.
- Tramitació i resposta de 63 sol·licituds d'accés a la informació pública.





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



### Fites

17.14. Millorar la coherència de les polítiques per al desenvolupament sostenible.

### Iniciatives de TMB

— Elaboració del Pla de Responsabilitat Social i Sostenibilitat, i anàlisi de la contribució de TMB a través de les seves activitats a l'assoliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides.

### Fites

17.15. Respectar el lideratge i la política de cada país per establir i aplicar polítiques orientades a erradicar la pobresa i promoure el desenvolupament sostenible.

### Iniciatives de TMB

— Pla de Cooperació i Solidaritat de TMB.

— Col·laboracions amb els col·lectius més vulnerables i amb el tercer sector social. Cal destacar els 11 serveis especials de bus, que han beneficiat 279 persones de col·lectius en risc d'exclusió social, així com la col·laboració amb el Consorci Sanitari, el SEM i els Bombers de Barcelona en el trasllat de pacients afectats per la COVID-19.

### Fites

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

### Iniciatives de TMB

— Implantació del sistema de gestió i marc de relacions amb els grups d'interès.

— Consolidació de la política de compra responsable i sostenible.

— Actualització de l'argumentari d'identitat corporativa de TMB amb els criteris de responsabilitat social i mobilitat sostenible com a atributs essencials i diferencials de la marca TMB.





## Foment de la comunitat local

Més del 98,7% de les adquisicions fetes l'any 2020 han estat a empreses espanyoles i, dins d'aquestes, el 67,7% han estat dins la demarcació de Barcelona i el 5,6% a empreses de la resta de Catalunya. Respecte de l'any anterior, han augmentat en 1,3 punts les compres a empreses espanyoles, sobretot a causa del creixement de les adquisicions fetes a la resta de Catalunya.

	Any 2020	Any 2019
<b>Espanya</b>	<b>98,67 %</b>	<b>97,39 %</b>
Província de Barcelona	67,65 %	66,43 %
Resta de Catalunya	5,59 %	2,53 %
Resta d'Espanya	25,43 %	28,43 %
<b>Fora d'Espanya</b>	<b>1,33 %</b>	<b>2,61 %</b>

En el darrer trimestre de l'any, TMB ha dut a terme un estudi en col·laboració amb la Universitat Pompeu Fabra per tal de determinar l'**impacte econòmic de l'activitat de TMB**.

Aquest estudi ha inclòs dos vessants:

— L'impacte en l'economia.

— La valoració de l'aportació social, basada en l'estalvi que TMB genera en externalitats negatives per a la societat (congestió, contaminació, accidents, canvi climàtic, entre d'altres).



## Compra responsable

TMB és conscient dels impactes ambientals, socials i econòmics que genera amb les seves compres. Per aquest motiu, l'organització integra criteris de responsabilitat social i ambiental en l'adquisició de productes i serveis.

L'any 2020 s'ha aprovat la nova versió del procediment P716, que s'adequa als requeriments de la nova llei de contractació. L'ambientalització de la compra dels grups prioritaris es garanteix amb l'aplicació de les instruccions tècniques per introduir criteris de sostenibilitat en la contractació. TMB té previst ampliar en els propers anys el ventall de grups prioritaris en funció de les polítiques de compra verda. Per a la compra de béns i serveis catalogats que no compleixen els criteris d'obligatorietat, el sol·licitant té l'opció d'ambientalitzar la compra, demanant l'assessorament necessari al departament de Medi Ambient.

Per tal d'afavorir i potenciar la incorporació de criteris ambientals a les compres, al llarg d'aquest any s'ha treballat en el disseny i la configuració del procés d'automatització de la comunicació de criteris ambientals als promotors o adjudicataris, a través de l'aplicació corporativa SAP. En aquest sentit, també s'ha creat una base de dades amb una recopilació de criteris ambientals que cal aplicar a les contractacions, tenint en compte les polítiques de compra verda en l'àmbit europeu, autonòmic i local.

TMB té previst introduir el sistema definit per automatitzar la incorporació de criteris ambientals a SAP durant el primer trimestre de 2021. Aquesta iniciativa anirà acompanyada d'una campanya de comunicació i formació destinada als peticionaris de la nova metodologia establerta. Actualment, tots els plecs de condicions particulars de

TMB incorporen un apartat específic d'obligacions generals en matèria ambiental i social, que especifica l'obligació de conèixer i complir:



Pel que fa als continguts específics de la GRI que estableixen un conjunt de requeriments socials i ambientals per als proveïdors, TMB no disposa dels indicadors requerits, ja que no té establertes condicions particulars d'execució. No obstant això, tots els proveïdors han de complir les obligacions generals en matèria social i ambiental establertes als plecs de condicions particulars de TMB. Els continguts específics de la GRI esmentats anteriorment són:

**GRI 308:** Avaluació ambiental de proveïdors.

**GRI 407:** Llibertat d'associació i negociació col·lectiva.

**GRI 408:** Treball infantil.

**GRI 409:** Treball forçós o obligatori.

**GRI 414:** Avaluació social de proveïdors.





# 4

**Serveis de qualitat, innovadors i segurs**

---

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

# 4.1. Qualitat en el servei de TMB

## 4.1.1. Passatgers transportats

Després de superar durant anys consecutius el nombre de viatgers transportats, els serveis de metro i bus han patit una davallada notable de viatgers l'any 2020, a causa de la disminució de la mobilitat derivada de la crisi sanitària de la COVID-19. Les mesures de prevenció de contagis decretades per les autoritats des del mes de març relacionades amb la restricció de la mobilitat, la limitació de les activitats d'oci, el teletreball, l'atur i la manca de turisme expliquen el descens de viatgers, amb dades que representen un 47% menys respecte de l'any anterior al metro i un 46,4% menys a la xarxa de bus.

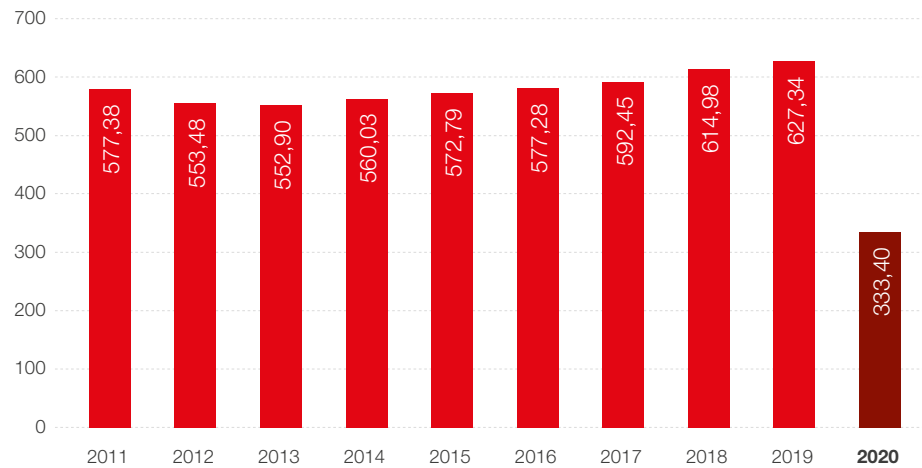
Cal destacar també que el servei del Bus Turístic és el que ha patit més aquesta davallada, a causa de la suspensió del servei a partir del 14 de març, tot i la creació de Barcelona Panoràmica, un servei adreçat al públic local, que va funcionar des del 10 de juliol fins al 1 de novembre.

Pel que fa al Telefèric de Montjuïc, ha patit una forta davallada quant al nombre de viatgers, a causa de la suspensió del servei des del 14 de març fins al 29 de juny de 2020.



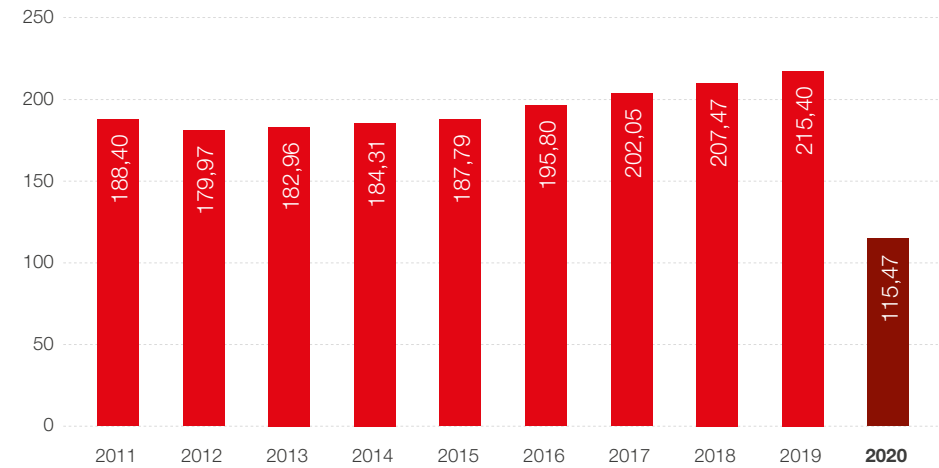
### Evolució dels viatgers a TMB (amb transport d'oci inclòs)

(milions de viatgers)



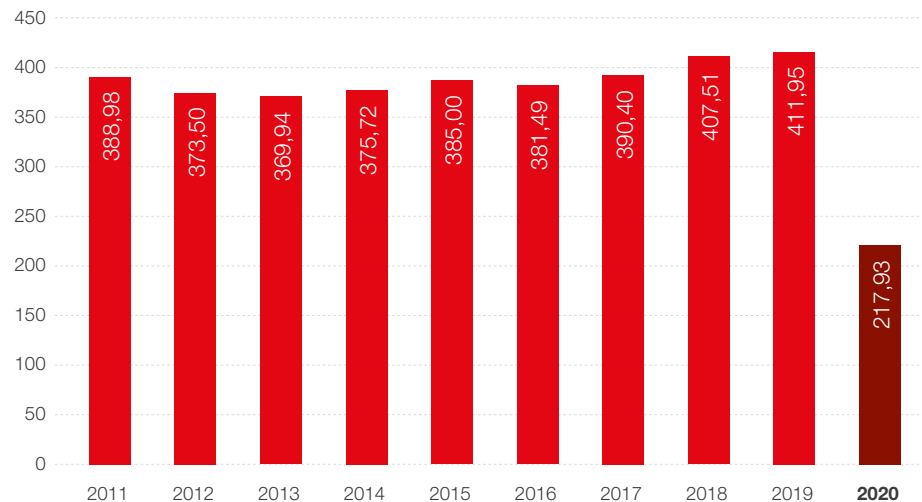
### Evolució dels viatgers a la xarxa de bus (amb transport d'oci inclòs)

(milions de viatgers)



### Evolució dels viatgers a la xarxa de metro

(milions de validacions)



### Evolució dels viatgers del Telefèric de Montjuïc

(milers de viatgers)



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12



## Viatgers transportats per TMB

(milions)

	2020	2019	Diferència	Dif. %
Xarxa de metro	217,93	411,95	-194,02	-47,1
<b>Total Ferrocarril Metropolità de Barcelona</b>	<b>217,93</b>	<b>411,95</b>	<b>-194,02</b>	<b>-47,1</b>
Xarxa de bus	115,08	211,10	-96,02	-45,5
Bus Turístic	0,39	4,30	-3,91	-90,9
<b>Total Transports de Barcelona</b>	<b>115,47</b>	<b>215,40</b>	<b>-99,93</b>	<b>-46,4</b>
<b>Total TMB</b>	<b>333,40</b>	<b>627,34</b>	<b>-293,95</b>	<b>-46,9</b>

Les perspectives de recuperació de la demanda per a 2021 estan vinculades a l'evolució de les restriccions de l'activitat i de la mobilitat. Les administracions i els operadors de transport s'han adaptat a la situació excepcional causada per la pandèmia reforçant i certificant els protocols de seguretat i higiene, millorant els sistemes de ventilació, mantenint l'oferta habitual, instal·lant mampares als autobusos i comunicant les obligacions, recomanacions i indicacions per garantir la seguretat dels usuaris.





## 4.1.2. Dades principals de la xarxa de metro i bus

### Oferta de servei

El pla de millora de l'oferta previst per al 2020 s'ha hagut de modificar com a conseqüència de la COVID-19. Durant l'any s'ha anat adaptant l'oferta de manera dinàmica per fer front a les necessitats derivades de la crisi sanitària. S'ha superat l'increment planificat, millorant tant l'oferta d'hivern com la d'estiu amb reforços que oscil·len entre el 6 i el 20% en funció de la franja del dia i la línia. Les línies L1 i L5 han operat amb tota la flota disponible en les franges horàries amb més demanda. En concret, s'ha fet un esforç molt important a l'hora punta del matí (de 6 a 10 hores) per circular amb tots els trens disponibles a les línies L1 i L5. També s'ha reforçat l'oferta de les hores vall i punta de la tarda, ja que amb la pandèmia s'ha desdibuixat el concepte d'hora punta i hora vall.

Així mateix, l'any 2020 s'han posat en servei 4 trens nous de la sèrie 5000 a la línia L5, 2 trens nous de la sèrie 5000 a la línia L3, 1 tren nou de la sèrie 9000 a la línia L4 i 2 trens nous de la sèrie 6000 a la línia L1, els quals han servit per incrementar l'oferta de transport.

Malgrat la reducció de places per quilòmetre globals, algunes línies de metro han augmentat l'oferta respecte de l'any anterior. En el cas de la línia L5, les places per quilòmetre han crescut un 2,3%, gràcies a l'adquisició de 4 nous trens i l'ús de tota la flota disponible en les franges horàries de

més demanda. Pel que fa a la línia L9/10 Sud, l'increment de l'1,2% de places per quilòmetre es deu a la inauguració de les estacions Provençana i Ciutat de la Justícia, durant el 2019, i de Zona Franca, l'1 de febrer de 2020.

El nombre de places per quilòmetre ofertes de metro al llarg de 2020 ha estat de 17.268 milions, fet que ha suposat un descens del 2,0% respecte de l'any anterior, malgrat els increments d'oferta aplicats. També a causa de la pandèmia, des del març i fins a dia d'avui, hi ha hagut una restricció del servei nocturn, que ha comportat la reducció de 2 hores de servei els divendres i de 5 hores els dissabtes.

Pel que fa a la xarxa de bus, tota l'oferta de l'exercici ha estat marcada per les indicacions rebudes pel PROCICAT i l'ATM en les diferents fases de la pandèmia. Cal destacar, en aquest context, la suspensió del Mobile World Congress i l'aturada de l'activitat habitual del Bus Turístic.

D'aquesta manera, durant l'estat d'alarma decretat pel Govern central, l'oferta s'ha anat ajustant a les diferents restriccions de mobilitat garantint sempre els nivells màxims d'ocupació permesos.

El nombre de places per quilòmetre ofertes de la xarxa de bus ha estat de 3.346 milions, la qual cosa ha suposat un descens del 10% respecte de l'any anterior.

### Places per quilòmetre ofertes

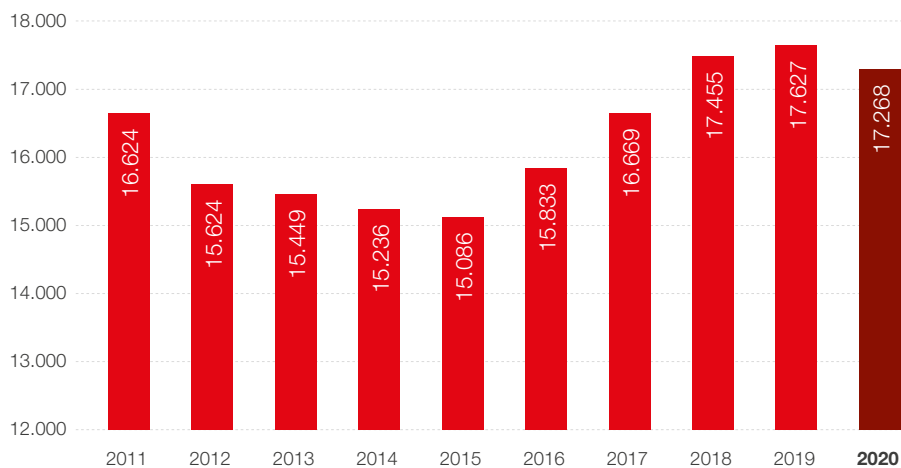
(milions)

	2020	2019	Diferència	Dif. %.
Metro	17.268,33	17.627,00	-358,67	-2,0
Transports de Barcelona	3.346,07	3.718,10	-372,03	-10,0
<b>TMB</b>	<b>20.614,39</b>	<b>21.345,09</b>	<b>-730,70</b>	<b>-3,4</b>

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

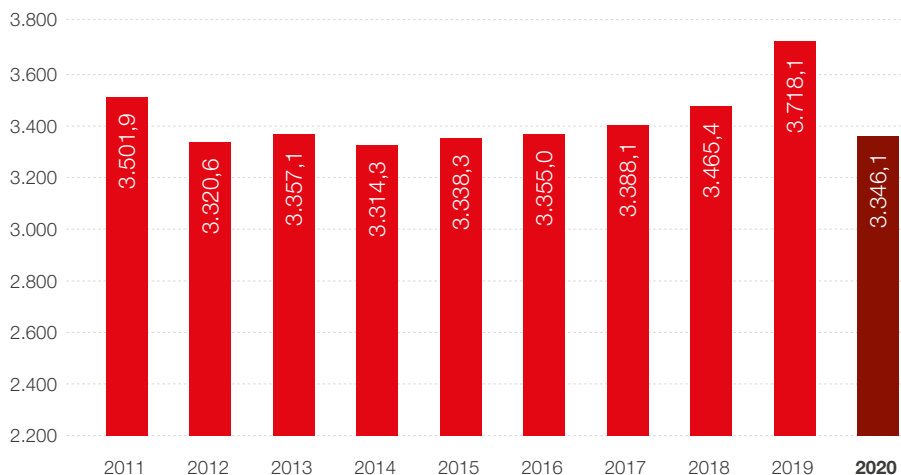
### Evolució de les places per quilòmetre ofertes a la xarxa de metro

(milions)



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

(milions)



L'oferta de cotxes per quilòmetre útils ha disminuït a la xarxa de metro en un 2,3 % respecte de l'any anterior i un 10,4 % a la xarxa de bus pels motius esmentats anteriorment.

### Cotxes per quilòmetres útils

(milers)

	2020	2019	Diferència	Dif. %	Viatgers/cotxe per quilòmetre útil
Metro	92.895,6	95.100,50	-2.204,9	-2,3	2,35
Transports de Barcelona	38.964,6	43.508,07	-4.543,46	-10,4	2,96



- <
- ↑
- >

## Dades de la xarxa de metro

Línia	Quilòmetres	Nombre d'estacions	Trens programats en hora punta	Interval de pas en hora punta	Velocitat comercial (km/h)
1	20,2	30	34	2 min 56 s	26,6
2	12,8	18	20	3 min 15 s	27,1
3	17,8	26	26	3 min 23 s	26,2
4	16,5	22	20	3 min 51 s	28,4
5	18,6	26	35	2 min 34 s	26,6
L9/10 Nord	10,4	12	6 i 4	6 min 4 s***	30,6/32,7
L9/10 Sud	23,7	20	9 i 4	7 min 20 s****	37,7/30,9
11	2,3	5	2	7 min 30 s	24
Funicular	0,7	2	2	10 min 00 s	18
<b>Total xarxa</b>	<b>123,0</b>	<b>161</b>	<b>162</b>		

\* La línia L11 té 3 trens de 2 cotxes i la resta de línies tenen trens quintuples.

\*\* Funicular: 2 trens de 3 cotxes.

\*\*\* L'interval de 6 min 4 s és el vàlid per al tram individual de la línia L9/10 Nord; en el tram comú és de 3 min 2 s.

\*\*\*\* L'interval de 7 min 20 s és el vàlid per al tram individual de la línia L9/10 Sud; en el tram comú és de 2 min 6 s i 5 min 14 s (asimètric).

La composició del parc mòbil operatiu de metro a 31 de desembre de 2020 va ser el següent:

	Motors	Remolcs	Total cotxes	Total trens
Sèrie 2000	24	6	30	6
Sèrie 2100	60	15	75	15
Sèrie 3000	72	18	90	18
Sèrie 4000	96	24	120	24
Sèrie 5000	180	45	225	45
Sèrie 6000	48	12	60	12
Sèrie 9000	232	58	290	58
Sèrie 500*	6	0	6	3
<b>Total cotxes quintuples</b>	<b>718</b>	<b>178</b>	<b>896</b>	<b>178</b>

\* Els trens de la sèrie 500 són dobles.

D'altra banda, el Funicular de Montjuïc està format per una flota de 2 unitats de 3 cotxes cadascuna.





1

## Dades de la xarxa de bus

Dades de la xarxa a 31 de desembre de 2020

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

	Total
Nombre de línies*	103
Longitud de la xarxa*	833,91
Nombre de parades*	2.606
Amb marquesina	1.419
Amb pal de parada	1.187
Quilòmetres de carril bus	219,4

\* No inclou les línies especials del Bus Turístic ni el Tramvia Blau, ni tampoc les línies 80, 81, 82 i 83 contractades a Sagalés.



Dades de la flota a 31 de desembre de 2020

	N. de vehicles
Autobusos estàndard	625
Propulsats amb gasoil	178
Propulsats amb GNC	259
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	175
Híbrids amb motor de GNC i elèctric	13
Propulsats únicament amb motor elèctric	0
Autobusos articulats	361
Propulsats amb gasoil	89
Propulsats amb GNC	129
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	134
Propulsats únicament amb motor elèctric	9
Autobusos de 2 pisos	65
Propulsats amb gasoil	52
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	13
Minibusos (propulsats amb gasoil)	60
Midibusos	20
Propulsats amb gasoil	4
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	16
Autobusos biarticulats (híbrids amb motor dièsel i elèctric)	3
<b>Total flota</b>	<b>1.134</b>

## Resum de la flota per tipus de combustible

	Total
Autobusos propulsats amb gasoil	383
Autobusos propulsats amb GNC	388
Autobusos híbrids	354
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	341
Híbrids amb motor de GNC i elèctric	13
Autobusos propulsats amb motor elèctric	9
<b>Total flota</b>	<b>1.134</b>

## Perfil sociodemogràfic de l'usuari de bus

Segons dades de l'estudi de percepció del client (EPC) de 2020, el perfil de l'usuari de bus és el següent:



Predomini de les dones respecte dels homes

**66 %**  
**34 %**



Predomini del col·lectiu d'edat entre 25 i 35 anys

**19 %**



**91 %**  
residents de la ciutat de Barcelona

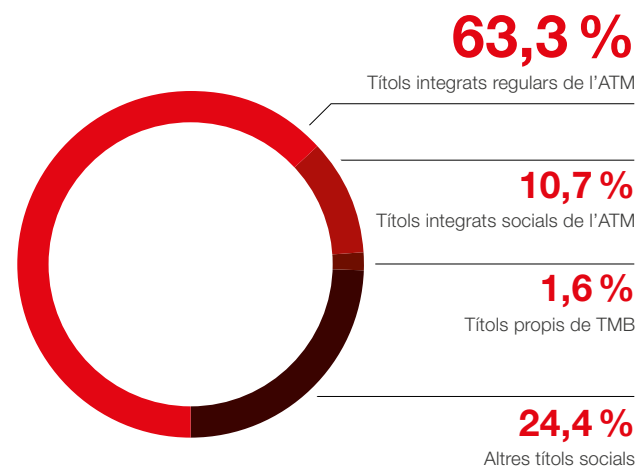


**64 %**  
usuaris que es troben en situació laboral d'ocupació

## Distribució dels títols de viatge de bus

L'1 de gener de 2020, coincidint amb les noves tarifes del sistema integrat, es va posar en venda una nova gamma de títols integrats, incloses la T-usual, la T-casual, la T-grup i la T-familiar (a partir de l'1 de març), i van deixar d'estar en funcionament la T-10, la T-50/30, la T-70/30, la T-Mes i la T-Trimestre en totes les seves variants.

La distribució dels viatges de Transports de Barcelona corresponent a l'any 2020 per títols de transport ha estat la següent:



Els títols integrats regulars de l'ATM han representat un 63,3 % del total de validacions. Els més utilitzats han estat la T-casual (29,2 %), la T-usual (27 %) i la T-jove (5,1 %).

Els títols integrats socials de l'ATM han representat el 10,7 %. Els més emprats han estat la T-16 amb un 7,8 % i la T-Jove FM/FN amb un 1,2 %.

L'1,6 % de les validacions s'han fet amb títols propis de TMB. D'aquests, el bitllet senzill ha estat el més utilitzat, amb un 0,8 %, seguit dels títols del Bus Turístic (0,3 %). El conjunt de validacions fetes amb la gamma de títols de l'Hola BCN ha representat el 0,4 % del total.

Finalment, el 24,4 % de les validacions corresponen a la resta de títols socials, entre els quals destaca la targeta rosa, amb un 12,7 %, i la T-4, amb un 10,6 %.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

## Variació en l'ús dels títols socials de bus

De l'any 2020, destaca la caiguda en l'ús dels títols propis de TMB, que han passat del 5,7 % de les validacions l'any 2019 a l'1,6 % l'any 2020. La davallada ha estat significativa tant en el bitllet senzill com en la utilització dels títols de l'Hola BCN i el Bus Turístic. En canvi, ha crescut percentualment l'ús de la resta de títols de transport.

	Any 2020		Any 2019	
	Validacions	%	Validacions	%
Títols integrats regulars de l'ATM	73.062.614	63,3 %	133.384.964	61,9 %
Títols integrats socials de l'ATM	12.379.655	10,7 %	19.677.712	9,1 %
Títols propis de TMB	1.814.235	1,6 %	12.212.897	5,7 %
Altres títols socials	28.208.653	24,4 %	50.123.543	23,3 %
<b>Total</b>	<b>115.465.157</b>	<b>100,0 %</b>	<b>215.399.116</b>	<b>100,0 %</b>

## Perfil sociodemogràfic de l'usuari de metro

Segons l'estudi de percepció del client (EPC) de l'any 2020, el perfil del client de metro és el que es mostra a continuació:



Predomini de les dones respecte dels homes  
**65 %**  
**35 %**



Predomini del col·lectiu d'edat entre 25 i 35 anys  
**26 %**



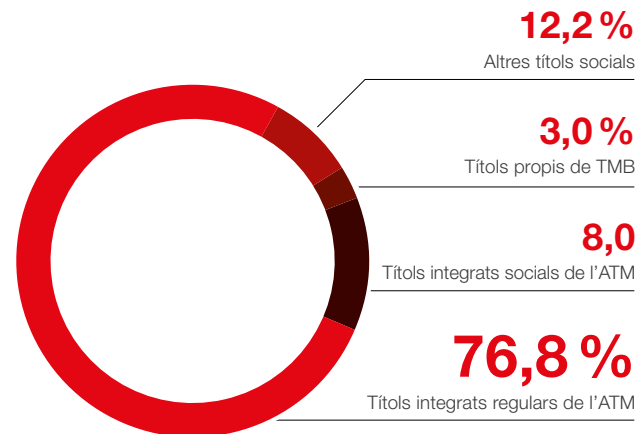
**69 %**  
residents de la ciutat de Barcelona



**73 %**  
usuaris que es troben en situació laboral d'ocupació

## Distribució dels títols de viatge de metro

La distribució dels viatges de metro de l'any 2020 per títols de transport ha estat la següent:



L'any 2020 més de tres quartes parts de les validacions de metro han estat de títols integrats regulars de l'ATM, les quals han representat el 76,8 %. Entre aquests títols, els més utilitzats han estat la T-usual (33,7 %), la T-casual (33,6 %) i la T-jove (7,4 %).

Els títols integrats socials de l'ATM han representat el 8,0 % de les validacions. Els més emprats han estat la T-16, amb el 4,8 %, i la T-Jove FM/FN, amb l'1,5 %.

Les validacions de títols propis de TMB han representat el 3,0 %. Dins d'aquestes, l'1,8 % s'han fet amb bitllet senzill i el 0,9 % amb el conjunt de títols de l'Hola BCN.

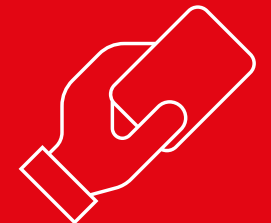
Per últim, els altres títols socials han representat el 12,2 % de les validacions. D'aquests, la targeta T-4 i la targeta rosa han estat els més emprats, amb el 5,8 % i 5,4 % respectivament.



## Variació en l'ús de títols socials de metro

L'any 2020 s'ha produït una davallada en l'ús dels títols propis de TMB, els quals han passat del 5,8 % de les validacions l'any 2019 al 3,0 % l'any 2020. Aquest descens ha estat significatiu en el bitllet senzill i en els de l'Hola BCN. En canvi, ha augmentat percentualment la utilització de la resta de títols de transport.

	Any 2020		Any 2019	
Títols integrats regulars de l'ATM	167.442.864	76,8 %	315.317.824	76,5 %
Títols integrats socials de l'ATM	17.436.282	8,0 %	27.877.650	6,8 %
Títols propis de TMB	6.446.253	3,0 %	24.011.081	5,8 %
Altres títols socials	26.604.735	12,2 %	44.739.490	10,9 %
<b>Total</b>	<b>217.930.134</b>	<b>100,0 %</b>	<b>411.946.045</b>	<b>100,0 %</b>



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

## 4.1.3. Atenció i satisfacció del client

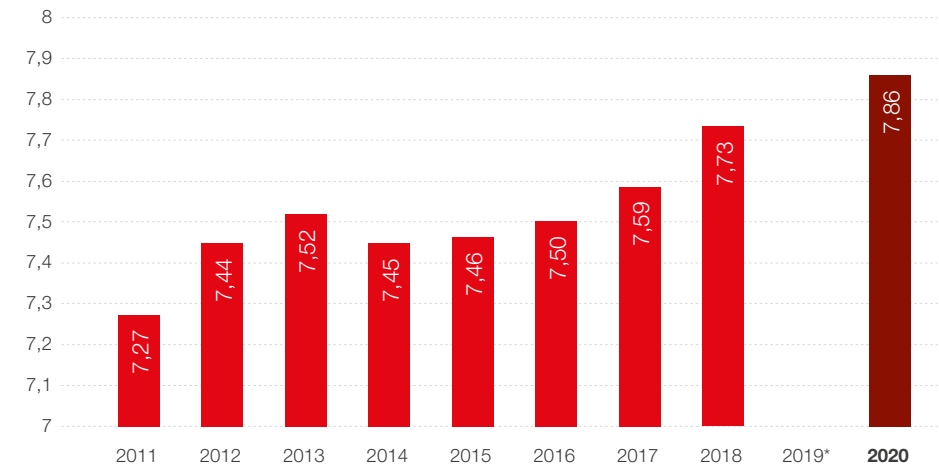
### Valoració del servei per part dels clients

TMB elabora estudis per conèixer la satisfacció dels usuaris del servei. En aquest sentit, **l'estudi anual de percepció del client (EPC)** que es va dur a terme el 2020 va atorgar una nota de 7,86 punts sobre 10 al servei de metro, que suposa el valor més elevat de tota la trajectòria. Els aspectes més ben valorats han estat la rapidesa, la connexió amb altres línies i transports, i el bon funcionament de les màquines de venda i validació. Pel que fa als àmbits menys valorats, han estat la seguretat, les aglomeracions i la temperatura als vagons.

Pel que fa a la xarxa de bus, ha estat valorada amb una nota de 8,17 punts sobre 10, que també suposa el valor més elevat de tota la sèrie històrica. Destaquen com a aspectes més ben valorats el bon funcionament de les màquines de validació, les rampes, el pis baix dels vehicles i, per últim, el fet que no es produeixin avaries ni interrupcions del servei. Com a aspectes per millorar, cal destacar les aglomeracions, la freqüència de pas i la temperatura de l'autobús.

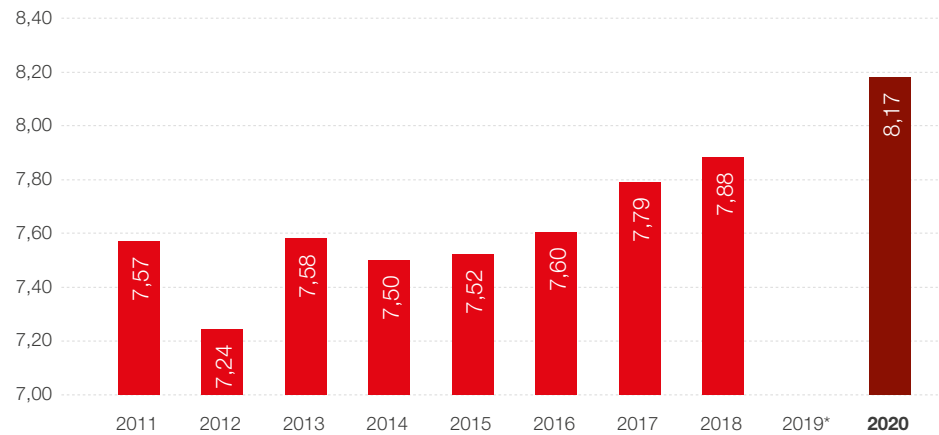


**Evolució de la nota de satisfacció global del servei de metro**



\* L'any 2019 no es va poder dur a terme l'estudi per causes alienes a TMB.

**Evolució de la nota de satisfacció global del servei de bus**



\* L'any 2019 no es va poder dur a terme l'estudi per causes alienes a TMB.

## Queixes, reclamacions i suggeriments

Les queixes, les reclamacions i els suggeriments (QRS) representen oportunitats de millora per a TMB per créixer com a operadors de mobilitat. Al mes d'abril es van rebre la meitat de comunicacions del que és habitual en un mes, amb motiu del decret de l'estat d'alarma, que limitava la mobilitat. Les queixes més comunes durant el primer semestre van estar relacionades amb la COVID-19. Més concretament, eren peticions d'establir un mecanisme per retornar els bitllets i els títols de transport no utilitzats durant el confinament.

### Detall de les QRS

	Any 2020	Any 2019	Diferència	Dif. %
Queixes	6.524	5.754	770	13,4
Reclamacions	7.423	11.343	-3.920	-34,6
Suggeriments i externs	388	358	30	8,4
<b>Total de les QRS</b>	<b>14.335</b>	<b>17.455</b>	<b>-3.120</b>	<b>-17,9</b>

El nombre més alt de queixes, reclamacions i suggeriments del servei de metro tenia a veure amb les màquines validadores i la venda automàtica de títols de transport, seguit de les QRS que fan referència a les instal·lacions. Pel que fa al servei de bus, destaquen les relacionades amb el personal, seguides de les dels serveis de transport, tant pel que fa als existents com les sol·licituds de nous serveis de transport.

Tema	Any 2020	Any 2019	Diferència
Instal·lacions	1.627	2.753	-1.126
Serveis de transport	2.196	4.394	-2.198
Informació i atenció al client	819	562	257
Personal	3.334	4.796	-1.462
Validació i venda automàtica	1.687	1.934	-247
Usuaris	507	652	-145
Diversos	4.165	2.364	1.801
<b>Total</b>	<b>14.335</b>	<b>17.455</b>	<b>-3.120</b>

## Informació i atenció

TMB ha adaptat els canals d'atenció amb motiu de la pandèmia facilitant els tràmits en línia, promocionant el punt digital del web i potenciant nous canals d'atenció remots. A continuació es destaquen els principals projectes en aquest sentit:

– Oferiment del **servei de cita prèvia als Punts TMB** i millora dels canals d'atenció digital per tal de potenciar l'atenció individual i ampliar la capacitat a través de l'automatització (nous canals WhatsApp i Xatbot-TMBbot). L'organització està treballant també en un projecte per establir WhatsApp com a nou canal d'atenció al client de TMB, el qual es preveu posar en funcionament en el primer trimestre de 2021.

– Pel que fa als canals digitals, cal destacar el **nou servei iMetro** (que ofereix els temps de pas i l'ocupació dels propers trens en estació), la millora del **servei iBus** (amb l'avís dels propers autobusos en parada per a persones invidents a través de la comunicació amb *beacons* embarcats i Bluetooth) i la **publicació de l'ocupació estimada**, tant al metro com al bus, disponibles al web i la TMB App.

– Preparació tant del web de TMB com de la TMB App per al **llançament de TMB-go**, la nova funcionalitat digital que permetrà als usuaris obtenir informació contextual de servei i accés a continguts exclusius mitjançant l'escaneig de codis òptics intel·ligents. Aquesta funcionalitat estarà disponible a la TMB App.

– Treballs per posar en marxa la T-Mobilitat l'any 2021 en l'àmbit digital, que permetrà comprar, validar i gestionar targetes de transport sense necessitat de màquines distribuïdores.

– Elaboració d'un projecte d'avísos a través de TMB App, el qual té com a objectiu oferir als usuaris de l'aplicació la possibilitat d'enviar, de manera fàcil i ràpida, avisos a TMB relacionats amb desperfectes, actituds incíviques i pintades, entre d'altres. Aquesta eina s'implantarà l'any 2021.

– Desenvolupament de campanyes publicitàries, entre les quals destaquen, a banda de les relacionades amb la COVID-19, les campanyes de Civisme Karma, la campanya Hackathon de TMB i la campanya «Tria la teva causa».

– Projecte de geolocalització per tal de permetre als usuaris consultar a TMB App la posició geogràfica dels dos propers autobusos que arribaran a una parada concreta. Es preveu implantar-la, en funció de la disponibilitat de recursos, en el primer trimestre de 2021.

## 4.1.4. Accessibilitat dels serveis

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

### Actuacions destacades

Les actuacions més destacades en l'àmbit de l'accessibilitat universal han estat les següents:

– La **pròrroga del conveni per a la regulació de l'accés dels escúters al transport públic**. La previsió era que aquest any formés part del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

– El **Codi Operatiu d'Accessibilitat Universal**, format per 42 projectes, és una eina d'empoderament per a l'organització i per a cada grup de treball amb l'objectiu de garantir la plena accessibilitat del servei de transport.

– La **Comissió d'Accessibilitat Física de Bus a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)**. Es va dur a terme una presentació amb representants de les entitats i de l'IMPD per donar a conèixer les millores d'accessibilitat de la nova flota de bus MAN.

– La participació en el **Grup Motor d'Accessibilitat Universal de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)**, constituït per diversos municipis, l'AMB, la Federació Francesc Layret - Cocemfe Barcelona, de persones amb discapacitat física i orgànica, i TMB, per tal de millorar l'accessibilitat de l'àrea metropolitana tot intercanviant experiències i coneixements.

– L'elaboració de la **Xarxa Relacional del Servei d'Accessibilitat Universal**, en què establím contacte amb els departaments dels ajuntaments dels 11 municipis on opera TMB relacionats amb l'accessibilitat, la discapacitat i les persones grans.

– L'impuls d'accions i actuacions dirigides a **millorar la seguretat i la usabilitat del transport públic per part de les persones grans**, en col·laboració amb el Departament de Promoció de Persones Grans i el Departament de Participació Social de l'Ajuntament de Barcelona.

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

– La coordinació amb diferents àrees de l'Ajuntament de Barcelona per tal de resoldre el **mapa de carències detectades** i desenvolupar les actuacions més urgents que figuren a **l'auditoria de parades de bus de Barcelona i la xarxa de metro** (estacions i elements).

– L'inici de **l'anàlisi de l'accessibilitat universal i la senyalització de les xarxes de TMB amb perspectiva de gènere**, per tal que s'hi puguin incorporar criteris per millorar la seguretat i l'experiència de viatge, i garantir un transport públic més equànim, amable, accessible i saludable.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

— Les **accions formatives i de sensibilització** per introduir i actualitzar els coneixements amb l'objectiu de gestionar i atendre els clients amb discapacitat. Al llarg de l'any 2020, s'han iniciat i desenvolupat diverses línies formatives, inclosa la primera aplicació d'una dinàmica pràctica per al col·lectiu de conductors d'autobús perquè experimentessin, amb diversos elements de suport (cadires de rodes, caminadors, bastons de mobilitat, croses, entre d'altres), el que viuen els clients amb discapacitat.

— L'Oficina Tècnica d'Accessibilitat ha continuat desenvolupant la **consultoria tècnica** per oferir acompanyament i assessorament intern a diversos departaments de TMB i garantir criteris d'accessibilitat i compliment de la normativa legal en aquesta matèria.

