



**Gabinete Técnico
de Auditoría y Consultoría, s.a.**

**TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A.
(Sociedad Unipersonal)**

**INFORME DE AUDITORÍA
CUENTAS ANUALES DEL EJERCICIO 2018
INFORME DE GESTIÓN DEL EJERCICIO 2018**

Abril 2019



Travessera de Gràcia, 56, 1º. 1ª.
Tel. 933199622 – Fax 933101739
08006 Barcelona

Julián Hernández, 8, 1º. A
Tel. 913882180 – Fax 917599612
28043 Madrid

Barcelona, 3, 2º. 1ª.
Tel. 972201959 – Fax 972220920
17001 Girona

I

*Traducción del informe de auditoría de cuentas anuales originalmente emitido en catalán.
En caso de discrepancia, la versión catalana prevalece*

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

Al accionista único de **TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A. (Sociedad Unipersonal)**:

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de **TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A., S.A** (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2018, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2018, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales* de nuestro informe.

Somos independientes de la Sociedad de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Aspectos más relevantes de la auditoría

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.





Contrato Programa

Descripción

Tal y como se explica en la Nota 7 de la memoria de las cuentas anuales, el marco financiero en el que se desarrolla la actividad de la Sociedad se concreta en los Contratos Programa negociados entre las diferentes administraciones con competencia sobre el transporte público de viajeros. Las subvenciones, tanto corrientes como de capital, que se derivan de este marco financiero representan un elemento fundamental de la financiación de la Sociedad, por lo que han tenido un impacto relevante en nuestra estrategia general de auditoría, atendiendo a su materialidad en el contexto de las cuentas anuales de la Sociedad en su conjunto.

Respuesta del auditor

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido la obtención de los principales acuerdos de financiación asociados al Contrato Programa formalizado con la Autoritat del Transport Metropolità (ATM), y la comprobación de su coherencia con las cifras que figuran en las cuentas anuales y con la aplicación de la financiación recibida a su finalidad. Adicionalmente, se han comprobado los saldos contables pendientes con la ATM por este concepto, mediante su circularización y la revisión de los acuerdos de la Comisión de seguimiento del Contrato Programa y del propio Consejo de Administración de la ATM. Finalmente, se ha evaluado si la información respecto al Contrato Programa, revelada en las cuentas anuales, cumple con los requerimientos del marco normativo de información financiera aplicable.

Gastos de personal

Descripción

Los gastos de personal representan una parte muy relevante de los gastos de la Sociedad. Por otra parte, su gestión debe dar cumplimiento a la complejidad de los diferentes acuerdos y relaciones laborales asociadas. En este sentido, esta área se considera relevante en nuestra estrategia general de auditoría y en la asignación de recursos en la planificación y ejecución de nuestra auditoría.

Respuesta del auditor

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido una combinación de pruebas destinadas a comprobar que los controles relevantes relacionados con los gastos de personal, como la gestión de nóminas, seguimiento de procedimientos, registro contable, entre otros, operan efectivamente conjuntamente con procedimientos sustantivos, en base selectiva, sobre los aspectos mencionados. Asimismo, se ha comprobado la imputación temporal de los gastos y de las periodificaciones asociadas, así como su coherencia con los diferentes acuerdos asociados y con las variaciones respecto al año precedente. También se han circularizado los diferentes asesores laborales y se ha obtenido la relación de los diferentes procedimientos en curso, comprobando su tratamiento contable en las cuentas anuales. Finalmente, se ha evaluado si la información respecto a los gastos de personal, revelada en las cuentas anuales, cumple con los requerimientos del marco normativo de información financiera aplicable.

Ingresos por ventas

Descripción

Los ingresos asociados a las ventas de títulos de transporte público representan una parte muy relevante de los ingresos de la Sociedad. No se ha considerado que dichos ingresos tengan un alto riesgo de incorrección material, atendiendo a que en buena parte están asignados directamente por la Cámara de Distribución de Títulos del Sistema Tarifario Integrado de la ATM en función de los viajeros transportados, sin embargo, debido a su materialidad en el contexto de las cuentas anuales en su conjunto, se considera como una área relevante en nuestra estrategia general de auditoría y en la asignación de recursos en la planificación y ejecución de nuestra auditoría.





Respuesta del auditor

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido una combinación de pruebas destinadas a comprobar que los controles relevantes relacionados con los ingresos por ventas, como la recaudación, los procedimientos de facturación o el seguimiento de la demanda, entre otros, operan efectivamente, conjuntamente con procedimientos sustantivos, en base selectiva, sobre los aspectos mencionados. Asimismo, se han comprobado las variaciones en los ingresos respecto al año precedente y la asignación de ingresos por parte del ATM en el transcurso del ejercicio, así como las diferentes transacciones asociadas. Adicionalmente se han circularizado los saldos con la ATM por este concepto, y se han obtenido los acuerdos relevantes de la Cámara de Distribución. Finalmente, se ha evaluado si la información respecto a los ingresos por ventas, revelada en las cuentas anuales, cumple con los requerimientos del marco normativo de información financiera aplicable.

Otra información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2018, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales no cubre el informe de gestión. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en evaluar e informar sobre la concordancia del informe de gestión con las cuentas anuales, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma. Asimismo, nuestra responsabilidad consiste en evaluar e informar de si el contenido y presentación del informe de gestión son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito en el párrafo anterior, la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2018 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidades de los administradores en relación con las cuentas anuales

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales, los administradores son responsables de la valoración de la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar la Sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales.





Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Sociedad deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

Nos comunicamos con los administradores de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a los administradores de la entidad, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

Describimos esos riesgos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

Barcelona, 4 de abril de 2019

GABINETE TÉCNICO
DE AUDITORÍA Y CONSULTORÍA, S.A. (S0687)



**GABINETE TÉCNICO DE
AUDITORIA Y
CONSULTORIA, S.A.**
2019 Núm. 20/19/01000

CÒPIA
.....
Informe d'auditoria de comptes subjecte
a la normativa d'auditoria de comptes
espanyola o internacional
.....

Transports de Barcelona, SA (Sociedad Unipersonal)

CUENTAS ANUALES 2018



**Transports
Metropolitans
de Barcelona**





INDICE

1- BALANCE.....	1
2- CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS.....	3
3- ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO.....	4
4- ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO.....	5
5- MEMORIA	
NOTA 1. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.....	7
NOTA 2. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES.....	14
NOTA 3. APLICACIÓN DE RESULTADOS.....	16
NOTA 4. NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN.....	17
NOTA 5. INMOVILIZADO MATERIAL.....	30
NOTA 6. INMOVILIZADO INTANGIBLE.....	40
NOTA 7. ENTIDADES PÚBLICAS.....	43
NOTA 8. INSTRUMENTOS FINANCIEROS.....	58
NOTA 9. MONEDA EXTRANJERA.....	82
NOTA 10. SITUACIÓN FISCAL.....	83
NOTA 11. INGRESOS Y GASTOS.....	92
NOTA 12. PROVISIONES Y CONTINGENCIAS.....	96
NOTA 13. INFORMACIÓN SOBRE EL MEDIO AMBIENTE.....	97
NOTA 14. RETRIBUCIONES A LARGO PLAZO AL PERSONAL.....	103
NOTA 15. SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS.....	106
NOTA 16. HECHOS POSTERIORES AL CIERRE.....	109
NOTA 17. OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS.....	113
NOTA 18. OTRA INFORMACIÓN.....	116
NOTA 19. INFORMACIÓN SEGMENTADA.....	119



TRANSPORTS DE BARCELONA, SA
BALANCE





TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

Balance de Situación a 31 de Diciembre de 2018 y 2017

(Euros)	Nota	Año 2018	Año 2017
ACTIVO			
ACTIVO NO CORRIENTE		320.560.918,00	289.448.119,11
Inmovilizado intangible	6	10.470.107,92	10.826.559,57
Patentes, licencias, marcas y similares		4.034,76	4.699,83
Aplicaciones Informáticas		5.318.413,12	5.489.741,25
Otro inmovilizado intangible		5.147.660,04	5.332.118,49
Inmovilizado material	5	256.485.638,92	226.701.336,03
Terrenos y Construcciones		72.725.660,68	74.647.009,32
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		148.620.996,38	129.892.365,16
<i>Elementos de transporte</i>		<i>131.258.770,96</i>	<i>110.355.238,87</i>
<i>Otros</i>		<i>17.362.225,42</i>	<i>19.537.126,29</i>
Inmovilizado en curso y anticipos		35.138.981,86	22.161.961,55
Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a largo plazo	8	5.463.606,05	5.499.613,55
Instrumentos de patrimonio		5.463.606,05	5.463.606,05
Créditos a empresas		0,00	36.007,50
Inversiones financieras a largo plazo	8	48.141.565,11	46.420.609,96
Instrumentos de patrimonio		123.915,78	123.915,78
Valores representativos de deuda		99,17	99,17
Otros activos financieros		48.017.550,16	46.296.595,01
Entidades Públicas	7	0,00	0,00
<i>Deudores por subvenciones Contrato Programa</i>		<i>0,00</i>	<i>0,00</i>
<i>Otras deudas Entidades Públicas</i>		<i>0,00</i>	<i>0,00</i>
ACTIVO CORRIENTE		110.347.127,14	72.702.614,80
Existencias		5.157.660,88	4.608.173,91
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	8	98.060.419,09	47.904.542,54
Empresas del Grupo, deudores	17	38.358.154,88	6.078.214,28
Deudores varios		13.291.873,30	10.250.767,77
Personal		2.162.844,02	2.020.306,81
Otros créditos con Administraciones Públicas		2.396.839,76	2.963.726,66
Entidades Públicas	7	41.850.707,13	26.591.527,02
<i>Deudores por subvenciones Contrato Programa</i>		<i>38.787.514,73</i>	<i>23.527.689,04</i>
<i>Otras deudas Entidades Públicas</i>		<i>3.063.192,40</i>	<i>3.063.837,98</i>
Inversiones en empresas del grupo i asociadas a corto plazo		36.296,34	36.585,18
Créditos a empresas		36.007,50	36.007,50
Valores representativos de deuda		288,84	577,68
Inversiones financieras a corto plazo	8	0,00	25.978,13
Derivados financieros		0,00	25.978,13
Periodificaciones a corto plazo		1.491.317,64	1.488.151,18
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes		5.601.433,19	18.639.183,86
Tesorería		5.221.754,46	18.460.995,32
Otros activos líquidos equivalentes		379.678,73	178.188,54
TOTAL ACTIVO		430.908.045,14	362.150.733,91





TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A.

Balance de Situación a 31 de Diciembre de 2018 y 2017

(Euros)	Nota	Año 2018	Año 2017
PATRIMONIO NETO Y PASIVO			
PATRIMONIO NETO		196.139.464,93	165.681.561,82
Fondos propios	8.10	127.983.925,15	127.983.925,15
Capital escriturado		8.414.844,00	8.414.844,00
Reservas		119.569.081,15	119.569.081,15
Resultado del ejercicio		0,00	0,00
Ajustes por cambio de valor	8	0,00	25.978,13
Operaciones de cobertura		0,00	25.978,13
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	15.1	68.155.539,78	37.671.658,54
PASIVO NO CORRIENTE	8	156.113.017,15	130.898.363,64
Deudas a largo plazo		156.113.017,15	130.898.363,64
Acreedores por arrendamiento financiero		109.833.172,67	85.080.685,20
Otros pasivos financieros		46.279.844,48	45.817.678,44
PASIVO CORRIENTE		78.655.563,06	65.570.808,45
Provisiones a corto plazo	12	4.549.466,79	4.977.498,42
Deudas a corto plazo	8	25.561.464,01	23.328.604,56
Deudas con entidades de crédito		23,13	1,02
Acreedores por arrendamiento financiero		16.358.169,44	13.964.288,52
Derivados financieros		0,00	0,00
Otros pasivos financieros		9.203.271,44	9.364.315,02
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar		41.275.563,91	32.784.271,67
Proveedores		12.154.314,26	4.958.428,84
Proveedores, empresas del Grupo y asociadas		78.073,60	0,00
Acreedores varios		8.244.372,46	8.642.790,94
Personal, remuneraciones pendientes de pago		11.550.488,79	10.823.969,23
Otras deudas con Administraciones Públicas		9.248.314,80	8.359.082,66
Periodificaciones a corto plazo		7.269.068,35	4.480.433,80
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		430.908.045,14	362.150.733,91

Las notas 1 a 19 de la Memoria adjunta forman parte del Balance a 31 de diciembre de 2018.

TRANSPORTS DE BARCELONA, SA
CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS





TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

Cuenta de Pérdidas y Ganancias de los ejercicios 2018 y 2017 (Euros)

	Nota	Año 2018	Año 2017
A) OPERACIONES CONTINUADAS			
INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	11.1		
Ventas		137.486.405,04	134.737.687,16
Accesorios a la explotación		8.505.388,94	8.879.722,40
Subvenciones especiales		6.214.612,98	6.730.935,99
Subvenciones al servicio		168.445.721,70	148.262.479,28
TOTAL INGRESOS DE EXPLOTACIÓN		320.652.128,66	298.610.824,83
GASTOS DE EXPLOTACIÓN	11.2		
Aprovisionamientos		11.228.366,53	11.083.780,47
Carburantes y Electricidad		21.380.669,38	19.263.327,58
Personal operativo		224.632.649,84	212.946.231,95
Aportación al Sistema Complementario de Pensiones		649.393,88	701.662,80
<i>Sistema Complementario de Pensiones Contingencia Jubilación</i>		0,00	0,00
<i>Sistema Complementario de Pensiones Contingencia Riesgo</i>		649.393,88	701.662,80
Personal a disposición y en proceso de regulación		134.996,99	248.062,99
Servicios exteriores		41.696.494,69	35.680.049,21
Tributos		490.023,23	639.784,44
Variaciones de provisiones		-838.869,91	-1.898.821,81
Resultado por ventas de inmovilizado		-28.236,20	-17.648,26
Otros resultados		-9.266,17	-1.519.306,73
TOTAL GASTOS ANTES DE AMORTIZACIONES		299.336.222,26	277.127.122,64
Amortizaciones	11.3	29.504.592,33	27.670.789,59
Subvenciones en capital imputadas a pérdidas y ganancias	11.5	-6.506.618,17	-6.450.031,65
AMORTIZACIÓN NETA		22.997.974,16	21.220.757,94
TOTAL GASTOS DE EXPLOTACIÓN		322.334.196,42	298.347.880,58
RESULTADO FINANCIERO	11.4		
Resultado financiero estructural		-1.682.067,76	262.944,25
TOTAL GASTOS FINANCIEROS		-1.682.067,76	262.944,25
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS ANTES DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES		0,00	0,00
Impuesto sobre Sociedades		0,00	0,00
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (Después del Impuesto sobre Sociedades)		0,00	0,00
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS			
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS (Después del Impuesto sobre Sociedades)		0,00	0,00
RESULTADO NETO TOTAL (Después del Impuesto sobre Sociedades)		0,00	0,00

Las notas 1 a 19 de la Memoria adjunta forman parte de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias a 31 de diciembre de 2018.



TRANSPORTS DE BARCELONA, SA
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO





TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS
TERMINADOS EL 31-12-2018 y 31-12-2017**

(Euros)

**A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS
TERMINADOS EL 31-12-2018 y 31-12-2017**

	Notas	Año 2018	Año 2017
A) Resultado de la cuenta de pérdidas y ganancias		0,00	0,00
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto			
II. Por coberturas de flujos de efectivo	8	-25.978,13	-540,03
III. Subvenciones, donaciones y legados recibidos	15.1	36.990.499,41	28.034.257,72
B) Total ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto		36.964.521,28	28.033.717,69
Tranferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias			
IX. Por coberturas de flujos de efectivo	8	0,00	-189.702,96
X. Subvenciones, donaciones y legados recibidos	15.1	-6.506.618,17	-6.450.031,65
C) Total transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias		-6.506.618,17	-6.639.734,61
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS		30.457.903,11	21.393.983,08

**B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE A LOS
EJERCICIOS TERMINADOS EL 31-12-2018 y 31-12-2017**

	Capital		Reservas	Resultado del ejercicio	Ajustes por cambios de valor	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	TOTAL
	Escriturado	No exigido					
SALDO INICIAL DEL EJERCICIO 2017	8.414.844,00		119.569.081,15	0,00	216.221,12	16.087.432,47	144.287.578,74
I. Total ingresos y gastos reconocidos					-190.242,99	21.584.226,07	21.393.983,08
SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2017	8.414.844,00		119.569.081,15	0,00	25.978,13	37.671.658,54	165.681.561,82
I. Total ingresos y gastos reconocidos					-25.978,13	30.483.881,24	30.457.903,11
SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2018	8.414.844,00		119.569.081,15	0,00	0,00	68.155.539,78	196.139.464,93

Las notas 1 a 19 de la Memoria adjunta forman parte del Estado de Cambios en el Patrimonio Neto a 31 de diciembre de 2018.



TRANSPORTS DE BARCELONA, SA
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO





TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31-12-2018 y 31-12-2017

(Euros)

	Notas	Año 2018	Año 2017
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN			
1. Resultado del ejercicio antes de impuestos		0,00	0,00
2. Ajustes del resultado		20.448.800,29	19.580.364,91
a) Amortización del inmovilizado (+)	11.3	29.504.592,33	27.670.789,59
b) Correcciones valorativas por deterioro (+/-)		-905.989,70	-1.128.210,30
c) Variación de provisiones (+/-)	11.2	67.119,79	-757.478,72
d) Imputación de subvenciones (-)	11.5	-6.506.618,17	-6.450.031,65
e) Resultados por bajas y ventas del inmovilizado (+/-)	11.2	-28.236,20	-17.648,26
g) Ingresos financieros (-)	11.4	-3.013.262,57	-1.072.253,25
h) Gastos financieros (+)	11.4	1.331.534,99	1.346.759,62
i) Diferencias de cambio (+/-)		-340,18	-11.562,12
k) Otros ingresos y gastos (+/-)		0,00	0,00
3. Cambios en el capital circulante		-41.047.649,25	-5.470.935,44
a) Existencias (+/-)		-526.155,33	-174.701,52
b) Deudores y otras cuentas a cobrar (+/-)	8	-49.273.218,49	-2.997.611,12
c) Otros activos corrientes (+/-)	8	-3.166,46	-1.068.141,06
d) Acreedores y otras cuentas a pagar (+/-)	8	7.996.140,82	1.053.084,79
e) Otros pasivos corrientes (+/-)	8	2.788.634,55	-2.834.652,97
f) Otros pasivos y activos no corrientes (+/-)	8	-2.029.884,34	551.086,44
4. Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación		1.840.926,62	-77.067,99
a) Pago de intereses (-)	11.4	-1.068.524,79	-996.446,43
b) Cobro de dividendos (+)	8.8	2.000.000,00	0,00
c) Cobro de intereses (+)	11.4	1.012.399,17	1.069.337,34
d) Cobros (pagos) por impuesto sobre beneficios (+/-)		0,00	0,00
e) Otros pagos (cobros) (+/-)	11.4	-102.947,76	-149.958,90
5. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN (1+2+3+4)		-18.757.922,34	14.032.361,48
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
6. Pagos por inversiones (-)		-61.934.606,20	-35.520.847,51
a) Empresas del grupo y asociadas		0,00	0,00
b) Inmovilizado intangible	6	-1.369.868,67	-2.294.622,88
c) Inmovilizado material	5	-57.284.993,50	-32.901.126,13
e) Otros activos financieros	8	-3.276.688,54	-325.098,50
g) Otros activos		-3.055,49	0,00





TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31-12-2018 y 31-12-2017

(Euros)

	Notas	Año 2018	Año 2017
7. Cobros por desinversiones (+)		2.307.109,54	766.709,65
a) Empresas del Grupo i asociadas		1.152,24	0,00
b) Inmovilizado intangible		0,00	0,00
c) Inmovilizado material		228.236,20	27.310,99
e) Otros activos financieros	8	649.364,53	0,00
g) Otros activos	8	1.428.356,57	739.398,66
8. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN (6+7)		-59.627.496,66	-34.754.137,86
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
9. Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio		36.990.499,41	14.467.614,00
e) Subvenciones, donaciones y legados recibidos (+)	15	36.990.499,41	14.467.614,00
10. Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero		28.357.168,92	10.712.572,08
a) Emisión:			
2. Deudas con entidades de crédito (+)	8	41.411.870,75	23.703.146,00
3. Deudas con empresas del Grupo y asociadas (+)		0,00	0,00
4. Otras deudas (+)		2.132.105,71	0,00
b) Devolución y amortización de:			
2. Deudas con entidades de crédito (-)	8	-14.377.929,15	-12.602.506,93
3. Deudas con empresas del Grupo y asociadas (-)		0,00	0,00
4. Otras deudas (-)	8	-809.178,39	-388.066,99
12. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN (9+10)		65.347.668,33	25.180.186,08
E) AUMENTO / DISMIN. NETA DEL EFECTIVO O EQUIV. (5+8+12)		-13.037.750,67	4.458.409,70
Efectivo o equivalentes al principio del ejercicio		18.639.183,86	14.180.774,16
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio		5.601.433,19	18.639.183,86

Las notas 1 a 19 de la Memoria adjunta forman parte del Estado de Flujos de Efectivo a 31 de diciembre de 2018.

TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

MEMORIA



NOTA 1 - ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

1.1 - Constitución e inscripción

Transports de Barcelona, SA (en adelante también TB o la Sociedad) se constituyó por tiempo indefinido según consta en la escritura autorizada por el que fue notario de esta ciudad Don el día 9 de julio de 1925, con el nombre de "Tranvías de Barcelona", sufriendo posteriormente diversas modificaciones recogidas en las pertinentes escrituras públicas, tales como la municipalización de la Sociedad en 1956, el cambio a la denominación de "S.P.M. Transportes de Barcelona, S.A." en 1969, el cambio a la denominación de "S.P.M. Transports de Barcelona, S.A.", en 1984 y, por último, el cambio a la denominación actual de "Transports de Barcelona, SA" tras su metropolitanización en abril de 1991. Figura inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, volumen 28.750, NIF A-08016081.

Su domicilio social se encuentra en la calle 60, nº 21-23, Sector A, Polígono Zona Franca, de la ciudad de Barcelona.

1.2 - Objeto social y Estatutos

De acuerdo con lo que establece el artículo 150 del Real Decreto Legislativo 1564/1989 de 22 de diciembre, con el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, la Junta General de la Sociedad celebrada el día 7 de junio de 2001, acordó modificar el objeto social que recoge el artículo 2 de los Estatutos con el siguiente redactado:

Constituye el objeto de la Sociedad:

- a) Ejercer la actividad de gestión, de explotación, de organización, de administración y en definitiva de prestación de los servicios urbanos y metropolitanos relacionados con el transporte colectivo de superficie, especialmente mediante autobuses, microbuses, tranvías o cualquier otro modo y de sus concesiones; y proveer su





prestación bajo las directrices y reglamentos emanantes del Área Metropolitana de Barcelona (AMB).

- b)** El diseño, la construcción, la gestión, la explotación y la administración de cualquiera de los servicios que se creen, rescaten, incorporen o reviertan, dentro de la competencia que el AMB tiene atribuida, en materia de transporte público de superficie, de personas u objetos y sea cual sea el tipo de vehículo, su medio de tracción o su emplazamiento.
- c)** Las actividades que le encomiende el AMB dentro de los anteriores enunciados.
- d)** Proyectar, prestar, gestionar o realizar, por sí misma o con participación de otras empresas, obras de construcción de infraestructuras de transporte, de servicios de explotación y operaciones de transporte, generación de energía, sistemas de telecomunicaciones, transferencia de tecnología, realización de estudios, asesoramiento y peritajes en todos los campos del transporte y tanto en el ámbito territorial que le es propio, como fuera de él e incluso en el extranjero y crear empresas filiales, por sí misma o con cualquier forma de colaboración o cooperación con otras sociedades o entidades, tanto nacionales como extranjeras.
- e)** La prestación de servicios y la realización de actividades comerciales complementarias relacionadas con el transporte, para sus clientes o para terceros, comprendiendo la comunicación y formación, escrita y gráfica, por radio, televisión o cualquier otro medio tecnológico, la publicidad, tanto propia como de terceros, en cualquier modalidad, incluyendo la explotación de espacios para esta finalidad, la telefonía y cualquier sistema de telecomunicaciones, incluido el transporte de señales o comunicaciones, por cable u otros medios.
- f)** La adquisición, construcción, reparación, montaje, reforma, conservación y mantenimiento de todo tipo de bienes inmuebles y de edificios, materiales, equipamientos, instalaciones eléctricas y de telecomunicaciones, estructuras, terrenos, dependencias y toda clase de bienes muebles necesarios o afectos a la explotación de servicios de transporte y tanto para la explotación de todo el



patrimonio como para su comercialización y rentabilización, de forma directa o junto con otras empresas sea cual sea su objeto social, tanto nacionales como extranjeras.

- g) La actividad de gestor de carga del sistema eléctrico para el suministro de energía eléctrica según con la normativa que lo regula, como sujeto para desarrollar la actividad destinada al suministro de energía eléctrica para la carga de vehículos eléctricos.

El objeto social se puede realizar por la Sociedad, directa o indirectamente mediante la titularidad de acciones o participaciones en sociedades con objeto idéntico, análogo o parecido.

El 8 de noviembre de 2012 el Consejo de Administración de Transports de Barcelona, SA aprobó por unanimidad la propuesta de adecuación de los Estatutos y se acordó presentarla a la Junta General para su aprobación. Los Estatutos se adecuaron a la ley 31/2010 de 3 de agosto, por la cual se creó el Área Metropolitana de Barcelona, que es la titular de las acciones, y se aprovechó para realizar unos cambios para adecuarlos a modificaciones de leyes que también les afectaban, básicamente la Ley de sociedades de capital, cuyo texto refundido aprobó el RD Ley 1/2010, de 2 de julio.

El 18 de diciembre de 2012 el Consejo Metropolitano del AMB, constituido en Junta General de Transports de Barcelona, SA, aprobó la modificación de los Estatutos y someter el texto refundido a información pública en un plazo de 30 días.

Pasado el plazo de información pública, sin haber recibido alegaciones, el 5 de febrero de 2013 la Junta General de Transports de Barcelona, SA aprobó definitivamente los Estatutos.

Con fecha 11 de noviembre de 2013, previo examen y calificación, estos Estatutos quedaron inscritos en el Registro Mercantil de Barcelona en el volumen 43754, folio 184, hoja B 21019, inscripción 368.

Posteriormente, en fecha 26 de junio de 2018, el Consejo Metropolitano del AMB convocado en funciones de Junta General Extraordinaria de Transports de Barcelona, SA ha acordado la



modificación de los Estatutos de la Sociedad por aprobación de un nuevo apartado g) en el artículo 2º dedicado al objeto de la Sociedad.

En fecha 5 de noviembre de 2018, esta modificación de los Estatutos ha quedado inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona en el volumen 45407, folio 189, hoja 21029, inscripción 411.

1.3 - Principal actividad y activos no generadores de flujos de efectivo

La principal actividad de Transports de Barcelona, SA es el transporte colectivo de viajeros por superficie en la ciudad de Barcelona y municipios de su entorno metropolitano, complementándose con la red de metro existente de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y con el resto de empresas del área.

La prestación del servicio se realiza en el ámbito del AMB (Àrea Metropolitana de Barcelona), que se constituyó el 21 de julio de 2011 y asume las competencias por sucesión administrativa universal que hasta entonces tenía la Entitat Metropolitana del Transport, y por lo tanto, es el Ente que coordina los servicios de transporte público urbano de viajeros de los municipios incluidos en su área territorial. Asimismo, el AMB tiene asignada como competencia la prestación del servicio público subterráneo de viajeros de Barcelona, sin perjuicio de las competencias de la Generalitat de Catalunya.

Dentro del ámbito de competencias en el que Transports de Barcelona, SA desarrolla su actividad cabe señalar que en el Decreto 48/1997 de 18 de febrero del Departament de Política Territorial i Obres Públiques, publicado en el Diari Oficial de la Generalitat del 25-02-1997, se aprueba la constitución del Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. La Autoritat del Transport Metropolità se constituye en fecha 19 de marzo de 1997 como un Consorcio entre la Generalitat de Catalunya, el Ayuntamiento de Barcelona y la Entitat Metropolitana del Transport (actualmente AMB) y tiene como funciones principales la planificación de las infraestructuras del transporte público, la planificación del servicio y la elaboración y aprobación de un marco tarifario común y actuar

como rótula financiera del sistema de transporte público de la región metropolitana de Barcelona, entre otras.

La oferta de Transports de Barcelona, SA está formada por la red compuesta por 101 líneas con una longitud (semisuma de los recorridos de ida y vuelta) de 829,68 kilómetros a 31-12-2018.

El 1 de octubre de 2012 se inició la implantación de la nueva red de Bus de Barcelona siguiendo criterios de facilidad de uso, eficacia y gestión eficiente de los recursos. Su implantación ha sido progresiva y se ha desarrollado en las siguientes fases o etapas:

	Líneas Verticales	Líneas Horizontales	Líneas Diagonales	Total
1 de octubre de 2012	2	2	1	5
18 de noviembre de 2013	2	3	0	5
15 de septiembre de 2014	2	1	0	3
29 de febrero de 2016	2	1	0	3
13 de noviembre de 2017	3	0	1	4
25 de junio de 2018	2	0	1	3
26 de noviembre de 2018	4	1	0	5
Total	17	8	3	28

Este otoño de 2018 se ha completado la total implantación de esta nueva red de Bus, que est  formada por 28 líneas que se complementan con la red de proximidad, las líneas interurbanas y el Bus de Barrio.

Las características principales de la nueva red son:

- Más velocidad, gracias a un conjunto de medidas que se han llevado a cabo, como carriles reservados, prioridad semafórica o paradas dobles.
- Más facilidad de uso, ya que las nuevas líneas siguen los itinerarios más directos y rectos posibles, diseñados con mayor eficiencia y lógica.
- Máxima conectividad y mejor intermodalidad, al ser una red que llega a todos los extremos de la ciudad, desde el Llobregat hasta el Bes s y desde el Litoral hasta Collserola.



- Mayor frecuencia de paso, porque los autobuses pasan más a menudo y en una franja horaria más amplia.
- Áreas de intercambio: allí donde se cruzan las líneas verticales, horizontales y diagonales, en ambos sentidos, se crean las llamadas áreas de intercambio, donde se puede enlazar de forma fácil, sencilla y cómoda, de una línea a otra.

Dicha red presta servicio a una población de 2,5 millones de habitantes, correspondiente a 11 municipios del área metropolitana.

Como servicios dirigidos básicamente al segmento de ocio y turismo se encuentran los siguientes:

- Líneas 99/100/101/90(nocturna). Se ha ofrecido durante todo el año, excepto los días de Navidad y Año Nuevo, la posibilidad de realizar un recorrido de 45 paradas y 49,01 kilómetros, alrededor de las cuales se encuentran algunos de los lugares más característicos e interesantes de Barcelona ciudad.
- Tramvia Blau. Presta sus servicios desde 1901, con un recorrido de 2 paradas y 1,28 kilómetros y disponiendo de un parque de 7 coches. Desde el día 29 de enero de 2018, se encuentra fuera de servicio debido al estudio de la renovación de sus infraestructuras.

Transports de Barcelona, SA presta, además, un conjunto de servicios especiales orientados a satisfacer demandas puntuales en la celebración de acontecimientos de carácter social, deportivo, de interés ciudadano, etc., así como substituir otras empresas de transporte, principalmente Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, cuando se produzcan anomalías de importancia en el servicio.

Conforme a su actividad, los elementos del inmovilizado material e intangible de la Sociedad no se mantienen con la finalidad de obtener un rendimiento comercial (beneficios) sino los flujos económicos sociales que generan estos activos y que benefician a la colectividad, es decir, su beneficio social o potencial de servicio.

En definitiva, la totalidad de los activos materiales e intangibles de la Sociedad son activos no generadores de flujos de efectivo, conforme a los pronunciamientos del ICAC y de la IGAE, para el tratamiento de estos tipos de activos en las empresas públicas (Orden EHA/733/2010 de 25 de marzo de 2010 por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias).

1.4 - Información sobre Empresas del Grupo

La Sociedad está integrada en el Grupo Consolidado Transportes Metropolitans de Barcelona a efectos de consolidación de cuentas anuales, con domicilio en la calle 60, nº 21-23, Sector A, Polígono Zona Franca, de la ciudad de Barcelona, que deposita sus Cuentas Anuales Consolidadas, pendientes de formulación en el Registro Mercantil de Barcelona. La dominante última de la Sociedad es el Área Metropolitana de Barcelona (AMB), con domicilio en el municipio de Barcelona. El Grupo Transportes Metropolitans de Barcelona no aplica el régimen de consolidación fiscal.

Transports de Barcelona, SA forma parte del Sector Público Metropolitano, dado que la totalidad de sus acciones son propiedad del Área Metropolitana de Barcelona, en la cual están integrados los Ayuntamientos de Badalona, Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Barcelona, Begues, Castellbisbal, Castelldefels, Cerdanyola del Vallès, Cervelló, Corbera de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, L'Hospitalet de Llobregat, Molins de Rei, Montcada i Reixac, Montgat, Pallejà, La Palma de Cervelló, El Papiol, El Prat de Llobregat, Ripollet, Sant Adrià de Besòs, Sant Andreu de la Barca, Sant Boi de Llobregat, Sant Climent de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Cervelló, Santa Coloma de Gramenet, Tiana, Torrelles de Llobregat i Viladecans.

Transports de Barcelona, SA presta sus servicios de transporte de viajeros de forma totalmente coordinada con Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, bajo la denominación de Transportes Metropolitans de Barcelona (TMB). La primera para el transporte de superficie y la segunda para el transporte subterráneo, siendo común la dirección y la gestión del negocio.



Las sociedades Projectes i Serveis de Mobilitat, SA y Transports Metropolitans de Barcelona, SL también forman parte del Grupo TMB, en el cual Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA es la Sociedad que formula las Cuentas Anuales Consolidadas, por los siguientes motivos:

- a) La estrategia del transporte del Grupo se articula sobre Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.
- b) La actividad de Transports de Barcelona, SA es complementaria a la de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA., que también forma parte del Sector Público Metropolità (100% AMB).
- c) Adicionalmente tanto el número de viajeros transportados, como la cifra de negocio y el valor de los activos inmovilizados en explotación lo confirman.

1.5 – Moneda funcional y de presentación

La memoria de las Cuentas Anuales de la Sociedad se presenta en miles de euros y los estados financieros se presentan en euros. El euro es la moneda funcional y de presentación de la Sociedad.

NOTA 2 - BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES

2.1 - Imagen fiel

Las Cuentas Anuales adjuntas han sido preparadas a partir de los registros contables de la Sociedad y se presentan de acuerdo con la legislación mercantil vigente y con las normas y principios establecidos en el Plan General de Contabilidad aprobado por el RD 1514/2007 y sus posteriores modificaciones, con el objetivo de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la



situación financiera, de los resultados de sus operaciones así como de la veracidad de los flujos incorporados en el Estado de Flujos de Efectivo.

Cabe mencionar que la cuenta de pérdidas y ganancias se presenta en un formato adaptado a las características que particularizan la Sociedad.

Estas Cuentas Anuales se someterán a la aprobación de la Junta General de Accionistas, y se estima que serán aprobadas sin ninguna modificación.

No hay ninguna disposición legal en materia contable que, teniendo un efecto significativo en las Cuentas Anuales, no se haya aplicado.

2.2 – Aspectos críticos de la valoración y la estimación de la incertidumbre

La preparación de las Cuentas Anuales requiere la realización por parte de la Dirección de la Sociedad de determinadas estimaciones contables y la consideración de determinados elementos de juicio. Éstos se evalúan continuamente y se fundamentan en la experiencia histórica y otros factores, incluyendo las expectativas de sucesos futuros, que se han considerado razonables según las circunstancias.

Si bien las estimaciones consideradas se han realizado sobre la mejor información disponible en la fecha de formulación de las presentes Cuentas Anuales, cualquier modificación en el futuro de dichas estimaciones se aplicaría de forma prospectiva desde ese momento, reconociendo el efecto del cambio en la estimación realizada en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en cuestión.

Las principales estimaciones y juicios considerados en la elaboración de las Cuentas Anuales son los siguientes:

- Vidas útiles de los elementos del inmovilizado material (notas 4.2 y 5).
- Valores razonables de los instrumentos financieros no cotizados (notas 4.4 y 8).



- Las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los compromisos por pensiones (nota 4.11 i 14).
- El cálculo de las provisiones (nota 4.9).

2.3 – Comparación de la información

Las Cuentas Anuales del presente ejercicio han sido formuladas utilizando los mismos criterios de presentación y clasificación de la información que en el ejercicio anterior, presentándose el balance tal y como indica el Plan General de Contabilidad, aprobado por el RD 1514/2007, de 16 de noviembre de 2007 y la cuenta de pérdidas y ganancias en un formato acorde con las características que particularizan la Sociedad.

NOTA 3 - APLICACIÓN DE RESULTADOS

En fecha 12 de diciembre de 2018 se ha firmado el Contrato Programa para la financiación del transporte regular de viajeros de TMB del ejercicio 2018, entre la Autoritat del Transport Metropolità -ATM- (Consortio en el que están integradas la Generalitat de Catalunya, el Ayuntamiento de Barcelona y el AMB), Transports de Barcelona, SA y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA (TMB).

Este Contrato Programa se basa en el Pacte Metropolità del Transport firmado por las Administraciones Consorciadas el 6 de marzo de 2014 y el Plan Marco aprobado por el Consejo Metropolitano de la ATM en la misma fecha, así como en el Plan cuatrienal de financiación 2014-2017 entre las Administraciones Consorciadas y la ATM firmado el 5 de noviembre de 2014, que tenía como objetivo refinanciar el endeudamiento del sistema en el período 2014-2031.



Este Contrato Programa establece las necesidades corrientes del ejercicio 2018, así como las del saneamiento financiero a financiar hasta el 20 de diciembre de 2031.

En los Contratos Programa se recogen las subvenciones necesarias para cubrir todas las necesidades a nivel de TMB (nota 7). Estas subvenciones tienen como objetivo, entre otros, garantizar el equilibrio de las Cuentas Anuales de TMB (resultado del ejercicio).

Tal y como se indica en la nota 7 de Entidades Públicas se ha contabilizado como subvención al servicio la diferencia entre los ingresos y gastos al objeto de cubrir la cuenta de pérdidas y ganancias, por lo que el resultado del ejercicio 2018 es cero.

NOTA 4 - NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

Las principales normas de registro y valoración utilizadas por la Sociedad en la elaboración de las presentes Cuentas Anuales, han sido las siguientes:

4.1 - Inmovilizado intangible

Aplicaciones informáticas: Figuran valoradas por su coste de adquisición minoradas por la amortización acumulada. Se amortizan linealmente en un plazo de cinco años.

Los gastos de mantenimiento se cargan directamente a la cuenta de pérdidas y ganancias.



4.2 - Inmovilizado material

El inmovilizado material se valora a coste de adquisición, ajustado por las actualizaciones de valor practicadas al amparo de la legislación vigente en su momento (Ley 76/1961, Ley 74/1980, Ley 9/1983), y minorado por la amortización acumulada y, si procediera, por las pérdidas estimadas por deterioro que resultaran de comparar el valor neto contable con su valor en uso. Este valor en uso se calcula para los activos no generadores de flujos de efectivo como su valor actual considerando su potencial de servicio en el momento del análisis, determinado por referencia al coste de reposición depreciado del activo.

Las reparaciones que no signifiquen una ampliación de la vida útil y los gastos de mantenimiento se cargan directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los costes de ampliación o mejora que dan lugar a un aumento de la duración de los bienes son objeto de capitalización. Los anticipos derivados de los contratos de leasing de los autobuses, pagados a las entidades firmantes, están clasificados como inmovilizaciones materiales en curso.

La amortización se calcula por el método lineal según la vida útil y los coeficientes resultantes se encuentran dentro del intervalo de los autorizados por la normativa del Impuesto sobre Sociedades.

Las dotaciones a la amortización se practican a partir del momento en que los elementos se incorporan al activo.

Los coeficientes aplicados en el año 2018 y 2017 son los que resultan de tomar los períodos de amortización que a continuación se detallan:

	<u>Años</u>
- Edificios y otras construcciones	50
- Maquinaria e instalaciones	12,5
- Utillaje	5
- Elementos de transporte	
Autobuses: estándar, articulados y midi	12
Mini autobuses	10
Flota Auxiliar	7
- Mobiliario y enseres	10
- Equipos para procesos de información	4

4.3 – Arrendamientos

Los arrendamientos se clasifican como arrendamientos financieros siempre que de las condiciones de los mismos se deduzca que se transfieren al arrendatario substancialmente los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo objeto del contrato. Los otros arrendamientos se clasifican como operativos.

Arrendamientos financieros

En las operaciones de arrendamiento financiero en que la Sociedad actúa como arrendataria, se presenta el coste de los activos arrendados en el balance de situación según la naturaleza del bien objeto del contrato y, simultáneamente, un pasivo por el mismo importe. Este importe es el menor entre el valor razonable del bien arrendado y el valor actual al inicio del arrendamiento de las cantidades mínimas acordadas, incluida la opción de compra, cuando no existan dudas de su ejercicio. No se incluyen en el cálculo las cuotas de carácter contingente, los costes de los servicios y los impuestos repercutibles al arrendador. La carga financiera total del contrato se imputa en la cuenta de pérdidas y ganancias en el ejercicio que se devenga aplicando el método del tipo de interés efectivo. Las cuotas de carácter contingente se reconocen como gasto del ejercicio en que se incurrir.



Los activos registrados por este tipo de operaciones se amortizan con criterios similares a los aplicados al conjunto de los activos materiales, atendiendo a su naturaleza.

Arrendamientos operativos

Los gastos derivados de los acuerdos de arrendamientos operativos se cargan en la cuenta de pérdidas y ganancias en el ejercicio que se devengan.

Cualquier cobro y pago que se pueda efectuar al contratar un arrendamiento operativo, se trata como un cobro o pago anticipado que se imputa a resultados en el transcurso del período de arrendamiento, a medida que se cedan o reciban los beneficios del activo arrendado.

La información relativa a los arrendamientos financieros mantenidos por la Sociedad se detalla en las notas 5.7 y 8.

La Sociedad no tiene concertado ningún arrendamiento operativo de importe significativo al cierre del ejercicio 2018 a excepción del que se menciona en la nota 6.2.

4.4 - Instrumentos financieros

a) Criterios utilizados para la calificación y valoración de las diferentes categorías de activos financieros y pasivos financieros

De forma general, en el balance adjunto se clasifican como corrientes los activos y pasivos con vencimiento igual o inferior al año, y como no corrientes si su vencimiento supera dicho período.

La Sociedad clasifica los instrumentos financieros en las diferentes categorías atendiendo a las características y las intenciones de la Dirección en el momento de su reconocimiento inicial.

Activos financieros

- Préstamos y partidas a cobrar

Son aquellos activos financieros que se originan por la venta de bienes y la prestación de servicios por operaciones de tráfico de la Sociedad. También se incluyen en esta categoría los créditos por operaciones no comerciales que se definen como aquellos activos financieros que, no siendo instrumentos de patrimonio ni derivados, no tienen origen comercial, sus cobros son fijos o determinables y no cotizan en un mercado activo.

Se registran inicialmente al valor razonable de la contraprestación entregada incluidos los gastos de transacción que le sean directamente imputables. Posteriormente se valoran por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias aplicando el método del tipo de interés efectivo.

A pesar de todo, aquellos créditos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tengan un tipo de interés contractual, así como los anticipos y créditos al personal y los saldos con entidades públicas, cuyos importes se prevé recibir en el corto plazo, se valoran a valor nominal, tanto en la valoración inicial como en la valoración posterior, cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no sea significativo.

Al menos al cierre de cada ejercicio se efectúan las oportunas correcciones valorativas necesarias por deterioro de valor si existe evidencia de que no se cobrarán todos los importes consignados, reconociendo las correcciones de valor y sus posibles reversiones en la cuenta de pérdidas y ganancias. El importe de la provisión es la diferencia entre el valor contable del activo y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados al tipo de interés efectivo.





- Inversiones en el patrimonio de empresas del Grupo, multigrupo y asociadas.

Incluyen las inversiones en capital en las mencionadas empresas.

Después de su reconocimiento inicial se valoran por su coste, menos las oportunas correcciones valorativas acumuladas por deterioro.

- Activos financieros mantenidos para negociar y otros activos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias

Están incluidos en esta categoría aquellos activos que se adquieran con el propósito de proceder a su venta en el corto plazo o formen parte de una cartera instrumentada para obtener ganancias a corto plazo, así como los activos financieros que designe la Sociedad en el momento de su reconocimiento inicial en esta categoría por resultar en una información más relevante. Se incluye en esta categoría la cartera de valores de los fondos de Contrato Programa recibidos para financiar los gastos por pensiones que se devenguen a partir del año 2013 y la materialización de provisiones.

Estos activos se valoran, tanto en el momento inicial como en las valoraciones posteriores a valor razonable, imputando las diferencias que se produzcan en la cuenta de pérdidas y ganancias.

- Activos financieros disponibles para la venta

En esta categoría se incluyen los valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio que no se clasifican en ninguna de las categorías anteriores. Se incluyen en los activos no corrientes a no ser que se quieran vender en el corto plazo.

Se valoran, tanto en el momento inicial como en las valoraciones posteriores, a valor razonable registrando los cambios que se produzcan directamente en el patrimonio neto hasta que el activo se venda y deteriore, momento en el cual las pérdidas y



ganancias acumuladas en el patrimonio neto se imputan en la cuenta de pérdidas y ganancias, siempre que sea posible determinar dicho valor razonable. En caso que no sea posible, se registran por su coste menos las pérdidas por deterioro de valor.

En el caso de instrumentos de patrimonio que se valoren a coste, dado que no es posible determinar su valor razonable, la corrección de valor se realiza como si fuesen inversiones en el patrimonio de empresas del Grupo, multigrupo y asociadas.

Pasivos financieros

- Débitos y partidas a pagar

Son aquellos débitos y partidas a pagar que tiene la Sociedad tanto con origen financiero como comercial y que no son considerados instrumentos financieros derivados.

Se registran inicialmente por su valor razonable que se corresponde al efectivo recibido neto de los costes de transacción. Posteriormente estas obligaciones se valoran a coste amortizado, utilizando el tipo de interés efectivo.

A pesar de todo, aquellos débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tengan un tipo de interés contractual, así como otras cuentas a pagar no comerciales, cuyos importes se prevé liquidar en el corto plazo, se valoran a valor nominal, tanto en la valoración inicial como en la valoración posterior, cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no sea significativo.





- Pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias

Están incluidos en esta categoría aquellos pasivos financieros que designa la Sociedad en el momento de su reconocimiento inicial en esta categoría por resultar en una información más relevante. Se incluyen las partidas cubiertas con coberturas de valor razonable.

Estos pasivos se valoran, tanto en el momento inicial como en las valoraciones posteriores a valor razonable, imputando las diferencias que se produzcan en la cuenta de pérdidas y ganancias.

b) Criterios utilizados para el registro de la baja de activos financieros y pasivos financieros

La Sociedad registra la baja de un activo financiero cuando se ha extinguido o se han cedido los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, siendo necesario que se hayan transferido de forma substancial los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad, que en el caso concreto de cuentas a cobrar se sobreentiende que este hecho se produce en general si se han transmitido los riesgos de insolvencia y de mora.

De forma similar, la baja de un pasivo financiero se reconocerá cuando la obligación se haya extinguido.

c) Criterios utilizados en la determinación de los ingresos o gastos procedentes de las diferentes categorías de instrumentos financieros

Tanto los ingresos por intereses de activos financieros como los gastos financieros, cuando no son objeto de capitalización como mayor coste del inmovilizado asociado, son reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias atendiendo a su devengo como ingresos o gastos, respectivamente.

d) Derivados financieros y coberturas contables

Los derivados financieros se valoran, tanto en el momento inicial como en valoraciones posteriores, por su valor razonable. El método para reconocer las pérdidas y ganancias resultantes, depende de si el derivado se ha designado como instrumento de cobertura o no y, en todo caso, del tipo de cobertura. La Sociedad designa determinados derivados como:

- Coberturas de valor razonable

Los cambios en su valor razonable se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias, junto con cualquier cambio en el valor razonable del activo o pasivo cubierto que sea atribuido al riesgo cubierto.

- Coberturas de flujos de efectivo

La parte efectiva de los cambios en su valor razonable (que en el futuro nos servirán para cubrir flujos de efectivo de la partida cubierta) se registran transitoriamente en el patrimonio neto. Su imputación en la cuenta de pérdidas y ganancias se realiza en los ejercicios en los que la operación cubierta prevista afecte al resultado. La pérdida o ganancia atribuible a la parte no efectiva se reconoce inmediatamente en pérdidas y ganancias.

El valor razonable de los diferentes instrumentos financieros derivados se calcula mediante los siguientes procedimientos:

- Para los derivados cotizados, su cotización al cierre del ejercicio.
- En caso de derivados no negociables, la Sociedad utiliza el descuento de flujos de caja esperados, y se basa en las condiciones del mercado, tanto de contado como de futuros, a la fecha de cierre del ejercicio.



4.5 – Existencias

Las existencias, que corresponden a materiales para el consumo y reposición, están valoradas a precio medio ponderado de adquisición corregidas por la correspondiente provisión por deterioro, si es necesario.

En el transcurso del ejercicio se han aplicado 23 miles euros de correcciones por deterioro, quedando un saldo a 31 de diciembre de 2018 de 243 miles de euros. En el ejercicio 2017 se aplicaron 226 miles de euros por dicho concepto.

4.6 – Transacciones en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se convierten en la moneda funcional de la Sociedad (euro) utilizando los tipos de cambio vigentes en la fecha de la transacción. Las pérdidas y ganancias en moneda extranjera que resulten de la liquidación de estas transacciones y de la conversión a los tipos de cambio de cierre de los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

4.7 – Impuestos sobre Beneficios

La Sociedad está sujeta al Impuesto sobre Beneficios con bonificación del 99% sobre la cuota líquida positiva. La Sociedad sigue el criterio de no activar los créditos fiscales derivados de las bases imponibles negativas y de los incentivos pendientes de deducción y de no aplicar diferencias temporarias dada su bonificación fiscal.



4.8 – Ingresos y gastos

Los ingresos se registran, conforme al principio de devengo y el de correlación entre ingresos y gastos, por el valor razonable de la contraprestación recibida o a recibir por la venta de bienes y servicios en el curso ordinario de las actividades de la Sociedad, descontando las devoluciones, rebajas, descuentos y el impuesto sobre el valor añadido.

La Sociedad reconoce los ingresos cuando el importe de los mismos se puede valorar con fiabilidad, es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la Sociedad y se cumplan las condiciones específicas para cada una de las actividades.

Los gastos se reconocen en función del criterio de devengo.

4.9 – Provisiones y contingencias

Tienen por objeto hacer frente a responsabilidades probables o ciertas, procedentes de litigios en curso y obligaciones pendientes, de cuantías indeterminadas. Las estimaciones de los importes de las provisiones se han hecho considerando las posibilidades de resolución de cada uno de los litigios.

Las provisiones se reconocen cuando la Sociedad tiene una obligación presente, ya sea legal o implícita, como resultado de sucesos pasados, es probable que sea necesaria una salida de recursos para liquidar la obligación y el importe se pueda estimar de forma fiable.

Las provisiones se valoran por el valor actual de los desembolsos que se espera serán necesarios para liquidar la obligación utilizando un tipo antes de impuestos que refleje las evaluaciones del mercado actual del valor temporal del dinero y los riesgos específicos de la obligación. Los ajustes en la provisión con motivo de su actualización se reconocen como un gasto financiero conforme se devengan.



Las provisiones con vencimiento inferior o superior a un año, con un efecto financiero no significativo, no se descuentan.

Cuando se espera que parte del desembolso necesario para liquidar la provisión sea reembolsado por un tercero, el reembolso se reconoce como un activo independiente, siempre que sea prácticamente segura su recepción.

Por su parte, se consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que sucedan o no uno o más hechos futuros independientes de la voluntad de la Sociedad. Estos pasivos contingentes no son objeto de registro contable y se presenta un detalle en la memoria.

4.10 – Elementos patrimoniales de naturaleza medioambiental

Los gastos derivados de las actuaciones empresariales que tienen por objeto la protección y mejora del medio ambiente se contabilizan, si procede, como gastos del ejercicio en el que se incurren. A pesar de esto, si suponen inversiones como consecuencia de actuaciones para minimizar el impacto medioambiental y la protección y mejora del medio ambiente, se contabilizan como mayor valor del inmovilizado.

No se ha considerado ninguna dotación para riesgos y gastos de carácter medioambiental dado que no existen contingencias relacionadas con la protección del medio ambiente.

4.11 – Compromisos por pensiones

Los compromisos por pensiones de la Sociedad así como sus criterios de registro y valoración se detallan en la nota 14. Por aplicación de las Leyes de Presupuestos Generales del Estado para los años 2017 y 2018, la Sociedad no ha realizado aportaciones corrientes por jubilación en los ejercicios 2017 ni 2018.



4.12 – Subvenciones, donaciones y legados

Las subvenciones que tengan carácter de reintegrables se registran como pasivos hasta cumplir las condiciones para considerarse no reintegrables, mientras que las subvenciones no reintegrables se registran como ingresos directamente imputados al patrimonio neto y se reconocen como ingresos sobre una base sistemática y racional de forma correlacionada con los gastos derivados de la subvención.

A dichos efectos, una subvención se considera no reintegrable cuando existe un acuerdo individualizado de concesión de la subvención, se han cumplido todas las condiciones establecidas para su concesión y no existen dudas razonables de lo que se cobrará.

Las subvenciones de carácter monetario se valoran por el valor razonable del importe concedido referido al momento de su reconocimiento.

Las subvenciones no reintegrables relacionadas con la adquisición de inmovilizado material se imputan como ingresos del ejercicio en proporción a la amortización de los correspondientes activos o, si es el caso, cuando se produzca su alienación, corrección valorativa por deterioro o baja en el balance.

Por otro lado, las subvenciones no reintegrables relacionadas con gastos específicos se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias en el mismo ejercicio en que se devenguen los correspondientes gastos.

4.13 – Criterios utilizados en transacciones entre partes vinculadas

Las operaciones entre empresas del Grupo y vinculadas se realizan a valor de mercado.





4.14 – Entidades Públicas

Incluye los importes a cobrar de Entidades Públicas a corto y largo plazo, derivados de los diferentes compromisos de financiación asumidos en el Contrato Programa 2018 y anteriores, por la Administración General del Estado (hasta el Contrato Programa 2013) y las Administraciones Consorciadas (Generalitat de Catalunya, Ayuntamiento de Barcelona y AMB) que integran la Autoritat del Transport Metropolità, (ver nota 7).

Se recogen también en este apartado otras deudas por subvenciones especiales y operaciones comerciales.

NOTA 5 - INMOVILIZADO MATERIAL

5.1 – Estado de movimientos del inmovilizado material

Los movimientos registrados por las cuentas, en miles de euros, que integran el epígrafe de inmovilizaciones materiales han sido los siguientes:

	Terrenos y Construcciones		Instalaciones Técnicas y otro inmovilizado material				Inmovilizado en curso y anticipos	Total
	Terrenos y bienes naturales	Edificios y Construcciones	Maquinaria Inst. y utillaje	Mobiliario y enseres	Elementos de transporte	Otros inmovilizados		
SALDO INICIAL BRUTO, EJERCICIO 2017	21.929	91.479	73.979	2.860	328.443	5.404	18.057	542.151
(+) Adquisiciones	0	187	1.771	53	25.285	853	5.288	33.437
(-) Bajas	0	16	235	0	5.524	0	0	5.775
(+/-) Traspasos entre partidas	0	148	551	0	23	61	-1.183	-400
SALDO FINAL BRUTO, EJERCICIO 2017	21.929	91.798	76.066	2.913	348.227	6.318	22.162	569.413
SALDO INICIAL BRUTO, EJERCICIO 2018	21.929	91.798	76.066	2.913	348.227	6.318	22.162	569.413
(+) Adquisiciones	0	75	1.154	45	40.147	126	16.212	57.762
(-) Bajas	200	0	1.138	195	13.374	9	0	14.916
(+/-) Traspasos entre partidas	0	535	1.182	0	1.183	58	-3.236	-278
SALDO FINAL BRUTO, EJERCICIO 2018	21.729	92.408	77.264	2.763	376.183	6.496	35.138	611.981
AMORT. ACUM., SALDO INICIAL EJERCICIO 2017	0	36.703	55.016	2.151	223.888	4.688	0	322.446
(+) Dotación a la amortización del ejercicio	0	2.383	3.663	184	19.508	303	0	26.031
(+) Aumentos por adquisiciones o traspasos	0	0	-8	0	0	8	0	0
(-) Disminuc. por salidas, bajas, reduct. o trasp.	0	6	235	0	5.524	0	0	5.765
SALDO FINAL BRUTO, EJERCICIO 2017	0	39.080	58.426	2.335	237.872	4.999	0	342.712
AMORT. ACUM., SALDO INICIAL EJERCICIO 2018	0	39.080	58.426	2.335	237.872	4.999	0	342.712
(+) Dotación a la amortización del ejercicio	0	2.331	4.135	140	20.426	468	0	27.500
(+) Aumentos por adquisiciones o traspasos	0	0	-1.138	-195	-13.374	-9	0	-14.716
(-) Disminuc. por salidas, bajas, reduct. o trasp.	0	0	0	0	0	0	0	0
SALDO FINAL BRUTO, EJERCICIO 2018	0	41.411	61.423	2.280	244.924	5.468	0	355.496
V. NETO CONT., SALDO FINAL EJERCICIO 2018	21.729	50.997	15.841	483	131.259	1.036	35.138	258.485

5.2 – Inversiones del año

Las inversiones de los ejercicios 2018 y 2017, en miles de euros, han sido las siguientes:

(Miles de euros)	Año 2018
Autobuses	48.459
Cocheras	4.192
Recarga eléctrica	1.631
Red embarcada bus	866
Centro médico (Colaborador-INSS)	618
Centre médico (Prevención-Contingencias comunes)	246
Sviv	320
Cogeneración energía	281
Localización/señalización para invidentes	279
Equipos informáticos	223
Sistemas seguridad y protección contra incendios	121
Transporte interno	72
Climatización	52
Plataformas y equipos elevadores	52
Vehículos mantenimiento	49
Sistemas de voz y datos	41
Instalaciones de agua y depuradoras	26
Maquinaria y equipos de mantenimiento	21
Proyecto ZEUS	12
Varios	201
Total	57.762

A efectos del Contrato Programa, las inversiones, considerando las correspondientes a inmovilizado intangible, han sido de 58.515 miles de euros.

(Miles de euros)	Año 2017
Autobuses	26.661
Cocheras	2.890
Equipos informáticos	850
Sistemas de voz y datos	487
Recarga eléctrica en la calle	400
Sivv recambios	345
Subcentral Tramvia Blau	255
Maquinaria y equipos de mantenimiento	202
Wifi ciudadano	184
Vehículos mantenimiento	174
Máquinas autoliquidadoras	174
Climatización	167
Sistemas seguridad y protección contra incendios	135
Plataformas y equipos elevadores	77
Instalaciones de agua y depuradoras	43
Transporte interno	38
Convenio de Horta	13
Proyecto ZEUS	10
Mejora energética	4
Varios	328
Total	33.437

5.3 – Vida útil

La amortización se calcula por el método lineal según la vida útil y los coeficientes resultantes se encuentran dentro del intervalo de los establecidos por la normativa del Impuesto sobre Sociedades (ver nota 4.2).

5.4 – Bienes totalmente amortizados

Al cierre de los ejercicios 2018 y 2017, las cuentas de inmovilizado incluyen bienes totalmente amortizados en uso, con el siguiente detalle en miles de euros:



(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
Construcciones	11.935	11.449
Resto de inmovilizado material:		
- Maquinaria	41.708	37.314
- Mobiliario	1.491	1.327
- Equipos para procesos de información	3.940	3.791
- Elementos de transporte	140.119	114.627
- Recambios	314	271
Total resto de inmovilizado material	187.572	157.330
Total inmovilizado material	199.507	168.779

5.5 – Subvenciones recibidas

Las subvenciones recibidas relacionadas con el inmovilizado material, así como el importe de los activos relacionados, se muestran a continuación, en miles de euros:

Año 2018 (Miles de euros)	Subvenciones recibidas	Coste de los activos relacionados	Valor neto contable
Subvención Inserso	4.134	148.208	2.419
Subvención medio ambiente reducción emisiones NOx	72	1.080	142
Subvención Integración tarifaria	5.208	5.206	0
Subvención Institut Català d'Energia	216	3.474	750
Subvención Gas Natural por reducción emisiones	11.866	90.051	37.797
Subvención IDAE transformación buses diesel-híbridos	3.516	8.361	645
Subvención IDAE compra buses híbridos	931	6.093	2.764
Subvención Proyecto Scada	58	224	109
Subvención ACCIO transformación buses gas-híbridos	127	677	90
Subvención Wifi Ciudadano	1.967	2.161	789
Subvención Distribuidora Automática	60	60	42
Subvención Vehículos Eléctricos	44	191	146
Subvención ELENA	713	1.832	380
Ingreso en capital Colaborador INSS	618	618	618
Total	29.528	268.236	46.691

Adicionalmente se tienen que considerar las subvenciones en capital de Contrato Programa descritas en las notas 7 y 15.

Año 2017

(Miles de euros)

	Subvenciones recibidas	Coste de los activos relacionados	Valor neto contable
Subvención Insero	4.475	160.839	6.667
Subvención medio ambiente reducción emisiones NOx	72	1.080	231
Subvención Integración tarifaria	5.206	5.206	0
Subvención Institut Català d'Energia	216	3.474	1.040
Subvención Gas Natural por reducción emisiones	11.390	72.718	26.089
Subvención IDAE transformación buses diesel-híbridos	3.516	8.361	1.554
Subvención IDAE compra buses híbridos	931	6.093	3.272
Subvención Proyecto Scada	58	224	126
Subvención ACCIO transformación buses gas-híbridos	127	677	188
Subvención Wifi Ciudadano	1.967	2.161	1.329
Subvención Distribuidora Automática	60	60	48
Subvención Vehículos Eléctricos	44	189	171
Subvención ELENA	713	1.832	612
Total	28.775	262.914	41.327

Adicionalmente se tienen que considerar las subvenciones en capital de Contrato Programa descritas en las notas 7 y 15.

5.6 – Seguros

Es política de la Sociedad contratar todas las pólizas de seguros que se estimen necesarias para dar cobertura a los posibles riesgos que pudiesen afectar a los elementos del inmovilizado material.

5.7 – Bienes financiados en régimen de leasing financiero

La información relativa a los bienes financiados con leasing, en miles de euros, figura a continuación (nota 8.1.2):





Año 2018				PRINCIPAL				Valor residual
Fecha del Contrato	Importe total del Contrato	Coste de los bienes en origen	Fecha finalización contratos	Cuotas años anteriores	Cuotas año 2018	Cuotas pdtes.pago a 31-12-2018	Principal más int. pdtes. de pago 31-12-18	
13/09/2005	4.042	4.042	02/04/2019	3.643	359	40	40	40
20/09/2005	3.268	3.268	08/04/2019	2.863	372	33	33	33
24/04/2007	5.477	5.477	13/02/2021	4.089	443	945	948	55
20/12/2007	1.658	1.658	08/11/2018	1.544	114	-	-	17
18/06/2008	786	786	28/01/2019	687	91	8	8	8
19/06/2008	1.251	1.251	29/12/2018	1.171	80	-	-	17
19/06/2008	9.997	9.997	15/10/2020	7.465	934	1.598	1.694	100
19/06/2008	1.707	1.707	27/08/2021	1.124	151	432	471	17
18/06/2008	9.924	9.924	28/07/2021	6.526	878	2.520	2.747	99
18/06/2008	5.342	5.342	29/07/2019	4.373	603	366	378	53
19/06/2008	4.974	4.974	09/04/2019	4.344	580	50	50	50
18/06/2008	4.309	4.309	28/04/2023	2.473	343	1.493	1.567	43
18/06/2008	2.565	2.565	07/04/2023	1.472	205	888	932	26
28/04/2010	733	733	13/01/2023	419	59	255	269	7
22/04/2010	2.837	2.837	28/04/2023	1.621	227	989	1.042	28
14/04/2010	5.812	5.612	28/04/2023	3.220	448	1.944	2.040	56
22/04/2010	5.258	5.258	25/08/2023	2.802	416	2.040	2.160	53
08/04/2010	2.579	2.579	28/04/2023	1.475	207	897	945	26
31/05/2010	2.304	2.304	09/04/2024	1.120	180	1.004	1.090	23
22/04/2010	2.755	2.755	03/07/2024	1.234	212	1.309	1.431	28
26/04/2011	4.014	4.014	04/10/2024	1.799	307	1.908	2.085	40
26/04/2011	3.348	3.348	19/08/2024	1.500	257	1.591	1.739	33
26/04/2011	2.419	2.419	29/05/2025	993	183	1.243	1.368	24
26/04/2011	3.654	3.654	30/04/2024	1.748	284	1.622	1.794	37
28/04/2011	1.425	1.425	28/05/2024	681	111	633	700	14
08/05/2013	1.609	1.609	28/08/2025	454	110	1.045	1.350	93
10/05/2013	3.396	3.396	13/02/2024	1.965	536	895	1.060	80
10/05/2013	1.621	1.621	28/02/2026	420	107	1.094	1.456	17
08/05/2015	5.716	5.716	02/04/2026	1.322	508	3.888	4.173	57
08/05/2015	3.095	3.095	01/03/2028	621	226	2.248	2.432	31
08/05/2015	664	664	12/02/2028	134	48	482	517	7
04/05/2015	4.564	4.564	30/03/2028	926	344	3.294	3.457	46
04/05/2015	2.282	2.282	14/04/2026	528	203	1.551	1.666	23
25/05/2016	5.065	5.065	08/02/2029	626	359	4.080	4.435	152
10/05/2016	3.438	3.438	13/03/2027	496	304	2.638	2.812	34
10/05/2016	11.497	11.497	09/03/2029	1.478	839	9.180	9.878	115
25/05/2016	7.145	7.145	19/03/2029	918	534	5.693	5.985	71
25/05/2016	3.498	3.498	29/03/2029	449	260	2.789	2.955	36
30/03/2017	16.668	16.668	25/04/2030	833	1307	14.528	15.044	167
30/03/2017	3.415	3.415	30/03/2029	171	0	3.244	3.402	34
06/04/2017	4.084	4.084	06/04/2029	204	0	3.880	4.060	41
06/04/2017	8.330	8.330	06/04/2029	417	0	7.913	8.286	82
26/07/2017	3.560	1.380	26/07/2029	0	178	1.202	1.256	36
26/07/2017	2.116	1.410	26/07/2029	0	106	1.304	1.345	21
08/11/2017	4.646	4.646	26/07/2030	0	419	4.227	4.343	46
08/11/2017	4.389	4.389	26/07/2030	0	396	3.993	4.102	44
10/11/2017	3.538	3.538	26/07/2030	0	319	3.219	3.475	35
10/11/2017	3.538	3.538	26/07/2030	0	324	3.214	3.475	35
19/03/2018	16.148	11.764	19/03/2030	0	807	10.957	11.441	161
19/03/2018	3.460	3.460	26/01/2031	0	173	3.287	3.384	35
19/03/2018	2.301	2.301	26/07/2029	0	115	2.186	2.214	23
	222.021	214.751		72.348	16.566	125.837	133.544	2.446

(1)

(2)

(3)

(4)(7)

(5)

(6)

(1) Importe total de los contratos firmados con los proveedores. Incluye valor residual.

(2) Coste de los bienes en origen (importe dispuesto).

(3) Cuotas de principal satisfechas en los años 2001 a 2017.

(4) Cuotas de principal satisfechas en el año 2018.

(5) Cuotas de principal pendientes de pago a 31 de diciembre de 2018. Incluye valor residual.

(6) Cuotas totales (principal más intereses, más valor residual), pendientes de pago a 31 de diciembre de 2018.

En el pasivo de la Empresa se incluyen las cuotas de principal pendientes de pago a 31 de diciembre de 2018, incluido valor residual.

(7) Incluye cuotas correspondientes al 5% a cuenta del importe total de los contratos firmados que ha sido satisfecho en el ejercicio 2018.



Año 2017				PRINCIPAL				Valor residual
Fecha del Contrato	Importe total del Contrato	Coste de los bienes en origen	Fecha finalización contratos	Cuotas años anteriores	Cuotas año 2017	Cuotas pdtes.pago a 31-12-2017	Principal más int. pdtes. de pago 31-12-17	
LEASINGS								
14/09/2005	3.077	3.077	02/04/2017	3.046	31	-	-	31
13/09/2005	4.042	4.042	02/04/2019	3.294	350	399	407	40
13/09/2005	7.183	7.183	02/04/2017	7.111	72	-	-	72
20/09/2005	8.030	8.030	02/04/2017	7.950	80	-	-	80
20/09/2005	1.655	1.655	15/10/2017	1.546	109	-	-	17
20/09/2005	3.268	3.268	08/04/2019	2.508	355	405	423	33
24/04/2007	5.477	5.477	13/02/2021	3.648	442	1.388	1.395	55
20/12/2007	1.658	1.658	08/11/2018	1.357	187	114	117	17
18/06/2008	786	786	28/01/2019	600	87	99	104	8
19/06/2008	1.251	1.251	29/12/2018	1.050	122	79	81	17
19/06/2008	9.997	9.997	15/10/2020	6.582	883	2.532	2.757	100
19/06/2008	1.707	1.707	27/08/2021	981	143	583	652	17
18/06/2008	9.924	9.924	28/07/2021	5.696	830	3.398	3.807	99
18/06/2008	5.342	5.342	29/07/2019	3.802	570	970	1.028	53
19/06/2008	4.974	4.974	09/04/2019	3.795	549	630	660	50
18/06/2008	4.309	4.309	28/04/2023	2.136	337	1.837	1.948	43
18/06/2008	2.565	2.565	07/04/2023	1.271	200	1.093	1.159	26
28/04/2010	733	733	13/01/2023	362	57	313	335	7
22/04/2010	2.837	2.837	28/04/2023	1.400	222	1.215	1.296	28
14/04/2010	5.612	5.612	28/04/2023	2.782	438	2.391	2.536	56
22/04/2010	5.258	5.258	25/08/2023	2.396	406	2.455	2.628	53
09/04/2010	2.579	2.579	28/04/2023	1.274	201	1.103	1.175	26
31/05/2010	2.304	2.304	09/04/2024	946	174	1.184	1.303	23
22/04/2010	2.755	2.755	03/07/2024	1.029	205	1.521	1.686	28
26/04/2011	4.014	4.014	04/10/2024	1.499	299	2.216	2.457	40
26/04/2011	3.348	3.348	19/08/2024	1.250	250	1.848	2.049	33
26/04/2011	2.419	2.419	29/05/2025	815	178	1.426	1.592	24
26/04/2011	3.654	3.654	30/04/2024	1.474	274	1.906	2.146	37
26/04/2011	1.425	1.425	28/05/2024	574	107	744	837	14
08/05/2013	1.609	1.609	28/08/2025	350	502	1.156	1.543	93
10/05/2013	3.396	3.396	13/02/2024	1.462	98	1.431	1.673	80
10/05/2013	1.621	1.621	28/02/2026	323	103	1.201	1.659	17
08/05/2015	5.716	5.716	02/04/2026	825	497	4.393	4.761	57
08/05/2015	3.095	3.095	01/03/2028	398	223	2.474	2.699	31
08/05/2015	664	664	12/02/2028	85	48	531	574	7
04/05/2015	4.564	4.564	30/03/2028	586	340	3.638	3.836	46
04/05/2015	2.282	2.282	14/04/2026	329	199	1.754	1.901	23
25/05/2016	5.065	5.065	08/02/2029	253	373	4.439	4.863	152
10/05/2016	3.438	3.438	13/03/2027	172	324	2.942	3.159	34
10/05/2016	11.497	11.497	09/03/2029	575	903	10.019	10.854	115
25/05/2016	7.145	7.145	19/03/2029	357	561	6.227	6.576	71
25/05/2016	3.498	3.498	29/03/2029	175	275	3.049	3.247	35
30/03/2017	16.688	12.038	25/04/2030	0	833	11.436	11.842	167
30/03/2017	3.415	3.415	30/03/2029	0	171	3.245	3.402	34
06/04/2017	4.084	1.167	06/04/2029	0	204	1.108	1.160	41
06/04/2017	8.330	8.330	06/04/2029	0	417	7.914	8.296	83
198.270 190.723				78.064	14.229	98.806	106.623	2.213
(1)	(2)		(3)	(4)(7)	(5)	(6)		

(1) Importe total de los contratos firmados con los proveedores. Incluye valor residual.

(2) Coste de los bienes en origen (importe dispuesto).

(3) Cuotas de principal satisfechas en los años 2001 a 2016.

(4) Cuotas de principal satisfechas en el año 2017.

(5) Cuotas de principal pendientes de pago a 31 de diciembre de 2017. Incluye valor residual.

(6) Cuotas totales (principal más intereses, más valor residual), pendientes de pago a 31 de diciembre de 2017.

En el pasivo de la Empresa se incluyen las cuotas de principal pendientes de pago a 31 de diciembre de 2017, incluido valor residual.

(7) Incluye cuotas correspondientes al 5% a cuenta del importe total de los contratos firmados que ha sido satisfecho en el ejercicio 2017.



5.8 – Cochera Triangle Ferroviari

En fecha 21 de enero de 2002 se puso en servicio la nueva cochera de autobuses del Triangle Ferroviari. Una de las peculiaridades de esta cochera es que, además de estar situada encima de una cochera de Metro, que en su día fue construida por la Generalitat de Catalunya y cedida para su explotación, está por debajo del nivel de las calles de los alrededores y, por este motivo, los responsables urbanísticos pidieron la posibilidad de cubrir la cochera con una losa que permitiera dar continuidad a la trama urbana y de edificación de la zona. Transports de Barcelona se hizo cargo de las obras. La zona afectada, cuya propiedad corresponde también parcialmente a Adif, a la Generalitat de Catalunya y al Ayuntamiento de Barcelona, está incluida dentro del proyecto de reparcelación del polígono de actuación urbanístico del Pla de Millora Urbana del sector Triangle Ferroviari, publicado en el boletín oficial de la provincia de Barcelona, aprobado en fecha 12 de marzo de 2008 y pendiente de liquidación. Del total de obra en curso registrado, 17.260 miles de euros registrados en el año 2011, se activó un importe de 3.465 miles de euros como mayor coste de la cochera, por ser la inversión correspondiente a la cubierta del depósito de autobuses, quedando por tanto, a favor de Transports de Barcelona, SA a 31 de diciembre de 2018, un importe de gastos de urbanización en curso registrados y anticipados por Transports de Barcelona, SA de 13.795 miles de euros.

5.9 – Cochera de Horta

En fecha 29 de enero de 2018 se firmó la escritura de agrupación de fincas, declaración de obra nueva y constitución de un complejo inmobiliario de carácter urbanístico.

Posteriormente, el mismo 29 de enero de 2018 se firmó la escritura que da cumplimiento al Convenio firmado en fecha 17 de mayo de 2005 entre el Ayuntamiento de Barcelona, Barcelona d'Infraestructures Municipals, SA y Transports de Barcelona, SA. En esta escritura, Transports de Barcelona, SA cede y transfiere al Ayuntamiento de Barcelona dos terrenos destinados a parque forestal, ambas superficies de 29.912 m² y de 29.146 m² respectivamente y por un valor de 200 miles de euros.



5.10 – Bajas de inmovilizado material

El resultado de los ejercicios 2018 y 2017 derivado de la alienación o disposición por otros medios de elementos del inmovilizado material, en miles de euros, es el siguiente:

Año 2018

(Miles de euros)

	Valor inventario	Importe amortizado	Ingresos	Resultado
Desguace autoliquidadoras	496	496	0	0
Desguace autobuses	8.233	8.233	0	0
Desguace cpu's embarcadas	465	465	0	0
Desguace túnel lavado autobuses	165	165	0	0
Desguace aire acondicionado	2	2	0	0
Desguace videowall	195	195	0	0
Venta de autobuses	5.105	5.105	26	26
Venta terreno	200	0	200	0
Venta carretilla elevadora	19	19	2	2
Venta vehículo	36	36	0	0
Total	14.916	14.716	228	28

Año 2017

(Miles de euros)

	Valor inventario	Importe amortizado	Ingresos	Resultado
Baja pavimento per sustitución	16	6	0	-10
Desguace autobuses	587	587	0	0
Desguace centralita incendios	21	21	0	0
Desguace columnas elevadoras	15	15	0	0
Desguace cpu's embarcadas	130	130	0	0
Desguace túnel lavado autobuses	70	70	0	0
Venta de autobuses	4.853	4.853	24	24
Venta furgonetas	42	42	1	1
Venta vehículo	41	41	2	2
Total	5.775	5.765	27	17



5.11 – Compromisos de adquisición de inmovilizado y fuentes de financiación

A 31 de diciembre de 2018 los compromisos de adquisición de inmovilizado de la Sociedad son de 41.442 miles de euros (a 31 de diciembre de 2017 eran de 46.528 miles de euros). Estas inversiones se prevén financiar, en su mayor parte, con recursos a recibir de los Contratos Programa.

En fecha 13 de diciembre de 2018 el Consejo de Administración de la ATM aprobó la renovación de la flota de autobuses 2019-2021 por 115.141 miles de euros, así como el plan de electrificación de los autobuses que supone la inversión en infraestructura eléctrica necesaria para operar con autobuses eléctricos y que la sociedad financiará con los recursos a recibir de los próximos Contratos Programa.

NOTA 6 – INMOVILIZADO INTANGIBLE

6.1 – Estado de movimientos del inmovilizado intangible

Los movimientos registrados durante los ejercicios 2018 y 2017 han sido los siguientes:



(Miles de euros)	Propiedad Industrial	Derechos de Traspaso	Aplicaciones informáticas	Total
SALDO INICIAL BRUTO, EJERCICIO 2017	6	6.500	23.672	30.178
(+) Adquisiciones	0	0	2.294	2.294
(-) Bajas	0	0	41	41
(+) Traspasos de otras partidas	0	0	400	400
SALDO FINAL BRUTO, EJERCICIO 2017	6	6.500	26.325	32.831
SALDO INICIAL BRUTO, EJERCICIO 2018	6	6.500	26.325	32.831
(+) Adquisiciones	0	0	1.370	1.370
(-) Bajas	0	0	0	0
(+) Traspasos de otras partidas	0	0	278	278
SALDO FINAL BRUTO, EJERCICIO 2018	6	6.500	27.973	34.479
AMORT.ACUMULADA, SALDO INICIAL EJERCICIO 2017	0	984	19.422	20.406
(+) Dotación a la amortización del ejercicio	1	184	1.454	1.639
(+) Aumentos por adquisiciones o traspasos	0	0	0	0
(-) Disminuciones por salidas, bajas, reducciones o traspasos	0	0	41	41
SALDO FINAL BRUTO, EJERCICIO 2017	1	1.168	20.835	22.004
Amort.acumulada, saldo inicial ejercicio 2018	1	1.168	20.835	22.004
(+) Dotación a la amortización del ejercicio	1	185	1.819	2.005
(+) Aumentos por adquisiciones o traspasos	0	0	0	0
(-) Disminuciones por salidas, bajas, reducciones o traspasos	0	0	0	0
SALDO FINAL BRUTO, EJERCICIO 2018	2	1.353	22.654	24.009
VALOR NETO CONTABLE, SALDO FINAL EJERCICIO 2018	4	5.147	5.319	10.470

6.2 – Adquisición derechos de traspaso terrenos Zona Franca para nuevos espacios para autobuses

El 22 de diciembre de 2009 se formalizó un convenio mediante el cual la Sociedad arrienda dos fincas de 21.266,32 m² y 44.965,52 m² respectivamente, hasta el año 2046 al Consorci de la Zona Franca de Barcelona para la construcción, si se tercia, de una nueva cochera, subrogándose en la posición del anterior arrendatario. Para que esta subrogación fuera efectiva, la Sociedad pagó al anterior arrendatario 6.500 miles de euros en varios plazos por la cesión de sus derechos, por diversas instalaciones y por los trabajos de desmantelamiento,



saneamiento y descontaminación a realizar. A 31 de diciembre de 2018 se había hecho efectivo la totalidad del importe.

6.3 – Bienes totalmente amortizados

El valor de los elementos del inmovilizado intangible que se encuentran totalmente amortizados en la fecha de cierre de los ejercicios y que siguen en funcionamiento presenta el siguiente detalle, en miles de euros:

(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
Aplicaciones Informáticas	18.324	17.673
Total inmovilizado intangible	18.324	17.673

6.4 – Bajas de inmovilizado intangible

No ha habido bajas de elementos del inmovilizado intangible ni resultados derivados de la alienación o disposición por otros medios de elementos del inmovilizado intangible, al largo del ejercicio 2018.

El resultado del ejercicio 2017 derivado de la alienación o disposición por otros medios de elementos de inmovilizado intangible, en miles de euros, es el siguiente:

Año 2017 (Miles de euros)	Valor inventario	Importe amortizado	Ingresos	Resultado
Traspaso a FMB 97 PinPads	41	41	0	0
Total	41	41	0	0



NOTA 7 - ENTIDADES PÚBLICAS

El marco financiero en el que se desarrolla la actividad de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y Transports de Barcelona, SA, se concreta en los Contratos Programa negociados entre las diversas Administraciones con competencias sobre el Transporte. Éstos incluyen, tanto los ingresos por ventas de títulos de transporte y otras prestaciones de servicios, como las aportaciones de las Administraciones en forma de subvenciones al servicio, dada la condición de empresas de servicio público de prestación obligatoria.

Hasta 31 de diciembre de 2017 se habían firmado Contratos Programa para los períodos 1990-1993, 1995-1997 (con regularización año 1994), 1999-2001 (con regularización año 1998), 2002-2004, 2005-2006, 2007-2008, 2009-2010, 2011-2012, 2013 y 2014-2017.

En fecha 6 de marzo de 2014 las Administraciones Consorciadas de la ATM firmaron el Pacto Metropolitano del Transporte que tiene como objetivo garantizar la financiación del transporte público gestionado por la ATM y sanear la deuda acumulada por el sistema en los últimos años. Para conseguir este objetivo se acordó un aumento de las aportaciones presupuestarias de las Administraciones Consorciadas y que, junto con la aportación de la AGE, tenían que recuperar el equilibrio entre los ingresos y costes del sistema, mediante también un conjunto de actuaciones que incidieran tanto en la gestión económica, como en los servicios o el sistema tarifario (plan de estímulo de la demanda, medidas de ahorro de los operadores, etc.). En este sentido, el Consejo de Administración de la ATM aprobó en la misma fecha el Plan Marco del Programa de Refinanciación y Saneamiento Financiero de la deuda 2014-2031, que fue ratificado posteriormente por las Administraciones Consorciadas (Generalitat de Catalunya, Ayuntamiento de Barcelona y AMB) y acordó que TMB (mediante Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA) fuera el instrumento financiero del sistema, asumiendo la totalidad de la insuficiencia de aportaciones del sistema metropolitano de transporte público que se había generado desde el año 2009.

En ejecución de este nuevo marco de financiación, la ATM y las Administraciones Consorciadas firmaron el 5 de noviembre de 2014 el Convenio de Financiación del Plan Cuatrienal 2014-2017 y el compromiso de financiación del sistema de transporte en el periodo



2014-2031, que concreta las aportaciones de las Administraciones para la financiación del transporte público regular de viajeros en el ámbito del sistema tarifario integrado de la ATM.

Atendiendo a este convenio de financiación, el incremento de necesidades de los operadores por gasto corriente derivadas de nuevos servicios futuros no considerados en el escenario del Plan Marco de Financiación 2014-2031 irán a cargo de la Administración solicitante del nuevo servicio.

En fecha 12 de diciembre de 2018 se ha firmado el Contrato Programa entre la ATM, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y Transports de Barcelona, SA para el ejercicio 2018 y en el cual se establecen las necesidades corrientes del ejercicio 2018 así como las de saneamiento financiero a subvencionar por compromisos del anterior Contrato Programa y previstos hasta el año 2031. Las subvenciones para el ejercicio en curso tienen como objetivo, entre otros, garantizar el equilibrio de las Cuentas Anuales de TMB (resultado del ejercicio). En relación a este Contrato Programa se realizará un seguimiento anual y una liquidación cuatrienal para el conjunto del período 2018-2021, según lo previsto en el Pacto 11º.

Actualmente está en proceso de redacción un nuevo Contrato Programa que incluya las necesidades del período 2019-2021, sin perjuicio de las consignaciones por parte de las diferentes Administraciones de las partidas presupuestarias previstas para el ejercicio 2019, tal y como se establece en el Contrato Programa 2018.

En la presente nota se hace una enumeración de los objetivos que persiguen los Contratos Programa, y la descripción de los principales aspectos económicos que se recogen en el Contrato Programa 2018 y el compromiso de atender el servicio de la deuda derivado del Contrato de Refinanciación y Saneamiento Financiero del Sistema de Transporte, como ejecución del Plan Marco 2014-2031.

Asimismo se señala en esta nota la deuda que el Ayuntamiento de Barcelona y el AMB tienen con las dos Sociedades por otras relaciones de carácter mercantil.



7.1 - Objetivos del Contrato Programa 2018

El objeto del Contrato Programa 2018 es el de recoger las condiciones de financiación del transporte regular de viajeros de TMB. Los objetivos son los siguientes:

- a) Definir un marco estable de financiación del servicio regular de transporte público.
- b) Definir un marco estable de gestión del endeudamiento del sistema a través de TMB, que es el instrumento para refinanciarlo, y garantizar la capacidad financiera de TMB para hacer frente a todas las obligaciones de dicho endeudamiento.
- c) Garantizar un servicio de transporte público como medio para atender las necesidades de movilidad y mejorar su nivel de eficiencia.

7.2 – Liquidación del Contrato Programa 2014-2017

La Comisión de Seguimiento del Contrato Programa 2014-2017, en su reunión del 26 de abril de 2018, aprobó la propuesta de liquidación correspondiente a los ejercicios 2014I-2017. En el cuadro siguiente se indican los importes de las necesidades por conceptos y años:



COMISIÓN DE SEGUIMIENTO CP 2014-2017

SUBVENCIONES (Miles de euros)	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Necesidades cuenta de pérdidas y ganancias (1)	203.292	192.773	188.292	208.477	792.834
Necesidades cuenta de pérdidas y ganancias por canon L9/L10 (2)	52.901	52.901	93.628	93.533	292.963
Necesidades cuenta de pérdidas y ganancias por rénting trenes	76.075	74.646	75.028	73.811	299.560
Contrato de Refinanciación Saneamiento Financiero	0	0	0	23.600	23.600
Amortización leasing 6 trenes s/9000 (3)	1.752	2.697	1.867	1.927	8.243
Plan de mejoras de Bus y Metro (4)	0	0	26.885	28.581	55.466
Comisión apertura crédito refinanciación	3.291	0	0	0	3.291
Sistema Complementario de Pensiones (5)	0	5.365	564	0	5.929
Aportación diferida ATM	0	0	0	3.139	3.139
Total sin necesidades adicionales canon L9/L10	337.311	328.382	386.264	433.068	1.485.025
Necesidades adicionales cuenta de pérdidas y ganancias por canon L9/L10 (2)	1.652	2.946	0	0	4.598
Total	338.963	331.328	386.264	433.068	1.489.623

(1) No incluye el rénting de trenes ni el canon de L9/L10, a excepción este último de lo que se ha financiado via ingresos tarifarios asociados a la conexión con el aeropuerto de Barcelona en els años 2016 y 2017.

(2) El importe total del canon ferroviario pagado por Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA fue de 99.580 y 98.302 miles de euros, respectivamente para los años 2017 y 2016, de los cuales 6.047 y 4.674 miles de euros, respectivamente para los años 2017 y 2016 fueron cubiertos con parte de los nuevos ingresos tarifarios asociados a la conexión con el aeropuerto de Barcelona, con motivo de la entrada en funcionamiento de un nuevo tramo de la línea 9 del metro desde Zona Universitaria hasta el aeropuerto de Barcelona-El Prat (L9 SUR). En los años 2015 y 2014, a las necesidades iniciales se añadieron unas necesidades adicionales por importe de 2.946 y 1.652 miles de euros, respectivamente. Les necesidades que en concepto de canon L9/L10 superaran la cifra del año 2013 (52.901 miles de euros), tenían que comportar una mayor aportación de la ATM procedente de la Generalitat de Catalunya, según el CP 2014-2017 y el Plan Marco de Financiación y Saneamiento de la Deuda 2014-2031. El importe del ejercicio 2015, fue reconocido por la ATM en el ejercicio 2016.

(3) En el año 2015, incluye los intereses intercalarios hasta su activación por 888 miles de euros.

(4) Corresponde a inversiones ejecutadas en los ejercicios 2017 y 2016 para la mejora del estado de los activos de Transports de Barcelona, SA y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, sin otra financiación finalista.

(5) En el año 2016 corresponde a la aportación por los intereses correspondientes al retraso en la liquidación de la deuda por este concepto efectuada en el año 2015.

Según el Contrato Programa 2014-2017, el presupuesto definitivo de la ATM y la liquidación del Contrato Programa 2014-2017, estas necesidades tienen la siguiente financiación:

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO CP 2014-2017					
SUBVENCIONES (Miles de euros)	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Total necesidades	338.963	331.328	386.264	433.068	1.489.623
Total sin necesidades adicionales canon L9/L10	338.963	331.328	386.264	433.068	1.489.623
Cobros	240.611	312.557	382.848	431.783	1.367.799
Contrato de Refinanciación y Saneamiento	98.352	18.771	3.416	0	120.539
Fondo de reserva CP 2014-2017	0	0	0	1.285	1.285
Total	338.963	331.328	386.264	433.068	1.489.623



La diferencia entre las aportaciones previstas y las aportaciones necesarias ha generado la creación del Fondo de Reserva del Contrato Programa 2014-2017, según se indica en el siguiente cuadro:

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO CP 2014-2017					
Fondo de Reserva CP 2014-2017					
(Miles de euros)	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Menores necesidades a subvencionar	2.729	24.475	19.226	18.182	64.612
Aplicación Fondo de Reserva	0	0	-7.642	-19.467	-27.109
Total Fondo de Reserva CP 2014-2017	2.729	24.475	11.584	-1.285	37.503

Adicionalmente el Consejo de Administración de la ATM ya aprobó dentro del año 2017 la aplicación de 24.741 miles de euros a la financiación de inversiones del año 2018, quedando por tanto, un Fondo de Reserva de libre disposición de 12.762 miles de euros según se indica en el siguiente cuadro:

(Miles de euros)	
Fondo de reserva de TMB a 31-12-2017	37.503
Aplicación Plan de mejora de Bus	16.250
Aplicación Plan de participación de Bus	8.260
Aplicación Servicio Bus a la demanda	231
Total aplicaciones Fondo de reserva en el ejercicio 2018	24.741
Fondo de Reserva a 31-12-2017, deducidas las aplicaciones de 2018	12.762

La Comisión de Seguimiento del Contrato Programa 2014-2017 en su reunión para la aprobación de la liquidación del Contrato Programa 2014-2017, propuso que dicho Fondo de Reserva de libre disposición revertiera al sistema, siendo posible que en la liquidación del año 2018 hubiera una menor aportación por el importe total o parcial del mismo.



7.3 – Contrato Programa 2018. Necesidades y aportaciones

7.3.1 – Necesidades a subvencionar

El Contrato Programa 2018 recoge, en la cláusula tercera, la previsión de necesidades de TMB (Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y Transports de Barcelona, SA) a subvencionar por la ATM para el ejercicio 2018 tal como se indica a continuación:

CONTRATO PROGRAMA 2018	
RESULTADO NETO CUENTA DE RESULTADOS (sin rénting ni canon)	262.820
Rénting de trenes	71.673
Canon Ifercat L9	109.373
RESULTADO NETO TOTAL (Cuenta de resultados)	443.866
Plan de mejora Bus/Metro y nuevas actuaciones (*)	56.851
Amortización leasing 6 trenes s/9000	1.990
Devolución principal Saneamiento	23.600
Pago diferido ATM (2017-2022)	3.139
Total otros conceptos	85.580
TOTAL NECESIDADES CONTRATO PROGRAMA	529.445
<small>(*) Incluye 16.250 miles de euros para la compra de los 43 autobuses necesarios para el Plan de Mejora de Bus 2017-2019, 8.260 miles de euros para la compra de los 23 autobuses necesarios para el Plan de Participación de la Red de Bus y 231 miles de euros para la compra de 1 autobús para el servicio de Bus a la demanda. Las inversiones anteriormente enumeradas se financian con un fondo de reserva de TMB del CP 2014-2017.</small>	

Las necesidades a subvencionar también incluyen las cuotas de arrendamiento financiero para la compra de 6 trenes de la Línea 9. Esta compra fue autorizada por el Consejo de Administración de la ATM en sesiones de 24 de julio de 2008 y 23 de diciembre de 2008, cuyas obligaciones económicas se han incorporado a las necesidades de los siguientes Contratos Programa. Los importes de adquisición de los 6 trenes mencionados fueron de 15.039 miles de euros, 16.082 miles de euros y 12.554 miles de euros para los años 2009, 2010 y 2011, respectivamente.

Por otra parte, el Consejo de Administración de la ATM de fecha 7 de julio de 2017 y su Comité Ejecutivo en sesión de 26 de julio de 2017, aprobaron el Plan de Mejora de la oferta de metro 2018-2021, que incluye como actuación principal la adquisición de 12 nuevos trenes para las



líneas 1, 3, 4 y 5 con tal de mejorar las frecuencias de paso, y poder absorber los incrementos de demanda previstos. La formalización de los contratos de arrendamiento financiero para la compra de estos 12 trenes se ha llevado a cabo entre los meses de marzo y abril de 2018, y está previsto que la recepción de estos trenes se inicie en diciembre de 2019 y finalice en julio de 2020 (nota 5.7). Las obligaciones económicas de estos contratos se incorporarán en los siguientes Contratos Programa.

A 31 de diciembre de 2018, la inversión acumulada de estos trenes, excluidos los intereses intercalarios, era de 32.241 miles de euros.

7.3.2 – Necesidades a subvencionar derivadas de la Operación de refinanciación y saneamiento financiero del Sistema de Transporte

En función de las necesidades de los ejercicios 2009-2013 y de los acuerdos tomados en los Contratos Programa del mismo período, se reconoció una deuda del sistema con TMB a 31 de diciembre de 2013 por un importe total de 334.738 miles de euros correspondientes a aportaciones devengadas de las Administraciones Consorciadas pendientes de consignación.

De esta cantidad, 315.903 miles de euros se devolverán mediante el Contrato de Refinanciación y Saneamiento Financiero del Sistema de Transporte 2014-2031 que se describe más adelante. El importe restante de 18.835 miles de euros, a partir del año 2017 y hasta el año 2022, la ATM abonará la cantidad anual de 3.139 miles de euros para liquidar la deuda por aportaciones diferidas de las Administraciones, que están incluidas dentro de las subvenciones corrientes mencionadas en la nota 7.3.1.

En fecha 6 de noviembre de 2014 se formalizó el Contrato de Refinanciación y Saneamiento Financiero del Sistema de Transporte entre la ATM, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y las entidades financieras para cubrir las necesidades reconocidas de todo el sistema de transporte integrado hasta el 31 de diciembre de 2013 y las necesidades del sistema en el período 2014-2016, por un importe de 472.284 miles de euros, con cuotas semestrales y vencimiento hasta el 20 de diciembre de 2031. Cabe señalar que Ferrocarril Metropolità de



Barcelona, SA actuó como instrumento del sistema de transporte de la Región Metropolitana de Barcelona.

La ATM se compromete a abonar a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA una subvención finalista en todo el período 2014-2031 por un importe equivalente al de las obligaciones que se deriven en cada momento para Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA de dicho Contrato de Refinanciación y Saneamiento Financiero del Sistema de Transporte para garantizar que Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA disponga en todo momento de los recursos necesarios para atender las cuotas de dicha financiación, incluyendo amortizaciones del capital principal, intereses y cualquier otro gasto financiero que se derive de esta operación.

Las aportaciones previstas para el Contrato de Refinanciación para el ejercicio 2018 ha sido de 49.746 miles de euros, de los cuales se ha descontado un importe de 2.368 miles de euros en concepto de servicio de la deuda.

7.3.3 -- Resultado a liquidar del ejercicio 2018 respecto a la previsión del Contrato Programa

Los importes reales registrados al cierre del ejercicio 2018 y su distribución entre Sociedades se detalla a continuación:

Año 2018 (real)

SUBVENCIONES (Miles de euros)	METRO	TB	TOTAL
Necesidades cuenta de pérdidas y ganancias (1)	68.183	168.446	236.629
Necesidades cuenta de pérdidas y ganancias por canon L9/L10 (2)	96.278	0	96.278
Necesidades cuenta de pérdidas y ganancias por rénting trenes	72.149	0	72.149
Contrato de Refinanciación y Sanearamiento Financiero	23.600	0	23.600
Amortización leasing 6 trenes s/9000	1.990	0	1.990
Plan mejora de Bus y Metro (3)	10.015	35.516	45.531
Aportación diferida ATM	3.139	0	3.139
Total	275.354	203.962	479.316

(1) No incluye el rénting de trenes ni el cánon de L9/L10, a excepción este último de lo que se financia vía ingresos tarifarios asociados a la conexión con el aeropuerto de Barcelona.

(2) El importe total del canon ferroviario pagado por Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA ha sido de 103.449 miles de euros, de los cuales 7.171 miles de euros han sido cubiertos coberts con parte de los nuevos ingresos tarifarios asociados a la conexión con el aeropuerto de Barcelona, con motivo de la entrada en funcionamiento en el año 2016, de un nuevo tramo de la línea 9 del metro desde Zona Universitaria hasta el aeropuerto de Barcelona-El Prat (L9 SUD).

(3) Corresponde a inversiones ejecutadas en el ejercicio 2018 para la mejora del estado de los activos de Transports de Barcelona, SA y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, sin otra financiación finalista.

El Consejo de Administración de la ATM de sesión 13 de diciembre de 2018, aprobó la modificación del presupuesto de 2018 y procedió a regularizar el Contrato Programa 2018 con los operadores tal y como se indica en el siguiente cuadro:

Año 2018 (Miles de euros)	Necesidades CP 2018
Necesidades Contrato Programa 2018	529.445
Menores necesidades por canon Ifercat	-5.700
Mayores ingresos títulos aeropuerto	-2.161
Total CP 2018 ajustado	521.584

La diferencia entre las necesidades previstas en el Contrato Programa 2018 ajustadas y las necesidades reales, es la siguiente:





Año 2018 (Miles de euros)	2018
Necesidades previstas CP ajustadas	521.584
Necesidades Reales	479.316
Diferencia	42.268
Inversiones 2018 comprometidas no activadas	-17.256
FONDO DE RESERVA pendiente de aplicar (*)	25.012

(*) La liquidación provisional del ejercicio 2018 está pendiente de la Comisión de Seguimiento del Contrato Programa ATM-TMB, y posterior aprobación por el Consejo de Administración de la ATM.

De las necesidades previstas de Contrato Programa ajustadas, 484.081 miles de euros se aportan por la ATM vía consignación presupuestaria y el resto, 37.503 miles de euros, se cubren con el Fondo de Reserva CP 2014-2017.

Al cierre del ejercicio están pendientes de activar inversiones previstas en el Contrato Programa 2018 por importe de 17.256 miles de euros, que se activarán en los próximos años.

El importe restante de 25.012 miles de euros es susceptible de aplicarse a cubrir las necesidades a subvencionar de los siguientes ejercicios.