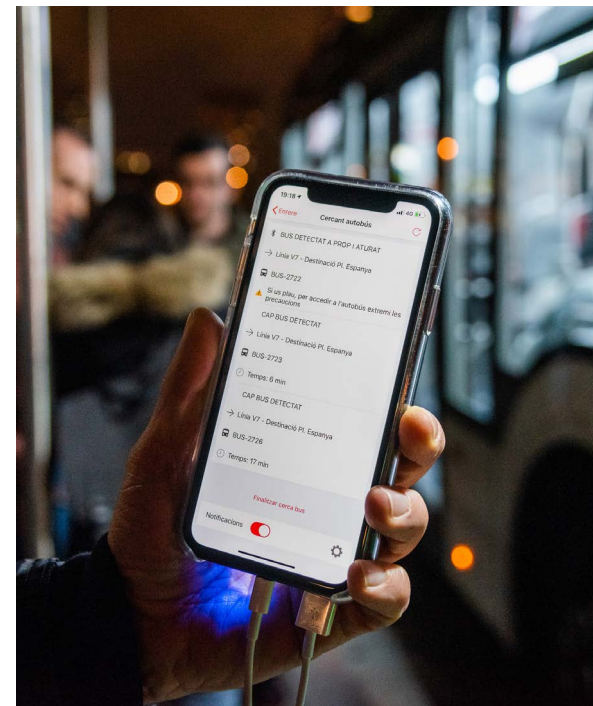
— La **millora de l'accessibilitat cognitiva a la xarxa de metro**, amb l'elaboració de diversos documents i manuals destinats a facilitar l'accés al metro a les persones amb discapacitat intel·lectual i altres perfils.

— El **projecte d'assistent del viatge amb beacons al bus**, que neix de la necessitat de solucionar el problema que suposa la doble parada per a les persones amb discapacitat visual. Consisteix en la instal·lació de balises Bluetooth a bord dels busos que ajuden a l'hora d'embarcar, informen de la línia, faciliten la identificació i la fiabilitat de la posició del bus, i avisen el conductor de la presència a la propera parada d'una persona amb necessitats especials.

— La finalització de la producció i col·locació de les **etiquetes intel·ligents NaviLens** a la totalitat de la xarxa de bus i metro, capaces de facilitar la informació del servei, els temps de pas, les incidències i el guiatge per mitjà dels sistemes de senyalització i informació corporativa al client amb diversitat.

— La feina feta per a la **integració de l'enllaç directe** des de la TMB App a l'aplicació que permet la funcionalitat NaviLens.

— La renovació de la **certificació d'accessibilitat doble A del web de TMB**, de la mà de la consultoria Ilunion.



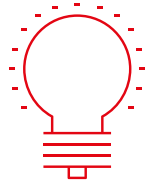
La situació de la xarxa de TMB, pel que fa a l'accessibilitat, queda resumida al quadre següent:

	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10 Nord	L9/10 Sud	L11	Total
<b>Nombre total d'estacions a la línia</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>159</b>
Nombre d'estacions ja adaptades	26	18	24	18	23	12	20	5	146
Nombre d'estacions en obres	1		2	1	1				5
Nombre d'estacions en fase de redacció del projecte	3			3	2				8

Un total de 146 estacions de la xarxa estan adaptades per a persones amb mobilitat reduïda, és a dir, el 92%. El 8% de les estacions no adaptades no tenen ascensors. Representen un total de 13 estacions, 5 de les quals es troben en obres.







## 4.2. La nostra aposta per la innovació

TMB integra la cultura de la innovació, que permet situar la ciutat de Barcelona com a ciutat referent en la recerca i la innovació del transport urbà sostenible i eficient. L'organització aposta per la millora contínua mitjançant la incorporació de les eines i els recursos tecnològics necessaris, a més del personal, per tal de desenvolupar millores constants en la prestació dels serveis.

TMB participa en projectes europeus de recerca, innovació i desenvolupament per tal de crear sinergies i compartir coneixements amb organitzacions i associacions del sector. D'aquesta manera, l'organització impulsa projectes alineats amb la missió i l'estratègia de l'empresa, a banda d'oferir millores en la prestació dels serveis a la ciutadania.

### 4.2.1. Novetats i millores

Al llarg de l'exercici 2020, hem dut a terme un conjunt de novetats i millores a la xarxa de TMB:

- **Implementació del bitllet senzill digital** als busos a través del telèfon mòbil, possible gràcies a la compra a través de la TMB App i la validació per mitjà de la lectura d'un codi QR identificador.
- **Construcció del nou complex de la Zona Franca**, amb les infraestructures per a vehicles amb hidrogen i la recàrrega elèctrica d'autobusos (EREA) de les línies V15 i H12, entre d'altres.
- A l'octubre de 2019 es va signar el contracte per adquirir 42 nous trens (sèries 7000 i 8000) que substituiran les antigues sèries 3000 i 4000 afectades per l'amiant. El 30 de desembre de 2020 es va formalitzar l'adquisició de 8 trens addicionals destinats a substituir 6 trens de la sèrie 2000 afectats per amiant i ampliar-ne l'oferta amb 2 trens més. Finalment, s'ha iniciat la redacció del plec de condicions tècniques per adquirir 24 trens destinats a augmentar l'oferta de servei de les línies convencionals.
- **Execució d'obres de renovació** del tram comprès entre Hospital de Bellvitge i Santa Eulàlia de l'L1 i del tram entre La Pau i Selva de Mar de l'L4.
- **Incorporació de nous autobusos a la xarxa**, amb la introducció de 105 autobusos del fabricant MAN de 3 lots diferents.
- **Posada en marxa de sistemes d'anàlisi de l'ocupació**, que permeten al client obtenir una previsió de quins seran els moments de més afluència de passatgers a les línies de bus.
- **Inici del Pla de Mobilitat d'Agents d'atenció al client** amb la dotació de *smartphones* per a aquest col·lectiu, que proporcionaran més mobilitat i agilitat a l'hora de dur a terme les seves tasques diàries. Durant el 2020 se n'ha fet el desplegament a l'L2. El 2021 es continuarà amb el desplegament a la resta de línies de metro i amb l'ampliació de les funcionalitats, per incloure-hi tasques com la gestió d'incidències i el control de l'estat dels elements de l'estació.



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

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

- Desenvolupament d'un **nou model de gestió de la innovació** per tal de sistematitzar el procés i garantir una aportació contínua de valor.
- Llançament del primer repte **d'intraprenedoria**, adreçat a tot el personal de TMB, mitjançant la plataforma TMBinnova, el qual s'ha basat en l'**estació del futur**.
- Posada en servei del **sistema de videovigilància embarcada a dues línies** de bus i a la totalitat de trens de la línia L5.
- Desenvolupament urgent de **dues apps** (una per al bus i una altra per al metro) per tal que els col·lectius d'inspecció puguin completar a bord tasques de control d'aforament, mascaretes i distància de seguretat, entre d'altres.

- Desenvolupament dels projectes **CDClean** (per desinfectar de manera permanent els espais públics oberts i eliminar el virus SARS-CoV-2) i **Co-APS** (per recollir dades de mobilitat de les persones), en els quals participa TMB i que van ser escollits en la convocatòria de la iniciativa europea EIT Urban Mobility, orientada a buscar respostes a la pandèmia amb enfocaments transversals i innovadors.

- **Nou enfocament del sistema de gestió** de TMB, que permetrà millorar-ne l'eficàcia, optimitzar els recursos, reduir els costos i integrar en el sistema tots els requisits, entre d'altres. TMB vol continuar treballant en l'ampliació del sistema de gestió global i en la integració de requeriments, com la norma ISO 26000 de responsabilitat social, la norma ISO 17001 o els criteris DALCO per a l'accessibilitat, i la norma ISO 27000 de seguretat de la informació.

- **Canvi de la tecnologia magnètica dels sistemes de validació i venda a tecnologia sense contacte i millora de la informació del transport** en el marc del projecte T-Mobilitat.

- **Desenvolupament de diferents models matemàtics per obtenir l'estimació de l'ocupació als trens**, que serveixen tant per a la informació històrica que ja es publica als canals digitals com per a la informació en temps real que es preveu publicar en un futur.

- **Finalització de la implantació de la nova megafonia al metro**, a la totalitat de les línies, que ha permès mitigar l'estat d'obsolescència tecnològica i incorporar millores en la gestió i l'operació.

- En termes de **digitalització del personal**, s'ha ampliat i posat en marxa tota la infraestructura de teletreball per a 1.000 persones, inclosa la preparació de tots els equips, les eines i la tecnologia necessària.



## 4.3. Salut i seguretat dels passatgers

### 4.3.1. Viatges segurs

#### Seguretat del servei de metro

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

- TMB està treballant en un **pla per combatre el vandalisme dels grafiters** amb accions que s'aplicaran en el curt, mitjà i llarg termini. L'objectiu és minimitzar el nombre de trens pintats i maximitzar els trens disponibles per al servei.
- Hem dut a terme **tasques de control de bones pràctiques en relació amb l'ús de la mascareta al transport públic** recordant als clients l'obligatorietat de dur-la posada i reportant el percentatge de compliment de la norma. També s'ha controlat l'aforament a les estacions més crítiques per evitar aglomeracions, acció que també s'ha dut a terme en la reobertura dels punts d'atenció al client (punts TMB).
- Entre el març i el juny es van suspendre les **activitats d'inspecció de títols**, que es van recuperar al juliol, a causa de la COVID-19. TMB mostra així el seu compromís amb la lluita contra els viatgers fraudulents.

TMB ha presentat el **Pla de Prevenció de l'Assetjament Sexual** i per Raó de Sexe, que expressa la condemna de TMB a qualsevol comportament que impliqui assetjament a les xarxes de bus i metro.

- Hem desenvolupat la **licitació per ampliar el desplegament dels desfibril·ladors externs automàtics (DEA)** a la xarxa de metro, acció que ha permès lliurar el nou pla d'autoprotecció a la Direcció General de Protecció Civil de la Generalitat de Catalunya. A més, estem treballant per formar en l'ús dels DEA el personal de metro i els vigilants de seguretat que presten servei a la xarxa.
- El **Pla de Prevenció de l'Assetjament Sexual i per Raó de Sexe** es desenvoluparà a través d'un procés participatiu amb el teixit associatiu de l'àmbit de les dones, que s'impulsarà conjuntament amb l'Àrea de Cohesió Social, Ciutadania i Benestar de la Diputació de Barcelona.

L'any 2020 s'ha registrat un total de 30.702 incidències de seguretat; l'any anterior en van ser 56.297. Per causa del confinament i les restriccions de moviments derivades de la pandèmia, s'ha eliminat en part la presència de carteristes. D'aquesta manera, les incidències relacionades amb els carteristes, el furt consumat i els avisos de carteristes han representat el 12,03 % del total. En canvi, les incidències més repetides han estat les molèsties i els comportaments incívics amb afectació a persones, que han representat el 21,05 % del total. Entre aquestes molèsties, les més freqüents han estat les provocades pels passatgers que no duïen la mascareta (42,37 %).



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

## Seguretat del servei de bus

El **departament de Seguretat i Protecció Civil de Bus** ha dut a terme les actuacions principals següents:

- En relació amb la **seguretat física**, s'ha implementat el **procediment de control de temperatura corporal**, d'acord amb les mesures indicades per la Unitat de Prevenció, que s'han adoptat per a l'accés del personal al Centre de Control de Bus (CCB). A més a més, s'han elaborat **mapes de risc** sobre agressions, furtus i altres actes il·lícits penals sobre el passatge i els conductors. S'han desenvolupat les accions correctores necessàries, amb la finalitat de neutralitzar els efectes i les repercussions sobre la seguretat, i la percepció d'inseguretat en el servei entre els clients i l'equip de TMB.
- Pel que fa a la **seguretat logística**, s'ha implementat el **sistema de càmera de control de televisió** embarcat en 22 autobusos de la xarxa, que permet visualitzar i gravar l'interior del bus.
- En l'àmbit de la **seguretat procedimental**, s'ha fet la licitació i el seguiment posterior del servei de consultoria per definir el **Pla de Seguretat Integral**, que englobarà els diferents àmbits de seguretat de l'organització.
- En relació amb la **coordinació amb els cossos i les forces de seguretat**, s'ha establert la implicació dels Mossos d'Esquadra en les xerrades als conductors, on s'exposen les incidències de cadascuna de les línies.

## Certificació COVID-19

TMB ha implantat els protocols d'actuació davant dels riscos derivats de la COVID-19, basats en la guia elaborada per Applus, després de passar per un procés de verificació externa, de manera que ha aconseguint la **certificació Protocol Segur COVID-19**. En aquest sentit, s'han analitzat les mesures organitzatives, físiques (higièniques, tècniques i d'equips), laborals i específiques del sector del transport adoptades per TMB d'acord amb les directrius dels organismes competents, amb l'objectiu de reduir les possibles vies de contagi i fer del transport públic un lloc segur.

La certificació COVID-19 és el resultat de la feina feta des d'abans de la declaració de l'estat d'alarma al mes de març de 2020, quan es va crear el Comitè de Coordinació de la COVID-19, presidit pel conseller delegat i estructurat en tres comissions estratègiques: salut, operacions i comunicació.

## Impacte en la salut i la seguretat dels clients

Pel que fa a l'impacte en la salut i la seguretat del servei principal que presta TMB, que és el transport públic de viatgers, s'avalua la totalitat de l'impacte en la seguretat del personal i el passatge amb l'objectiu de complir la normativa legal i efectuar-hi les millores pertinents. A banda de les accions de prevenció de riscos laborals, cal destacar de l'any 2020 les actuacions de salut i seguretat per prevenir contagis i combatre la pandèmia de la COVID-19, descrites en diversos apartats d'aquesta memòria, a més de les actuacions per erradicar l'amiant dels trens i les instal·lacions de metro.

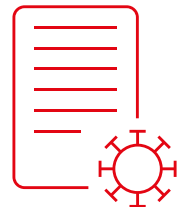
També cal mencionar la licitació per ampliar el desplegament de desfibril·ladors (DEA) a la xarxa de metro. En matèria de seguretat, s'està treballant en un pla per combatre

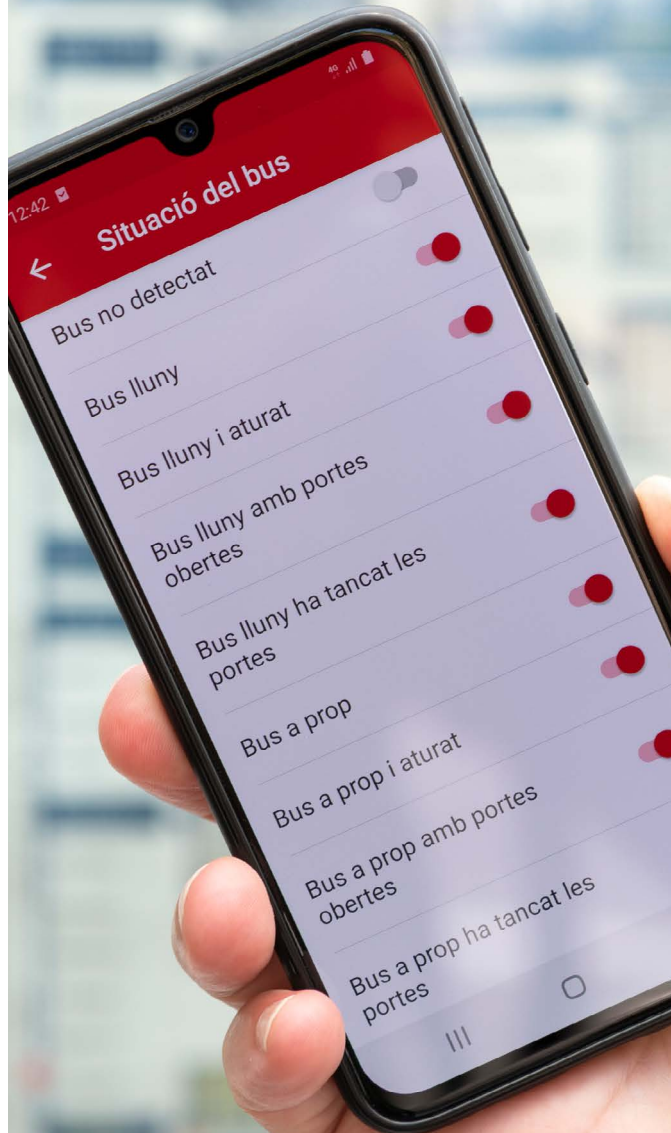
el vandalisme dels grafiters i el 2020 es va presentar el Pla de Prevenció de l'Assetjament Sexual i per Raó de Sexe dins de TMB. Una altra conseqüència de la crisi sanitària ha estat que el 2020 s'han registrat un 45 % menys d'incidències de seguretat a la xarxa de metro, a causa de les situacions de confinament i les restriccions de moviment.

A la xarxa de bus, en matèria de seguretat, destaca:

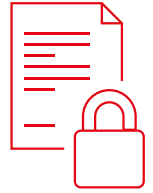
- L'elaboració de mapes de risc sobre agressions, furtus i altres actes il·lícits penals sobre conductors i passatge, així com l'establiment d'accions correctores.
- La implementació del sistema de càmera de control de televisió embarcat en 22 busos de la xarxa.
- La licitació i el seguiment posterior del servei de consultoria per definir el Pla de Seguretat Integral, i la coordinació amb els Mossos d'Esquadra i amb les policies locals del Prat de Llobregat i Montcada i Reixac, motivada per accions incíviques.

Quant a la salut, dins de la mesura de prestació del servei de bus, hi ha l'indicador «viatgers amb vehicles amb baixes emissions locals», que mesura el passatge que viatja amb autobusos de baixes emissions.





## 4.3.2. Protecció de dades



Les societats del grup de TMB han adaptat els procediments a les normatives vigents en matèria de protecció de dades. Les actuacions més destacades en aquest àmbit han estat les següents:

- Actualització de la **política de protecció de dades** de les societats de TMB.
- Actualització i publicació del **Registre d'Activitats de Tractament (RAT)** amb la informació sobre els tractaments de dades personals que es fan a TMB, seguint els paràmetres que recull la regulació aplicable.
- Confecció d'una **guia i protocol per a les sol·licituds dels exercicis de dret**.
- Comunicació de **15 incidències de seguretat**, una de les quals s'ha considerat i comunicat a l'Autoritat de Protecció de Dades com a bretxa de seguretat.
- Realització de la licitació de contractació d'un **programa informàtic específic per a la protecció de dades**, amb l'objectiu de disposar de la informació en un únic sistema i, d'aquesta manera, facilitar la gestió de les dades d'acord amb la regulació.
- Gestió de **113 sol·licituds d'exercici de drets** per part dels interessats.

- Recepció de **2 requeriments d'informació de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT)**, que es troben pendents de resolució.
- Recepció de **2 resolucions d'expedients**. Una d'elles és de 2018 i ha finalitzat en sanció per vulneració de dades personals, i l'altra s'ha arxivat.
- Desenvolupament de **jornades formatives en matèria de protecció de dades i de coneixement de la regulació**, així com de les obligacions en el tractament de dades personals, amb un volum d'**assistents superior als 600**.
- Publicació de 4 articles relacionats amb la **protecció de dades i el compliance**, i elaboració de 5 vídeos en matèria de **protecció de dades** a la intranet de TMB.
- Elaboració del **procediment de comunicació i gestió de les bretxes de seguretat i un model de govern de dades personals**, identificant els representants de cada àrea en relació amb la gestió i el tractament de les dades personals en el seu àmbit.

## 4.4. Comunicació externa

### 4.4.1. Relació amb els mitjans de comunicació

El 2020 s'han comptabilitzat 8.847 aparicions de TMB als mitjans de comunicació, la qual cosa representa un descens del 28% respecte de l'any anterior, que va ser un any amb un escenari de conflictivitat laboral. Com a tema més reflectit als mitjans de comunicació, destaca el de les alertes sanitàries i l'epidèmia de COVID-19, que va representar el 29,7% del total (2.518 notícies).

El gabinet de premsa de TMB ha elaborat i difós 170 notes informatives i dossiers, i ha organitzat 23 actes o trobades amb els mitjans. També s'han gestionat 711 sol·licituds d'informació i declaracions, i 399 permisos de gravació als mitjans, entre altres accions.

Pel que fa a TMB Notícies, s'han publicat 500 peces informatives i s'han rebut més de 403.000 visites. A les xarxes socials, s'han fet 4.257 piulades a Twitter, 1.183 publicacions a Facebook i 204 a LinkedIn.

El departament de Comunicació Corporativa de l'organització ha elaborat i publicat diversos documents institucionals, entre els quals destaquen la presentació institucional *TMB 2020*, *Dades bàsiques TMB 2020* i la *Memòria de sostenibilitat de TMB 2019*. Finalment s'han gravat i editat 77 vídeos de producció pròpia, els quals s'han introduït al Canal TMB de YouTube, i altres vídeos per a les àrees i els departaments de TMB.

### 4.4.2. Presència a les xarxes socials

La crisi sanitària ha provocat que l'ús de les xarxes socials es multipliqués durant el confinament. La comunicació duta a terme des del març s'ha vist marcada especialment per la pandèmia, i l'estratègia dels canals s'ha adaptat a aquesta situació. Pel que fa a les xifres, tanquem l'any amb una comunitat total de gairebé mig milió d'usuaris, un 8,9% més que el 2019. La distribució d'aquests seguidors per canal és:



**59,40 %**  
a Twitter



**29,15 %**  
a Facebook



**5,85 %**  
a Instagram



**3,40 %**  
a LinkedIn



**2,20 %**  
a YouTube

A Tripadvisor s'han rebut i gestionat 86 noves opinions i el departament ha atès més de 700 opinions dels usuaris a Google My Business (Telefèric de Montjuïc i Barcelona Bus Turístic). També hem donat resposta a més de 300 comentaris a les botigues de TMB App.

Entre els projectes desenvolupats al llarg de l'any, destaquen els següents:

---

— La inclusió de LinkedIn dins l'estratègia de *social ads*, amb la concepció i l'execució d'un total de 19 campanyes per promocionar ofertes laborals.

---

— L'estratègia de captació de públic jove a les xarxes socials a través d'un estudi per veure com es pot utilitzar la xarxa TikTok.

---

— L'actualització de la informació dels comptes de Google My Business del Telefèric de Montjuïc i del Barcelona Bus Turístic per posicionar-los millor al cercador.

---





# 5

## Gestió responsable

---

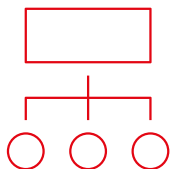
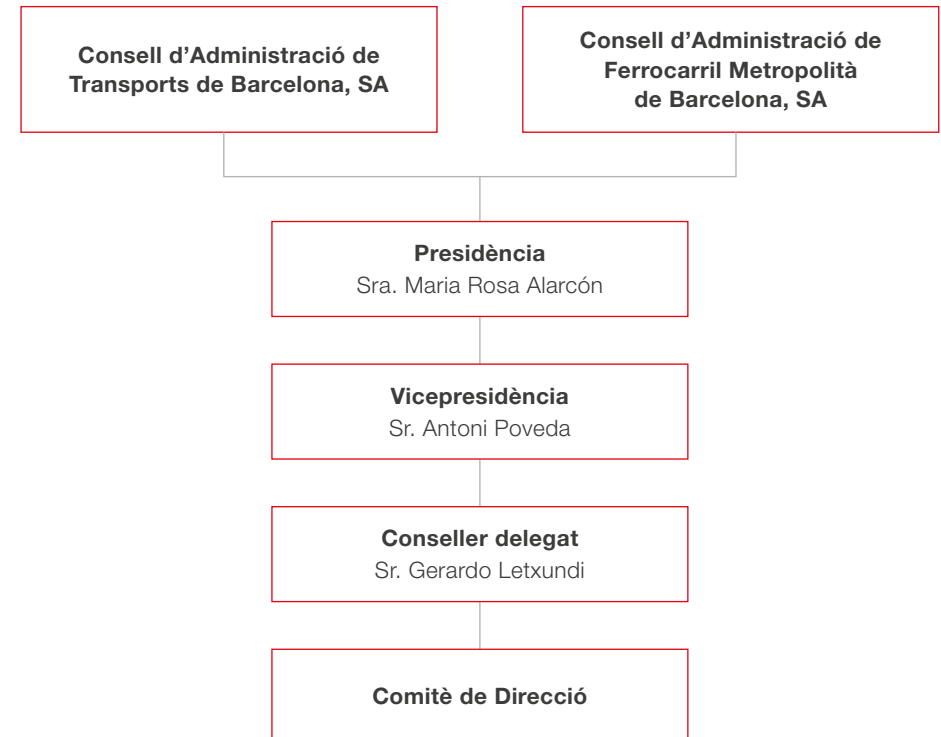
# 5.1. Ètica i bon govern

## 5.1.1. Governança

### Òrgans de govern

L'òrgan d'administració, representació i decisió de les societats Transports de Barcelona i Ferrocarril Metropolità de Barcelona és el consell d'administració de cada empresa. 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 empreses.

En el cas de les societats Projectes i Serveis de Mobilitat, i Transports Metropolitans de Barcelona, l'òrgan de govern està format pel conseller delegat, administrador únic i comú a les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona.





Els membres dels consells d'administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona a 31 de desembre de 2020 són els següents:

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ D'FMB A 31 DE DESEMBRE DE 2020	
María Rosa Alarcón Montaños	Presidenta
Antoni Poveda Zapata	Vicepresident
Gerardo Lertxundi Albéniz	Conseller delegat
Raimond Blasi Navarro	Conseller
Candela López Tagliafico	Consellera
Carlos Campdepadrós García	Conseller
José Castro Borrallo	Conseller
Jordi Coronas Martorell	Conseller
Marcel Escudé i Pasqual	Conseller
Ricard Font Hereu	Conseller
Isidre Gavín Valls	Conseller
Manuel Gómez Acosta	Conseller
Jordi Martí Grau	Conseller
Antonio Martínez Flor	Conseller
Esteve Serrano Ortín	Conseller

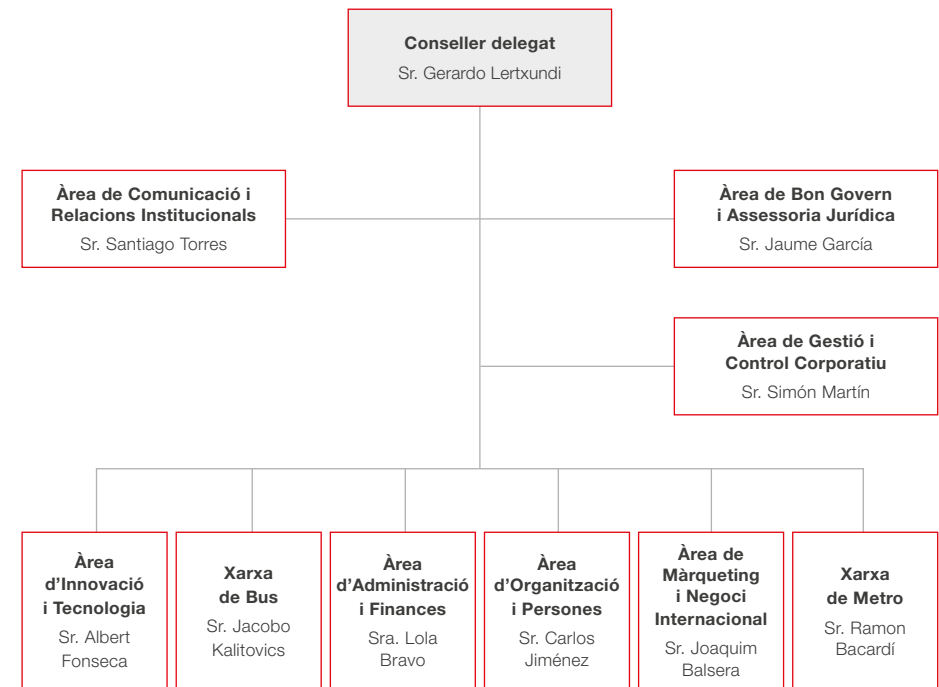
CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE TB A 31 DE DESEMBRE DE 2020	
María Rosa Alarcón Montaños	Presidenta
Antoni Poveda Zapata	Vicepresident
Gerardo Lertxundi Albéniz	Conseller delegat
Carlos Campdepadrós García	Conseller
Jordi Coronas Martorell	Conseller
José Castro Borrallo	Conseller
Manuel Gómez Acosta	Conseller
Candela López Tagliafico	Consellera
Jordi Martí Grau	Conseller
Antonio Martínez Flor	Conseller
Jordi Porta Pruna	Conseller
David Saldoni de Tena	Conseller
Esteve Serrano Ortín	Conseller
Francesc Sutrias Grau	Conseller
Francina Vila Valls	Consellera

## Òrgans de gestió i estructura organitzativa

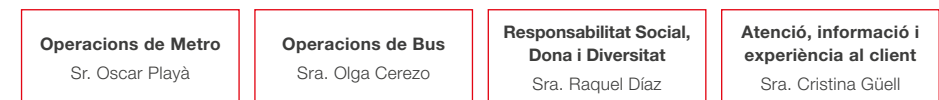
En la seva constitució, els consells d'administració de Transports de Barcelona, SA, i de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, van nomenar un conseller delegat, membre dels consells, amb delegació de facultats i apoderaments, que s'encarrega de l'administració ordinària de les societats.

La gestió integrada dels diferents serveis que presta TMB ha permès crear estructures comunes de gestió per mitjà del **Comitè de Direcció** i d'altres **comitès permanents**.

D'aquesta manera, el Comitè de Direcció a 31 de desembre de 2020 és el següent:



Altres participants permanents per designació del president del Comitè de Direcció:

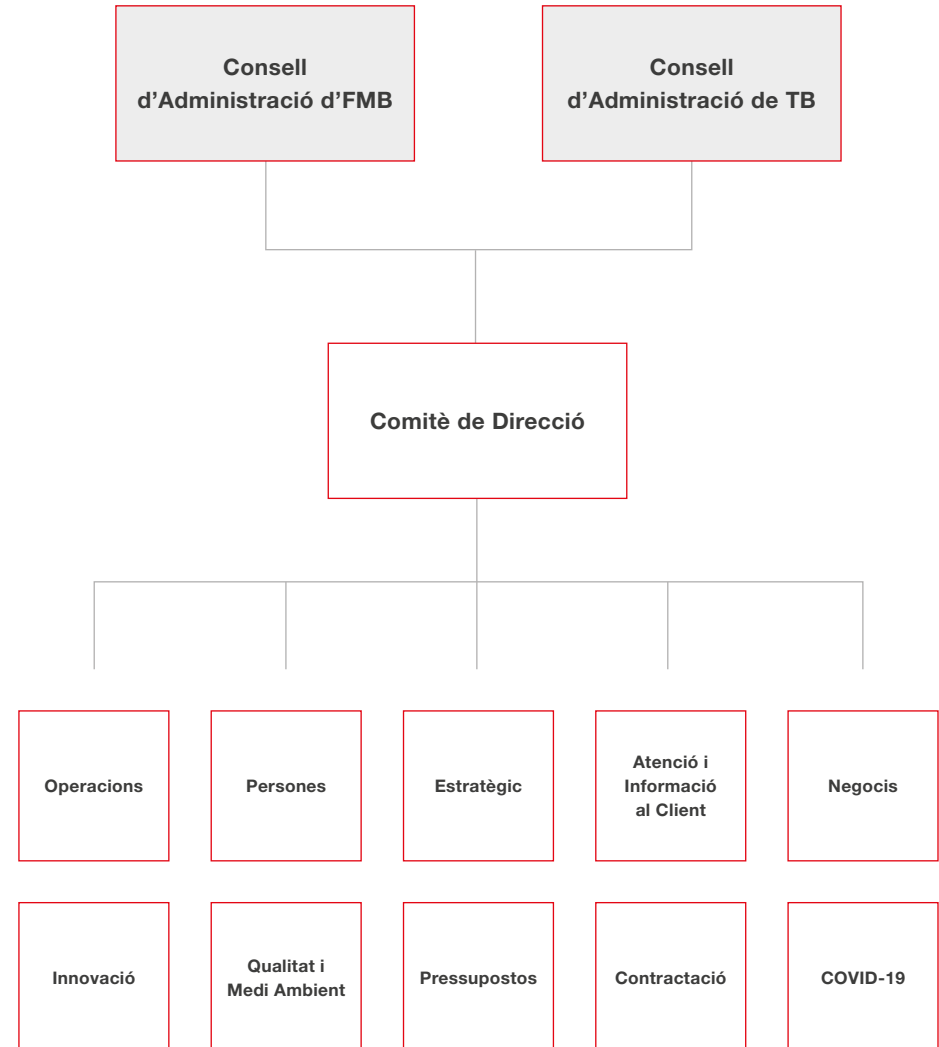


- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12



## Model de governança

Durant el 2020 s'han definit i posat en marxa diversos comitès amb visió de negoci i de gestió transversal, que, juntament amb el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció, conformen el nou model de governança de TMB:



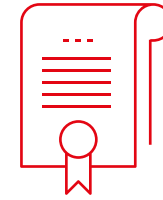
## 5.1.2. Normativa i reglament

### Compliance

Al llarg de l'any 2020, TMB ha continuat implementant el sistema de *compliance* (compliment normatiu). En aquest sentit, s'ha validat la matriu de riscos consolidada de TMB (ARPEC) i s'han completat les tasques per presentar al Consell d'Administració el model del programa de *compliance* i aprovar-lo.

Cal destacar les actuacions següents en aquest àmbit:

- **La revisió i l'actualització del contingut del Codi Ètic i de Conducta de TMB**, per presentar-lo al Consell d'Administració i que aquest l'aproves.
- L'elaboració dels **reglaments de funcionament de la Comissió Ètica i del Canal Ètic de TMB** (canal de denúncies).
- La contractació i la parametrització d'un **programa informàtic específic per a la comunicació de denúncies**, que de moment només és d'ús intern per al personal. El programa és operatiu des del juny de 2020.
- L'inici del desenvolupament del **pla d'acció definit per minimitzar els riscos recollits a l'ARPEC (matriu de riscos)** de TMB, donant cobertura i implementant les mesures d'alt nivell.



- Les sessions, dirigides pel departament de Bon Govern, **per al coneixement i la sensibilització sobre el Codi Ètic i de Conducta de TMB**, així com sobre el **programa de compliance**, adreçades a 355 persones.
- El disseny i la confecció d'unes **preguntes freqüents** i un **vídeo divulgatiu sobre el Codi Ètic de TMB**, dirigit a tota la plantilla, per difondre'l i que sigui conegut i comprès.
- L'elaboració de diferents circulars, clàusules i documents adreçats a establir **mesures de seguretat de la informació, dels procediments i de les recomanacions** per evitar conflictes d'interès.
- Des de la posada en marxa del canal de denúncies, **TMB ha rebut una denúncia, que ha estat resolta per la Comissió Ètica.**



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

## Compliment socioeconòmic

En l'exercici 2020 s'han produït una sèrie de multes i sancions no monetàries significatives amb motiu de l'incompliment de lleis o normatives en matèria social i econòmica. Es descriuen a continuació:

### – Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA:

- Sanció de la Generalitat de Catalunya, Inspecció de Treball, per import de 2.046 euros.
- Sanció de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT) per valor de 1.080 euros.

### – Transports de Barcelona, SA:

- Sanció de la Generalitat de Catalunya, Inspecció de Treball, per import de 2.137,60 euros.
- Multes de trànsit de l'Ajuntament de Barcelona per valor de 100 euros.
- Sanció de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT) per valor de 1.080 euros.

### – Projectes i Serveis de Mobilitat, SA:

- Sanció de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT) per valor de 1.080 euros.

### – Transports Metropolitans de Barcelona, SL:

- Sanció de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT) per valor de 480 euros.

### – Fundació TMB:

- Sanció de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT) per valor de 480 euros.

## Política pública

TMB no ha fet cap contribució financera o en espècie a partits o representants polítics.

Pel que fa al pagament dels consellers i conselleres, l'import ha estat el següent:

– 57.115,03 euros de la societat Transports de Barcelona.

– 60.121,38 euros de la societat Ferrocarril Metropolità de Barcelona.

## Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre

L'any 2020 s'han fet les aportacions següents a fundacions i entitats sense ànim de lucre:

### – Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA:

- Aportació a la Fundació Arrels de 976 euros.
- Aportació a la Fundació TMB de 105.000 euros.

### – Transports de Barcelona, SA:

- Aportació a la Fundació TMB de 105.000 euros.



## 5.2. Gestió del risc

### 5.2.1. Sistema de gestió de riscos

Durant els primers mesos de l'any 2020 es va finalitzar el càlcul de les necessitats econòmiques de TMB per al període 2019-2024. Així doncs, vam elaborar un document de planificació estratègica anomenat *Pla de Necessitats 2020-2024*. A partir d'aquest informe, TMB va exposar de nou a l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) el conjunt d'actuacions previstes per als propers anys, amb la previsió de l'impacte econòmic en termes de necessitats que s'han de subvencionar.

En relació amb les contingències i els riscos corporatius derivats de les planificacions estratègiques disponibles per a l'any 2020 (Pla d'Empresa 2018-2020 i Pla de Necessitats 2020-2024), hem desenvolupat:

- El seguiment de les contingències i els riscos associats a les actuacions del Pla d'Empresa de TMB, incloses la identificació de les que estan vigents i les que ja han finalitzat i, per tant, les accions de mitigació o tractament que han tingut un bon resultat.
- La identificació de les actuacions del Pla de Necessitats de TMB, amb la segregació de les que són noves actuacions respecte de les que ja estaven en el pla anterior.

### 5.2.2. Tipus de riscos i accions correctores

Les actuacions identificades en el Pla d'Empresa ja finalitzades i que, per tant, ja no requereixen seguiment de les contingències i els riscos associats, han estat:

Altres de la xarxa de metro	Nous plans de manteniment de trens en relació amb els bastidors de bogis
Plans de millora de l'oferta	Finalització de la nova xarxa de bus
Plans de millora de l'oferta	Pla de Participació del Bus 2018-2019
Plans de millora de l'oferta	Pla de Millora del Bus 2017-2019
Plans de millora de l'oferta	Pla de Millora del Bus a l'estiu de 2017

Les noves actuacions identificades al Pla de Necessitats 2020-2024 són:

Plans de millora de l'oferta	Fase 120"
Ampliacions de la xarxa de metro	Tram central de la línia L9/10
Altres de la xarxa de metro	Gestió de l'amiant
Altres de la xarxa de metro	Gestió de les portes d'andana
Altres de la xarxa de bus	Simuladors de conducció
Altres corporatius	Nou centre mèdic



1 L'excel·lenciació de l'any 2020 pel context generat arran de la pandèmia de COVID-19 i l'impacte sobre tots els àmbits de l'organització han creat un conjunt de necessitats sobrevingudes, que s'han prioritzat per davant de les actuacions emmarcades dins del mapa estratègic de TMB planificat.

2  
3  
4  
5 El Comitè de Direcció de TMB va prendre la decisió de tractar i gestionar les contingències i els riscos de l'organització de manera centralitzada a través del **Comitè de Crisi de la COVID-19**. Aquest comitè va acordar posar en marxa el **Pla de Contingència TMB COVID-19** per al 2020 amb l'objectiu de prioritzar i focalitzar tots els recursos disponibles per fer possible la prestació del servei de mobilitat a la ciutadania durant la pandèmia.

6  
7  
8  
9  
10 El repte d'aquest comitè va consistir a identificar de manera dinàmica els riscos associats a la pandèmia (en tots els àmbits: operatiu, legal i estratègic, entre d'altres) i determinar quines accions calia emprendre per tal de mitigar-ne l'impacte. Es van diagnosticar un total de 68 riscos, així com 77 actuacions necessàries (de 9 àmbits diferents de l'empresa), i es van concretar en 70 accions que calia executar.

En paral·lel, l'any 2020, s'han tancat tres línies de treball engegades el 2019, en el marc de la recerca de la gestió integral de riscos i contingències de TMB:

---

– Continuació de les tasques del programa d'adequació al nou reglament general de protecció de dades i del programa de compliment normatiu legal a TMB. Durant l'any 2020, s'ha finalitzat l'anàlisi i la revisió dels riscos penals corporatius (ARPEC), que ha donat lloc a la presentació i aprovació d'una matriu de riscos penals per part del Comitè de Direcció.

---

– En el marc del projecte d'unificació, actualització i simplificació dels diferents sistemes de gestió actuals (ISO 9001, 14001 i 50001) s'han identificat i avaluat els riscos operatius i les oportunitats operacionals de les activitats vinculades a aquests processos. Posteriorment, s'han identificat propostes d'acció i tractament que cal considerar per als més prioritaris. S'han identificat 307 oportunitats i 455 riscos.

---

– Desenvolupament d'una anàlisi interna del mapa de riscos corporatius de TMB associats a la planificació estratègica.

---

Finalment, la direcció té previst per a l'any 2021 l'elaboració d'un nou pla estratègic 2021-2025, amb l'objectiu de revisar i redefinir de manera transversal i integradora l'horitzó d'actuació per a aquest període. Aquest document també continuarà tots els aspectes relacionats amb la gestió de riscos i contingències, de manera que esdevindrà la planificació de referència de gestió global per a TMB.



# 5.3. Transparència

## 5.3.1. Grups d'interès

TMB orienta les seves actuacions cap a la satisfacció equilibrada de les necessitats i les expectatives de tots els grups d'interès, que permet que l'organització avanci en el camí de la sostenibilitat i, per tant, en el compliment de les responsabilitats en matèria econòmica, social, ambiental, d'ètica i de bon govern.

Els grups d'interès de TMB són els col·lectius que de manera raonada afecten o es veuen afectats per l'activitat que desenvolupa l'organització. D'aquesta manera, els grups d'interès es poden classificar en els àmbits intern i extern:



1

## Compromís amb els grups d'interès

2

En el context d'elaboració del Pla de Responsabilitat Social i Sostenibilitat, TMB té previst avançar, en els propers anys, en la inclusió dels grups d'interès a les estratègies, als processos de gestió i al compromís de l'organització amb la transparència i la rendició de comptes.

4

5

D'aquesta manera, es podrà intensificar progressivament la participació i la col·laboració dels grups d'interès en la implementació de mesures a les activitats, els productes i els serveis de TMB, per tal de millorar la resposta a la satisfacció equilibrada de les seves necessitats i expectatives.

6

7

8

9

10

11

12

## Marc de relacions amb els grups d'interès

TMB s'ha proposat definir el marc de relacions de l'organització amb totes les parts interessades, amb l'objectiu d'ordenar la comunicació i el diàleg, i d'integrar-los al cicle de gestió de l'empresa.

Per aquest motiu, preveiem aplicar i anar actualitzant de manera periòdica i sistemàtica els passos següents:

**1** Mapa de grups d'interès: identificació, actualització i, si escau, prioritització dels grups d'interès.

**2** Anàlisi de materialitat i context de sostenibilitat: actualització permanent de les necessitats i les expectatives dels grups d'interès, així com de la seva evolució. Paral·lelament, també s'hi inclouran els canvis i les tendències de futur des d'una perspectiva de sostenibilitat.

**3** Compromisos: establiment explícit dels compromisos adquirits 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 —formes de comunicació, canals i mitjans, competències relacionals, programes de col·laboració, aliances, entre d'altres— per poder donar la millor resposta possible a les expectatives canviants de les parts interessades.

**5** Recursos: assignació dels recursos necessaris, establiment dels òrgans de gestió i participació, inclusió en el Pla de Responsabilitat Social i Sostenibilitat de TMB, per tal d'aplicar-ho en els processos, en els productes i en els serveis de l'empresa.

**6** Aprenentatge i millora: concreció dels mecanismes d'aprenentatge per millorar i incrementar progressivament el nivell d'excel·lència en sostenibilitat als diferents cicles de gestió.

**7** Comunicació i rendició de comptes: seguir 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, entre d'altres.

## 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 i a altres associacions de diferents àmbits professionals i socials, entre les quals cal destacar:

- La Unió Internacional del Transport Públic (UITP).
- L'Associació de Transports Públics Urbans i Metropolitans (ATUC).
- L'Associació Llatinoamericana de Metros i Subterranis (ALAMYS).
- El Railgrup.
- La GASNAM (associació ibèrica que fomenta l'ús del gas natural i del gas renovable en la modalitat terrestre).
- La International Rail Quality Board (IRQB).
- L'Associació de Turisme Europeu (ETOA).
- El Barcelona Centre Logístic Catalunya (BCL).
- L'Associació per al Desenvolupament de l'Experiència del Client (DEC).
- L'Associació Espanyola d'Usuaris de SAP (AUSAPE).
- L'Associació Espanyola de Compliance (ASCOM).
- L'Associació Espanyola de Professionals de Compres, Contractació i Aprovisionaments (AERCE).
- L'Associació de Grans Consumidors d'Energia Elèctrica.
- L'Associació Espanyola de Manteniment (AEM).
- L'Associació Espanyola de Financers d'Empresa (ASSET).







## 5.3.2. Materialitat

TMB ha tingut en compte els aspectes següents per concretar els temes materials que s'havien d'incloure en aquesta memòria:

- Els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides.
- Els reptes, la missió, la visió, els valors i les línies estratègiques de TMB.
- Els impactes econòmics, ambientals, socials, de governança i ètics raonables identificats a les entrevistes mantingudes de manera transversal amb els responsables de les diferents àrees de TMB.
- Els interessos i les expectatives dels grups d'interès.
- La Llei 11/2018, de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat.
- Els compromisos de la Generalitat de Catalunya en el marc del Pla Nacional per a la Implementació de l'Agenda 2030 a Catalunya i el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat de l'Ajuntament de Barcelona.
- Els estudis i les publicacions referents a l'àmbit de la sostenibilitat i de la responsabilitat social que analitzen les tendències i els reptes de futur.
- Els estàndards de la Global Reporting Initiative (GRI) per determinar els continguts de l'informe i els principis de rendició de comptes.



D'aquesta manera, s'han identificat els assumptes més rellevants per reflectir-los en aquesta memòria de sostenibilitat:



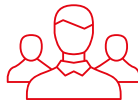
### – Gestió responsable, ètica i bon govern:

- 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.
- Prevenció de la corrupció.
- Valor econòmic generat i distribuït.
- Ús eficient i equitatiu dels recursos econòmics.
- Compra responsable.
- Prevenció de riscos financers i no financers.
- Negoci internacional.
- Responsabilitat social.
- Grups d'interès.



### – Servei de qualitat, innovador i segur:

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



### – Compromís amb les persones:

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



### – Compromís amb la societat:

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

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

En els propers exercicis, en coherència amb la propera aprovació del Pla de Responsabilitat Social i Sostenibilitat de TMB, l'organització té previst desenvolupar una metodologia de materialitat específica que incorpori la participació dels grups d'interès.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12



# 6

La nostra  
gent

---



# 6.1. Perfil del grup

## 6.1.1. Ocupació

El personal és el pilar fonamental i el motor per al bon desenvolupament dels diferents serveis que proporciona TMB a la ciutadania.

### Contractació laboral

L'any 2020, s'ha iniciat el procés de regularització de les vacants estructurals ocupades amb contractes temporals d'obra i servei, d'acord amb el que disposa la Llei general de pressupostos de l'Estat (pel que fa a la taxa de reposició) i la normativa d'aplicació a TMB respecte de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (EBEP). Aquest fet suposa un punt d'inflexió força rellevant en la política de contractació de TMB, ja que ha produït un canvi de paradigma en la forma d'accedir a la plantilla de TB i d'FMB.

Consegüentment, l'organització va dur a terme una anàlisi de la situació i va elaborar un full de ruta per tal d'abordar aquest problema. D'aquesta manera, es va presentar a l'AMB una sol·licitud d'autorització per considerar estructurals 469 de les 800 places ocupades amb personal contractat per obra i servei. Aquesta sol·licitud va ser aprovada a l'octubre de 2020.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Aquestes primeres actuacions han permès convertir els contractes d'obra i servei de 481 membres del personal de bus en contractes d'interinatge per vacant, amb la condició que, quan la taxa de reposició ho permeti, passaran a tenir un contracte fix indefinit. Pel que fa al metro, el procés de regularització consensuat amb la part social no conté el pas intermedi de modalitat d'interinatge per vacant, sinó que, un cop acreditats els mèrits del personal amb contracte temporal per ocupar places fixes, els contractes es convertiran progressivament en indefinits a mesura que la taxa de reposició ho permeti.

En aquest sentit, amb l'esmentada autorització de l'AMB, s'ha pogut ampliar el límit de la taxa de reposició i convertir en indefinides també les persones d'FMB a qui els vencia el contracte de relleu al llarg de l'any 2020.

L'any 2020, s'han elaborat i tramitat més de 2.600 contractes de metro i bus dels tipus i els gèneres següents:

Casuística	FMB		TB		Total
	Dones	Homes	Dones	Homes	
Nous jubilats parcials	5	13	3	23	44
Nous contractes indefinits	13	11	2	4	30
Nous contractes temporals (per taxa)	22	60	72	413	567
Temporals purs	432	604	43	270	1.349
Transformacions a indefinits	76	89	11	83	259
Pròrrogues contractuals	1	0	0	1	2
Novacions	177	247	0	7	431
Reingressos en càrrecs alternatius	0	2	0	0	2
<b>Total</b>	<b>726</b>	<b>1.026</b>	<b>131</b>	<b>801</b>	<b>2.684</b>

Les temporalitats principals es deuen a cobertures per als períodes d'estiu per tal de permetre les vacances del personal estructural. En relació amb la contractació, s'han gestionat les **baixes d'empresa** següents, amb tot el procés de comunicacions i quitança segons cadascuna de les causes:

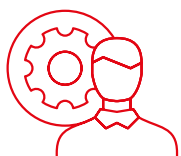
Motiu de la baixa	FMB	TB	Total TMB
Acomiadament	0	1	1
Baixa voluntària	9	5	14
Defunció	5	4	9
Excedència	14	9	23
Finalització de contracte	483	198	681
Incapacitat permanent	7	22	29
Incapacitat temporal de pagament directe	61	91	152
Jubilació total	73	51	124
No superar el període de prova	2	0	2
<b>Total</b>	<b>654</b>	<b>381</b>	<b>1.035</b>

## Selecció i promoció

Durant l'exercici 2020, la unitat de Selecció de l'organització ha donat resposta a tots els casos organitzatius derivats de la necessitat d'incorporar o promocionar talent a TMB. Arran de la situació de la COVID-19, s'han hagut d'incorporar noves metodologies de treball, diferents maneres d'avaluació i eines en línia, entre d'altres.

D'aquesta manera, s'han dut a terme un total de 53 processos de promoció i 16 de selecció. Pel que fa al volum de candidatures gestionades, durant el 2020 s'han presentat 6.313 candidatures en total. D'aquestes, 95 persones s'han acabat promocionant i 185 s'han incorporat de manera externa.

TMB ha obert un procés de selecció a través d'una oferta laboral destinada al **col·lectiu de persones amb dificultats d'integració** per raó de la seva capacitat intel·lectual o cognitiva.



1 Com a organització compromesa amb el desenvolupament equitatiu i sostenible de la societat, hem impulsat aquesta iniciativa de la mà de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD). Es pretén incrementar el percentatge de persones amb discapacitat a la plantilla. Aquest procés de selecció actualment es troba a la fase final i es preveu la incorporació de la persona finalista al llarg de 2021.

4 Pel que fa a les prestacions per a les persones que treballen a temps complet i a temps parcial, no hi ha cap tipus de distinció entre les dues modalitats de jornada laboral. Destaquem les prestacions següents:

- 6
- 7 – Assegurança de vida.
- 8 – Assistència sanitària.
- 9 – Cobertura per incapacitat i invalidesa.
- 10 – Permís parental.
- 11 – Provisions de jubilació.
- 12



## Plantilla de TMB

La plantilla activa de TMB a 31 de desembre de 2020 és de **8.364 persones**, 6.627 de les quals són homes (79 %) i 1.737 són dones (21 %). Aquesta plantilla inclou 277 persones en règim de jubilació parcial vinculada a un contracte de relleu.

	ANY 2020			ANY 2019		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Transports de Barcelona, SA	4.145	414	<b>4.559</b>	4.205	415	<b>4.620</b>
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2.473	1.305	<b>3.778</b>	2.494	1.326	<b>3.820</b>
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	10	17	<b>27</b>	10	17	<b>27</b>
TMB, SL	1	1	<b>2</b>	1	1	<b>2</b>
<b>Total del Grup TMB</b>	<b>6.627</b>	<b>1.737</b>	<b>8.364</b>	<b>6.708</b>	<b>1.759</b>	<b>8.467</b>

La **plantilla mitjana homogènia** (en termes d'hores per persona i any) s'ha situat en 8.021,7 persones, fet que representa un increment de 153,1 efectius respecte de l'any anterior, la major part procedents dels àmbits d'operació i manteniment del metro.

	ANY 2020			ANY 2019		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Transports de Barcelona, SA	3.978,89	393,89	<b>4.372,78</b>	3.986,77	385,74	<b>4.372,50</b>
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2.378,06	1.247,05	<b>3.625,11</b>	2.273,56	1.198,20	<b>3.471,75</b>
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	8,63	13,19	<b>21,82</b>	9,06	13,29	<b>22,34</b>
TMB, SL	1,00	1,00	<b>2,00</b>	1,00	1,00	<b>2,00</b>
<b>Total del Grup TMB</b>	<b>6.366,57</b>	<b>1.655,13</b>	<b>8.021,70</b>	<b>6.270,38</b>	<b>1.598,22</b>	<b>7.868,59</b>

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

L'edat mitjana del personal del metro s'ha situat en 45,65 anys, de manera que ha augmentat respecte de l'any anterior. Pel que fa al bus, l'edat mitjana és de 49,32 anys, valor que també ha augmentat respecte de l'any anterior. D'aquesta manera, ha incrementat el pes proporcional de les persones de més de 50 anys i ha disminuït la proporció de la resta dels grups d'edat.

	2020	Pro- porció	2019	Pro- porció
Menys de 31 anys	309	3,7%	374	4,4%
De 31 a 40 anys	1.534	18,3%	1.627	19,2%
De 41 a 50 anys	3.474	41,5%	3.577	42,2%
Més de 50 anys	3.047	36,4%	2.891	34,1%
<b>Total Grup TMB</b>	<b>8.364</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.467</b>	<b>100,0%</b>

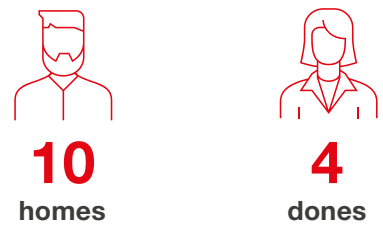
Any 2020	FMB	TB	PSM	TMB, SL	Total
Menys de 31 anys	222	76	11	0	<b>309</b>
De 31 a 40 anys	876	649	9	0	<b>1.534</b>
De 41 a 50 anys	1.632	1.833	7	2	<b>3.474</b>
De 41 a 50 anys	1.048	2.001	0	0	<b>3.047</b>
<b>Total Grup TMB</b>	<b>3.778</b>	<b>4.559</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>8.364</b>

El **Consell d'Administració de Transports de Barcelona** està format per:



	Homes	Dones	Total
De 30 a 39 anys	1	1	<b>2</b>
De 40 a 50 anys	1	1	<b>2</b>
Més de 50 anys	10	1	<b>11</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>15</b>

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



	Homes	Dones	Total
De 40 a 50 anys	2	2	<b>4</b>
Més de 50 anys	8	2	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>14</b>

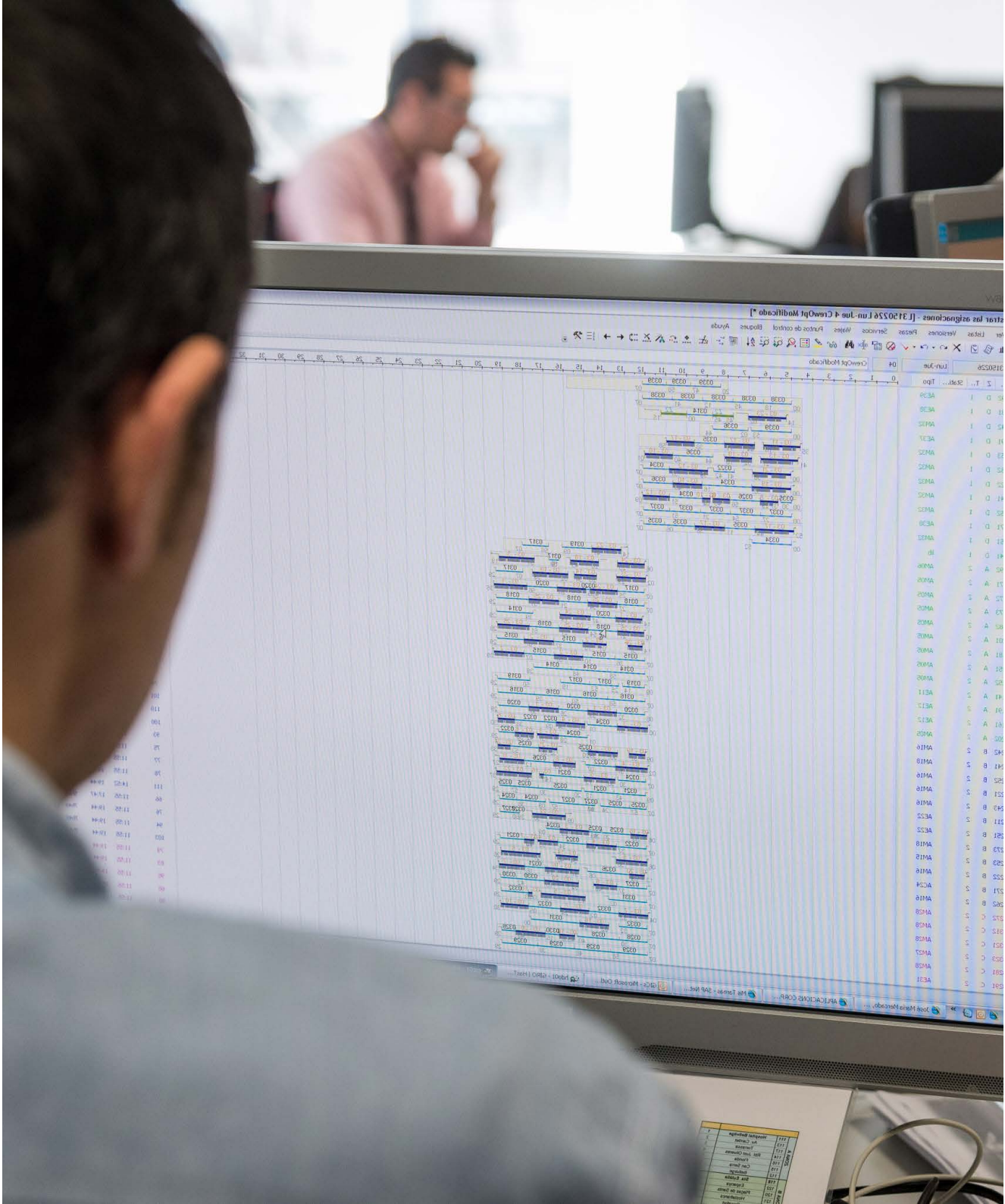
Nota: Inclou els altres 4 participants permanents per designació del president del Comitè de Direcció (director d'Operacions de Metro, directora d'Operacions de Bus, responsable de Responsabilitat Social, Dona i Diversitat, i directora d'Atenció, Informació i Experiència al Client).

D'altra banda, el **Consell d'Administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona** està format per:



	Homes	Dones	Total
De 30 a 39 anys		1	<b>1</b>
De 40 a 50 anys	2		<b>2</b>
Més de 50 anys	11	1	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>15</b>

- <
- ↑
- >



La totalitat de l'equip directiu va ser contractat dins la comunitat local, a excepció de dues persones que procedeixen d'altres comunitats autònomes.

Pel que fa a les **nacionalitats** del personal de TMB, el 99,3% tenen nacionalitat espanyola (8.309 persones).

Nacionalitat	2020	2019	Diferència
Espanya	8.309	8.410	-101
França	3	3	0
Itàlia	23	24	-1
Marroc	2	2	0
Portugal	2	3	-1
Perú	2	2	0
Romania	4	4	0
Argentina	2	2	0
Uruguai	2	2	0
Alemanya	1	1	0
Brasil	1	1	0
Equador	1	1	0
Cuba	1	2	-1
Altres	11	10	1
<b>Total</b>	<b>8.364</b>	<b>8.467</b>	<b>-103</b>

En relació amb les **categories professionals**, cal dir que aquest any s'ha modificat el criteri d'agrupació professional respecte d'anys anteriors, ja que s'ha passat d'una agrupació segons la categoria professional a una altra segons la funció.



1

Cal destacar que el 75,27 % del personal correspon al col·lectiu de conductors, operaris i especialistes.

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Pel que fa a les **modalitats de contractes**, el 86,6 % de la plantilla activa a 31 de desembre de 2020 tenia un contracte indefinit i, d'aquests, el 78,5 % eren indefinits a temps complet. El 86 % del personal masculí tenia contracte indefinit i, en el cas de les dones, la xifra era d'un 89 %.

La plantilla activa a 31 de desembre de 2020 desglossada per tipus de contracte i gènere és la següent:

	ANY 2020			ANY 2019		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Personal d'oficines	901	315	<b>1.216</b>	905	320	<b>1.225</b>
Comandaments	677	110	<b>787</b>	680	108	<b>788</b>
Conductors, operaris i especialistes	4.988	1.301	<b>6.289</b>	5.063	1.319	<b>6.382</b>
Responsables	14	1	<b>15</b>	14	1	<b>15</b>
Equip directiu	47	10	<b>57</b>	46	11	<b>57</b>
<b>Total</b>	<b>6.627</b>	<b>1.737</b>	<b>8.364</b>	<b>6.708</b>	<b>1.759</b>	<b>8.467</b>

La plantilla activa a 31 de desembre de 2020 desglossada per tipus de contracte i grup d'edat és la següent:

#### Plantilla a 31 de desembre de 2020

	Indefinit a temps complet	Indefinit a temps parcial	Temporal a temps complet	Temporal a temps parcial	Total
Menys de 31 anys	95	75	115	24	<b>309</b>
De 31 a 40 anys	1.056	153	271	54	<b>1.534</b>
De 41 a 50 anys	2.943	243	244	44	<b>3.474</b>
Més de 50 anys	2.468	206	77	296	<b>3.047</b>
<b>Total</b>	<b>6.562</b>	<b>677</b>	<b>707</b>	<b>418</b>	<b>8.364</b>

Finalment, la plantilla activa a 31 de desembre de 2020 desglossada per tipus de contracte i classificació professional és la següent:

#### Plantilla a 31 de desembre de 2020

	Personal d'oficines	Comandaments	Conductors, operaris i especialistes	Equip directiu i responsables	Total
Indefinit a temps complet	969	722	4.805	66	<b>6.562</b>
Indefinit a temps parcial	74	0	603	0	<b>677</b>
Temporal a temps complet	108	26	572	1	<b>707</b>
Temporal a temps parcial	65	39	309	5	<b>418</b>
<b>Total</b>	<b>1.216</b>	<b>787</b>	<b>6.289</b>	<b>72</b>	<b>8.364</b>



1

Pel que fa a la **taxa de rotació** d’FMB, ha estat de l’1,9% l’any 2020, inferior a la de l’any anterior, que va ser del 5,2%. La taxa de rotació de TB ha estat de l’1,7%, inferior a la de 2019, que va ser del 3,5%. A la societat PSM, la taxa de rotació ha estat del 9,3%, per sota de la taxa del 66% corresponent a l’any 2019.

2

3

4

5

6

Any 2020	FMB, SA	TB, SA	PSM,SA	TMB, SL
Nombre de persones contractades	43	70	5	0
Nombre de persones desvinculades	99	90	0	0
Mitjana efectiva	3.799,0	4.589,5	27,0	2,0
Plantilla a 31 de desembre de 2020	3.778	4.559	27	2
Plantilla a 31 de desembre de 2019	3.820	4.620	27	2
<b>Índex de rotació (%)</b>	<b>1,9</b>	<b>1,7</b>	<b>9,3</b>	<b>0,0</b>

7

8

9

10

11

12

Respecte del **personal amb discapacitat**, tenint en compte les discapacitats comunicades, la distribució per a les diferents societats ha estat la següent:

	FMB	Proporció sobre FMB	TB	Proporció sobre TB
Dones	32	0,85 %	12	0,26 %
Homes	44	1,16 %	171	3,75 %
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>2,01 %</b>	<b>183</b>	<b>4,01 %</b>

Pel que fa als **acomiadaments**, no hi ha hagut cap acomiadament a FMB. A TB hi ha hagut un acomiadament corresponent a un home de 61 anys del col·lectiu de conductors d’autobusos.

## 6.1.2. Política retributiva

La **remuneració mitjana** de les societats del Grup TMB per gènere corresponent a l’exercici 2020 és la següent:

Per gènere	ANY 2020		ANY 2019		Diferència en %	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Remuneració mitjana						
Transports de Barcelona, SA	43.489	44.411	42.218	43.512	3,0 %	2,1 %
Ferrocarril Metropolità, SA	42.127	39.424	42.998	39.299	-2,0 %	0,3 %
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	33.701	32.092	35.010	33.076	-3,7 %	-3,0 %
TMB, SL	61.655	52.948	61.929	51.267	-0,4 %	3,3 %

La diferència de remuneració mitjana entre gèneres s’explica per dues raons fonamentals:

- La diferent composició d’homes i dones en cada col·lectiu professional (personal d’oficines; conductors, operaris i especialistes; comandaments, i equip directiu i responsables).
- L’antiguitat de cada persona treballant a l’empresa.



1

Pel que fa a la remuneració mitjana per **edats**, es distribueix de la següent manera:

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Per edats	FMB, SA			TB, SA			PSM, SA			TMB, SL		
	Any 2020	Any 2019	Dif. %	Any 2020	Any 2019	Dif. %	Any 2020	Any 2019	Dif. %	Any 2020	Any 2019	Dif. %
Menys 31 anys	33.297	33.549	-0,8%	31.392	32.879	-4,5 %	28.443	33.173	-14,3%			
De 31 a 40 anys	37.536	38.366	-2,2%	39.220	37.762	3,9 %	38.255	29.508	29,6%			
De 41 a 50 anys	41.543	42.278	-1,7 %	42.047	40.930	2,7 %	34.596	42.049	-17,7 %	57.302	56.598	1,2 %
Més de 50 anys	46.769	46.810	-0,1 %	47.450	46.488	2,1 %						

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

En relació amb la **classificació professional**, s'ha calculat la remuneració mitjana de l'exercici 2019 seguint el nou criteri d'agrupació segons la funció que desenvolupa cada persona dins l'empresa.

Per classificació professional	FMB, SA			TB, SA			PSM, SA			TMB, SL		
	Any 2020	Any 2019	Dif. %	Any 2020	Any 2019	Dif. %	Any 2020	Any 2019	Dif. %	Any 2020	Any 2019	Dif. %
Personal d'oficines	42.655	45.754	-6,8%	45.849	45.067	1,7 %				52.948	51.267	3,3%
Comandaments	48.581	50.682	-4,1 %	55.744	54.881	1,6 %						
Conductors, operaris i especialistes	39.065	38.788	0,7 %	41.516	40.264	3,1 %	32.729	33.875	-3,4 %			
Equip directiu	99.346	98.404	1,0 %	96.372	95.974	0,4 %				61.655	61.929	-0,4 %

A FMB l'any 2020 ha disminuït la remuneració mitjana dels col·lectius del personal d'oficines i comandaments, i ha crescut lleugerament la dels conductors, operaris i especialistes, així com la de l'equip directiu i responsables.

A TB, aquest darrer exercici ha crescut la retribució mitjana en tots els col·lectius, entre els quals destaquen els conductors, operaris i especialistes, amb un 3,1 %.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

## Bretxa salarial

La bretxa salarial és la diferència salarial que hi ha entre el que cobren de mitjana els homes i les dones. Es calcula aplicant la fórmula següent:

$$\% \text{ De bretxa salarial} = (\text{remuneració mitjana dels homes} - \text{remuneració mitjana de les dones}) \times 100 / \text{remuneració mitjana dels homes}$$

Cal destacar que aquest indicador es pot veure afectat per l'antiguitat de les persones treballant en els diferents grups de classificació professional i entre gèneres. D'altra banda, cal dir que les taules salarials del conveni col·lectiu no fan distinció de gènere.

## Bretxa salarial de Transports de Barcelona

Transports de Barcelona	Bretxa salarial			
	Homes	Dones	Any 2020	Any 2019
Personal d'oficines	45.286	48.569	-7,3 %	-2,9 %
Comandaments	54.944	62.312	-13,4 %	-14,9 %
Conductors, operaris i especialistes	41.689	39.344	5,6 %	4,8 %
Equip directiu i responsables (1)	98.778	84.628	14,3 %	-2,1 %
<b>Total</b>	<b>43.489</b>	<b>44.411</b>	<b>-2,1 %</b>	<b>-3,1 %</b>

(1) Inclou els membres del Comitè de Direcció

A TB la bretxa salarial de 2020 és negativa en els col·lectius de comandaments (-13,4 %) i personal d'oficines (-7,3 %), així com en el conjunt de la societat (-2,1 %). Respecte de l'any anterior, la bretxa negativa ha disminuït un punt percentual. Per col·lectius, destaca l'augment de la bretxa salarial negativa en el personal d'oficines i l'augment de la bretxa salarial positiva en el cas de l'equip directiu i responsables.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

## Bretxa salarial de Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Ferrocarril Metropolità de Barcelona	Homes	Dones	Bretxa salarial	
			Any 2020	Any 2019
Personal d'oficines	42.942	42.140	1,9 %	6,0 %
Comandaments	48.828	47.350	3,0 %	-1,2 %
Conductors, operaris i especialistes	39.707	37.977	4,4 %	6,3 %
Equip directiu i responsables (1)	97.707	107.978	-10,5 %	-11,2 %
<b>Total</b>	<b>42.127</b>	<b>39.424</b>	<b>6,4 %</b>	<b>8,6 %</b>

(1) Inclou els membres del Comitè de Direcció

La menor bretxa salarial s'ha donat al personal d'oficines (1,9 %) i a l'equip directiu i responsables, col·lectiu en què és negativa (-10,5 %). En el global de la societat, la bretxa salarial ha estat del 6,4 % l'any 2020, de manera que s'ha reduït respecte de l'any anterior, quan va ser del 8,6 %. Aquest descens s'explica perquè la bretxa salarial ha disminuït l'any 2020 en tots els col·lectius excepte en el de comandaments.

## Bretxa salarial de Projectes i Serveis de Mobilitat i de Transports Metropolitans de Barcelona, SL

PSM, SA	Homes	Dones	Bretxa salarial	
			Any 2020	Any 2019
Personal d'oficines				
Comandaments				
Conductors, operaris i especialistes	33.701	32.092	4,8 %	5,5 %
Equip directiu i responsables				
<b>Total</b>	<b>33.701</b>	<b>32.092</b>	<b>4,8 %</b>	<b>5,5 %</b>

TMB, SL	Homes	Dones	Bretxa salarial	
			Any 2020	Any 2019
Personal d'oficines	0	52.948		
Comandaments	0	0		
Conductors, operaris i especialistes	0	0		
Equip directiu i responsables	61.655	0		
<b>Total</b>	<b>61.655</b>	<b>52.948</b>	<b>14,1 %</b>	<b>17,2 %</b>

Tant a PSM, SA, com a TMB, SL, l'any 2020 la bretxa salarial entre homes i dones ha disminuït respecte de l'any anterior.





## Bretxa salarial del Comitè de Direcció

La bretxa salarial dels membres del Comitè de Direcció de TMB és de l'1,3% a causa dels diferents nivells de responsabilitat.

### Membres del Comitè de Direcció de TMB any 2020

	Homes	Dones	Bretxa salarial
Retribució fixa	101.164	100.218	
Retribució variable	9.826	4.347	
Indemnitzacions	0	0	
Pagaments de sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini	1.340	3.859	
Altres percepcions	2.009	4.476	
<b>Total remuneració mitjana</b>	<b>114.339</b>	<b>112.901</b>	<b>1,3 %</b>

Nota: Inclou els altres 4 participants permanents per designació del president del Comitè de Direcció (director d'Operacions de Metro, directora d'Operacions de Bus, responsable de Responsabilitat Social, Dona i Diversitat, i directora d'Atenció, Informació i Experiència al Client).

## Ràtio de compensació anual

La ràtio estableix la relació entre la persona que rep la remuneració més alta de la societat respecte de la mitjana de retribució de l'empresa. D'aquesta manera, aquest indicador a FMB s'ha situat en 3,01, és a dir, que ha crescut en un 7,5%, mentre que a TB ha estat del 2,86 i ha disminuït en un 3,7% respecte de l'any anterior.

### Ràtio de compensació anual

	Any 2020	Any 2019	Dif. %
Ferrocarril Metropolità de Barcelona	3,01	2,80	7,5 %
Transports de Barcelona	2,86	2,97	-3,7 %

## Ràtio de la remuneració inicial estàndard per gènere davant del salari mínim local

En el cas d'FMB, s'ha considerat la retribució d'agent d'atenció al client inicial respecte del salari mínim interprofessional de 2020. D'aquesta manera, s'ha obtingut una ràtio de 2,34 tant per als homes com per a les dones, 0,13 punts menys que l'any anterior.

En el cas de TB s'ha considerat la retribució de conductor inicial respecte del salari mínim interprofessional de 2020, de manera que la ràtio ha estat de 2,45 tant per als homes com per a les dones, 0,9 punts menys que l'any 2019.

En tots dos casos la disminució de la ràtio s'explica perquè el salari mínim interprofessional ha crescut un 5,56% l'any 2020.

## 6.2. Atracció i impuls del talent

### 6.2.1. Formació

La crisi sanitària ha afectat de forma directa la major part de la programació i del desenvolupament de les accions formatives presencials. S'ha hagut de reduir al màxim aquesta modalitat i s'ha dut a terme únicament la formació indispensable. Aquesta situació excepcional ha provocat la potenciació de l'**e-learning**, que tindrà encara més rellevància l'any 2021, en detriment de la formació presencial.

En el global de TMB, la necessitat de treballar en remot i per via telemàtica d'un bon nombre de persones ha accelerat l'adquisició de nous hàbits i la necessitat d'assistir a formacions, seminaris en línia i altres accions disponibles en format digital. Per això, hem fet un gran esforç per adaptar l'oferta formativa a les noves necessitats i requeriments.

El volum elevat d'accions formatives en remot i per via telemàtica ha obligat a posar a disposició de tothom un curs de prevenció de riscos laborals per al teletreball a la plataforma Moodle. La intenció és fer realitat aquesta plataforma formativa de cara a l'any 2021.

En l'àmbit de Transport de Barcelona, s'ha mantingut la formació contínua per al CAP (certificat d'aptitud per a conductors professionals), s'ha seguit treballant amb el model de capacitacions, atès el bon resultat, i s'ha continuat amb la formació de tècnic expert en VEH, a més de dur a terme els cursos sobre prevenció de riscos laborals, qualitat, medi ambient, el Codi Ètic, la LOPD o altres temes legals.



1

Les hores de formació totals de la societat FMB al llarg de l'exercici 2020 han estat 92.376,24, que es distribueixen de la manera següent en funció de la classificació professional i el gènere:

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Categoria o funció	Dones	Hores de formació a dones	Mitjana d'hores a dones	Homes	Hores de formació a homes	Mitjana d'hores a homes	Total plantilla	Total d'hores de formació	Mitjana d'hores total
Administratiu	41	971,50	23,70	23	135,00	5,87	64	1.106,50	17,29
Agent d'atenció ciutadana	30	987,99	32,93	11	938,49	85,32	41	1.926,48	46,99
Agent d'atenció al client	694	28.805,81	41,51	597	27.180,06	45,53	1.291	55.985,87	43,37
Analista	4	12,00	3,00	2	6,00	3,00	6	18,00	3,00
Analista programador	0	0,00		1	3,00	3,00	1	3,00	3,00
Auxiliar de control i informació	15	206,23	13,75	33	297,50	9,02	48	503,73	10,49
Auxiliar tècnic	1	3,00	3,00	1	35,50	35,50	2	38,50	19,25
Gestor de xarxes socials	1	3,00	3,00	0	0,00		1	3,00	3,00
Comprador	5	15,00	3,00	3	9,00	3,00	8	24,00	3,00
Comptable	1	3,00	3,00	0	0,00		1	3,00	3,00
Consultor	3	53,00	17,67	0	0,00		3	53,00	17,67
Coordinador	6	68,50	11,42	3	9,50	3,17	9	78,00	8,67
Coordinador porta cotxeres	0	0,00		7	35,50	5,07	7	35,50	5,07
Coordinador de seguretat	3	42,00	14,00	19	176,00	9,26	22	218,00	9,91
Coordinador tècnic	1	18,50	18,50	3	9,00	3,00	4	27,50	6,88
Delineant	1	3,00	3,00	2	6,00	3,00	3	9,00	3,00
Electricista	0	0,00		23	347,01	15,09	23	347,01	15,09
Electrofontaner	1	49,00	49,00	32	832,50	26,02	33	881,50	26,71
Electromecànic	0	0,00		14	254,00	18,14	14	254,00	18,14
Electrònic	0	0,00		6	51,50	8,58	6	51,50	8,58
Enginyer	3	9,00	3,00	33	219,69	6,66	36	228,69	6,35
Especialista	0	0,00		64	873,89	13,65	64	873,89	13,65
Gestor d'informació i qualitat	0	0,00		6	24,00	4,00	6	24,00	4,00
Gestor de temps	6	27,00	4,50	0	0,00		6	27,00	4,50
Greixador	0	0,00		2	31,50	15,75	2	31,50	15,75
Guardavies	0	0,00		7	60,17	8,60	7	60,17	8,60
Infermer	2	6,00	3,00	0	0,00		2	6,00	3,00
Mecànic	0	0,00		48	1.186,05	24,71	48	1.186,05	24,71
Metge	1	3,00	3,00	0	0,00		1	3,00	3,00
Motorista	7	112,00	16,00	25	435,50	17,42	32	547,50	17,11
Operador	26	236,50	9,10	62	2.164,00	34,90	88	2.400,50	27,28
Operari	0	0,00		50	2.389,88	47,80	50	2.389,88	47,80
Paleta	0	0,00		9	328,00	36,44	9	328,00	36,44
Gestor de producte	1	3,00	3,00	2	6,00	3,00	3	9,00	3,00
Programador de línia	2	6,00	3,00	3	9,00	3,00	5	15,00	3,00
Psicòleg	2	8,00	4,00	2	9,00	4,50	4	17,00	4,25
Redactor	4	88,50	22,13	0	0,00		4	88,50	22,13
Rentacotxes	0	0,00		6	61,17	10,20	6	61,17	10,20
Responsable	76	1.449,66	19,07	302	5.888,69	19,50	378	7.338,35	19,41
Supervisor	2	11,00	5,50	14	91,00	6,50	16	102,00	6,38
Tècnic d'operacions de línies automàtiques	17	765,50	45,03	242	12.160,53	50,25	259	12.926,03	49,91
Tècnic	1	3,00	3,00	10	30,00	3,00	11	33,00	3,00
Tècnic especialista	1	3,00	3,00	3	75,00	25,00	4	78,00	19,50
Tècnic	31	297,00	9,58	52	679,50	13,07	83	976,50	11,77
Tècnic especialista	1	3,00	3,00	1	3,00	3,00	2	6,00	3,00
Tècnic porta cotxeres	0	0,00		66	716,25	10,85	66	716,25	10,85
Tècnic responsable	8	87,00	10,88	21	206,00	9,81	29	293,00	10,10
Telefonista i recepcionista	4	12,00	3,00	1	3,00	3,00	5	15,00	3,00
Tractorista	0	0,00		4	18,17	4,54	4	18,17	4,54
Treballador social	1	3,00	3,00	0	0,00		1	3,00	3,00
Zelador	0	0,00		1	7,00	7,00	1	7,00	7,00
<b>Total general</b>	<b>1.003</b>	<b>34.374,69</b>	<b>34,27</b>	<b>1.816</b>	<b>58.001,55</b>	<b>31,94</b>	<b>2.819</b>	<b>92.376,24</b>	<b>32,77</b>
<b>Proporció</b>		<b>37 %</b>			<b>63 %</b>			<b>100 %</b>	

&lt;

↑

&gt;



1

Pel que fa a Transports de Barcelona, les hores de formació totals al llarg de l'exercici 2020 han estat 46.930, que es distribueixen de la manera següent en funció de la classificació professional i el gènere:

2

3

4

5

6

7

8

9

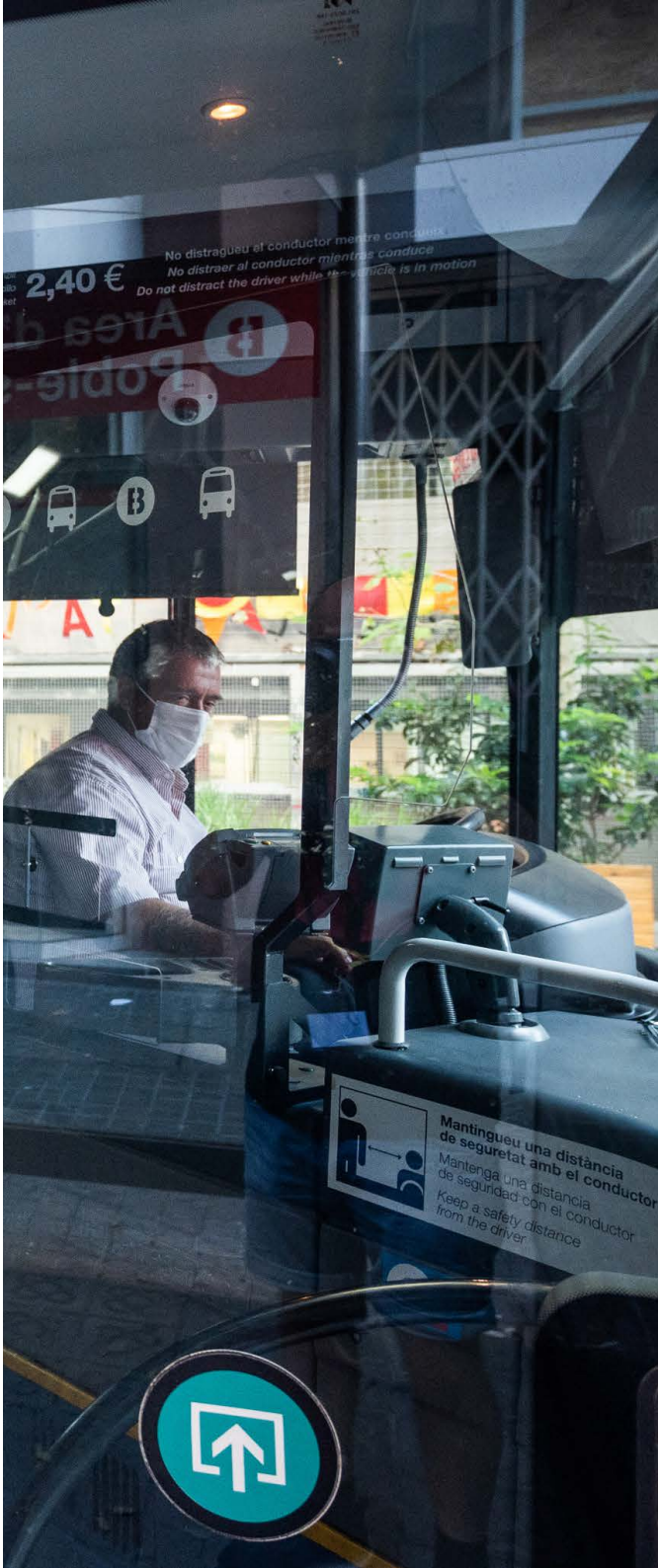
10

11

12

Categoria o funció	Dones			Homes			Total plantilla	Total d'hores de formació	Mitjana d'hores a dones	Mitjana d'hores a homes	Mitjana d'hores total
	Dones	Hores de formació a dones	Mitjana d'hores a dones	Homes	Hores de formació a homes	Mitjana d'hores a homes					
Administratiu	10	190,00	19,00	26	178,00	6,85	36	368,00	10,22		
Agent del CON	9	322,50	35,83	25	554,00	22,16	34	876,50	25,78		
Agent d'intervenció i control	0	0,00	0,00	9	67,00	7,44	9	67,00	7,44		
Analista	0	0,00	0,00	1	3,00	3,00	1	3,00	3,00		
Analista programador	0	0,00	0,00	1	3,00	3,00	1	3,00	3,00		
Auxiliar	0	0,00	0,00	10	26,00	2,60	10	26,00	2,60		
Comprador	1	3,00	3,00	1	3,00	3,00	2	6,00	3,00		
Comptable	0	0,00	0,00	1	3,00	3,00	1	3,00	3,00		
Conductor	146	2.869,50	19,65	1.633	32.885,50	20,14	1.779	35.755,00	20,10		
Consultor	0	0,00	0,00	1	53,00	53,00	1	53,00	53,00		
Coordinador	1	3,00	3,00	6	70,50	11,75	7	73,50	10,50		
Coordinador tècnic	0	0,00	0,00	1	3,00	0,00	1	3,00	3,00		
Delineant	1	3,00	3,00	0	0,00	0,00	1	3,00	3,00		
Electricista	0	0,00	0,00	75	1.146,00	15,28	75	1.146,00	15,28		
Electrònic	0	0,00	0,00	8	35,00	4,38	8	35,00	4,38		
Enginyer	0	0,00	0,00	2	16,00	0,00	2	16,00	0,00		
Especialista	0	0,00	0,00	2	26,00	13,00	2	26,00	13,00		
Infermer	3	54,00	18,00	0	0,00	0,00	3	54,00	18,00		
Inspector	0	0,00	0,00	10	247,00	24,70	10	247,00	24,70		
Magatzemista	0	0,00	0,00	7	39,00	5,57	7	39,00	5,57		
Mecànic	0	0,00	0,00	130	2.222,50	17,10	130	2.222,50	17,10		
Metge	3	9,00	3,00	0	0,00	0,00	3	9,00	3,00		
Operador	1	3,00	3,00	2	52,00	0,00	3	55,00	18,33		
Planxista	0	0,00	0,00	16	129,50	8,09	16	129,50	8,09		
Product manager	2	7,50	3,75	1	4,00	4,00	3	11,50	3,83		
Psicòleg	1	49,00	49,00	1	3,00	0,00	2	52,00	26,00		
Redactor	1	33,00	33,00	0	0,00	0,00	1	33,00	33,00		
Responsable	48	367,00	7,65	230	3.591,00	15,61	278	3.958,00	14,24		
Supervisor	1	27,00	27,00	2	78,00	39,00	3	105,00	35,00		
Tècnic especialista	3	81,00	27,00	1	27,00	27,00	4	108,00	27,00		
Tècnic	23	235,50	10,24	96	710,00	7,40	119	945,50	7,95		
Tècnic especialista	2	6,00	3,00	10	119,00	11,90	12	125,00	10,42		
Tècnic responsable	10	92,00	9,20	20	278,00	13,90	30	370,00	12,33		
Telefonista recepcionista	0	0,00	0,00	1	3,00	0,00	1	3,00	0,00		
<b>Total general</b>	<b>266</b>	<b>4.355,00</b>	<b>16,37</b>	<b>2.329</b>	<b>42.575,00</b>	<b>18,28</b>	<b>2.595</b>	<b>46.930,00</b>	<b>18,08</b>		
<b>Percentatge</b>		<b>9%</b>			<b>91%</b>			<b>100%</b>			





## 6.2.2. Desenvolupament del talent

En el segon semestre, es van començar a treballar les bases per dur a terme programes de desenvolupament de manera regular. Un dels projectes ha estat l'**Staffing review**, amb la participació d'una cinquantena de persones, en el qual es va començar per identificar les necessitats per tal de treballar posteriorment en les línies de desenvolupament i els plans de creixement personalitzats.