7.4 – Deudores y acreedores por subvenciones a 31-12-2018 y 31-12-2017

La composición de los saldos pendientes por dicho concepto para las dos Sociedades queda establecida según los cuadros siguientes, en miles de euros:





Año 2018	METRO	TB	TOTAL
SANEAMIENTO DEUDA CP 2009-2016			
ATM Contrato de Refinanciación y Saneamiento Financiero	448.296	0	448.296
ATM Aportación diferida 2017-2022	15.696	0	15.696
Cobros año 2018	-26.739	0	-26.739
Total saneamiento deuda CP 2009-2016 (1)	437.253	0	437.253
INVERSIÓN 6 TRENES L9 CP 2009-2010 y AÑO 2011			
Año 2009	15.039	0	15.039
Año 2010	16.082	0	16.082
Año 2011	12.554	0	12.554
Cobros años 2011-2017	-12.655	0	-12.655
Cobros año 2018	-1.990	0	-1.990
Total inversión 6 trenes L9 CP 2009-2010 y año 2011	29.030	0	29.030
INVERSIÓN 12 TRENES año 2018	32.241	0	32.241
RESTO ATM			
Subvención corriente año 2018 (sin rénting)	164.461	168.446	332.907
Subvención plan de mejoras bus y metro año 2018	10.015	35.516	45.531
Cobros año 2018	-174.476	-165.174	-339.650
Total resto ATM	0	38.788	38.788
Total a cobrar por TMB	498.524	38.788	537.312

(1) Importe ajustado a las necesidades reales del año 2013 según la liquidación de la Comisión de Seguimiento del CP 2013.

Las subvenciones corrientes incluyen los intereses del saneamiento financiero calculados al tipo del 5,82%.

El total pendiente de cobro "Resto ATM" por 38.788 miles de euros corresponde al importe pendiente de cobro de la ATM del ejercicio 2018.





Año 2017	METRO	TB	TOTAL
PENSIONES			
Pensiones según CP anteriores, años 2011-2012	25.644	34.742	60.386
Cobros año 2011	-11.737	-18.025	-29.762
Cobros año 2012	-9.843	-15.416	-25.259
Cobros año 2015	-4.064	-1.301	-5.365
Total pensiones	0	0	0
SANEAMIENTO DEUDA CP 2009-2013			
ATM Contrato de Refinanciación y Saneamiento Financiero	315.516	0	315.516
ATM Aportación diferida 2017-2022	18.835	0	18.835
Cobros año 2017	-26.739	0	-26.739
Total saneamiento deuda CP 2009-2013 (1)	307.612	0	307.612
INVERSIÓN 6 TRENES L9 CP 2009-2010 y AÑO 2011			
Año 2009	15.039	0	15.039
Año 2010	16.082	0	16.082
Año 2011	12.554	0	12.554
Cobros años 2011-2013	-4.412	0	-4.412
Cobros año 2014	-1.752	0	-1.752
Cobros año 2015	-2.697	0	-2.697
Cobros año 2016	-1.867	0	-1.867
Cobros año 2017	-1.927	0	-1.927
Total inversión 6 trenes L9 CP 2009-2010 y año 2011	31.020	0	31.020
RESTO ATM			
Subvención corriente año 2014 (sin rénting)	99.853	157.993	257.846
Subvención corriente año 2015 (sin rénting)	89.622	158.998	248.620
Subvención corriente año 2016 (sin rénting) (2)	137.176	145.308	282.484
Subvención corriente año 2017 (sin rénting)	153.748	148.262	302.010
Factura pendiente por rénting	4.027	0	4.027
Subvención por comisión apertura	3.290	0	3.290
Subvención plan de mejoras bus y metro año 2016	12.648	14.237	26.885
Subvención plan de mejoras bus y metro año 2017	15.073	13.508	28.581
Cobros año 2014	-4.298	-149.937	-154.235
Cobros año 2015	-63.168	-138.340	-201.508
Cobros año 2016	-129.170	-163.009	-292.179
Cobros año 2017	-163.406	-163.492	-326.898
Total resto ATM	155.395	23.528	178.923
Total a cobrar por TMB	494.027	23.528	517.555

(1) Importe ajustado con las necesidades reales del año 2013 según la liquidación de la Comisión de Seguimiento del CP 2013.

(2) Se han incorporado los intereses correspondientes al retraso en la liquidación de la deuda por pensiones del año 2012 reconocidos en las necesidades del año 2016 y materializados en el año 2017.



Las subvenciones corrientes incluyen los intereses del saneamiento financiero calculados al tipo del 4,59%.

El total pendiente de cobro "Resto ATM" por 178.923 miles de euros incluye los siguientes conceptos:

Año 2017			
(Miles de euros)	METRO	TB	TOTAL
ATM Contrato de Refinanciación y Saneamiento Financiero (Saneamiento deuda 2014, 2015, 2016 y 2017)	118.877	0	118.877
ATM cobros pendientes 2017	36.518	23.528	60.046
Total Resto ATM	155.395	23.528	178.923

7.5 – Clasificación de la deuda por periodos

Los saldos contables de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y Transports de Barcelona, SA a 31 de diciembre de 2018 y 2017, expresados en miles de euros y correspondientes a las deudas por subvenciones, se clasifican a continuación en función de los periodos y de las Administraciones Públicas que los asuman.

Año 2018 (Miles de euros)	Corto Plazo			Largo Plazo			TOTAL
	METRO	TB	Subtotal	METRO	TB	Subtotal	
ADMINISTRACIONES POR CP							
ATM Contrato de Refinanciación y Saneamiento (Saneamiento deuda 2009-2016)	24.600	0	24.600	400.096	0	400.096	424.696
ATM Aportación diferida 2017-2022	3.139	0	3.139	9.418	0	9.418	12.557
Inversión 6 trenes L9 2009-2011	2.054	0	2.054	26.976	0	26.976	29.030
Inversión 12 trenes año 2018	0	0	0	32.241	0	32.241	32.241
ATM Cobros pendientes 2018	0	38.788	38.788	0	0	0	38.788
Total a cobrar por TMB	29.793	38.788	68.581	468.731	0	468.731	537.312



Año 2017

(Miles de euros)

	Corto Plazo			Largo Plazo			TOTAL
	METRO	TB	Subtotal	METRO	TB	Subtotal	
ADMINISTRACIONES POR CP							
Pensiones	0	0	0	0	0	0	0
ATM Contrato de Refinanciación y Saneamiento (Saneamiento deuda 2009-2013)	23.600	0	23.600	268.316	0	268.316	291.916
ATM Aportación diferida 2017-2022	3.139	0	3.139	12.557	0	12.557	15.696
ATM Contrato de Refinanciación y Saneamiento (Saneamiento deuda 2014-2017)	0	0	0	118.877	0	118.877	118.877
ATM Cobros pendientes 2017	36.518	23.528	60.046	0	0	0	60.046
Inversión 6 trenes L9 2009-2011	1.990	0	1.990	29.030	0	29.030	31.020
Total a cobrar por TMB	65.247	23.528	88.775	428.780	0	428.780	517.555

7.6 – Otras deudas

Además de las obligaciones derivadas de la financiación del déficit de explotación, Transports de Barcelona, SA mantiene relaciones comerciales con el Ayuntamiento de Barcelona y con el AMB motivadas por la prestación de servicios de transporte a determinados colectivos y otras operaciones de pequeña cuantía.

La deuda de los ejercicios 2018 y 2017 de ambas Entidades con Transports de Barcelona, SA es la siguiente, en miles de euros:

Año 2018 (Miles de euros)	Ayuntamiento	AMB	Total
Subvenciones especiales			
Tarifación Social 2012	0	3.000	3.000
Líneas 80-81-82-83	0	0	0
Cuentas de tráfico	63	0	63
Impuesto sobre bienes inmuebles	0	0	0
Total	63	3.000	3.063

Año 2017 (Miles de euros)	Ayuntamiento	AMB	Total
Subvenciones especiales			
Tarificación Social 2012	0	3.000	3.000
Líneas 80-81-82-83	0	0	0
Cuentas de tráfico	69	0	69
Impuesto sobre bienes inmuebles	-5	0	-5
Total	64	3.000	3.064

La deuda de la AMB por tarificación social a 31 de diciembre de 2018, por un importe de 3.000 miles de euros es a corto plazo (3.000 miles de euros a corto plazo a 31 de diciembre de 2017).

- a) En fecha 29 de julio de 2009 se firmó un contrato entre la Entitat Metropolitana del Transport (actualmente AMB) y Transports de Barcelona, SA en el cual la Entitat Metropolitana del Transport (actualmente AMB) encargó y encomendó a Transports de Barcelona, SA la gestión y prestación de los servicios correspondientes a las líneas 80, 81, 82 y 83 a partir del 1 de enero de 2010 y que hasta 31 de diciembre de 2009 habían sido prestados por Transports Lydia, SL.
- b) En fecha 19 de octubre de 2012 se firmó un convenio entre el Àrea Metropolitana de Barcelona y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y Transports de Barcelona, SA donde se establecía la financiación de tarificación social para el año 2012 por un importe de 7.770 miles de euros, según lo previsto en el Contrato Programa 2011-2012. Del importe total comprometido, el AMB liquidó para el año 2012 un importe de 2.770 miles de euros, quedando un importe pendiente de liquidar de 5.000 miles de euros.
- c) En fecha 26 de abril de 2017 se firmó un convenio entre el Àrea Metropolitana de Barcelona y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y Transports de Barcelona, SA en el que se establecía la financiación de tarificación social para el año 2017 por un importe de 7.770 miles de euros, que se cobró en su totalidad.
- d) En fecha 27 de abril de 2018 se ha firmado un convenio entre el Àrea Metropolitana de Barcelona y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y Transports de Barcelona, SA donde



se establece la financiación de tarificación social para el año 2018 por un importe de 7.770 miles de euros, que se ha cobrado en su totalidad.

7.7 - Cobros de Subvenciones con posterioridad al cierre del ejercicio

Se han recibido los siguientes importes, en miles de euros, para el conjunto de las dos Sociedades:

FECHA VALOR	ADMINISTRACIÓN	CONCEPTO	TOTAL
30/01/2019	Administraciones por CP	Subvención 2018	53.365
31/01/2019	Administraciones por CP	Subvención 2019	8.242
27/02/2019	Administraciones por CP	Subvención 2018	27.807
27/02/2019	Administraciones por CP	Subvención 2019	25.557
Total			114.971

NOTA 8 – INSTRUMENTOS FINANCIEROS

8.1 – Categorías de activos financieros y pasivos financieros

El valor en libros de cada una de las categorías de activos financieros y pasivos financieros, de los ejercicios 2018 y 2017, se muestra en los cuadros que se acompañan a continuación:



8.1.1 – Activos financieros, excepto inversiones en el patrimonio de empresas del Grupo, multigrupo y asociadas

Año 2018 (Miles de euros)	ACTIVOS FINANCIEROS A LARGO PLAZO				
	Categorías	Instrumentos de Patrimonio	Valores representativos de deudas	Créditos, derivados y otros	Total
	Activos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias			44.096	44.096
	Préstamos y partidas a cobrar			3.921	3.921
	Activos disponibles para la venta				0
	- Valorados a valor razonable				
	- Valorados a coste	124			124
Total		124	0	48.017	48.141

Año 2017 (Miles de euros)	ACTIVOS FINANCIEROS A LARGO PLAZO				
	Categorías	Instrumentos de Patrimonio	Valores representativos de deudas	Créditos, derivados y otros	Total
	Activos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias			42.521	42.521
	Préstamos y partidas a cobrar			3.776	3.776
	Activos disponibles para la venta				0
	- Valorados a valor razonable				
	- Valorados a coste	124			124
Total		124	0	46.297	46.421

Año 2018 (Miles de euros)	ACTIVOS FINANCIEROS A CORTO PLAZO				
	Categorías	Instrumentos de Patrimonio	Valores representativos de deudas	Créditos, derivados y otros	Total
	Préstamos y partidas a cobrar			95.700	95.700
	Derivados de cobertura				0
Total		0	0	95.700	95.700



Año 2017 (Miles de euros)	ACTIVOS FINANCIEROS A CORTO PLAZO				
	Categorías	Instrumentos de Patrimonio	Valores representativos de deudas	Créditos, derivados y otros	Total
Préstamos y partidas a cobrar				44.977	44.977
Derivados de cobertura				26	26
Total		0	0	45.003	45.003

a) Instrumentos de patrimonio

Transports de Barcelona, SA participa en las empresas y por los importes, en miles de euros, que se detallan a continuación:

Año 2018	Fecha de constitución	Capital Social	Participación TB	
			Importe	%
Promociones Bus, S.A	19-06-75	114	1	0,37
Ensitrans AEIE	01-08-91	44	4	10,00
Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i d'Infraestructures, SA	24-12-93	1.532	60	3,92
Societat Catalana per a la Mobilitat, SA	10-10-14	9.874	59	1,00
TOTAL			124	

Año 2017	Fecha de constitución	Capital Social	Participación TB	
			Importe	%
Promociones Bus, SA	19-06-75	114	1	0,37
Ensitrans AEIE	01-08-91	44	4	10,00
Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i d'Infraestructures, SA	24-12-93	1.532	60	3,92
Societat Catalana per a la Mobilitat, SA	10-10-14	9.874	59	1,00
Total			124	

- Promociones Bus, SA domiciliada en Madrid, calle Orense 20, es una sociedad que a pesar de tener un amplio objeto social, desde su constitución, su actividad se ha limitado al alquiler de los locales de los cuales es propietaria en Madrid, a la Federación Nacional Empresarial de Transporte en Autobús (FENEBUS).
- Ensitrans, Agrupación Europea de Interés Económico se creó el 1 de agosto de 1991. Está formada por las empresas Metropolitano de Lisboa, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, Transports de Barcelona, SA, Sener-Técnica Industrial y Naval, SA y Ferconsult-Consultoría, Estudios e Projectos de Engenharia, SA. Su objeto social es la prestación de servicios de estudio, consultoría, proyectos, asistencia técnica, etc., a los sistemas de transporte.
- Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i d'Infraestructures, SA tiene como objeto social la realización de estudios y análisis sobre aspectos urbanísticos y territoriales, y la proyección, promoción, desarrollo, dirección, asesoramiento, ejecución y explotación de todo tipo de obras, edificaciones, infraestructuras y sistemas urbanos.
- Societat Catalana per a la Mobilitat, SA tiene como objetivo la ejecución del proyecto T-Mobilitat para la implantación de un nuevo sistema tecnológico, tarifario y de gestión, que en su momento tiene que subscribir con la ATM, incluyendo: la adquisición y mantenimiento del hardware y sistemas instalados de la T-Mobilitat; la gestión de la atención al cliente, implantación y gestión del nuevo Centro de Atención al Cliente de toda Cataluña; la implantación y gestión del nuevo Centro de Gestión de la Información del Transporte; la gestión, comercialización y distribución de los soportes de la nueva tarjeta T-Mobilitat; la gestión y comercialización de los nuevos canales de venta; la contratación/gestión de los ingresos por publicidad; la gestión del know-how/exportación de tecnología propia de la ATM; y la escalabilidad funcional del proyecto. En fecha 23 de mayo 2007 se efectuó una donación a Transports de Barcelona, SA de 2 acciones con valor nominal de 49 miles de euros por acción y un valor razonable de 59 miles de euros.



b) Otros activos financieros a largo plazo

El epígrafe de otros activos financieros a largo plazo del balance de situación adjunto incluye los siguientes conceptos:

(Miles de euros)	Saldo 31-12-2018	Saldo 31-12-2017
Préstamos al personal	1.871	1.728
Materialización de provisiones	17.575	17.092
Fianzas y depósitos	2.051	2.048
Imposiciones a largo plazo	26.521	25.429
Total	48.018	46.297

Préstamos al personal

Se relacionan seguidamente con sus características de vencimiento y rentabilidad.

Año 2018	Importe (Miles de euros)	Tipo	Vencimiento
Al personal	1.871	1%-4,25%	En 3-6 años
Total	1.871		

Año 2017	Importe (Miles de euros)	Tipo	Vencimiento
Al personal	1.728	1%-4,25%	En 3-6 años
Total	1.728		

Los préstamos concedidos al personal son principalmente para la compra y la adecuación de viviendas, en virtud de acuerdos contractuales regulados por convenio colectivo.

Imposiciones a largo plazo y materialización de provisiones

Las imposiciones a largo plazo corresponden a la materialización en una cartera de valores de los fondos de Contrato Programa recibidos para financiar los gastos por pensiones que se devenguen a partir del año 2013. En el ejercicio 2018 se ha aplicado un importe de 649 miles de euros y 702 en 2017 para realizar aportaciones por contingencias de riesgo (nota 14).

La materialización de provisiones corresponde a otras inversiones financieras a largo plazo.

8.1.2 – Pasivos financieros

Año 2018 (Miles de euros)	PASIVOS FINANCIEROS A LARGO PLAZO				
	Categorías	Deudas con entidades de crédito	Obligaciones y otros valores negociables	Derivados y otros	Total
	Débitos y partidas a pagar	109.833		2.184	112.017
	Pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias			44.096	44.096
	Total	109.833	0	46.280	156.113

Año 2017 (Miles de euros)	PASIVOS FINANCIEROS A LARGO PLAZO				
	Categorías	Deudas con entidades de crédito	Obligaciones y otros valores negociables	Derivados y otros	Total
	Débitos y partidas a pagar	85.081		3.296	88.377
	Pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias			42.521	42.521
	Total	85.081	0	45.817	130.898





Año 2018

(Miles de euros)

PASIVOS FINANCIEROS A CORTO PLAZO

Categorías	Deudas con entidades de crédito	Obligaciones y otros valores negociables	Derivados y otros	Total
Débitos y partidas a pagar	16.358		41.231	57.589
Derivados de cobertura				0
Total	16.358	0	41.231	57.589

Año 2017

(Miles de euros)

PASIVOS FINANCIEROS A CORTO PLAZO

Categorías	Deudas con entidades de crédito	Obligaciones y otros valores negociables	Derivados y otros	Total
Débitos y partidas a pagar	13.964		33.790	47.754
Derivados de cobertura				0
Total	13.964	0	33.790	47.754

a) Pasivos financieros a largo plazo

Corresponden a los siguientes conceptos, en miles de euros:

(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
a) Plan de Pensiones aportaciones futuras a largo plazo (nota 8.1.1.b)	26.526	28.556
b) Leasings	109.833	85.081
c) Otras deudas (materialización de provisiones) (nota 8.1.1.b)	17.575	17.092
d) Deudas a largo plazo transformables en subvenciones	0	121
e) Fianzas y depósitos recibidos	46	48
f) Otras deudas con acreedores a largo plazo	2.133	0
Total	156.113	130.898

Préstamos con entidades de Crédito

A 31 de diciembre de 2018 la Sociedad mantenía formalizadas pólizas de crédito con vencimiento 2019 con un límite de 17.500 miles de euros, y ningún importe dispuesto. A 31 de diciembre de 2017 este límite era de 17.500 miles de euros y ningún importe dispuesto.

Acreeedores por arrendamiento financiero

Las deudas con acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo se relacionan a continuación:



Año 2018 (Miles de euros)	Total	Vencimientos					Resto
		2020	2021	2022	2023	2024	
Contratos año 2008	2.976	2.208	768	0	0	0	0
Contratos año 2010	6.561	1.987	2.031	2.074	469	0	0
Contratos año 2011	7.726	1.633	1.685	1.739	1.793	852	24
Contratos año 2013	2.630	397	427	460	495	442	409
Contratos año 2015	10.112	1.371	1.394	1.416	1.439	1.463	3.029
Contratos año 2016	22.056	2.356	2.387	2.418	2.450	2.482	9.963
Contratos año 2017	42.469	4.032	4.059	4.086	4.113	4.141	22.038
Contratos año 2018	15.303	1.412	1.417	1.423	1.428	1.433	8.190
Total	109.833	15.396	14.168	13.616	12.187	10.813	43.653

Año 2017 (Miles de euros)	Total	Vencimientos					Resto
		2019	2020	2021	2022	2023	
Contratos año 2005	41	41	0	0	0	0	0
Contratos año 2007	33	33	0	0	0	0	0
Contratos año 2008	5.919	2.943	2.208	768	0	0	0
Contratos año 2010	8.506	1.945	1.987	2.031	2.074	469	0
Contratos año 2011	9.309	1.583	1.633	1.685	1.739	1.793	876
Contratos año 2013	3.034	404	397	427	460	495	851
Contratos año 2015	11.462	1.349	1.371	1.394	1.416	1.439	4.493
Contratos año 2016	24.381	2.325	2.356	2.387	2.418	2.450	12.445
Contratos año 2017	22.396	1.975	1.989	2.003	2.017	2.032	12.380
Total	85.081	12.598	11.941	10.695	10.124	8.678	31.045

Estas operaciones están asociadas a la adquisición de autobuses.

En los años 2018 y 2017 se han firmado diversos contratos según los siguientes cuadros:

Año 2018 (Miles de euros)			
Fecha contrato	Nº unidades de autobuses	Nº unidades autobuses entrados	Importes contratos
19-03-2018	42	30	16.148
19-03-2018	9	9	3.460
19-03-2018	20	0	6.451
19-03-2018	15	0	4.607
19-03-2018	8	0	919
19-03-2018	4	0	605
19-03-2018	5	5	2.301
Total	103	44	34.491

Año 2017 (Miles de euros)			
Fecha contrato	Nº unidades de autobuses	Nº unidades autobuses entrados	Importes contratos
30-03-2017	44	34	20.084
06-04-2017	32	22	12.414
26-04-2017	7	0	5.676
08-11-2017	23	0	9.035
10-11-2017	20	0	7.076
Total	126	56	54.285

b) Deudas no comerciales a corto plazo

Corresponden a los siguientes conceptos, en miles de euros:



Deudas con Acreedores por arrendamiento financiero

(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
Deuda por leasing	16.006	13.724
Intereses de leasing	352	240
Total	16.358	13.964

Otros pasivos financieros

(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
Proveedores de inmovilizado	4.870	4.392
Fianzas y depósitos	367	318
Deudas transformables en subvenciones, donaciones y legados (nota 7)	903	1.591
Otras deudas	3.063	3.063
Total	9.203	9.364

Remuneraciones pendientes de pago

(Miles de euros)	Año 2017	Año 2017
Periodificación de las gratificaciones extraordinarias	10.069	9.452
Sueldos y salarios pendientes de pago	1.220	1.106
Retenciones a los empleados y otros	261	266
Total	11.550	10.824





c) Resto de débitos y créditos a pagar

(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
Proveedores	12.154	4.958
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	78	0
Acreedores	3.883	3.806
Cuentas como empresa colaboradora con la Seg. Social	4.361	4.837
Otras deudas con entidades públicas	9.248	8.359
Total	29.724	21.960

"Cuentas como empresa colaboradora con la Seguridad Social" (en materia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) incluye la reserva de estabilización y las cotizaciones afectadas a la colaboración pendientes de aplicación, por un total de 4.361 miles de euros (4.837 miles de euros en el ejercicio 2017). En el ejercicio 2018 se han aplicado 618 miles de euros en la compra de unos locales destinados a ser la sede del nuevo Centro Médico para atender las necesidades como empresa colaboradora con la Seguridad Social

8.2 – Activos financieros y pasivos financieros valorados a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias

Se han incluido en la categoría de otros activos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias, en coherencia con la política de gestión de estos activos, la cartera de valores de los fondos de Contrato Programa recibidos para financiar los gastos por pensiones que se devenguen a partir del año 2013 (con un valor contable de 26.521 miles de euros a 31 de diciembre de 2018, 25.429 miles de euros a 31 de diciembre de 2017) y la materialización de provisiones (con un valor contable de 17.575 miles de euros a 31 de diciembre de 2018, 17.092 miles de euros a 31 de diciembre de 2017).

Para ambos conceptos también se han clasificado como otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias los pasivos asociados por un importe equivalente.

Para todos los activos financieros clasificados en esta categoría, la variación en el valor razonable ha sido equivalente a la variación en el valor razonable de los pasivos financieros asociados y por tanto también designados en esta categoría.

8.3 – Clasificación por vencimientos

Los vencimientos previstos de las diferentes partidas de activos y pasivos financieros que tienen un vencimiento determinable y que integran el balance al cierre del ejercicio, se detallan en cada una de las notas de esta memoria descriptivas de estos instrumentos financieros.

8.4 – Correcciones por deterioro de valor originadas por el riesgo de crédito

Los movimientos de los ejercicios, para cada clase de activos financieros, de las cuentas correctoras representativas de las pérdidas por deterioro originadas por el riesgo de crédito, se detallan a continuación:

Año 2018	Créditos, derivados y otros	Total
(Miles de euros)		
Pérdidas por deterioro al inicio del ejercicio 2018	1.030	1.030
Dotaciones	4	4
Aplicaciones	-906	-906
Pérdidas por deterioro al final del ejercicio 2018	128	128



Año 2017		
(Miles de euros)	Créditos, derivados y otros	Total
Pérdidas por deterioro al inicio del ejercicio 2017	1.946	1.946
Dotaciones	178	178
Aplicaciones	-1.094	-1.094
Pérdidas por deterioro al final del ejercicio 2017	1.030	1.030

En el ejercicio se ha procedido a dar de baja definitiva aquellas correcciones para las cuales no existen expectativas de recuperar más efectivo.

8.5 – Información relacionada con la cuenta de pérdidas y ganancias y el patrimonio neto

Año 2018		
ACTIVOS FINANCIEROS		
(Miles de euros)	Pérdidas (-) o ganancias netas (+)	Ingresos financieros por aplicación del tipo de interés efectivo
Activos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	0	0
Préstamos y partidas a cobrar	0	23
Activos disponibles para la venta	2.000	0
Total	2.000	23

Año 2017		
ACTIVOS FINANCIEROS		
(Miles de euros)	Pérdidas (-) o ganancias netas (+)	Ingresos financieros por aplicación del tipo de interés efectivo
Activos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	0	0
Préstamos y partidas a cobrar	0	23
Activos disponibles para la venta	0	0
Total	0	23



Año 2018

PASIVOS FINANCIEROS

(Miles de euros)	Pérdidas (-) o ganancias netas (+)	Gastos financieros por aplicación del tipo de interés efectivo
Pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	0	0
Débitos y partidas a pagar	0	-1.181
Derivados de cobertura (nota 8.6.2)	26	0
Total	26	-1.181

Año 2017

PASIVOS FINANCIEROS

(Miles de euros)	Pérdidas (-) o ganancias netas (+)	Gastos financieros por aplicación del tipo de interés efectivo
Pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	0	0
Débitos y partidas a pagar	0	-1.069
Derivados de cobertura (nota 8.6.2)	1	0
Total	1	-1.069

8.6 – Contabilidad de coberturas

8.6.1 – Coberturas de flujos de efectivo

Coberturas de tipos de gasóleo

El 1 de agosto de 2016 se contrató con Caixabank un swap sobre el índice ULSD NWE con inicio diferido a 1 de enero de 2017 con lo que se planeaba cubrir, aproximadamente, el 20% del consumo de gasóleo previsto para el año 2017. Este índice es el que tiene mayor correlación con los precios pagados por Transports de Barcelona, SA por compra de gasóleo.

El swap venció el 31 de diciembre de 2017 aunque la liquidación de diciembre se pagó el 8 de enero de 2018.





El valor razonable de las coberturas de gasóleo a 31 de diciembre de 2018 es cero y a 31 de diciembre de 2017 era:

Año 2017		
(Miles de euros)		
	Activos	Pasivos
Coberturas de valor razonable	--	--
Coberturas de flujos de efectivo	26	
Cobertura inversión neta de negocios en el extranjero	--	--
Total	26	--

(*) Los importes en positivo/negativo son importes a favor/en contra de Transports de Barcelona, SA.

8.6.2 – Ingresos y gastos en patrimonio neto

En el transcurso del ejercicio 2018 se han registrado en patrimonio neto variaciones de valor de derivados de cobertura de flujos de efectivo por un importe total negativo de 26 miles de euros (en el año 2017 fue positivo por 1 millar de euros) y no se han efectuado transferencias ni de beneficio ni de gastos de patrimonio neto a la cuenta de pérdidas y ganancias (en el año 2017 se transfirieron gastos por 190 miles de euros).

8.7 – Valor razonable

El valor razonable de los instrumentos financieros que cotizan en mercados activos se basa en los precios de mercado en la fecha de cierre.

Para los instrumentos financieros no negociados en un mercado activo la Sociedad utiliza el descuento de flujos de caja esperados, y se basa en las condiciones del mercado tanto de contado como de futuros en la fecha de cierre del ejercicio.



Para los préstamos a cobrar y a pagar a tipo variable, se ha estimado que el valor razonable coincide con el importe por el que están registrados. También se ha efectuado esta misma estimación para los que están formalizados a tipo fijo, siempre que éste se aproxime al de mercado en la fecha de cierre del ejercicio.

En la nota 8.1.1 se describen los instrumentos de patrimonio no cotizados clasificados como activos disponibles para la venta y que se han valorado a coste, dado que no ha sido posible determinar de forma fiable su valor razonable como consecuencia de la tipología de las participaciones de capital incluidas en esta partida.

Dadas las consideraciones anteriores y que el valor razonable de los diferentes instrumentos financieros ya se ha detallado en los apartados correspondientes a cada tipo de activo y pasivo sólo cabe informar que no se mantiene ningún instrumento financiero con un valor razonable significativamente diferente a su valor contable.

8.8 – Empresas del Grupo, multigrupo y asociadas

Empresas del Grupo y asociadas

Al cierre de los ejercicios 2018 y 2017 las empresas del Grupo y asociadas a Transports de Barcelona, SA presentaban los siguientes valores contables:

(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
Transports Metropolitans de Barcelona, SL	161	161
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	5.002	5.002
Transports Ciutat Comtal, SA	301	301
Total	5.464	5.464

- **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**

En fecha 6 de octubre de 2004, se constituyó la sociedad "Transports Metropolitans de Barcelona, SL" en la que Transports de Barcelona, SA participa con 155 acciones numeradas de la 1 a la 155 por un valor nominal de 1.550 euros, lo que representa una participación del 50%, siendo el capital social de la misma de 3.100 euros. Tiene su domicilio social en Barcelona, calle 60, nº 21-23, sector A de la Zona Franca, y constituye su objeto social, entre otros, la gestión de servicios de transporte público para personas, así como la administración de los bienes que los integren o estén afectos. En fecha 4 de mayo de 2015 se efectuó una ampliación de capital de 320 miles de euros en la que Transports de Barcelona, SA suscribe 16.000 nuevas acciones, numeradas de la 311 a la 16.310 ambas incluidas, con lo que la participación de Transports de Barcelona, SA en esta sociedad es de 161.550 euros, representando un 50% del total. El capital está totalmente desembolsado. En fecha 1 de julio de 2015 esta sociedad comenzó su actividad. En el balance cerrado a 31-12-2018, los fondos propios totales son de 1.005 miles de euros (800 miles de euros en el ejercicio 2017), con un capital social de 323 miles de euros y un beneficio del ejercicio 2018 de 205 miles de euros (en el año 2017 fue de 206 miles de euros).

- **Projectes i Serveis de Mobilitat, SA**

En fecha 6 de octubre de 2004 se constituyó la sociedad "Telefèric de Montjuïc, SL" en la que Transports de Barcelona, SA participó con 155 acciones numeradas de la 1 a la 155 por un valor nominal de 1.550 euros, lo que representa una participación del 50%, siendo el capital social de la misma de 3.100 euros. Tiene su domicilio social en Barcelona, calle 60, nº 21-23, sector A de la Zona Franca, y constituye su objeto social el proyecto, el diseño, la planificación, la construcción, la gestión y la explotación de servicios y modos de transporte público o de otras formas de movilidad de personas y equipajes, con carácter o finalidad de ocio, turística o cultural. En fecha 28 de abril de 2005 "Telefèric de Montjuïc, SL" se convierte en Sociedad Anónima efectuando una ampliación de capital de 7.000.000 de euros en la que Transports de Barcelona, SA suscribe 450.000 nuevas acciones, numeradas de la 311 a la 450.310 ambas incluidas, que representan un capital de

4.500.000 euros desembolsado en un 25% de su valor. En fecha 15 de enero de 2007 se procede a efectuar el desembolso pendiente del 75%. En fecha 30 de marzo de 2007 se efectuó una nueva ampliación de capital de 3.000.000 de euros en la que Transports de Barcelona, SA suscribe 50.000 nuevas acciones, numeradas de la 950.311 a la 1.000.310 ambas inclusive, con lo que la participación de Transports de Barcelona, SA en esta sociedad es de 5.001.550 euros, representando un 50% del total. El capital está totalmente desembolsado. En fecha 16 de mayo de 2007 esta sociedad empezó a prestar servicio. El 14 de octubre de 2008 se procedió a cambiar la razón social de esta sociedad, pasando a ser "Projectes i Serveis de Mobilitat, SA". En el balance cerrado a 31-12-2018, los fondos propios totales son de 59.973 miles de euros (54.260 miles de euros del ejercicio 2017), con un capital social de 10.003 miles de euros y un beneficio del ejercicio 2018 de 5.713 miles de euros (en el año 2017 fue de 5.799 miles de euros).

Durante los ejercicios 2018 y 2017, Transports de Barcelona, SA no ha cobrado dividendos de esta sociedad.

Cabe señalar que el resto de acciones de estas dos sociedades del Grupo pertenecen a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

- Transports Ciutat Comtal, SA

En fecha 14 de marzo de 1991 fue constituida la sociedad "Transports Ciutat Comtal, SA" a partes iguales por Transports de Barcelona, SA, Transportes Urbanos de Zaragoza, SA y Martí & Renom, SA con domicilio social en Barcelona, Rambla Catalunya, nº123, con el objeto social de realizar la explotación y administración de cualquier actividad relacionada directamente con los transportes públicos o privados.

En el balance cerrado a 30-11-2017, los fondos propios totales son de 14.619 miles de euros respecto a los 17.620 miles de euros del ejercicio anterior, con un capital social de 902 miles de euros del cual el 33,33% pertenece a Transports de Barcelona, SA y un resultado del ejercicio de 3.000 miles de euros (respecto a los 1.567 miles de euros del ejercicio anterior). El total de activos es de 31.037 miles de euros (respecto a los 32.369



miles de euros del ejercicio anterior) y el total de pasivos es de 16.410 miles de euros (respecto a los 14.730 miles de euros del ejercicio anterior). En la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio cerrado a 30-11-2017 figuran unos ingresos totales por importe de 40.412 miles de euros (respecto a los 38.851 miles de euros del ejercicio anterior). En el ejercicio 2018, Transports de Barcelona, SA ha cobrado dividendos de Transports Ciutat Comtal, SA por importe de 2.000 miles de euros a cuenta de reservas (en el ejercicio 2017, no cobró dividendos). Sus acciones no cotizan en Bolsa.

Magnitudes de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo TMB

A continuación se detallan las principales magnitudes de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo TMB de los ejercicios 2018 y 2017:

BALANCE DE SITUACIÓN		(Miles de euros)	
	Año 2018	Año 2017	
ACTIVO			
Activo no corriente	1.185.935	1.082.080	
Activo corriente	215.226	222.427	
Total Activo	1.401.161	1.304.507	
PATRIMONIO NETO Y PASIVO			
Patrimonio Neto	477.097	404.811	
Paívno no corriente	678.271	654.840	
Pasivo corriente	245.793	244.856	
Total Pasivo	1.401.161	1.304.507	
CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS			
Ingresos	863.049	814.077	
Gastos de explotación	-833.494	-787.154	
Gastos financieros	-25.495	-20.662	
Particip.en beneficios soc. puestas en equivalencia	1.000	522	
Resultado antes de impuestos	5.060	6.783	
Impuesto sobre sociedades	-127	-241	
Resultado consolidado del ejercicio	4.933	6.542	



8.9 – Información sobre la naturaleza y el nivel de riesgo procedente de instrumentos financieros

8.9.1 – Información cualitativa

Las actividades de la Sociedad están expuestas a diversos riesgos financieros: riesgo de mercado (que incluye los riesgos de tipo de cambio, riesgo de tipo de interés y riesgo de precios), riesgo de crédito (reducido dada la actividad de la Sociedad) y riesgo de liquidez. El programa de gestión del riesgo global de la Sociedad se centra en la incertidumbre de los mercados financieros y trata de minimizar los efectos potenciales adversos sobre su posición financiera.

La gestión del riesgo está controlada por el servicio económico financiero de la Sociedad que identifica, evalúa y cubre los riesgos financieros conforme a las políticas aprobadas por la Dirección de la Sociedad y su Consejo de Administración.

El hecho de que el gasto de gasóleo sea una partida importante en la cuenta de pérdidas y ganancias de Transports de Barcelona, SA provocó que se contratara, en agosto de 2016, un swap para cubrir las variaciones de precio del gasóleo durante el año 2017. Este swap venció el 31 de diciembre de 2017.

El swap se basa en la evolución del precio del índice ULSD NWE 10 ppm. Este índice es el que tiene una correlación más alta, alrededor del 98%, con los precios pagados en las subastas semanales que Transports de Barcelona, SA realiza para la compra de gasoil.

Esta cobertura contratada en el 2016 con inicio diferido a 1 de enero de 2017 cubría un 20%, aproximadamente, del consumo previsto para 2017. Todas las coberturas se contratan en Eur/Tm para evitar el riesgo de cambio ya que el índice cotiza en dólares americanos.



Información sobre el LEI (Legal Entity Identifier)

La "European Market Infrastructure Regulation" (EMIR) es una normativa aprobada por el Parlamento Europeo y por el Consejo Europeo de fecha 4 de julio de 2012. Tiene como objetivo incrementar la estabilidad y la transparencia de los mercados derivados en la UE estableciendo una serie de requisitos operacionales que afectan a las contrapartidas de los contratos de derivados, siempre y cuando sean entidades residentes en la UE.

Entre los objetivos destacan:

- La necesidad que las partes implicadas en una operación lleven a cabo una conciliación de las carteras con la periodicidad que marca la normativa.
- La comunicación de las operaciones a un Registrador operacional a partir del 12 de febrero de 2014.

Para facilitar la comunicación de las operaciones en este registro, es necesario e imprescindible que las partes tengan un identificador de Entidad Legal (LEI-Legal Entity Identifier), es un código único que identifica cada contrapartida y que sirve para poder realizar la comunicación. En el caso de España, el proveedor del LEI es el Registro Mercantil.

Es práctica habitual en el mercado financiero, delegar la comunicación de las operaciones a las entidades financieras implicadas, tal y como está haciendo Transports de Barcelona, SA.

Transports de Barcelona, SA efectuó su solicitud el pasado 3 de febrero y el Registro Mercantil se la facilitó el 14 de febrero de 2014.

Este identificador debe renovarse anualmente ante el Registro Mercantil, trámite que la Sociedad cumple periódicamente.



8.9.2 – Información cuantitativa

La cotización de mercado del swap de gasóleo a 31 de diciembre de 2018 es cero y a 31 de diciembre de 2017 era:

Año 2017 (Miles de euros)	Subyacente a 31-12-2017	Valoración a 31-12-2017 (*)
Swaps gasoil Caixabank 2016	2.880 tm	26
Total		26

(*) Los importes en positivo/negativo son importes a favor/en contra de Transports de Barcelona, SA

8.10 – Fondos propios

Durante los ejercicios 2018 y 2017, las partidas que componen los fondos propios no han presentado ninguna variación:

Año 2018 (Miles de euros)	Saldo 01-01-2018	Aplicación Resultado	Resultado 2018	Saldo 31-12-2018
Capital suscrito	8.415	0	0	8.415
Reserva legal	1.683	0	0	1.683
Reserva revalorización	15.962	0	0	15.962
Otras reservas	101.924	0	0	101.924
Resultado del ejercicio	0	0	0	0
Total	127.984	0	0	127.984



Año 2017

(Miles de euros)

	Saldo	Aplicación	Resultado	Saldo
	01-01-2017	Resultado	2017	31-12-2017
Capital suscrito	8.415	0	0	8.415
Reserva legal	1.683	0	0	1.683
Reserva revalorización	15.962	0	0	15.962
Otras reservas	101.924	0	0	101.924
Resultado del ejercicio	0	0	0	0
Total	127.984	0	0	127.984

a) Información sobre la partida "Capital"

En fecha 7 de junio de 2001 la Junta General Ordinaria de Transports de Barcelona, SA, conforme al artículo 144 de la Ley de Sociedades Anónimas, acordó red denominar el capital social en euros.

Después de esta redenominación el capital social se fija en ocho millones cuatrocientos catorce mil ochocientos cuarenta y cuatro euros (8.414.844,00) representado por acciones nominativas completamente liberadas.

Las acciones están distribuidas en tres series: Serie A) de cincuenta y siete mil doscientas acciones de un euro y cincuenta céntimos cada una; Serie B) de ciento setenta y una mil cuatrocientas acciones de tres euros y un céntimo cada una; y Serie C) de trece mil acciones de seiscientos un euro y un céntimo cada una.

b) Titularidad de las acciones

Corresponden en su totalidad a la AMB (antes EMT), en virtud de los siguientes acuerdos:

El día 9 de octubre de 1990 se firmó entre la Administración General del Estado, el Ayuntamiento de Barcelona y la EMT, el Contrato Programa para la financiación de las

Empresas Transports de Barcelona, SA y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, en el período 1990-1993.

En el marco de los acuerdos contenidos en el citado documento se preveía la posibilidad de transferencia de las acciones de ambas Empresas a la EMT por parte de su propietario, el Ayuntamiento de Barcelona.

Esta posibilidad se materializó por acuerdo del Plenario del Ayuntamiento de Barcelona de fecha 30 de noviembre de 1990, continuación de otro anterior de fecha 7 de enero de 1987.

Por otro lado, el Consejo Metropolitano de la EMT en fecha 29 de noviembre de 1990 asumió la titularidad de las acciones de las sociedades Transports de Barcelona, SA y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

Como consecuencia de todo lo anterior, el 15 de abril de 1991 se firmó el convenio entre el Ayuntamiento de Barcelona y la EMT, por el cual se formalizó el acta de transferencia de las acciones de Transports de Barcelona, SA y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

En fecha 21 de julio de 2011 se constituyó el Área Metropolitana de Barcelona (AMB), en virtud a la Ley 31/2010 del 3 de agosto, aprobada por unanimidad por el Parlament de Catalunya, y en la misma fecha el Consejo Metropolitano del Área Metropolitana de Barcelona adoptó la adscripción al AMB de las sociedades mercantiles de capital íntegramente público Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y Transports de Barcelona, SA. El AMB sucede a la EMT en la titularidad de las acciones de las sociedades mercantiles en las que ésta participaba según la citada ley.

No hay contratos con el accionista único, excepto aquellos que puedan derivarse de la propia actividad y que se mencionan en esta memoria.



c) Reserva Legal

El artículo 274 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capitales establece que las sociedades destinarán el 10% del beneficio del ejercicio a la reserva legal hasta que ésta alcance, al menos, el 20% del capital social. Esta reserva, mientras no supere el límite indicado, sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas en el caso de que no existieran otras reservas disponibles suficientes para dicho fin, o a aumentar el capital social en la parte que exceda del 10% del capital ya aumentado, y sólo será disponible por los accionistas en caso de liquidación de la Sociedad.

El saldo de la reserva legal a 31 de diciembre de 2018 representa el 20% de la cifra del capital social.

NOTA 9 – MONEDA EXTRANJERA

9.1 – Transacciones en moneda extranjera

Las transacciones efectuadas en moneda extranjera durante los ejercicios 2018 y 2017, son las siguientes:

Año 2018 CLASIFICACIÓN POR MONEDAS	Libra esterlina	Euro
	Servicios recibidos	30.250
Total	30.250	34.882

Año 2017 CLASIFICACIÓN POR MONEDAS	Libra esterlina	Euro
	Servicios recibidos	28.750
Total	28.750	33.839

NOTA 10 – SITUACIÓN FISCAL

10.1 – Información de carácter fiscal

La Sociedad tiene abiertos de inspección todos los ejercicios no prescritos y para los tributos y cotizaciones sociales a los cuales está sometida. De acuerdo con la normativa legal aplicable, las autoliquidaciones no pueden considerarse definitivas hasta que no hayan sido comprobadas por la inspección tributaria o laboral o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años establecido para todos los tributos y cotizaciones sociales. En ningún caso se ha producido el efecto de interrupción del plazo de prescripción.

Pueden existir interpretaciones o criterios en materia tributaria no compartidos por la inspección fiscal. En opinión de la Dirección de la Sociedad, si se produjesen las circunstancias anteriores en la revisión de los ejercicios abiertos a la inspección, los pasivos contingentes que podrían originarse no serían de importe significativo. Al margen de lo expuesto, la Sociedad presenta

todas sus declaraciones cumpliendo estrictamente sus obligaciones fiscales tanto formales como materiales.

10.2 – Hacienda Pública. Cuentas deudoras y acreedoras

A 31 de diciembre de 2018 y 2017 los saldos que componen los epígrafes deudores y acreedores de Administraciones Públicas son los siguientes:

(Miles de euros)	Año 2018		Año 2017	
	Deudores	Acreedores	Deudores	Acreedores
Administraciones Públicas Deudoras				
Por IVA	1.897		2.649	
Por IVA criterio de caja	0		2	
Por IVA soportado europeo	2		3	
Por Impuesto sobre Sociedades	498		310	
Administraciones Públicas Acreedoras				
Por IRPF (Retenciones mes de diciembre)		4.195		3.781
Por Seguridad Social (Cuotas mes de diciembre)		5.053		4.578
Total	2.397	9.248	2.964	8.359

Dentro del epígrafe Administraciones Públicas, se incluyen los siguientes conceptos y situaciones:

- a) Liquidaciones del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2018 y 2017 pendientes de devolución por 325 miles de euros y 173 miles de euros, respectivamente.
- b) Con fecha efecto 1 de abril de 2012, la Sociedad quedó inscrita en el Registro de Devolución Mensual del IVA de la AEAT (REDEME). En fecha 31 de diciembre de 2018, la deuda por IVA pendiente de cobro es de 1.897 miles de euros, de los cuales 738 miles de euros corresponden a la liquidación del mes de octubre, 736 miles de euros corresponden a la liquidación del mes de noviembre y 423 miles de euros a la

liquidación del mes de diciembre de 2018. En fecha 13 de febrero de 2019 se han cobrado 738 miles de euros correspondientes a la liquidación del IVA de octubre de 2018.

10.3 – Impuesto sobre Beneficios

a) Las bases imponibles de los ejercicios 2018 y 2017 tienen el siguiente detalle:

(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
Resultado contable del ejercicio	0	0
Diferencia positiva permanente	110	99
Diferencia negativa temporaria	-1.887	-1.887
Exención por doble imposición sobre dividendos	-2.000	0
Impuesto sobre Sociedades	0	0
Base Imponible previa	-3.777	-1.788
Compensación Bases Imponibles negativas de ejercicios anteriores (70%/60%)	0	0
Base Imponible	-3.777	-1.788
Cuota íntegra (25%)	0	0
Bonificación (99%)	0	0
Deducciones	0	0
Cuota líquida positiva	0	0

La diferencia negativa temporaria corresponde al 10% de la reversión del 30% del importe de los gastos de amortización contable de los años 2013 y 2014 que no eran fiscalmente deducibles.

b) Bases imponibles negativas de ejercicios anteriores

A continuación se relacionan las bases imponibles negativas de ejercicios anteriores pendientes de compensación, así como los ejercicios hasta los cuales se pueden aplicar:

(Miles de euros)	
Año	Bases imponibles negativas de ejercicios anteriores
2015	1.783
2016	3.812
2017	1.788
TOTAL	7.383
Pendiente de deducir 2018	0

c) Deducciones

A continuación se relacionan las deducciones pendientes de imputar y que se pueden aplicar durante los 15 años siguientes al ejercicio en que se originan:

(Miles de euros) Concepto	Ejercicio de origen	Importe pendiente de imputar
Inversiones para medio ambiente	2007	938
	2008	11
	2009	446
	2010	170
	2011	31
	2012	20
	2013	24
	2014	7
Creación ocupación minusválidos	2008	81
	2009	69
	2010	83
	2011	62
	2013	9
Contribuciones a Planes de Pensiones	2007	156
	2008	110
	2009	68
	2010	35
Donaciones a entidades sin ánimo de lucro	2010	131
	2014	43
	2015	36
	2016	26
	2017	35
Gastos de formación profesional	2009	19
	2010	8
TOTAL		2.618

10.4 – Otros aspectos fiscales

- Impuesto sobre ventas minoristas de determinados hidrocarburos

Este impuesto, cedido a las Comunidades Autónomas, no es conforme a la legislación comunitaria, según dictamen motivado de la Comisión Europea de fecha 6 de mayo de 2008, por lo que desde el año 2009, la Sociedad ha ido presentando diversas solicitudes de devolución de ingresos indebidos para el período abril 2005 a diciembre 2012, junto con los intereses de demora correspondientes, en concepto de impuesto sobre ventas minoristas de determinados hidrocarburos y ha ido recibiendo diversas sentencias desestimando las solicitudes, tal como se indica en los siguientes cuadros:

Periodo	Importe	Presentación AT	Respuesta AT	Presentación TEARC	Resolución TEARC	Presentación TEAC	Presentación TEARC
Abril 2005-Junio 2009	4.565	10/07/2009	04/04/2011 Resolución desestimatoria	18/04/2011	14/12/2012 Sentencia desestimatoria		
Julio 2009-Septiembre 2010	1.275	14/12/2010	04/04/2011 Resolución desestimatoria	18/04/2011	14/12/2012 Sentencia desestimatoria		
Octubre 2010-Diciembre 2010	288	30/12/2011	16/04/2012 Resolución desestimatoria	08/05/2012	13/04/2013 Resolución desestimatoria	23/05/2013	
Enero 2011-Diciembre 2011	973	28/12/2012	26/03/2013 Resolución desestimatoria	24/04/2013			16/12/2014(*)

(*) Previa petición del TEARC, la Sociedad presenta escrito de alegaciones del año 2011 y añade todo el periodo abril 2005-diciembre 2012.

Periodo	Importe	Presentación AT	Respuesta AT	Presentación TEARC
Abril 2005-Diciembre 2011	7.101	11/07/2013	22/11/2013 Resolución desestimatoria	18/12/2013
Enero 2012-Diciembre 2012	1.160	11/07/2013	22/11/2013 Resolución desestimatoria	18/12/2013



El motivo de la nueva reclamación conjunta que se presentó a la Agencia Tributaria el 11 de julio de 2013 se basaba en la posible reclamación patrimonial del Estado ante una probable sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que declarara la anulación de este impuesto, tal como sucedió realmente el 27 de febrero de 2014.

En fecha 27 de febrero de 2014 el Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictaminó que el impuesto sobre ventas minoristas de determinados hidrocarburos (IVMDH) era contrario a la directiva 92/12 de la Unión Europea sobre los impuestos especiales. Además, esta sentencia señala expresamente que *"no se puede admitir que la Generalitat de Catalunya y el Gobierno español hayan actuado de buena fe al mantener el IVMDH en vigor durante un período de más de 10 años"*. Asimismo, explícitamente se indicaba que *"no procede limitar en el tiempo los efectos de la presente sentencia"*, dejando entrever el carácter retroactivo ante posibles reclamaciones.

Con esta sentencia, se obtuvo el apoyo judicial necesario para recuperar las cantidades indebidamente pagadas del IVMDH. A tal efecto, el 27 de noviembre de 2014 la Sociedad presentó un escrito al Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya, justificando documentalmente, en base a copias de las facturas recibidas de los diferentes suministradores de carburantes, el importe del IVMDH correspondiente al período no prescrito de abril 2005 a diciembre 2012.

En fecha 4 de febrero de 2015, se presentó una petición de indemnización mediante reclamación patrimonial del Estado ante el Consejo de Ministros, reclamando el perjuicio causado por el pago indebido de 10.459 miles de euros correspondientes a las cuotas soportadas y pagadas indebidamente por el IVMDH. De este importe, 2.201 miles de euros correspondían al período enero 2002 a marzo 2005 (no reclamado nunca previamente por la vía de la Ley General Tributaria) y 8.258 miles de euros al período abril 2005 a diciembre 2012. Esta reclamación fue desestimada por el Consejo de Ministros el 27 de noviembre de 2015.

El 21 de mayo de 2015 el TEARC acordó las siguientes resoluciones, según el cuadro adjunto:



Periodo reclamado	Importe (miles de euros)	Resolución TEARC 21/05/2015
Abril 2005-Junio 2009	4.565	Inadmisibilidad de la reclamación
Julio 2009-Septiembre 2010	1.275	Inadmisibilidad de la reclamación
Octubre 2010-Diciembre 2010	288	Inadmisibilidad de la reclamación
Enero 2011-Diciembre 2011	973	Inadmisibilidad inicial por duplicidad de la reclamación . Posteriormente es estimada en parte y devuelto el expediente a la AEAT para su ejecución.
Enero 2012-Diciembre 2012	1.160	Estimada la reclamación y devolución del expediente a la AEAT para su ejecución.
TOTAL RECLAMADO	8.261	

La Agencia Tributaria, durante los meses de marzo y abril de 2016, pagó a la Sociedad la cantidad de 973 miles de euros de principal, más 211 miles de euros de intereses, correspondientes a la reclamación inicial en relación al IVMDH del año 2011 y 1.156 miles de euros más 195 miles de euros de intereses, correspondientes a la reclamación del año 2012.

Paralelamente, y reforzando la pretensión de la Sociedad de reclamar el perjuicio causado durante toda la vigencia del IVMDH, el 29/03/2016 el Tribunal Supremo publicó 2 sentencias favorables a dos empresas demandantes. En dichas sentencias se estimaba la reclamación patrimonial del Estado Español en relación al céntimo sanitario durante toda la vigencia de este impuesto (de enero-2002 a diciembre-2012), señalando también que se abonarían también los intereses legales desde la fecha de presentación de la reclamación hasta la fecha de notificación de la resolución del Tribunal Supremo.

La Sociedad, por su parte, presentó recurso el 13/04/2016 ante el Tribunal Supremo contra el acuerdo del Consejo de Ministros de fecha 27 de noviembre de 2015, donde se desestimaba la reclamación del perjuicio causado por el pago indebido de 10.459 miles de euros por el IVMDH. Asimismo, y a la espera de la resolución del Tribunal Supremo, Transports de Barcelona, SA presentó el 19/10/2016 ante la Agencia Tributaria dos escritos, solicitando la revocación y la nulidad de pleno derecho de los actos de la misma Agencia Tributaria y de las resoluciones administrativas que desestimaron las pretensiones de la Sociedad, referentes al período abril-2005 a septiembre-2010.



Según acuerdo de ejecución de resolución del Tribunal Económico Administrativo Central, durante el mes de junio de 2017 la Agencia Tributaria pagó a la Sociedad la cantidad de 244 miles de euros de principal, más 72 miles de euros de intereses, correspondientes a la reclamación inicial en relación al IVMDH del 4º trimestre de 2010. La primera reclamación efectuada a la Agencia Tributaria en el año 2011 por este período fue de 288 miles de euros. La diferencia entre lo reclamado por dicho período y lo realmente cobrado es de 44 miles de euros y es debida a que la Agencia Tributaria considera el 4º trimestre de 2010 en base a la fecha de factura de los suministradores de gasóleo y, por el contrario, la Sociedad inició la reclamación de dicho 4º trimestre de 2010, considerando la fecha de contabilización de las diferentes facturas de los suministradores de gasóleo.

Este diferente criterio temporal ha sido expuesto en los diferentes recursos que la Sociedad presentó a la Agencia Tributaria los meses de junio y julio de 2017 para cada suministrador. Con fecha 25 de enero de 2018, la Sociedad ha recibido un acuerdo de resolución de la Agencia Tributaria para el suministrador Galp Energía España, SA, desestimando la pretensión de 8 miles de euros del total de 44 miles de euros reclamados por diferencias. En fecha 21 de febrero de 2018, la Sociedad presenta una nueva reclamación al Tribunal Económico Administrativo Central contra dicha desestimación. En fecha 8 de marzo de 2018 se ha recibido de la Agencia Tributaria el cobro de dos diferencias del IVMDH por el motivo expuesto anteriormente, de los suministradores Repsol y Cepsa por importes de 3 miles de euros y 10 miles de euros respectivamente (intereses incluidos) correspondiente, según el criterio inicial de la Sociedad, al 4º trimestre de 2010.

En fecha 17 de julio de 2018, el Tribunal Supremo resuelve favorablemente el recurso presentado en su día contra el acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de noviembre de 2015. Con esta resolución del Tribunal Supremo queda anulado el acuerdo del Consejo de Ministros y obliga a la Administración General del Estado a indemnizar a la Sociedad por la cuantía reclamada en la petición al Consejo de Ministros (10.459 miles de euros de principal), menos las cantidades ya abonadas por la Administración (2.383 miles de euros), más los oportunos intereses legales, literalmente "desde el día de la presentación de la reclamación hasta la fecha de notificación de este auto, y con aplicación a partir de este momento, de lo que dispone el artículo 106.2 de la LJCA".

A fecha de cierre de las Cuentas Anuales, la Sociedad no había recibido ninguna notificación por parte de la Agencia Tributaria para hacer efectivo el acuerdo del Tribunal Supremo. En fecha 12 de marzo de 2019, se ha recibido una comunicación de la "Subdirección de Gestión e Intervención de Impuestos Especiales" comunicando que no es posible determinar la cuantía a devolver y solicitando sean presentadas las facturas correspondientes a los suministros del período por el que se solicitó la indemnización por responsabilidad patrimonial.

Con la Ley 6/2018 de 3 de julio, vigente a partir del 1 de enero de 2019, desaparece el tramo autonómico del impuesto sobre hidrocarburos, quedando integrado dentro del tipo estatal especial del impuesto sobre hidrocarburos. Trimestralmente, Transports de Barcelona, SA recibe de la Agencia Tributaria, 49 euros por cada 1.000 litros de gasóleo suministrado a los autobuses, 48 euros correspondientes a la parte estatal especial y 1 euro correspondiente a la parte estatal general de este impuesto sobre hidrocarburos.

- Suministro Inmediato de Información a la AEAT (SII)

Según indica el Real Decreto 596/2016 de 2 de diciembre de modernización, mejora e impulso del uso de medios electrónicos en la gestión del IVA, desde el día 1 de julio de 2017 se suministran electrónicamente los registros de facturación emitida y recibida a la Agencia Tributaria (Suministro Inmediato de Información – SII), ya que la Sociedad tiene la obligación de llevar sus libros registro mediante la sede electrónica de la Agencia Tributaria.

- Régimen especial del Criterio de Caja

En relación al régimen especial del criterio de caja, introducido por la Ley 14/2013 de 27 de septiembre, destacar que los años 2017 y 2018, la Sociedad ha sido destinataria de operaciones a las que se ha aplicado este régimen especial.

- La Sociedad está al corriente de sus obligaciones fiscales en lo que se refiere a declaraciones, liquidaciones o notificaciones.

NOTA 11 – INGRESOS Y GASTOS

En los cuadros siguientes se describen y cuantifican, en miles de euros, los conceptos que integran cada una de las rúbricas de la cuenta de pérdidas y ganancias.

11.1 – Ingresos

(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
Ventas. Recaudación		
Viajeros transportados según validaciones (en millones)	207	202
Tarifa media (euros)	0,66	0,67
Recaudación	149.850	146.822
Descuentos sobre ventas	-6.090	-5.961
Rappels sobre ventas	-623	-687
Comisiones por venta de títulos	-231	-306
Gastos sistema tarifario integrado	-5.420	-5.130
Suma	137.486	134.738
Ingresos accesorios a la explotación		
Publicidad	5.226	4.761
Máquinas vending	59	58
Ventas de residuos	27	26
Cooperación exterior	58	70
Servicios a otras empresas	1.346	1.480
Servicios a Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	53	53
Servicios a Transports Metropolitans de Barcelona, SL	84	94
Servicios a la ATM	25	101
Intervención - Inspección	189	127
Ingresos Plan de Pensiones	649	702
Servicio de lanzadoras a Metro	673	1.319
Penalizaciones a proveedores	55	27
Otros	61	62
Suma	8.505	8.880
Subvenciones especiales (ver nota 15.3)		
Tarjeta Rosa Metropolitana	4.662	4.662
Líneas 80-81-82-83	1.341	1.330
Otras	212	739
Suma	6.215	6.731
Subvenciones al servicio (ver nota 15.2)		
Administraciones por Contrato Programa	168.446	148.262
Suma	168.446	148.262
Total ingresos	320.652	298.611



11.2 – Gastos de explotación

(Miles de euros)	<u>Año 2018</u>	<u>Año 2017</u>
Aprovisionamientos		
Material de consumo y reposición	10.944	10.846
Material de oficina	225	174
Billeteaje	59	64
Suma	<u>11.228</u>	<u>11.084</u>
Carburantes		
Gasóleo A	13.811	11.766
Gas Natural	7.169	7.157
Otros	401	340
Suma	<u>21.381</u>	<u>19.263</u>
Personal		
Sueldos y salarios	160.613	149.510
Otros gastos de personal	7.299	7.369
Seguridad Social	56.730	56.045
Indemnizaciones	126	270
Suma	<u>224.768</u>	<u>213.194</u>
Sistema complementario de pensiones		
Aportaciones corrientes por pensiones contingencia jubilación	0	0
Aportaciones corrientes por pensiones contingencia riesgo	649	702
Suma	<u>649</u>	<u>702</u>





	<u>Año 2018</u>	<u>Año 2017</u>
Servicios exteriores		
Alquileres y cánones	2.767	2.703
Reparación y conservación de elementos de transporte	5.345	5.682
Reparación y conservación del resto del inmovilizado	2.614	3.041
Transportes	284	199
Seguros	8.919	3.721
Asistencia técnica y estudios	1.326	1.314
Seguridad y vigilancia	1.093	1.030
Transporte y manipulación de recaudación	83	91
Gastos de informática	2.995	2.527
Contrato de interrelaciones Metro-TB	1.317	404
Interrelaciones TB-TMB, L	63	43
Archivo externo	17	19
Gastos "Bus Turístico"	4.910	5.169
Limpieza y saneamiento	3.516	3.352
Promoción y comunicación	2.515	2.432
Consumos	1.359	1.403
Comunicaciones	426	404
Otros	2.147	2.146
Suma	41.696	35.680
Tributos		
Impuesto sobre actividades económicas	126	126
Impuesto sobre bienes inmuebles	212	336
Impuesto sobre gases fluorados	96	89
Tasas diversas	56	89
Suma	490	640
Variaciones de provisiones		
Provisiones por tráfico	-839	-1.899
Suma	-839	-1.899
Resultados por ventas de inmovilizado		
Resultados por bajas de inmovilizado	0	9
Resultados por ventas de inmovilizado	-28	-27
Suma	-28	-18
Otros resultados (nota 10.4)	-9	-1.519
Total gastos de explotación	299.336	277.127



11.3 – Amortizaciones

(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
De inmovilizado intangible	2.005	1.640
De inmovilizado material	27.500	26.031
Total amortizaciones	29.505	27.671

11.4 – Resultado financiero antes de subvenciones

(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
Gastos financieros		
De créditos y leasings	1.181	1.069
Diferencias negativas de cambio	0	3
Otros	151	278
	1.332	1.350
Ingresos financieros		
De créditos y préstamos	23	23
De inversiones financieras	2.000	0
Diferencias positivas de cambio	0	15
Intereses devolución IVMDH (nota 10.4)	3	72
Otros	988	977
	3.014	1.087
Total resultado financiero antes de subvenciones	-1.682	263



11.5 – Subvenciones en capital imputadas a pérdidas y ganancias (nota 15.1)

(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
Subvención Insero	144	189
Subvención Contrato Programa 2005-2006	73	1.177
Subvención Contrato Programa 2009-2010	1.357	1.357
Subvención Contrato Programa 2014-2017	2.726	1.364
Subvención Convenio Gas Natural	769	845
Otras subvenciones en capital	1.438	1.518
Total subvenciones en capital imputadas a pérdidas y ganancias	6.507	6.450

NOTA 12 – PROVISIONES Y CONTINGENCIAS

12.1 – Provisiones y Contingencias

Se han dotado provisiones para afrontar responsabilidades probables o ciertas, según la norma de valoración descrita en la nota 4, cuyo movimiento, en miles de euros, se describe a continuación:

Año 2018 (Miles de euros)	Saldo a 01-01-18	Variación Provisiones		Saldo a a 31-12-18
		Dotaciones	Aplicaciones	
Provisión por reclamaciones laborales	2.075	491	354	2.212
Provisión por responsabilidad civil	0	60	0	60
Otras provisiones	2.902	19	644	2.277
Total	4.977	570	998	4.549

Año 2017

(Miles de euros)

	Saldo a 01-01-17	Variación Provisiones		Saldo a a 31-12-17
		Dotaciones	Aplicaciones	
Provisión por reclamaciones laborales	3.869	454	2.248	2.075
Otras provisiones	2.870	32	0	2.902
Total	6.739	486	2.248	4.977

Las provisiones por reclamaciones laborales corresponden básicamente a demandas por conflictos colectivos y a otras demandas individuales.

Dentro de otras provisiones dotadas en el ejercicio 2015 y que se mantienen para los ejercicios 2018, 2017 y 2016, figura una provisión por una demanda contra la Mutua Universal y en la cual la Sociedad figuraba como tercero civilmente responsable. Asimismo, la provisión dotada también en el ejercicio 2015 por el importe previsto a pagar por la escritura de declaración de obra nueva de la cochera de Horta, se ha regularizado en su mayor parte en el ejercicio 2018.

NOTA 13 – INFORMACIÓN SOBRE MEDIO AMBIENTE

13.1 – Inversiones

Las inversiones acumuladas asociadas a medio ambiente, en miles de euros, son las siguientes:



Año 2018

	Valor de adquisición	Amortización	Valor neto
Suministro e instalación de depuradoras en cocheras			
- Ponent	184	137	47
- Triangle	453	396	57
- Zona Franca I	404	339	65
- Horta	351	308	43
Total	1.392	1.180	212
Cambio de gasóleo C a gas natural en Zona Franca I	216	216	0
Instalación de calefacción a gas natural en Horta	910	907	3
Puntos verdes			
- Zona Franca I	140	113	27
- Horta	96	90	6
- Triangle	80	67	13
- Ponent	55	21	34
Total	371	291	80
Paneles solares			
- Zona Franca I	72	71	1
- Horta	24	24	0
Total	96	95	1
Sistema de gestión medioambiental	94	94	0
Equipo para suministrar Ad-Blue			
- Horta	151	112	39
- Triangle	155	110	45
- Ponent	101	56	45
Total	407	278	129
Prensa 100 TN tratamiento residuos	4	3	1
Proyecto cogeneración de energía			
- Horta	521	363	158
- Triangle	173	5	168
Total	694	368	326
Filtros de partículas para autobuses	5.074	5.070	4
Hibridación autobuses	10.751	10.016	735
Equipo aislamiento buses híbridos	8	8	0
Medida de consumos	49	25	24
Vehículos auxiliares eléctricos	315	75	240
Infraestructura híbridos cocheras	718	428	290
Analizador diagnóstico híbridos	13	13	0
Recarga bus eléctrico	330	52	278
Iluminación eficiente	204	74	130
Licencia ambiental Triangle	38	0	38
Proyecto Scada	979	422	557
Proyecto Electrobus/ Programa Elena (BEI)	322	322	0
Sistema eficiencia energética	171	61	110
Total Inversiones	23.156	19.998	3.158

No hay contingencias ni responsabilidades de tipo medioambiental y las que pudieran existir están cubiertas por el seguro de responsabilidad civil.



13.2 – Gastos

Los gastos incurridos en los ejercicios 2018 y 2017 para la protección y mejora de medio ambiente se muestran en el siguiente detalle:

Materiales y Servicios Exteriores (Miles de euros)	Año 2018				Año 2017			
	Materiales	Servicios exteriores	Resto	Total	Materiales	Servicios exteriores	Resto	Total
Auditorías medio ambiente	0	65	0	65	0	21	0	21
Actuaciones de mejora	0	1	0	1	0	2	0	2
Tratamientos de residuos	0	242	0	242	0	210	0	210
Gestiones mediambientales	1	156	56	213	52	148	0	200
Total gastos	1	464	56	521	52	381	0	433

Durante el ejercicio 2018 la empresa ha iniciado actuaciones de inspección y análisis de posibles elementos de amianto en las instalaciones y dependencias de autobuses.

13.3 – Autobuses con Gas Natural

Desde el año 2002 se han adquirido autobuses que funcionan con gas natural. En el ejercicio 2018 se ha producido la incorporación de nuevos autobuses, por esta razón el valor de adquisición de autobuses de gas natural es de 122.871 miles de euros, a 31 de diciembre de 2017 era de 107.196 miles de euros:



Año 2018 (Miles de euros)	Valor de adquisición	Amortización	Valor neto
Autobuses gas natural año 2002	6.024	6.024	0
Autobuses gas natural año 2004	202	202	0
Autobuses gas natural año 2005	24.433	24.433	0
Autobuses gas natural año 2006	6.024	6.024	0
Autobuses gas natural año 2007	18.420	18.415	5
Autobuses gas natural año 2009	11.741	9.201	2.540
Autobuses gas natural año 2010	15.322	10.232	5.090
Autobuses gas natural año 2011	10.140	6.289	3.851
Autobuses gas natural año 2012	6.422	3.588	2.834
Autobuses gas natural año 2016	5.065	903	4.162
Autobuses gas natural año 2017	1.167	98	1.069
Autobuses gas natural año 2018	17.911	385	17.526
Total autobuses con gas natural	122.871	85.794	37.077

Año 2017 (Miles de euros)	Valor de adquisición	Amortización	Valor neto
Autobuses gas natural año 2002	7.055	7.055	0
Autobuses gas natural año 2004	202	202	0
Autobuses gas natural año 2005	25.638	25.638	0
Autobuses gas natural año 2006	6.024	5.544	480
Autobuses gas natural año 2007	18.420	16.900	1.520
Autobuses gas natural año 2009	11.741	8.222	3.519
Autobuses gas natural año 2010	15.322	8.955	6.367
Autobuses gas natural año 2011	10.140	5.444	4.696
Autobuses gas natural año 2012	6.422	3.054	3.368
Autobuses gas natural año 2016	5.065	480	4.585
Autobuses gas natural año 2017	1.167	1	1.166
Total autobuses con gas natural	107.196	81.495	25.701

Asimismo, en el año 2004 se hicieron obras en la cochera de Zona Franca, para adecuar las instalaciones, por un importe de 1.742 miles de euros. El valor neto de estas obras a 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 es el siguiente:

Año 2018 (Miles de euros)	Valor de adquisición	Amortización	Valor neto
Taller autobuses gas natural	1.641	1.641	0
Total taller gas natural	1.641	1.641	0

Año 2017 (Miles de euros)	Valor de adquisición	Amortización	Valor neto
Taller autobuses gas natural	1.641	1.641	0
Total taller gas natural	1.641	1.641	0

13.4 – Autobuses híbridos

Desde el año 2010 se han adquirido autobuses que funcionan con sistema híbrido. En el ejercicio 2018 se ha producido la incorporación de nuevos autobuses, por dicha razón el valor de adquisición de autobuses que funcionan con sistema híbrido es de 100.447 miles de euros, a 31 de diciembre de 2017 era de 75.963 miles de euros.

El valor neto de estos autobuses a 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017, en miles de euros, es el siguiente:

Año 2018 (Miles de euros)	Valor adquisición	Amortización	Valor neto
Autobuses híbridos año 2010	865	579	286
Autobuses híbridos año 2012	5.227	2.750	2.477
Autobuses híbridos año 2013	11.386	5.026	6.360
Autobuses híbridos año 2015	12.561	3.180	9.381
Autobuses híbridos año 2016	22.140	3.777	18.363
Autobuses híbridos año 2017	23.854	2.000	21.854
Autobuses híbridos año 2018	24.414	1.116	23.298
Total autobuses híbridos	100.447	18.428	82.019





Año 2017 (Miles de euros)	Valor adquisición	Amortización	Valor neto
Autobuses híbridos año 2010	865	507	358
Autobuses híbridos año 2012	5.227	2.314	2.913
Autobuses híbridos año 2013	11.386	4.077	7.309
Autobuses híbridos año 2015	12.561	2.134	10.427
Autobuses híbridos año 2016	22.140	1.932	20.208
Autobuses híbridos año 2017	23.784	14	23.770
Total autobuses híbridos	75.963	10.978	64.985

13.5 – Otras Inversiones del año

Las otras inversiones realizadas durante los ejercicios 2018 y 2017 por razones medioambientales corresponden a:

(Miles de euros)	Año 2018
Licencia ambiental Triangle	38
Sistema eficiencia energética	24
Lugar recarga bus eléctrico	5
Proyecto cogeneración energía	3
Vehículos auxiliares eléctricos	3
Total	73

(Miles de euros)	Año 2017
Proyecto Scada	109
Sistema eficiencia energética	31
Vehículos auxiliares eléctricos	165
Total	305

NOTA 14 – RETRIBUCIONES A LARGO PLAZO AL PERSONAL

La Sociedad mantiene compromisos por pensiones de aportación y prestación definida con sus empleados, instrumentados mediante un plan de pensiones de ocupación, tal y como establece la normativa que regula la exteriorización de compromisos por pensiones.

El 20 de septiembre de 2000 se presentó a la Dirección General de Seguros el Plan de Reequilibrio para la exteriorización de los compromisos por pensiones. Previamente la Sociedad efectuó la promoción del Plan de Pensiones, en la modalidad de empleo para sus empleados, registrado en la Dirección de Seguros el 9 de septiembre de 1999, y al cual se adhirió hasta el 25 de julio de 1999 un total de 2.818 empleados sobre una plantilla total de 2.822.

Después de un proceso de concurrencia de ofertas, se seleccionó como Entidad Gestora del Plan de Pensiones de Vidacaixa y a la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona como Entidad Depositaria.

El mismo día de su presentación a la Dirección General de Seguros se efectuó la transferencia al Fondo de los recursos constituidos hasta aquella fecha, por un importe de 27.998 miles de euros. En fecha 23 de octubre de 2001 se recibió de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Ministerio de Economía) la aprobación del Plan de Reequilibrio correspondiente al Plan de Pensiones de los empleados de Transports de Barcelona, SA.

En fecha 27 de diciembre de 2002 se presentó una modificación del Plan de Reequilibrio en adaptación a la Disposición Adicional decimoctava del Proyecto de Ley de Medidas de Reformas del Sistema Financiero, que fue aceptada posteriormente por la Dirección General de Seguros.

El Plan de Reequilibrio estableció que las aportaciones para amortizar los déficits de Pasivos y Activos que resultaban de los cálculos actuariales se realizarían en 12 años (2000-2012) a un tipo de interés del 4%:





Hipótesis:	Hipótesis: De tipos de interés	4%
	Blométricas	
	Tablas de mortalidad de activos	EVK 90 (Activos)
	Tablas de invalidez de activos	SS 90
	Tablas de mortalidad de pasivos	GR 80 (-2 años)
	Tablas de mortalidad de inválidos	EVK 80 (Inválidos)

En fecha 19 de diciembre de 2008 la Comisión de Control del Plan de Pensiones de empleo de Transports de Barcelona, SA acordó substituir la tabla de mortalidad de pasivos GR 80 (-2 años) por la tabla PER 2000P (producción) por prestaciones causadas antes del 3 de junio de 1999. Por prestaciones caudadas con posterioridad se aplica la tabla GR 95.

(Miles de euros)	METRO	TB	TOTAL
Obligaciones:			
Pasivos	55.334	105.080	160.414
Activos	54.627	40.702	95.329
Transferencia de fondos constituidos	-35.097	-27.998	-63.095
Déficit por servicios pasados	74.864	117.784	192.648

En fecha 22 de febrero de 2011, la Comisión de Control del Plan de Pensiones acordó la modificación de las bases técnicas del Plan de Pensiones de forma que el tipo de interés técnico pasó a ser el 3,2% con efectos 1 de enero de 2011, según el acuerdo de fecha 26 de abril de 2011.

En fecha 23 de febrero de 2017, la Comisión de Control del Plan de Pensiones acordó la modificación del tipo de interés técnico al 3,08%.

Además, cada Sociedad debe realizar las aportaciones corrientes mensuales correspondientes al personal en activo que, junto con las aportaciones de los partícipes, proveerán al Plan de los recursos establecidos para hacer frente a las prestaciones que recogen los Reglamentos de los Planes de Pensiones.

Para hacer frente a estas obligaciones de pasado las Sociedades disponían de las aportaciones a recibir de las Administraciones por dicho concepto en el período 2000-2012.

Para el ejercicio 2019 será de aplicación al Plan de Pensiones un tipo de interés de 1,57% (tipo de interés máximo publicado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones). En este sentido en el transcurso del año 2019, una vez adecuadas las Bases Técnicas del Plan, se deberá realizar un seguimiento riguroso por, si procede, adoptar en el momento oportuno las medidas necesarias para mantener el equilibrio en el balance financiero actuarial.

El Plan de amortización de los déficits por servicios pasados de partícipes y beneficiarios presenta los siguientes vencimientos de principal:

(Miles de euros)	METRO	TB	TOTAL
Años			
2000-2010	57.642	91.794	149.436
2011	8.532	12.548	21.080
2012	8.690	13.442	22.132
Total 2000-2012	74.864	117.784	192.648

A 31 de diciembre de 2012, la Sociedad terminó de aportar los importes correspondientes a los déficits por servicios pasados de partícipes y beneficiarios.

Por aplicación de las Leyes de Presupuestos Generales del Estado para los años 2018 y 2017, la Sociedad no ha realizado aportaciones corrientes por jubilación en los ejercicios 2018 y 2017 y por tanto los importes de 649 y 702 miles de euros, registrados como aportación al sistema complementario de pensiones en la cuenta de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2018 y 2017 corresponden a aportaciones por contingencias de riesgo.

En fecha 28 de julio de 2014 se cambió la entidad depositaria pasando a ser Cecabank, SA.



NOTA 15 – SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS

15.1 – Subvenciones en Capital, donaciones y legados

Año 2018 (Miles de euros)	Saldo a 01-01-2018	Incorporac. 2018	Trasp. a rtdos. 2018	Saldo a 31-12-2018
Subv.en capital CP 2005-2006	74	0	74	0
Subv.en capital CP 2009-2010	4.579	0	1.357	3.222
Subv.en capital CP 2014-2017	26.381	0	2.724	23.657
Subv.en capital CP 2018	0	35.517	0	35.517
Subv.Gas Natural	3.052	856	769	3.139
Subv.IDAE	1.434	0	577	857
Subv.ELENA	398	0	315	83
Subv.Wifi Ciutadà	1.176	0	492	684
Societat Catalana Mobilitat, SA	59	0	0	59
Centro Médico Colaborador-INSS	0	618	0	618
Otras subvenciones	518	0	198	320
Total	37.671	36.991	6.506	68.156

Año 2017 (Miles de euros)	Saldo a 01-01-2017	Incorporac. 2017	Trasp. a rtdos. 2017	Saldo a 31-12-2017
Subv.en capital CP 2005-2006	1.251	0	1.177	74
Subv.en capital CP 2009-2010	5.937	0	1.358	4.579
Subv.en capital CP 2014-2017	0	27.745	1.364	26.381
Subv.Gas Natural	3.827	70	845	3.052
Subv.IDAE	2.092	0	658	1.434
Subv.ELENA	597	116	315	398
Subv.Wifi Ciutadà	1.668	0	492	1.176
Societat Catalana Mobilitat, SA	0	59	0	59
Otras subvenciones	715	44	241	518
Total	16.087	28.034	6.450	37.671

Las subvenciones de los Contratos Programa 2005-2006, 2009-2010, 2014-2017 y 2018 derivan de los acuerdos mencionados en estos Contratos.

En fecha 15 de diciembre de 2009, la Sociedad y Gas Natural, SDG formalizaron un convenio de colaboración en la reducción de emisiones contaminantes con el Área Metropolitana de Barcelona. En virtud de este convenio, la Sociedad ha recibido diversas aportaciones de Gas Natural, SDG para inversiones relacionadas con el medio ambiente, por un importe de 13.016 miles de euros para el período 2010-2015.

En relación a Otras Subvenciones, corresponden básicamente a las concedidas por el INSERSO (Instituto de Servicios Sociales del Ministerio de Trabajo), para compensar parte de los costes de adaptación de los autobuses para su utilización por personas discapacitadas, al Plan Renove Industrial (Ministerio de Industria y Energía) en concepto de ayuda a la renovación de la flota y a la Agencia de Soporte de la empresa catalana en concepto de ayuda para llevar a cabo el "Proyecto de R+D de la tecnología híbrida para autobuses urbanos".

La subvención del "Instituto para la diversificación y ahorro de la energía" (IDAE) corresponde a las ayudas asociadas a inversiones medioambientales recibidas en los ejercicios 2013 y 2014.

La subvención ELENA corresponde a la concedida por el BEI para el proyecto ELECTROBUS (Red Bus Energía Eficiente para Barcelona).

La subvención en capital "Wifi ciutadà" corresponde al objetivo del Ayuntamiento de Barcelona de extender la red "Wifi Ciutadà" al transporte Público, concretamente a la flota de autobuses operativa de Transports de Barcelona, SA.

La Societat Catalana per a la Mobilitat, SA corresponde a la donación de acciones realizada en fecha 23 de mayo de 2017 (nota 8.1.1).

Transports de Barcelona, SA es empresa colaboradora con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en materia de gestión de contingencias laborales por accidentes de trabajo. Anualmente se efectúa balance entre las primas retenidas y el coste de las actuaciones gestionadas por la empresa y con este cálculo se procede a dotar la reserva de estabilización de mejora de prestaciones al amparo de lo que determina el Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, Ley General de la Seguridad Social.



En fecha 11 de mayo de 2018 se ha adquirido junto con Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, un nuevo local como centro médico, destinado a las contingencias médicas laborales y comunes. Se ha estudiado y evaluado qué parte del espacio está destinado a contingencias laborales (colaboradora INSS) y según este uso se ha determinado un porcentaje del 71,52%. Por ello, se ha procedido a la aplicación del fondo de reserva que debe financiar el local, en la parte afectada a contingencias laborales como empresa colaboradora por un importe de 618 miles de euros. A 31 de diciembre de 2018 el local no está en condiciones para su uso, y en consecuencia se refleja como obra en curso.

15.2 – Subvenciones al servicio

Año 2018			
(Miles de euros)	METRO	TB	TMB
<u>ATM por Contrato Programa</u>			
Necesidades Corrientes	236.610	168.446	405.056
Total	236.610	168.446	405.056

Los importes contabilizados corresponden a los compromisos adquiridos por la ATM para el año 2018 (nota 7.3).

Año 2017			
(Miles de euros)	METRO	TB	TMB
<u>ATM por Contrato Programa</u>			
Necesidades Corrientes	227.559	148.262	375.821
Total	227.559	148.262	375.821

Los importes contabilizados corresponden a los compromisos adquiridos por la ATM para el año 2017 (nota 7.2).

15.3 – Otras Subvenciones

(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
Àrea Metropolitana de Barcelona		
Tarjeta Rosa Metropolitana	4.662	4.662
Líneas 80, 81, 82 y 83	1.341	1.330
Suma	6.003	5.992
Instituto Municipal de Servicios Funerarios		
Líneas 102, 103 y 104	201	198
Suma	201	198
Otras subvenciones	11	541
Total	6.215	6.731

Las subvenciones contabilizadas para los años 2018 y 2017 lo han sido en función de los acuerdos contractuales con los Organismos y Entidades que se señalan en el cuadro anterior (ver nota 7.6).

NOTA 16 – ACONTECIMIENTOS POSTERIORES AL CIERRE



16.1 – Nuevas tarifas

El día 1 de Enero de 2019 entran en vigor las nuevas tarifas, que son las mismas aplicadas en el año 2018. Las tarifas incluyen la libre circulación dentro de cada zona, en todos los servicios de Ferrocarrils de la Generalitat, Renfe, Metro, Tranvía y Autobús.

En el ejercicio 2019 se ha puesto en marcha el cambio de zonificación con el objetivo de que todos los municipios del área metropolitana sean zona 1.

A continuación se detallan los títulos más utilizados:



CUADRO SISTEMA TARIFARIO INTEGRADO	
T-10 (1 a 6 zonas)	Título que permite realizar 10 desplazamientos integrados en todos los modos de transporte según las zonas a cruzar. Título multipersonal y horario.
T-50/30 (1 a 6 zonas)	Título que permite realizar 50 desplazamientos integrados en todos los modos de transporte según las zonas a cruzar. Tiene una validez para 30 días consecutivos desde la primera validación. Título unipersonal y horario.
T-Mes (1 a 6 zonas)	Título que permite realizar un número de desplazamientos ilimitados, en las zonas delimitadas por la primera validación, en todos los modos de transporte según las zonas a cruzar. Tiene una validez de 30 días consecutivos desde la primera validación. Título personalizado mediante DNI, NIE o pasaporte.
T-Día (1 a 6 zonas)	Título que permite realizar un número de desplazamientos ilimitados, en las zonas delimitadas por la primera validación, en todos los modos de transporte según las zonas a cruzar. Tiene validez para 1 día desde la primera validación hasta la finalización del servicio. Título unipersonal.
T-4	Título válido para realizar 10 desplazamientos integrados en la red de autobuses y metro de TMB (excepto servicios especiales y Bus Turístico), red de autobuses del AMB, FGC y TRAM (únicamente Zona 1). Título personal, válido únicamente, adjuntando alguna de las siguientes tarjetas identificativas: <ul style="list-style-type: none">-Tarjeta Rosa Metropolitana de tarifa reducida-Carnet Rosa Metropolitano de tarifa reducida .-Carnet Amarillo Metropolitano-Tarjeta de Pensionista "B" de FGC
Tarjeta Rosa	Tarjeta personal e intransferible con la que se puede viajar gratuitamente o bien con tarifa reducida, en: <ul style="list-style-type: none">-Líneas regulares de autobús de TMB-Ferrocarrils de la Generalitat (dentro la 1ª corona metropolitana)-Metro-Trambaix-Trambesòs y Funicular de Montjuïc Servicios regulares de las siguientes empresas dentro del ámbito del Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB): Tusgsal, Authosa, Sagalés, Rosanbus, Oliveras, Soler i Sauret (Urbanos de Sant Feliu, Esplubús, JustTram y JustMetro), Mohn y TCC2 (PR4).
Tarjeta T-16	Título de transporte para los niños y niñas de 4 a 16 años que les permite realizar gratuitamente un número ilimitado de viajes, en la red de transporte público del sistema tarifario integrado, dentro de la misma zona tarifaria en la que reside el niño o la niña.
Tarjeta T-Jove	Título de transporte que permite realizar un número ilimitado de desplazamientos, en las zonas delimitadas por la primera validación, en todos los modos de transporte según las zonas a cruzar (de 1 a 6 zonas). Validez: 90 días consecutivos desde la primera validación. Título personalizado mediante DNI o carnets acreditativos de los operadores, para personas menores de 25 años.
Tarjeta T-Familiar (70/30)	Tarjeta multiviage que permite realizar 70 desplazamientos integrados en todos los modos de transporte según las zonas a cruzar (de 1 a 6 zonas). Validez: 30 días consecutivos desde la primera validación. Título multipersonal y horario.
T-Trimestre	Título de transporte que permite realizar un número ilimitado de desplazamientos, en las zonas delimitadas por la primera validación, en todos los modos de transporte según las zonas a cruzar (de 1 a 6 zonas). Validez: 90 días consecutivos desde la primera validación. Título personalizado mediante DNI o carnets acreditativos de los operadores.
T-Aire (T-Episodio ambiental)	Título de transporte multipersonal de 2 viajes integrados (de 1 a 6 zonas) a utilizar el mismo día de la primera validación, activándose la venta en las máquinas automáticas los días en que se declare una situación de episodio ambiental de contaminación.



PRECIOS DE LOS TÍTULOS INTEGRADOS AÑO 2019						
(en euros)						
	1 Zona	2 Zonas	3 Zonas	4 Zonas	5 Zonas	6 Zonas
Billete sencillo (no integrado)	2,20					
Billete sencillo aeropuerto (no integrado)	4,60					
T-10	10,20	20,10	27,40	35,25	40,50	43,05
T-50/30	43,50					
T-Mes	54,00	72,70	102,00	124,90	143,35	153,55
T-Día	8,60	13,10	16,45	18,40	20,60	23,05
T-4	4,00					
T-Jove	105,00	142,00	199,20	244,00	280,00	300,00
T-Familiar (70/30)	60,90	88,05	120,75	147,90	169,35	183,70
T-Trimestre	145,30	196,50	275,25	337,15	386,80	414,40
T-Aire (T-Episodio ambiental)	1,85	3,60	4,95	6,35	7,30	7,75

PRECIOS DE LOS TÍTULOS INTEGRADOS AÑO 2018						
(en euros)						
	1 Zona	2 Zonas	3 Zonas	4 Zonas	5 Zonas	6 Zonas
Billete sencillo (no integrado)	2,20					
Billete sencillo aeropuerto (no integrado)	4,60					
T-10	10,20	20,10	27,40	35,25	40,50	43,05
T-50/30	43,50					
T-Mes	54,00	72,70	102,00	124,90	143,35	153,55
T-Día	8,60	13,10	16,45	18,40	20,60	23,05
T-4	4,00					
T-Jove	105,00	142,00	199,20	244,00	280,00	300,00
T-Familiar (70/30)	60,90	88,05	120,75	147,90	169,35	183,70
T-Trimestre	145,30	196,50	275,25	337,15	386,80	414,40
T-Aire (T-Episodio ambiental)	1,85	3,60	4,95	6,35	7,30	7,75





Comparación de precios zona 1 año 2019 con precios año 2018 (en euros)		
	Año 2019	Año 2018
Billete sencillo (no integrado)	2,20	2,20
Billete sencillo aeropuerto (no integrado)	4,60	4,60
T-10	10,20	10,20
T-50/30	43,50	43,50
T-Mes	54,00	54,00
T-Día	8,60	8,60
T-4	4,00	4,00
T-Jove	105,00	105,00
T-Familiar (70/30)	60,90	60,90
T-Trimestre	145,30	145,30
T-Aire (T-Episodio ambiental)	1,85	1,85

Comparación de precios zona 1 año 2018 con precios año 2017 (en euros)		
	Año 2018	Año 2017
Billete sencillo (no integrado)	2,20	2,15
Billete sencillo aeropuerto (no integrado)	4,60	4,50
T-10	10,20	9,95
T-50/30	43,50	42,50
T-Mes	54,00	52,75
T-Día	8,60	8,40
T-4	4,00	3,90
T-Jove	105,00	105,00
T-Familiar (70/30)	60,90	59,50
T-Trimestre	145,30	142,00
T-Aire (T-Episodio ambiental)	1,85	1,80



NOTA 17 – OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

17.1 – Transacciones con empresas del Grupo y otras partes vinculadas

Las operaciones y saldos con empresas vinculadas al cierre de los ejercicios 2018 y 2017 son las siguientes, en miles de euros:

	Año 2018	Año 2017
Servicios recibidos de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA		
Servicios prestados por el personal de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA en la explotación de autobuses	1.412	1.312
Servicios de asistencia y otros en virtud del Contrato de Interrelaciones	1.317	404
Total servicios recibidos	2.729	1.716
Servicios prestados a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA		
Servicios prestados por el personal de Transports de Barcelona, SA en la explotación de Metro	1.118	1.113
Servicios de lanzaderas	673	1.319
Total servicios prestados	1.791	2.432
Servicios prestados a Projectes i Serveis de Mobilitat, SA		
Servicios prestados por el personal de Transports de Barcelona, SA en la explotación de Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	53	53
Servicios de cooperación exterior	57	70
Total servicios prestados	110	123
Servicios recibidos de TMB, SL		
Comisiones por la venta de títulos de viaje	0	14
Servicios de medios publicitarios	63	43
Total gasto financiero	63	57
Servicios prestados a TMB, SL		
Servicios de asistencia y otros en virtud del Contrato de Interrelaciones	37	37
Servicios especiales Bus Turístic	47	57
Venta de títulos	4.219	3.162
Otros	15	2
Total gasto financiero	4.318	3.258
Servicios prestados a la Fundación TMB		
Servicios prestados por el personal de Transports de Barcelona, SA a la Fundación TMB y servicios subcontratados	30	32
Donación e ingresos a cuenta de la Fundación TMB	110	99
Total servicios prestados	140	131
Gasto financiero		
Intereses asist.financiera de Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	0	0
Intereses asist.financiera de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	0	4
Total gasto financiero	0	4





SALDOS CON PARTES VINCULADAS EN EL EJERCICIO

(Miles de euros)	Año 2018 Otras empresas del Grupo	Año 2017 Otras empresas del Grupo
Activo no corriente		
Instrumentos de Patrimonio	5.464	5.464
Créditos a empresas	0	36
Total Activo no corriente	5.464	5.500
Activo corriente		
Deudores comerciales	38.358	6.078
Inversiones en empresas del grupo	36	37
Total Activo corriente	38.394	6.115
Pasivo corriente		
Acreedores comerciales	78	0
Total Pasivo corriente	78	0

17.2 – Fundación TMB

En fecha 22 de julio de 2010 se constituyó la Fundació TMB (Transports Metropolitans de Barcelona) con una aportación al fondo dotacional de 60 miles de euros. Los socios fundadores y su aportación figuran en el detalle siguiente:

(Miles de euros)	Aportaciones
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA (FMB)	18
Transports de Barcelona, SA (TB)	18
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	18
Fundación Privada ECOM	3
Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad	3
Total Fondo Dotacional	60



La Fundación TMB es una entidad sin ánimo de lucro y tiene por objeto la conservación del fondo de material histórico y documental del patrimonio histórico, cultural y social de TMB, el fomento y promoción del transporte público y el impulso de acciones de carácter social para promover la integración de ciertos colectivos socialmente menos favorecidos.

17.3 – Consejo de Administración y Alta Dirección

El Consejo de Administración se formó, en el transcurso del año 2018, por 15 miembros. La Alta Dirección de la Sociedades recae en los Consejeros que tienen delegación especial del Consejo.

El total de remuneraciones por todos los conceptos de los miembros del Consejo ha sido de 68 miles de euros (en el ejercicio 2017 fueron 65 miles de euros), de los cuales corresponden a retribuciones a la Alta Dirección la cantidad de 53 miles de euros (53 miles de euros en el ejercicio 2017). La Sociedad ha satisfecho una póliza de responsabilidad civil de Administradores y Directivos por importe de 4 miles de euros en el año 2018 (4 miles de euros en el año 2017).

El resto del personal directivo tiene formalizados contratos de trabajo de carácter común, siéndoles de aplicación el Estatuto de los Trabajadores y otras disposiciones de carácter general.

El personal de Alfa Dirección tiene el derecho de inscribirse en el Plan de Pensiones de Empleo que, tanto Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA como Transports de Barcelona, SA, tienen establecidos para sus empleados. En consecuencia, el régimen de aportaciones al que está obligada la Sociedad y de percepción de prestaciones a que tiene derecho este personal son los mismos que rigen para el conjunto de la plantilla, y de los cuales se informa ampliamente en la nota 14. No se han hecho aportaciones para este colectivo durante los ejercicios 2018 ni 2017.



Por lo que se refiere al pago de primas de seguros de vida y de créditos concedidos al personal de Alta Dirección, éste no ha hecho uso durante los ejercicios 2018 ni 2017.

Durante los años 2018 y 2017 no se han pagado indemnizaciones al personal de la Alta Dirección por extinción de contrato. No se ha concedido ningún anticipo al personal de Alta Dirección en los ejercicios 2018 ni 2017, ni la Sociedad ha asumido ninguna obligación a su favor en concepto de garantía.

17.4 – Información artículo 229 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital

En cumplimiento del artículo 229 del Texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, de acuerdo con las comunicaciones recibidas de los Administradores (los miembros del Consejo de Administración) de la Sociedad, no constan situaciones de conflicto de interés.

NOTA 18 – OTRA INFORMACIÓN

18.1 – El número medio de personas empleadas en los ejercicios 2018 y 2017, expresado por actividades, se desglosa a continuación:

Actividad	Número medio de personas	
	Año 2018	Año 2017
Centros operativos de Negocio (CON's)	3.685	3.540
Ingeniería y Talleres Bus	98	98
Infraestructuras Bus	36	34
Otros servicios operativos	103	107
Áreas funcionales	234	229
Plantilla a disposición	0	1
Plantilla cedidos TB a Metro	12	13
Total	4.168	4.022



El número total de personas distribuidas por actividades y sexo al final de los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

Año 2018	Actividad	Total a		
		31-12-2018	Hombres	Mujeres
	Centros operativos de Negocio (CON's)	3.967	3.704	263
	Ingeniería y Talleres Bus	105	102	3
	Infraestructuras Bus	38	36	2
	Otros servicios operativos	120	110	10
	Áreas funcionales	263	167	96
	Plantilla a disposición	1	1	0
	Plantilla cedidos TB a Metro	13	7	6
Total		4.507	4.127	380

Año 2017	Actividad	Total a		
		31-12-2017	Hombres	Mujeres
	Centros operativos de Negocio (CON's)	3.813	3.573	240
	Ingeniería y Talleres Bus	105	102	3
	Infraestructuras Bus	39	37	2
	Otros servicios operativos	113	102	11
	Áreas funcionales	242	157	85
	Plantilla a disposición	1	1	0
	Plantilla cedidos TB a Metro	14	7	7
Total		4.327	3.979	348

El número medio de personas empleadas en los ejercicios 2018 y 2017 con discapacidad superior o igual al 33% se detalla a continuación:

Sexo	Año 2018	Año 2017
Hombres	112,59	110,76
Mujeres	9,75	10,04
Total	122,34	120,80



18.2 – El importe de los honorarios correspondientes a los ejercicios 2018 y 2017 por auditoría de cuentas y otros servicios prestados se detalla a continuación:

(Miles de euros)		
Honorarios por auditoría de cuentas y otros servicios prestados por la sociedad auditora	Año 2018	Año 2017
Servicios de auditoría	53	53
Otros servicios	7	15
Total	60	68

18.3 – Información sobre el período medio de pago a proveedores. Disposición Adicional Tercera. Obligación de información de la Ley 15/2010 de 5 de julio.

A continuación se detalla la información requerida por la Disposición Adicional Tercera de la Ley 15/2010 de 5 de julio, según la resolución de 29 de enero de 2016 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.

(Miles de euros)		
Pagos realizados y pendientes de pago a 31 de diciembre	Año 2018	Año 2017
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	35	35
Ratio de operaciones pagadas	37	36
Ratio de operaciones pendientes de pago	13	27
	Importe	Importe
Total pagos realizados	112.155	105.656
Total pagos pendientes	10.800	12.339

La información incluye la de todas las cuentas de proveedores dado que muchos de ellos son tanto de operaciones comerciales como de inmovilizado.

Por otro lado, dado que la Sociedad está encuadrada en el artículo 2.1 de la Ley orgánica 2/2012 de 27 de abril, cabe mencionar que su período medio de pago calculado según el RD



1040/2017 de 22 de diciembre sería de 32 días en el año 2018 (16 días en el año 2017 según el RD 635/2014 de 25 de julio).

NOTA 19 – INFORMACIÓN SEGMENTADA

El importe de la cifra de negocio se desglosa a continuación:

CIFRA DE NEGOCIO POR VENTAS Y POR TIPOLOGÍA DE SERVICIO		
(Miles de euros)	Año 2018	Año 2017
Ventas netas líneas autobuses sistema tarifario integrado	108.742	102.830
Ventas netas líneas Bus Turístico	28.732	31.263
Ventas netas servicios con Tramvia Blau	12	645
Total ventas netas	137.486	134.738

La Sociedad realiza sus actividades económicas ordinarias dentro de un único mercado, el de transporte urbano de viajeros, circunscrito al ámbito geográfico del Área Metropolitana de Barcelona, razón por la cual no se hace ningún tipo de desglose de actividades ni de áreas geográficas.



Informe de gestión 2018 de Transports de Barcelona, S.A.