S'han desenvolupat tot un seguit de projectes en aquest àmbit:

- Processos de reforç en **team building**, amb l'objectiu de reforçar els equips i millorar les relacions interpersonals i la gestió de situacions adverses.
- **Atracció del talent:** TMB va estar present al Fòrum virtual de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB 2020), on es va impartir una conferència per motivar els estudiants que volguessin tenir la primera experiència professional a TMB amb un programa d'aprenentatge *ad hoc*.
- Participació en la fira virtual d'ocupació de la Universitat Oberta de Catalunya. L'estand virtual va ser visitat per 1.197 estudiants, 123 dels quals es van inscriure en alguna de les nostres ofertes de pràctiques.

TMB disposa d'un **sistema de gestió competencial**, basat en l'apreciació de l'actuació. D'aquesta manera, l'any 2020 s'ha tancat el procés d'apreciació de 2019 amb 864 persones que treballen a la xarxa de metro, 318 a la xarxa de bus i 36 a les àrees funcionals. Pel que fa a les avaluacions de 2020, de moment l'organització ha dut a terme el procés per a 874 persones que treballen a la xarxa de metro, 315 a la xarxa de bus i 14 a les àrees funcionals.

Com a resultat de les restriccions per la crisi sanitària provocada per la COVID-19 i la reducció dels contactes, no s'han pogut impartir sessions formatives presencials per a nous avaluadors ni per a nous avaluats.

D'altra banda, a TMB s'ha adaptat i implantat una nova metodologia única de **valoració de llocs de treball**, que permet conèixer el valor relatiu dels llocs en el marc dels sistemes de classificació que hi ha a l'empresa. Fins a aquesta nova implantació, s'aplicaven tres metodologies diferents en funció de l'àmbit organitzatiu. D'aquesta manera, s'han revisat o valorat 86 llocs de treball a la xarxa de metro i 10 a la xarxa de bus.



## 6.3. Benestar, diversitat i inclusió

### 6.3.1. Organització de la feina

#### Desconnexió laboral

A TMB la majoria dels col·lectius treballen en el sistema de torns i, per tant, la seva activitat està condicionada a la presència física. Una cop que acaben la jornada laboral, poden desconnectar de la feina. D'altra banda, en els àmbits tècnics i administratius predomina la jornada continuada, amb flexibilitat a l'entrada i la sortida, de manera que també es garanteix la desconnexió laboral.

Pràcticament cap d'aquests col·lectius disposa de mòbil d'empresa, ni requereix connectar-se a la feina des del domicili. En aquest sentit, l'accés a l'ordinador està molt limitat i demana l'autorització expressa de l'equip directiu de l'àrea.

En els àmbits de més responsabilitats, sí que es disposa de telèfon mòbil per atendre urgències, però també hi ha flexibilitat horària i desconnexió laboral.

Per acabar, únicament les persones que estan de guàrdia (en cap de setmana o setmana sencera) estan obligades a no desconnectar, segons l'activitat que desenvolupin. Malgrat això, aquesta situació està expressament regulada i es retribueix de la manera corresponent.

#### Mesures de conciliació familiar

TMB té un conjunt de mesures de conciliació familiar implementades:

- Concessió d'adaptacions de jornada.
- Possibilitat de reduir la jornada per tenir 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 les reduccions de jornada segons les necessitats escolars.
- Concessió de reducció de jornada a tots dos progenitors, si ho sol·liciten, tot i que estiguin treballant a la mateixa empresa.
- Millora significativa de molts dels permisos recollits a l'Estatut dels Treballadors.
- Garantia de reserva del lloc de treball, antiguitat i condicions contractuals durant tota la vigència de l'excedència maternal o paternal.
- Possibilitat de gaudi de la paternitat de forma fraccionada (a temps parcial).
- Jornada continuada per al col·lectiu d'oficines amb flexibilitat horària.
- Possibilitat de gaudi, per hores, de l'excés anual de jornada per cobrir 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 per a la major part de la plantilla estructural.



## Modificacions de jornada, conciliació, permisos i beneficis

En el context de les modificacions legals en aquest àmbit, l'organització ha rebut un increment notable de sol·licituds d'adaptació de la jornada de treball, a banda de les reduccions per tenir cura de menors o familiars a càrrec.

### Ferrocarril Metropolità de Barcelona

	Homes	Dones	Total
Reduccions de jornada	134	261	<b>395</b>
Adaptacions de jornada	83	37	<b>120</b>
Rebaixes de servei per motius de gestació		17	<b>17</b>

### Transports de Barcelona

	Homes	Dones	Total
Reduccions de jornada	366	79	<b>445</b>
Adaptacions de jornada	103	24	<b>127</b>

A diferència de la xarxa de metro, a la xarxa de bus no està prevista en conveni la mesura associada a la rebaixa de servei per motius de gestació, de manera que les treballadores gestants que no poden desenvolupar les funcions pròpies del seu lloc de treball perquè els suposaria un risc són derivades a tasques de suport administratiu als centres operatius de negoci fins al moment de la maternitat o la baixa mèdica.

El creixement important d'adaptacions de jornada es justifica en part per les mesures excepcionals que disposen els diversos reials decrets associats a la pandèmia de la COVID-19, a les quals algunes persones s'han adscrit per tal de gestionar les necessitats de conciliació derivades de la crisi sanitària.

A la xarxa de metro s'han gestionat 35 baixes per maternitat, 95 permisos per paternitat (que la reforma laboral va ampliar fins a les 12 setmanes el 2020) i 83 permisos per lactància (acumulada i diària).

### Ferrocarril Metropolità de Barcelona

	Homes	Dones	Total
Maternitats	5	30	<b>35</b>
Paternitats	95	-	<b>95</b>
Lactàncies diàries	4	4	<b>8</b>
Lactàncies acumulades	51	24	<b>75</b>

En el cas de la xarxa de bus, s'han gestionat 13 baixes per maternitat, 95 permisos per paternitat i 66 permisos per lactància (acumulada i diària).

### Transports de Barcelona

	Homes	Dones	Total
Maternitats	1	12	<b>13</b>
Paternitats	95	-	<b>95</b>
Lactàncies diàries	3	-	<b>3</b>
Lactàncies acumulades	53	10	<b>63</b>



En relació amb aquestes absències associades al naixement de fills, cal tenir en compte la taxa de retorn a la feina i la taxa de retenció:

## Ferrocarril Metropolità de Barcelona

**131**

Persones que tornen a la feina després del permís per naixement i cura del menor

**134**

Persones que haurien de tornar a la feina després del permís per naixement i cura del menor

**97,8 %**

Taxa de retorn a la feina

**127**

Persones retingudes 12 mesos després de tornar a la feina després del permís per naixement i cura del menor

**135**

Persones que van tornar a la feina després del permís per naixement i cura del menor

**94,1 %**

Taxa de retenció

## Transports de Barcelona

**108**

Persones que tornen a la feina després del permís per naixement i cura del menor

**109**

Persones que haurien de tornar a la feina després del permís per naixement i cura del menor

**99,1 %**

Taxa de retorn a la feina

**107**

Persones retingudes 12 mesos després de tornar a la feina després del permís per naixement i cura del menor

**112**

Persones que van tornar a la feina després del permís per naixement i cura del menor

**95,5 %**

Taxa de retenció

1

## Transformació i gestió del canvi

2

A l'àrea de Manteniment i Projectes del metro es van definir i desenvolupar iniciatives pilot amb el propòsit d'implantar un pla d'accions que permetés millorar l'experiència del personal en el dia a dia a l'organització seguint metodologies àgils d'experimentació. Arran de la pandèmia de la COVID-19, només 3 iniciatives pilot s'han pogut implantar al 100% del total de les 6 plantejades.

3

4

5

6

A partir de la metodologia d'execució de les iniciatives pilot treballades en l'àmbit d'Operació de metro el 2019, es van reprendre les accions identificades en tots dos projectes (cultura i experiència del personal) amb l'objectiu de desenvolupar-les en format de projecte. Així doncs, es van iniciar 19 iniciatives pilot al febrer, però es van haver d'aturar amb la irrupció de la pandèmia.

7

8

9

10

11

12

En el segon semestre de l'any a Transports de Barcelona s'han dut a terme tres macro-sessions mixtes, on es van donar a conèixer els resultats obtinguts als participants de la primera fase (64 conductors i 10 comandaments d'explotació) i se'ls va convidar, mitjançant la plataforma TMBInnova, a aportar idees a les 4 línies transformadores identificades. De les idees i iniciatives generades, que van ser votades per tota la plantilla de conductors, es va posar en marxa 4 proves pilot, que van finalitzar al desembre i de les quals es treuen indicadors de mesura per valorar-ne l'impacte. Aquestes iniciatives pilot formen part d'un pla d'acció per millorar l'experiència de l'equip de conductors en el dia a dia a l'organització tot seguint metodologies àgils d'experimentació.



## 6.3.2. Relacions socials

### Negociació col·lectiva

En l'àmbit de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, els primers mesos de l'any 2020 les relacions laborals van continuar amb la negociació del 27è conveni col·lectiu de metro, que es va iniciar a l'octubre de 2019. Durant aquest període **es va acordar la convocatòria de la Comissió Tècnica sobre l'Amiant i es va signar l'acord de jubilació parcial per a l'any 2020.**

La setmana del 12 de març de 2020, després de la declaració de l'estat d'alarma per la COVID-19, es van cancel·lar totes les reunions presencials, inclosa la de negociació del conveni col·lectiu, i es va convocar la Comissió Permanent Ampliada del Comitè d'Empresa per tal d'organitzar reunions setmanals i traslladar informació a la part social sobre les accions desenvolupades en l'àmbit d'operacions, manteniment i projectes, i administració de persones durant la crisi.

Durant aquest període les reunions amb el Comitè d'Empresa van tenir lloc de manera telemàtica. El 29 de setembre es va reprendre la negociació presencial del conveni col·lectiu fins a la setmana del 19 d'octubre, quan van entrar en vigor les noves mesures decretades per la Generalitat de Catalunya. Això va suposar la paralització de la negociació col·lectiva, davant la manca de resposta dels membres de la representació del personal per atendre la petició de reduir el nombre d'assistents presencials i la manca de sales amb un aforament tan elevat.

El 20 de novembre de 2020 es va convocar el Comitè d'Empresa per engegar un seguit de reunions i així informar la part social sobre els processos que cal seguir en les contractacions dins les empreses del Grup TMB. L'objectiu és consolidar i estabilitzar la feina i els llocs de treball en el marc de la legislació existent. Fins al moment, han tingut lloc un total de 4 reunions: a la primera hi van assistir tots els membres del Comitè d'Empresa i a les tres següents, per discrepàncies amb aquests processos, només hi va assistir una part de la representació del personal. Com a conseqüència d'això, el 14 de desembre es va organitzar una assemblea general de treballadors, en la qual es va decidir convocar vaga per a l'11 de gener de 2021 i la suspensió de les relacions laborals.

En la sortida de vaga es va acordar reprendre les negociacions d'una pròrroga del conveni i acceptar les propostes de l'empresa per garantir l'estabilitat laboral. **Finalment a principis de gener es va signar la pròrroga del conveni per tres anys (2020-2023).**

Paral·lelament, s'ha fet la gestió habitual amb el Comitè d'Empresa, que ha suposat gestionar un total de 713 escrits amb peticions d'informació, 199 dels quals corresponen al Comitè d'Empresa i 514 a les diferents seccions sindicals. Durant el 2020, s'ha gestionat una única vaga general, convocada el 8 de març.

Respecte de les gestions dutes a terme a partir d'actuacions derivades d'accions del personal, s'han gestionat un total de 29 expedients disciplinaris per infraccions comeses dins l'àmbit laboral, les graduacions de les quals estan distribuïdes entre:

---

— 8 faltes lleus.

---

— 14 faltes greus.

---

— 7 faltes molt greus.

---

El dret de representació del personal a disposar d'un determinat nombre d'hores retribuïdes per a l'exercici de funcions sindicals s'ha materialitzat en un total de 57.992,32 hores anuals. L'any 2019 van ser 63.899,12 hores.

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



A causa de la declaració de l'estat d'alarma derivada de la COVID-19, l'activitat judicial va quedar suspesa durant 3 mesos.

Respecte del bus, l'any 2020 s'ha dut a terme l'activitat negociadora amb el Comitè d'Empresa mitjançant les diverses comissions de treball (Paritària, Permanent, d'Explotació, de Material Mòbil i Tallers, i d'Administració, entre d'altres). Durant els moments més crítics de la pandèmia, la direcció i la representació del personal van estar en contacte permanent per tal de fer controlar els avanços en les mesures de seguretat que s'han dut a terme al llarg de l'exercici.

A principis de setembre es va reprendre el procés de negociació del conveni col·lectiu de Transports de Barcelona, engegat el 2019 i aturat per la pandèmia, fins a arribar a un total de 17 reunions de treball des de l'inici de la negociació. Finalment es va signar un preacord el 26 de novembre de pròrroga del conveni de dos anys (2020-21), aprovat en referèndum pel personal, ratificat i formalitzat definitivament el 3 de desembre, i subscrit per totes les seccions sindicals representades al Comitè d'Empresa.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

En matèria de conflictes col·lectius interposats contra Transports de Barcelona, va tenir lloc el judici sobre el conflicte col·lectiu instat per CGT en matèria de plusos. La sentència considera que, tal com ha aplicat fins ara TB, no s'ha d'abonar la prima de Bus Turístic al personal de temporada adscrit a aquest de manera voluntària, ja que no pertany al model de descansos G80. S'ha anunciat recurs de suplicació.

També es va publicar la sentència que desestima la pretensió d'UGT en conflicte col·lectiu per tal que les festes oficials treballades es computin dins de la jornada ordinària. Restem a l'espera del pronunciament del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

Finalment, pel que fa al conflicte en matèria de crèdit horari sindical, CGT pretén que es declari la vulneració dels drets fonamentals. Concretament, considera que TB ha vulnerat el dret a la llibertat sindical i a la no discriminació, atès que hi ha una desproporció entre els crèdits horaris i els permisos sindicals concedits a altres seccions sindicals, com ara CCOO, UGT i SIT, en comparació amb les concedides a CGT. Com a conseqüència d'aquest fet, sol·licita que es condemni TB a abonar una indemnització pels danys i els perjudicis causats.

D'altra banda, al març el col·lectiu d'agents de centre i tècnics polivalents va convocar una vaga, inicialment prevista per als dies entre el 9 i el 15 del mateix mes, que va ser desconvocada el dia 11. També es va convocar una vaga parcial per al dia 27 de maig, de 10 a 16 hores, només per al centre de treball d'Horta, que finalment va ser desconvocada.

En matèria disciplinària, el nombre d'expedients instruïts ha disminuït força respecte de l'any anterior, així com el nombre de dies de suspensió de sou i ocupació que se'n deriven.

## Organització del diàleg social

Article 64, sobre 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 té dret a ser informat i consultat per l'empresari sobre les qüestions que puguin afectar els treballadors, així com sobre la situació de l'empresa i l'evolució de l'ocupació en l'empresa, en els termes que preveu aquest article.»

**A**

Nombre de setmanes d'avís que s'acostuma a donar als treballadors i als seus representants abans d'aplicar canvis operacionals significatius que podrien afectar-los de forma considerable.

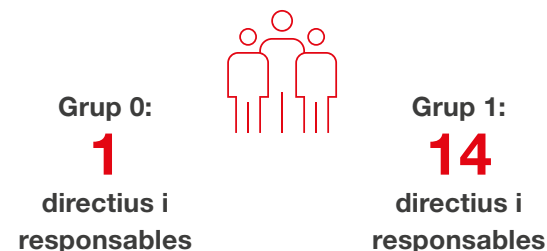
Article 41.3, sobre modificacions substancials de les condicions de treball, del Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors: «L'empresari ha de notificar al treballador afectat i als seus representants legals la decisió de modificar substancialment les condicions de treball de caràcter individual amb una antelació mínima de quinze dies abans de la data en què es faci efectiva.»

**B**

Per a les organitzacions amb acords de negociació col·lectiva, si el termini d'avís i les disposicions per a la consulta i la negociació s'especifiquen als acords col·lectius.

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

En el cas d'FMB, hi ha 15 persones fora de conveni, les quals representen el 0,40% de la plantilla:



En el cas de TB, la plantilla fora de conveni és de 200 persones, que es distribueixen de la manera següent:

Plantilla fora de conveni a Transports de Barcelona	Nombre de persones
Grup 0: directius i responsables	2
Grup 1: directius i responsables	9
Grup 2: directius i responsables	19
Grup 3: directius i responsables	5
Grup pendent de determinar: directius responsables	1
Grup 2: comandaments	7
Grup 3: comandaments	53
Grup 4: comandaments	15
Grup 5: comandaments	2
Grup 1: personal d'oficines	2
Grup 2: personal d'oficines	2
Grup 3: personal d'oficines	26
Grup 4: personal d'oficines	49
Grup 5: personal d'oficines	8
<b>Total</b>	<b>200</b>



## Integració i cohesió del personal

– **Acollida.** En el marc de la promoció d'unes polítiques de recursos humans sensibles al desenvolupament dels professionals que formen part de l'organització, una de les accions impulsades aquest 2020 ha estat el procés d'acollida (*onboarding*) per al personal que acaba d'arribar a la companyia. Es van dissenyar unes jornades d'acollida presencials per al personal acabat d'arribar a diferents àmbits de l'empresa, però es van haver de suspendre atès l'estat l'alarma provocat per la pandèmia de la COVID-19.

– **Acollida virtual.** La gran novetat d'aquest any va ser la posada en marxa del Portal de Benvinguda TMB, un espai virtual que, d'una manera interactiva i molt senzilla, facilita l'accés a la informació bàsica de la companyia a qualsevol persona acabada d'arribar (també al col·lectiu de becaris) perquè adquireixi una visió global i integradora de l'organització. La plataforma té actualment 555 usuaris registrats.

– **Jubilats.** S'ha dut a terme l'acompanyament dels jubilats, a través dels respectius presidents, vetllant per la seguretat i el benestar d'aquest col·lectiu de l'associació tant de metro com de bus. El proper any es continuarà treballant en el projecte per tal d'acompanyar la transició del personal actiu a la nova condició de jubilat parcial, aturat per les circumstàncies de la pandèmia.

– **Teletreball.** L'organització ha elaborat un estudi per conèixer les circumstàncies i l'experiència del personal en relació amb el teletreball. Així doncs, 624 persones van respondre l'enquesta i van valorar positivament el teletreball com a solució durant el confinament i com a opció de futur. TMB ha elaborat un mapa de teletreball amb la participació d'experts i responsables de tota l'organització, així com un pla de normalització del teletreball.

– **Projectes.** TMB ha format part de l'equip de projecte per a l'objectiu de millora fonamental del metro Mapa Digital de Metro i ha participat en la primera *hackathon* de metro amb el lema «Dissenya l'experiència del metro del futur».

Pel que fa a les activitats socials, s'han lliurat els premis de la 3a edició del concurs fotogràfic i s'han organitzat activitats d'excursionisme, rutes guiades i diversos actes esportius. Cal destacar el grup atlètic de TMB, que va participar en 73 curses de la lliga Championship i en 21 curses fora d'aquesta competició. Al setembre es van lliurar al cònsol de l'ambaixada d'Espanya a Etiòpia 2.400 mascaretes provinents d'una col·lecta interna organitzada pels seus membres. També es van donar a la Fundació Arrels més de 2.500 mascaretes i gels hidroalcohòlics, així com equips de protecció individual (EPI) i productes de neteja per protegir-se contra la COVID-19.



Al mes d'octubre, TMB va posar en marxa el **Pla de Suport i Gestió Emocional**, liderat per un equip de psicòlegs de TMB i orientat a garantir el benestar de les persones, tant en l'àmbit laboral com en la gestió emocional, per tal d'ajudar a minimitzar les conseqüències psicològiques en el postconfinament relacionades amb l'ansietat, la tristesa o l'estrès.



### 6.3.3. Comunicació interna

La pandèmia de la COVID-19 ha marcat notablement l'activitat de l'any 2020. El departament de Comunicació Interna de l'organització ha desenvolupat accions per comunicar-se amb el personal de TMB per mitjà de la creació d'una pàgina específica a la intranet, així com la capçalera Info TMB COVID i l'espai #JoEmQuedoACasa, també a la intranet.

Pel que fa a les actuacions que es duen a terme per fer front al problema de l'amiant, el departament de Comunicació Interna de l'organització també ha seguit administrant el lloc web [www.metrorespon-amiant.cat](http://www.metrorespon-amiant.cat).

Pel que fa a l'acció de responsabilitat social corporativa interna «Tria la teva causa 2020», aquesta ha estat **«Mou-te per les malalties intestinals cròniques»**. D'altra banda, el Club GenTMB ha tancat aquest any amb la consolidació d'una població de gairebé 5.552 membres actius i amb la signatura de 9 convenis de col·laboració (retribuïts econòmicament) amb diverses empreses. El club ha permès un estalvi de 26.340 euros mitjançant els cupons de descompte i les compres en línia.

S'ha consolidat GenTMBapp, l'aplicació dirigida als membres de l'equip a través de la qual poden informar-se de l'actualitat de la companyia i alhora gestionar aspectes relacionats amb el lloc de treball (torns, vacances, entre d'altres) i personals (nòmina o dades personals). L'any 2020 un 90 % de la plantilla se l'ha descarregat i hi està operant.

### 6.3.4. Igualtat d'oportunitats

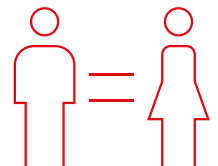
En l'àmbit de la igualtat, la direcció de Bon Govern ha dut a terme principalment les actuacions següents:

- En el marc del **Dia Internacional de la Dona** es va elaborar i divulgar un vídeo amb la participació de treballadores de TMB per donar visibilitat a la dona en llocs de treball amb menys representativitat.
- Es va crear el **Consell de la Dona**, promogut pel Consorci de la Zona Franca i amb la representació de la direcció de Bon Govern de TMB, que actua en tots els actes que s'organitzen. Es va signar el protocol general d'actuació entre el Consorci de la Zona Franca i les empreses associades, entre elles TMB amb l'objectiu d'impulsar la visibilitat de la dona en l'àmbit industrial.

En el marc de les polítiques de responsabilitat social, s'ha definit un nou àmbit organitzacional específic que té per objectiu vetllar pel compliment dels principis d'igualtat i no discriminació a la totalitat d'actuacions i procediments de TMB, tot definint i desenvolupant mesures específiques per potenciar els col·lectius menys representats i posar en valor la diversitat. En aquesta matèria, s'han dut a terme les actuacions següents:

- Anàlisi i seguiment de la composició de la plantilla segons la perspectiva de gènere.
- Inici dels treballs per revisar i definir els plans d'igualtat d'FMB i de TB, de la mà dels àmbits organitzacionals encarregats i dels corresponents comitès d'empresa, d'acord amb les darreres reglamentacions en la matèria.
- Redacció del document base per elaborar el Pla de Prevenció de l'Assetjament Sexual i per Raó de Sexe a les xarxes de transport públic.
- Desenvolupament d'accions de sensibilització ciutadana envers la igualtat d'oportunitat dels homes i les dones (a l'entorn del 8 de març) i per combatre qual-sevol forma de violència masclista (a l'entorn del 25 de novembre).

En l'àmbit del metro, hi ha hagut 2 predenúncies per assetjament sexual, que, un cop canalitzades, no han tingut base per activar-les. En l'àmbit del bus no s'ha activat cap cas de denúncia per assetjament sexual.





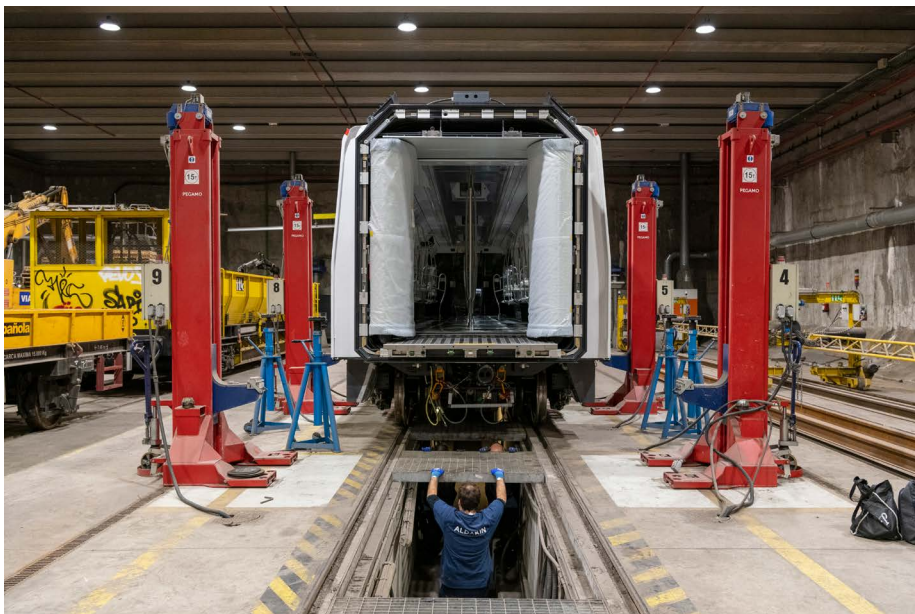
En matèria de **discapacitat**, s'han abordat les actuacions següents:

- Diagnòstic de la plantilla.
- Suport a l'àrea d'Organització i Persones en la identificació d'oportunitats laborals a TMB per a col·lectius amb dificultats d'ocupació motivades per una discapacitat.

Altres actuacions destacades en aquest àmbit han estat:

- De la mà del Gremi de Floristes de Catalunya i en el marc de la Diada de Sant Jordi, es va dur a terme una iniciativa amb l'objectiu de retre **homenatge a la gent gran**, el col·lectiu de persones vulnerables més castigat per la crisi del coronavirus. Es van col·locar roses vermelles als seients reservats dels trens i els autobusos.
- Hem establert un acord de col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona per tal de **donar visibilitat a les reivindicacions del col·lectiu LGTBI**, amb motiu del Dia Internacional de l'Orgull LGTBI, per mitjà d'una campanya de comunicació.
- Al juliol es va dur a terme una **campanya de civisme i gestió de la convivència** per promoure actituds i conductes de col·laboració dels usuaris de les xarxes de metro i bus **envers les persones amb discapacitat**.

# 6.4. Seguretat i salut a la feina



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

### Sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina

La direcció de l'empresa continua treballant en el desenvolupament d'un **sistema de salut i seguretat a la feina**, que inclou els requeriments legals i un procés de millores per tal que en els propers anys estigui adequat als requeriments de la norma internacional ISO 45001.

Amb aquesta voluntat de millora contínua, en el darrer trimestre de l'any s'ha publicat l'actualització de la **política de salut i seguretat a la feina**, mitjançant un avís d'empresa, per tal d'informar tot el personal sobre els principis i els compromisos d'aquesta política.

### Cobertura del sistema de gestió de la salut i seguretat a la feina

L'abast 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			Externs
	TB	FMB	PSM	
Treballadors a l'abast del sistema de seguretat i salut	4.559	3.778	27	5.824
Treballadors a l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria interna	4.559	3.778	27	5.824
Treballadors a l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria externa o certificació	4.559	3.778	27	5.824

1

## Identificació, avaluació de riscos i accions correctores

2

La identificació de perills és una activitat constant del servei de prevenció de riscos laborals. Aquesta identificació és un pas previ per eliminar-los. En cas que un perill no es pugui eliminar, s'avalua el risc que pot comportar per tal de controlar-lo i evitar possibles lesions o malalties del personal.

3

4

5

6

Per controlar el risc, el servei de prevenció de riscos laborals planifica periòdicament, en coordinació amb els responsables corresponents, un conjunt d'activitats preventives que permeten mantenir el sistema de vigilància sobre aquests riscos. D'aquesta manera, el sistema de gestió permet establir un pla d'acció conjunt i permanent a tota l'empresa, que inclou la formació i informació del personal, entre altres aspectes, i que té com a finalitat posar en pràctica les accions de millora i correctores que són fruit de la identificació dels perills i l'avaluació dels riscos.

7

8

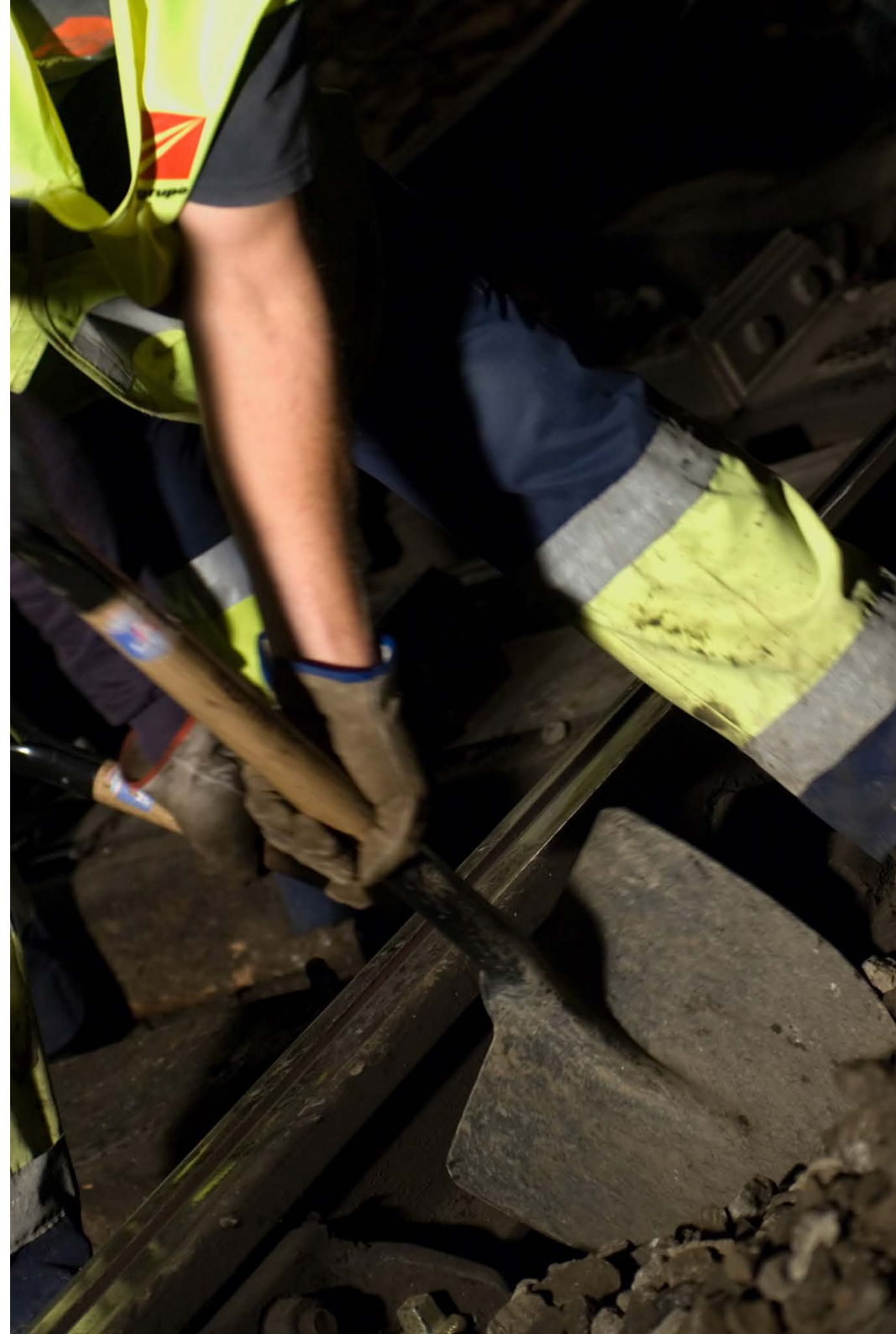
9

10

11

12

	TB	FMB	PSM
Actualitzacions de les avaluacions de risc	13	31	2
Actualitzacions d'avaluacions de riscos en relació amb el SARS-CoV-2	124	142	3
Avaluacions de riscos de tasques perilloses	0	43	0



1

## Serveis de salut a la feina

2

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

3

4

5

– Seguretat a la feina.

6

– Higiene industrial.

7

– Ergonomia i psicosociologia.

8

– Medicina del treball.

9

10

11

12

Aquest exercici s'ha dut a terme un procés de reorganització interna per tal de millorar-ne l'eficàcia i oferir un millor nivell de qualitat. Per aquesta raó, s'han constituït tres centres de prevenció de riscos laborals de referència (un per a TB i corporatiu, i dos per a FMB) i uns serveis centrals que els donaran suport.

Pel que fa a les funcions principals del servei de prevenció, en destaquen les següents:

– Proposar a la direcció el disseny del sistema de gestió.

– Assistir tècnicament les empreses en l'àmbit de la salut i la seguretat a la feina.

– Assessorar i oferir suport a la direcció de l'empresa, al personal 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 determinin la legislació vigent i les normes convencionals d'aplicació.



## Participació del personal, consultes i comunicació sobre salut i seguretat a la feina

A TMB hi ha constituïts dos comitès de seguretat i salut, un per a l'empresa TB i un altre per a FMB, amb caràcter paritari entre la representació de la direcció i del personal, que es reuneixen periòdicament i amb caràcter ordinari cada mes. Tots dos comitès tenen reglament de funcionament propi. A tots dos s'hi formalitzen actes signades amb els temes tractats i el resultat d'aquests en termes d'acord o desacord.

	TB	FMB
Reunions ordinàries del comitè de seguretat i salut	12	11
Reunions extraordinàries del comitè de seguretat i salut	10	5
Reunions monogràfiques del comitè de seguretat i salut	4	63
Resposta a escrits dels Delegats de prevenció	10	313
Respostes als formularis de risc percebut directament pel personal	20	189
Comunicacions informatives emeses pel servei de prevenció	289	268

## Formació del personal en salut i seguretat a la feina

El procés de formació del personal es fonamenta en un sistema d'avaluació de les competències per tal de millorar els comportaments i promoure un entorn de treball més segur. La disponibilitat de cursos és àmplia i aquests s'agrupen en els programes de formació següents:

– Informació i mesures preventives que cal aplicar en funció del lloc de treball.

– Actuacions en cas d'emergència.

– Mesures de prevenció en cas de riscos específics potencialment greus.

– Gestió de la salut i la seguretat a la feina.

Així doncs, s'han format en matèria de salut i seguretat en el treball un total de 2.718 persones que treballen a TMB per mitjà de 293 cursos.

1

## Foment de la salut del personal

2

En primer terme, cal destacar que aquest any s'assolirà la fase final d'obres del **nou Centre Mèdic TMB Salut** amb la previsió d'inaugurar-lo en el primer trimestre de 2021. La disponibilitat d'aquest nou equipament sanitari suposa un salt de qualitat en l'assistència sanitària que el personal podrà rebre directament a l'empresa, amb una cartera de serveis que s'hi afegiran progressivament.

3

4

5

6

En una primera fase, es preveu traslladar el servei d'atenció de lesions per accident de treball de l'actual ubicació al carrer Hondures. Posteriorment, es preveu posar en marxa la unitat de diagnòstic per a la imatge i la de fisioteràpia i recuperació funcional i, per últim, un equip d'especialistes que puguin oferir serveis en l'àmbit de les contingències comunes.

7

8

9

A banda de l'assistència sanitària de les contingències laborals, TMB disposa d'un sistema de gestió de les contingències comunes per tal de col·laborar amb el personal i el sistema públic de salut amb l'objectiu comú de reduir la durada d'aquests episodis.

10

11

L'empresa també disposa d'un programa d'assistència social i sanitària, mitjançant el qual es desenvolupen les activitats següents:

12

---

– Consulta de treball social.

---

– Ajuda per a la deshabituació del tabac.

---

– Atenció als trastorns de dependència a substàncies psicoactives o ludopaties.

---

També es desenvolupen altres activitats sanitàries i de promoció de la salut dirigides a reduir el risc de malalties predominants a la societat, entre les quals destaquen les següents:

---

– Promoció d'hàbits dietètics saludables i de pèrdua de pes.

---

– Prevenció de malalties mentals.

---

– Prevenció del càncer de còlon i de pròstata, i immunoteràpia.

---



## Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat del personal directament vinculat amb les relacions comercials

Aquest any, a causa de la pandèmia de la COVID-19, s'han prioritzat les accions preventives necessàries per tal de garantir la salut i la seguretat a les instal·lacions i als vehicles, tant del propi personal intern i extern com dels clients i els usuaris dels serveis que oferim.

De manera específica, s'han dut a terme totes les activitats necessàries per tal que el nostre personal no representés cap risc durant les relacions comercials amb els clients i s'ha aprofundit en els processos de neteja per eliminar qualsevol possible cadena de transmissió del virus. Com a resultat d'aquest esforç, al mes de juliol es va obtenir el certificat d'espais segurs davant el coronavirus.

## Temes i preocupacions clau

En el marc del programa de gestió de la presència d'asbest a FMB, es continuen duent a terme les activitats previstes al Pla de Gestió de l'Amiant a FMB de l'any 2019, concretament totes les vinculades a eliminar-lo i vigilar-lo, així com al control de qualitat de tots els processos dins dels centres, les instal·lacions i els equips de treball on aquest material és present.

### Pla de Gestió de l'Amiant al metro

Accions del pla de gestió	Activitats
Gestió del pla	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Redacció de la Directriu de Gestió MCA i desenvolupament en 5 procediments i 82 annexos d'activitats.</li> <li>– Revisió de plans de treball i procediments segons RD 396/06 (n = 6).</li> </ul>
Actuacions empreses RERA sobre materials MCA a FMB	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Actuacions de retirada i estabilització MCA: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 140 actuacions en infraestructures</li> <li>• 65 actuacions en instal·lacions fixes (energia, senyals i telecomunicacions)</li> <li>• 517 actuacions a material mòbil, tallers centrals, L1 i L3.</li> </ul> </li> </ul>
Vigilància higiènica	Col·lectiva: 195; individual: 6
Controls de qualitat	40 visites; 75 equips MM elèctrics/electrònics revisats i >400 mostres en superfície

També la gestió de la pandèmia de Coronavirus SARS-CoV-2 ha estat un tema principal a TMB. En aquest capítol es pot trobar amb més detall l'explicació de les mesures preses per tal de protegir la salut i la seguretat de la plantilla de l'organització.

## 6.4.2. Accidentabilitat laboral

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

Pel que fa al personal extern, que duu a terme tasques professionals dins dels nostres centres de treball, també pot disposar, en cas de necessitat, d'assistència sanitària urgent i primers auxilis per part del personal sanitari del servei de prevenció de riscos laborals.

### Accidents de treball

En relació amb l'accidentabilitat, a FMB s'han produït **5 accidents greus**: tres casos *in itinere* i dos casos al centre de treball. Pel que fa a TB, s'han produït **3 accidents greus**: dos casos *in itinere* i un al centre de treball. També hi va haver **un accident mortal**, per col·lisió amb la moto, en el desplaçament al lloc de treball (*in itinere*).

Gravetat de les lesions	TB		FMB		PSM	
	N.	Taxa	N.	Taxa	N.	Taxa
Mortals	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
Greus	3	0,06%	5	0,13%	0	0,00%
Lleus i molt lleus	436	9,56%	301	7,96%	0	0,00%

### Dolències i malalties professionals

L'any 2020 ha estat condicionat absolutament per la pandèmia de coronavirus (SARS-CoV-2), que a partir del març ha marcat l'activitat sanitària del servei de prevenció i tots els seus recursos. L'activitat prevista de vigilància individual de la salut ha quedat molt afectada en termes dels reconeixements mèdics planificats.

Així doncs, l'organització va proporcionar un servei telefònic d'assistència sanitària sense interrupció durant 12 hores diàries, per tal d'atendre el volum extraordinari de trucades del personal en relació amb el seu estat de salut.

A continuació, es mostren algunes de les dades més significatives de l'impacte de la pandèmia a TMB:

### Atenció sanitària relacionada amb la pandèmia de SARS-CoV-2

	TB	FMB	PSM
Visites relacionades exclusivament amb el personal especialment vulnerable a la COVID-19	825	803	1
Visites per la vida d'atenció telefònica o presencial	1.650	1.606	2

### Casos de COVID-19 positius confirmats

	TB	FMB	PSM
Casos de COVID-19 positius confirmats	318	221	1
Visites d'atenció telefònica i presencial, proves diagnòstiques i emissió d'informes	1.590	1.105	7

### Casos que han requerit estudi com a contactes estrets

	TB	FMB	PSM
Contactes estrets	754	681	0
Visites d'atenció telefònica i presencial, proves diagnòstiques i emissió d'informes	2.262	2.043	0



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Seguint les indicacions de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, les quals s'inclouen dins del *Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2*, quan el servei de prevenció va detectar 3 casos al mateix centre i torn de treball en un interval de temps de 14 dies, es va declarar un brot. Un cop declarat, es van dur a terme el conjunt d'actuacions requerides per les autoritats sanitàries.

Al llarg de l'any 2020 s'han investigat quatre episodis considerats com a brots:

### Brot 1 (L1 del metro)

Nombre de casos	Nombre de contactes estrets	Nombre de contactes no estrets	TAR practicats	Resultats TAR
3	2	30	30	30 negatius

### Brot 2 (Taller de Zona Franca)

Nombre de casos	Nombre de contactes estrets	Nombre de contactes no estrets	TAR practicats	Resultats TAR
4	7	30	30	30 negatius

### Brot 3 (Centre de control del metro)

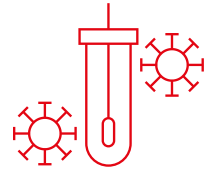
Nombre de casos	Nombre de contactes estrets	Nombre de contactes no estrets	TAR practicats	Resultats TAR
3	3	41	41	41 negatius

### Brot 4 (Hospital Bellvitge vies)

Nombre de casos	Nombre de contactes estrets	Nombre de contactes no estrets	TAR practicats	Resultats TAR
9	12	22	22	21 negatius 1 positiu

Un cop establitzada la pandèmia, s'han anat practicant proves PCR i estudis serològics (tècnica ELISA) per determinar anticossos seguint les indicacions, en el cas d'FMB, previstes al *Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2*, tot sovint actualitzat, i, en el cas de TB, anant més enllà sempre amb la cooperació i l'acord dins del Comitè de Seguretat i Salut.

	PCR	Anticossos (ELISA)
TB	84	783
FMB	106	248
PSM	0	0
TMB, SL	0	1



## Absentisme

Les hores d'absentisme per malaltia i accident corresponents a l'exercici 2020 han estat les següents:

	ANY 2020		
	Malaltia	Accident	Suma
Transports de Barcelona, SA	1.026.861	99.320	1.126.181
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	847.356	34.951	882.307
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	5.891		5.891
Transports Metropolitans de Barcelona, SL	629		629
<b>Total TMB</b>	<b>1.880.737</b>	<b>134.271</b>	<b>2.015.008</b>

El 93 % de les hores corresponen a malaltia i el 7 % restants a accidents. Aquesta proporció gairebé s'ha mantingut respecte de l'any anterior.



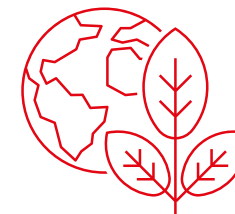


# 7

## Protecció del medi ambient

---

# 7.1. Gestió mediambiental



L'organització es regeix pel **Pla Director de Sostenibilitat Ambiental**, que defineix una estratègia compatible de desenvolupament de TMB amb el grau de compromís ambiental que la societat demana. Aquest pla engloba els projectes que es porten a terme per trobar la màxima eficiència energètica, reduir l'impacte ambiental, millorar la qualitat de l'aire, ajudar a frenar el canvi climàtic i les emissions contaminants a l'atmosfera, i promoure una cultura més sostenible.

TMB desenvolupa la seva activitat tenint cura del medi ambient i aposta per construir una ciutat més sostenible i respectuosa amb l'entorn per a tota la ciutadania.

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 d'activitat de l'empresa.
- Reduir els impactes ambientals generats com 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 punts dèbils i aplicar les actuacions de millora necessàries.
- Millorar de manera contínua i prevenir 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, així com motivar-lo perquè el seu comportament a la feina reflecteixi la conscienciació mediambiental de tota l'organització.
- Exigir als proveïdors i a les empreses subcontractades una consciència ambiental d'acord amb la de TMB. Posar a disposició del públic que hi estigui interessat la informació sobre els esforços i les actuacions ambientals que duem a terme per millorar la protecció mediambiental.

## 7.1.1. Previsió de riscos ambientals

Aquest any 2020, TMB no ha pogut fer l'anàlisi preliminar de riscos mediambientals. Cal tenir present, però, que en data de 16 d'octubre de 2019 es va publicar l'ordre ministerial TEC/1023/2019, en la qual s'estableix la data a partir de la qual serà exigible la constitució de la garantia financera obligatòria per a les activitats classificades per la llei com a nivell de prioritat 3. Les societats Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona no estan incloses en aquest nivell i, per tant, no estan obligades a establir aquesta garantia. Malgrat tot, a la pòlissa de responsabilitat civil de les societats s'hi inclou una cobertura per contaminació accidental amb un límit d'indemnització per sinistre i any de 61.200.000 euros (1.200.000 euros per a l'empresa de bus i 60.000.000 euros per a l'empresa de metro).

Al llarg de l'any 2020, no hi hagut cap sanció o multa per incompliment de normatives ambientals.



## 7.1.2. Sistema de gestió ambiental i energètica

Els sistemes de gestió basats en les normes ISO 14001 i 50001 afavoreixen la millora del comportament ambiental i energètic de l'organització, i la prevenció de la contaminació, a més de garantir el compliment dels requisits legals aplicables.

A mitjan any 2020, la Direcció de TMB va aprovar el calendari d'implantació del **Sistema de Gestió Ambiental i Energètica** (SGAE) a FMB, a partir del qual al segon semestre del 2020 es va configurar l'equip de treball per implantar-lo. S'ha treballat intensament en l'adaptació del marc documental de l'SGAE, en l'avaluació dels requisits legals ambientals aplicables a la línia L3 del metro i en l'avaluació dels aspectes ambientals d'aquesta línia. A més, s'ha impartit formació sobre l'eina informàtica per avaluar els requisits legals.

En el primer trimestre del 2021 està previst finalitzar l'adaptació del marc documental de l'SGAE i començar a implantar el control operacional a la línia L3, inclòs el taller de Sant Genís. Es preveu també formar l'equip de treball en sistemes de gestió basats en les ISO 14001 i 50001, i formar tot el personal de la línia L3 en sensibilització ambiental.

L'any 2022 s'espera obtenir les certificacions ISO 14001 i 50001 de la línia L3 i ampliar posteriorment l'abast a la resta de les línies de la xarxa. Tot aquest treball es duu a terme de manera integrada al sistema de gestió de TMB, que és únic, el qual respon també als requeriments de qualitat (ISO 9001 i UNE 13816).

Pel que fa a Transports de Barcelona, ja disposa del Sistema de Gestió Ambiental i Energètica, basat en les normes ISO 14001 i 50001, implantat en l'àmbit de direcció de la xarxa de bus als 4 centres operatius de negoci (CON). Actualment, però, només estan certificats els centres operatius d'Horta i la Zona Franca. El 2020 s'ha continuat treballant en el procés d'ampliació de l'abast de la certificació i es preveu obtenir la certificació del CON de Triangle l'any 2021. El CON de Ponent no es podrà certificar, atès que no és possible obtenir-ne la llicència ambiental.

Cal destacar que, a l'octubre de 2020, s'ha dut a terme l'auditoria interna i, al desembre del mateix any, l'auditoria externa, totes dues superades amb èxit. Finalment, al llarg de l'any s'han impartit diverses accions formatives relacionades amb el sistema de gestió i amb les eines informàtiques necessàries per mantenir-lo.

D'aquesta manera, les actuacions desenvolupades i previstes per ampliar el Sistema de Gestió Ambiental i Energètica a TMB són:



## METRO



**2020**

Adaptació del sistema de gestió ambiental i integració al sistema de gestió de qualitat.

Inici del procés de revisió i adaptació del marc documental.

Inici de la implementació amb la formació dels responsables implicats en el sistema de gestió en matèria ambiental.



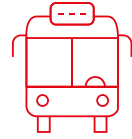
**2021**

Continuació del procés d'implantació de la línia L3 i desenvolupament de l'auditoria interna.



**2022**

Auditoria externa i certificació de la línia L3.



## BUS



**2020**

Treball en el procés d'ampliació de l'abast de la certificació.

Desenvolupament de l'auditoria interna i externa amb èxit.

Desenvolupament d'accions formatives relacionades amb el sistema de gestió.



**2021**

Obtenció de la certificació del CON de Triangle.



## 7.2. Reducció de l'impacte en l'entorn



### 7.2.1. Prevenció i gestió de residus

El departament de Medi Ambient de l'organització impulsa i assessora les diverses dependències —i els dona suport— a l'hora d'establir i mantenir la recollida selectiva dels residus que s'hi generen.

Tots els centres del metro en els quals es fa el manteniment del material mòbil o les instal·lacions tenen implantada la recollida selectiva de residus industrials. El 2020 s'ha elaborat un projecte que té com a objectiu millorar la segregació i l'emmagatzematge dels residus a la ZAL (zona d'activitats logístiques). Així mateix, hem treballat en la recopilació de la informació necessària per tal d'elaborar el projecte de millora de la gestió dels residus a l'Hospital de Bellvitge. La implantació de les actuacions està prevista per al primer trimestre de 2021.

Amb l'objectiu d'incrementar el percentatge de residus que es valoritzen, també s'ha treballat en la implantació de la recollida selectiva dels residus assimilables als domèstics a les oficines i al menjador de Santa Eulàlia.

A finals de l'any 2019 es va posar en funcionament una prova pilot per a la recollida selectiva de residus a tres estacions de la línia L3 (Fontana, Lesseps i Valldaura). Aquest any, se n'ha analitzat el funcionament conjuntament amb l'àrea d'Operacions i la unitat de Neteja i Imatge. L'objectiu és estendre progressivament la recollida selectiva a la resta de les estacions de la xarxa.

En relació amb els centres de bus en els quals es fa el manteniment del material mòbil o les instal·lacions, tenen implantada la recollida selectiva de residus industrials i, des de 2019, tots els centres tenen instaurada la recollida

selectiva dels residus assimilables als domèstics a les oficines i a la zona de repostatge. El 2020 s'han definit les necessitats relacionades amb la recollida selectiva dels residus que es preveu generar al nou centre del carrer Ribes i, a més, s'ha establert la logística necessària per a garantir-ne una bona gestió de cara a la posada en funcionament.

Els centres de TB defineixen anualment objectius ambientals, alguns relacionats amb la reducció i optimització de la gestió de residus, en el marc del Sistema de Gestió Ambiental i Energètica implantat. Per exemple, a finals d'octubre de 2020 s'ha posat en funcionament al CON d'Horta una màquina dispensadora de buata que permet dosificar-ne la quantitat que s'ha de subministrar als conductors. Amb aquesta iniciativa es pretén reduir la quantitat de residus banals que es generen al centre.

Com a part de la política d'ambientalització de TMB i de minimització de residus, des de 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 2020 s'ha regularitzat la totalitat de les comandes associades a aquest servei per tal d'adequar-les a les necessitats reals dels centres i així millorar-ne el funcionament.

## Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals

En relació amb la tramitació i el manteniment de les llicències d'activitats dels tallers de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, el 2020 s'han elaborat i presentat a l'Ajuntament de Barcelona els projectes de canvi substancial dels expedients de llicència ambiental dels centres de Sant Genís i Roquetes per tal d'adequar-los a la situació actual. També s'ha encarregat del control periòdic del centre de Vilapicina una entitat ambiental de control, i els resultats dels projectes s'han presentat a l'Ajuntament de Barcelona.

Pel que fa als permisos d'abocament d'aigües residuals, el 2020 s'ha elaborat i presentat a l'Ajuntament de Barcelona la declaració responsable d'abocament d'aigües residuals dels centres de Sagrera i Vilapicina. S'està treballant també en la recopilació de la documentació necessària per renovar el permís d'abocament dels centres de Roquetes i Can Boixeres.

Pel que fa als estudis de minimització de residus, s'han elaborat i presentat a l'Agència de Residus de Catalunya els estudis de minimització dels centres de Roquetes, Sant Genís, Vilapicina i ZAL.

Pel que fa als informes de situació de sòls, actualment estan vigents els de tots els centres de FMB que els són d'aplicació.

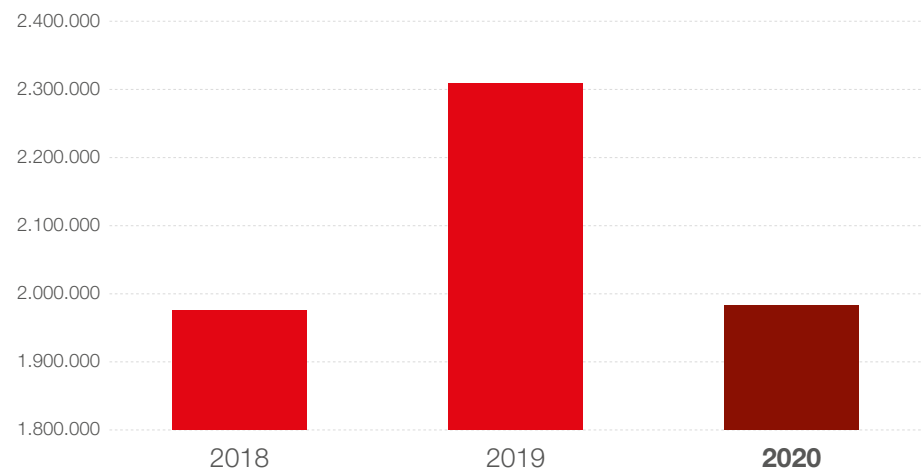
Quant als tràmits relatius als focus emissors a l'atmosfera, actualment tots els focus d'emissió que els són d'aplicació disposen de llibre de registre. El 2020 s'ha dut a terme el Control Atmosfèric de l'Establiment dels centres de Santa Eulàlia i Can Boixeres, els dos únics que restaven pendents. Així mateix, en el primer trimestre del 2020 s'ha presentat el Pla de Gestió de Dissolvents del centre de Sagrera.

Finalment, pel que fa a Transports de Barcelona, s'ha presentat la renovació de l'autorització d'abocament d'aigües residuals del centre de Triangle, actualment pendent de resolució per part de l'AMB. Quant als informes de situació de sòls, s'ha elaborat i presentat a l'Agència de Residus de Catalunya l'informe de situació de sòls del Tramvia Blau. Per últim, en relació amb els tràmits relatius als focus emissors a l'atmosfera, s'ha efectuat el control atmosfèric de l'establiment als centres d'Horta, Zona Franca 1 i Triangle Ferroviari.

## Dades de residus de Transports de Barcelona

L'any 2020 s'han generat un total de 1.982,9 tones de residus, que suposen un descens respecte de les 2.308,5 tones de l'any 2019. Tots els residus que es generen es tracten a través de transportista i gestor autoritzat de residus.

### Evolució de la quantitat de residus de TB (kg)



Els residus que s'han generat amb més quantitat (>100 t/any) a Transports de Barcelona han estat els vehicles fora d'ús, els residus aquosos gestionats amb camió cisterna, que es generen en el procés de rentada dels busos i dels separadors d'hidrocarburs, els banals i els metalls. En un segon ordre d'importància (>50 t/any) hi ha el líquid refrigerant, els olis i les bateries de calci.

1

Els residus principals que s'han generat el 2020 a la xarxa de bus han estat els següents:

2

### QUANTITAT DE L'ANY 2020 SEGONS EL TIPUS

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Residu	kg	Residu	kg
Vehicles fora d'ús	960.940	Envasos lleugers	6.954
Aigües amb hidrocarburs	337.438	Envasos plàstics valoritzables	5.771
Banals	200.109	Bateries de plom	5.464
Metalls	100.070	Residus elèctrics o electrònics	4.774
Líquid refrigerant	95.240	Extintors	4.491
Olis	59.093	Alumini	3.100
Bateries de calci	51.029	Runes	2.900
Fustes	31.170	Envasos metàl·lics valoritzables	2.222
Paper i cartró	30.924	Fuel	1.597
Draps i absorbents o filtres d'aire	26.390	Gasos envasats a pressió: aerosols	1.222
Aigües amb hidrocarburs contaminades	19.740	Bateries d'ió de liti	1.090
Vidre	18.500	Bateries de níquel i cadmi	1.035
Filtres d'oli o gasoil	7.869		

1.982.852 en total





1

2

3

4

5

6

7

8

9

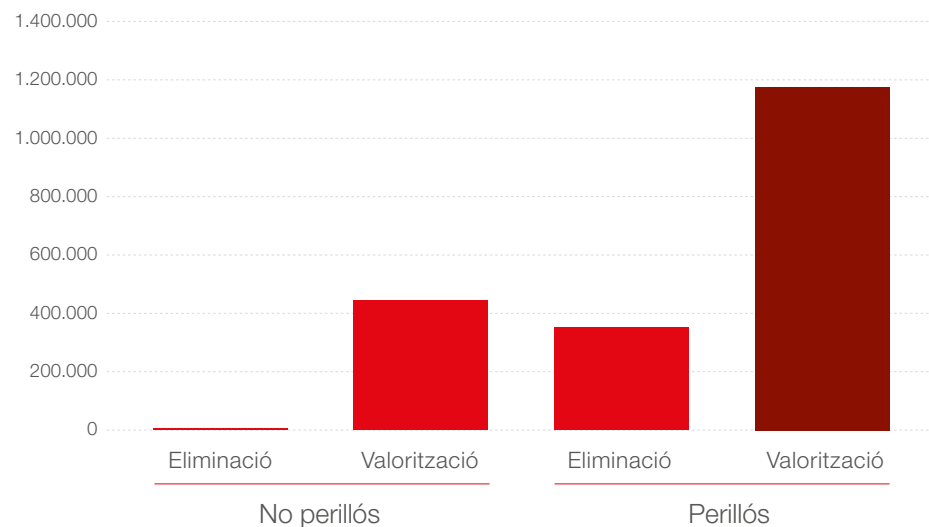
10

11

12

Al gràfic següent es pot observar la quantitat de residus generats l'any 2020, classificats segons si es tracta de residus perillosos o no perillosos, d'acord amb el *Catàleg de residus de Catalunya*, i segons la via de tractament final que han rebut (valorització o eliminació).

### Quantitat de residus generats a TB segons el tipus de tractament (kg)



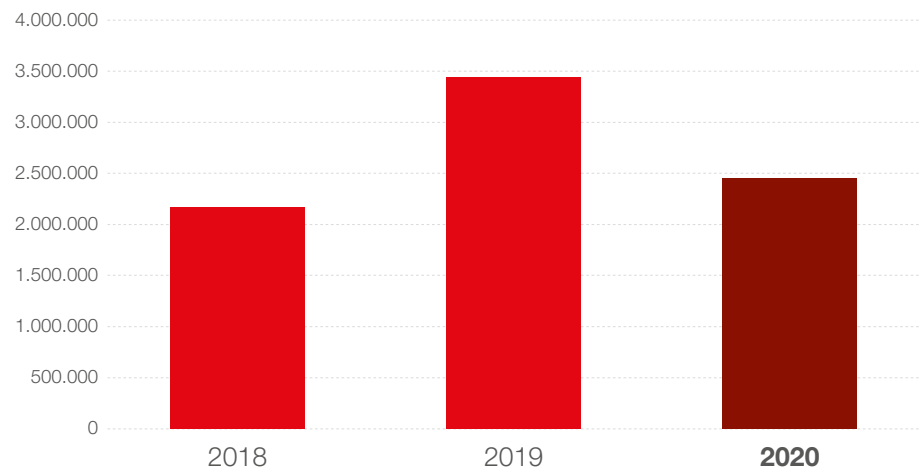
Així doncs, pràcticament el 82% dels residus generats es reutilitzen, es reciclen o es valoritzen, entre altres mètodes.

Pel que fa a la prevenció de residus, els centres d'Horta, Triangle Ferroviari i Zona Franca 1 tenen presentat i vigent un estudi de minimització de residus especials per tal d'aplicar mesures de reducció dels residus perillosos.

### Dades de residus de Ferrocarril Metropolità de Barcelona

L'any 2020 s'ha generat un total 2.450,4 tones de residus, la qual cosa suposa un descens respecte de les 3.445,1 tones de l'any 2019. Tots els residus que es generen es tracten a través de transportista i gestor autoritzat de residus.

### Evolució de la quantitat de residus d'FMB (kg)



Els residus que s'han generat amb més quantitat (>100 t/any) a Ferrocarril Metropolità de Barcelona han estat el carril de metro, els metalls, els residus aquosos gestionats amb camió cisterna, que es generen en el procés de rentada de trens i dels separadors d'hidrocarburs, els fangs d'EDAR, els residus banals, la fusta, les rodes de trens i les runes. En un segon ordre d'importància (>20 t/any) hi ha els extintors, les fosses sèptiques i el paper i cartró.



Els residus principals que s'han generat el 2020 a la xarxa de metro han estat els següents:

### QUANTITAT DE L'ANY 2020 SEGONS EL TIPUS

Residu	kg	Residu	kg
Carrils de metro	719.600	Olis	13.946
Metalls (FCC Montmeló)	376.605	Residus elèctrics o electrònics	13.006
Aigües contaminades de rentar grafit	314.300	Draps i absorbents o filtres d'aire	8.218
Fangs d'EDAR	246.620	Envasos plàstics valoritzables	8.039
Banals	222.983	Aigües amb hidrocarburs	7.674
Fustes	162.249	Vidre	4.478
Rodes de metro	121.995	Bateries de níquel i cadmi	3.041
Runes	120.840	Làmpades i fluorescents	2.771
Extintors	33.377	Envasos metàl·lics valoritzables	1.885
Fosses sèptiques	30.720	Envasos lleugers	1.168
Paper i cartró	28.736	Bateries de plom	1.135

2.450.387 en total



1

2

3

4

5

6

7

8

9

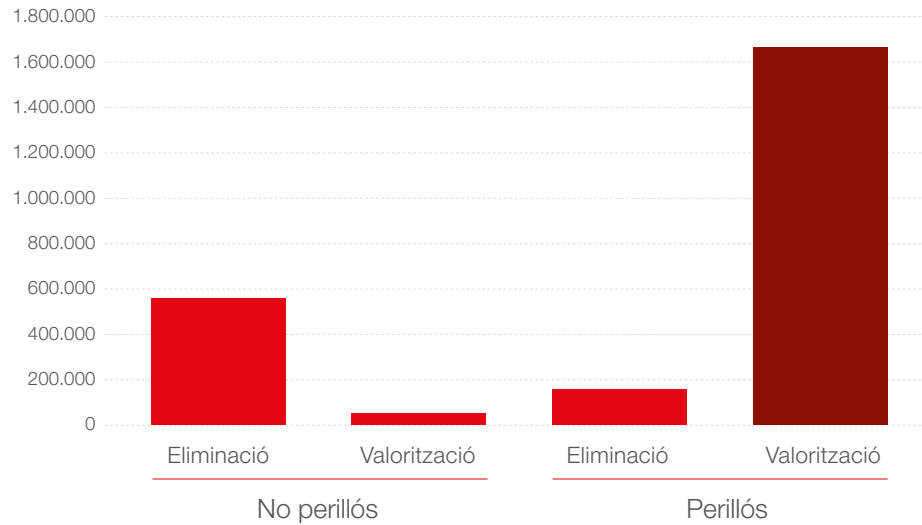
10

11

12

Al gràfic següent es pot observar la quantitat de residus generats durant l'any 2020 a la xarxa de metro, diferenciant segons si es tracta de residus perillosos o no perillosos, d'acord amb el *Catàleg de residus de Catalunya*, i segons la via de tractament final que han rebut (valorització o eliminació).

### Quantitat de residus generats a FMB segons el tipus de tractament (kg)



D'aquesta manera, pràcticament el 71 % dels residus generats es reutilitzen, es reciclen o es valoritzen, entre altres mètodes.

Pel que fa a la prevenció de residus, els centres de Can Boixeres, Can Zam, Roquetes, Sagrera, Sant Genís, Santa Eulàlia, Triangle Ferroviari de metro, Vilapicina i ZAL tenen presentat i vigent un estudi de minimització de residus especials per tal d'aplicar mesures de reducció dels residus peril·lousos.

### 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, s'ha dut a terme una donació de 505 lots d'aliments procedents dels lots de Nadal al Banc d'Aliments.

## 7.2.2. Protecció de la biodiversitat

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



## 7.3. Minimització en l'ús dels recursos

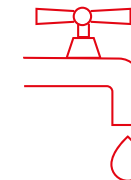
### 7.3.1. Aigua

La disminució de la càrrega contaminant de les aigües abocades al clavegueram i la minimització de residus especials generats pels processos de neteja o tractament d'aigües residuals representen una oportunitat de reducció dels costos ambientals i econòmics. El 2020 s'ha contractat una empresa especialitzada perquè elabori un **estudi de les aigües residuals** que es generen al centre de Roquetes de metro i al centre d'Horta de bus amb l'objectiu d'optimitzar-ne el tractament. Està previst finalitzar-lo en el primer trimestre de 2021. La idea és fer extensibles les conclusions i accions resultants de l'estudi a la resta dels centres de TMB.

Segons dades de l'any 2020, el percentatge d'aprofitament de l'aigua a la xarxa és aproximadament del 23,5 % del total.

El **consum d'aigua** a Ferrocarril Metropolità de Barcelona durant l'any 2020 ha estat de 62.493 metres cúbics, en comptes dels 65.169 metres cúbics de l'any anterior, és a dir, que ha disminuït en un 4,1 %. Pel que fa a Transports de Barcelona durant l'any 2020 el consum d'aigua ha estat de 31.099 metres cúbics, un 0,8 % més que l'any anterior, quan van ser 30.843 metres cúbics.

TMB aprofita les aigües filtrades al metro per retornar-les al riu Besòs, gràcies a un conveni amb l'Agència Catalana de l'Aigua, i per regar parcs, jardins i horts urbans, mitjançant convenis amb els ajuntaments de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat.



**62.493 m<sup>3</sup>**

consum d'aigua durant  
l'any 2020 a FMB:  
reducció del 4,1 %  
respecte de l'any anterior

**31.099 m<sup>3</sup>**

consum d'aigua  
durant l'any 2020 a TB:  
augment del 0,8 %  
respecte de l'any anterior

## 7.3.2. Energia

### Política energètica

L'organització disposa d'una política energètica que es basa en els criteris següents:

- TMB és conscient de la magnitud del volum d'energia consumida i dels impactes que suposa.
- TMB és conscient de la necessitat de millorar l'estalvi i l'eficiència energètica, ja que:
  - Contribueixen a millorar la productivitat i la competitivitat.
  - Contribueixen a reduir les emissions de gasos contaminants i amb efecte d'hivernacle.
- TMB és conscient que implantar un sistema de gestió energètica depèn del compromís de tots els àmbits i les funcions de l'organització en la consecució dels objectius energètics que es determinin.
- TMB té definida una política de compra verda i dona suport a l'adquisició de productes i serveis energèticament eficients.

Per mitjà d'aquesta política energètica, TMB té el propòsit d'establir un sistema de gestió energètica del consum elèctric i les energies fòssils, basat en la norma ISO 50001, a més d'assumir el compromís de millora contínua, planificar i impartir la formació adequada, i assegurar la disponibilitat d'informació i els recursos necessaris per complir els requisits del sistema de gestió, entre altres compromisos.



### Consum energètic al metro

#### Consums energètics de Ferrocarril Metropolità de Barcelona (kWh i litres)

	2020	2019	Diferència	Dif. %
Consum d'energia elèctrica	241.834,7	252.119,1	-10.284,4	-4,1 %
Energia de tracció de trens	160.631,5	172.966,0	-12.334,4	-7,1 %
Energia de baixa tensió	81.203,1	79.153,1	2.050,1	2,6 %
Gas natural d'edificis i instal·lacions	6.775,3	5.977,9	797,4	13,3 %
Gasoil d'automoció (litres)	45.967	27.100	18.867	69,6 %

El menor consum de l'energia tracció dels trens s'explica per una disminució dels cotxes per quilòmetres totals i un descens del consum unitari, que ha passat de 228,33 kWh/100 cotxes per quilòmetre totals el 2019 a 217,85 kWh/100 cotxes per quilòmetre totals l'any 2020, un 4,6 % menys.

El consum energètic en megajoules del metro l'any 2020 ha disminuït en un 3,6 %:

#### Consums energètics de Ferrocarril Metropolità de Barcelona (megajoules)

	2020	2019	Diferència	Dif. %
Consum d'energia elèctrica	870.604.830	907.628.598	-37.023.768	-4,1 %
Energia de tracció	578.273.529,6	622.677.496	-44.403.966	-7,1 %
Energia de baixa tensió	292.331.300,4	284.951.102	7.380.198	2,6 %
Gas natural d'edificis i instal·lacions	24.391.166	21.520.573	2.870.593	13,3 %
Gasoil d'automoció (litres)	1.881.889	1.109.474	772.415	69,6 %
<b>Consum energètic total</b>	<b>896.877.885</b>	<b>930.258.645</b>	<b>-33.380.760</b>	<b>-3,6 %</b>

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

## Foment de l'eficiència energètica al metro

Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha desenvolupat un conjunt d'actuacions per tal de fomentar l'eficiència energètica al metro:

La renovació de l'enllumenat permetrà estalviar el 65 % del consum d'energia (2,8 milions de kWh anuals) i reduir l'emissió de 966 tones de diòxid de carboni cada any.

– **Renovació de l'enllumenat** dels tallers i les cotxeres de Santa Eulàlia, Sant Genís, Hospital de Bellvitge i Triangle Ferroviari, amb la retirada d'un total de 2.923 lluminàries fluorescents i 1.941 projectors de vapor de mercuri, que s'han substituït per enllumenat amb tecnologia LED.

– **Incorporació d'un sistema de regulació i control dinàmic** per tal d'ajustar l'enllumenat a les necessitats de cada zona i a cada moment del dia i, així, optimitzar-ne l'estalvi i allargar-ne la vida útil.

– **Proves finals de 2 recuperadors d'energia de tracció a la frenada**, instal·lats a les subcentrals de Llacuna (L4) i Canyelles (L3), un cop autoritzades pel Ministeri d'Indústria.

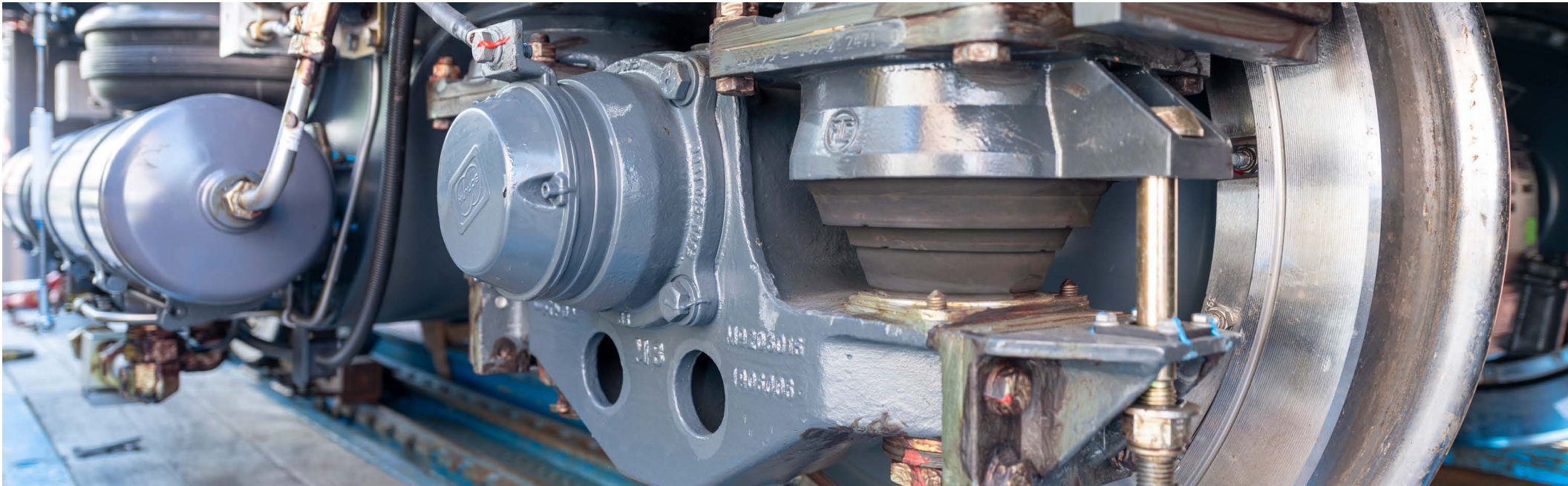
– Continuació del **pla de renovació progressiva de l'enllumenat de les estacions**, amb la instal·lació de tubs LED en el manteniment correctiu i a les estacions rehabilitades.

– **Renovació amb tecnologia LED de l'enllumenat dels túnels** de les línies L1, L5 i L11.

– Implementació d'un **sistema de regulació dinàmica de la ventilació dels túnels i les estacions de la xarxa convencional**, amb l'objectiu de millorar les condicions de confort (temperatura i humitat) i reduir el consum elèctric.

– Col·laboració amb Infraestructures.cat en la definició del **projecte d'interconnexió de les receptores d'energia de la línia L9 a la xarxa convencional**, amb el propòsit de reduir els costos de l'energia i millorar la disponibilitat de la xarxa de mitjana tensió.

– Execució del **projecte de subministrament de mitjana tensió** des de la línia L9 a la cotxera de busos de la Zona Franca per recarregar els autobusos elèctrics.



1

## Consum energètic al bus

2

L'any 2020 la flota de busos de TMB ha consumit 13,93 milions de litres de gasoil, fet que representa una disminució de gairebé el 19 %. També s'ha reduït el consum de gas natural comprimit (GNC), d'11,59 milions de quilos l'any 2019 a 10,33 milions de quilos el 2020, fet que representa un descens de prop de l'11 %.

3

4

5

La disminució en el consum de carburants es deu al nombre més baix de quilòmetres recorreguts durant l'any 2020, a causa de la pandèmia. En canvi, ha crescut notablement el consum de kWh dels autobusos elèctrics, ja que es va electrificar la línia H16 després d'un període de proves i d'adaptació d'aquests cotxes.

6

7

8

Any	Gasoil (milers de litres)	GNC (milers de kg)	Electricitat (milers de kWh)
2016	16.000	11.887	152
2017	16.060	11.659	175
2018	16.778	11.243	166
2019	17.179	11.590	195
<b>2020</b>	<b>13.934</b>	<b>10.330</b>	<b>440</b>

9

10

11

12

El consum unitari de gasoil per cada 100 quilòmetres recorreguts ha estat el següent:

	2020	2019	Dif. %
Vehicles amb motor dièsel	56,65	60,50	-6,37
Vehicles híbrids dièsel i elèctrics	48,58	49,96	-2,75
<b>Consum unitari de gasoil total</b>	<b>52,28</b>	<b>55,45</b>	<b>-5,72</b>

Pel que fa a la flota propulsada amb GNC, el consum unitari mitjà ha estat de 63,42 quilos per 100 quilòmetres recorreguts, fet que ha suposat un descens del 3,6 % respecte de l'any anterior.

Cal destacar que el consum energètic de Transports de Barcelona s'ha reduït en un 13,3 % respecte de l'any anterior.