Marzo 2019



Transports
Metropolitans
de Barcelona





ÍNDICE

Contenidos

1.	Modelo de negocio	6
1.1.	Órganos de gobierno	7
1.2.	Órganos de gestión	7
1.3.	Estructura organizativa	8
1.4.	Misión, visión y valores	9
1.5.	Mapa estratégico de TMB	9
1.6.	Servicios y Productos de TMB	11
1.7.	Principales grupos de interés	12
1.8.	Entorno Institucional	13
2.	Exposición sobre la evolución del negocio	15
2.1.	Demanda	15
2.2.	Oferta de servicio	18
2.2.1.	Plazas-km ofertadas	18
2.2.2.	Coches-km útiles recorridos	19
2.2.3.	Número de viajeros por coche-km útil	20
2.3.	Evolución de los costes por viajero transportado y por hora de servicio de bus	21
2.3.1.	Coste por viajero transportado	21
2.3.2.	Coste por hora total de servicio	22
2.4.	Evolución de la recaudación	23
2.5.	Evolución del material móvil	24
2.5.1.	Composición y edad media de la flota	24
2.5.2.	Fiabilidad de la flota	24
2.6.	Mejoras y proyectos de bus	26
2.6.1.	Apuesta por la tecnología: Principales proyectos operativos en curso.	26
2.6.2.	Proyectos de coordinación de la programación y mantenimiento de la flota	29
2.6.3.	Mantenimiento y mejora de las infraestructuras	32
2.6.4.	Principales actuaciones en los Centros Operativos de Negocio	32
2.7.	Gestión de la calidad	34
2.8.	Estudios	35
2.9.	Administración y Finanzas	39
2.10.	Innovación y tecnología	47
2.11.	Negocio internacional	53



2.12.	Atención al cliente y marketing estratégico.....	54
2.13.	Fundación TMB	69
2.14.	Acontecimientos del ejercicio.....	73
3.	Exposición sobre la situación de la sociedad	81
3.1.	Principales datos de la red.....	81
3.2.	Principales actuaciones a la red de bus.....	84
3.3.	Barcelona Bus Turístic y Tramvia Blau.....	86
3.4.	Inversiones	88
3.5.	Cuenta de Pérdidas y Ganancias	90
3.6.	Balance de situación a 31 de diciembre	93
4.	Acontecimientos importantes después del cierre del ejercicio	94
5.	Evolución previsible de la sociedad y proyectos de futuro.....	96
5.1.	Líneas estratégicas de TMB.....	96
5.2.	Contrato-Programa 2018-2021: Estado de la situación	97
5.3.	Previsión para el año 2019.....	98
6.	Situación de la participación en otras empresas.....	99
7.	Estado de información no financiera.....	100
7.1.	Análisis de riesgos y contingencias.....	101
7.2.	Análisis de Materialidad	104
7.3.	Cuestiones Medioambientales	104
7.3.1.	Prevención de riesgos ambientales.....	104
7.3.2.	Contaminación	105
7.3.3.	Economía circular y prevención y gestión de residuos	110
7.3.4.	Uso sostenible de los recursos	112
7.3.5.	Cambio climático.....	114
7.3.6.	Protección de la biodiversidad.....	115
7.4.	Cuestiones Sociales y relativas al personal	115
7.4.1.	Ocupación	115
7.4.2.	Organización del trabajo	130
7.4.3.	Salud y seguridad	133
7.4.4.	Relaciones sociales	138
7.4.5.	Formación	141
7.4.6.	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	148
7.4.7.	Igualdad	152
7.5.	Derechos humanos	153
7.6.	Lucha contra la corrupción y el soborno	154
7.6.1.	Dirección del área de Buen Gobierno.....	154



7.6.2.	Auditoría interna	157
7.7.	Sociedad	159
7.7.1.	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	159
7.7.2.	Subcontratación y Proveedores.....	161
7.7.3.	Consumidores	164
7.7.4.	Información fiscal	172
7.7.5.	Tabla de contenidos del Estado de Información No financiera	173



1. Modelo de negocio

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

El Grupo también incluye las sociedades **Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A. (PSM)** que gestiona el teleférico de Montjuic; **Transports Metropolitans de Barcelona, S.L.** que gestiona productos tarifarios a través de la plataforma de comercio electrónico *holabarcelona.com* (anteriormente *Barcelona Smart Moving*) y otros servicios de transporte, y la **sociedad asociada consolidada por puesta en equivalencia Transports Ciutat Comtal, S.A.**

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

Las empresas de FMB y TB prestan servicio en el ámbito de Barcelona y su área metropolitana, incluidas dentro del Sistema Tarifario Integrado (STI) de la región metropolitana de Barcelona, y lo hacen de manera totalmente coordinada, que empresarialmente se realiza compartiendo estructuras corporativas y de gestión.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. es la sociedad a efectos de formular las cuentas anuales consolidadas, por las siguientes razones:

- La estrategia de transporte del Grupo se vertebra sobre Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.
- La actividad de Transports de Barcelona, S.A. es complementaria a la de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.
- Como consecuencia de los puntos anteriores, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. lidera la política de transporte del Grupo.

Además, tanto el número de viajeros transportados, como la cifra de negocio y el valor de los activos inmovilizados en explotación, lo confirman.

Como principal operador de transporte público de Barcelona, y como parte del día a día de miles de ciudadanos, TMB ofrece dos redes regulares de transporte (la de bus de superficie y la de metro subterránea) y varios servicios de transporte de ocio para:

- Satisfacer las necesidades de movilidad y hacer más cómodos y rápidos los desplazamientos de los ciudadanos por motivos de trabajo, de compras, de ocio, etc.
- Ofrecer un servicio público accesible para todos.
- Mejorar la calidad de vida en el área metropolitana de Barcelona, recortando las distancias entre las diferentes ciudades.

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

Calle 60, nº 21-23

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

Página web: www.tmb.cat

1.1. Órganos de gobierno

En el caso de Transports de Barcelona, S.A. y de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. el órgano de administración y representación de la sociedad es el Consejo de Administración de cada una de estas empresas, que es el máximo órgano de decisión.

El nombramiento de los miembros del Consejo de Administración de Transports de Barcelona, S.A. y de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. lo realiza el Consejo Metropolitano del Área Metropolitana de Barcelona, que se constituye como Junta General de accionistas de cada una de las empresas. Actualmente la Presidenta, el Vicepresidente, el Consejero Delegado y seis vocales son comunes en ambos consejos.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE TB A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Mercedes Vidal Lago	Presidenta
Antoni Poveda Zapata	Vicepresidente
Enric Cañas Alonso	Consejero Delegado
Koldo Blanco Uzquiano	Consejero
Raimond Blasí Navarro	Consejero
Lluís Cerdà Cuéllar	Consejero
Marcel Escudé Pasqual	Consejero
Manel Ferri Tomás	Consejero
Josep M. García Mompel	Consejero
Antonio Martínez Flor	Consejero
Jordi Mas Herrero	Consejero
Pere Padrosa i Pierre	Consejero
Oscar Ramírez Lara	Consejero
Francesc Sutrias i Grau	Consejero
Joan Torres Carol	Consejero



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

1.2. Órganos de gestión

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

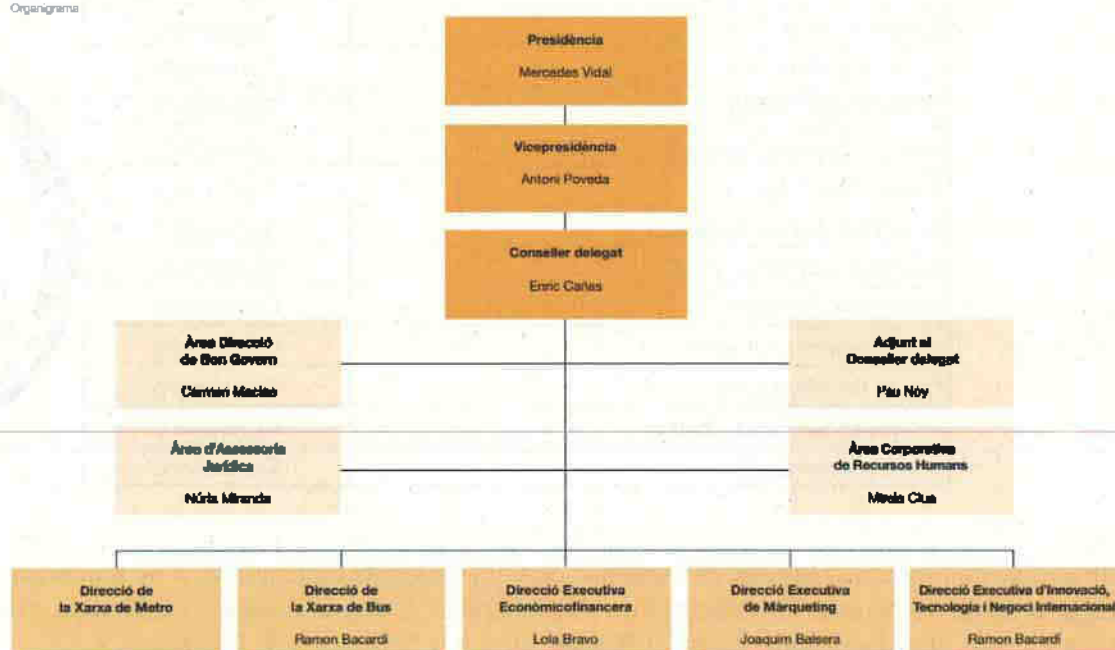
La gestión integrada de los diferentes servicios que se prestan bajo el paraguas de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) ha permitido crear, a lo largo de su historia, estructuras comunes de gestión. De este modo, las diferentes actividades que se realizan en el seno de TMB se gestionan de manera común, siempre que es posible, en todas las empresas que constituyen TMB. El grupo dispone de dos órganos de gestión:

- **El Consejo Ejecutivo**, que es el máximo órgano de gestión ejecutivo de TMB; está compuesto por 7 directivos de la plantilla de TMB, entre ellos el Consejero Delegado, que lo preside.
- **El Consejo Directivo** está formado por la presidenta de TMB, el gerente del Área Metropolitana de Barcelona (AMB), el director de Movilidad y Transportes de la AMB, el Consejo Ejecutivo más diversos directivos de TMB.

1.3. Estructura organizativa

La estructura organizativa de TMB sigue el objetivo básico de reforzar la transversalidad de la organización, mediante una organización que está formada por tres direcciones ejecutivas corporativas, con responsabilidad global sobre los aspectos corporativos de su competencia del conjunto de las empresas que integran TMB, dos direcciones de red: Bus y Metro, y tres áreas corporativas.

TMB
Organigrama



En cuanto a la organización interna de las empresas, la estructura básica de mando está integrada por áreas de gestión y servicios.

En febrero de 2018 se creó en TMB la Dirección del Buen Gobierno, que tiene como misión principal promover un conjunto de principios, valores, normas y buenas prácticas que deben guiar la actuación de los cargos directivos y demás trabajadores de TMB, velando para que las empresas del grupo funcionen con la máxima transparencia, ética e integridad, y que los servicios que prestan sean de calidad, eficientes y útiles para las personas. Esta Dirección gestiona y lidera aquellas tareas y funciones vinculadas con la Protección de Datos, Transparencia, Cumplimiento Normativo (*Compliance*) e Igualdad.

1.4. Misión, visión y valores

La misión de TMB consiste en :

Ofrecer una red de transporte público:

- que contribuya a la mejora de la movilidad ciudadana y al desarrollo sostenible del área metropolitana,
- garantizando la prestación del mejor servicio al cliente,
- desarrollando políticas de responsabilidad social,
- en un marco de viabilidad y eficiencia económica.

La visión de TMB consiste en:

Ser empresa de transporte y movilidad ciudadana que sea competitiva y referente en Europa:

- por su contribución a la mejora de la movilidad en el Área Metropolitana, y la sostenibilidad urbana y el medio ambiente;
- por la calidad técnica ofertada y por la calidad percibida por el ciudadano;
- por la eficiencia de sus procesos y la optimización de recursos;
- por el uso eficiente de la tecnología como palanca de mejora del servicio y de la eficiencia;
- por la excelencia de sus trabajadores;
- por su compromiso con la sociedad y los ciudadanos;
- por su presencia internacional.

Los valores de TMB son:

- Compromiso y vocación de servicio público.
- Servicio excelente, gestión eficiente.
- Comportamiento socialmente responsable.
- Apertura a la innovación.
- Relaciones "ganar-ganar".
- Reconocimiento y equidad.
- Trabajo en equipo y compañerismo.
- Integridad y honestidad.
- Compromiso con el crecimiento personal y profesional.
- Respeto.



1.5. Mapa estratégico de TMB

TMB trabaja para mejorar la ciudad y su entorno como operador principal de su movilidad, asumiendo los retos de futuro que generan los cambios. Son criterios fundamentales de su gestión: **la cultura de la innovación, la mejora constante y el rigor y la transparencia.**

Su principal objetivo es ser una empresa pública de referencia. Con este fin, impulsa todos sus programas de actuación, la protección del medio ambiente, el ahorro de energía, la promoción de la inclusión social y el impulso de las políticas de accesibilidad; vectores **de una movilidad sostenible e inclusiva.**

El mapa estratégico de TMB de 2018 contempla la responsabilidad social de manera concreta en el ámbito de procesos y de manera implícita tanto al nivel de finanzas, como de personas y clientes/ciudadanos mencionando principios como: el mantenimiento de unas relaciones laborales basadas en el diálogo, la potenciación del desarrollo personal y profesional, la adecuación de procesos desde una visión de sostenibilidad y la mejora de la calidad y la seguridad del servicio entre otros.



Para
avanzar
nuestra
misión

Visión: Ser empresa de transporte y movilidad ciudadana que sea competitiva y referente en Europa.

Misión: Ofrecer una red de transporte público que contribuya a la mejora de la movilidad ciudadana y al desarrollo sostenible del área metropolitana, garantizando la prestación del mejor servicio al cliente, desarrollando políticas de responsabilidad social, en un marco de viabilidad y eficiencia económica.

Garantizamos
la satisfacción
del cliente

CLIENTES/ CIUDADANOS

Garantizar la
satisfacción del cliente

Mejorar la
comunicación digital
con los clientes
(Sociedad 2.0)

Mantener la calidad/
seguridad/ confortabilidad
del servicio optimizando
los recursos

Ganar cuota de
mercado de la
movilidad de forma
sostenible y eficiente

PROCESOS (Eficiencia, Servicio, Calidad y Entorno)

Mejorar la eficiencia interna,
adecuando procesos y la
organización a las nuevas
necesidades, desde una visión
de sostenibilidad, eficiencia y
calidad

Asegurar sistemas y herramientas de
información y comunicación con el
cliente / ciudadano

Utilizar las nuevas
tecnologías como
palanca de cambio

PERSONAS

Relaciones laborales basadas
en el diálogo y en la
competitividad

Mejora de la productividad, con
una gestión óptima y eficiente de
los recursos humanos en todos los
niveles de la organización

Potenciar el compromiso y
la involucración

FINANZAS

Conseguir de las Administraciones
responsables recursos para la
renovación y mejora de la actual
estructura financiera

Gestión óptima y
eficiente de recursos a
todos los niveles de la
organización

Incrementar los ingresos por
Validaciones y Accesorios

Valores fundamentales: *Compromiso y vocación de servicio público, *Servicio excelente, gestión eficiente, *Comportamiento social responsable, *Apertura a la innovación, *Relaciones "ganar-ganar", *Reconocimiento y equidad, *Trabajo en equipo y compañerismo, *Integridad y honestidad, *Compromiso con el crecimiento personal y profesional, *Respeto.

1.6. Servicios y Productos de TMB

La actividad de TMB se resume en el transporte regular de personas a través de las redes de Bus y Metro, los servicios turísticos de los transportes del ocio, el negocio no tarifario y el negocio internacional.



La red regular de Bus estaba formada, a 31 de diciembre de 2018, por 101 líneas con una longitud (semisuma de los kilómetros de ida más vuelta) de cerca de 830 km. Además, Transportes de Barcelona, opera los servicios del Barcelona Bus Turístico y el Tramvia Blau. Desde el 2007 **toda la red de bus de TMB está adaptada para personas de movilidad reducida**. Actualmente se trabaja para hacer que todos los vehículos de la flota sean **accesibles para personas con discapacidades funcionales**.

Asimismo, el compromiso de TMB con la sostenibilidad y la mejora de la calidad del aire hace posible disponer de la flota de autobuses más limpia de Europa. Cada año **TMB sustituye los autobuses que han agotado su vida útil de 14-15 años por otros más innovadores y eficientes para reducir la emisión de contaminantes**.

TMB, además de querer convertirse en un referente europeo como empresa que gestiona la movilidad, también quiere ser un referente en otros aspectos de la administración de una organización y en su relación con la sociedad que le rodea. Por este motivo se trabaja para convertir TMB en un referente de mejora no sólo del transporte urbano, sino también de muchos más aspectos de nuestra sociedad.

En este campo es importante destacar los proyectos y las colaboraciones que realiza TMB en aspectos tan importantes, como son:

a) Medio ambiente

TMB apuesta por el futuro y desarrolla su actividad teniendo cuidado del medio ambiente, construyendo una ciudad más sostenible para todos y más respetuosa con nuestro entorno.

Además, siguiendo una política de calidad que promueve, principalmente, una gestión eficiente y la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos. **El Plan Director de Sostenibilidad Ambiental** define una estrategia para hacer compatible el desarrollo de TMB con el grado de compromiso medioambiental que la sociedad demanda. Engloba los proyectos que se llevan a cabo para encontrar la máxima eficiencia energética, reducir el impacto al medio ambiente, mejorar la calidad del aire, ayudar a frenar el cambio climático y las emisiones contaminantes a la atmósfera, y promover una cultura cada vez más sostenible.

b) Accesibilidad

TMB, principal operador de transporte del área metropolitana, asume como propio el compromiso y el reto de mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidades diversas. En el marco de este compromiso, **TMB dispone del Plan Director de Accesibilidad**, que define las líneas de actuación que se trabajan con el fin de lograr la accesibilidad universal en todas las vertientes de los servicios que ofrece TMB. Desde el 2018 se está trabajando en el **Código Operativo de Accesibilidad Universal**.

c) TMB Cultura

TMB Cultura engloba todas las actuaciones y las colaboraciones que se hacen desde TMB con el propósito claro de apoyar a la cultura y al arte, acercándolos a todos los viajeros durante sus desplazamientos.

d) TMB Educa

TMB Educa es el proyecto educativo de TMB que abre las puertas a las escuelas y promueve, entre los escolares, los valores sociales, culturales y medioambientales del transporte público. Se diseñan actividades para que las escuelas y los grupos específicos puedan conocer cómo funciona el transporte público y se hace del transporte un medio de educación.

e) Cooperación y solidaridad

El Plan Director de Cooperación y Solidaridad se inspira en el espíritu de la misión, la visión y los valores corporativos de TMB: continuar trabajando para avanzar hacia una sociedad más justa y sostenible, y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. El compromiso de TMB de trabajar en el campo de la acción social se fundamenta en seis programas de actuación diferentes: TMB promueve el voluntariado: movilízate, TMB compra social, TMB servicios solidarios para la movilidad, TMB comparte conocimiento, TMB cesión de activos en desuso y TMB difusión y apoyo solidario.

1.7. Principales grupos de interés

Los principales grupos de interés de TMB se pueden clasificar en dos ámbitos, el interno y el externo:

- **Internos:**
 - **Trabajadores:** profesionales de TMB, personal directivo y mandos, y representantes sociales.
 - **Propietario/accionistas:** Área Metropolitana de Barcelona (AMB).
 - **Empresas del Grupo:** Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A; Transports de Barcelona, S.A; Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A. y Transports Metropolitans de Barcelona, S.L.
- **Externos:**
 - **Clientes:** público en general, turistas, escolares, personas de edad avanzada, usuarios con necesidades especiales, etc.

- **Vecinos, Asociaciones y colectivos, Asociaciones vecinales:** ciudadanía, vecinos de los recintos e instalaciones de TMB, Asociaciones de Jubilados de Metro y TB, Escuelas, Institutos, Universidades, etc.
- **Administraciones tutelares y reguladoras:** Generalitat de Catalunya, Área Metropolitana de Barcelona, Autoritat del Transport Metropolità, Ayuntamiento de Barcelona, etc.
- **Fundaciones y ONG:** Fundación TMB, Fundación ECOM, Fundación ONCE, etc.
- **Socios dentro de la ATM:** Cercanías, Tramvia Metropolità, Autobuses de gestión directa de la AMB, Otros Autobuses urbanos, Resto de autobuses del Sistema Integrado de la ATM.
- **Otros servicios de transporte:** Servicio de Taxis, *Bicing* y servicios privados de transporte.
- **Entidades bancarias y financieras.**
- **Empresas externas:** Proveedores y servicios subcontratados.
- **Medios de Comunicación:** Profesionales de agencias de prensa, Prensa, Televisiones, radio y medios digitales y redes sociales.
- **Entidades de Certificación y Acreditación.**
- **Asociaciones en el ámbito del transporte y otros:** ATUC, ALAMYS, UITP, etc.

TMB está abierta al diálogo y la colaboración con todos sus grupos de interés. De manera continua, la empresa pide la valoración de sus usuarios sobre su actividad, a través de diversas encuestas y estudios.

Además, a la hora de abordar proyectos se habla con las principales asociaciones y colectivos implicados, con el fin de incorporar sus necesidades y demandas.

Con el fin de conocer las necesidades y expectativas de los diversos públicos, definidos teniendo en cuenta la relación que tienen con la compañía, TMB mantiene, además de los canales internos, varios canales que permiten una comunicación bilateral y multilateral constante y fluida, como las redes sociales, la web de TMB, la *App* de TMB para móviles, el teléfono 010, los Puntos TMB y JoTMBé.

1.8. Entorno Institucional

Las administraciones públicas y los operadores que interactúan con TMB son las instituciones y las empresas con responsabilidad en el ámbito de actuación de la región metropolitana de Barcelona. La importancia de las administraciones públicas como grupo de interés de TMB se debe a su financiación, a su acción reguladora (normativas y legislación) y a su participación accionarial.

- El Área Metropolitana de Barcelona (AMB)

La AMB es la propietaria de la totalidad de las acciones de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. y de Transports de Barcelona, S.A. Tiene competencias en los ámbitos de territorio y urbanismo, transporte y movilidad, medio ambiente, promoción económica y planificación estratégica. En cuanto al transporte tiene las siguientes competencias:

- a) Planificar el transporte público de viajeros en 36 municipios.
- b) Otorgar las concesiones de servicios de autobuses: Gestión directa (Transports de Barcelona, S.A.) y Gestión Indirecta (otras empresas de bus).
- c) Intervenir administrativamente en el servicio del Taxi.



- d) Prestar servicio de Metro en Barcelona y ocho municipios más (Badalona, Cornellà de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat, El Prat de Llobregat, Sant Adrià del Besòs, Santa Coloma y Montcada i Reixac). La Gestión Directa se realiza a través de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.



- La Autoritat del Transport Metropolità (ATM)

La ATM es un consorcio interadministrativo de carácter voluntario, creado en 1997, al que pueden adherirse todas las administraciones titulares de servicios públicos de transporte colectivo, individualmente o a través de entidades que las agrupen y representen, que pertenezcan al ámbito formado por las comarcas del Alt Penedès, Anoia, Bages, Baix Llobregat, Barcelonès, Berguedà, Garraf, Maresme, Moianès, Osona, Vallès Occidental y Vallès Oriental. El Consorcio está integrado por la Generalitat de Catalunya (51%) y por las administraciones locales (49%): Ayuntamiento de Barcelona, Área Metropolitana de Barcelona (AMB) y la Asociación de Municipios por la Movilidad y el Transporte Urbano (AMTU). Cabe destacar la presencia de representantes de la Administración General del Estado en los órganos de gobierno de la ATM, en calidad de observadores.

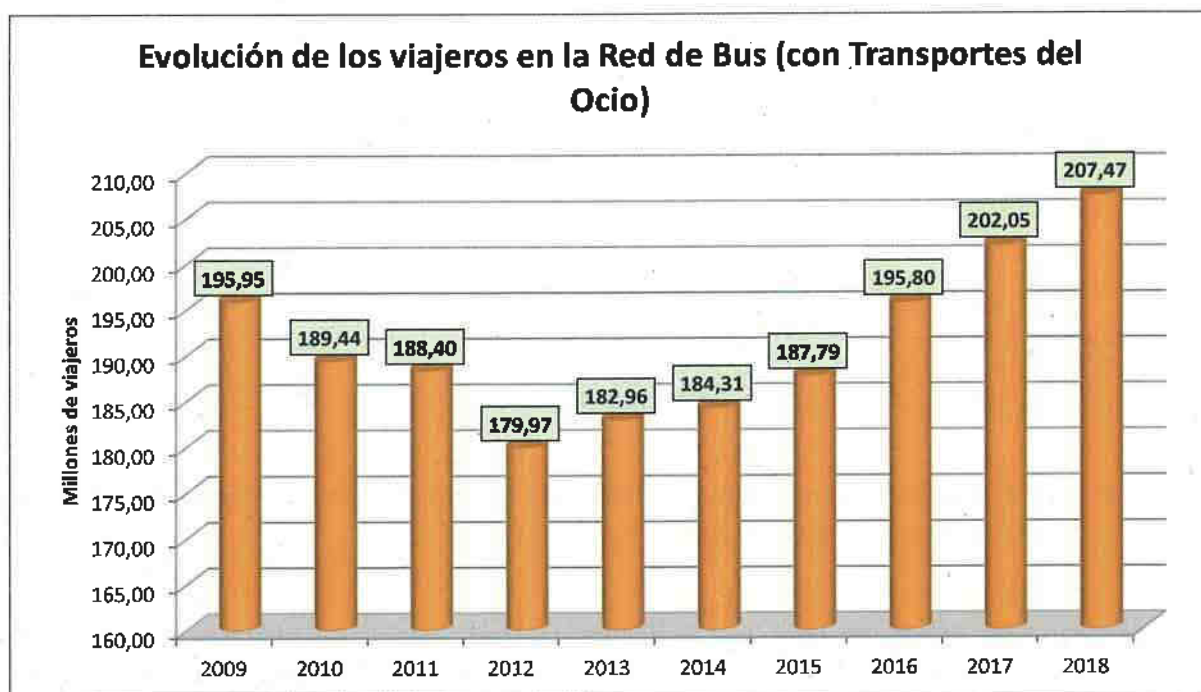
La ATM tiene como finalidad articular la cooperación entre las administraciones públicas titulares de los servicios y de las infraestructuras del transporte público colectivo del área de Barcelona que forman parte de ella, así como la colaboración con aquellas otras que, como la Administración General del Estado, están comprometidas financieramente o son titulares de servicios propios o no traspasados. Entre sus funciones está la gran planificación de las infraestructuras, la integración tarifaria, los contratos programa y los convenios de infraestructuras.

2. Exposición sobre la evolución del negocio

2.1. Demanda

El año 2018 destaca sobre todo por el crecimiento de pasaje que se ha producido en el conjunto del Sistema tarifario integrado de la Autoritat del Transport Metropolità (ATM). Concretamente, en este último ejercicio se han transportado 1.025 millones de viajeros, superando por primera vez los 1.000 millones de usuarios y estableciendo un nuevo récord de pasaje. En este contexto, el conjunto de medios de TMB (Red de Metro, Red regular de bus, Bus Turístico y Tramvia Blau) también ha alcanzado un nuevo máximo histórico al superar por primera vez los 600 millones de usuarios. Concretamente, se han transportado 615 millones de viajeros, lo que representa un incremento de 22,5 millones de pasajeros respecto al año 2017 (+ 3,8%).

En el caso de los medios que opera Transports de Barcelona, S.A. (Red regular de bus, Bus Turístico y Tramvia Blau) ha habido un incremento de 5,4 millones de usuarios (+ 2,7%), y se ha llegado a la cifra de 207,5 millones de pasajeros transportados, la más alta de los últimos 10 años.

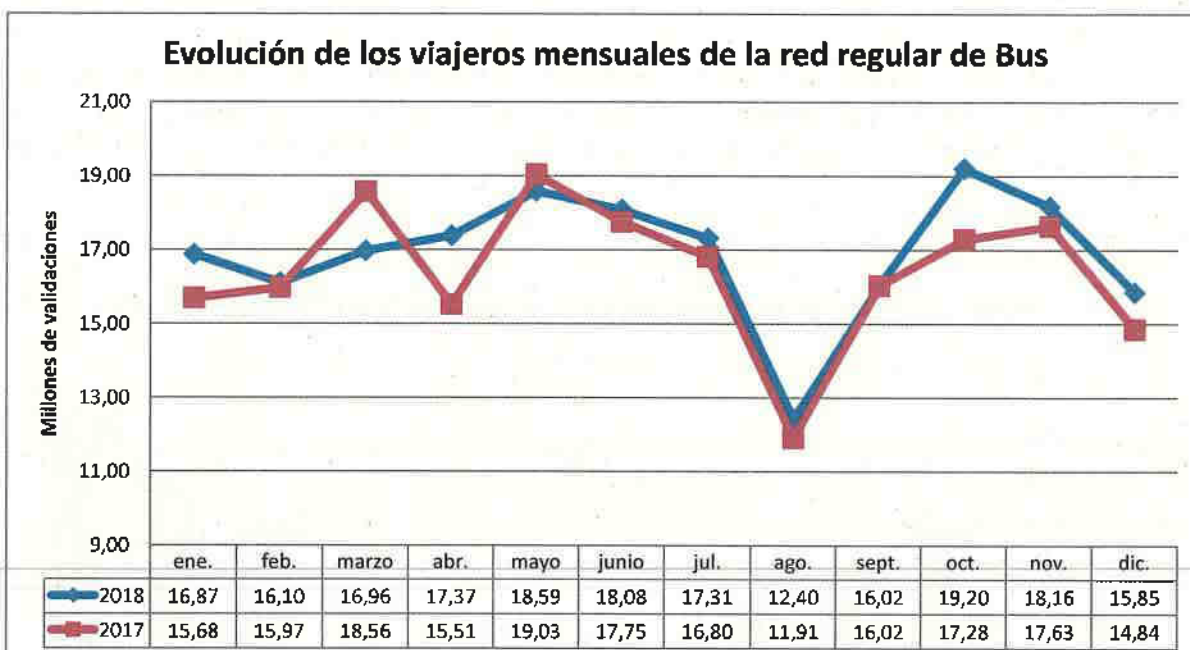


En cuanto a la Red regular de Bus, se han transportado 202,9 millones de usuarios lo que representa un crecimiento de 5,9 millones de viajeros respecto al año anterior (+ 3,0%). Este buen comportamiento de la demanda obedece principalmente a la buena evolución de la coyuntura económica durante el año 2018 y a la mejora de la oferta de bus que se ha concretado en: la finalización de la última fase de implantación de la Nueva Red de Bus (NRB), la segunda fase del Plan de Mejora de Bus (la primera fase se inició en octubre de 2017) y la puesta en marcha del Plan de Participación de Bus, todos ellos implantados a finales de noviembre de 2018. Otro aspecto que también ha contribuido han sido las mejoras en el servicio como la renovación de la flota de autobuses iniciada en los últimos años.

Viajeros transportados en Transports de Barcelona (en millones)

	2018	2017	Diferencia	%
Red de Bus	202,91	196,97	5,94	3,0
Transportes del Ocio:	4,55	5,08	-0,52	-10,3
<i>Bus Turístic</i>	4,55	4,94	-0,39	-7,9
<i>Tramvia Blau</i>	0,00	0,14	-0,14	-97,6
Total Transports de Barcelona	207,47	202,05	5,42	2,7

Nota: en el caso del Bus turístic y el Tramvia Blau corresponde a viajeros vendidos ya que no existen validaciones en estos medios.

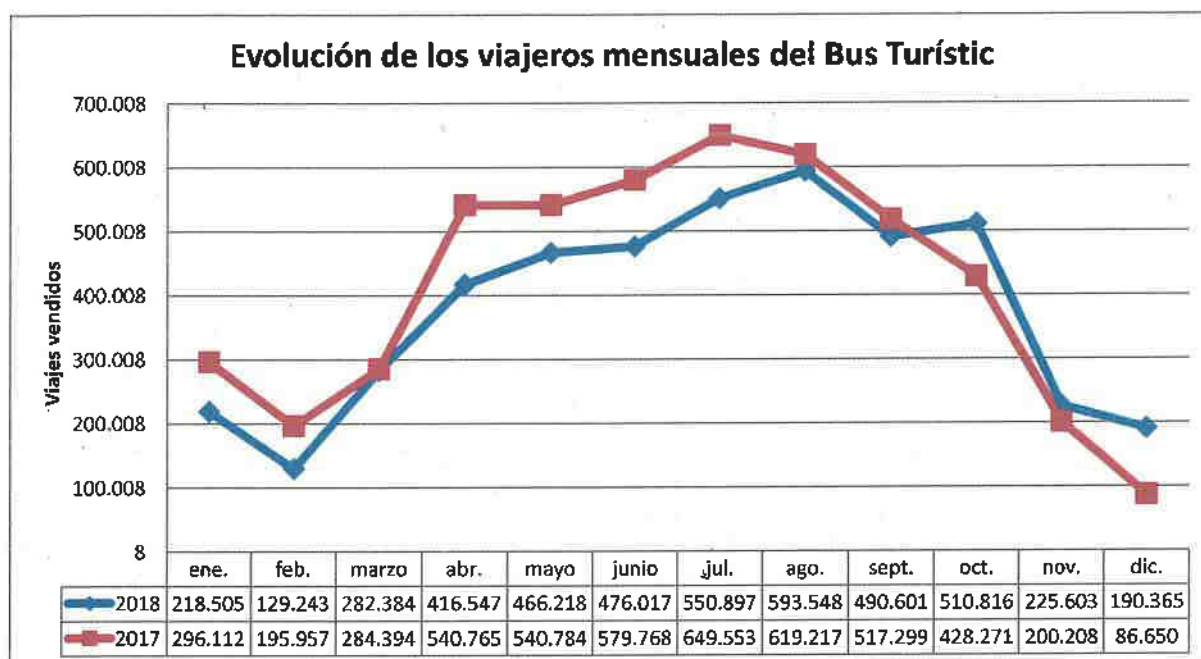


El aumento de pasaje en la red regular de autobuses ha sido más alto en el segundo semestre del año (incremento del 4,5%) que en el primer semestre (+1,4%).

En cuanto a los Transportes del Ocio de TB, se han transportado 4,6 millones de viajeros lo que representa un descenso de 0,5 millones de viajeros (-10,3%). Hay que tener presente que el Tramvia Blau no ha prestado servicio la gran parte del año porque dejó de circular en el mes de febrero para iniciar un plan de modernización a fondo de la infraestructura.

En cuanto al Bus Turístic, a mediados 2017 se produjo un descenso de usuarios, especialmente a raíz del atentado en el mes de agosto en las Ramblas de Barcelona, que afectó su demanda en los últimos meses de 2017 y durante el primer semestre de 2018. Así, en el primer semestre el descenso de viajeros superó el 22% respecto del mismo período del año anterior, mientras que en el segundo semestre del año se ha producido una recuperación de la demanda y se ha registrado un incremento de pasaje del 2,4% respecto al mismo periodo de 2017. Como puede verse en el gráfico siguiente, el mayor crecimiento de pasaje se ha producido en el último trimestre del ejercicio.

Para un mayor aprovechamiento de los recursos, hay que decir que la oferta del servicio del Bus Turístic se adaptó a la nueva evolución de la demanda de 2018.



Finalmente, además del crecimiento de pasaje, hay que destacar que en el estudio de satisfacción del cliente de 2018, **la nota media otorgada al servicio de bus de TMB ha alcanzado los 7,88 puntos sobre 10, que es la cifra más alta de los últimos años.**



2.2. Oferta de servicio

2.2.1. Plazas-km ofertadas

La oferta de bus del año 2018 ha sido de 3.465 millones de plazas-km, lo que representa un aumento del 2,3% respecto al año anterior. Mientras que en la red regular de bus el incremento ha sido del 2,6%, en el servicio del Bus Turístico han disminuido un 5,3% porque la oferta se adaptó al cambio de la tendencia de pasaje iniciada en los últimos meses de 2017.

Plazas-km ofertadas (en millones)

	2018	2017	Diferencia	Porcentaje
Plazas-km ofertadas	3.465,42	3.388,12	77,29	2,28

Las principales novedades del ejercicio, desde el punto de vista de la oferta, han sido:

- El desarrollo de la fase final de la Nueva Red de Bus formada por 28 líneas. Tres nuevas líneas se pusieron en servicio el 25 de junio (la D50, Vg y la V33) y 5 nuevas líneas el 26 de noviembre (la H2, la V1, la V19, la V23 y la V25). La implantación de esta última fase supuso variaciones en algunas líneas de la red.
- El 26 de noviembre, dentro de la segunda fase del Plan de Mejora y dentro también del Plan de Participación, se incorporaron 44 autobuses que se sumaron a los 22 que se habían incorporado al servicio en octubre de 2017.



Como puede observarse en el gráfico, en los últimos años la oferta de bus se ha ido adaptando a las necesidades de la demanda, sobre todo con el crecimiento de la red de Metro. El descenso del año 2012 se produjo por las jornadas de huelgas de ese año, junto con el inicio de un plan de

racionalización de la oferta para ajustarla mejor a las necesidades de la demanda real. Con la mejora de la actividad económica y de los recursos de las administraciones, la oferta de bus ha mejorado en los últimos años con las diversas fases de la Nueva Red de Bus y la implementación de los Planes de mejora del servicio para adaptarse a las necesidades de la demanda.

2.2.2. Coches-km útiles recorridos

El número de km útiles recorridos (en servicio comercial) ha sido de 41,15 millones en 2018, lo que representa un incremento del 1,4% respecto al año anterior. El hecho de que el aumento porcentual de coches-km útiles sea inferior al de las plazas-km ofertadas obedece a que durante este año ha crecido más el peso de los km recorridos por la flota de mayor capacidad.

Coches-km útiles recorridos (en miles)

	2018	2017	Diferencia	Porcentaje
Coches-km útiles recorridos	41.153,52	40.585,07	568,45	1,40

En cuanto al cumplimiento del servicio programado (% de coches-km útiles recorridos sobre los programados), todos los meses del año ha superado el 97% y la media anual se situó en el 97,83%, cifra inferior a la del año anterior (98,24%).



2.2.3. Número de viajeros por coche-km útil

El ratio de viajeros transportados por coche-km útil ha crecido un 1,3% hasta situarse en 5,0 viajeros/coche-km útil, como consecuencia de un incremento de la demanda (2,7%) superior al de la oferta de coches-km útiles recorridos (1,4%).

Evolución de los viajeros/coche-km útil

	2018	2017	Diferencia	%
Viajeros	207,47	202,05	5,42	2,7
Coches-km útiles	41,15	40,59	0,57	1,4
Total viajeros/coche-km útil	5,04	4,98	0,06	1,3

Como se puede ver en el gráfico, este indicador fue bajando en los primeros años del periodo hasta situarse en el mínimo de 4,43 viajeros / km útil el año 2011. A partir de ese año, a raíz de las actuaciones realizadas sobre la oferta, se produjo un cambio de tendencia, fue aumentando cada año, hasta alcanzar el valor más alto de la serie en este último ejercicio.



Para poder absorber estos incrementos de la demanda, y mejorar los estándares de comodidad dentro de los vehículos, se han hecho diversas actuaciones sobre la oferta como el Plan de Mejora de la oferta de bus, iniciado en octubre de 2017, la segunda fase se implementó en noviembre de 2018 y que representó aumentar la oferta de los laborables en 43 vehículos más, así como el Plan de Participación de bus, iniciado también en noviembre de 2018, que ha supuesto reforzar el servicio en laborables en 23 vehículos más.

2.3. Evolución de los costes por viajero transportado y por hora de servicio de bus

2.3.1. Coste por viajero transportado

El coste total/viajero ha crecido un 4,6% al pasar de 1,48 euros/viajero en 2017 a 1,55 euros/viajero en este último ejercicio ya que los gastos han incrementado porcentualmente más que los viajeros. Este crecimiento obedece al aumento de los gastos de operación y las amortizaciones a raíz del crecimiento de la oferta y la renovación de la flota.

Los costes de explotación por viajero transportado han crecido un 4,7% sobre todo por el incremento del coste por viajero del Personal (incremento de efectivos para dar la mayor oferta de servicio), los Servicios exteriores y el Carburante.

Costes por viajero transportado (en euros)

Concepto	Año 2018 euros	Año 2017 euros	Diferencia en céntimos de €	%
Gastos de Explotación				
Aprovisionamientos	0,054	0,055	-0,07	-1,3
Electricidad/Carburante	0,103	0,095	0,77	8,1
Personal	1,083	1,055	2,82	2,7
Servicios Exteriores	0,201	0,177	2,44	13,8
Variaciones de las provisiones	-0,004	-0,009	0,54	-57,0
Total Gastos de Explotación	1,438	1,373	6,50	4,7
Tributos	0,002	0,003	-0,08	-25,4
Amortización neta	0,111	0,105	0,58	5,5
Resultado por ventas de inmovilizado	0,000	0,000	0,00	55,8
Devolución IVMDH	0,000	-0,008	0,75	-99,4
Pensiones	0,003	0,003	-0,03	-9,9
Total Otros Gastos	0,116	0,104	1,21	11,6
Gastos Financieros:				
Intereses financieros por devolución de la AEAT	0,000	0,000	0,03	-95,8
Estructurales	-0,008	0,002	-0,98	
Total Gastos Financieros	-0,008	0,001	-0,94	
TOTAL COSTE/VIAJERO TRANSPORTADO	1,546	1,478	6,76	4,6
Viajeros transportados (en miles)	207.467	202.049	5.418	2,7

En cuanto al resto, ha habido un descenso de los costes por viajero de los tributos, pero, por otra parte, ha habido la disminución de los importes de las devoluciones de la Agencia Tributaria procedentes del impuesto sobre ventas minoristas de determinados hidrocarburos (IVMDH) de ejercicios anteriores y el aumento de las amortizaciones. En cambio, el coste por viajero de los Resultados financieros, ha mejorado notablemente.



2.3.2. Coste por hora total de servicio

El análisis de los costes unitarios desde el punto de vista de la oferta (coste por hora de servicio) sería similar al que se ha descrito desde el punto de vista del coste por viajero.

En el año 2018 el coste total/hora de servicio ha crecido un 3,6% al pasar de 77,4 euros/hora a 80,2 euros/hora básicamente por el incremento de servicio y la renovación de la flota que ha tenido su impacto sobre las amortizaciones.

El coste/hora de los gastos de explotación ha crecido un 3,8% al pasar de 71,9 euros/hora a 74,6 euros/hora, como consecuencia del aumento de todas las partidas, excepto el coste/hora de los Aprovisionamientos.

El resto de costes/hora han crecido en conjunto 0,58 euros/hora (10,6%) por el aumento de la amortización neta y el descenso de las devoluciones del impuesto sobre ventas minoristas de determinados hidrocarburos (IVMDH) de ejercicios anteriores. Por el contrario, el coste/hora de los Resultados financieros ha mejorado 49 céntimos de euro por hora de servicio.

Costes por hora de servicio total de bus (en euros)

Concepto	Año 2018 euros	Año 2017 euros	Diferencia en euros	%
Gastos de Explotación				
Aprovisionamientos	2,809	2,873	-0,06	-2,2
Electricidad/Carburante	5,349	4,993	0,36	7,1
Personal	56,232	55,262	0,97	1,8
Servicios Exteriores	10,432	9,249	1,18	12,8
Variaciones de las provisiones	-0,210	-0,492	0,28	-57,4
Total Gastos de Explotación	74,612	71,885	2,73	3,8
Tributos	0,123	0,166	-0,04	-26,1
Amortización neta	5,754	5,501	0,25	4,6
Resultado por ventas de inmovilizado	-0,007	-0,005	0,00	54,4
Devolución IVMDH	-0,002	-0,394	0,39	-99,4
Pensiones	0,162	0,182	-0,02	-10,7
Total Otros Gastos	6,029	5,450	0,58	10,6
Gastos Financieros:				
Intereses financieros por devolución de la AEAT	-0,001	-0,019	0,02	-95,8
Estructurales	-0,420	0,087	-0,51	
Total Gastos Financieros	-0,421	0,068	-0,49	
TOTAL COSTE/HORA BUS	80,220	77,403	2,82	3,6
horas totales de servicio de bus (en miles)	3.997	3.858	139	3,6

Para más detalle, en el capítulo "3.5 Cuenta de Pérdidas y Ganancias" se explica la evolución de cada una de las partidas que integran los costes de explotación y la variación que han tenido respecto al año anterior.

2.4. Evolución de la recaudación

Los ingresos por la venta de títulos de transporte (antes de aplicar los descuentos comerciales y rápeles correspondientes) han incrementado 3,0 millones de euros hasta acercarse a los 150 millones de euros, es decir, han crecido un 2,1% respecto al año anterior. Este buen resultado se ha debido al incremento de pasaje que ha habido en este último ejercicio y la actualización de tarifas del año 2018.

El ratio que relaciona los ingresos de las ventas con la oferta (recaudación coche-km total recorrido), ha crecido un 0,5% hasta situarse en 3,24 euros/coche-km total.

Recaudación por coche-km total recorrido (en euros)

	2018	2017	% dif.
Recaudación (miles €)	149.850	146.822	2,06
Coches-km totales recorridos (miles)	46.204	45.478	1,60
Recaudación/Coche-km total	3,243	3,228	0,46



Si se observa la evolución de los ingresos por recaudación de los últimos años, destaca el crecimiento anual continuado de las ventas en todo el periodo. En cuanto a la recaudación/coche-km total, también ha ido aumentando todos los años (a excepción de 2015) hasta alcanzar su valor máximo en este último ejercicio.

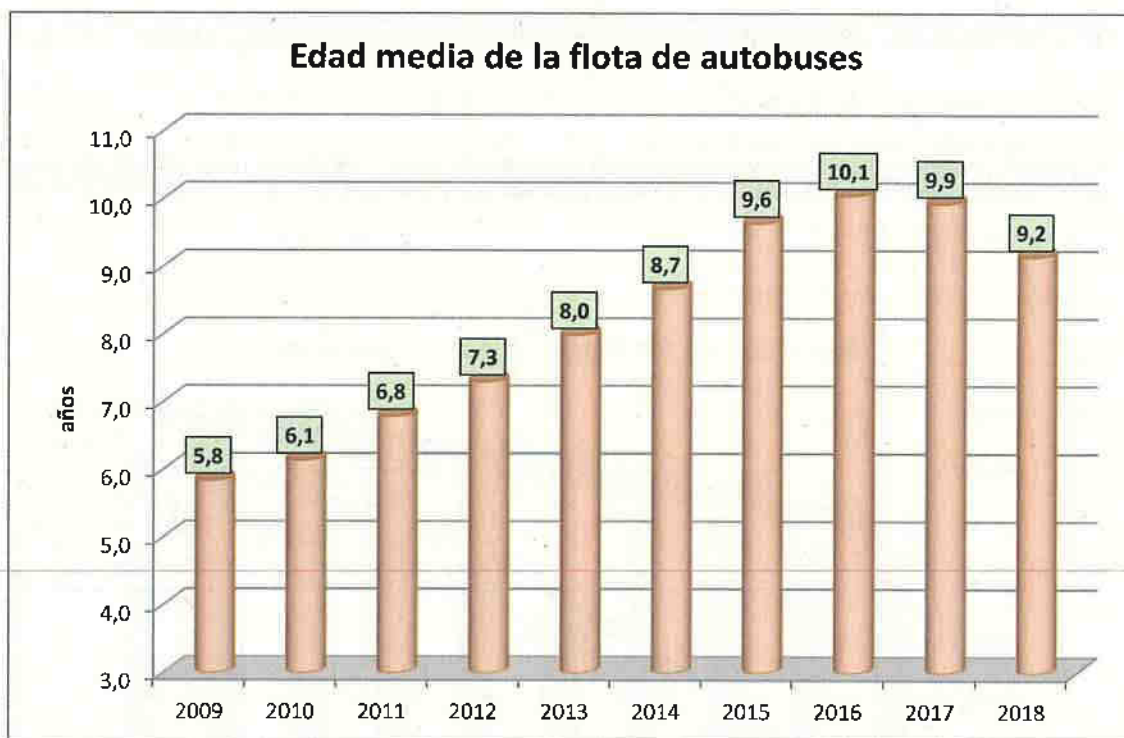


2.5. Evolución del material móvil

2.5.1. Composición y edad media de la flota

El parque operativo de autobuses a 31 de diciembre de 2018 estaba formado por 1.140 vehículos, desglosados en los siguientes modelos: 624 autobuses estándares, 364 articulados, 20 midibuses, 52 minibuses, 3 autobuses biarticulados y 77 autobuses de 2 pisos (para el Bus turistic).

Con la incorporación de nuevos vehículos a lo largo del año, que han reemplazado las unidades más antiguas, además de una mejora de las prestaciones, se ha producido un rejuvenecimiento del parque móvil operativo. A 31 de diciembre de 2018, la edad media de la flota se ha situado en 9,15 años.



En el último decenio se observa un progresivo envejecimiento de la flota, coincidiendo con el inicio de la crisis económica y la consiguiente puesta en marcha de planes de ahorro que repercutieron también sobre la política de renovación de los autobuses. Pero, a raíz de la mejora de la situación económica y del esfuerzo inversor de los últimos años, se ha podido romper esta tendencia con la entrada de nuevos vehículos más modernos, más ecológicos y con mejores prestaciones, y la sustitución de los más antiguos que estaban obsoletos. Ello ha permitido reducir la edad media en los dos últimos ejercicios y se espera que continúe bajando conforme se vaya renovando el parque operativo en los próximos años.

2.5.2. Fiabilidad de la flota

El indicador que mide la fiabilidad de la flota (promedio de kilómetros recorridos sin avería) se situó cerca de los 3.400 km recorridos entre averías, lo que representa un descenso del 1,4% respecto al año anterior debido a un incremento del 3% en el número de averías. Entre los principales factores que explican este resultado destaca el impacto de la antigüedad de la flota, sumado a un

importante incremento de las necesidades de servicio con mayor afectación en el CON de Zona Franca.

Promedio de km recorridos sin avería

	2018	2017	Diferencia	Porcentaje
Promedio de km sin avería	3.399	3.445	-47	-1,4

En el gráfico se recoge la evolución de la fiabilidad de la flota de los últimos 10 años. Después de unos años de crecimiento del indicador, a partir de 2015 comenzó a disminuir coincidiendo con la ralentización en el ritmo de renovación de la flota. Desde de 2015 este indicador se ha situado de nuevo a los niveles de los años anteriores a 2011.