## Consums energètics de Transports de Barcelona en kWh i litres

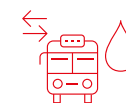
	Unitat	2020	2019	Diferència	Dif. %
Consum d'energia elèctrica	milers de kWh	8.451,3	8.518,3	-67,0	-0,8 %
Gasoil de la flota d'autobusos	milers de litres	13.934,0	17.179,4	-3.245,3	-18,9 %
Gasoil de la flota auxiliar de vehicles	milers de litres	338,4	214,7	123,7	57,6 %
Gas natural d'edificis i instal·lacions	milers de kWh	10.648,9	7.539,7	3.109,2	41,2 %
Gas natural de la flota d'autobusos	milers de kg	10.330,5	11.590,0	-1.259,6	-10,9 %



**8.451,3**  
kWh  
consum d'energia  
elèctrica



**13.934,0**  
litres  
gasoil de la flota  
d'autobusos



**338,4**  
milers de  
litres  
gasoil de la flota  
auxiliar de vehicles



**10.648,9**  
kWh  
gas natural  
en edificis  
i instal·lacions



**10.330,5**  
milers de kg  
gas natural de la  
flota  
d'autobusos

## Consums energètics de Transports de Barcelona en megajoules

	Unitat	2020	2019	Diferència	Dif. %
Consum d'energia elèctrica	Megajoules	30.424.633	30.665.815	-241.182	-0,8 %
Gasoil de la flota d'autobusos	Megajoules	570.459.184	703.323.531	-132.864.347	-18,9 %
Gasoil de la flota auxiliar de vehicles	Megajoules	13.856.025	8.790.105	5.065.920	57,6 %
Gas natural d'edificis i instal·lacions	Megajoules	38.336.076	27.142.830	11.193.246	41,2 %
Gas natural de la flota d'autobusos	Megajoules	520.220.982	583.651.335	-63.430.353	-10,9 %
<b>Energia consumida total</b>	<b>Megajoules</b>	<b>1.173.296.900</b>	<b>1.353.573.615</b>	<b>-180.276.715</b>	<b>-13,3 %</b>



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

# 7.4. Lluita contra el canvi climàtic

## 7.4.1. Emissions

TMB desenvolupa 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 foment del transport sostenible. Per aquest motiu, l'organització pretén limitar les emissions de gasos que contribueixen a l'escalfament global mitjançant l'adquisició de vehicles híbrids i la progressiva electrificació de la flota d'autobusos.

Des de l'any 2011, TMB està adherit al Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de les emissions amb efecte d'hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic. El 2020, després d'un procés de verificació per part d'una entitat acreditada, s'ha renovat aquesta adhesió. A més a més, s'ha desenvolupat l'inventari d'emissions de CO<sub>2</sub> corresponent a 2019, verificat per una entitat acreditada.

Des del gener de l'any 2018 tota l'electricitat en alta tensió que compra TMB és de fonts d'origen renovable. Així mateix, des del gener de 2016 tota l'electricitat en baixa tensió que compra TMB també ho és. Aquest fet es tradueix en una reducció dràstica de les emissions de CO<sub>2</sub>.



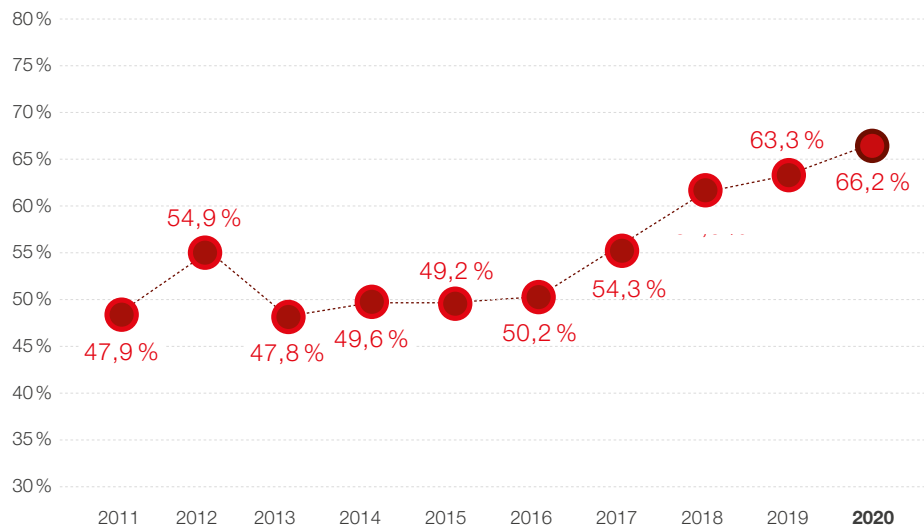
TMB continua reforçant el seu compromís d'oferir un transport més sostenible i minimitzar l'impacte en l'entorn ambiental.

- <
- ↑
- >



## Vehicles propulsats amb GNC, híbrids i elèctrics

### Percentatge de vehicles propulsats amb gas natural comprimit, híbrids i elèctrics



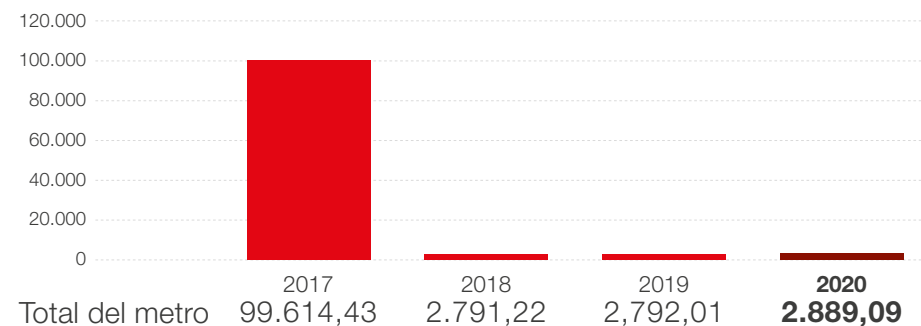
Nota: Fins a l'any 2012, inclou vehicles propulsats amb biodièsel. El 2013 es va deixar d'utilitzar el biodièsel.

## Dades d'emissions del metro

Les emissions de CO<sub>2</sub> de 2020 s'han estimat prenent com a premissa que els consums de gasos refrigerants es mantenen igual que l'any anterior.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha aconseguit reduir un 97,1 % les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle des de l'any 2017.

### Emissions de CO<sub>2</sub> d'FMB (tones de CO<sub>2</sub>)



Nota: No inclou L9/10.

A partir de les dades d'emissions de CO<sub>2</sub> de l'any 2020, s'ha calculat la ràtio d'intensitat de les emissions per cada cotxe per quilòmetre total recorregut (oferta) i per cada viatger transportat (demanda):

	Ferrocarril Metropolità de Barcelona		
	2020	2019	Dif. %
Tones de CO <sub>2</sub>	2.889	2.792	3,5 %
Cotxes per quilòmetres totals (milers)	73.735	75.754	-2,7 %
<b>kg de CO<sub>2</sub>/cotxe per km totals</b>	<b>0,039</b>	<b>0,037</b>	<b>+6,3 %</b>
Viatgers transportats (milions)	204,63	389,11	-47,4 %
<b>kg de CO<sub>2</sub>/viatger</b>	<b>0,014</b>	<b>0,007</b>	<b>96,8 %</b>

Nota: No inclou L9/10.

Al metro, les emissions de CO<sub>2</sub> han crescut un 3,5 % per un consum més alt de combustibles fòssils. El fet d'haver-hi menys cotxes per quilòmetres recorreguts i d'haver transportat menys viatgers explica també l'augment de totes dues ràtios l'any 2020 respecte de l'any anterior, especialment en el cas dels quilograms de CO<sub>2</sub> per viatger transportat.



1

## Dades d'emissions del bus

2

Les emissions de CO<sub>2</sub> de 2020 s'han estimat prenent com a premissa que els consums de gasos refrigerants es mantenen igual que l'any anterior.

3

4

Transports de Barcelona ha aconseguit reduir en un 15,1 % les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle des de l'any 2017.

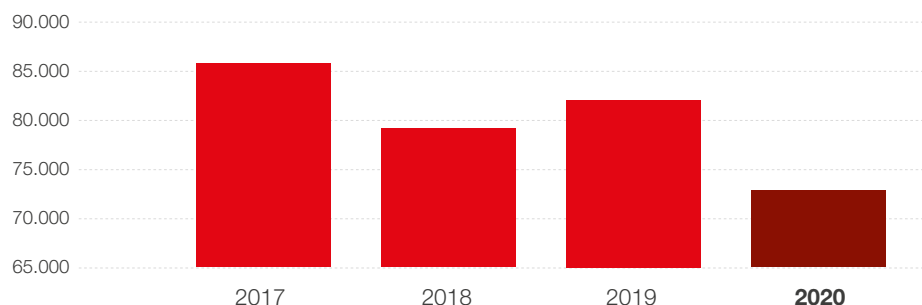
5

6

### Emissions de CO<sub>2</sub> de TB

(tones de CO<sub>2</sub>)

7



8

9

10

11

12

Total de TB 85.486,86 78.883,32 81.849,55 **72.570,06**

A partir de les dades d'emissions de CO<sub>2</sub> de l'any 2020, s'ha calculat la ràtio d'intensitat de les emissions per cada cotxe per quilòmetre total recorregut (oferta) i per cada viatger transportat (demanda):

	Transports de Barcelona		
	2020	2019	Dif. %
Tones de CO <sub>2</sub>	72.570	81.850	-11,3 %
Cotxes per quilòmetres totals (milers)	43.198	48.743	-11,4 %
<b>kg de CO<sub>2</sub>/cotxe per km totals</b>	<b>1,68</b>	<b>1,68</b>	<b>0,00 %</b>
Viatgers transportats (milions)	115,47	215,40	-46,4 %
<b>kg de CO<sub>2</sub>/viatger</b>	<b>0,63</b>	<b>0,38</b>	<b>+65,4 %</b>



Al bus, les emissions de CO<sub>2</sub> han disminuït perquè hi ha hagut un consum més baix de carburants i d'energia, a causa també de la reducció de quilòmetres recorreguts per la flota. Aquest fet ha provocat que la ràtio de quilograms de CO<sub>2</sub> per quilòmetre recorregut no hagi variat. En canvi, la davallada de viatgers provocada per la crisi de la pandèmia ha fet que la ràtio de quilograms de CO<sub>2</sub> per viatger transportat hagi crescut notablement.

## Mesures de lluita contra el canvi climàtic

TMB impulsa un conjunt d'actuacions en el marc del seu compromís amb la lluita contra el canvi climàtic:

- Des del gener de 2018, tota l'electricitat en alta tensió que compra l'organització és de fonts d'origen renovable, així com l'electricitat en baixa tensió.
- Ens hem dotat de carregadors elèctrics per a la flota auxiliar de furgonetes als tallers del metro.
- Hem avançat en l'execució de l'obra de la nova marquesina solar fotovoltaica a l'aparcament de Can Boixeres, destinada a la càrrega de les bateries de les furgonetes elèctriques.
- Hem invertit 112,98 milions d'euros en tres anys en el marc del Pla de Renovació d'Autobusos per al període 2019-2021, acordat amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), que permetrà l'adquisició de 254 vehicles més sostenibles.
- Actualment, el 66,2 % del total de vehicles de TMB són propulsats amb gas natural comprimit, híbrids o elèctrics.
- TMB preveu per a l'any 2022 posar en funcionament 8 vehicles estàndard de 12 metres amb pila d'hidrogen d'última generació.

Cal dir que el projecte del Pla de Desplaçaments d'Empresa de TMB, que tenia com a objectiu reduir les emissions associades als desplaçaments *in itinere* del personal, ha quedat aturat a causa de la pandèmia i la restricció consegüent de la mobilitat i del contacte entre persones.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

## Participació de Transports de Barcelona en projectes de lluita contra el canvi climàtic

Amb la finalitat de cercar l'eficiència i la millora mediambiental, Transports de Barcelona ha participat en diversos projectes de tecnologia i innovació. Per exemple, el projecte **europèu ASSURED** (Fast and Smart Charging Solutions for Full Size Urban Heavy Duty Applications) fomenta la innovació en la càrrega ràpida dels vehicles. En aquests moments s'estan validant els processos de verificació de sistemes que es duran a terme en els corresponents laboratoris d'anàlisi europeus.

Transports de Barcelona també ha participat en el projecte **JIVE 2** (Joint Initiative for Hydrogen Vehicles across Europe). A través d'aquesta participació, TMB podrà augmentar el nombre de vehicles amb pila d'hidrogen en servei. A principis de 2020 es va rebre l'acceptació de Transports de Barcelona en el projecte pel qual es rebrà una subvenció per la compra de 8 autobusos estàndard de 12 metres amb aquesta tecnologia. La licitació ha donat com a guanyadora l'empresa Caetano, que a finals de 2021 lliurarà els vehicles. Paral·lelament ha estat necessari, com a part del projecte, licitar la compra de l'hidrogen, que s'ha fet a través d'acords amb el Consorci de la Zona Franca.

Per últim, cal destacar el projecte **Life Nimbus** (*non-impact bus*), que té per objectiu convertir una planta depuradora d'aigües residuals tradicional en una instal·lació generadora de recursos de valor. El producte serà gas metà, que servirà com a combustible d'un autobús urbà de la flota de la Zona Franca per al seu circuit diari. Gràcies a la investigació i a la col·laboració entre els sectors públic i privat es pretén demostrar la capacitat tècnica i la viabilitat econòmica de la tecnologia *power-to-gas*, que consisteix a convertir energia elèctrica en gas, basada en processos biològics per produir biometà per tal d'emmagatzemar els excedents de les energies renovables.

El projecte està coordinat per la fundació Centre Tecnològic de l'Aigua (Cetaqua) i, a banda de TMB, compta amb la participació d'Aigües de Barcelona, operadora de la depuradora del Baix Llobregat; Labaqua, encarregada del disseny i la construcció de la unitat de metanització biològica, i el grup de recerca GENOCOV de la Universitat Autònoma de Barcelona, a càrrec del disseny, la construcció i el desenvolupament de la tecnologia bioelectroquímica. També rep el suport de l'AMB.



Barcelona tindrà el 2021 la primera hidrogenera d'ús públic d'Espanya, impulsada per TMB. El 2021 Iberdrola construirà i explotarà la instal·lació al polígon de la Zona Franca en una parcel·la de 5.000 m<sup>2</sup>, arrendada al Consorci de la Zona Franca, per subministrar energia verda a autobusos i altres vehicles en els propers 10 anys.



## 7.4.2. Altres tipus de contaminació

El 2020 s'ha treballat per millorar el quadre de comandament ambiental i energètic de TMB, el qual permet fer el seguiment de l'evolució dels consums energètics i de les emissions generades, entre molts altres indicadors disponibles. S'ha treballat en la revisió i la millora del model que serveix per obtenir els factors d'emissió de NOx i PM per a la flota de bus. Una vegada finalitzada la proposta de factors d'emissió, s'ha presentat i validat amb l'àrea tècnica de bus. El 2021 està previst carregar els nous factors d'emissió al quadre de comandament.

### Pla de retirada de materials amb contingut d'amiant

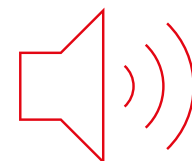
Durant l'any 2020 s'ha continuat treballant en l'elaboració de l'inventari de materials amb contingut d'amiant i en la seva retirada, així com en els procediments per gestionar-ho. Així doncs, hem finalitzat l'inventari de presència d'amiant a la flota de trens i estem duent a terme una segona revisió per tal de confirmar el diagnòstic inicial. També s'ha treballat en el projecte per desamiantar els trens més antics, que es retiraran del servei a partir de l'any vinent.

Hem avançat en l'inventari i la retirada de material de les instal·lacions i l'obra civil. En aquest sentit, destaquem el sostre del taller de la Sagrera, el passadís de Passeig de Gràcia i les andanes de La Pau. Fins a dia d'avui, hem retirat el 48% de l'amiant de la xarxa de metro, n'hem tractat o protegit el 19% i queda per retirar-ne el 33% restant.

### Mesures contra la contaminació vibroacústica del metro

La contaminació principal generada per l'operació del metro és la vibroacústica. Durant l'any s'han desenvolupat un seguit d'actuacions destinades a prevenir o reduir-ne l'impacte, entre les quals destaquen les que es descriuen a continuació:

- Hem instal·lat fixacions antivibratòries a la línia L5, a la interestació entre Hospital Clínic i Diagonal.
- Aprofitant les actuacions de renovació de via dutes a terme durant els talls de les línies L1 i L4 a l'estiu de 2020, s'han instal·lat les fixacions antivibratòries a les immediacions de l'estació de Can Serra i a la interestació entre Besòs Mar i La Pau. Es tracta de punts sobre els quals els veïns havien reportat queixes per les vibracions.
- Hem actuat per tal de reduir una font de soroll originada en una de les xemeneies de ventilació de la línia L1 situada entre Sant Andreu i Fabra i Puig.



1

## Compromís de les administracions per reduir la contaminació

2

En el marc del compromís de les administracions per tal de reduir la contaminació, es poden destacar les actuacions següents desenvolupades al llarg de l'any 2020:

3

4

5

6

7

– **L'1 de gener de 2020 va entrar en vigor la zona de baixes emissions (ZBE) de les rondes de Barcelona.** L'objectiu de la mesura és reduir en 5 anys un 10 % de les emissions vinculades al trànsit a la conurbació de Barcelona i arribar al 30 % de reducció al cap de 15 anys. Paral·lelament, des de 2017 el transport públic ha impulsat un ampli ventall de mesures, renovacions i ampliacions per donar una resposta adequada a les restriccions al vehicle privat.

8

9

10

11

12

– **El 15 de gener de 2020 Barcelona va decretar l'emergència climàtica** davant la situació d'urgència i gravetat pels nivells de contaminació i les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle. Es va presentar un document amb 100 mesures principals que s'haurien de dur a terme en els propers 10 anys amb una inversió de 563,3 milions d'euros. La ciutat pretén ser neutra en carboni l'any 2050 i arribar a l'any 2030 havent reduït el 50 % de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle respecte dels valors de 1992. Entre altres iniciatives, es proposa finalitzar el tram central de la línia L9 de metro, la connexió de la línia L4 a la Sagrera i la de la línia L3 a Trinitat Vella; millorar l'oferta del bus metropolità; desenvolupar inversions a Rodalies, i accelerar les obres de finalització de la Sagrera.

– Al mes de juliol **la Generalitat va aprovar el Pla Director de Mobilitat 2020-2025 del Sistema Integrat de la Mobilitat Metropolitana de Barcelona**, que abasta 12 comarques on resideix el 75 % de la població de Catalunya. Aquest pla, impulsat per l'ATM, s'havia treballat durant mesos de forma conjunta amb les administracions, els agents de mobilitat i la ciutadania. El document està basat en 10 eixos que tracten de forma integral diversos aspectes rellevants de la mobilitat i proposa un total de 86 mesures, que tindran un cost estimat d'uns 100 milions d'euros. Es pretén que els desplaçaments en vehicle privat disminueixin del 36 % al 33 %.

– El 22 de setembre de 2020, el govern de l'Ajuntament de Barcelona va presentar en la sessió plenària del Pacte per la Mobilitat els eixos bàsics del **Pla de Mobilitat Urbana (PMU) 2024**. Aquest pla pretén incrementar els percentatges de desplaçaments amb mitjans actius (transport públic, bicicleta i desplaçaments a peu) fins a prop del 82 %. El pla preveu diverses actuacions, entre elles l'extensió dels carrils bus de connexió a l'àmbit metropolità, la construcció d'estacions intermodals de bus i ferroviàries (Sants i la Sagrera), la construcció de 70 nous quilòmetres de carrils bus, l'extensió del bus a demanda i accions per assolir la màxima accessibilitat, comoditat i seguretat al metro.

– El dia 5 d'octubre de 2020 l'Ajuntament de Barcelona i les principals organitzacions sindicals i empresarials (CCOO, UGT, Foment del Treball i PIMEC) van signar el **pacte per fomentar una nova mobilitat laboral a Barcelona**. L'objectiu d'aquest pacte és col·laborar en accions que permetin assolir una mobilitat per motius de feina més eficaç i sostenible. Les mesures estaran orientades a reduir la congestió i els seus efectes negatius; a promoure els plans de desplaçament d'empresa; a impulsar i millorar el teletreball; a flexibilitzar els horaris per evitar les hores punta; a contribuir a la recuperació de l'activitat i la vida econòmica, comercial, logística i social en general després de la COVID-19, i a contribuir a la recuperació i la millora del transport públic, entre altres objectius.

– El 27 d'octubre de 2020 el Consell Metropolità de l'AMB va aprovar el **Pla Metropolità de Mobilitat Urbana (PMMU) 2019-2024**, el qual preveu reduir en un 7 % les emissions de CO<sub>2</sub>, un 35 % les de NO<sub>2</sub> i un 30 % les de partícules, així com reduir en un 50 % la població exposada a una baixa qualitat de l'aire i en un 10 % la mortalitat anual per aquestes causes. El pla preveu 102 mesures per assolir els seus objectius. Pel que fa al transport públic, planteja estendre la xarxa de bus metropolità d'altres prestacions, promoure carrils reservats —sobretot a l'entrada de Barcelona—, impulsar el transport a demanda, dur a terme un programa de millores a la segona corona metropolitana, impulsar accions per millorar l'accés sostenible als punts on es genera mobilitat (com ara els polígons d'activitat econòmica) i adaptar les parades de bus i de les estacions ferroviàries per a persones amb mobilitat reduïda.





# 8

## Compromís social

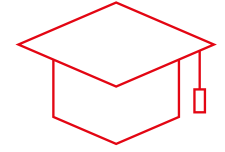
Amb la col·laboració de:



Transports  
Metropolitans

de Barcelona

# 8.1. Fundació TMB



La Fundació TMB és una entitat sense ànim de lucre creada l'any 2010 i que vetlla per la conservació i la difusió del patrimoni històric i cultural de TMB. També fomenta i promou accions de caràcter social que fomenten la inclusió, l'accessibilitat, la sostenibilitat, la cooperació, la solidaritat i els valors del transport públic com a opció sostenible.

Els objectius que persegueix la Fundació TMB a través de les seves actuacions són:

- El foment del transport públic i de la mobilitat urbana de Barcelona i l'àrea metropolitana com a eina per contribuir al desenvolupament més sostenible i equitatiu de la societat.
- L'aportació de valor a l'objecte social de les companyies que conformen el Grup TMB.
- L'impuls d'accions que afavoreixin la inclusió de tots els col·lectius i garanteixin l'accessibilitat universal al transport públic per a tothom.
- El desenvolupament de projectes socials, culturals, educatius i cívics, així com de promoció i preservació del patrimoni històric i documental de TMB.

## 8.1.1. TMB Educa

TMB Educa treballa el vincle entre mobilitat i civisme per tal d'aconseguir quatre objectius concrets:

- Fomentar un canvi cultural incidint en els hàbits i les actituds de la ciutadania envers la mobilitat.
- Promoure una mobilitat sostenible i segura que comporti un canvi d'ús de l'espai urbà.
- Educar amb la finalitat de millorar la forma de moure's d'acord amb els criteris i els principis de sostenibilitat i seguretat.
- Impulsar actituds cíviques a la mobilitat de la ciutadania: respecte per les instal·lacions i els serveis, i millora de la convivència amb la resta dels usuaris.

Pel que fa a les **visites educatives** fetes durant el primer trimestre de l'any, fins que es va decretar l'estat d'alarma per la situació de pandèmia, s'han dut a terme 109 visites amb l'assistència d'un total de 2.082 alumnes.



1

En relació amb les **activitats de suport a la recerca educativa**, en el marc dels premis de la 21a edició d'Exporecerca Jove, la Fundació TMB va atorgar el premi TMB Educa a un treball de recerca sobre un biocombustible fet a partir de glucosa, a càrrec d'un grup d'alumnes de l'Escola Mare de Déu de la Salut de Sabadell.

2

3

4

TMB Educa ha mantingut el **Segell de Qualitat Educativa del Consell de Coordinació Pedagògica**. Aquest reconeixement l'atorguen l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE) de la Universitat de Barcelona i l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB).

5

6

Cal destacar la participació de TMB Educa en altres projectes:

7

8

— **Presentació de la nova flota d'autobusos** al Parc del Fòrum: l'acte va ser aparinat per alumnes de 4t i 5è curs de l'escola Joaquim Ruyra de Barcelona, que van fer una activitat vinculada amb les característiques ambientals d'accessibilitat i confort dels nous busos.

9

10

11

12

— **Participació en el Concurs de Relats Curts de TMB** en la categoria de conte infantil amb la col·laboració de Dagoll Dagom, el parc d'atraccions del Tibidabo i el Zoo de Barcelona. La iniciativa tenia com a objectiu afavorir la creativitat i l'entreteniment, la lectura i l'escriptura dels petits i joves d'edats compreses entre els 9 i els 16 anys. Es van rebre un total de 374 contes.

— **Col·laboració en l'edició del conte infantil titulat *Ja puc sortir de casa***, fruit d'una iniciativa de l'Editorial Mediterrània en col·laboració amb el doctor Bonaventura Clotet i l'Hospital de Sant Joan de Déu, per ajudar els més petits a conèixer les precaucions que s'han de tenir en compte a l'hora de sortir de casa en situació de pandèmia.

— **Participació en la 2a edició de Metròpolis FPLab, «Seients reservats»**. S'ha desenvolupat una tutoria als 4 estudiants guanyadors de la beca que atorga Metròpolis FPLab. El repte era trobar la manera d'augmentar el respecte i el bon ús dels seients reservats al transport públic. La proposta tenia un enfocament molt pedagògic i volia conscienciar els nens i nenes d'entre 8 i 10 anys.

— **Col·laboració amb la Fundació Bertelsman, que enguany ha inclòs el projecte «TMB es mou per l'educació»** com a cas d'èxit a la publicació *Empreses que inspiren*. També cal destacar la participació en la trobada digital amb empreses que inspiren, «Cerrando la brecha entre educación y empleo», organitzada per aquesta fundació juntament amb el Banc de Sabadell i la Fundació Persán. La trobada té per objectiu que les empreses impulsin la millora i l'enfortiment dels processos d'orientació acadèmica professional entre els joves.







## 8.1.2. Patrimoni històric

La Fundació TMB protegeix i difon el fons patrimonial de l'organització, a més de vetllar per la conservació dels vehicles històrics, la documentació, i els objectes i materials catalogats que són testimoni de la història del transport públic a Barcelona i l'àrea metropolitana.

Les actuacions més destacades de 2020 en aquest àmbit han estat les següents:

– **Digitalització d'imatges a Videoma**, el programari de gestió de continguts multimèdia de TMB, en el qual hi ha 5.400 imatges de la col·lecció de diapositives dels anys 1980-1990 i de la col·lecció fotogràfica de l'arxiu del departament d'Infraestructures.

– **Inauguració de l'exposició «Negatius de vidre»**, que va tenir lloc a l'espai Mercè Sala i que representa una col·lecció singular de l'arxiu fotogràfic de TMB. Es mostren un recull únic de fotografies històriques de començaments del segle xx, produït per la Fundació TMB amb el suport de Fujifilm i l'Agrupació Fotogràfica de Catalunya (AFC).

– **Homenatge als col·laboradors del Ral·li d'Autobusos Clàssics** (principalment conductors i mecànics) el 12 de febrer. La celebració de l'11a edició del Ral·li ha quedat suspesa fins a l'any 2021 a causa de la pandèmia.

– Posada en marxa de la **licitació per restaurar l'autobús Tilling Stevens Imperial**, propietat de la Fundació TMB. El vehicle formarà part de les activitats emmarcades en la celebració del centenari de l'empresa d'autobusos l'any 2022.

– **Desballestament dels trens de les sèries 3000 i 4000**. El programa de Patrimoni Històric ha decidit conservar 3 cotxes de la sèrie 3000, que seran traslladats al Triangle Ferroviari.

– **«50 anys mirant el cel.»** Commemoració del 50è aniversari del Telefèric de Montjuïc el 22 de juny amb la producció d'un seguit de peces audiovisuals.

– Celebració dels **25 anys de la posada en servei de la línia L2 del metro**. El programa de Patrimoni Històric va treballar conjuntament amb el departament de Canals Digitals per organitzar una celebració virtual.

– **Restauració de la porta de forja artística de l'estació Sagrada Família**. Aquest treball ha consistit a decapar la porta per alliberar-la de les nombroses capes de pintura que havia rebut al llarg dels anys. La porta està elaborada en forja artesana i és singular pel seu treball artístic. Aquesta peça ha estat substituïda arran de les obres de remodelació del vestíbul i ara llueix com a element artístic en una de les parets del vestíbul.

– **Col·laboració amb el programa de TVE de Catalunya *Perduts en el temps***. El programa, gravat al juny, va visitar els racons més desconeguts del metro de Barcelona per descobrir el primer túnel sota la via Laietana, les estacions que mai van arribar a entrar en funcionament i la llegenda de l'estació Rocafort.

– Com a membres del Grup de Treball de Patrimoni Històric Ferroviari de Catalunya, s'ha completat el tràmit per a la declaració de Béns Culturals d'Interès Nacional (BCIN) de cinc vehicles de la Fundació TMB: el Tramvia de Cavalls núm. 2 (any 1888), el Tramvia Blau núm. 2 (any 1901), el primer metro del Gran Metropolità (any 1924), el Tramvia 867 (any 1924) i el primer metro del Metro Transversal (any 1926).

– **Anunci de la Loteria de Nadal**. L'Autobús Aclo ha intervingut en una seqüència de l'anunci de la Loteria de Nadal d'aquest any. L'autobús apareix a diferents plans circulant per la via Laietana en una recreació, en part digital, de la Barcelona dels anys 50.





## 8.1.3. Projectes culturals

TMB Cultura promou i organitza activitats de potenciació de l'art i la cultura a les instal·lacions de TMB. Això aporta un valor afegit a l'experiència de viatge a les xarxes de metro i bus, a més de generar sinergies amb el sector associatiu i institucional del món cultural de Barcelona i l'àrea metropolitana. De l'any 2020, destaquen les activitats següents:

- **20a edició del Festival de Màgia de Badalona Memorial Li-Chang**, que va tenir lloc a les estacions de metro Universitat, Passeig de Gràcia, Sant Martí i Badalona Pompeu Fabra de la línia L2. Aquest acte va comptar amb la participació de l'Ajuntament de Badalona, Badalona Cultura i la Fundació TMB. Tres mags van dur a terme els seus trucs de màgia i les seves actuacions.

- Acolliment del **14è Festival de Músics al Metro** a l'estació d'Universitat, que va comptar amb la participació dels integrants de l'Associació de Músics de Carrer (AMUC BCN), que van oferir quaranta actuacions musicals a mode de concert sense interrupció durant 12 hores.

- El 18 de maig, el Dia Internacional dels Museus, TMB es va sumar a la celebració digital de la **Nit dels Museus**, tot recordant la darrera exposició acollida a l'espai Mercè Sala, la mostra «Negatius de vidre, una col·lecció singular de l'arxiu fotogràfic de TMB».

- En la cinquena sessió del **programa e-Dialogues**, amb el títol «Ha arribat la primavera?», l'obra de l'artista Mari Ito al metro va protagonitzar una de les xerrades en línia de Casa Àsia.

- **Una intervenció mural a l'estació de Guinardó-Hospital de Sant Pau (L4), a càrrec del reconegut artista Philip Stanton**, amb la col·laboració d'un grup d'alumnes del Grau d'Il·lustració Creativa de l'escola EINA i el patrocini de Titanlux. L'obra representa la nova realitat i és un homenatge al personal sanitari.

- Un any més, TMB ha col·laborat amb la **11a edició del festival 48h Open House Barcelona**. En aquesta edició es va poder fer una visita guiada, el dies 24 i 25 d'octubre, per primera vegada a la cotxera del Tramvia Blau i a la cotxera d'Horta, així com als tallers de Can Zam de les línies L9 i L10 del metro.

- L'11a edició del **Subtravelling Festival**, concurs internacional de curtmetratges al metro, que va començar al mes d'octubre. Per cinquè any consecutiu, va comptar amb la col·laboració del festival del Metro de Seül, el Seoul Metro International Subway Film Festival (SMIFF).

També s'han celebrat **exposicions temporals a l'espai Mercè Sala:**

### Del gener al setembre:

Exposició «Negatius de vidre, una col·lecció singular de l'arxiu fotogràfic de TMB».

### Al setembre i l'octubre:

Exposició: «El transport públic durant la pandèmia de COVID-19».

### De l'octubre al desembre:

Exposició «La teva experiència i la meua, la teua exposició i la meua», organitzada per l'associació 48h Open House Barcelona.

## 8.1.4. Projectes socials

El **Pla Director de Cooperació i Solidaritat** s'inspira en l'esperit de la missió, la visió i els valors corporatius de TMB: continuar treballant per avançar cap a una societat més justa i sostenible, i millorar la qualitat de vida dels ciutadans. El compromís de TMB de treballar en el camp de l'acció social es concreta en sis programes d'actuació diferents:

«TMB promociona el voluntariat: mobilitza't»

«TMB compra social»

«TMB serveis solidaris per a la mobilitat»

«TMB comparteix coneixement»

«TMB cessió d'actius en desús»

«TMB difusió i suport solidari»

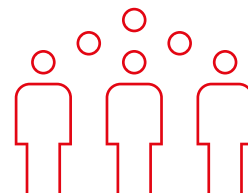
El Pla Director de Cooperació i Solidaritat promou la cultura de la cooperació i la solidaritat mitjançant actuacions adreçades a la plantilla, i propicia col·laboracions amb els col·lectius més vulnerables i amb el tercer sector social, per materialitzar el compromís de TMB amb el desenvolupament equitatiu de la societat.

Durant el 2020, un any en què l'activitat ha estat marcada per la pandèmia de la COVID-19, s'han dut a terme les actuacions següents:

– **11 serveis especials de bus**, amb la col·laboració de 8 conductors voluntaris que han emprat 38 hores i han beneficiat 279 persones de col·lectius en risc d'exclusió social.

– **3 tallers per al foment de l'autonomia al metro**, amb la col·laboració de 6 voluntaris que han emprat 24 hores i han beneficiat 21 pacients de l'Institut Guttmann, que posen en pràctica les habilitats adquirides durant el procés de rehabilitació funcional.

– **77 col·laboracions** acordades en total per donar a conèixer iniciatives, actes i campanyes **d'entitats del tercer sector social** mitjançant canals de comunicació de TMB.



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

Entre les iniciatives de caràcter social portades a terme per TMB, en destaquem les següents:

— **La col·laboració amb el Consorci Sanitari, el SEM i els Bombers de Barcelona en el trasllat de pacients afectats per COVID-19** als llocs de confinament. Les accions es van desenvolupar entre l'1 d'abril i el 15 de maig, i van representar:

**216**

treballadors interessats a col·laborar-hi

**570**

persones afectades per COVID-19 traslladades

**70**

serveis completats (a l'abril i al maig)



— «**Tria la teva causa**» i «**Mou-te 2020**». El projecte es va reactivar a principis del mes de juny, amb la presentació de propostes i amb l'anàlisi i la votació posteriors. A finals de juliol es va comunicar el projecte guanyador, «Mou-te per les malalties inflamàtores intestinals». En col·laboració amb l'Associació de Malalts de Crohn i Colitis Ulcerosa (ACCU), en l'últim trimestre de l'any s'han desenvolupat diverses accions, entre les quals destaquen la realització del vídeo *No puc esperar*, l'exposició itinerant «Per als CON» de Bus de Barcelona al desembre, una videoentrevista a una infermera de la unitat de malalties inflamàtores intestinals de l'Hospital Germans Trias i Pujol (a més, afectada per una malaltia inflamatòria intestinal) i una exposició fotogràfica a l'intercanviador de les línies L3 i L5 de l'estació de metro de Diagonal per sensibilitzar sobre aquestes patologies.

— **Commemoració dels 20 anys de col·laboració amb la Fundació Privada Institut Guttmann.**

Aquest programa es duu a terme amb la finalitat de promoure la cultura de la cooperació i la solidaritat entre els membres de l'equip, que, com a voluntaris, contribueixen a facilitar els desplaçaments de les persones amb necessitats especials de mobilitat i en promouen l'autonomia en l'ús del transport públic.



— **Acte de reconeixement als voluntaris.** El 5 de desembre es va celebrar el Dia Internacional del Voluntariat i TMB va retre homenatge als seus voluntaris amb un vídeo del conseller delegat en què els felicitava per la tasca desinteressada que organitza la Fundació TMB.

— **Premi Voluntariat de la Fundació Telefónica.** D'entre 400 candidatures, la iniciativa de suport al trasllat de malalts de COVID-19 amb conductors d'autobús voluntaris, en col·laboració amb el SEM, va ser seleccionada com una de les tres finalistes als Premis de la Fundació Telefónica.



# 8.2. Drets humans



Pel que fa als acords i els contractes d'inversió i operacions significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a l'avaluació de drets humans, cal dir que TMB opera dins l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona, on no hi ha riscos significatius de vulneració de drets humans fonamentals. Per això, durant l'any no s'han formalitzat acords d'inversió que incloguin clàusules específiques de drets humans.

Així i tot, **tots els plecs de condicions particulars de TMB** incorporen un apartat específic d'obligacions generals en matèria ambiental i social, que especifica l'obligació per part del proveïdor de conèixer i comprometre's a complir:

- La normativa ambiental vigent.
- La política ambiental de TMB i els procediments d'aplicació.
- Les **disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social i prevenció de riscos laborals.**

Finalment, l'any 2020 no hi hagut denúncies per discriminació.



# 9

## Informació financera del Grup TMB

---

1

## Operacions de tresoreria i planificació financera

2

3

4

5

6

7

8

9

Els efectes econòmics de la pandèmia de la COVID-19 han suposat un desequilibri econòmic per a les nostres empreses. Malgrat la reducció dràstica de viatgers, TMB ha mantingut el nivell d'oferta i servei als ciutadans. A més, les aportacions de l'ATM necessàries s'han vist ajornades. Com a conseqüència d'aquest fet, la situació de tresoreria de TMB a curt termini ha estat complicada i s'ha hagut de formalitzar la contractació de pòlisses de crèdit (35 milions d'euros per a Transports de Barcelona i 39 milions d'euros per a Ferrocarril Metropolità de Barcelona) per tal de cobrir els compromisos de pagament amb els proveïdors i el personal a l'espera de rebre les aportacions de les administracions públiques. Amb aquestes pòlisses, l'endeutament a curt termini és de 91 milions d'euros per al conjunt de TMB.

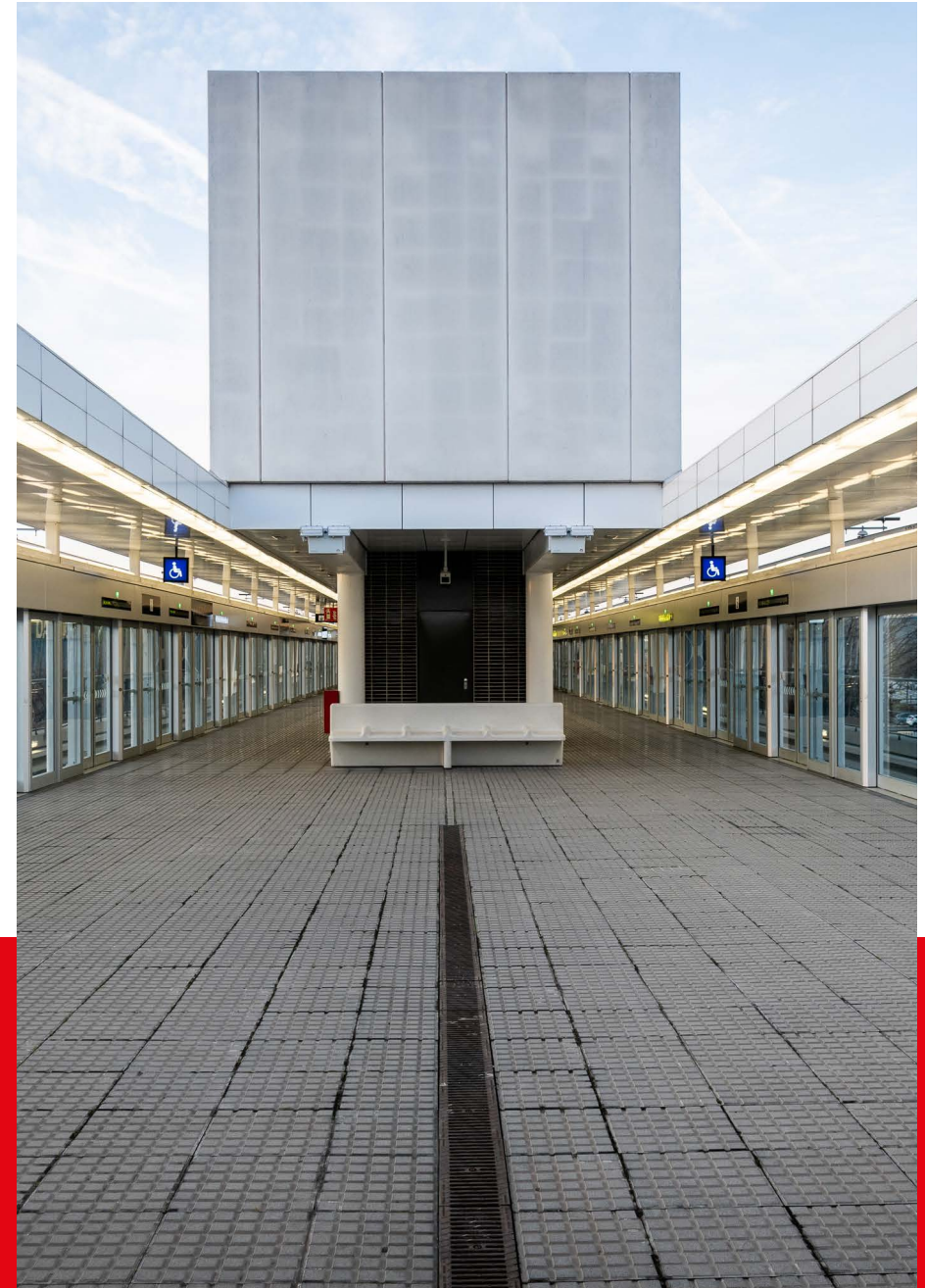
10

11

12

Durant el 2020 s'han fet diverses disposicions del crèdit a llarg termini signat el 2019 amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) per tal de finançar la compra de la nova flota d'autobusos 2019-2021 i la compra de 42 trens.

Al mes de maig es va sol·licitar una subvenció per import de 9.213.515 euros a la Innovation and Networks Executive Agency (INEA), organisme que pertany a la Comissió Europea. La renovació de la flota de Transports de Barcelona amb vehicles elèctrics i híbrids de gas natural comprimit permet acollir-se al programa de subvencions Connecting Europe Facility (CEF) que avalua la INEA. A finals de setembre es va comunicar a TMB que el projecte havia estat seleccionat en l'àmbit europeu i, finalment, autoritzat per part de la Comissió. Entre finals de gener i mitjans de febrer de 2021, se signarà l'acord de subvenció.



# 9.1. Compte de pèrdues i guanys



La crisi sanitària derivada de la pandèmia de la COVID-19 també ha tingut repercussió sobre el compte de pèrdues i guanys de l'exercici. D'una banda, s'ha produït una davallada del passatge i dels ingressos del conjunt dels mitjans de transport de TMB i, de l'altra, hi ha hagut algunes partides de despesa que han augmentat arran de les actuacions dutes a terme per tal d'evitar els contagis i combatre la pandèmia.

## Ingressos

Els ingressos procedents de les vendes han patit una reducció significativa, ja que han baixat 225,9 milions d'euros respecte de l'any anterior (-53,5%). A més del descens del 46,9% del passatge per la pandèmia, cal considerar que l'1 de gener de 2020 va entrar en servei una nova gamma de títols integrats de l'ATM, que, en alguns casos, va significar una reducció important en les tarifes respecte dels títols anteriors, com la T-Mes o la T-Jove. Addicionalment, davant l'emergència sanitària, l'ATM va aprovar temporalment la suspensió del pagament de les tarifes del transport públic entre els dies 2 i 9 d'abril de 2020.

Els ingressos accessoris, que també inclouen els ingressos per pensions, han disminuït en 1,6 milions d'euros (-5,2%), principalment pel descens dels ingressos procedents de cànon de publicitat, cooperació i assessoria exterior, i intervenció i inspecció.

Les subvencions especials han disminuït en un 1,0% respecte de l'any anterior, principalment pel descens de les subvencions a les línies de cementiris (línies 102, 103 i 104). Finalment, atesa la caiguda dels ingressos, les subvencions al servei han crescut en 229,4 milions d'euros l'any 2020.





1

## Despeses d'operació

2

Les despeses abans d'amortització neta han crescut 14,3 milions d'euros, és a dir, un 1,8%. Tanmateix, si de l'any 2019 s'exclouessin les despeses negatives atípiques de 6,8 milions d'euros de la devolució de l'impost sobre les vendes minoristes de determinats hidrocarburs (IVMDH), l'increment de despeses d'operació hauria estat de 7,5 milions d'euros, que representarien un 0,9%.

3

4

5

6

7

8

Pel que fa a la resta de les partides, cal destacar la disminució en 1,5 milions d'euros (-6,8%) dels aprovisionaments i la reducció en 9,3 milions d'euros de les despeses d'electricitat i carburants (-23,0%).

9

10

11

12

D'altra banda, hi ha hagut un descens del consum d'energia, derivat del nombre més baix de quilòmetres recorreguts pels trens, el descens del consum unitari d'energia tracció (kWh per cada 100 cotxes per quilòmetres totals) i la reducció del preu mitjà del kWh respecte de l'any anterior. També han baixat les despeses en carburant i gas natural, principalment pel menor consum d'aquests combustibles i pel descens del preu mitjà per litre del gasoil i per quilogram del gas natural comprimit respecte de l'any 2019.

En canvi, han augmentat les despeses de personal en 14,9 milions d'euros (3,4%) i les dels serveis exteriors en 2,98 milions d'euros (0,9%). Cal tenir present que l'any 2020 la plantilla mitjana homogènia de metro ha crescut en 153 persones, principalment a causa de la posada en servei de l'última fase del pla de millora de l'oferta.

Pel que fa als serveis exteriors, cal destacar el creixement de les despeses de neteja de vehicles, edificis i estacions per combatre la pandèmia, les de reparació i conservació d'elements de transport, i les de vigilància i seguretat. També han crescut, però en menor mesura, les despeses de reparació i conservació d'escales mecàniques i les de transports.

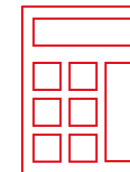


## Resta de les partides

L'amortització neta ha disminuït en 5,1 milions d'euros gràcies a l'augment de les subvencions en capital, que compensen àmpliament el creixement de les dotacions a l'amortització (especialment les d'elements de transport). Les despeses financeres s'han reduït en 255 milers d'euros.

L'import positiu de 74 milers d'euros de l'impost sobre beneficis de 2020 es deu a la reducció de l'impost a pagar en el futur de la societat TMB, SL, derivada de l'existència de bases imposables negatives pendents de compensació i originades en l'exercici 2020.

Per últim, els ingressos procedents de la participació en benefici de societats posades en equivalència (2,6 milions d'euros de Transports Ciutat Comtal, SA) han permès tancar l'exercici amb un resultat positiu d'1,26 milions d'euros.



## Compte de pèrdues i guanys consolidat del Grup Transports Metropolitans de Barcelona (milers d'euros)

	Any 2020	Any 2019	Diferència	Dif. %
<b>A) OPERACIONS CONTINUADES</b>				
<b>INGRESSOS</b>				
Vendes	196.546	422.471	-225.925	-53,5
Accessoris a l'explotació	29.662	31.296	-1.634	-5,2
Subvencions especials	9.578	9.677	-99	-1,0
Subvencions al servei:	660.058	430.668	229.390	53,3
Subvencions al servei	414.893	430.668	-15.775	-3,7
Subvencions per impacte COVID-19	245.166	0	245.166	
<b>INGRESSOS TOTALS</b>	<b>895.843</b>	<b>894.111</b>	<b>1.733</b>	<b>0,2</b>
<b>DESPESES D'EXPLOTACIÓ</b>				
Aprovisionaments	20.100	21.571	-1.470	-6,8
Electricitat i carburants	31.229	40.548	-9.319	-23,0
Personal	449.460	434.587	14.873	3,4
Serveis exteriors	328.356	325.372	2.984	0,9
Tributs	666	812	-146	-17,9
Variacions de les provisions	690	127	563	441,4
Deteriorament i resultats per vendes d'immobilitzat	-130	-24	-106	437,1
Altres resultats	0	-6.958	6.958	-100,0
<b>DESPESES TOTALS ABANS D'AMORTITZACIONS</b>	<b>830.372</b>	<b>816.035</b>	<b>14.337</b>	<b>1,8</b>
Amortitzacions	69.885	67.993	1.892	2,8
Subvencions en capital imputades a pèrdues i guanys	-28.085	-21.061	-7.024	33,4
<b>AMORTITZACIÓ NETA</b>	<b>41.800</b>	<b>46.932</b>	<b>-5.132</b>	<b>-10,9</b>
<b>DESPESES TOTALS D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>872.172</b>	<b>862.967</b>	<b>9.205</b>	<b>1,1</b>
<b>DESPESES FINANCERES</b>				
Despeses financeres per sanejament CP	22.784	24.195	-1.411	-5,8
Resultat financer estructural	2.305	1.149	1.155	100,6
<b>RESULTAT FINANCER TOTAL</b>	<b>25.088</b>	<b>25.344</b>	<b>-255</b>	<b>-1,0</b>
Participació en benefici de societats posades en equivalència	2.608	800	1.808	226,0
<b>RESULTAT TOTAL ABANS D'IMPOSTOS</b>	<b>1.190</b>	<b>6.600</b>	<b>-5.409</b>	<b>-82,0</b>
Impost sobre societats	74	-134	208	-155,6
<b>RESULTAT CONSOLIDAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES (després de l'impost sobre beneficis)</b>	<b>1.265</b>	<b>6.466</b>	<b>-5.201</b>	<b>-80,4</b>
<b>B) OPERACIONS INTERROMPUDES</b>				
<b>RESULTAT CONSOLIDAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS INTERROMPUDES (després de l'impost sobre beneficis)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>1.265</b>	<b>6.466</b>	<b>-5.276</b>	<b>-81,6</b>

En el compte de resultats de l'any 2019 s'ha reclassificat el concepte d'electricitat, a efectes comparatius. El motiu és que l'electricitat d'estacions i instal·lacions s'ha considerat com a consum de serveis exteriors.

# 9.2. Balanç de situació a 31 de desembre

## Accions pròpies

La societat no té accions pròpies. Durant l'any 2020 no s'han produït transaccions amb accions pròpies.

## Terminis de pagament a proveïdors

Pel que fa al termini mitjà de pagament a proveïdors de l'any 2020, a Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha estat de 59 dies, a Transports de Barcelona ha estat de 56 dies, a Projectes i Serveis de Mobilitat de 34 dies i a TMB, SL, de 30 dies.

L'organització està treballant per tal d'adaptar els terminis de pagament a proveïdors, amb l'objectiu d'acostar-los al període mitjà de pagament, per sota del màxim establert en la normativa de morositat.

## Riscos associats a instruments financers

Vegeu la nota 7.9 dels comptes anuals de l'exercici 2020 del grup consolidat de Transports Metropolitans de Barcelona.

## BALANÇ DE SITUACIÓ CONSOLIDAT DEL GRUP TMB

(milers d'euros)

	Any 2020	Any 2019	Diferència
<b>ACTIU</b>			
<b>ACTIU NO CORRENT</b>	<b>1.471.772</b>	<b>1.277.308</b>	<b>194.464</b>
Immobilitzat intangible	16.175	16.685	-510
Immobilitzat material	820.271	700.927	119.344
Inversions immobiliàries	0	0	0
Inversions en empreses del Grup i associades a llarg termini	5.281	2.763	2.518
Inversions financeres a llarg termini	629.970	556.933	73.037
Actius per impost diferit	74	0	74
<b>ACTIU CORRENT</b>	<b>256.003</b>	<b>283.082</b>	<b>-27.079</b>
Existències	15.665	13.493	2.171
Deutors comercials i altres comptes per cobrar	226.535	183.946	42.590
Inversions financeres a curt termini	3.368	3.321	47
Periodificacions a curt termini	173	201	-28
Efectiu i altres actius líquids equivalents	10.262	82.121	-71.859
<b>ACTIU TOTAL</b>	<b>1.727.775</b>	<b>1.560.390</b>	<b>167.385</b>
<b>PATRIMONI NET I PASSIU</b>			
<b>PATRIMONI NET</b>	<b>677.661</b>	<b>562.339</b>	<b>115.322</b>
Fons propis	313.959	312.694	1.265
Capital escriturat	18.642	18.642	0
Reserves	294.052	287.586	6.466
Resultats de l'exercici	1.265	6.466	-5.201
Ajustaments per canvi de valor	-53.792	-49.051	-4.741
Subvencions, donacions i llegats rebuts	417.494	298.696	118.798
<b>PASSIU NO CORRENT</b>	<b>798.147</b>	<b>698.336</b>	<b>99.810</b>
Provisions a llarg termini	9.600	8.400	1.200
Deutes a llarg termini	788.547	689.936	98.610
<b>PASSIU CORRENT</b>	<b>251.968</b>	<b>299.715</b>	<b>-47.747</b>
Provisions a curt termini	17.239	15.559	1.680
Deutes a curt termini	92.132	120.666	-28.534
Creditors comercials i altres comptes a pagar	124.947	145.030	-20.084
Periodificacions a curt termini	17.650	18.459	-809
<b>PASSIU TOTAL</b>	<b>1.727.775</b>	<b>1.560.390</b>	<b>167.385</b>



# 9.3. Informació fiscal

## Beneficis obtinguts país per país

Les societats del Grup TMB, com Transports de Barcelona i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, sempre presenten els respectius comptes de pèrdues i guanys iguals a zero beneficis, excepte quan han venut algun immoble de la seva propietat. Pel que fa a les altres societats del Grup, a diferència de l'any anterior, el 2020 no han obtingut beneficis, sinó pèrdues. Així doncs, el resultat total negatiu de les dues societats ha estat:

Projectes i Serveis de Mobilitat, SA: -1,06 milions d'euros
Transports Metropolitans de Barcelona, SL: -0,37 milions d'euros

## Impostos sobre beneficis pagats

L'any 2020 cap de les societats del Grup TMB no ha pagat l'impost de beneficis, ja que tant Projectes i Serveis de Mobilitat com Transports Metropolitans de Barcelona no han obtingut beneficis.

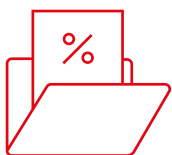
Aquesta informació es desenvolupa en els comptes anuals de l'exercici (situació fiscal).

## Subvencions públiques

Aquesta informació es desenvolupa als comptes anuals de l'exercici (apartat referent a les subvencions, les donacions i els llegats). Les subvencions rebudes per Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona l'any 2020 han estat les següents:

ANY 2020 (milers d'euros)	Transports de Barcelona	Ferrocarril Metropolità de Barcelona
Subvencions al servei de l'ATM	253.210	406.848
Subvencions especials de l'AMB per títols socials	4.662	3.108
Subvencions per línies 80 de bus	1.436	
Subvencions de l'Ajuntament de Barcelona per serveis de bus als cementiris	42	
Subvencions per projectes europeus	330	
Subvencions en capital	12.198	15.886

En el marc de les subvencions al servei de l'ATM, s'inclouen 68.870 milers d'euros de subvencions per lloguer de trens i 112.597 milers d'euros de subvencions per cànon de la línia L9/L10.



## 9.4. Inversions



### Inversions a Ferrocarril Metropolità de Barcelona

L'any 2020 s'han fet inversions per un import total de 165,1 milions d'euros. Les més significatives han estat les següents:

- Hem comprat llicències de Microsoft Office 365, llicències de programari de Quest i la plataforma de mobilitat Movilizer.
- Hem invertit en edificis i altres construccions, inclosos els vestidors del taller de Santa Eulàlia (planta 1) i la pavimentació de la zona de vies de Triangle Ferroviari.
- En el marc de les instal·lacions fixes, cal destacar el canvi d'M+25 a ATP en enclavaments, la renovació de via al tram Navas-Torres i Bages, la millora de l'altell del pou de ventilació de Roquetes i la remodelació del vestíbul de Sants Estació, entre d'altres.
- Pel que fa a la maquinària, les instal·lacions i l'utilitatge, cal destacar el cablejat estructurat en estacions de la línia L4, la videovigilància IP i la barrera tarifària a Sants-Estació.
- Subcentrals: destaquen diverses actuacions a l'estació d'Arc de Triomf.
- En referència als equips per a procés d'informació, destaquen els discos d'ampliació de CPD Sagrera i CPD de Triangle, i els ordinadors HP.
- Dins dels elements de transport, s'hi inclou la compra de trens i furgonetes, i el simulador de conducció de trens de la sèrie 9000.
- Recanvis per a immobilitzat, relacionats principalment amb el kit de bogis de rodes de trens i a la videovigilància, videodifusió i solucions de control i monitorització de trens (TCMS) de la sèrie 9000.

Així mateix, les variacions d'immobilitzat en curs ascendeixen a 125,2 milions d'euros, 89,7 milions dels quals corresponen a la compra de trens. Destaquen també les inversions en l'automatització de les portes d'accés a les estacions, la modernització de les escales mecàniques, les diverses actuacions al Funicular de Montjuïc, la renovació de via al tram Carrilet-Torrassa de la línia L1, la renovació de via al tram La Pau-Maresme, els simuladors de línies convencionals, la rehabilitació de la coberta i els vestidors del taller de Sagrera, i les inversions en videovigilància.



1

## Inversions a Transports de Barcelona

2

S'han realitzat inversions per import de 23,2 milions d'euros. Dins d'aquest conjunt cal destacar les següents:

3

4

— Edificis i altres construccions: adequacions del taller de material mòbil d'Horta, obra civil del taller de material mòbil de Zona Franca Port i el mòdul prefabricat a Zona Franca III, entre d'altres.

5

6

— Maquinària, instal·lacions i utilatge: destaca la climatització a Triangle, els equips de recàrrega elèctrica de vehicles auxiliars a Zona Franca II i el SAI de 120 kV de Triangle.

7

8

— Elements de transport: fan referència a 30 autobusos estàndard híbrids, 4 autobusos elèctrics, 3 furgonetes elèctriques i 2 turismes elèctrics.

9

10

— Aplicacions informàtiques: fan referència a llicències de Microsoft Office 365, llicències de programari de Quest i l'evolució del sistema PIU, principalment.

11

12

Els 12,4 milions d'euros de variació d'immobilitzat en curs corresponen al saldo de dos comptes: d'una banda, 1,7 milions d'euros d'acomptes d'autobusos i, d'altra banda, l'immobilitzat en curs per valor de 10,7 milions d'euros. Dins d'aquests, s'hi inclouen la compra d'autobusos, les inversions en el centre mèdic i les inversions en la nova cotxera de Zona Franca Port.

## Inversions a Projectes i Serveis de Mobilitat, i Transports Metropolitans de Barcelona

A Projectes i Serveis de Mobilitat, les inversions han estat de 295,2 milers d'euros. Cal destacar les aplicacions informàtiques de suport de TDO i, dins de les variacions d'immobilitzat en curs, les destinades a cabines del Telefèric de Montjuïc, les actuacions de renovació de mitja vida i el cable tractor.

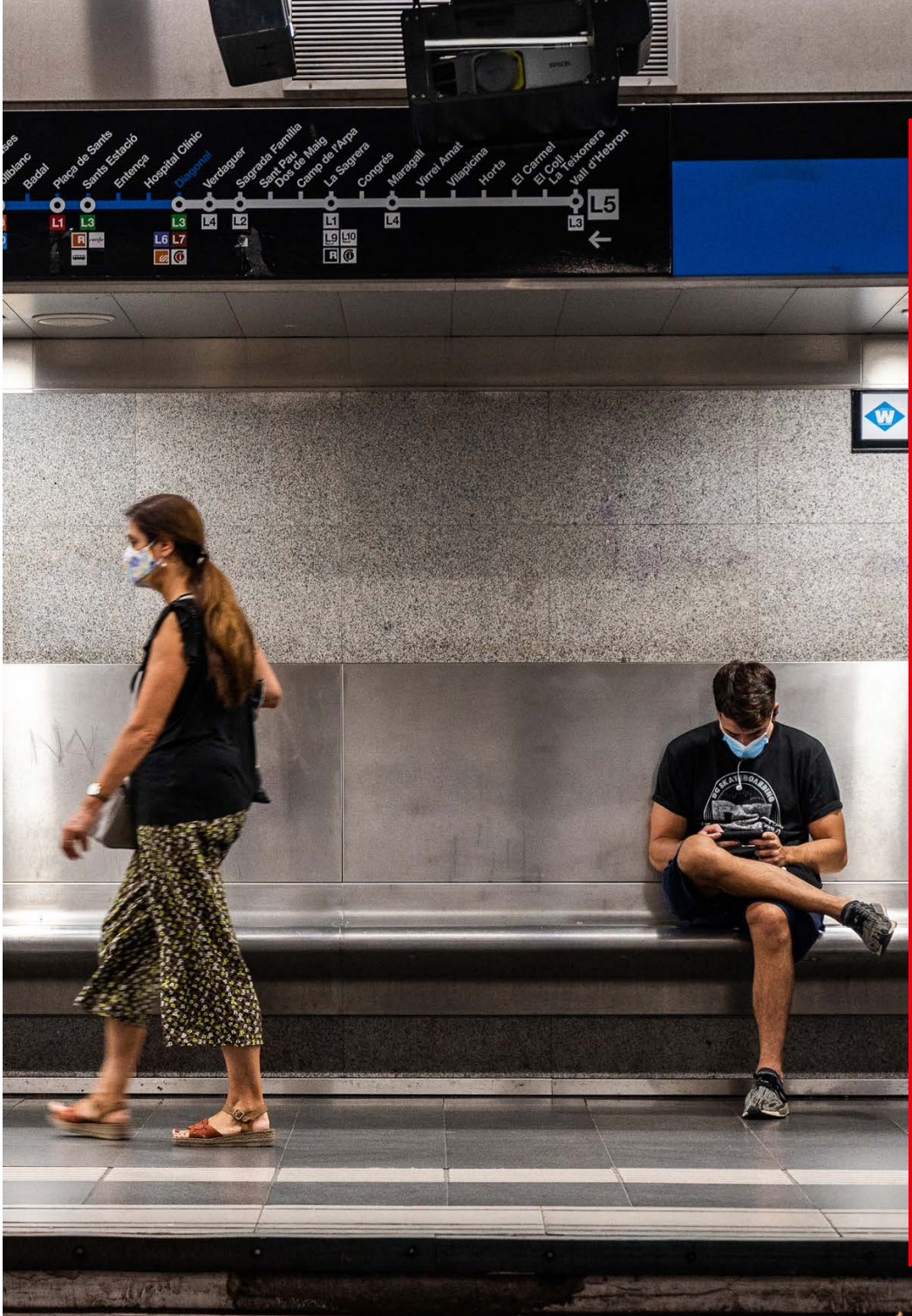
A TMB, SL, destaca la implementació de l'*app* basada en el disseny d'Hola BCN i, dins de l'immobilitzat en curs, l'evolució de la plataforma *e-commerce*.

Finalment, al quadre següent es recullen les inversions del Grup per societat corresponents a l'any 2020:

Conceptes	FMB, SA	TB, SA	PSM, SA	TMB, SL	TOTAL
<b>Immobilitzat intangible</b>	<b>1.218,8</b>	<b>1.250,6</b>	<b>30,0</b>	<b>148,5</b>	<b>2.647,9</b>
Propietat industrial		0,0			0,0
Aplicacions informàtiques	1.218,8	1.250,6	30,0	148,5	2.647,9
<b>Immobilitzat material</b>	<b>38.624,0</b>	<b>9.542,8</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>48.166,8</b>
Edificis i altres construccions	199,8	45,6			245,4
Instal·lacions fixes	3.928,0				3.928,0
Maquinària, instal·lacions i utilatge	880,4	273,6			1.154,0
Subcentrals	115,7				115,7
Mobiliari i estris	55,7	26,5			82,2
Equips per a procés d'informació	467,5	21,6			489,1
Elements de transport	32.309,7	9.175,5			41.485,2
Recanvis per a immobilitzat	667,2	0,0			667,2
<b>Subtotal</b>	<b>39.842,8</b>	<b>10.793,4</b>	<b>30,0</b>	<b>148,5</b>	<b>50.814,7</b>
Variacions d'immobilitzat en curs	125.209,5	12.429,5	265,2	6,3	137.910,5
<b>Total (milers d'euros)</b>	<b>165.052,3</b>	<b>23.222,9</b>	<b>295,2</b>	<b>154,8</b>	<b>188.725,2</b>



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12



# 10

## Gestió de la COVID-19

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

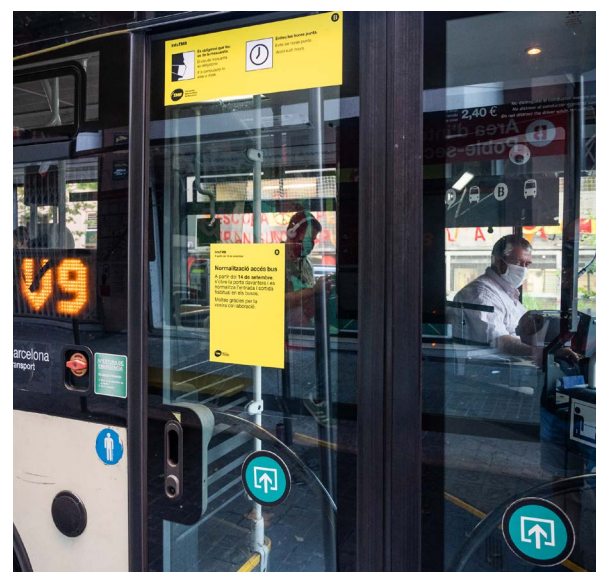
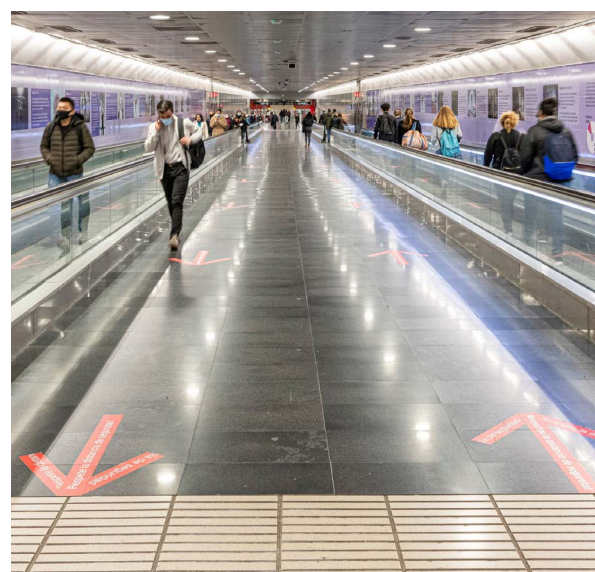
11

12

La situació de pandèmia mundial causada pel coronavirus SARS-CoV-2 i la malaltia COVID-19 ha generat la necessitat d'adoptar una sèrie de mesures extraordinàries i de restringir els desplaçaments de les persones, la qual cosa ha afectat de manera directa la prestació del servei de les xarxes de transport públic.

TMB ha adaptat l'oferta de servei d'acord amb les disposicions de les autoritats per tal de garantir la mobilitat essencial i proporcionar el millor servei, segons el grau de restricció de cada etapa de l'estat d'alarma, prioritzant sempre la seguretat dels usuaris i del personal.

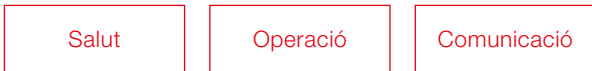
Arran de l'aparició dels primers casos de COVID-19 durant els mesos de febrer i març de 2020, els comitès de Seguretat i Salut de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona van acordar un conjunt de mesures de protecció, que es van distribuir al personal a través del correu electrònic, avisos i publicacions a la intranet.





# 10.1. Organització per a la gestió de la crisi

Des del primer moment, amb l'objectiu d'afrontar la situació originada per la crisi sanitària de la COVID-19, TMB va crear una **organització transversal interna**, presidida pel conseller delegat i estructurada en tres comissions estratègiques:



En aquest comitè s'integren els responsables de tots els àmbits de la companyia implicats en la gestió de la crisi i també es convida a participar els comitès d'empresa de bus i metro.

La gestió de la crisi a través del Comitè de Coordinació de la COVID-19 es complementa amb el Comitè de Direcció i el Comitè d'Operacions de Bus i Metro, i es manté un diàleg constant amb les comissions permanents dels comitès d'Empresa i dels comitès de Seguretat i Salut Laboral.

Així mateix, s'estableix un contacte continuat amb el Consell d'Administració i coordinació amb la resta dels operadors de transport públic a través del Comitè COVID-19 en l'àmbit de l'ATM.

El diàleg amb les administracions públiques per avaluar i coordinar actuacions ha estat permanent: AMB, ajuntaments, Generalitat i Ministeri de Transports. També s'ha mantingut una intensa relació d'àmbit nacional i internacional amb operadors i organismes de transport públic (UITP, ATUC, ALAMYS, entre d'altres) per compartir experiències i avaluar propostes.

La ràpida reacció per donar resposta a les necessitats que es plantejaven va constituir un punt clau en la gestió feta per TMB. D'altra banda, ha estat fonamental el seguiment escrupolós de totes i cadascuna de les directrius i ordenances que els òrgans administratius i les autoritats sanitàries amb competència reguladora han anat traslladant en matèria de transport públic i mobilitat segura.



## 10.2. Protecció per al personal

La salut de la plantilla ha estat una de les prioritats des del principi de la pandèmia amb l'adopció de **mesures de prevenció i salut**, que han limitat l'impacte del virus entre el personal.



Algunes de les mesures adoptades per tal de protegir el personal de TMB han estat les següents:

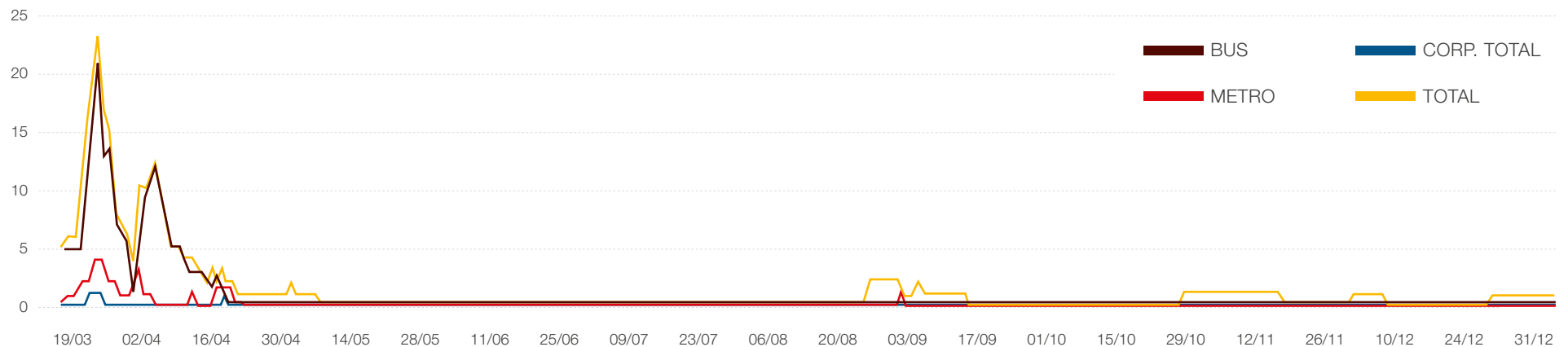
- Entrega d'equips de protecció individual, amb distribució de mascaretes entre tot el personal.
- Confinament de tot el personal de risc.
- Aïllament del personal de contacte amb algun positiu i rastreig a càrrec del mateix equip sanitari de TMB.
- Servei intern de consulta telefònica mèdica i psicològica.
- Protocol per als tests PCR al personal.
- Presa de la temperatura a tot el personal que hagi d'accedir als centres de control.
- Espai monogràfic a la intranet amb normativa, consells i recursos diversos.
- Reunions extraordinàries amb els comitès de Seguretat i Salut.
- Informació i formació a tot el personal.
- Senyalització específica.
- Mesures organitzatives per tal de minimitzar l'agrupació de personal a l'hora d'entrar i sortir a treballar, als menjadors i a les sales de descans.
- Sistema de torns de rotació entre el personal per proporcionar la màxima protecció (fases agudes de la crisi).
- Rastreig de casos de contactes laborals i aïllament preventiu de les persones que han mantingut contacte amb una persona contagiada.
- Durant l'estat d'alarma, tancament dels punts d'atenció presencial i els serveis d'informació i atenció al client, que es van prestar en línia i per telèfon.
- TMB ha apostat pel teletreball en els casos en què la modalitat de treball de la persona en concret ho permetia. En aquest sentit, s'han habilitat més de 1.100 llicències per facilitar-ho.

En la fase més severa de la pandèmia, es van adaptar els plans de manteniment per tal de dur a terme únicament les activitats imprescindibles i es van establir sistemes de rotació del personal, mantenint els treballadors a casa per tal d'evitar contagis de tot un col·lectiu.

## 10.2.1. Incidència de la COVID-19 a la plantilla de TMB

El conjunt de mesures adoptades a TMB des de l'inici de la crisi sanitària han permès limitar l'impacte del virus a la plantilla. Des del principi de la pandèmia fins al 31 de desembre de 2020, el nombre de casos positius va ser de 365 persones. Durant aquest període va morir una persona que s'havia contagiat fora de l'entorn laboral.

El gràfic següent mostra l'evolució dels treballadors que van haver de ser hospitalitzats. La majoria de casos es concentra durant l'última quinzena de març i la primera d'abril.



A partir de les dades disponibles, la incidència de la COVID-19 entre el personal de TMB ha estat lleugerament més reduïda que entre la ciutadania de Barcelona. L'índex acumulat dels barcelonins de 15 a 64 anys entre el 9 de març de 2020 i el 6 de febrer de 2021 va ser de 6,3. En el cas de la plantilla de TMB, l'índex acumulat és més baix, amb una mitjana de 5,6. D'altra banda, l'índex acumulat al servei de metro és de 5,4 i al de bus és de 5,7.

# 10.3. Actuacions per combatre la COVID-19 al servei de metro i bus

A continuació, es mostra una relació sintetitzada d'algunes de les nombroses mesures preses durant la pandèmia, que inclouen actuacions sobre el servei i l'operació, la seguretat, la senyalització i la comunicació:

---

— Increment de l'oferta de servei del metro i el bus, tot i la important caiguda de la demanda. Hem reforçat els serveis en hora punta i a les línies més utilitzades per tal que els nivells d'ocupació fossin més baixos i, d'aquesta manera, millorar la seguretat sanitària.

---

— Instal·lació de senyals i encaminaments per facilitar la distància de seguretat a les estacions de metro que reben més afluència.

---

— Regulacions del passatge de metro quan s'ha necessitat en algunes andanes amb més afluència.

---



---

— Obertura de portes accionada de manera centralitzada a la majoria dels trens on la tecnologia ho permet.

---

— Reforç important de tots els protocols de neteja, tant dels vehicles com de les estacions i les instal·lacions en general.

---

— Instal·lació de 232 dispensadors de gel desinfectant a les estacions de les línies convencionals (L1 a L5) de la xarxa de metro, que concentren el 90 % del passatge, per tal de facilitar la higiene de mans durant els desplaçaments. L'actuació s'ha desenvolupat en diferents fases des de l'inici de la pandèmia i continuarà amb la instal·lació a les línies automàtiques i als intercanviadors per augmentar-ne la disponibilitat.

---

— Distribució de mascaretes a les expenedores automàtiques de les estacions de metro principals.

---

— Campanya de repartiment gratuït de mascaretes als usuaris en algunes estacions de diferents línies de metro.

---

— Creació d'una aplicació que indica el nivell d'ocupació per línies i hores per tal d'evitar l'aglomeració de passatgers i facilitar la planificació del viatge. També informem directament de l'ocupació en algunes estacions de metro.

---

— Durant l'estat d'alarma, suspensió de l'atenció directa dels agents destinats a estacions de metro i integració d'una part d'aquesta en un dispositiu de personal que es va habilitar per acompanyar el viatger (facilitació del flux de persones, control d'ús, informació de bones pràctiques, entre d'altres).

---



---

— Entre les mesures per als col·lectius d'especial vulnerabilitat: enregistrament de missatges especials de veu per difondre'ls a les estacions, i gravació i difusió de vídeos i mesures a les estacions i els trens per afavorir l'accessibilitat. A les estacions de metro on ha estat possible, hem habilitat ascensors d'ús exclusiu per a les persones amb alguna discapacitat o mobilitat reduïda, i hem procurat reforçar la informació i comunicació necessària per als desplaçaments en canals adaptats a l'accessibilitat de tothom (web accessible, megafonia i canals propis).

---

— Supressió de la venda de bitllets senzills als autobusos per evitar el contacte i posada en marxa d'una aplicació mòbil a través de la qual es pot adquirir el bitllet senzill.

---

— Instal·lació de cartells on s'informa de la capacitat màxima de viatgers a cada vehicle de la xarxa d'autobusos.

---

— Establiment de l'accés als autobusos per les portes del darrere durant la primera fase.

---

— Programació d'horaris nous adaptats a les necessitats canviants de servei i a la velocitat de la línia de bus.

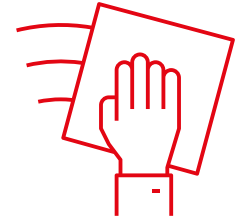
---

— Reforç de la seguretat de la xarxa de bus amb vigilants a bord, que, de manera selectiva en algunes línies, vetllen pel compliment de les mesures anti-COVID. Amb el mateix enfocament, vam posar en marxa una prova de càmeres de videovigilància a l'interior de 24 vehicles. Tot el dispositiu es coordina des del Centre de Control de Seguretat en col·laboració amb la seguretat pública.

---



## 10.3.1. Actuacions de neteja i desinfecció



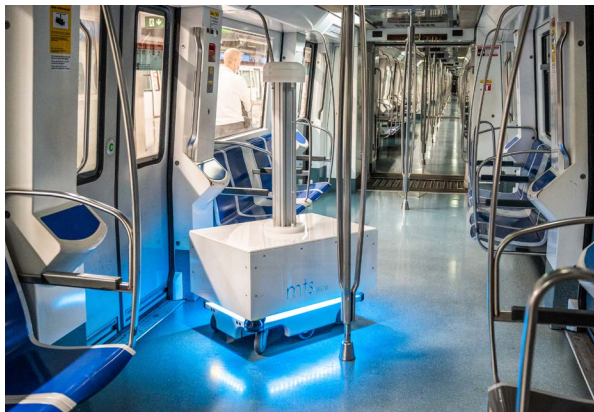
La neteja i la desinfecció de trens, estacions i centres de treball ha estat una de les prioritats a l'hora de posar en marxa un programa específic i intensiu.

En aquest sentit, cal destacar l'acreditació oficial de les xarxes de TMB, metro i bus amb el **certificat Applus** pel que fa a l'aplicació dels protocols i procediments de neteja, desinfecció i control, així com d'organització i atenció al client.

Al servei de metro, va consistir en l'aplicació diària de desinfectant a les superfícies que poguessin estar en contacte freqüent amb les persones.

Pel que fa al servei de bus, tota la flota s'ha desinfectat de manera diària. L'organització ha contractat més personal de neteja i ha seguit rigorosament els processos de desinfecció. Inicialment, vam començar a desinfectar amb ozó — després de redactar un protocol d'actuació i una norma de seguretat —, que es va complementar amb la desinfecció manual amb una solució desinfectant.

TMB està participant en els projectes europeus **CD Clean**, un dels quals té com a missió provar un producte desinfectant permanent, que s'aplicaria a les superfícies i mantindria la capacitat de desinfecció durant un període de temps prolongat. Aquests projectes van ser escollits en la convocatòria de la iniciativa europea EIT Urban Mobility, orientada a buscar respostes a la pandèmia amb enfocaments transversals i innovadors.



# CERTIFICAT

Núm. PHC-27/2020

**LGAI Technological Center, S.A.**  
Certifica que:

la " *NORMA DE SALUT I SEGURETAT: GUIA D'ACTUACIÓ DAVANT DEL RISC RELACIONAT AMB EL CORONAVIRUS SARS-COV-2 I LA MALALIA COVID 19* ", de l'empresa:

**TMB**

- Transports de Barcelona, S.A.
- Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.

Implantat als centres de treball, les instal·lacions i la flota de la xarxa de Bus i Metro que permeten l'execució del servei del transport de viatgers, de les línies gestionades per TMB:

*\* Veure detall de centres a l'annex*

**és conforme amb els requisits del referencial d'Higiene i Control d'Applus Certification PHC Ed 1.**

EMISSIÓ INICIAL: 17/07/2020  
CADUCITAT: 16/07/2021

Director General Applus+ Certification B.U.  Juan Sendin Caballero	Directora Tècnica Applus+ Certification B.U.  Cristina Bachiller Martinez
---	--

El present certificat es considerarà vàlid sempre que es compleixin totes les condicions del contracte del qual aquest certificat forma part. Campus UAB - Ronda de la Font del Carme, s/n 08193 Bellaterra (Barcelona)

## 10.3.2. Actuacions per a la millora de la renovació de l'aire

L'increment i la millora de la ventilació als trens i les estacions del metro ha demostrat la seva eficàcia, la qual cosa es corrobora amb els mesuraments de la qualitat de l'aire que es duen a terme en diverses estacions. Actualment, cada 2,5 minuts es renova l'ambient al metro, i el mateix passa als autobusos amb la contínua obertura de les portes.

Pel que fa a la xarxa de metro, s'ha contractat una modificació del sistema de ventilació dels trens —excepte en els més antics, que se substituiran a partir de l'any vinent—, amb l'objectiu d'incrementar la renovació de l'aire al compartiment de viatgers i millorar la capacitat de filtratge de partícules.