2.6. Mejoras y proyectos de bus

2.6.1. Apuesta por la tecnología: Principales proyectos operativos en curso.

- *PPS-Empleados y Asignación*

Dentro de la hoja de ruta de ejecución del proyecto PPS, se ha llevado a cabo la implementación del módulo de planificación y cuadro de servicios. Por otra parte, se ha desarrollado la herramienta para disponer de acceso a esta información a los diferentes usuarios de consulta.

Estos desarrollos se han acabado implantando en el Centro Operativo de Negocio de Zona Franca, trabajando varias semanas simultáneamente con las herramientas actuales y las nuevas, para garantizar la fiabilidad del nuevo entorno. El sistema ha quedado consolidado como herramienta productiva para este CON y próximamente se extenderá al resto de Centros.

- *Digitalización del Centro de Control de Bus – Gestión de incidencias*

Dentro del reto de digitalización del Centro de Control de Bus (CCB), se está liderando la ejecución del proyecto de gestión de incidencias y averías. Este plan aborda la integración entre sistemas productivos del CCB, como son el Sistema de Ayuda a la Explotación - SAE y el sistema de gestión de incidencias y averías-SAP. El objetivo de esta integración es simplificar y digitalizar la comunicación entre los diferentes roles que forman parte tanto de la notificación como de la gestión de incidencias y averías, haciendo que esta comunicación sea más eficiente y efectiva, y eliminando la utilización del papel como soporte.

Se ha realizado la primera implementación, que aborda la comunicación de avisos tipo T1, reportes de incidencias. Se ha puesto en producción en los puestos de operación del CON de Ponent, con próxima extensión al resto del CCB.

- *Gestión de equipamiento corporativo de comunicación-Emisoras*

Para mejorar la gestión de las emisoras portátiles de la red de radio corporativa, se ha hecho una adaptación en la herramienta de gestión del stock de emisoras. Aprovechando este desarrollo, se ha realizado una regularización y seguimiento del stock de asignaciones de estos equipamientos para los diferentes grupos de usuarios. Por otra parte, se ha ejecutado el mantenimiento correctivo de primer nivel de estos equipamientos.

- *Sistema de información al usuario (SIU) online por mensajería*

En este último ejercicio se ha implementado la conectividad *online* para el canal SIU, sistema de información al usuario embarcado en los vehículos. Ello ha posibilitado establecer un canal de comunicación online con los clientes dentro de los vehículos a fin de notificarles las alteraciones imprevistas y otros mensajes de servicio. La implementación del nuevo canal en tiempo real se ha alineado con la elaboración de un nuevo protocolo de comunicación de alteraciones del servicio. Por otro lado, se ha aprovechado este desarrollo para realizar adaptaciones al SIU a nivel de mejoras de accesibilidad.

- *Implantación del nuevo localizador y herramienta de tracking wifi en toda la flota*

Como proyecto evolutivo tecnológico, se ha realizado la implantación en toda la flota del nuevo localizador embarcado, que incorpora varios avances tecnológicos que han aportado una mejora en la fiabilidad y precisión de la localización de la flota, importante para una serie de procesos clave vinculados como la gestión de la red, la información al usuario, etc.

Por otra parte, este nuevo equipamiento ha ido asociado a la implementación de una nueva algorítmica embarcada (*tracking wifi*) que abre la puerta a los primeros pasos de aproximación para poder disponer de la ocupación de los vehículos en tiempo real.

- **Adaptación de los Centros Locales de Seguridad**

Se ha estado realizando la coordinación para la adaptación de los Centros Locales de Seguridad. Se ha aprovechado también para definir y catalogar las necesidades básicas de las diferentes unidades de seguridad: Centro de Control de Seguridad Bus (CCSB), Centro Local de Seguridad (CLS) y Control de accesos.

Por otra parte, se ha implementado la recepción de imágenes de la zona auxiliar de aparcamiento del centro de Llobregat al CCSB y su integración en los sistemas corporativos de TMB.

- **Máquinas autoliquidadoras**

Se ha realizado una consolidación de las máquinas autoliquidadores instaladas en los diferentes Centros Operativos de Negocio. Esta consolidación se ha visto reflejada en diferentes aspectos:

- Gestión integrada de las máquinas dentro de la red corporativa TMB (dominio, antivirus, etc).
- Adaptación de avisos de incidencias SAP para estos equipamientos.
- Mejora de los informes de seguimiento de funcionamiento de las máquinas.
- Definición e implantación de contratos de mantenimiento sobre estos equipamientos.

- **Zona auxiliar de aparcamiento en el CON de Horta**

Por necesidades operativas, se ha habilitado una nueva zona auxiliar de aparcamiento en el CON de Horta. Desde Coordinación de Proyectos Operativos de Bus se ha apoyado en la definición de los equipamientos de seguridad básicos para esta zona que se está ejecutando en dos fases. Se ha hecho el seguimiento de la ejecución de la primera en este último año, habilitando el funcionamiento de la zona de aparcamiento.

- **Incorporación del vehículo eléctrico en la flota de bus**

Desde el Centro de Soporte a la Red se ha continuado la coordinación de la implantación de los vehículos eléctricos en la flota de Transportes de Barcelona a lo largo del ejercicio. La coordinación del proyecto ha abordado diferentes ámbitos: análisis de impacto en el ciclo de vida de los vehículos y equipamiento de soporte para la prestación del servicio, identificación de necesidades formativas y su ejecución, seguimiento en la recepción de los vehículos y ejecución de tareas de homologación, realización de pruebas con los vehículos, incorporación de los autobuses al servicio, etc.

Por otra parte, de manera muy explícita se ha trabajado en una herramienta que permita disponer de la telemetría de los vehículos en tiempo real en dos aspectos:

- Definición de la información que deben proporcionar los vehículos y los equipos embarcados (*CAMMatrix*) para transmitirla en tiempo real a los sistemas centrales.
- Definición de los contenidos e interfaces de los Cuadros de Monitoreo de la Telemetría de Material Móvil.

Cabe destacar que estas tareas realizadas para el telemando de los vehículos eléctricos son escalables, y se prevé su extensión al resto de vehículos de la flota.

- **Gestión de líneas con dos destinos**

Desde el Centro de Soporte a la Red se ha trabajado para gestionar la particularidad de líneas que en momentos determinados pueden tener más de un destino. Un primer objetivo era dar



respuesta a los refuerzos que se realizan en verano en la línea D20, en que se incorpora servicio que opera un tramo parcial de la línea, concretamente entre Barceloneta y Plaza España. Con el fin de ejecutar estas evoluciones, se ha tomado como referencia la línea 109 que, en el caso particular del sábado por la tarde, durante un corto periodo de tiempo ejecuta simultáneamente los trayectos que llegan a Mercabarna con los que llegan únicamente a la calle Z de la Zona Franca.

Estas modificaciones han permitido la correcta gestión de la última modificación de la H6 en la última fase de la Nueva Red de Bus que incorpora un doble destino.

- *Proyecto Mobileye: prueba de sensores en los autobuses para incrementar la seguridad viaria*

Como continuación de la prueba piloto iniciada en septiembre de 2017, durante este último año se ha continuado con este proyecto. Los sistemas *Shield + de Mobileye* implantados en los autobuses de TMB se basan en una serie de sensores inteligentes de visión artificial que controlan el entorno de conducción dinámico del autobús y proporcionan a los conductores alertas visuales y sonoras en tiempo real cuando se produce una situación de riesgo real de colisión, atropello o accidente.

El sistema *Shield +* está conectado y permite la agregación de información sobre alertas y ofrecer a la ciudad un mapa de puntos calientes o de alto riesgo de siniestro para los usuarios vulnerables, de gran valor para el ente regulador que puede actuar en la infraestructura y reducir el riesgo de esta ubicación.

- *Otras actuaciones*

Otras actuaciones a destacar del Centro de Soporte a la Red han sido:

- Auditorías de sistemas de información al cliente:

Una tarea importante realizada es la auditoría continua de los diferentes sistemas realizada en la calle, la cual pretende identificar anomalías en los sistemas y mantener así un nivel correcto de funcionamiento de manera proactiva. El sistema principalmente auditado es el Sistema de Información al Usuario embarcado, cerca de 1.900 auditorías en el año pasado, realizando una revisión tanto de los sistemas interiores como exteriores. Por otra parte, se han abierto cerca de 250 incidencias sobre los más de los 600 paneles de información al usuario (PIU) que hay instalados en las paradas.

- Actividades de inspección:

Dentro de la actividad de inspección repartida entre Agentes de Inspección y Mandos de Explotación, se realizaron más de 1.200.000 inspecciones de títulos de transporte.

Estas inspecciones tienen un planteamiento de cobertura global, pero ejecutando planes de acción para situaciones especiales identificadas, como son:

- Zonas de inseguridad manifestada por los conductores.
- De manera disuasiva, a zonas de acumulación de pasaje y donde se manifiesta un alto índice de robos.
- Zonas de acumulación de pasaje en momentos puntuales donde hay que disuadir la impunidad de la no validación.

Resaltar también en este último ejercicio la consolidación de la figura del Auxiliar de Validación que observa y anota los usuarios que acceden al servicio y no cancelan con título de transporte válido, obteniendo información sobre los niveles de viajes no válidos.

2.6.2. Proyectos de coordinación de la programación y mantenimiento de la flota

- **INSPECCIONES PREDICTIVAS, CAPACITACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PLANES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA FLOTA**

Durante el año se han realizado un total de 2.491 inspecciones sobre una previsión inicial de 3.129 previstas, resultando un porcentaje de cumplimiento del 79,61%.

La inspección predictiva identifica como proceso clave, previo a la ejecución de las tareas del Plan de Mantenimiento donde, al margen de las tareas a realizar de manera sistemática (por kilómetros o tiempo), se identifican otras anomalías que se deben corregir. Esto permite optimizar el tiempo de intervención del vehículo efectuando estas tareas adicionales durante las inspecciones periódicas y contribuyendo así de manera significativa a la reducción de incidencias y al aumento de los indicadores de fiabilidad imputables.

En cuanto a la Capacitación, se han llevado a cabo un total de 15 acciones, que suponen 57 sesiones impartidas a un total de 157 asistentes.

Durante el 2018 se han implementado los Planes de Mantenimiento Preventivo en SAP para las nuevas incorporaciones de flota, que incorporan tecnologías de propulsión híbridas y con GNC.

- **FORMACIÓN DUAL**

Para el curso 2018-2019 hay actualmente 8 alumnos realizando la Formación Dual en Transports de Barcelona: 7 de ellos en los Talleres de Material Móvil de los cuatro CON y 1 en el Taller Central de Reparación de Grupos.

El departamento de Control de Calidad Tecnológica, Inspección y Capacitación ha participado activamente; entre otras tareas, se han diseñado y programado 3 acciones de capacitación como formación específica en tecnologías de los autobuses, complementarias a la formación reglada impartida en los ciclos formativos cursados en las Escuelas a las que pertenecen los alumnos.

- **CAMPAÑAS EN LA FLOTA**

Cada año se llevan a cabo diversas actuaciones en los vehículos de la flota llamadas "Campañas", que son impulsadas y coordinadas por el Departamento de Control de Calidad, Inspección y Capacitación. Estas se definen una vez se ha hecho un profundo análisis de los diversos problemas que afectan a la Confiabilidad o disponibilidad de los vehículos, y tienen como objetivo restituir estos índices de fiabilidad o disponibilidad a unos valores óptimos que permitan una correcta prestación del servicio de los buses. En algunos casos pueden ser asumidas total o parcialmente por los propios fabricantes de los vehículos o componentes, como resultado de acuerdos resultantes de las diversas Reuniones de Posventa que se realizan.

Por otra parte, algunas de estas Campañas corresponden a actuaciones de Mantenimiento Preventivo que, al no ser homogéneas en el tiempo ni poder integrarse en los módulos de mantenimiento preventivo periódico de los vehículos, requieren necesidades puntuales de refuerzo de recursos (material y/o mano de obra) las cuales aconsejan su externalización, a fin de no distorsionar al resto de actividades de mantenimiento que se realizan en el Taller de Material Móvil de los CON.



- **PROYECTOS ORIENTADOS AL DESARROLLO DEL NUEVO MODELO DE ANÁLISIS DE COSTES DE MANTENIMIENTO**

Entre los proyectos que se han desarrollado, cabe destacar los siguientes:

- *Imputación de materiales en las órdenes de trabajo (OT)*

En el año 2018 se han imputado en OT el 63% de los costes de materiales utilizados en el mantenimiento de la flota, con una previsión aproximada de techo máximo de imputación de materiales del 70%. Con estos datos, se puede afirmar que los procesos de imputación de materiales en las Órdenes de Trabajo están completamente consolidados. Durante el primer trimestre de 2019 se emitirá el informe de análisis técnico de costes del mantenimiento correspondiente a 2018.

- *Imputación de tiempos en las órdenes de trabajo (OT)*

Durante el año 2018 se ha notificado el tiempo en el 78% de las operaciones correctamente cumplimentadas en las órdenes de trabajo (85% del total de OT creadas). Por tanto, el proceso de imputación de tiempo en las OT debe mejorar aún para poder empezar a extraer costes mínimamente representativos de la actividad de mantenimiento

Como dato muy positivo destaca la buena respuesta del personal de los talleres frente a estos nuevos procedimientos de información de la actividad, ya que al 78% de operaciones introducidas con tiempo, en el 75% de los casos lo han sido por los mismos operarios de Material Móvil mediante las pantallas táctiles distribuidas por los Talleres, y únicamente en el 25% de los casos lo han sido por los Mandos de los Talleres en terminales de PC fijos.

- *Revisión e implementación de la "Clase de actividad"*

El tercer paso para poder explotar al máximo el conocimiento de los recursos (materiales y mano de obra) utilizados en las actividades de mantenimiento, es la identificación de la Clase de Actividad de cada Orden de Trabajo (OT).

Después de la implantación en SAP en el año 2017 de la designación automática de las Clases de Actividad del Tipo 1 (las Clases de Actividad que pueden ser asignadas por el propio sistema SAP en el momento de creación de la OT de forma automática), este año 2018 se ha realizado la implantación de las Clases de Actividad del Tipo 2 (actividades que se seleccionarán por parte de los Mandos de los Talleres en el momento de creación de la OT). Con esta última implementación, nos encontramos en situación de poder analizar a fondo los recursos empleados en cada uno de estos tipos de actividad. Estos análisis permitirán identificar mejoras y tomar decisiones a la hora de optimizar los costes de mantenimiento.

- **PROYECTOS DE ACTUACIONES TECNOLÓGICAS ORIENTADAS A LA MEJORA DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO EN SAP**

- *Mejoras en la gestión de las órdenes de mantenimiento de ITV y pre-ITV*

En el año 2018 se han implantado las mejoras en la planificación y gestión de las actuaciones de mantenimiento que se realizan en las intervenciones previas a las ITV oficiales de los vehículos. Estas permiten la creación automática de Órdenes de Trabajo "Pre-ITV" para su correcta programación por parte de los CON, de forma independiente a las Órdenes de Trabajo ITV que se gestionan para la correcta planificación de las fechas oficiales de las Inspecciones de ITV. De esta

forma, se permite un correcto registro de las actuaciones de mantenimiento realizadas para esta actividad.

- *Proyecto de movilidad: integración en SAP de las inspecciones predictivas*

Este proyecto tiene como objetivo final integrar el proceso de la Inspección Predictiva en SAP mediante tecnologías que permitan la "movilidad" de los registros generados durante la realización de esta actividad.

Durante el año 2018 se ha desarrollado la solución final para la gestión de los *Check list* de Inspección en SAP (pendiente de validación), así como la solución necesaria para la correcta gestión por parte del Talleres de Material Móvil, de las Operaciones Pendientes (Órdenes de Mantenimiento) que se generarán a partir de los defectos detectados en la Inspección Predictiva.

Queda pendiente el desarrollo de las herramientas para la consulta y seguimiento de los históricos de Inspección.

- *Proyecto de movilidad: control y automatización de los repostajes de fluidos*

Este proyecto tiene como objetivo final permitir el registro y correcto control en SAP de las cantidades de fluidos (aceites y líquido refrigerante) consumidos por los vehículos, haciendo uso de nuevas tecnologías de "movilidad" que faciliten su registro, tanto dentro como fuera de la zona del Taller de Material Móvil. La principal ventaja de este control es facilitar la identificación de problemáticas concretas de los vehículos que permitan planificar con la antelación suficiente actuaciones de mantenimiento preventivo, para evitar la avería del vehículo (mantenimiento correctivo).

Durante el año 2018 se ha analizado el proceso de trabajo en torno a esta actividad y se han redactado las especificaciones necesarias para crear la estructura de datos necesaria en SAP.

- *Consultas de evolución de la fiabilidad y la disponibilidad de la flota*

Durante el año 2018 se ha realizado el diseño funcional necesario para disponer de consultas en SAP sobre la evolución de la Fiabilidad y Disponibilidad de la flota. Estas se desarrollarán en el entorno de *Business Objects* con criterios similares a los utilizados para las consultas de Consumos desarrolladas para las certificaciones ISO 50001, e incorporarán como novedad, la posibilidad de selección de los diferentes sistemas que conforman el vehículo, con el fin de obtener su fiabilidad.

- *Proyecto de movilidad: Notificación de operaciones por parte de empresas externas*

Durante el 2018 se ha realizado la extensión de la prueba piloto realizada en 2017, de forma que actualmente todo el personal de Empresas Externas de mantenimiento de los equipos de aire acondicionado de los autobuses pueden informar sobre los trabajos realizados, notificando directamente operaciones (mediante las pantallas táctiles distribuidas en los Talleres) en las Órdenes de Trabajos generadas en los Talleres de Material Móvil. Ello permite tener perfectamente registrada la actividad de mantenimiento de este personal y, al mismo tiempo, compartir la información y extraer las mismas conclusiones a raíz de los análisis de los registros.



2.6.3. Mantenimiento y mejora de las infraestructuras

Durante el año 2018 se han gestionado un total de 5.544 actuaciones desglosadas en: 129 Proyectos de infraestructuras de TB, 553 solicitudes de aprovisionamientos, 3.894 correctivos de infraestructuras de TB y 968 actuaciones preventivas de infraestructuras de TB (62 a proveedores externos). El importe de estas actuaciones ha ascendido a 17,09 millones de euros (inversiones más gastos gestionados).

Las inversiones más destacadas ejecutadas han sido las siguientes:

- Infraestructura de recarga eléctrica para los autobuses articulados eléctricos puros Solaris en la terminal del Fòrum Diagonal.
- Adecuación de la instalación de líquido refrigerante en el CON de Horta para cumplir con la normativa de referencia APQ6.
- Disposición de la documentación y de los requisitos necesarios previos a la evaluación para la obtención de la ISO-14001 en el CON de Horta así como de la ISO-50001 en el de Zona Franca, iniciando aquellas intervenciones necesarias en las diferentes instalaciones y con el fin de obtener ambas certificaciones.
- Ejecución del Proyecto Ejecutivo 1ª fase en los Talleres de Material de Móvil en Zona Franca Puerto.
- Proyecto de ordenación de espacios en la cochera de Horta.
- Adecuación de la campa de la zona de Llobregat.
- Adjudicación de la redacción del proyecto de la nueva cochera de Zona Franca.
- Estación de recarga de bus eléctrico en el Triangle Ferroviari.

2.6.4. Principales actuaciones en los Centros Operativos de Negocio

▪ CON DE HORTA

Durante el año 2018 en el CON de Horta se han realizado o están en proceso, entre otros, los siguientes proyectos:

- Desarrollar y consolidar **una estructura organizativa** que simplifique el trabajo de todos y una cultura común que favorezca el trato justo, la cooperación, la participación y la orientación a los resultados y al ciudadano.
- Elaboración de un **Plan de personas para mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar**, mejorando la gestión de la bolsa de actividades pendientes.
- Se han trabajado políticas de dirección de personas realizando varias reuniones periódicas para mejorar la gestión de los equipos de todos los colectivos del CON (Nueva Red, Línea, Multi Accidentados, nuevos conductores, conductor 10 ...).
- Adecuación del solar anexo a la cochera de Horta, **para incrementar la zona de estacionamiento del CON.**
- Continuación del **Proyecto 5S** en la Oficina del Centro.
- A lo largo de este año se ha realizado la preparación de la puesta en marcha del proyecto del Bus a la Demanda.

▪ CON DE PONENT

- Proyecto **nueva señalética** de Ponent para llegar a las dependencias de una forma interactiva y segura.
- Proyecto de **remodelación de la Oficina de Centro Planetarium**, mejorando la atención a los conductores.

- **Plan de accesibilidad**, análisis del funcionamiento de rampas y edición de un panfleto donde se centralizan los pasos a seguir para desplegar las rampas de cualquier tipología.
- Implementación de la **monitorización y telemando de las instalaciones** del centro, seguimiento del proyecto y rectificación de errores observados.
- Inicio de la implementación de la **ISO 50001** en el CON.
- Desarrollo del **modelo de formación dual**, con la incorporación de estudiantes en el taller de Material Móvil.
- Participación activa en el **Proyecto Mobileye**.

■ **CON DE TRIANGLE**

Durante el año en el CON de Triangle se han realizado o están en proceso, entre otros, los siguientes proyectos:

- Continuación de la implementación de la filosofía de **las 5S en las instalaciones del taller**.
- Continuación de la Implantación de **las 5S digitales en la unidad de red de la Oficina del CON**.
- Explotación de la línea H6 con un **sistema combinado de dos terminales** de ida con un terminal común de vuelta, manteniendo una buena frecuencia de paso en el tramo de mayor demanda, asignando autobuses de 4 puertas buscando así más agilidad.
- **Vehículos eléctricos**: pruebas en blanco de los 7 nuevos vehículos recibidos en 2018 en la línea H16, ampliando la electrificación de esta línea.
- Continuación del proyecto relativo a las **nuevas máquinas de liquidación** por obsolescencia del parque anterior.

■ **CON DE ZONA FRANCA I**

Durante el año en el CON de Zona Franca I se han realizado o están en proceso, entre otros, los siguientes proyectos:

- Revisión y actualización de los **procedimientos operativos** comunes en todos los CON.
- **ISO-9001, ISO-14001, ISO-50001 y UNE-EN 13816**: Seguimiento de las certificaciones en el 2018, así como la definición de los objetivos e indicadores.
- Proyecto de **cuadro de conductores en el entorno SAP-PPS**. Se ha implantado en 2018 en el CON de Zona Franca el nuevo cuadro de conductores, que ya está en producción desde el mes de noviembre.
- Continuación del **proyecto de lanzamiento del servicio**, iniciado en 2017, revisando y actualizando los procesos clave para la eficiencia en el lanzamiento del servicio (información de las averías en los vehículos, incidencias durante el lanzamiento, gestión de los vehículos en el patio, procesos internos en el taller).



2.7. Gestión de la calidad

- **Ámbito corporativo**

Durante el ejercicio de 2018 el Departamento de Calidad ha continuado trabajando principalmente en el desarrollo del modelo de gestión de calidad implementado, el cual tiene como principal reto lograr una gestión basada en procesos de acuerdo con el modelo ISO 9001 que permita que la organización esté orientada en todo momento a la satisfacción de las necesidades de los clientes, según el modelo UNE 13816, y asegurando la conformidad con los requisitos de los clientes o ciudadanos, los legales o reglamentarios aplicables, que es lo que determina la política de Calidad corporativa de TMB.

En el ámbito corporativo se llevó a cabo el **proyecto de adecuación de las actuales certificaciones ISO 9001: 2008 a los nuevos requerimientos de la nueva versión de la Norma ISO 9001: 2015**. Un análisis previo de la brecha entre las nuevas necesidades y la situación actual permitió **establecer un plan de acción personalizado para cada una de las unidades certificadas, lo que permitió alcanzar con éxito la adecuación de los sistemas de gestión a las nuevas demandas de la versión 2015 de la ISO 9001**.

Asimismo, en el ámbito corporativo, se desarrolló el **proyecto de transformar la certificación de la Unidad de Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias de los ciudadanos (QRS) y los Puntos TMB de Atención al ciudadano, a la nueva certificación del Área de Atención al Cliente de TMB**.

Desarrollado el Mapa de Procesos de primer nivel del Área de Dirección de Personas de TMB, **se trabajó en el desarrollo detallado de los procesos de Formación y Selección de Recursos Humanos con visión TMB**. Está previsto para el 2019 abordar el resto de procesos de los servicios del Área de Personas de TMB, adaptando las actividades a los requisitos y criterios de la norma UNE-EN-ISO 9001.

También, de forma transversal y coordinada con las unidades implicadas, **se ha trabajado en el desarrollo de una nueva aplicación corporativa** que permita gestionar las comunicaciones de mejora interna, las No Conformidades y Acciones Correctivas, de forma más eficiente. Ligada a la puesta en producción de la nueva herramienta, se han iniciado las formaciones oportunas en las unidades certificadas para explicar los principales cambios implantados.

Como en otros años, se ha dado formación en Calidad a todas las nuevas incorporaciones (nuevos ingresos y promociones) de las unidades certificadas.

En el ámbito del Área Operativa de Bus, y en estrecha colaboración con la Dirección del Área, se ha definido y publicado en la web de TMB, la Carta de Servicios de Bus en base a la Norma 93.200.

En paralelo se han realizado todas las tareas de acompañamiento/consultoría en esta Área vinculadas al mantenimiento de las certificaciones existentes (ISO 9001 y UNE 13816):

1. Realización de auditorías Internas en todas las unidades (los CON y el Centro de Soporte a la Red).
2. Realización de una Auditoría externa, lograda con éxito.
3. Resolución de las No Conformidades detectadas en las auditorías.
4. Seguimiento conjunto entre las unidades de Calidad y del Área Operativa de Bus de todos los aspectos relacionados con el mantenimiento de la certificación.

2.8. Estudios

▪ CONOCIMIENTO DEL MERCADO

La actividad de Conocimiento de Mercado se puede dividir en 2 grandes líneas de trabajo: **los estudios periódicos y los estudios no periódicos**. El primer grupo incluye todas aquellas investigaciones que se desarrollan de forma regular y que tienen una trayectoria de años. En términos económicos, suponen la mayor parte del presupuesto del departamento. En cuanto al segundo, forman parte del mismo todos aquellos estudios que responden a demandas puntuales o que, a pesar de presentar cierta regularidad, todavía no han alcanzado el estatus de periódicos.

1. Estudios periódicos

Dentro de los estudios periódicos, los 3 casos más destacables que, considerados de forma conjunta, representan alrededor del 90% del presupuesto del departamento, son:

- Estudio de Percepción del Cliente (EPC) de Bus y Metro.
- Estudio de Fraude de Bus y Metro.
- Medición de la Prestación del Servicio (MPS) de Bus y Metro.

Además de estos, dentro del bloque de estudios periódicos realizados durante el año 2018 cabe mencionar también las investigaciones siguientes: Estudio de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, varios estudios de satisfacción del cliente interno y Ómnibus ciudadano que permite, entre otras cosas, calcular el Indicador *Net Promoter Score (NPS)*. Es una herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones.

2. Estudios no periódicos

Dentro de los estudios no periódicos realizados durante el año destacan los siguientes:

- *Ingresos accesorios y títulos propios*

Se ha prestado apoyo en diversas tareas de optimización de la política de títulos propios, estudio de las tarifas a considerar para el ejercicio 2019 para el Hola BCN! y para el Barcelona Bus Turístic, integraciones entre el Hola Barcelona/Nitbus y el Hola Barcelona/Aerobús. Se ha continuado con el proyecto de *Big Data* relacionado con el título Hola BCN! y se ha iniciado un nuevo proyecto relacionado con la geolocalización de la venta y validación en el Barcelona Bus Turístic. También se ha prestado apoyo en proyectos de *Big Data* liderados desde el Área de Tecnología. Se ha prestado apoyo a diversos proyectos de optimización de la web de comercio electrónico www.holabarcelona.com.

- *Análítica digital, SEO y SEM y Marketing*

En el ámbito de la Análítica Digital se realizan tareas de consultoría e implementación de *Google Analytics* para las webs y aplicaciones de TMB, así como el diseño y gestión de cuadros de mando.

En el ámbito SEM (*Search Engine Marketing*), el departamento de Conocimiento de Mercado ha continuado gestionando la cuenta de *Google Adwords* vinculada a www.holabarcelona.com y ha extendido su colaboración en *Facebook Ads*. En el ámbito SEO (*Search Engine Optimization*), el departamento ha gestionado el posicionamiento orgánico de las webs de TMB. Ha prestado apoyo técnico a diversas iniciativas y ha activado los proyectos de su responsabilidad relacionados con la base de datos de cliente JOTMBÉ (venta de títulos y programa de puntos).



- *Plan de conocimiento de visitantes y residentes*

Se ha diseñado, organizado y gestionado todo el Plan de Conocimiento (*Customer Experience*) vinculado a servicios de visitantes: Barcelona Bus Turístic, Teleférico de Montjuïc y *Hola Barcelona Travel Card*. Se ha trabajado junto con la consultora contratada por el Departamento de Experiencia de Cliente para definir el Mapa de Experiencia del Cliente (*Customer Journey Map*) de los clientes de Bus.

- **ESTUDIOS Y PROYECTOS DE PLANIFICACIÓN DE LA RED**

En el ámbito de la Planificación de la red, se ha trabajado en diversos estudios y proyectos:

- **Proyecto de información de movilidad con tecnología RFID**

El sistema con tecnología RFID para la toma de datos de origen-destino en bus se ha completado con dos equipos más y se han realizado algunos ajustes y pequeños cambios en función del uso operativo de los equipos.

A finales de este año 2018 se han recibido más equipos nuevos hasta tener un total de diez. Aprovechando su recepción, se han introducido mejoras en el sistema de explotación de los datos obtenidos.

Durante las dos campañas del año, ya se han utilizado de manera intensiva siete nuevos equipos y uno antiguo con resultado satisfactorio. El antiguo ya no se volverá a utilizar después de la recepción de dos equipos nuevos, ya que técnicamente está obsoleto.

Durante el 2019 se prevé continuar con el mantenimiento de los equipos y preparar la futura renovación técnica del sistema.

- **Finalización del proyecto de Nueva Red de Bus de Barcelona (NRB)**

Durante el año se ha estado trabajando en la definición de la últimas fases de implantación de la NRB, realizando diversos escenarios de modelización de la futura red de Bus y teniendo en cuenta los requerimientos del Ayuntamiento de Barcelona. Para la elaboración de los informes referentes a la NRB se han utilizado las herramientas de modelización disponibles (*TransCAD* y *Aimsun*), así como otras aplicaciones desarrolladas directamente por el Departamento de Planificación. Estas herramientas sirven para evaluar la previsión de carga de las líneas y el impacto en los viajeros de las modificaciones de red que se proponen (transbordos, variaciones de tiempo de viaje, etc).

Una vez implantada la NRB es probable que de cara al 2019 el trabajo a realizar en la red de Bus se dirija a mejorar su eficiencia, planteando actuaciones como la que ya se ha empezado a aplicar en la línea H6 (doble destino) y reforzar así el servicio en los tramos centrales de las líneas con más demanda.

- **Modelización de la red de TMB para el escenario 2025**

Se ha analizado la evolución prevista de la movilidad en el horizonte 2025 con el objetivo de detectar las necesidades de flota de Bus y Metro necesarias para hacer frente a la demanda futura. Las actuaciones contempladas en el escenario 2025 se han consensuado con la ATM e incluyen, por un lado, medidas de priorización y fomento del transporte público y, por otro, la entrada en servicio de nuevas infraestructuras.

Las previsiones de demanda global de la red para el año 2025 se han realizado de acuerdo con las presentadas por la ATM. A partir de los datos de demanda globales, se ha particularizado la demanda para las redes de Metro y Bus de TMB. Seguidamente se ha modelizado la demanda y se ha obtenido la carga de las líneas, lo que ha permitido estimar el número de efectivos necesarios para dar un servicio adecuado a la demanda prevista.

Respecto a la necesidad de nuevos efectivos en la red de Bus, se han realizado dos escenarios de previsión de flota futura en función de las infraestructuras ferroviarias que hayan entrado en funcionamiento el año 2025. En ambos se ha considerado una ocupación máxima del 90% del vehículo en la hora punta.

En el primer escenario se considera que las prolongaciones previstas en las líneas de Metro ya están en servicio. Se trata de la conexión de la L3 de Trinitat Nova a Trinitat Vella, de la L4 de La Pau a La Sagrera y de la finalización de las líneas L9 y L10 (tramo central y finalización de la L10 Sur).

El segundo escenario contempla, además de las prolongaciones de la red de Metro, la conexión del Tranvía por la Av. Diagonal de Barcelona. Esto conlleva una remodelación de la red de Bus que implica la supresión de las líneas 6, 7 y 33 y la remodelación de la línea 34.

- **Análisis de transbordos en la red de bus previo a la implantación de la fase 5.2. de la NRB**

Este año 2018 se ha realizado un análisis de los transbordos previo a la implantación de esta nueva fase para poder compararla con las previsiones y con la realidad de la fase 5.2 una vez consolidada.

- **Estudio y diseño de Servicios especiales**

A lo largo del año 2018 se ha estudiado y diseñado un conjunto de servicios especiales que atienden varios eventos en el ámbito de TMB como: Feria de Barcelona, Actos de la Audiencia, conciertos y actos de ciudad.

T-Movilidad

El departamento ha participado en la revisión, corrección y ampliación de los requisitos del usuario y funcionales elaborados por SocMobilitat que traslada los documentos elaborados por los grupos funcionales en los que se define el funcionamiento de la T-Movilidad.

Estos requisitos deben servir de base para que SocMobilitat elabore las especificaciones funcionales que servirán de base para el desarrollo de las herramientas informáticas necesarias para la gestión de la T-Movilidad.

Asimismo, se ha participado en reuniones continuas con SocMobilitat, ATM e internas en TMB para resolver cuestiones y dudas surgidas tanto en la comprensión y desarrollo de los Requisitos Funcionales como en la propia definición de la T-Movilidad.

- **Otros estudios de Bus**

- Afectación en las líneas 63 y 157 del nuevo trazado de la línea T3 del Tranvía por Laureà Miró.
- Propuestas de modificación de trazado de diferentes líneas: 6, 21, 34, 75, 79, 91, 185, H14, V31.
- Análisis de afectación a los viajeros de la supresión de las líneas 41, 42, 45, 50, 51, 66, 92, 143 y 192.
- Afectación de las modificaciones de las líneas 24, 39 y 55 en el barrio de Can Baró.
- Análisis de la propuesta de unificación de las líneas 39 y 55.
- Análisis de la propuesta de modificación de trazado de la línea 55 para servir al Jardín Botánico.
- Análisis de la situación de las paradas en el Paseo de la Zona Franca. Intercambio con la L10 Sur de Metro.
- Evaluación de la evolución de la oferta de Bus a las facultades de la Universidad Pompeu Fabra.



- Evaluación del sistema de estimación de movimientos origen-destino en bus presentado por la compañía israelita MOOVIT (movimientos obtenidos por la compañía a partir de su aplicación destinada a *smartphones*).
- Calibración de la información de validación por parada de bus, introduciendo propuestas de mejora.
- Evaluación de la información de ocupación obtenida de los sensores de infrarrojos a bordo del bus.
- Elaboración de procedimientos de actualización de matrices origen/destino de bus mediante información de validación por parada y sensores infrarrojos a bordo del bus.
- Evaluación de datos obtenidos a partir de los sistemas *wifi* de los autobuses de TB para la obtención de patrones de movilidad.

2.9. Administración y Finanzas

▪ **SERVICIO DE COMPENSACIÓN DE PENSIONES Y SEGUROS**

La actividad ordinaria de la Unidad de Seguros continúa incrementando en cuanto al número de siniestros. En 2018 el número de Comunicados de Incidencia ha sido de 6.146, de los que 1.816 se han tramitado con la aseguradora. Ahora bien, la aplicación de la nueva normativa en materia de contratación, ha hecho que aparezca una nueva tarea consistente en determinar las coberturas por responsabilidad civil que deben aportar las empresas que quieran presentar ofertas en las diferentes licitaciones que publique TB. El volumen y complejidad de esta tarea es considerable, ya que hay que analizar todas las licitaciones (excepto las de aprovisionamientos de materiales) y determinar individualmente las condiciones exigibles para cada una de ellas. El volumen de licitaciones analizadas desde julio de 2018 ha sido de 217. Se prevé que este volumen se incrementará en 2019.

En cuanto a la Unidad de Planes de Pensiones, se ha continuado realizando las funciones propias de coordinación operativa, prestando apoyo a la Comisión de Control y realizando la intermediación entre ésta y el resto de actores (gestora, actuarios, asesores externos y diferentes departamentos de la empresa Promotora). La redacción de la Ley de Presupuestos Generales del Estado de 2018 ha vuelto a poner restricciones a las aportaciones ordinarias para jubilación. Ello ha llevado a reeditar los acuerdos adoptados en años anteriores (2012-17), que han permitido mantener las prestaciones tal y como están definidas en el Plan.

En el seno de la Comisión de Control se ha continuado implementando la Política de Inversión aprobada en 2017 con el objetivo de conseguir la rentabilidad necesaria para mantener el tipo de interés técnico vigente. Es evidente que 2018 no ha sido un buen año en el mercado bursátil. A pesar de que los indicadores macroeconómicos se han mantenido positivos y las empresas han conseguido resultados bastante interesantes, esto no se ha trasladado a los mercados financieros. Además, las constantes incertidumbres políticas han hecho imposible consolidar los avances (el Brexit, la crisis italiana, la guerra comercial EEUU - China). Finalmente se ha cerrado el año con una rentabilidad del - 4,38%.

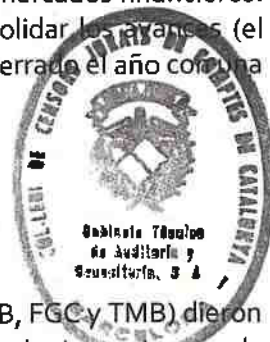
▪ **LOGÍSTICA DE VENTAS, RECAUDACIÓN Y SERVICIOS GENERALES**

▪ *Proyecto T-Movilidad*

En el año 2018 los grupos funcionales (formados por personal de la ATM, AMB, FGC y TMB) dieron por cerrados los requisitos funcionales que habían estado trabajando conjuntamente con la sociedad SocMobilitat. A partir de ese momento, sus técnicos tenían que elaborar las especificaciones funcionales que servirían para realizar los correspondientes desarrollos de *software*.

Nuestro objetivo durante el año 2018 era la revisión de estas especificaciones funcionales, pero el proyecto ha sufrido retrasos que han motivado que, actualmente, los técnicos de SocMobilitat no las hayan entregado y, por tanto, no se ha podido realizar su revisión. En su lugar se han tenido que mantener con SocMobilitat varias reuniones para aclarar las dudas sobre los requisitos funcionales. Paralelamente, se ha iniciado un debate entre la Dirección del proyecto y SocMobilitat sobre dos cuestiones de extraordinaria relevancia:

1. Los requerimientos que consideran fuera de alcance.
2. Establecimiento de diferentes fases para la implantación del proyecto.



El hecho de que se decida que determinados requisitos funcionales puedan llegar a considerarse fuera de alcance del proyecto, puede derivar en una modificación del modelo inicialmente previsto y/o en un incremento sustancial de su presupuesto.

El planteamiento de una implantación del proyecto por fases ya constituye una variación importante respecto a la idea original. Actualmente sólo se ha llegado a concretar que se dividirá en tres fases, pero todavía hay discrepancias sobre el contenido y sobre las fechas definitivas de cada una de ellas.

Paralelamente se ha trabajado en el **plan de formación de la T-Movilidad en TMB**, identificando los diferentes colectivos y las acciones formativas necesarias. Sin embargo, es evidente que este Plan va a verse afectado por el contenido de las diferentes fases mencionadas y por las fechas de su implantación. En consecuencia, será necesario adaptarlo cuando se conozcan. Al finalizar el 2018 queda pendiente que desde SocMobilitat se haga la entrega de una propuesta de los contenidos de las diferentes acciones formativas acordadas, para su validación.

▪ *Migración de la aplicación de ticketing de Billetaje a la nueva aplicación TMB-Commerce*

Durante el año, en colaboración con el Área de Tecnología, se ha continuado con el proyecto de migración de la aplicación de *ticketing* de Billetaje a una nueva aplicación llamada *TMB-Commerce*. Si bien estaba previsto que en 2018 se migrarían los canales de venta siguientes:

- Canal de venta a bordo del Bus (incluidas las máquinas de autoventa instaladas en los autobuses biarticulados).
- Canal de venta de las máquinas de autoventa de la red de Metro (incluidas las máquinas de autoventa de la red de Bus en superficie).
- Canal de venta de los Puntos TMB.

Los retrasos en el calendario inicialmente previsto en el Área de Tecnología, sólo han permitido finalizar totalmente la migración de los Canales de venta a bordo de Bus. Esto ha supuesto rehacer los siguientes procesos:

- Carga automática de las ventas desde el CET (Centro de Explotación y Tratamiento) en *TMB-Commerce*.
- Mantenimiento del Manual de las ventas.
- Carga automática de ingresos desde las autoliquidadoras de los CON.
- Carga de ingresos realizados en cuentas bancarias.
- Diseño de una nueva Cuenta Corriente de los Conductores.
- Diseño de un nuevo proceso para cuadrar los datos de ventas CON-CET-*TMB-Commerce*.

En cuanto a la migración de los otros dos canales de venta previstos:

- En el canal de venta de las máquinas de autoventa de la red de Metro no se terminaron de distribuir los desarrollos necesarios para la migración en todas las máquinas hasta junio de 2018, por lo que se decidió retrasar la migración a enero de 2019, para poder disponer de los datos totales del año en un mismo entorno.
- En cuanto al canal de venta de Puntos TMB, por problemas técnicos derivados de la dependencia de Indra para realizar cualquier modificación en el sistema de *ticketing* de este canal, se han aplazado los desarrollos necesarios para poder llevar a cabo la migración hasta el primer trimestre de 2019.

Queda pendiente por finalizar la migración de una serie de módulos de la aplicación de Billetaje actual que no están relacionados con los canales de venta, pero que son imprescindibles para el resto de funciones asociadas con el servicio:

- El módulo de distribución de ingresos por recaudación.
- El módulo de gestión de efectivo asociado a las máquinas de autoventa y autoliquidación.
- El módulo de programación de servicios de recaudación y dotación de cambio de las máquinas de autoventa de la red de Metro.
- El módulo de *reporting*.

Todos ellos se migrarán durante el año 2019.

- *Proyecto para la generación y control de facturas simplificadas por la venta de títulos de viaje, directamente desde la totalidad de los canales de venta propios de TMB*

A finales de 2018 la mayoría de los canales de venta propios se han adaptado para posibilitar la generación de facturas simplificadas directamente en el momento de la venta. Tan sólo quedan pendientes de adaptación los canales de venta siguientes:

- Los Puntos TMB: los problemas técnicos han provocado que la adaptación se demore hasta el primer trimestre de 2019.
- El canal de venta de a bordo del Bus: por problemas técnicos, el Área de Tecnología propuso que la adaptación de este canal de venta se retrasase hasta que se sustituyan los pupitres de venta actuales y su *software* por los nuevos equipos previstos dentro de la T-Movilidad.
- El *backoffice*: su adaptación es la más complicada, tanto desde el punto de vista funcional como técnico, ya que no sólo se comporta como un canal de venta, sino que a través de él se realizan correcciones sobre las ventas de todos los otros canales. Está previsto que su adaptación se pueda implementar durante el 2019.

Dentro de los canales que ya se han adaptado, hay que resaltar el canal de venta de la máquinas de autoventa de la red de Metro. Desde el mes de junio de 2018, todas ellas emiten, a petición de los clientes, facturas simplificadas en nombre de TB, FMB, la ATM o AMB, dependiendo del propietario de los diferentes productos que comercializan.

- *Segunda renovación de máquinas autoliquidadoras de bus*

Continuando con la política comercial de los últimos años, se ha seguido con la apertura de nuevos canales de venta, lo que conlleva para el departamento de Logística de Venta y Recaudación, en algunos casos, la adaptación de su sistema de información y, en todos ellos, una área de control adicional.

Los principales canales de venta abiertos durante 2018 han sido:

- Los Canales de venta propios de TMB: Puesta en marcha del canal digital *eCommerce* para residentes a través de una *app*.
- Canales de venta externos de TMB (Distribuidores): Contrato con *Booking*, Contrato con *Wechat*, Contrato con otros *tour operadores (Infocity Media, Festicket, Rainbow Tours, SL., Julià Travel SLU y Gaudí Experiencia)*.

- *Prueba piloto para la instalación de un equipo de Cashless*

En 2018, en colaboración con la Dirección Ejecutiva de Marketing y el Área de Tecnología, se ha puesto en marcha un proyecto para buscar una alternativa al procedimiento actual de liquidación y recaudación de efectivo en los Puntos TMB. El proyecto tiene como objetivo que los agentes de atención al cliente no tengan contacto con el efectivo y sea el propio cliente quien interactúe



directamente con un equipo que recaude el importe de las ventas. Este tipo de equipos se denominan en el mercado equipos de *cashless*.

Dado que se trata de una prueba piloto, se ha tomado la decisión de no comprar el equipo, sino contratar, por un periodo de un año, un servicio que incluye: el alquiler del equipo, su mantenimiento y el servicio de recaudación del efectivo y dotación de cambio de este equipo.

A finales del año, aunque ya se ha entregado el equipo, se están realizando pruebas en laboratorio para lograr su integración con los sistemas de *ticketing* de los Puntos TMB.

Durante el 2019 se valorará si esta alternativa al procedimiento actual de recaudación cumple con las expectativas y necesidades, tanto de los Puntos TMB, como del Servicio de Logística de ventas y recaudación. En caso afirmativo, se estudiará la posibilidad de extenderlo a otros canales de venta.

- *Proyecto para implantar medidas que garanticen el control y la trazabilidad de las bobinas durante todo su ciclo de vida*

Durante el año se llevó a cabo, por parte de los Mossos, la desarticulación de dos grupos criminales que se dedicaban a la fabricación y comercialización de títulos de viaje falsificados. Se pudo confirmar que se valían de bobinas originales sustraídas de operadores de transporte. A partir de la detención, se vio la necesidad de acelerar la implantación de nuevas medidas de control y trazabilidad de dichas bobinas que actualmente utilizan los principales operadores de transporte del Sistema tarifario Integrado (STI).

Para establecer estas nuevas medidas se crearon varios grupos de trabajo desde dos ámbitos:

1. *Medidas de control a nivel del STI propuestas a partir de acuerdos entre la ATM y los operadores de transporte: Metro, FGC, Renfe y TRAM.*

Con la ATM y demás operadores de transporte se acordaron dos tipos de medidas, con el objetivo de que en 2019 todas las bobinas que se fabriquen estén identificadas de forma unívoca, de modo que permitan su trazabilidad durante todo su ciclo de vida:

- Medidas que deberán implementar los fabricantes de bobinas:
 - Incorporar el número de lote y número de bobina de cada una de las tarjetas que la componen.
 - Nuevo etiquetado de las bobinas con código de barras.
- Medidas que deberán implementar los Operadores de transporte:

La ATM envió a todos los Operadores que utilizan bobinas una resolución de su Dirección General, en la que se les exige que se implanten las medidas necesarias para garantizar el control de las bobinas durante todo su ciclo de vida, incluido el control de los restos de bobinas, realizando todas las modificaciones necesarias en sus sistemas de información y procedimientos internos. No obstante, se prevén dos fases a implementar, una primera más inmediata, que debería estar lista en enero de 2019, para el control de las bobinas, y una segunda fase, para el control de los restos de bobinas.

2. *Medidas a implementar por parte de cada uno de los operadores citados.*

Desde el Servicio de Logística de ventas y recaudación se ha elaborado un documento con una serie de propuestas para garantizar el control y trazabilidad de las bobinas durante todo su ciclo de vida, las cuales abarcan modificaciones en:

- Aplicaciones destinadas al control de bobinas.

- Procedimientos que afecten a diferentes Servicios de Metro: Logística de venta y recaudación, Compras y Almacenes y Área Operativa de Metro.

A finales de 2018 ya se han llevado a cabo la mayoría de los cambios incluidos en la primera fase del proyecto. Se prevé que a finales de febrero de 2019 estarán implantadas todas las medidas previstas en esta fase. La segunda se implantará a mediados de 2019.

- *Proyecto para la implantación de un control de accesos al edificio de Zona Franca II*

Desde el departamento de Servicios Generales, en base a la solicitud de la Dirección de TMB y en colaboración con la Unidad de Seguridad y Protección Civil de Metro, durante el 2018 se ha llevado a cabo la instalación de un control de accesos al edificio de Zona Franca II. Aunque todos los equipos del sistema ya están en funcionamiento en modo de pruebas, todavía no ha sido posible su puesta en marcha definitiva por retrasos en la corrección de algunos errores detectados en el *software*. Está prevista la puesta en producción durante el primer trimestre de 2019.

- *Alquiler de un nuevo local de oficinas en el edificio Zeppi de la Zona Franca*

En 2018, ante la imposibilidad de atender las necesidades de espacio en el edificio de Zona Franca II requeridas desde la Dirección Ejecutiva de Marketing, se alquiló un nuevo local en el edificio Zeppi.

Desde el departamento de Servicios Generales se tramitó el contrato de alquiler y se procedió a acondicionar el local, dotándolo de los mismos servicios que se dispone en el edificio de Zona Franca II.

- *Colaboración en el proyecto para la creación de un nuevo Centro Médico de TMB*

En colaboración con el Servicio de Infraestructuras de Bus y el Servicio de Salud, Seguridad y Bienestar laboral de TMB, se ha iniciado un proyecto para la creación de un nuevo Centro Médico. Para ello se adquirió un local, situado en la calle Ribes de Barcelona. El nuevo Centro Médico ha pasado a formar parte del conjunto de edificios corporativos a los que el departamento de Servicios Generales presta servicio.

Al final de 2018 todavía se está en la fase de elaborar el proyecto básico por parte del Servicio de Infraestructuras de Bus. Desde Servicios Generales se ha procedido a la identificación de todos los servicios necesarios, planificando la contratación o intermediando con el Área de Tecnología para su implantación durante 2019.

- **NÓMINAS, SEGURIDAD SOCIAL Y REMUNERACIONES DE PERSONAL DE FUERA DE CONVENIO**

Además de las funciones ordinarias propias del Servicio, durante el año han tenido especial relevancia diversos temas como:

- *Traspaso operativo de la plataforma de cálculo de nómina para personal A12 de convenio*

Como mejora en la homogeneidad e integridad de los procesos de nómina y de análisis de resultados, se ha implementado la integración en HRP de la nómina del personal procedente de los grupos G4 o G5 fuera de convenio, que provisionalmente se mantuvo en la plataforma Euhreka, pero con una parametrización especial que garantizara las mismas condiciones retributivas y tratamientos que el personal de convenio con categoría A12 de tabla salarial.

- *Acceso telemático al recibo de nómina mediante App*

Los recibos de salarios de las mensualidades ordinarias y gratificaciones extraordinarias, así como los certificados de retenciones a cuenta del IRPF, se han incorporado como contenido más relevante de la **nueva app Gent TMB**, facilitando el acceso telemático a esta documentación, y como inicio del proceso destinado a poder prescindir en el futuro próximo del soporte papel en diversos procedimientos de la relación entre los empleados y el Servicio de Nóminas.

- *Aplicación para el año 2018 del Convenio de TB*

Elaboración y aplicación de las tablas salariales para el año 2018 con los incrementos previstos en el convenio colectivo 2015-2019 de TB de acuerdo con las limitaciones de la Ley de Presupuestos Generales del Estado (LPGE).

- *Procedimiento INCASIT del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)*

Incorporación al proyecto del INSS de Atención Directa a Grandes Grupos de Empresas, que permite resolver las incidencias que se producen en la gestión de determinadas prestaciones de la Seguridad Social a los empleados de TMB, mediante la relación directa con el INSS a través de los archivos INCASIT.

▪ **SERVICIO ECONÓMICO FINANCIERO**

- *Pólizas de crédito de TB*

Para cubrir las necesidades puntuales de tesorería de 2018, habían suscritas pólizas con Caixabank (9.500.000€), Sabadell (5.000.000€) y ABanca (3.000.000€).

- *Leasings financieros de autobuses*

El 19 de marzo se firmaron los contratos de fabricación y venta y de *Leasing* financiero de 103 autobuses: 51 autobuses articulados GNC MAN, 20 vehículos estándar GNG Evobus, 15 autobuses Midi híbrido Vectran, 8 Minibuses propulsados con gasóleo de Carburer, 4 Minibuses propulsados con gasóleo de Incard y 5 vehículos de doble piso híbridos Volvo, por un total de 34,5 millones de euros.

Este importe se distribuyó entre 3 entidades financieras: BBVA, Caixabank y Bankia, a unos plazos entre 10 y 12 años, en condiciones de prudencia financiera.

- *Reclamación del céntimo sanitario del Impuesto sobre las Ventas Minoristas de Determinados Hidrocarburos (IVMDH)*

Con fecha 17 de julio de 2018, el Tribunal Supremo estimó la reclamación presentada en su día por responsabilidad patrimonial del Estado español durante toda la vigencia de este impuesto (10.458.755,27 € de enero 2002 a diciembre 2012). Asimismo, se señala en la sentencia el derecho de TB al cobro de los correspondientes intereses legales desde el día de presentación de la reclamación hasta la fecha de notificación de este auto del Tribunal Supremo. A la espera de la notificación y comprobación administrativa previa por parte de la Agencia Tributaria, la cantidad prevista del principal pendiente de cobro (sin intereses) es de 8.085.426,55 €. En relación a los intereses legales que debe percibir TB, habrá que ver la aplicación que hará la Agencia Tributaria y, en función de ello, aplicarla o reclamarla.

- *Estudio sobre precios de transferencia en operaciones vinculadas*

Se ha realizado un trabajo laborioso relativo a la descripción y cuantificación de las operaciones vinculadas entre las empresas del grupo para el periodo 2015-2017.

- *Confección de las facturas simplificadas en las máquinas distribuidoras de títulos en la calle.*

Este proyecto ya ha finalizado.

- *Estudio contable y analítico para diferenciar los valores contables y estadísticos de los carburantes y electricidad vinculados al transporte de viajeros (flota BUS y trenes) de los del resto de usos.*

Actualmente ya existe en los sistemas contables, financiero y analítico, un primer nivel de diferenciación. Para continuar recogiendo contablemente la apuesta por la sostenibilidad y el medio ambiente del Grupo de Empresas de TMB, con la incorporación progresiva de mejoras en la eficiencia energética y con la adquisición de nueva flota de Bus con reducción de emisiones de CO₂ (eléctrica, híbrida, gas) y estaciones de carga en la calle y en la cochera, se ha definido una propuesta para articular y mejorar la diferenciación contable de los carburantes y la electricidad para usos en las Cuentas de Resultados Financieras y Analíticas. También se han detectado los requerimientos necesarios que cada departamento responsable debería asumir, para garantizar el correcto seguimiento de indicadores y la facturación entre Empresas del Grupo para la prestación de servicios y electricidad que FMB, como gestor de energía, podría suministrar a TB y a terceros.

Dado que la casuística es muy variada, durante el 2019 se efectuará una prueba piloto paralela, y se prevé su implantación en 2020.

- *Formación necesaria para la implantación del nuevo ERP (Enterprise Resource Planning) para Finanzas*

En el primer semestre del año se han identificado las premisas básicas de información requeridas para garantizar, en tiempo y forma, la contabilidad financiera y terceros, así como la contabilidad analítica, costes y patrimonial, que permita escenificar como el nuevo SAP podría darle respuesta y mejorarla. Durante la segunda parte del año se han realizado varias acciones formativas a los empleados de estas unidades; focalizadas sobre las novedades de los diferentes módulos de SAP. Primero con la instalación del nuevo motor de bases de datos Hana y después con la evolución del SAP R3 que debe terminar de implementarse entre 2019 y 2020, como nuevo SAP S/4, con los módulos de Finanzas, Activos Fijos y *Controlling* (FI, AF y CO). También se han revisado los principios básicos del módulo *Profitability Analysis* (COPA) para valorar si su implantación optimizaría las Cuentas de Resultados Analíticas. Se prevé continuar su estudio durante el 2019, así como analizar las mejoras en el módulo de Activos Fijos.

- *Continuidad del estudio con el Área de Tecnología y la empresa BLAULABS de un software que permita el tratamiento automatizado de suministros energéticos y agua, y evite la entrada manual de datos.*

Está licenciado con *Blaulabs*, y se ha definido la plantilla de carga de datos que sea lo máximo de universal para cada tipología de suministro, con independencia de cambio de proveedor. Aunque se ha avanzado en 2018, dada su complejidad, está prevista su continuidad en 2019 y futura implantación en 2020.

- *Implantación de la aplicación móvil TMB app para comprar títulos de transporte integrados a través de una plataforma electrónica de TB.*

Se han articulado los mecanismos contables, analíticos y patrimoniales para constituirlo como un canal de venta adicional, con Cuenta de Resultados analítica diferenciada.

- *Estudio para acercar las vidas útiles contables a las vidas útiles técnicas, vinculado a nuevas tecnologías y sistemas de validación y venta*



Se han revisado los criterios para acercarlos al marco actual y a la futura implantación de la T-Movilidad. Dada la complejidad de equipamientos y la diferente casuística, se continuará trabajando en 2019.

2.10. Innovación y tecnología

Las principales actuaciones del año en el ámbito corporativo y transversal se detallan a continuación:

- **Tecnologías del negocio**

En el ámbito de la tecnología de los sistemas de venta y validación, ha continuado la actividad para la ejecución del proyecto T-Movilidad que permitirá la implantación durante el año 2019 de los elementos necesarios en los autobuses y las estaciones de Metro.

Durante el 2018 han continuado las actuaciones para incorporar al sistema SCADA más edificios corporativos, en este caso las dependencias de TMB en Miramar.

También se han realizado numerosas obras de adecuación de infraestructuras (cierre de anillos de fibra óptica, remodelación de cuartos de comunicaciones, despliegues de sistemas de cableado estructurado en Metro, cocheras y edificios corporativos) necesarios para el funcionamiento de los sistemas mencionados. Estas actuaciones tendrán continuidad en 2019.

- **Entornos digitales**

En el año 2018 se ha habilitado la **venta online de títulos a través de la TMB App**. Este proyecto se ha llevado a cabo con un doble objetivo:

- De negocio: posicionar TMB como el operador de referencia para la adquisición de títulos a través de canales digitales.
- Tecnológico: disponer de la infraestructura y servicios tecnológicos asociados a la venta consolidados y probados para cuando finalice la implantación de la T-Movilidad.

Para este proyecto ha sido necesario desarrollar 5 subproyectos de forma coordinada: desarrollo de un *backend* basado en micro servicios para el registro y operación de la funcionalidad de venta, desarrollo e implantación de la infraestructura *cloud* para soportar este *backend*, estudio de mercado, concurso e implantación de una pasarela de pago para entornos digitales, desarrollo de la *TMBApp* por la incorporación de la funcionalidad de venta y adaptación de las máquinas distribuidoras automáticas de la red de Metro para adaptarlas a las especificaciones del proyecto en la funcionalidad de canje de *vouchers*.

Con el objetivo de incentivar el uso del transporte público se ha **desarrollado un programa de puntos del Club JoTMBé** que permite al cliente del transporte obtener y acumular puntos con los que se puede acceder a promociones del Club para obtener premios. Se ha desarrollado un conjunto de micro servicios publicados, a través de la API (*Application programming interface*) de TMB, para los registros de eventos a través del *broker* que da alta disponibilidad y gestión de la carga. La API es una pieza de *software* que comunica e integra otros sistemas.

- **Sistemas de información**

En el ámbito del sistema *backend* de Gestión de Ventas y Títulos (llamado *TMBCommerce*) se ha completado la integración de todo el negocio de Bus con sus diferentes canales de venta incluyendo el módulo de Cuenta Corriente de Conductores.



En el ámbito del Servicio de Calidad y Gestión Ambiental, se ha implantado el nuevo sistema de Quejas, Reclamaciones y No Conformidades basado en tecnología *Zendesk* con el objetivo de mejorar la comunicación entre Clientes y Agentes, que permite la integración de los diferentes canales de contacto para la gestión de las No conformidades, oportunidades de mejora y acciones correctivas o de mejora.

Para el Servicio de Aprovisionamientos las principales actuaciones que se han llevado a cabo han sido:

- La adaptación de los módulos financieros, compras y *workflow* de adquisiciones de SAP así como de *Sharepoint* para cumplir con la nueva ley de contratación del Sector Público que entró en vigor en marzo de 2018.
- El desarrollo de una nueva aplicación en tecnología *Movilizer* que permite realizar las operaciones del almacén central de Can Boixeres.

Para el Servicio Financiero, las principales actuaciones que se han llevado a cabo han sido:

- Una prueba de concepto y formación en SAP S/4 Finanzas y CO-PA (Cuenta de Resultados) que ha permitido validar las nuevas funcionalidades de estos productos y también el nuevo *reporting* y los escenarios de movilidad (*Fiori*).
- La apertura del canal de recepción de facturas de proveedor en formato PDF, el cual permite extraer las facturas directamente del *email* enviado por el proveedor a una cuenta de correo específica de TMB, y realiza la contabilización directamente sin necesidad de imprimir y escanear el documento.
- La implementación en SAP FI y en el módulo SII de las adaptaciones necesarias para aplicar la nueva normativa, que ha provocado cambios en facturas emitidas, medios de pago/cobro, aduanas, inmuebles y régimen de viajeros.

Otro hito ha sido la puesta en marcha de la *GenTMBapp*, una nueva aplicación móvil para todos los trabajadores de TMB que permite realizar las principales gestiones con la empresa. El acceso es a través de dispositivos corporativos y privados, y actualmente incluye un acceso a las principales noticias de interés, al directorio telefónico y la consulta del recibo de salarios y certificados. El objetivo es que esta aplicación se consolide como un nuevo canal de comunicación con los trabajadores y que cada año se vaya enriqueciendo con nuevos contenidos.

• *Infraestructura tecnológica*

Dentro del ámbito de Infraestructura tecnológica, destacan las siguientes actuaciones:

- *Red de Transmisión (MPLS)*: Durante el 2018 ha continuado el despliegue de la red MPLS correspondiente a la última fase, finalizando la instalación de toda la red. En paralelo se ha finalizado la migración de todos los servicios de Metro de las antiguas redes aprovechando las mejoras que aporta la nueva red (seguridad, ancho de banda, mantenimiento) lo que permite retirar las antiguas redes de las estaciones de Metro. Queda pendiente la migración del servicio de ofimática a todas las oficinas que se hará durante el año 2019.

- *Red MPLS en el Centro de Procesamiento de Datos:* Las tecnologías relacionadas con la infraestructura *BigData* cada vez tendrán más peso en la empresa y, por ello, se ha aumentado la capacidad de proceso y almacenamiento destinada a estos propósitos además de introducir en él medidas y controles para garantizar el acceso seguro a la información.
- *Renove de ordenadores:* El parque de ordenadores ofimáticos de TMB tiene un volumen aproximado de 1.500 equipos. Cada año se renueva una parte, en concreto para el año 2018 han sido 170. El ciclo de vida actual de los ordenadores es de unos 8 años. Además, la actuación de este año contempla la sustitución de discos y memorias del resto de equipos del parque para optimizar su rendimiento.
- *Renovación de smartphones:* Durante el año se han renovado más de 500 terminales móviles inteligentes por obsolescencia. En paralelo a esta actividad también se han producido numerosas actuaciones de cambio de tecnología, nuevas altas y sustituciones por incidencias.

• *Plan de innovación*

En 2018 se inició la implantación del Plan de Innovación definido en el año 2017.

Se realizaron acciones formativas a la dirección de TMB, se seleccionó y adquirió una plataforma informática (*induct*), y se realizaron las personalizaciones necesarias para que estuviera adaptada a los requerimientos técnicos del entorno de sistemas de TMB y a los requerimientos funcionales del Plan de Innovación, se desarrolló el *microsite* interno de la intranet de TMB y se hicieron acciones comunicativas internas en función del plan de comunicación definido por el Área de Comunicación Interna.

• *Proyecto T-Movilidad*

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

Las acciones principales llevadas a cabo en 2018 han sido:

- Decisión de realizar la puesta en servicio de la T-Movilidad por fases.
- Establecimiento de un nuevo calendario de puesta en servicio de acuerdo con el avance real del proyecto, fijando el 2020 como el año de puesta en servicio de las diferentes fases.
- Adaptación del proyecto a la "tarifa plana" en el ámbito de los 36 municipios del AMB.
- Revisión de los requerimientos funcionales para el cierre del alcance del proyecto y su distribución en las fases de puesta en servicio.
- Trabajos para la definición del libro de marca de la T-Movilidad.
- Avance en las tareas de ingeniería de los diferentes elementos de *hardware* y *software*, tanto de sistemas centrales como de equipos de campo.
- Inicio de las homologaciones de las soluciones tecnológicas de los diferentes operadores.



- Inicio de los primeros pilotos de *hardware* en diferentes operadores (en TMB se iniciarán en enero de 2019).
- Finalización de las preinstalaciones en las estaciones y autobuses.
- Inicio de los trabajos de ingeniería de la solución para móviles.

Para el próximo año 2019 las actuaciones más relevantes a realizar, que deben llevar a la puesta en servicio de la T-Movilidad, son:

- Pruebas de los diferentes elementos tecnológicos.
- Despliegue masivo de los equipos de campo.
- Finalización de los diferentes módulos y sistemas de *software*.
- Formación de los trabajadores.
- Acciones para la gestión del cambio de los clientes de bus y metro.

Preparación de la puesta en servicio.

- *Tecnologías del Negocio de bus*

Uno de los logros tecnológicos más importantes para el Negocio de Bus ha sido el despliegue, entoda la flota de autobuses, del nuevo y mejorado localizador que trabaja sobre la CPU que fue implantada el año anterior en el marco del proyecto *Wifi Ciudad*, y que ha permitido:

- Una mejora importantísima en el funcionamiento de la localización, derivada de la nueva generación de dispositivos existentes en la CPU que permiten funciones de navegación estimada, y funcionan no sólo con GPS sino también con los sistemas de localización europeo (GALILEO) y ruso (GLONASS). Hay que recordar que las mejoras en la localización se traducen directamente en mejoras de la información del servicio realizado, del seguimiento de la flota, de la regulación y del cálculo de previsiones de llegada de los autobuses a las paradas.
- La eliminación en toda la flota de la CPU obsoleta del antiguo localizador, disminuyendo el número de máquinas embarcadas y reduciendo, por tanto, los costes de mantenimiento y los consumos energéticos al tiempo que se ha incrementado la disponibilidad de la localización para la simplificación de la arquitectura.

Aprovechando también la nueva CPU de los autobuses, se ha desarrollado e implantado en la totalidad de la flota un sistema de *Tracking* que, aprovechando el punto de acceso *wifi* del autobús, permite realizar una estimación de la ocupación de pasaje del vehículo.

También dentro del ámbito de la tecnología de vehículos, se ha abordado la problemática de obsolescencia de algunos elementos, como el *hardware* de las pantallas del Sistema de Información del Conductor (SIC) y las consolas de mantenimiento de los sistemas embarcados.

En el ámbito de las tecnologías de información ha habido los siguientes logros:

- Se ha incorporado la gestión *online* de las informaciones, incluida la gestión de las alteraciones.
- Ha evolucionado el Sistema de Información al Usuario (SIU) de los autobuses, incorporando un paquete de mejoras de accesibilidad.
- También se ha llevado a cabo la prueba piloto de balizas en el autobús para interactuar con aplicaciones móviles y se ha licitado para el despliegue de las balizas en toda la flota, que se llevará a cabo a partir de 2019.
- Se han realizado las ingenierías y los pilotos para la integración de los carteles frontales de los autobuses dentro del SIU.

Otro de los aspectos relevantes es el soporte a la estrategia de implantación del bus eléctrico con la puesta en operación de la telemonitorización de todos los autobuses eléctricos. Estas herramientas de telemonitorización comenzarán a ser también desplegadas gradualmente en la flota no eléctrica a partir de 2019.

Y se ha dado todo el soporte tecnológico necesario para culminar el proyecto de la Nueva Red Bus, con el despliegue de las últimas líneas de bus en noviembre de 2018.

- Entornos digitales

Con la llegada de la última fase de la Nueva Red de Bus, se ha implementado en todos los canales la solución a la problemática de diferentes servicios (ramales) en una misma línea. El caso concreto que lo requería era la línea H6, pero una vez implementado el sistema, también se ha aprovechado para aplicarlo a la línea 109, que siempre había presentado esta problemática, sin haberse resuelto hasta ahora. Previamente se realizó una prueba piloto en verano, con los refuerzos de las playas en la línea D20.

Este hito se ha alcanzado desarrollando cambios en diferentes sistemas (GIS, Base de datos de tráfico, SAE, Web, App, PPS), con mucha coordinación entre ellos, y centralizando la nueva información desde los servicios de la API. Y todo ello con unos plazos muy cortos de requerimientos (1-2 meses).

- Transporte a la demanda

Durante el 2018, iniciativa de TB y en línea con la visión de innovación en el transporte de TMB (Transportes de Futuro), se ha definido y puesto en marcha la prueba piloto (de un año) de Bus a la Demanda. En TMB se ha definido un modelo con ruta libre, definida en función de la demanda entre una nube de paradas, sin horarios de salida ni de llegada a final de línea. Se han marcado pero restricciones para la operación: puntos de inicio, puntos de descanso y espera, punto de relevo.

El proyecto ha contemplado todos los ámbitos necesarios, tanto de negocio (territorio, vehículos, integración en procesos de negocio, etc.) como tecnológicos (integración en los Sistemas de información, planificación y control de recorridos, dispositivos para solicitar el servicio, unidades dentro del bus para guiar al conductor e identificación de viajeros, redes de comunicaciones, etc.). El servicio se ha iniciado en enero de 2019.

- Sistemas de información

Incluido en el ámbito de Evolución del Centro de Regulación de Tráfico (CRT) a Centro de Control de Bus y en el reto de ir avanzando a una sala "sin papeles", se han llevado a cabo dos actuaciones. Por un lado la Gestión Integral totalmente digitalizada de los avisos T1 (Incidencias reportadas por los conductores y que no detienen el servicio) consiguiendo que la integración entre SAE y SAP (PM - Gestión del Mantenimiento) sea transparente para los usuarios de la sala del Centro de Apoyo en la Red (CSR) y por otro lado la evolución de la herramienta de GRCA (Gestión de recursos en la calle) con la incorporación del servicio planificado y la comparación con el servicio en curso en tiempo real.

En el ámbito de Planificación del Servicio el proyecto más relevante que se ha completado ha sido el del nuevo sistema de asignación de servicios para conductores (PPS TB Asignación) con su puesta en marcha en la cochera de Zona Franca. Este nuevo sistema acabará sustituyendo el módulo de HASTUS (*DailyCrew* y *DailyVehicle*) una vez esté desplegado en todas las cocheras. Dentro de este mismo ámbito se ha llevado a cabo, también, un proyecto piloto de predicción de demanda de Bus en la zona de playas. Se trata de un proyecto analítico desarrollado con tecnología *Big Data* que permite conocer la predicción de demanda de bus en la zona de playa a 3 días vista. Ha sido el primer proyecto que ha utilizado algoritmos de *Machine Learning*.



En el ámbito de Mantenimiento y Talleres se ha llevado a cabo el proyecto de Gestión Documental para el sector de Infraestructuras TB, que permite el acceso tanto a documentación asociada a procesos gestionados sobre SAP (Avisos, Orden de trabajo, Planes de mantenimiento, Equipos), como documentación no asociada a ningún otro sistema de información (por ejemplo Normativas).

En el ámbito de la Nueva Red se ha adaptado el Cuadro de Mando de Datos Básicos para incluir la obtención automática de información desde los sistemas de información origen (GIS, SAP, EIS, etc) así como el tratamiento y presentación de la información.

En el ámbito de Actuaciones los CON relacionadas con la electrificación de las cocheras para recarga de autobuses y flota auxiliar, se ha habilitado la gestión de incidencias de los cargadores eléctricos.

- **Infraestructura tecnológica**

Piloto Tracking WiFi: Se ha desplegado con éxito un sistema innovador para conseguir hacer un seguimiento del pasaje a través de las señales de *wifi* que emiten los teléfonos móviles. Este proyecto ha nacido fruto de una labor de diseño e ingeniería interna que aprovecha los equipamientos ya existentes en el autobús para extraer y procesar la información en tiempo real.

INNOVACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Además de los proyectos a los que se ha hecho referencia en el apartado "2.6. Novedades, mejoras y proyectos", hay que referirse también al proyecto **BigIoT**.

El proyecto *Bridging the Interoperability Gap of the Internet of Things* (BigIoT) propone una solución tecnológica para aplicaciones y servicios de internet de las cosas multiestándar, multiplataforma y multidominio. La colaboración de TMB consiste en testar dispositivos de radio embarcados en autobuses que permitan contar los aparatos basados en telefonía móvil.

2.11. Negocio internacional

• *Desarrollo de nuevos negocios y consultoría externa*

La participación de TMB en las diferentes colaboraciones externas, se ha realizado en solitario o en colaboración con otras ingenierías o empresas de consultoría o ingeniería, o con otros operadores como son Moventia o Vectalia.

La actividad que TMB y Vectalia desarrollan en Francia ha sido especialmente intensa en 2018:

- Perpiñán y Antibes: se sigue operando con éxito la red de transporte urbano de la aglomeración de Perpiñán y la ciudad de Antibes. Perpiñán, en 2018, resultó un trabajo significativo ya que, con fecha 1 de enero 2019, se hizo un cambio de red de Bus, con una ligera reducción de la oferta y se pusieron en servicio 10 autobuses híbridos en el mes de abril.
- Besiers: en julio de 2018 se ganó la operación de esta ciudad, que ha entrado en operación a manos de Vectalia France el 1 de enero de 2019. El nuevo contrato supone la reestructuración de la red de Bus, un cambio de la imagen corporativa, un cambio de la estructura tarifaria y la puesta en marcha de una subestación de GNC (gas natural comprimido) que debe entrar en operación el 1 de junio conjuntamente con 10 vehículos de gas. El resto de vehículos de gas, hasta 40, irán entrando en el transcurso de la concesión que es por 10 años. La actividad en el último trimestre del 2018 ha sido elevada porque todos los cambios entraron en funcionamiento el 1 de enero del 2019.
- Nuevas ofertas: en el último trimestre del año se ha preparado la oferta para la ciudad de Manton y en paralelo se está preparando la nueva oferta de Antibes (que se entregará en marzo de 2019).

• *Acciones comerciales*

TMB ha hecho una importante acción comercial en 2018, especialmente de la mano de Vectalia, recibiendo administraciones del Sur de Francia como una delegación de Perpiñán y al alcalde de Safi (Marruecos). También se ha visitado la Aglomeración de Besiers y Antibes. En paralelo se han hecho acciones con la ciudad autónoma de Buenos Aires, la compañía de autobuses de Medellín, etc.

• *Actividad internacional*

En el año 2018 ha habido una intensa actividad en este ámbito traducida en visitas de delegaciones internacionales a Barcelona y la presencia activa de diferentes profesionales de TMB en diversos organismos internacionales del transporte público. Destacar la participación activa de los profesionales de TMB en las actividades de la Unión Internacional de Transporte Público (UITP), la Asociación de empresas gestoras de Transportes Urbanos Colectivos (ATUC) y de la *International Bus Benchmarking Grup (IBBG)*.



2.12. Atención al cliente y marketing estratégico

■ ESTRATEGIA Y CANALES DIGITALES

El año 2018 ha sido un año de consolidación de la Unidad de Estrategia y Canales Digitales en cuanto a la implantación de la estrategia digital propuesta en el plan 2.017-2.020, como por el modelo de gestión que se le vincula. A nivel de implementación de la estrategia, destacan, entre otros, los siguientes proyectos:

- *Aplicación de descuentos y packs en ecommerce visitantes*

La implantación de códigos de descuentos en la plataforma *ecommerce* permite desarrollar campañas y promociones comerciales para potenciar las ventas. Además, con motivo del lanzamiento de la marca *Hola Barcelona*, también se han incorporado *packs* de productos con descuentos adicionales.

- *Desarrollo de funcionalidades en la plataforma Amazon Alexa*

TMB ha estado presente en el reciente lanzamiento de Amazon Alexa en España (noviembre de 2018) con una primera funcionalidad de resumen del estado del servicio de metro. A partir de aquí, está previsto desarrollar otras funcionalidades como el paso de los próximos autobuses por parada. Esta es la primera incursión de TMB en sistemas de inteligencia artificial comandados por voz.

- *Adaptaciones en canales al nuevo Reglamento de protección de datos*

Ello ha supuesto un equipo de trabajo constante desde la aplicación del nuevo reglamento (mayo de 2018) para poder seguir llevando a cabo la actividad *online* habitual. Como mejora en la gestión de canales, se ha establecido un cuadro de mando junto con Conocimiento de Mercado, estableciendo indicadores y objetivos para los canales web, redes sociales y *ecommerce*. Se prevé tener el de la *app* durante el 2019.

Además de estos proyectos, también se ha llevado a cabo la gestión y evolución constante de los canales digitales, que se resume a continuación:

1. Redes sociales

El mapa de redes sociales de TMB, tanto de ámbito residente como no residente, sigue fidelizando y sumando seguidores. Cierra el año con una comunidad total de 355.630 usuarios, un 11% más respecto a 2017. En cuanto a la distribución de esta comunidad por canal, es: un 72% en *Twitter*, un 25% en *Facebook*, un 2% en *Instagram* y un 1% en *Youtube*. En *Trip Advisor* se han recibido y gestionado un total de 553 nuevas opiniones.

Como actuaciones destacadas ha habido:

- *Definición de la estrategia de LinkedIn para su activación*

Se ha llevado a cabo la coordinación del proyecto con el fin de activar la dinamización de esta red social, contemplada en la estrategia de redes sociales de TMB, para construir una red profesional con los públicos a los que se dirige la marca de ámbito B2B, difundir los valores de marca y ofrecer a Recursos Humanos una nueva herramienta para efectuar reclutamiento de personal. Se han definido los objetivos, los indicadores de seguimiento, el plan de contenidos de la página de empresa y del muro, el plan de integración con otros canales y la propuesta de campaña de promoción del canal, así como la gestión de usuarios, configuración del canal y acompañamiento en la gestión del cambio (formación).

- *Definición de la estrategia de Social Ads*

En el marco de la estrategia de redes sociales marcada por el departamento de Estrategia y Canales Digitales, durante el 2018 se ha definido y puesto en marcha un plan de *Social Ads* para optimizar los contenidos y alcanzar los objetivos marcados por canal. El plan contempla la distribución de la inversión y canales, estrategia de segmentación, formatos de los anuncios y confección del cuadro de seguimiento. Para llevar a cabo la gestión, se ha configurado la cuenta de *Business Manager* con las cuentas asociadas a cada red social y los diferentes roles de los anunciantes que deben intervenir.

- *Confección del cuadro de mando de redes sociales e informes de seguimiento mensuales*

Se ha confeccionado y consolidado el análisis de los principales indicadores de actividad y gestión de los perfiles de TMB y Hola Barcelona, recogidos en dos cuadros de mando, y la explotación de los datos de la analítica del canal para aplicar mejoras. Se elaboran y distribuyen infografías mensuales con los principales indicadores con el resumen de datos.

- *Definición de la estrategia de la marca Hola Barcelona en redes sociales y gestión de los nuevos canales asociados*

A raíz de la creación de la marca Hola Barcelona para público no residente, se ha definido su presencia en el entorno social. Se ha migrado el *Facebook* del *Barcelona Smart Moving* a la nueva marca y se ha creado un perfil de *Instagram* y un canal de *Youtube*. Se han definido los objetivos e indicadores de cada canal así como la estrategia de contenidos y el mapa de publicaciones. El departamento se ha encargado de la operación directa diaria de estos nuevos canales. Se ha incorporado su seguimiento analítico en el cuadro de mando.

- *Internalización de acciones especiales de dinamización de canales (concursos) y lanzamiento de nuevas líneas de contenidos*

Se han ideado acciones especiales para mejorar los principales indicadores de canal. En total se han gestionado internamente un total de 20 concursos en redes sociales (12 de ámbito TMB y 8 de ámbito turístico). Se ha consolidado la herramienta *Easypromos* para gestionarlos. Los sorteos y concursos en los canales sociales han demostrado ser una buena manera de involucrar a los seguidores y aumentar la interacción con la marca, así como para hacer crecer el alcance de las publicaciones. Concretamente, se han dinamizado concursos vinculados al Concurso de Relatos Cortos de TMB, el Día Mundial del Teatro, a la colaboración con Amazon para la Línea K, en el Rally de Autobuses Clásicos de TMB, el *Barcelona Night Tour*, el lanzamiento de los nuevos webs de transportes de ocio y de los nuevos *packs* del Hola Barcelona, entre otros. Igualmente, se han hecho acciones puntuales con influenciadores en el ámbito turístico para la puesta en servicio del *Barcelona Night Tour* y el Día Mundial del Turismo; se han abierto nuevas líneas de contenidos, sobre todo en el ámbito de *Instagram* y se han consolidado las sinergias entre canales de ámbitos comunes que tienen una operación compartida entre diferentes departamentos.

2. Entornos web

Este departamento, responsable del ámbito web, amplió a principios del 2018 su ámbito de gestión, asumiendo nuevas responsabilidades en la gestión y evolución no solo de la web corporativa (www.tmb.cat), sino también de las nuevas webs del Barcelona Bus Turístic, el Teleférico de Montjuïc y el Catalunya Bus Turístic. También asumió la gestión web del *ecommerce* de la compañía.

Durante el año se ha trabajado en el mantenimiento y evolución de estos canales web, tanto en aspectos de mejora continua como en la incorporación de nuevas informaciones y la adaptación informativa a situaciones de máximo interés para el transporte público barcelonés, como la

apertura de la nueva L10 Sur de metro (8 de septiembre) y la implantación de la fase final de la nueva red de bus (26 de noviembre).

En cuanto a la actividad de comunicación, la web de TMB se ha hecho eco de todas las acciones de marca y de responsabilidad social de la empresa, haciéndolas llegar al público a través de páginas de aterrizaje, artículos de agenda y *banners* destacados en la página principal. Del mismo modo, ha colaborado en campañas publicitarias y de marketing de servicio, dando difusión a las novedades y principales alteraciones en el transporte urbano, los servicios de transporte turístico y los servicios digitales disponibles, entre otros. Por último, la web ha participado en las campañas informativas de los episodios de contaminación ambiental activadas por el Ayuntamiento de Barcelona, así como en otras iniciativas del ayuntamiento, como la Semana de la Movilidad y el Día sin Coches, o de la Generalitat, como la Semana sin Ruido.

Las webs de los transportes de ocio, por su parte, han iniciado en esta nueva etapa la publicación de información sobre afectaciones importantes en el servicio del Barcelona Bus Turístic, el Teleférico de Montjuïc y el Catalunya Bus Turístic.

En el ámbito de proyectos, las actuaciones más destacadas han sido:

- Nuevas webs del Barcelona Bus Turístic, el Teleférico de Montjuïc y el Catalunya Bus Turístic.
- Venta *online* de títulos de transportes a través de *TMB app*: el proyecto, implementado en noviembre de 2018, ha supuesto la remodelación de toda la información de billetes y tarifas y la presentación del nuevo servicio de venta, como paso previo a la venta a través de la web.
- Nuevo Programa de puntos JoTMBé: disponible en la web y en la *app* desde noviembre, permite obtener beneficios mediante pequeñas acciones cotidianas con TMB.
- Renovación de la sección Visita Barcelona: desde noviembre la sección de la web de TMB dirigida al público no residente ha reorganizado y ampliado los contenidos para ofrecer mejor información a quienes visitan la ciudad.
- Remodelación de los contenidos de Atención al cliente: Esta sección se remodeló durante el mes de octubre para facilitar el acceso a los principales formularios de atención y en la respuesta a las dudas más habituales. También se incorporó el nuevo canal de *Facebook Messenger*.
- Adaptación del nuevo perfil del contratante: realización de cambios requeridos por la nueva normativa de Contratos del Sector Público.
- Mejoras de navegación en la versión responsiva: entre marzo y mayo se aplicaron cambios en el menú de navegación y en la visualización de información de servicio en la *Home*.

3. Fidelización de los usuarios

La web de TMB ha continuado incrementado su tráfico, alcanzando más de trece millones y medio de sesiones al cabo del año (13.577.555), lo que significa más de un millón por encima del total anterior. En este sentido, el canal ha ganado un 4,07% de nuevos usuarios (5.835.392).

La navegación desde dispositivos móviles continúa creciendo, pasando del 64% de las sesiones al 67,96%, mientras que las consultas desde escritorio han iniciado un suave descenso.

El tráfico orgánico, proveniente de buscadores de internet, sigue siendo la principal fuente de tráfico de la web, muy por delante del tráfico referido, social o directo, con un 73,82%.

Las secciones y páginas más visitadas durante el año 2018, por orden, son: el planificador de rutas "Quiero ir", la sección de billetes y tarifas, el mapa de metro, la previsión de paso del próximo bus, la consulta de líneas de bus y de metro y la información de horarios.

Los tres contenidos más clicados en 2018 desde la página de inicio fueron la puesta en servicio de la última fase de la Nueva red de bus, la campaña del *Hola Barcelona Travel Card* en inglés, las obras de mantenimiento del metro durante el verano y el nuevo tramo de metro de la L10 Sur.

En cuanto a las visitas externas, los países desde los que se consultó más el portal de TMB fueron: el Reino Unido, Francia, Estados Unidos, Alemania e Italia.

4. TMBapp

El año 2018 ha sido un año intensivo en cuanto al impacto en la *TMBapp*. Además de la venta *online* y el programa de puntos, se han llevado a cabo constantes evolutivos para mejorar su funcionamiento y optimizar la experiencia de usuario. Cabe destacar el cambio en el *log-in*, que ha pasado de ser obligatorio a opcional. Este hecho, junto con las nuevas funcionalidades, ha propiciado el crecimiento de usuarios recurrentes de *TMBapp*, que pasa de 88.890 a 118.220 (+32,9% de usuarios en las dos versiones *IOS* y *Android*). Con estas actuaciones la *TMBapp* consigue puntos importantes en la diferenciación respecto a otros del sector y también mejora la experiencia de cliente en el uso del transporte público.

En cuanto a la venta *online*, se cubre una nueva franja dentro del *Customer Journey Map* del usuario de transporte público (TMB), mientras que se posiciona el canal como pionero en comercialización de títulos de transporte *online*. Desde el día 3 de diciembre de 2018 (cuando se abrió la tienda *online*) hasta el 8 de enero de 2019, las ventas diarias se duplicaron de 61 a 122 ventas. Durante este periodo ya había 410 usuarios recurrentes (que habían comprado más de una vez). Finalmente, los productos más vendidos fueron: la tarjeta T-10 de 1 zona (51%), el Billete Sencillo (8%) y el *Hola Barcelona* (13%).

El Programa de puntos crea un elemento diferencial que premia a los usuarios fieles en la utilización del transporte público y permite incentivarlos.

5. Ecommerce

Durante el año se ha definido en primera instancia el modelo de gestión del canal *ecommerce* para no residentes, listando los órganos de control y coordinación y los roles, junto con las responsabilidades de cada uno de ellos en tres niveles: Estratégico, Táctico y Operativo.

De cara a tener un listado de las principales acciones que se deben llevar a cabo en la operación del canal, se definió el modelo de operación. Este modelo se ha centrado en los diferentes tipos de contenidos que se gestionan en el canal: Productos, Descuentos y Contenidos web (informativos).

A nivel de proyectos, la introducción de la marca *Hola Barcelona* junto con la implantación de códigos de descuento y *packs*, ha dotado al canal de un nuevo aire y de más herramientas a nivel comercial.

Las ventas (ingresos) siguen creciendo durante el 2018, en gran parte debido al posicionamiento orgánico y SEM realizado de forma interna. Tanto las sesiones (orgánico, *referal* y *pay por clic*), como la conversión superan los objetivos marcados.

- Sesiones *referal*: +20,8% (507.073). Tráfico procedente de webs de TMB, Barcelona Bus Turístic, Teleférico de Montjuïc.
- Sesiones orgánicas: +46,9% (60.555).
- Sesiones global: +36,2% (1.122.446).
- Sesiones *Pay por Clic*: +47% (321.617).



▪ **MARKETING DE PRODUCTO**

A lo largo del año 2018 la unidad de Marketing de Producto, que tiene como funciones principales la elaboración e implementación de planes de marketing para los productos y servicios de TMB, ha elaborado los siguientes proyectos clasificados según el público residente o visitante:

• **Público Residente**

▪ **Programa de puntos JoTMBé:**

Como proyecto más destacable se encuentra la implementación del programa de marketing relacional de TMB (por lo que respecta específicamente al apartado de fidelización con un programa de puntos) para residentes que persigue los siguientes objetivos:

- Fidelizar a los clientes que actualmente utilizan los servicios y productos de TMB.
- Captar nuevos segmentos de clientes que sean de interés para la compañía.
- Aportar servicios de valor añadido a los afiliados del club de marketing relacional.

Concretamente, los principales ejes del programa de puntos que se han implantado en el año 2018 han sido los siguientes:

- Clasificación de los usuarios en diferentes niveles dependiendo de la vinculación con TMB,
- Reformulación del programa de recompensas del club JoTMBé,
- Creación de espacios propios del programa de puntos tanto en la web como en la App,
- Generación de contenidos explicativos del programa de puntos,
- Ejecución de la campaña de comunicación a través de acciones de *email marketing*.

▪ **Tecnología ddtags para mejorar la experiencia de los clientes:**

El objetivo de este proyecto es mejorar la experiencia de cliente por el uso de los servicios de TMB. Esta tecnología está previsto que se implante en las redes de bus y de metro y permite dar una experiencia ampliada en estos ejes:

- Información del transporte: donde se informe del estado del servicio, intercambiadores y aspectos de señalización dinámica.
- Voz del Cliente: donde se puedan reportar incidencias y/o responder a micro encuestas de TMB.
- Marketing y promociones: en este apartado se encuentran concursos, promociones, acciones de *gamificación* (estrategias de juegos), etc.
- Información de la ciudad: actividades que se llevan a cabo en la ciudad de Barcelona y cómo llegar en transporte público.
- Accesibilidad: para clientes con discapacidad visual, esta tecnología permite recibir indicaciones y guía para llegar a su destino de la manera más cómoda posible.

• **Público Visitante**

En el segmento de público visitante se ha iniciado la implementación de los proyectos que se definieron durante el año 2017; los tres principales son:

- **Marca paraguas:** Durante el año se ha introducido en el mercado la marca paraguas **Hola Barcelona**, posicionándola como referente de movilidad turística en la ciudad de Barcelona. Esta marca aglutina todos los productos y servicios turísticos de TMB y tiene como objetivo incrementar los ingresos que provengan de los productos y servicios que la componen.

- *Marketing relacional:* Se ha implantado el programa de marketing relacional con los visitantes a través de estrategias de email marketing. El objetivo es incrementar el ticket medio de las compras y ofrecer un servicio de valor añadido al segmento de visitantes.
- *Alianzas con terceros:* Se ha desarrollado un plan con el objetivo de promover los productos Hola Barcelona a través de intercambios publicitarios. Este plan ha propiciado acuerdos con empresas tan relevantes como *Booking*, *Hoteles Combine* o *Europass* que generan nuevos ingresos en concepto de ventas de títulos para TMB.

Finalmente, no se ha podido implementar la comercialización del soporte único debido al retraso de la T-Movilidad.

▪ EXPERIENCIA DE CLIENTE

Durante el año 2018 se ha continuado trabajando con el objetivo principal de introducir la Experiencia de Cliente en la compañía como una ventaja competitiva para fidelizar a los clientes actuales y conseguir prescriptores que ayuden a captar otros nuevos. La introducción de la Experiencia de Cliente supone un cambio cultural ya que pone al cliente en el centro de todas las decisiones (*Customer Centric Organization*).

Las acciones que se han llevado a cabo durante el año se pueden clasificar según sean del público visitante o residente:

• Público visitante

Durante el año, y a partir del "*Customer Journey Map*" (CJM) diseñado para el público visitante, se ha comenzado a trabajar en las diferentes iniciativas de mejora de la experiencia en los ámbitos del Barcelona Bus Turístic (BBT), el teleférico de Montjuïc y el *Hola Barcelona Travel Card*.

Dentro del segmento de los visitantes se han focalizado diversos arquetipos y se han detectado varios "Momentos de verdad" en los diferentes ámbitos y por diferentes arquetipos y también se han detectado varios "Momentos de dolor" en los que se debe mejorar la experiencia (demasiada información, demasiadas páginas web, muchos puntos de venta y no queda claro dónde comprar, espera en la cola, etc).

Las diferentes iniciativas de mejora puestas en marcha durante el 2018 son:

- *Ámbito Teleférico:*
 - Instalación de una máquina de *vending* de aguas en la zona de espera. Iniciativa finalizada,
 - Ofrecer información sobre el tiempo de espera en cola. Iniciativa finalizada,
 - Habilitar un suplemento a los clientes del billete de ida. Iniciativa finalizada,
 - Instalación de un toldo o similar para dar sombra en la zona de espera. En modo de espera.
 - Sinergias comerciales con el Castillo de Montjuïc. En marcha.
- *Ámbito Barcelona Bus Turístic:*
 - Venta cruzada en paradas de otros productos. Prevista para 2019.
 - Prueba piloto de cambio de uniformes para facilitar la visibilidad del personal de parada. Realizada y se trabajará en la propuesta durante el 2019 a partir de los resultados del informe.
 - Mejoras en el reciclaje de los auriculares. En marcha.
 - Garantizar la fiabilidad del servicio de *wifi* a bordo. En marcha.
- *Ámbito HolaBarcelona travel card:*
 - Reforzar la venta en las estaciones del aeropuerto T1 y T2. Iniciativa finalizada.
 - Mejora de la explicación de los productos a través de los Canales *online*. Iniciativa finalizada.
 - Justificar la compra a través de rutas temáticas. iniciativa finalizada.



- ***Ambito transversal (afectan a los tres ámbitos):***
 - Mejora y homogeneización de la información no correcta sobre los servicios turísticos en los Canales *online*. En marcha.
 - Soluciones para que no sea necesario imprimir el *voucher* para obtener el billete. Iniciativa finalizada.
 - Formación comercial al personal. En marcha.
 - Mejora de la promoción de los productos turísticos de TMB en la web de Turismo de Barcelona. Iniciativa finalizada.
- ***Medidas para evaluar la experiencia:***
 - Estudios cuantitativos: realizados durante el mes de julio para el BBT, Teleférico y *HolaBarcelona travel card*.
 - Estudios cualitativos: combinación de observación y entrevistas personales en dos oleadas (verano y Navidad).
 - Tres *focus groups* realizados con empleados del Teleférico y BBT junto con personal de Turismo de Barcelona o empresas subcontratadas, y Agentes de Atención al Cliente con personal de los Puntos TMB de atención al cliente.
- ***Estudios ad hoc:*** Observación y entrevistas personales para valorar la prueba piloto de la uniformidad del BBT.

▪ **Segmento de Residentes**

Se ha realizado una licitación para introducir la Experiencia de Cliente en el segmento de residentes en el ámbito de Bus. La ganadora ha sido la Consultora EY que está llevando a cabo el proyecto. A través del cual se obtendrá:

- *Customer Journey Map (CJM) Bus*.
- *Emotional Journey Map (EJM) Bus*.
- Inventario de los momentos de la verdad, momentos de dolor y puntos críticos, en general y por arquetipo.
- Diagnóstico de la Experiencia del residente.
- Análisis del gap de la Experiencia.
- Identificación de iniciativas de mejora.

Se han realizado entrevistas personales a la dirección de Bus y de Marketing, *Focus groups* con los empleados que están en contacto directo con el cliente, *Focus groups* con los diferentes arquetipos (Usuarios intensivos, usuarios con hijos, estudiantes, PMR (movilidad reducida e invidentes) y jubilados), Observaciones y un Estudio cuantitativo.

A principios de enero de 2019 se hará la presentación final. A partir del CJM habrá una lista de iniciativas a corto, medio y largo plazo para poner en marcha a fin de mejorar la experiencia de los clientes.

▪ **PROYECTOS Y ORGANIZACIÓN**

Durante el año desde Proyectos y Organización se ha continuado desarrollando el modelo para potenciar la intermodalidad entre la red de Metro y la bicicleta, con el objetivo de trasladar desplazamientos en coche hacia la combinación de estos dos medios. El modelo se basa principalmente en dotar de aparcamiento seguro para las bicicletas para animar a los pasajeros al cambio modal, priorizando las actuaciones en las estaciones de Metro situadas en ámbitos más periféricos y con una menor cobertura de servicios de transporte público, como por ejemplo las estaciones situadas en las líneas L9 /10 sur.

El día 14 de septiembre TMB firmó un convenio de colaboración con la AMB para impulsar la movilidad sostenible mediante la dotación, señalización y la promoción de aparcamientos seguros para bicicletas en las estaciones de la red de Metro. Este tiene una duración de 4 años y prevé desarrollar las dos acciones:

- La compra, instalación, mantenimiento, y gestión de un máximo de 5 aparcamientos seguros para bicicletas en el interior de las estaciones de la red de Metro.
- La señalización y la promoción de los aparcamientos BICIBOX situados en los accesos de las estaciones de la red de Metro.

Las obligaciones de TMB en el Convenio son principalmente: limpiar y mantener las instalaciones, reforzar el sistema de vigilancia, implantar la señalización, y difundir la campaña de comunicación. Mientras que las obligaciones de la AMB son principalmente: financiar las obras, ejecutar la obra civil y las instalaciones y los equipos de los aparcamientos seguros, conservar los equipos, y explotar y gestionar los espacios de los aparcamientos.

En relación a los aparcamientos se pretende acometer los siguientes aparcamientos en 5 estaciones de Metro: Badalona Pompeu Fabra (L2), Parc Logístic (L9), Mercabarna (L9), Les Moreres (L9) y Cèntric (L9). Los proyectos constructivos de los 3 primeros ya están redactados, y se espera que se construyan y se inauguren en el año 2019.

▪ PUBLICIDAD Y MARCA

El departamento de Publicidad y Marca trabaja con el objetivo de mejorar las percepciones que tienen sobre la empresa los diversos grupos de interés, mediante el impulso de acciones que generen valor y reconocimiento hacia la marca de la compañía (marketing reputacional), así como la gestión de las campañas publicitarias de TMB. La estructura del departamento lleva implícita la gestión de las promociones del Club JoTMBé, un proyecto creado con el objetivo principal de facilitar información de servicio a los usuarios del transporte público.

Las acciones más destacadas durante el 2018 han sido:

- Organización de acciones de marca:
 - Acción TMB + Luz BCN: Se decoraron algunas estaciones con motivo del festival de luz de Barcelona.
 - Acción TMB + Quincena de la danza Metropolitana.
 - Acción Amazon + TMB: En exclusiva Amazon presentó el libro "Barcelona Metro Literaria" del autor Raúl Montilla. El Metro fue el escenario de un recorrido literario, la Línea K.
 - Acción TMB + Día internacional del teatro: acción con un Bus Turístico por las rutas de la Barcelona teatral de la mano de la Asociación de Autores y Directores Profesionales de Cataluña (AADPC).
 - Acción TMB + el grupo musical *Los Antilópez* en un recorrido en bus.
 - Acción TMB + Sónar: Concierto en exclusiva del grupo *Mueveloreina* en el marco del Sónar baja al Metro. Además, el congreso Sónar + D llevó la realidad virtual inmersiva en el metro de Universitat.
 - Acción TMB + *The Project*: Concierto y exposición del Festival Internacional de Jazz de Barcelona en la estación de Diagonal.