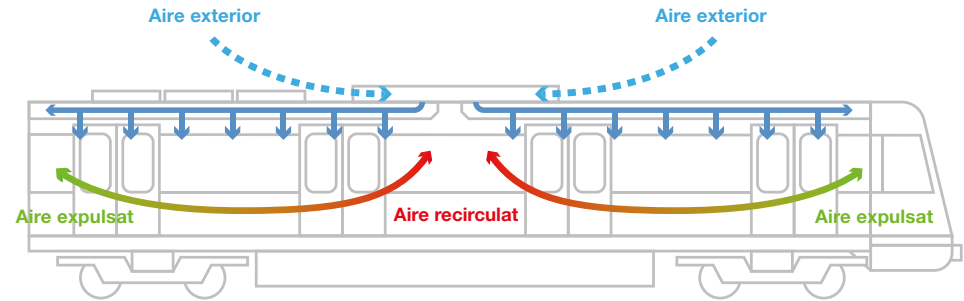
D'altra banda, també s'han continuat fent proves amb diverses tecnologies per desinfectar l'aire dins dels trens. En un primer moment, es van fer proves amb llum ultraviolada i, actualment, es troba en fase de prova pilot l'ús de filtres HEPA (*high efficiency particulate arresting*) i iònics. Al gener de 2021, s'executarà una prova pilot de fotocatalisi. També s'ha implementat un sistema de control intel·ligent de ventilació a les estacions, que millora la renovació d'aire a les andanes i els vestíbuls.

Respecte a les dependències i els centres de treball, hem engegat un projecte d'adaptació de la ventilació per tal d'aconseguir el volum de renovació d'aire de 45 metres cúbics per persona i hora, que és el que recomanen les autoritats.

### El sistema de ventilació d'un tren 9000 del metro de Barcelona

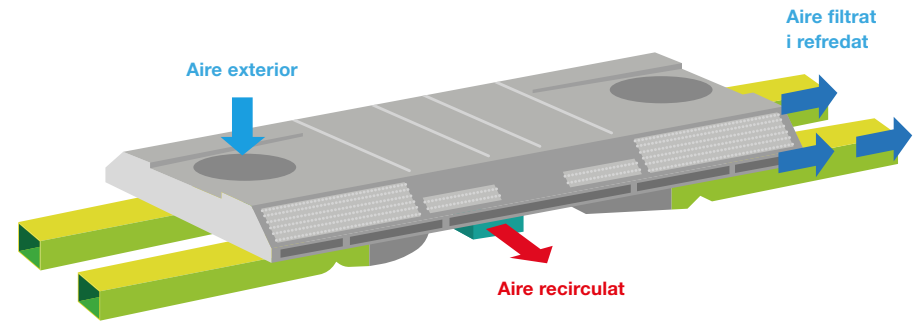
1

L'equip de climatització aspira constantment l'aire de l'interior i de l'exterior. La barreja es filtra i es refreda i s'envia a través dels conductes al compartiment dels viatgers. L'obertura constant de portes augmenta l'entrada d'aire nou. Així s'aconsegueix renovar l'ambient **cada 2,5 minuts**.



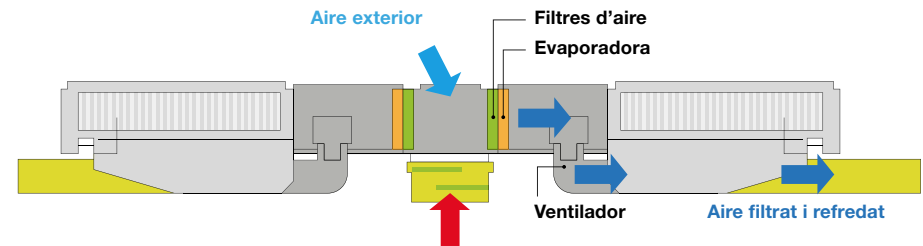
2

El flux continu d'aire a través dels conductes de ventilació ajuda a limitar l'acumulació de partícules virals dins d'un vagó.



3

Els filtres funcionen per bloquejar aerosols grans i petits abans que l'aire entri als conductes.



# 10.4. Accions de comunicació i atenció als usuaris

La comunicació ha esdevingut un element estratègic en la gestió de la crisi. El Comitè de Comunicació de Crisi ha vertebrat la gestió de la comunicació, la informació i l'atenció en tots els àmbits de la companyia. Així doncs, TMB ha gestionat la comunicació amb uns principis que es van definir des de l'inici de la crisi:



S'ha fet un ús intensiu de tots els canals de difusió propis: megafonia, panells informatius, canal MouTV, web corporatiu, web TMB Notícies, aplicació TMB App, sistema d'alertes JoTMBé, telèfon d'atenció, xarxes socials i gabinet de premsa, entre d'altres.

La relació amb els mitjans de comunicació ha estat un factor clau, ja que han estat autèntics aliats per tal de facilitar la transmissió dels missatges a tota la ciutadania. Alhora, s'ha intensificat el servei d'escolta activa per modular i reorientar millor els continguts de la comunicació corporativa.

## 10.4.1. Accions de comunicació interna per la COVID-19

Durant tota la pandèmia, s'ha prestat una atenció molt especial a la comunicació amb el personal, proporcionant informació rigorosa, preventiva i totes les novetats que les autoritats dictaven en cada moment. En aquest sentit, destaquem les actuacions següents:

---

– Activació de tots els canals de comunicació interns: intranet, aplicació, InfoTMB, Telegram, cartelleria, vídeos, reunions, butlletí digital, articles, normatives i instruccions internes, Canal GenTMB, entre d'altres.

---

– Creació d'un lloc específic a la intranet.

---

– Creació de la capçalera InfoTMB COVID, on es donaven les indicacions oportunes al personal i que s'enviava per correu electrònic.

---

– Creació de l'espai #JoEmQuedoACasa, també present a la intranet, amb l'objectiu d'ajudar el personal i oferir-li suport, a través del qual es feien arribar les propostes agrupades per seccions i recursos gratuïts per tal de passar els dies de confinament estricte.

---

– Sessió informativa adreçada a tota la plantilla el dia 12 de maig, titulada «La gestió de la COVID-19 a TMB: perspectives i reptes», en la qual la presidenta va agrair l'esforç de l'equip per donar resposta a les necessitats del transport públic i, tot seguit, el conseller delegat va detallar les línies generals de la crisi sanitària, l'impacte que té en les persones, en l'organització i en la mobilitat, i va explicar com es preparava l'empresa per a la nova realitat amb la desescalada. L'acte va consistir en una videoconferència oberta a la participació, a la qual van assistir telemàticament unes 1.500 persones de l'equip, una vuitantena de les quals hi van participar a través del canal de preguntes.

---

– Campanya #SouLaForçaQueEnsMou, que reconeix la tasca del personal de TMB i de les empreses que li presten servei:

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_iDs\\_4Vf\\_RI](https://www.youtube.com/watch?v=_iDs_4Vf_RI)

---

## 10.4.2. Atenció al client

TMB ha adaptat els canals d'atenció, amb motiu de la pandèmia, facilitant els tràmits en línia amb la creació de nous formularis per a col·lectius de títols bonificats, promocionant el punt digital del web i potenciant nous canals d'atenció en remot d'àmplia penetració, com el WhatsApp, que properament entrarà en servei.

El canal telefònic, sobretot el número gratuït d'atenció a residents, ha estat clau en la gestió de l'atenció durant la crisi per la COVID-19 i ha rebut l'any 2020 un 25 % més de trucades de mitjana que l'any anterior, tot i la disminució substancial de la demanda de transport públic.

Els punts d'atenció mantenen el servei de tràmits presencials, gràcies a la implementació, en la reobertura al juliol, de mesures destinades a protegir els agents i els clients,

com la cita prèvia per a la majoria de tràmits, la senyalització de cues i l'aforament màxim permès. El quart punt, a Sagrada Família, ja és una realitat un cop finalitzades les obres de construcció. Properament obrirà les portes i se sumarà als d'Universitat, Sagrera i Diagonal.

Durant tot l'any s'ha potenciat la difusió de continguts relacionats amb la crisi del coronavirus:

- Compensació de títols pel confinament.
- Normatives en viatjar en transport públic.
- Promoció de l'ocupació mitjana estimada al metro i al bus, entre d'altres.





### 10.4.3. Accions de comunicació digital

La declaració de pandèmia i la crisi sanitària ha requerit una gestió àgil de la informació als usuaris del transport públic. Les principals accions desenvolupades als canals web i l'aplicació de TMB han estat les següents:

- **Pàgina d'inici de mesures al transport públic.** Entre el 17 de març i el 24 de maig va rebre més de 15.000 visites.
- **Secció COVID-19 al web.** Passada la primera fase més crítica de l'alerta sanitària, tota la informació generada al web es va estructurar en un únic espai amb diversos apartats ([www.tmb.cat/ca/covid-19](http://www.tmb.cat/ca/covid-19)), que es manté públic i s'actualitza constantment.
- **Galeria d'imatges COVID-19.** Amb el nom «El transport públic durant la COVID-19 en imatges», es va crear una galeria fotogràfica col·laborativa amb imatges aportades pels usuaris a través d'Instagram, per tal de copsar el paisatge del transport públic durant els primers temps de la pandèmia i generar memòria històrica.
- **Landing corporativa a TMB App.** Es va implementar una pàgina d'inici a l'aplicació per poder destacar les normes més importants que els usuaris han de respectar a l'hora de fer servir el transport públic.

Al web i l'aplicació TMB es van implementar projectes digitals *ad hoc* i es van desenvolupar espais d'informació sobre aquests nous serveis: temps de pas del proper metro, informació d'ocupació mitjana estimada al metro i al bus, venda i validació del bitllet senzill de bus amb l'aplicació, sistema de cita prèvia per als punts TMB i sol·licitud en línia del perfil bonificat, entre d'altres.

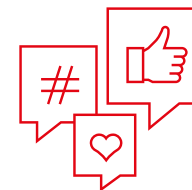
Als webs turístics (Barcelona Bus Turístic, Telefèric de Montjuïc i Catalunya Bus Turístic), així com a l'*e-commerce* Hola Barcelona, es van dur a terme accions immediates per tal d'informar de la cancel·lació temporal dels transports turístics i interrompre la venda de bitllets.

### 10.4.4. Gestió a les xarxes socials

Arran de la crisi de la COVID-19, hem dut a terme un esforç comunicatiu a totes les xarxes socials i una anàlisi diferenciada del consum dels continguts per anar avaluant la situació. Des del mes de març, es van adaptar les línies temàtiques de cada canal per tal de prioritzar la informació de servei i les consignes de prevenció i seguretat, i difondre totes les accions dutes a terme per la companyia per gestionar aquesta crisi, amb l'objectiu de recuperar la confiança dels usuaris.

Les publicacions dedicades a l'afectació de la situació sanitària, penjades sobretot durant el primer mes del confinament, van obtenir més interaccions que el global mensual i anual. Des de l'inici de la crisi i amb motiu de l'alerta, s'ha planificat la difusió de campanyes corporatives destacades a les xarxes, com ara #NoEtMoguis, #UnaRosaPerALaGentGran, #FinsOnCalgui, #RelatsTMB2020, #SouLaForçaQueEnsMou, #ElViatgeContinua, #EtCuidesEnsCuides, #AmbResponsabilitatiConfiança, així com d'altres d'àmbit de servei (bitllet senzill, títols socials F/M F/N, punt TMB digital, cita prèvia, compensació dels títols de l'ATM, entre d'altres).

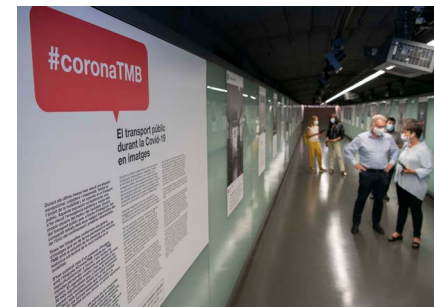
En aquest sentit, també s'han emès amb la màxima celeritat tots els missatges que el Comitè de Crisi ha indicat en cada moment.



## 10.4.5. Campanyes publicitàries i accions de sensibilització

Pel que fa a les principals accions en relació amb la pandèmia, destaquen les següents:

- Campanya per comunicar de manera clara als clients les recomanacions d'higiene segons les autoritats sanitàries a l'inici de la pandèmia.
- Làmines digitals d'entreteniment per a famílies (durant el confinament) per establir un vincle proper entre la marca i les famílies amb nens.
- Acció d'agraïment al personal essencial de TMB per la seva implicació en els moments més importants i delicats de la pandèmia.
- Campanya corporativa «Amb responsabilitat i confiança». Un cop passat l'estat d'alarma, es va iniciar aquesta campanya amb l'objectiu de reforçar la confiança dels usuaris a l'hora de tornar al transport públic, potenciant-ne l'ús i mostrant que és segur.
- Campanya corporativa «Hi ha petits gestos que diuen molt de tu», adreçada als usuaris de les xarxes de transport públic per promoure comportaments col·laboratius i corresponsables envers les persones amb discapacitat, donades les dificultats addicionals que comporten les diferents mesures de seguretat establertes per controlar la pandèmia.
- Campanya de venda de mascaretes, guants i gel hidroalcohòlic a través de les màquines vending de la xarxa.



Respecte de les actuacions de senyalització més significatives desenvolupades per la pandèmia, destaquem les següents:

- Definició de la senyalització associada a la normativa per COVID-19, tant l'adreçada al client extern com l'adreçada al personal que presta servei a les dependències de TMB.
- Creació de la senyalització per a la reobertura dels punts TMB d'atenció al client, segons la normativa COVID-19 i la nova operativa de servei d'aquests centres.
- Senyalització del certificat Applus per al protocol d'higiene COVID-19: comunicació i certificació oficial dels esforços que duu a terme TMB a les xarxes de bus i metro per garantir la seguretat al transport públic dels usuaris en el marc de la pandèmia.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

## 10.4.6. Voluntariat i iniciatives socials

Durant el període més àlgid de la pandèmia, més de **200 conductors voluntaris van participar en el trasllat de persones afectades per la COVID-19 donades d'alta a l'hospital**, però amb indicació de confinament en espais específics no domiciliaris, com hotels o altres equipaments habilitats.

Per tal de dur a terme els serveis amb total seguretat, es van adaptar tres vehicles midis. Des de l'1 d'abril fins al 9 de maig (darrer dia de servei), es van fer 40 trasllats, amb un total de 264 hores de servei.

A més, s'han desenvolupat algunes accions, com ara un homenatge a la gent gran, col·locant roses en la Diada de Sant Jordi als seients del bus i el metro reservats per a aquest col·lectiu, l'edició del conte infantil *Ja puc sortir de casa* coincidint amb el desconfinament, un concurs de contes infantils amb l'objectiu de convertir la proposta guanyadora en un musical, que s'estrenarà al Teatre Tívoli, i el mural *Els colors de l'agraïment* que l'artista Philip Stanton va pintar a l'estació de metro de Guinardó/Hospital de Sant Pau com a símbol de la superació i la resistència, en homenatge als sanitaris que ens han cuidat durant la pandèmia.



- <
- ↑
- >

# 10.5.

## Anàlisi de la mobilitat



La crisi sanitària i econòmica derivada de la pandèmia de la COVID-19 ha impactat de manera molt evident en la mobilitat. Les diverses restriccions i recomanacions que les autoritats han decretat durant el 2020 han provocat una disminució important de la demanda del bus i el metro, principalment a causa dels factors següents:

- Confinament de la població: durant la primavera es va produir un confinament domiciliari i la resta de l'any s'han decretat fortes mesures de restricció de la mobilitat entre territoris (municipis, regions sanitàries, entre d'altres).
- Crisi econòmica: caiguda del PIB de l'11 % durant el 2020 amb un important increment de les persones en situació d'atur o ERTO (expedient de regulació temporal d'ocupació).
- Teletreball i educació a distància: augment generalitzat del teletreball per als llocs de treball on és possible i increment de la formació a distància, tant la reglada com la no reglada.

---

— Caiguda de l'activitat turística a causa de les severes restriccions de la mobilitat, tant internacionals com nacionals.

---

— Canvi d'hàbits: augment de la percepció d'inseguretat al transport públic, que ha fet que part dels viatgers hagin buscat mitjans de transport alternatius (cotxe, bicicleta, vehicles de mobilitat personal, entre d'altres).

---

L'evolució de les validacions respecte de l'any anterior ha estat la següent:

- 
- Mobilitat prèvia a la crisi sanitària: als mesos de gener i febrer, les validacions seguien una tendència molt similar i fins i tot estaven lleugerament per sobre de l'any anterior.
  - Mobilitat durant la crisi sanitària: el 14 de març es va decretar el confinament domiciliari de la població i les mesures de restricció es van mantenir en major o menor grau fins al final de la desescalada, el 20 de juny. Durant aquest període es va registrar el nombre més baix de validacions respecte de l'any anterior. En concret, al mes d'abril només va registrar un 7,0%. Posteriorment, la demanda es va recuperar de manera progressiva.
  - Final d'any i nou escenari de mobilitat: durant l'últim trimestre de l'any, els casos de COVID-19 van tornar a créixer substancialment, per la qual cosa les autoritats van decretar noves mesures de restricció, que han dificultat retornar a uns nivells de mobilitat similars als previs a l'esclat de la pandèmia.
- 



1

S'espera que durant el 2021 es mantinguin quatre aspectes principals que continuaran afectant la demanda:

2

3

— Nombre alt de persones en atur o EERTO.

4

— Teletreball i educació a distància.

5

— Turisme.

6

— Modificació dels hàbits de transport.

7

8

Algun d'aquests factors, com ara el teletreball o el canvi de mitjà de transport, podrien quedar-se de forma permanent, en un grau encara difícil de quantificar.

9

10

11

12

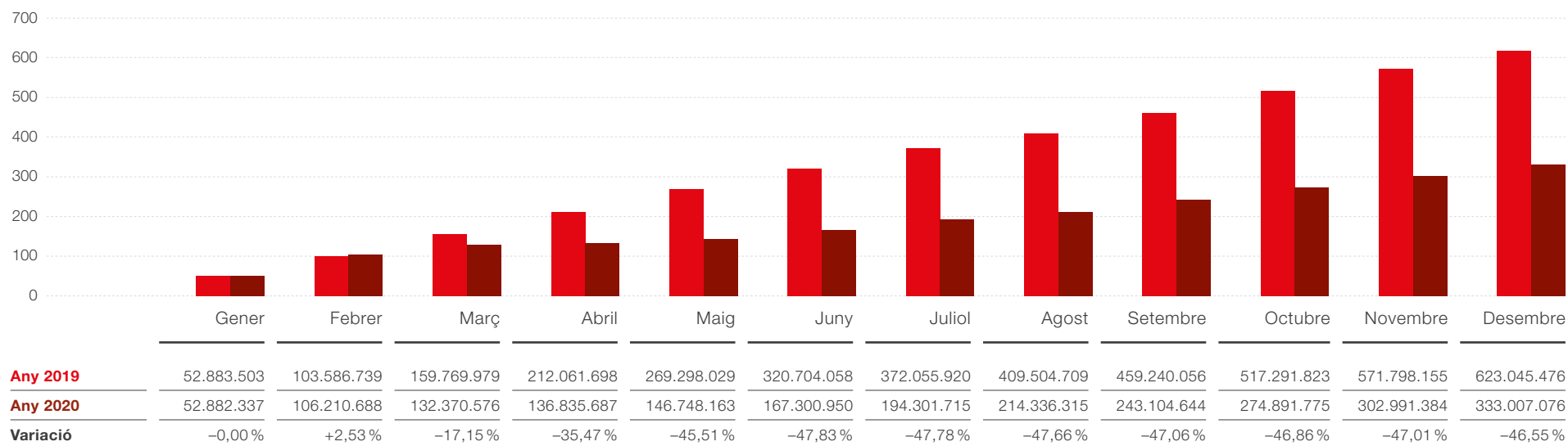


Pel que fa al servei, cal destacar que les xarxes de bus i metro de TMB han estat donant un servei per sobre del 100% en algunes franges horàries (respecte de 2019), ja que s'ha reforçat el servei a les hores punta en les línies

amb més ocupació, posant tots els recursos disponibles i seguint sempre les directrius i normatives que marcava l'administració en cadascuna de les fases de la pandèmia.

### Comparació de l'evolució en la demanda a TMB 2019-2020

xifres en milers (no inclou els transports d'oci)



# 10.6. Impacte econòmic

Durant la crisi sanitària, les xarxes de TMB han proporcionat una oferta adequada de mobilitat a la ciutadania que necessitava desplaçar-se per complir els serveis essencials.

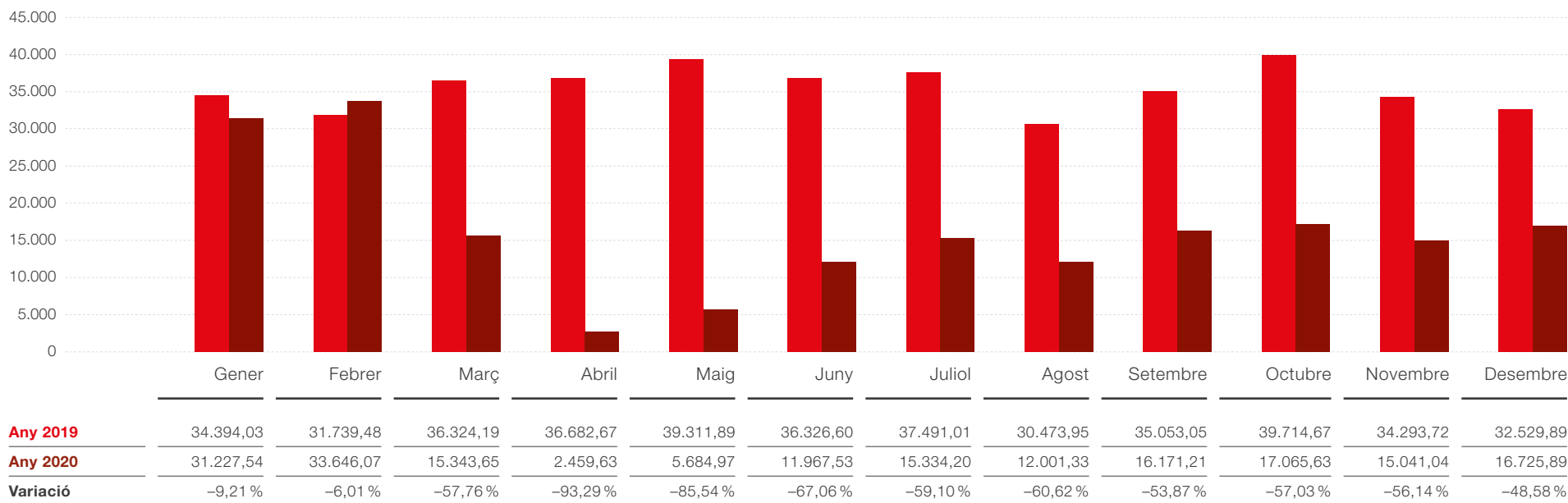
Els efectes econòmics que la pandèmia ha generat en el transport col·lectiu són crítics per la dràstica reducció de passatgers, que al mes d'abril ha arribat a percentatges superiors al 90%. No obstant això, TMB ha mantingut un alt nivell de l'oferta per tal de facilitar la mobilitat essencial amb la màxima seguretat per als usuaris.

La incertesa de com evolucionarà la recuperació del passatge durant els propers mesos posiciona els serveis de transport en una situació econòmica preocupant, que requereix que les institucions públiques responguin amb celeritat i prenguin mesures en relació amb les seves responsabilitats de finançament del transport.

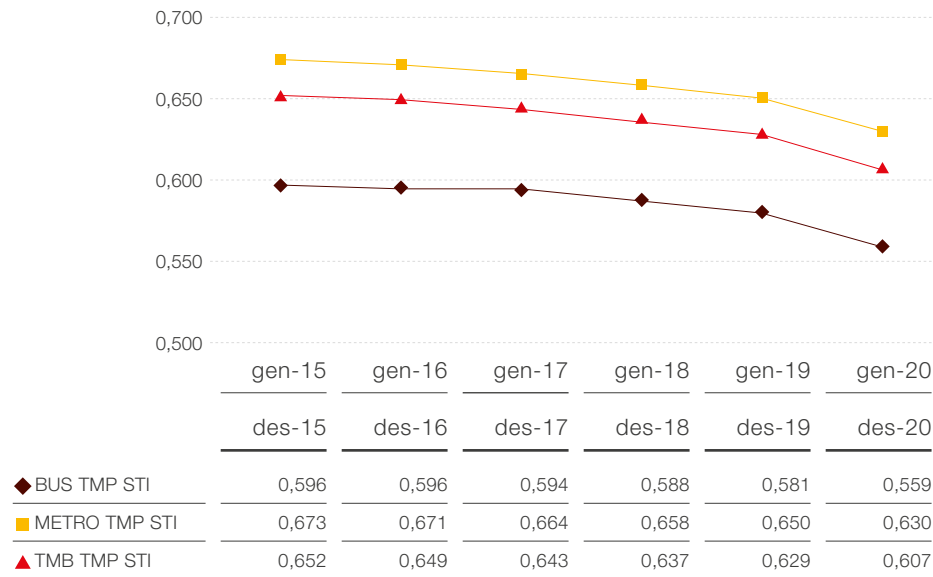
La recaptació de TMB durant l'any 2020 ha estat un -48,8% inferior a la de l'any anterior com a conseqüència de la pèrdua de passatgers.

## Recaptació dels serveis de TMB 2019-2020

xifres en milers (inclou els transports d'oci)



Aquesta situació es reflecteix en la caiguda de la tarifa mitjana:



Tanmateix, el cost d'exploració per viatger, tant a metro com a bus, s'ha incrementat notablement.



Pel que fa a la gestió pressupostària, la COVID-19 ha generat en TMB l'any 2020 unes necessitats de 245,166 milions d'euros com a conseqüència de:

**Disminució  
d'ingressos:**  
**243,690**  
milions d'euros

**Despeses  
addicionals:**  
**16,158**  
milions d'euros

**Estalvi en  
despeses variables:**  
**14,682**  
milions d'euros

Les despeses addicionals tenen a veure amb la neteja, el material sanitari, les reformes als vehicles i les instal·lacions, la contractació de personal addicional, les campanyes d'informació i conscienciació, les llicències i eines per al teletreball, entre d'altres.

D'altra banda, TMB ha fet un esforç extraordinari de gestió que ha permès estalviar dels pressupostos 27,86 milions d'euros. Així mateix, s'han traslladat inversions per import de 58,46 milions d'euros, les quals s'executaran en propers exercicis.

Com a compensacions extraordinàries per fer front a la crisi, TMB ha rebut 131,6 milions d'euros en concepte de compensacions de l'Estat (fons autonòmic) i tenim previst rebre 47,7 milions com a compensació dels fons locals per part de l'Estat. Aquestes compensacions es canalitzen a través de l'ATM.

El mes de juny, el Consell d'Administració de TMB va autoritzar la renovació i formalització de crèdits a curt termini fins a un import de 95 milions d'euros per fer front a les necessitats financeres de la companyia mentre arribaven els recursos de les administracions.

Amb els estalvis generats, les aportacions de l'Estat i les gestions fetes, TMB aconseguirà equilibrar els seus comptes de 2020 sense aportacions addicionals, tot i la forta caiguda d'ingressos provocada per la pandèmia.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

# 10.7. TMB davant la nova situació

Abans de l'actual crisi sanitària, el transport públic era la columna vertebral de les formes de desplaçament i arribava a una quota al voltant del 38 %, seguit de la mobilitat a peu i del vehicle privat, que representaven un 34 % i un 26 %, respectivament.

Just abans de declarar-se la pandèmia, al mes de febrer, les xifres de desplaçaments a TMB reflectien una mitjana diària de 2,1 milions de viatges, repartits en 1,4 milions en metro i més de 700.000 a la xarxa d'autobusos. Es tracta d'unes dades històriques, que indicaven la creixent importància del transport públic per a una mobilitat sostenible.

Durant la pandèmia, el transport públic s'ha estigmatitzat com a escenari propagador del virus. Malgrat tot, una mirada a les proves sobre el risc de contagi, avalada per nombrosos estudis científics, demostra que els espais del transport públic no són un àmbit de contagi sempre que es compleixin les condicions preventives necessàries: l'ús de mascareta, la desinfecció i una ventilació adequada.

La necessitat de mobilitat és inherent al manteniment dels serveis essencials i la recuperació de l'activitat laboral, econòmica, educativa, cultural i de l'oci.

Durant els pitjors moments de la crisi sanitària, la mobilitat es va reduir al mínim. A TMB vam mantenir una oferta capaç de garantir les mesures exigides per les autoritats sanitàries amb una ocupació molt baixa. El transport públic ha resultat essencial per garantir la mobilitat i la salut de les persones que ho necessiten. Gràcies als conductors, els mecànics, els maquinistes, el personal de neteja, els vigilants i altres col·lectius, els autobusos i el metro han continuat funcionant adaptant-se a les circumstàncies, aplicant mesures de prevenció i assumint un cost extraordinari del servei.







La recuperació de la confiança en els espais del transport públic per part dels usuaris serà una de les claus immediates per anar guanyant passatge.

És ben segur que res tornarà a ser com abans i que per controlar el coronavirus caldrà vacunar una part important de la comunitat, però seria un error històric canviar el transport públic pel vehicle privat. El teletreball hauria d'ajudar a una distribució millor de la mobilitat i les empreses hauríem d'intentar no concentrar els horaris i les jornades laborals.

Una incògnita és quin serà el repartiment modal després de la crisi.

Hem de veure el moment actual com una oportunitat per a les ciutats.

TMB vol mantenir el seu paper com a eix vertebrador de la mobilitat urbana sostenible incidint en diversos aspectes fonamentals:

- Incrementar la **inversió en infraestructura** (línia 9, cotxera verda de Zona Franca, entre d'altres) i apostar pel transport públic (material mòbil més eficient i sostenible, ambientalització de les flotes i digitalització dels serveis).
- Treballar amb les administracions per tal d'establir **mesures de millora de l'espai urbà** i augmentar l'eficàcia del transport públic (carrils bus, prioritat semafòrica, entre d'altres).
- Continuar amb l'**estratègia de la millora ambiental** relacionada amb l'ús del transport públic.
- **Seguiment de l'ocupació de les xarxes de transport** per millorar-ne la capacitat de resposta.

Amb aquesta voluntat, TMB presentarà un conjunt de projectes al Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència de l'Economia Espanyola, amb l'objectiu de fomentar el transport públic aprofitant l'oportunitat dels fons que han d'arribar de la Comunitat Europea.

Aquest és el resum dels projectes:

Mobilitat sostenible i ús d'energies netes al servei de bus.

Infraestructures sostenibles i eficients energèticament a la xarxa de bus.

Digitalització del servei de bus.

Nous models de mobilitat sostenible.

Increment de l'oferta i millores en el servei de metro.

Infraestructures sostenibles i eficients energèticament a la xarxa de metro.

Eficiència energètica en la ventilació i seguretat a les andanes de les estacions de la xarxa de metro.

Digitalització del servei de metro.

Virtualització de la seguretat i el control del servei de metro.



# 11

**Fets destacats  
després del  
tancament  
de l'exercici**

---

1

Després del tancament de l'exercici, la pròrroga de l'estat d'alarma aprovada pel Consell de Ministres el 3 de novembre de 2020 continua vigent fins al 9 de maig de 2021.

2

3

Així mateix, el Consell d'Administració de l'Autoritat del Transport Metropolità va decidir, el passat 21 de desembre de 2020, mantenir les tarifes del transport públic per a l'exercici 2021. La decisió del Consell d'Administració de l'ATM es va prendre malgrat que el dèficit provocat per la pandèmia de la COVID-19 s'estima que arribi als 750 milions d'euros el 2021, ja que l'ATM preveu que la demanda global a la xarxa de transport públic de 2021 se situï entre el 68 % i el 80 % respecte als valors previs a la pandèmia.

4

5

6

7

D'altra banda, en la votació celebrada el 21 de gener de 2021 el personal de Ferrocarril Metropolità de Barcelona va ratificar, amb un ampli suport, la proposta de pròrroga del conveni col·lectiu per als anys 2020-2022, que la Direcció havia formulat en la reunió de la taula negociadora el 19 de gener. L'acord assolit amb els sindicats garanteix una millora en les condicions laborals de la plantilla durant els tres anys de vigència i també dona estabilitat al funcionament de l'empresa.

8

9

10

11

12





# 12

**Taula de continguts de l'estat d'informació no financera**

---

1

En compliment de la **Llei 11/2018, de 28 de desembre**, s'ha incorporat en aquesta memòria de sostenibilitat de 2020 l'estat d'informació no financera (EINF) de la societat, d'acord amb els continguts i els requisits exigits per aquesta llei, el qual es desenvolupa al llarg dels diferents capítols d'aquest informe.

2

3

4

5

6

7

8

9

10

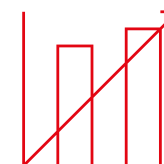
11

12

L'EINF s'ha elaborat descrivint les principals actuacions dutes a terme durant l'any 2020 en els àmbits relatius al medi ambient, el personal de la societat, els drets humans, la lluita contra la corrupció i el suborn, i la relació de l'empresa amb la societat, com els proveïdors i els ciutadans, seguint els principis de precisió, equilibri, claredat, comparabilitat, fiabilitat i puntualitat. Aquestes actuacions venen acompanyades d'indicadors clau de resultats no financers representatius de l'activitat de la societat, basats, sempre que ha estat possible (perquè són aplicables a l'àmbit del transport públic i perquè s'ha disposat de la informació corresponent), en estàndards d'informació internacionals de la Global Reporting Initiative (GRI). En altres casos s'han utilitzat indicadors similars o els més específics comunament utilitzats en el sector del transport públic per complementar la informació.

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

Model de negoci	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència a l'índex de continguts	Explicació i observacions
Societats del Grup		De GRI 102.1 a 102.5		
Missió, visió i valors de TMB		GRI 102.7		
Model de negoci		GRI 102.13 i 102.14		
Entorn institucional	Breu descripció del model de negoci del Grup	GRI 102.16 i 102.18	Pàgines 14-22, 64-66 i 71-72	
Serveis i productes de TMB		GRI 102.22 i 102.23		
Governança		GRI 102.40 i 102.45		
Grups d'interès		GRI 102.53		



	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència a l'índex de continguts	Explicació i observacions
Introducció a l'estat d'informació no financera	- Llei 11/2018, de 28 de desembre.	GRI 101, 103, 102.50, 102.51, 102.52, 102.54 i 102.56	Pàgina 165	
Gestió del risc	- Sistema de gestió de riscos i tipus de riscos i accions correctores.	GRI 102.15	Pàgines 69-70	
Materialitat	- Temes materials.	GRI 102.46 i 102.47	Pàgines 73-74	
<b>I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS</b>				
I.1. Prevenció de riscos mediambientals	- Cobertura de riscos mediambientals.	GRI 102.11 i 307.1	Pàgina 108	No hi ha hagut sancions en matèria mediambiental.
I.2. Contaminació	- SGAE (ISO 14001/50001). - Energia, CO <sub>2</sub> i qualitat de l'aire. - Mesures contra la contaminació. - Compromís de les administracions per reduir la contaminació. - Altres tipus de contaminació.	GRI 305.4 i 305.5	Pàgines 108-109 i 120-125	
I.3. Economia circular i prevenció i gestió dels recursos	- Prevenció i gestió de residus. - Tramitació i manteniment dels permisos i les autoritzacions ambientals. - Quantificació dels residus a la xarxa de metro. - Malbaratament alimentari.	GRI 306.2 i 306.4	Pàgines 110-115	
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, 303.2 i 303.5	Pàgines 116-119	
I.5. Canvi climàtic	- Evolució de les emissions de CO <sub>2</sub> (en tones) i mesures contra el canvi climàtic.	GRI 201.2 i 305.1	Pàgines 120-123	S'està treballant en el sistema de gestió ambiental i energètica. Vegeu també el foment de l'eficiència energètica al metro (7.3.2).
I.6. Protecció de la biodiversitat		GRI 304	Pàgina 115	L'activitat de TMB no afecta cap espai natural protegit.



	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència a l'índex de continguts	Explicació i observacions
<b>II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL</b>				
II.1. Ocupació	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contractació laboral.</li> <li>- Processos de selecció i promoció.</li> <li>- Plantilla per sexe i per nacionalitat.</li> <li>- Plantilla per edat.</li> <li>- Plantilla per classificació professional.</li> <li>- Plantilla per modalitat de contracte.</li> <li>- Personal amb discapacitat.</li> <li>- Acomiadaments.</li> <li>- Remuneracions i bretxa salarial.</li> <li>- Desconnexió laboral.</li> </ul>	GRI 102.8, 102.38, 102.39, 202.1, 202.2, 401.1, 401.2, 405.1 i 405.2	Pàgines 76-86 i 91	
II.2. Organització de la feina	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesures de conciliació familiar.</li> <li>- Modificacions de jornada, conciliació, permisos i beneficis.</li> <li>- Hores d'absentisme.</li> <li>- Transformació i gestió del canvi.</li> </ul>	GRI 401.3 i 404.3	Pàgines 91-94 i 105	
III.3. Salut i seguretat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salut, seguretat i benestar laboral.</li> <li>- Lesions per accidents de treball.</li> <li>- Malalties professionals.</li> </ul>	GRI 403 i 102.44	Pàgines 100-105	Es complementa amb la informació de la gestió de la COVID-19 (capítol 10).
III.4. Relacions socials	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Negociació col·lectiva.</li> <li>- Integració i cohesió del personal.</li> <li>- Organització del diàleg social.</li> <li>- Comunicació interna.</li> </ul>	GRI 102.41, 402 i 404.2	Pàgines 95-98	
III.5. Formació	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activitat formativa i desenvolupament del talent.</li> </ul>	GRI 404.1	Pàgines 87-90	
III.6. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Codi operatiu d'accessibilitat universal.</li> <li>- Pròrroga del conveni d'accés dels escúters al transport públic.</li> <li>- Millora de l'accessibilitat cognitiva a la xarxa de metro.</li> <li>- Formació en accessibilitat.</li> <li>- Etiquetes intel·ligents, NaviLens.</li> <li>- Altres accions d'accessibilitat.</li> </ul>	GRI 102.44	Pàgines 55-56	Es complementa amb la informació sobre les accions d'accessibilitat a la xarxa de metro i d'accessibilitat digital.
III.7. Igualtat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accions desenvolupades en matèria d'igualtat.</li> </ul>	GRI 406	Pàgina 98	



Contingut principal

Estàndard GRI de referència

Referència a l'índex de continguts

Explicació i observacions

**III. INFORMACIÓ SOBRE RESPECTE ALS DRETS HUMANS**

GRI 412

Pàgina 133

TMB desenvolupa la seva activitat tenint en compte en tot moment el respecte als drets humans.

**IV. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN**

- Protecció de dades, transparència i compliment normatiu. Política pública. Compliment socioeconòmic. Aportacions a fundacions i entitats sense ànims de lucre.

GRI 415, 419, 205.1 i 102.17

Pàgines 61, 67-68 i 71-72

**V. SOCIETAT**

V.1. Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible

- Adquisicions en l'àmbit local.  
- Iniciatives socials.  
- Fundació TMB.

GRI 204

Pàgines 127-132

V.2. Subcontractació i proveïdors

- Aprovació de la nova versió del procediment intern P716.  
- Aplicació de la nova Llei de contractació (Llei 9/2017).

GRI 308, 407, 408, 409 i 414

Pàgina 41

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 i bus segons variables sociodemogràfiques.  
- Valoració de satisfacció dels clients.  
- Seguretat del servei.  
- Comunicació corporativa.  
- Queixes, reclamacions i suggeriments.

GRI 102.6, 416.1 i 418

Pàgines 46-54 i 59-62

Es complementa amb la informació de la gestió de la COVID-19 (capítol 10).

V.4. Informació fiscal

- Beneficis obtinguts país per país.  
- Impostos pagats país per país.  
- Subvencions públiques rebudes.

GRI 207.4 i 201.4

Pàgina 140

Vegeu també els comptes anuals de la societat.

**VI. INFORMACIÓ FINANCERA**

- Operacions de tresoreria i planificació financera.  
- Compte de pèrdues i guanys.  
- Balanç de situació a 31 de desembre.  
- Altra informació financera.

GRI 201.1 i 203.1

Pàgines 136-139 i 141-142

Vegeu també els comptes anuals de la societat.





1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Els membres del Consell d'Administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, en reunió del dia 29 de març de 2021, donen per formulat l'informe de gestió 2020, recollit en aquest document de 169 pàgines.

---

Maria Rosa Alarcón Montañés  
**Presidenta**

---

Antoni Poveda Zapata  
**Vicepresident**

---

Gerardo Lertxundi Albéniz  
**Conseller delegat**

---

Raimond Blasi Navarro  
**Conseller**

---

Candela López Tagliafico  
**Consellera**

---

Carlos Campdepadrós García  
**Conseller**

---

José Castro Borrallo Pasqual  
**Conseller**

---

Jordi Coronas Martorell  
**Conseller**

---

Marcel Escudé  
**Conseller**

---

Ricart Font Hereu Acosta  
**Conseller**

---

Isidre Gavín Valls  
**Conseller**

---

Manuel Gómez  
**Conseller**

---

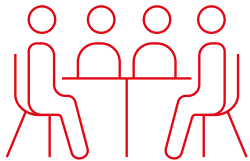
Jordi Martí Grau  
**Conseller**

---

Antonio Martínez Flor  
**Conseller**

---

Esteve Serrano Ortín  
**Conseller**





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