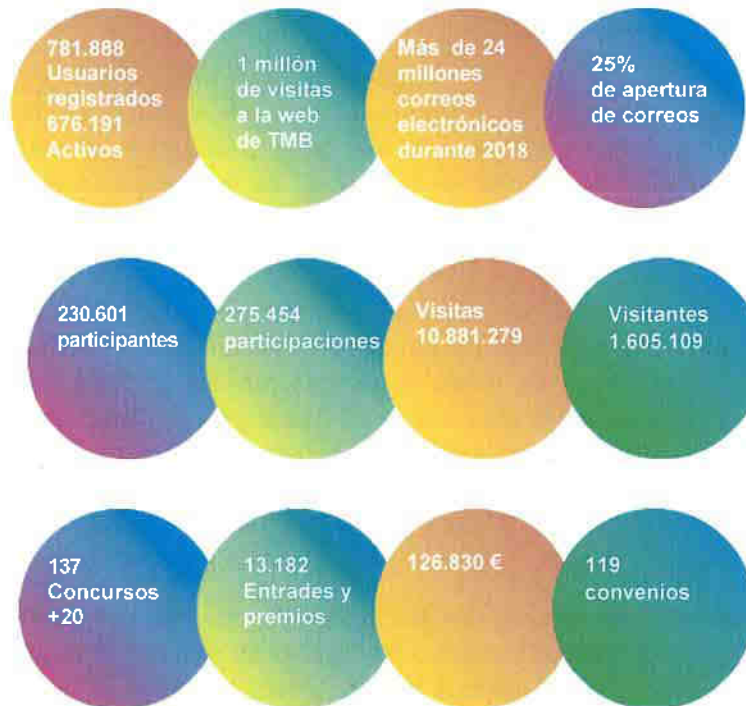
- Acción TMB + La Pegatina: Concierto de este grupo para los miembros de JoTMBé en el recinto modernista de Sant Pau.
- Acción TMB + Nike: Acción de esta marca del lanzamiento de la bota de fútbol *Phantom* en la estación de Gaudí (no operativa).
- Acción TMB + Arnold Schwarzenegger: Acción en la que el actor visita las instalaciones de la L9 Sur.
- Gestión de Proyectos de marca propios de TMB. Los tres más destacados han sido:
 - Festival de Cortometrajes *Subtravelling*.
 - Concurso de relatos *online* de TMB: en esta duodécima edición, se recibieron 1.513 historias participantes en la categoría de Relato Libre, más de 1.280 *TweetRelatos* y casi 350 participaciones en *Instagram*.
 - Campaña Muévete 2018.
- Gestión de las Campañas publicitarias de TMB. Las principales han sido:
 - Tres Campañas conjuntas con Disney, que es el principal patrocinador de los concursos.
 - Campaña corporativa *Teaser* de TMB: Lanzamiento de la campaña *teaser* y preparación de las campañas de Bus y Metro con el lema: "Eres como te mueves".
 - Campaña de gestión de la convivencia "Karma": En colaboración con otros Departamentos de la Dirección Ejecutiva de Marketing, se elaboró un Plan de gestión del civismo y la convivencia en las redes de transporte público. A continuación se desarrolló la campaña "Viaja con Karma" y se creó el personaje alegórico del Karma que señala las infracciones y las actitudes incorrectas, y también refuerza los comportamientos cívicos. Las campañas de "Viaje con Karma" fueron diversas.
 - Campaña *Hola BCN* marca: Bajo el nombre de *HolaBarcelona.travelsolution*, la campaña ha dado a conocer los productos turísticos entre el público no residente.
 - Campaña *Hola Travel Card*: Campaña de publicidad de los billetes *Hola Barcelona Travel Card*.
 - Campaña de personalización del perfil en la web de TMB con JoTMBé: destinada a informar de las mejoras en la comunicación y personalización de la web y la *app* de TMB. Personaliza tu experiencia de transporte público.
 - Otras campañas: la de la Línea 10 Sur con motivo de su inauguración, la Campaña de la Nueva Red de Bus en colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona, y la Campaña de Navidad.

▪ Club JoTMBé:

Recientemente, JoTMBé ha evolucionado para convertirse en un programa de puntos que ofrece más ventajas y premios exclusivos a los miembros más activos de la comunidad de usuarios del transporte público. El programa de puntos es un proyecto estratégico que ante el usuario permite conseguir ventajas y regalos exclusivos (como entradas a espectáculos culturales) con acciones sencillas como personalizar, tanto a través de la *TMB App* como la web de TMB, seleccionar las líneas de bus y metro favoritas, paradas y estaciones favoritas, activar alertas para recibir información personalizada sobre las alteraciones previstas en el servicio o bien utilizar el *iBus* (herramienta que informa sobre el tiempo de paso del próximo bus) o comprar títulos, estas dos últimas sólo mediante la *TMB App*.

Los principales indicadores de gestión del Club durante el 2018 son:

Indicadores JoTMBé



■ **MARKETING A CLIENTES**

• **Campañas y actuaciones de Bus**

A lo largo del año se han realizado varias campañas y actuaciones en el ámbito de Bus:

- Actualización de tarifas en toda la flota de bus.
- Nueva edición de planos: plano de bolsillo de la Nueva Red de Bus (NRB) y plano desplegable de bus (ambos en diciembre).
- Nueva Red de Bus fase 5.1 y fase 5.2: Campaña informativa (definición y coordinación con el Ayuntamiento) y campaña digital de potenciación del "Quiero ir"; Diseño, producción y colocación de la información y señalización de las nuevas líneas de la NRB y de proximidad, así como la modificación de líneas existentes convencionales y NRB (avisos, intercambiadores existentes, nuevos intercambiadores, tiritas, códigos, planos marquesinas y elementos para canales digitales).
- Campañas informativas y micromarketing: destacan, entre otras, la campaña informativa específica de los municipios de Sant Adrià del Besòs y Santa Coloma de Gramenet; modificación de la línea 185 y nueva línea 112 del bus de barrio; campaña informativa y de promoción sobre la prueba piloto de la app TMBGO (línea H12); campaña de promoción del "Quiero ir" para la NRB, campaña de la nueva Flota impulsada con gas natural y de buses híbridos de la flota convencional y del Bus turístico; campaña del nuevo minibús eléctrico y varias campañas informativas de líneas de bus por refuerzos, el doble destino de la línea H6 y la del estreno del bus de barrio 133.

• **Proyectos de información y señalización y Micromarketing**

A lo largo del año se ha trabajado en actualizaciones de la web de TMB como especificaciones del servicio de las líneas, revisión y corrección de enlaces y nombre de los accesos de todas las

estaciones de metro, actualizaciones en los planos de bus, metro y de la Nueva Red de Bus (NRB), etc. Se ha trabajado también en la definición y planificación del servicio de los informadores en el protocolo de Episodio Ambiental.

En cuanto a proyectos de mejora de la experiencia del cliente destacar: la campaña informativa referente a la problemática de los auriculares en los techos de las marquesinas del Barcelona Bus Turístic (BBT), la mejora de la señalización del servicio de *wifi* en el interior de los autobuses del BBT, la mejora y prueba piloto de los uniformes de los informadores del BBT, el servicio de mensajes para el cliente en las colas de espera del Teleférico de Montjuïc y el folleto para la campaña de *cross-selling* del BBT - Teleférico de Montjuïc.

También se han iniciado varios proyectos (en curso) entre los que cabe destacar: nueva imagen de las oficinas del edificio Zeppi, integración de la señalización del BBT en Metro, la mejora de la identificación de los puntos de venta e información del BBT, la nueva imagen del edificio corporativo de TMB, la señalización exterior e interior de los talleres de Zona Franca Puerto y los *Videowalls* en Sagrera (Protección Civil) y Triangle, etc.

- **Diseño e identidad corporativa**

En el ámbito de señalización se ha trabajado en diversas tareas como la maquetación y actualización de planos de bus y metro, realización de originales de elementos de señalización (adhesivos para bus y metro, cartelería para las obras y cierres), actualización de los paneles de tarifas, rotulación de vehículos, diseño de folletos informativos, la nueva propuesta de señalización de los "Asientos reservados" y la propuesta de nueva señalización de Zona Franca 2.

En cuanto a la imagen corporativa, destaca la actualización de impresos internos, la actualización del manual corporativo interior y exterior de bus y la actualización del logo en diferentes elementos.

En el ámbito de marketing, se ha trabajado, entre otros, en el diseño de elementos de la campaña del Hola BCN (folletos, adaptaciones publicitarias, etc), adaptaciones de todas las promociones del JoTMBé para las redes sociales, diseño de lonas, *roll ups* y otros elementos para diferentes actos y la creación y adaptaciones de las campañas internas (Karma, Muévete, Navidad, etc) y el diseño de la campaña de playas.

También se ha colaborado en la elaboración de diversa documentación interna (TMB *wellcome pack*, Memoria TMB, folleto de los Datos Básicos, etc).

- **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DIGITAL**

- **Publicación de información de servicio**

Se realiza la coordinación, la gestión y la publicación de las alteraciones (planificadas e imprevistas) y las recomendaciones de servicio que afectan a los servicios de bus o metro a través de los diversos canales digitales: web, JoTMBé, *TMBapp* y *TMB Maps*, *Twitter*, *MouTV* y *Transmet*.

Se efectúa la coordinación de la publicación de mensajes y materiales gráficos para todos los canales digitales, garantizando así su coherencia y la sintonía entre todos ellos, así como la coordinación y contraste de la información a emitir con los centros operativos (Centro de control de Bus, Centro de información de Bus y el Centro de información al usuario).

A nivel de canal, las principales actuaciones han sido:

- **WEB TMB:**

- Publicación de más de 500 avisos en la sección "Estado del servicio" que acumulan más de 500.000 visitas con información de alteraciones y eventos de ciudad.
- Más de 500 alteraciones planificadas en las líneas de bus como desvíos de líneas, cambios de paradas y otros.
- Monitorización en tiempo real y publicación de información programada en el semáforo del estado de circulación de líneas que aparece en la *home*.
- Este año han despuntado las visitas a *Google Maps* de los avisos, incorporando más de 200 mapas de *Google* que han proporcionado más de 2,5 millones de visitas, además de posicionarnos en el buscador.

▪ JOTMBÉ:

Envío de más de 4 millones de correos electrónicos con información de servicio a los miembros del club según sus características e intereses (segmentación por línea, por código postal, etc). Entre estos, cabe destacar los buenos resultados de apertura: de media, en torno al 30%, que es una cifra muy positiva, ya que a partir del 20% se considera un éxito en los envíos de marketing de marcas a las que un cliente se suscribe porque le gustan sus productos.

▪ *Atención digital mediante canales digitales*

La actividad del año se resume a continuación:

- **BACKOFFICE:** Mejoras en la herramienta de *ticketing Zendesk*, donde se han integrado también las Quejas, reclamaciones y sugerencias (QRS), que han permitido agilizar las consultas. Además, se ha comenzado el proyecto de integración de una base de datos para mejorar la atención al cliente.
- **WEB:** Respuesta a cerca de 8.000 consultas realizadas por los clientes mediante el formulario web y respuesta a más de 15.000 consultas recibidas sobre pertenencias perdidas en las dependencias de Metro y Bus.
- **REDES SOCIALES:** El canal @TMBinfo ha ganado en su 5º año de vida cerca de 14.000 seguidores, terminando el ejercicio con más de 55.000 seguidores.

Desde el mes de marzo de 2016, la operación del canal *Twitter* se realiza físicamente desde el Centro de Control de Metro y desde noviembre del 2017 tenemos presencia en el Centro de Control de Bus. El nivel de *engagement* (interacción con la marca) y las impresiones han incrementado notablemente debido a la animación del canal mediante materiales gráficos (*gifs*, imágenes, infografías y vídeos), por la respuesta a los altos impactos en cuanto a las alteraciones de este año (nevadas, huelga general del 8 de marzo, las manifestaciones en la ciudad), así como la utilización de nuevas funcionalidades y novedades que ha desarrollado la misma plataforma.

En 2018 se tuvieron en el canal unas 11.000 conversaciones con clientes.

Destaca este año el comienzo de la publicación de consejos de bus y de metro, desde abril, bajo el *hashtag* #moutebé, que han tenido muy buena acogida entre los usuarios. Se realiza un consejo semanal en forma de vídeo o de cuento (alternan una semana uno y la siguiente el otro y así sucesivamente). Los cuatro primeros consejos tuvieron más de 27.000 visitas.

▪ *Operación del Canal MouTV*

La actividad del canal se resume en:



- Publicación de alteraciones de servicio planificadas e información de servicio en sintonía con el resto de canales. Además de comunicación por *scroll*, pantallas informativas de las convocatorias de huelga, esquemas explicativos por los cortes de metro, vídeos sobre la implantación de la nueva red de bus (con un gran impacto y que el Ayuntamiento de Barcelona nos pidió para difundirlos por sus canales), otras incidencias o recordatorio de los horarios de servicio, para advertir a los usuarios de los cambios de servicio y ofrecerles alternativas de transporte.
- Información en tiempo real para eventos con un volumen de pasaje muy elevado como el *Mobile World Congress (MWC)*, las manifestaciones en la ciudad, la Diada y la Mercè.
- Operación del canal y actualización diaria de noticias, información de servicio, información corporativa y publicidad en los más de 2.800 *players* instalados en la red de metro y bus.
- Validación y programación de más de 3.000 clips en el gestor de contenidos MouTV.
- Monitorización del estado de los *players* y resolución de incidencias.

▪ *Gestión del Centro de información Transmet (turno de tarde)*

Gestión del Centro de Información Transmet en el horario de 12 a 19h, centralizando la información sobre incidencias en tiempo real en este horario de los diferentes operadores del Área Metropolitana para realizar las diferentes conexiones de radio con las emisoras acordadas y la actualización del boletín *online*.

▪ *Dispositivos informativos especiales (por huelgas, manifestaciones, Diada)*

Elaboración de materiales específicos y dispositivos informativos extraordinarios, así como la ampliación del horario habitual del servicio para dar cobertura a los eventos con una gran afluencia de pasaje en el transporte público.

Finalmente, destacar un incremento de la notoriedad en nuestras comunicaciones. Muchos otros perfiles de instituciones o canales se han hecho eco de nuestras comunicaciones y han hecho difusión de las mismas (por ejemplo, el Ayuntamiento).

▪ **ATENCIÓN PRESENCIAL PUNTOS TMB**

En 2018 en los Puntos TMB se ha iniciado un proceso de transformación hacia un nuevo modelo de atención al cliente que continuará desarrollándose en el próximo año, y que supone un cambio de paradigma.

El catálogo de servicios de Puntos TMB se divide en dos líneas diferenciadas: venta y atención al público. En cuanto a las ventas, las registradas en los terminales de punto de venta que corresponden a la venta de títulos bonificados son las que aglutinan el mayor número de gestiones realizadas durante este año.

En 2018 las dificultades de cobertura del servicio han sido evidentes ya que se han cerrado un total de 690 horas los Puntos TMB. La saturación de los Centros fue grave ya que se registraron muchas incidencias asociadas a los dos factores: el incremento de las ventas de títulos bonificados y las carencias de personal. Por ello, se elaboró un estudio de la situación con propuestas de mejora, que se presentó al Consejo Ejecutivo el pasado mes de abril. El resultado fue la posibilidad de incorporar 10 personas en la plantilla de agentes de Puntos TMB y la autorización para la apertura del 4º Punto TMB, prevista para el primer semestre de 2019.

Este incremento de efectivos ha permitido también iniciar un proceso de formación continua para los Agentes y Jefes de Puntos TMB, los cuales han realizado un total de 200 horas en los siguientes módulos formativos: Aplicación *Zendesk* de gestión de QRS, Formador de formadores, Formación inicial para Puntos TMB, Formación a Auxiliares de Control e Información (ACI), Aplicación de Módulo Fijo, Nuevas liquidaciones por Gestión Comercial, cursos de inglés, accesibilidad, sobre el Nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos y Procesos, procedimientos e indicadores de gestión.

Sin embargo, la mejora iniciada en los Centros de Atención al Cliente, no sólo tiene que ver con el incremento y la formación del personal, sino con la transformación tecnológica y procedimental, orientada tanto a mejorar la experiencia del cliente, por lo que respecta a los servicios ofrecidos, como la preparación para la puesta en servicio de la T-Movilidad. En cuanto a mejoras tecnológicas, a lo largo de este año se han realizado los siguientes proyectos:

- Terminal de punto de venta: en La Sagrera se incorporará un segundo terminal con expendedora, que supone que ambos puestos de operación sean multifuncionales.
- *WiFi* corporativo: En los tres Puntos TMB se ha instalado red *wifi* corporativa de altas prestaciones, paso previo para la reestructuración de los centros y la transformación hacia el nuevo modelo de atención al cliente.
- Sustitución de los ordenadores corporativos por portátiles con pantalla táctil. Además, para cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos, cada agente tiene su propia solución digital, a la que accede con datos biométricos y, de este modo, se evita la identificación con usuarios genéricos.
- *Cashless*: Se ha instalado una máquina *cashless* en el Punto de Universitat con la que se han iniciado las tareas de integración con las aplicaciones de fraude y virtual Pos. Con *cashless* se quiere evitar que los Agentes trabajen con dinero en efectivo, y automatizar los procesos de liquidación relacionados con la venta y cobro de expedientes.
- *Digital Signage* (Señalización Digital Dinámica): se trabaja para la instalación de cartelería digital que nos permita ser más eficientes en las comunicaciones con los clientes.
- *Q-Matic - Orchestra*: se está trabajando para la ampliación de *Q-Matic* al sistema global *Orchestra*, que permita una gestión más eficiente de las colas y, además, haga más fácil la extracción de los indicadores cuantitativos y cualitativos.
- Datáfonos *contactless*: se ha sustituido la versión de los datáfonos de manera que ahora el 100% son sin contacto.

▪ OFICINA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA (OAE)

Los buenos resultados conseguidos en los Puntos TMB no se han podido repetir en la Oficina de Atención Especializada. El reto principal de 2018 era conseguir la implementación de la nueva aplicación *Zendesk* de Gestión de las Quejas, reclamaciones y sugerencias (QRS). En abril se realizó la puesta en servicio de la aplicación pero los resultados no han sido los esperados, debido a los cambios organizativos que se han dado en la compañía por un lado, y por otro, al retraso en la contratación de personal. Esta situación ha sido determinante para tomar la decisión de contestar los expedientes considerados prioritarios: daños, económicos y relativos a la protección de datos.

Se ha iniciado un proceso de selección de personal, que está previsto que finalice a principios de 2019. Mientras tanto, se sigue adelante con retos importantes:

- **La OAE como motor de cambio organizacional:** escuchando a los ciudadanos se mejorarán los servicios que se ofrecen, ya que las QRS son oportunidades de mejora que se deben aprovechar para crecer como operadores de movilidad y posicionarnos como primera opción para los ciudadanos.



- **Incorporación de inteligencia artificial en los procesos de gestión de las QRS:** La mejora tecnológica es clave para ser más eficientes en la gestión de los procesos. A finales de 2018 se ha iniciado un trabajo de mejora con una consultora que ayudará a determinar los procesos que pueden beneficiarse de las oportunidades que ofrece la inteligencia artificial.
- **Incorporación y reestructuración del personal de la OAE.**



2.13. Fundación TMB

RELACIONES PÚBLICAS, PROTOCOLO Y PROYECTOS CULTURALES

Dentro de la vertiente TMB Cultura, se han programado un conjunto de actividades de diferentes disciplinas, algunas de ellas organizadas por la Fundación y la mayoría en colaboración con asociaciones e instituciones de Barcelona y del área metropolitana. Las actividades se llevan a cabo en las redes de metro y bus, y las propias son financiadas en buena parte a través de patrocinadores.

Los principales objetivos de esta programación son la potenciación de la imagen de TMB, la aportación de un valor cultural añadido a los usuarios del transporte público y la creación de sinergias con las entidades, asociaciones e instituciones del mundo cultural de Barcelona y su área metropolitana. Las principales actividades del ejercicio han sido:

MES	PRINCIPALES ACTOS DE RELACIONES PÚBLICAS Y DEL PROGRAMA TMB CULTURA	LUGAR
Febrero	Presentación institucional del proyecto Navilens, sistema de ayuda a la orientación de personas ciegas	Estación Fira
Febrero	Participación de TMB en el <i>Mobile World Congress 2018</i> en colaboración con la ATM	
Marzo	Festival Internacional de Piano Maria Canals	Estaciones Diagonal y Sagrada Família
Marzo	Acción en colaboración con la Fundación Miró en el metro "Beehive: dónde están las abejas?" Actuación de danza y arte contemporáneo a cargo de la artista Gemma Draper	
Abril	Presentación de la exposición "Mixed Use" de l'AMB	Espacio Mercè Sala
Abril	Intervención musical con motivo de las Fiestas de la Primavera del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat	Estaciones Av. Carrilet y Rambla Just Oliveras
Mayo	Participación en la Noche de los Museos	
Mayo	Bodas de plata empleados de TMB	MNAC
Junio	Rally de autobuses históricos	
Junio	Firma del convenio de colaboración con la asociación "No Puc Esperar"	Espacio Mercè Sala
Junio	Celebración del Día de la Música: Concierto de la OBC - Auditorio	Estación Diagonal
Julio	Presentación de la intervención mural del MNAC con motivo de la exposición Gala-Dalí	Estación Diagonal
Julio	Visita con medios de comunicación a la cochera de Zona Franca con motivo de la presentación del proyecto de su ampliación	Cochera Zona Franca
Septiembre	Inauguración de las nuevas estaciones de la L10 Sud: Foc y Foneria	

Septiembre	Participación en el Día Sin Coches 2018 con un taller de TMB Educa	
Septiembre	Presentación del Obstáculo hípico inspirado en la red de metro a cargo del Real Club de Polo con motivo del <i>107º Concurso de Saltos Internacional</i>	Estación Zona Universitària
Septiembre	Inauguración nueva exposición "20º Aniversario de la Bienal de Paisaje Urbano" del AMB	Espacio Mercè Sala
Octubre	Muévete por las enfermedades mentales: celebración de los actos en colaboración con la entidad <i>Salut Mental Catalunya</i>	
Octubre	Celebración de la XX Jornada de Sistemas de Participación	Auditorio en el vestíbulo de la estación de Diagonal.
Octubre	Participación en los Cafés Científicos. Actividad organizada a cargo del Centro de Regulación Genómica de Barcelona	Estación Universitat
Octubre	Jornada "El futuro del metro de Barcelona"	Colegio de Ingenieros
Octubre	Apertura del Espacio Mercè Sala como punto central y de información del festival 48h Open House BCN	
Noviembre	Participación en el Salón <i>Smart Mobility</i>	Feria Gran Vía Barcelona
Noviembre	Gala de entrega de premios del festival <i>Subtravelling</i>	Convento dels Àngels MACBA
Diciembre	Participación en el proyecto UMBRAL a cargo del Ayuntamiento de Barcelona y con motivo de la celebración del 77º aniversario de la declaración de los Derechos Humanos	

a) *Proyectos culturales propios*

- **Músicos en el Metro:** El pasado mes de abril se celebraron las pruebas de idoneidad de los músicos en el metro, organizadas conjuntamente con la Asociación de Músicos de Calle (Amuc BCN), y con la colaboración de un jurado integrado por profesores de la escuela de Músicos Juan Pedro Carrero (JPC), adherida al Distrito de Ciutat Vella.
- **Subtravelling:** es el Festival Internacional de Cortometrajes de la Fundación TMB en el que el transporte público es el protagonista. La novena edición, organizada por la Fundación TMB, se enmarca dentro del programa TMB Cultura y tuvo lugar durante los meses de octubre y noviembre en las pantallas del MouTV y, este año, el festival consolidó de nuevo su colaboración internacional con *Seoul Metro* y su festival SMIFF con el que se comparten contenidos que se proyectan en las pantallas de los metros de ambas ciudades.

b) Espacio Mercè Sala

Durante el año 2018 se han organizado un conjunto de 5 exposiciones en el Espacio Mercè Sala y también éste se sumó a la participación de la Noche de los Museos organizada por el Ayuntamiento de Barcelona:

- Del 26 de octubre de 2017 a principios de febrero de 2018: Exposición **Final de Línea** enmarcada dentro de la Ruta *DOCfield*, en el marco del festival de Fotografía Documental *DOCfield*, con instantáneas de los fotógrafos Alessandro Vincenzi y Marc Ansaloni.
- Marzo - finales de junio: "**Mixed Use, Mixed Time, Mixed People**": organizada por la AMB en colaboración con el *Institut d'Arquitectura Avançada de Catalunya (IAAC)*. La exposición formó parte de la Bienal de Arquitectura y Urbanismo de Seúl.
- Del 17 de julio a 5 de octubre: "**20º Aniversario de la Bienal de Paisaje Urbano**". Organizada por la AMB, esta exposición documental se presentó con motivo de la celebración de los 20 años de Bienal Internacional de Paisaje de Barcelona y mostró el recorrido que el simposio y la AMB han realizado juntos a lo largo de los años.
- De octubre a principios de diciembre: "**Suit Metropolitana**". La exposición mostró una selección de proyectos realizados por la AMB durante los últimos años. La muestra, entre otros, incluyó proyectos visitables durante el festival "*48h Open House Bcn*" y de los municipios que participaron como: Badalona, Santa Coloma de Gramenet, Hospitalet de Llobregat o Sant Joan Despí.
- Principios de diciembre 2018 a finales de enero 2019: "**Umbral**": Con motivo de la celebración del 70º aniversario de la declaración de Derechos Humanos, el Ayuntamiento de Barcelona ha organizado en las instalaciones de metro una serie de intervenciones artísticas en varias estaciones de la red de metro donde el Espacio Mercè Sala actúa como eje vertebrador del proyecto Umbral.

c) Organización de reuniones de Benchmarking, Congresos y visitas institucionales

Durante el año, desde Relaciones Públicas se coordinó la organización de diversos encuentros profesionales de nivel internacional que se dieron cita en Barcelona y en los que TMB actuaba como anfitrión y organizador.

- Abril: *EISS Subcommittee Meeting* de la UITP en el Espacio Gaudí.
- Mayo: *Bus Committee Meeting* de la UITP.
- Octubre: *Training Programme on Bus Network Design* de la UITP.
- Octubre: Reunión de *ATUC – Comisión de Asuntos Jurídicos*.
- Diciembre: Participación en la formación "*UITP Training for managers*".



Asimismo, se coordinaron, con la colaboración del departamento de Negocio Internacional, 20 visitas institucionales de diferente tipología que tuvieron lugar en las instalaciones de TMB.

Durante el mes de noviembre TMB participó en el nuevo salón *Smart Mobility World Congress*, organizado por Fira de Barcelona, celebrado en el recinto Gran Vía de la Feria, conjuntamente con la octava edición del *Smart City Expo*. El espacio de exposición de TMB de 55 m², mostró gráficamente y de manera sintética las principales líneas de trabajo en innovación aplicada al transporte que han hecho de Barcelona una referencia internacional.

▪ RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Este punto se desarrolla en el capítulo 7.7 de este Informe de Gestión.

▪ **TMB EDUCA**

Este punto se desarrolla en el capítulo 7.7 de este Informe de Gestión.

▪ **PATRIMONIO HISTÓRICO**

Con el fin de cuidar el fondo patrimonial de TMB, desde la Fundación se vela por la conservación de vehículos y edificios históricos y objetos catalogados, que son testimonio de la historia del transporte público en Barcelona.

Los días 9 y 10 de junio se celebró el **IX Rally internacional de autobuses clásicos**. El acto fue organizado por la Fundación TMB, la Empresa Sagalès y la Asociación ARCA.

Con motivo de la conmemoración del 50º aniversario de la llegada del metro al barrio de Sant Andreu, se realizó una Exposición fotográfica y de material histórico y conferencias en la Biblioteca de Sant Andreu.

Del 18 al 21 de octubre se organizó una exposición de vehículos históricos y se realizó una comunicación sobre el próximo X Rally Internacional de autobuses Clásicos. El día 28 de octubre se participó en la V Feria del automóvil y en la concentración de vehículos clásicos de Montcada i Reixac.

Con motivo de los actos conmemorativos del 20º aniversario del Bus de Barrio, se realizó la Exposición itinerante de los 20 años del Bus de Barrio.

Destacar también la conservación de los vehículos históricos de la Fundación, lo que requiere de un trabajo continuo de mantenimiento, que realizan los talleres de Bus y Metro de Triangle Ferroviari. En cuanto a la comercialización de estos vehículos, se trabaja para incrementar su alquiler, dado que se han realizado las reparaciones y revisiones oportunas para tener la máxima disponibilidad del material.

El día 7 de junio tuvo lugar la reunión del Consejo Asesor del Patrimonio Histórico de TMB en el que se trataron los siguientes temas:

- Situación actual del Tramvia Blau.
- Salida Nocturna del Tren Histórico.
- Tren serie 400.
- Estación de Miramar del Funicular de Montjuïc.
- Salida conmemorativa de los 50 años del bus articulado.
- IX Rally Internacional de Autobuses Clásicos.

CultRuta realizó una ponencia sobre la obra de Pedro Delso.

Finalmente, el Grupo de patrimonio histórico ferroviario de Cataluña confeccionó un catálogo de material ferroviario histórico de Cataluña y también participó en la VII Jornada de Patrimonio Histórico Ferroviario, que se celebró el 24 de octubre en Mataró con ponencias sobre el tren de Mataró y del ferrocarril en el Maresme.

2.14. Acontecimientos del ejercicio

• PLAN DE RENOVACIÓN DE LA FLOTA AÑO 2018

Un año más se ha realizado una inversión importante para seguir trabajando en la mejora y la ampliación del parque ambientalmente limpio de la flota de autobuses de TMB. Además, se han puesto en marcha algunos de los vehículos comprados en el primer trimestre de 2018. La reducción de la edad media de los autobuses incide en la prestación del servicio a los usuarios, ya que la menor frecuencia de averías aporta fiabilidad y, por tanto, garantía de cumplimiento de la oferta programada en cada una de las líneas.

TMB ha adquirido 127 nuevos autobuses a lo largo del año 2018 en diferentes expedientes. El pedido busca también una elevación de la calidad ambiental del material móvil, ya que **todos los nuevos vehículos serán híbridos o propulsados con GNC con las demandas medioambientales más exigentes en materia de emisiones e incluso los minibuses con motor diésel tienen la misma clasificación euro VI-C**. Esta nueva flota ha sustituido o sustituirá en la mayoría de los casos coches diésel de 14 o más años de antigüedad. Los fabricantes han entregado el pedido a finales de 2018 y se terminarán de recibir y poner en servicio durante los primeros meses del 2019.

La compra de vehículos nuevos de este año se ha dividido en 7 lotes por orden descendente:

1. Hay un primer lote de **51 autobuses propulsados con gas natural comprimido (GNC) articulados de 18 metros de longitud** los cuales se han asignado a los fabricantes MAN Truck & Bus Iberia con carrocería de Castrosua.
2. El segundo lote corresponde a **20 autobuses estándar de GNC**, Mercedes Benz, correspondientes al modelo citar NGT (Natural Gas Technology), con destino a sustituir coches del mismo tipo y capacidad que terminan su vida útil.
3. El tercer lote es de **18 autobuses estándar híbridos**, que han sido fabricados por Mercedes Benz según el modelo citar HYBRID.
4. El cuarto lote es de **16 vehículos midibus híbridos**, fabricados por Vectran, modelo Teri.
5. El quinto lote es de **14 minibuses**. Estas unidades se dividen en 2 grupos, uno de 8 vehículos fabricados por Car-Bus (Manresa) y los otros 6 fabricados por Indcar (Arbúcies).
6. El sexto lote es de **5 vehículos de doble piso iguales** que los incorporados el año pasado. Se ha adjudicado a Volvo el suministro del modelo Urbisa 2,5 DD, **de motorización híbrida** y carrocería UNVI, para el servicio en el Barcelona Bus Turístic, sustituyendo vehículos diésel del mismo tipo ya amortizados. A nivel de carrocería, incorporan sistemas de Audioguía multilinguaje y cargadores USB en todas las plazas.
7. El séptimo lote corresponde a **3 vehículos híbridos articulados de 18 metros**, fabricados por Volvo Group España, modelo 7900 LAH.

Por otra parte, **en 2017 se compraron 7 autobuses articulados 100% eléctricos** (cero emisiones locales) cuya entrega se hizo a finales de la primavera de 2018. Estos vehículos están equipados con sistema de carga rápida por pantógrafo. Este lote se divide entre dos fabricantes: 4 vehículos de Irizar y 3 de Solaris.

Como todos los autobuses articulados que está adquiriendo TMB, estos vehículos tienen las características de confort y accesibilidad siguientes:

- Cuatro puertas, para la entrada simultánea por las dos de delante.



- Facilidades para personas con movilidad reducida: plazas reservadas, rampa retráctil, pulsadores para invidentes, suelo bajo antideslizante.
- Pulsadores de apertura inteligente de puertas.
- Conectores USB para la carga de dispositivos móviles, *wifi* ciudadano.
- Aire acondicionado.

En términos de confort, la tracción eléctrica supone además que la marcha es silenciosa y progresiva.



Modelo de Irizar



Modelo de Solaris

• FINALIZACIÓN DEL DESPLIEGUE DE LA NUEVA RED DE BUS

El 2018 ha sido el año del despliegue final de la Nueva Red de Bus (NRB) formada por 28 líneas: 17 verticales, 8 de horizontales y 3 de diagonales. Esta red se complementa con las líneas convencionales, interurbanas y de proximidad (Bus de Barrio y de aportación).

Con la implantación de 8 líneas que quedaban pendientes (3 en junio y 5 en noviembre) se ha configurado una Red Global que tiene como principales beneficios:

- Más sencilla de utilizar.
- Intervalos de paso máximos alrededor de los 8 minutos en laborables de 7:00 a 21:00.
- Trazados más rectilíneos con mayor prioridad para el bus.
- Mayor conectividad e intermodalidad.

Les 8 líneas de nueva creación han sido:

- D50: Paral·lel – Ciutat Meridiana
- H2: Av. d'Esplugues – Trinitat Nova
- V1: Gran Via l'Hospitalet – Av. d'Esplugues
- V9: Poble-sec - Sarrià
- V19: Barceloneta – Pl. Alfonso Comín
- V23: Nova Icària – Can Marçet
- V25: Nova Icària – Horta
- V33: Fòrum Campus Besòs – Santa Coloma

Como es habitual, la implantación de esta última fase también ha comportado variaciones en algunas líneas de la red:

También desde el Centro de Soporte de la Red se han hecho todas las tareas de soporte para implantar las últimas fases de la NRB, entre otras:

- La actualización de los sistemas corporativos con la información de las nuevas líneas incorporadas, así como la actualización de las líneas modificadas.
- Actualización de los planos de las nuevas líneas y de las diversas líneas que modificaron su recorrido.
- Realización y coordinación de la señalización de las áreas de intercambio.
- Realización de los diferentes formatos de información

Excepcionalmente en la última fase 5.2 se ha preparado un entorno de simulación que permitía la comparación de soluciones entre las situaciones anterior y posterior a la puesta en marcha de esta última fase. Esta herramienta permitía a los departamentos de comunicación con el cliente dar una mejor información sobre el impacto de la incorporación de estas nuevas líneas.

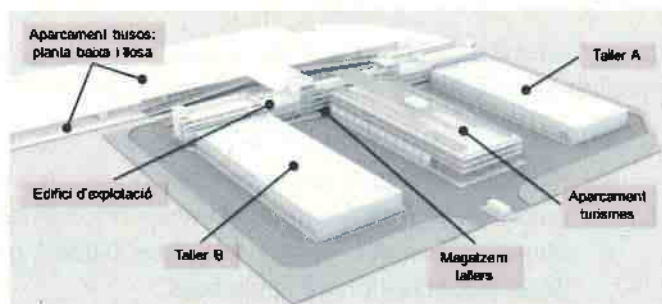
Asimismo, se realizaron las respectivas campañas de comunicación para explicar los detalles del despliegue de las dos últimas fases de la NRB. Destacó sobre todo la presencia de informadores en la calle para explicar los detalles de los despliegues de las nuevas líneas y los cambios asociados con ellos. En la campaña realizada en noviembre con motivo de la implantación de las últimas 5 líneas de la NRB, destacó como novedad un simulador de rutas accesible vía ordenador, tableta y móvil con la herramienta "Quiero ir", disponible para que la ciudadanía pudiera conocer los futuros recorridos antes de su puesta en servicio.

• APLICACIÓN DE LA SEGUNDA FASE DEL PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD Y DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN

Para dar respuesta al incremento de demanda de pasaje de los últimos años y a las necesidades surgidas en los procesos de debate e información, en el mes de noviembre se incorporaron 44 autobuses que, sumados a los 22 de octubre de 2017, han supuesto un incremento de 66 autobuses financiados por la ATM y el Ayuntamiento de Barcelona. En el primer semestre del 2019 se creará la línea de bus de barrio 135.

• INICIO DE LA CONSTRUCCIÓN DE LA NUEVA COCHERA DE ZONA FRANCA PUERTO

La nueva cochera de Zona Franca tendrá una capacidad para 550 autobuses y sustituirá dos de los cuatro centros operativos actuales y **dispondrá de la tecnología más avanzada para flota de gas natural, híbrida y eléctrica.**



Contará con una ocupación de 90.000 m² de suelo en el polígono industrial de la Zona Franca y, con un presupuesto de 52 millones de euros, se ejecutará por fases, con el objetivo de que esté finalizada y en funcionamiento en el año 2022.

Este proyecto se ha diseñado básicamente en dos niveles para superar la barrera de la línea férrea del puerto. Una losa de 25.000 m² permitirá ganar capacidad de estacionamiento y llegar a un máximo de 550 autobuses, unos 60 más que la suma de las cocheras actuales de Zona Franca y Ponent. Las instalaciones estarán preparadas para gestionar flota híbrida, eléctrica, Gas Natural y Diésel.

Nuevo taller de material móvil:

La división del proyecto en lotes, ha permitido avanzar la ejecución de una parte de uno de los dos talleres de material móvil, que se entregó al CON en junio de 2018. Esta nave consta de cuatro líneas de trabajo dobles y permitirá intervenir en ocho autobuses al mismo tiempo.

Ha supuesto una inversión de 1,5 millones de euros y será la primera de TMB que contará con climatización en el taller de material móvil.

- **HOLA BARCELONA: NUEVA PLATAFORMA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD PARA TURISTAS Y VISITANTES**

TMB presentó a finales de julio el proyecto de plataforma de servicios de transporte para público no residente. La estrategia, que se desarrollará en diferentes fases, gira alrededor de una única marca paraguas, **Hola Barcelona**, que abarca títulos de transporte, tienda electrónica, webs, redes sociales, una aplicación móvil y una amplia gama de acciones de marketing. Detrás del planteamiento está la decisión de posicionarse como operador global de movilidad, orientado tanto al público residente como al no residente, para cada uno de ellos se deben definir estrategias, catálogos de servicios y canales de relación apropiados y diferenciados.

El nuevo modelo integra los diferentes servicios de movilidad en una única plataforma, un único soporte y una misma marca, Hola Barcelona, una expresión que denota acogida, amabilidad, disposición al diálogo y proximidad (el 54% de los visitantes vienen a la ciudad por segunda vez), todo asociado a la potente marca Barcelona. Hola Barcelona se presenta, así, como el símbolo de la solución para "todo lo que necesita el visitante para moverse por la ciudad".

Mediante esta plataforma y soporte únicos, TMB busca optimizar la experiencia de usuario, incrementar el ticket medio gracias a la posibilidad de realizar ventas cruzadas y generar paquetes de diversos productos, posibilitar la alianza con otros operadores de servicios turísticos para dar una oferta más global, realizar promociones y campañas de descuentos y obtener datos de calidad sobre las preferencias del público, para seguir mejorando la oferta. Como primer paso, el verano pasado TMB remodeló la gama de abonos de 2, 3, 4 y 5 días, que pasaron a llamarse **Hola Barcelona Travel Card**, e implantó la marca paraguas Hola Barcelona en la tienda electrónica (antes *Barcelona Smart Moving*), y en sus perfiles en redes sociales, así como en las webs del Barcelona Bus Turístic y del Teleférico de Montjuïc.

En fases sucesivas, desde finales de 2018 y durante los años 2019 y 2020, se desarrollarán las versiones en soporte óptico y sin contacto de los abonos y los billetes de los transportes de ocio de TMB, se creará la aplicación para visitantes y se irán integrando nuevos productos y servicios a la plataforma.

- **NUEVA LEY DE CONTRATACIÓN 9/2017 DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO**

El 9 de marzo de 2018 entró en vigor la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), por la que se transpuso al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23 / UE y 2014/24 / UE, de 26 de febrero de 2014.



Por este motivo, y de acuerdo con la disposición transitoria primera y la Disposición final decimosexta de dicha LCSP, **los procedimientos de contratación** de los contratos excluidos de la aplicación de la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios sociales ("Ley 31/2007"), **que TMB publicó a partir del 9 de marzo de 2018, quedaban sujetos a lo establecido en la LCSP.** Las contrataciones sujetas a la Ley 31/2007 han continuado rigiéndose por lo dispuesto en esta Ley, en espera de la transposición de la Directiva 2014/25 / UE.

Por tanto, a partir del 9 de marzo de 2018, el régimen aplicable a las nuevas contrataciones que no están sujetas a la Ley 31/2007 ha sido el que determina la LCSP.

A partir de esta fecha la actividad contractual de TMB se empezó a difundir a través de la Plataforma de Servicios de Contratación de la Generalitat de Catalunya (Plataforma), continuando las anteriores contrataciones y los contratos menores en el Perfil del Contratante accesible desde la página web institucional: www.tmb.cat.

Esta nueva ley ha supuesto un cambio importante en los procesos y procedimientos que hasta ese momento había en TMB, lo que ha supuesto un esfuerzo importante del Servicio de Aprovisionamientos, Logística y Contratación, que junto con la asesoría jurídica y el asesoramiento legal especializado de un gabinete de abogados de reconocido prestigio, han adaptado los procesos de contratación, los pliegos de condiciones y los procedimientos que estaban diseñados para cumplir con la legislación vigente hasta ese momento, que también seguían los principios de transparencia, concurrencia y publicidad.

El procedimiento aprobado por el Consejo Ejecutivo de TMB se adaptó a las leyes vigentes. El alcance del procedimiento es cualquier contratación de TMB (gasto, inversión o ingreso) por los importes que se establecen en el procedimiento de tablas de valores para la autorización de las compras y contratación de TMB, definiendo los órganos de contratación.

Con el nuevo marco normativo, las sociedades que integran TMB forman parte del sector público, dada su naturaleza jurídica, y sin tener el carácter de Administraciones Públicas, tienen la consideración de poderes adjudicadores, es decir, Poderes Adjudicadores No Administración Pública (PANAP).

Las comunicaciones y el intercambio de información que se lleve a cabo en el marco de los procedimientos de contratación en TMB se podrán realizar por cualquier medio, siempre que esté disponible de forma general, permita dejar constancia y garantice la confidencialidad, la integridad y la protección de la información, la documentación y los datos que resulten.

Una de las actuaciones principales ha sido adaptar/crear **los órganos técnicos y de contratación de TMB**, que intervienen en las licitaciones, y cada uno según el grado de participación que tiene asignado en la gestión y toma de decisión de la actividad contractual, en las diversas fases de preparación de las licitaciones y contratos, y su ejecución.

Estos órganos se configuran, según el nivel de intervención, de acuerdo con las funciones y competencias que respectivamente tienen asignadas y sin perjuicio de la intervención puntual de otros órganos cuando TMB lo considere oportuno, en órganos técnicos y órganos de contratación:

a) Órganos técnicos:

- Órgano de Preparación.
- Mesa de Contratación (con las funciones que le otorga la ley 9/2017).

b) Órganos de contratación:

- Comité de Aprovisionamientos.
- Comité de Contratación.
- Comisión Delegada.

Las respectivas competencias y la composición de estos órganos, todos pluripersonales y con representación de varios departamentos y áreas de TMB se definen en los procedimientos de TMB.

Para contratos menores de 15.000 euros (servicios y suministros) y 40.000 euros (obras) existen órganos de contratación unipersonales.

Los principales cambios que ha introducido la aplicación de la Ley en las compras y contrataciones de TMB han sido:

- Una mayor transparencia, difusión y homogeneización de procesos. En la Plataforma se publica toda la documentación relativa al expediente: justificación de la necesidad, actos de los órganos técnicos y de contratación, contrato adjudicado, entre otros.
- El objetivo es conseguir una mejor relación calidad/precio, la introducción de cláusulas sociales, medioambientales, innovación, el fomento de PYMES, favoreciendo la participación de empresas pequeñas y medianas mediante la división por lotes, siempre que sea posible.
- La nueva ley insta a que las empresas hagan una mejor planificación de la contratación.
- La administrativización de TMB como PANAP: no se admiten instrucciones internas de contratación y no se admite el Perfil del Contratante propio (excepto para las licitaciones anteriores a la LCSP y contratos menores), con la obligación de publicar las licitaciones en la Plataforma Pública de la Generalitat de Catalunya.
- Se harán licitaciones con los correspondientes pliegos de condiciones técnicos y particulares a partir de 15.000 euros para los suministros y servicios y de 40.000 euros para las obras. Ello ha supuesto bajar el umbral a partir del cual se realiza la licitación con pliego de condiciones.
- El trabajo relacionado con esta función ha aumentado considerablemente, tanto para los Servicios de Aprovisionamientos, Jurídico, Financiero, Control de Gestión, como para los Servicios peticionarios de la contratación, con plazos superiores entre el inicio de la contratación y la contratación formal del suministro, obra y/o servicio.
- Apertura pública de las ofertas recibidas en cada licitación.
- Creación de la figura de *Intervención Previa* en las contrataciones, garantizando la existencia y suficiencia de presupuesto en todas las licitaciones.

Para ver el impacto que la nueva ley ha tenido en todos los ámbitos de TMB, cabe destacar que se ha pasado de realizar unas 120-150 licitaciones con pliegos de condiciones al año a 1.000-1.200 licitaciones.

Para difundir los nuevos procedimientos y los cambios que ha introducido la LCSP, el Servicio de Aprovisionamientos, Logística y Contratación llevó a cabo unas jornadas de formación, impartidas con personal del propio Servicio, dirigidas a personal del propio Servicio y a personal de otros ámbitos de las compañías:

- Contenido: Nueva LCSP:
 - Personal Aprovisionamientos: 78,5 horas.
 - Personal resto de ámbitos: 85,0 horas.
- Contenido: Tareas de los puestos de trabajo relacionados con los procesos:
 - Personal Aprovisionamientos: 58,0 horas.
 - Competencias RRHH: 85,0 horas.

Se han impartido 241,5 horas de formación, con una asistencia de más de 300 personas.

También se ha hecho difusión externa del funcionamiento de las licitaciones de TMB, en febrero de 2019, con una jornada dirigida a empresarios de la Asociación Empresarial y Unión Patronal Metalúrgica de L'Hospitalet y Baix Llobregat.



- **CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL ÁREA DE BUEN GOBIERNO DE TMB**

Con el objetivo de ajustarse a los nuevos tiempos, para dar respuesta al complejo entorno jurídico y al esfuerzo de TMB para ejecutar las regulaciones vigentes (internas y externas) y promover la elaboración de recomendaciones y directrices de desarrollo de buenas prácticas, se creó en febrero de 2018 la Dirección del área de Buen Gobierno, con la misión principal de promover un conjunto de principios, valores, normas y buenas prácticas que deben guiar la actuación de los cargos directivos y demás trabajadores. Como responsabilidades a asumir por esta dirección, se incorpora el liderazgo y dirección de las tareas y funciones vinculadas con: **la Protección de datos, Transparencia, Cumplimiento Normativo (Compliance) e Igualdad.**

En los 10 meses desde la creación del área, se han realizado diferentes actuaciones, que se desarrollan en el *capítulo 7. Estado de Información no financiera* de este Informe de Gestión.

3. Exposición sobre la situación de la sociedad

3.1. Principales datos de la red

DATOS DE LA RED A 31 DE DICIEMBRE DE 2018	
	TOTAL
Número de líneas (a)	101
Longitud de la red (a)	829,68
Número de paradas (a):	2.590
<i>con marquesina:</i>	1.417
<i>con poste de parada:</i>	1.173
Kilómetros de carril bus	211,72

DATOS DE LA FLOTA A 31 DE DICIEMBRE DE 2018	
	Nº vehículos
Autobuses Estándares:	624
<i>Propulsados con gasóleo:</i>	204
<i>Propulsados con GNC:</i>	251
<i>Híbridos con motor diésel y eléctrico:</i>	154
<i>Híbridos con motor de GNC y eléctrico:</i>	13
<i>Propulsados únicamente con motor eléctrico</i>	2
Autobuses Articulados:	364
<i>Propulsados con gasóleo:</i>	94
<i>Propulsados con GNC:</i>	132
<i>Híbridos con motor diésel y eléctrico:</i>	131
<i>Propulsados únicamente con motor eléctrico</i>	7
Autobuses de 2 pisos :	77
<i>Propulsados con gasóleo:</i>	69
<i>Híbridos con motor diésel y eléctrico:</i>	8
Minibuses (propulsados con gasóleo):	52
Midibuses (propulsados con gasóleo):	20
Autobuses Biarticulados (híbridos con motor diésel y eléctrico)	3
TOTAL FLOTA	1.140

RESUMEN FLOTA POR TIPO DE COMBUSTIBLE:	
Autobuses propulsados con gasóleo:	439
Autobuses propulsados con GNC:	383
Autobuses híbridos:	309
<i>Híbridos con motor diésel y eléctrico:</i>	296
<i>Híbridos con motor de GNC y eléctrico:</i>	13
<i>Autobuses propulsados con motor eléctrico</i>	9
TOTAL FLOTA	1.140

Número de autobuses adaptados a PMR	1.140
Número de autobuses equipados con aire acondicionado	1.140
Flota necesaria para el servicio (laborable en hora punta oferta de invierno)	903

NOTAS:

(a) No incluye las líneas especiales de Bus Turístico ni el Tramvia Blau ni tampoco las líneas 80, 81, 82 y 83 contratadas a Sagalés.

(b) La diferencia entre el total de vehículos y la flota necesaria para el servicio (que no incluye las líneas del Bus Turístico) obedece al parque operativo en reserva y a la flota en revisión, ITV, etc



Líneas del Servicio de autobuses a 31.12.2018

Línea	Recorrido	Longitud en km (*)
6	Pg Manuel Girona – Poblenou	8,12
7	Fòrum – Zona Universitària	10,60
11	Trinitat Vella – Roquetes	13,26
13	Mercado Sant Antoni – Parque de Montjuïc	6,91
19	Pl. Urquinaona – Sant Genís	10,92
21	Paral·lel - El Prat	16,99
22	Pl. Catalunya – El Carmel	6,69
23	Pl. Espanya – Parc Logístic	7,10
24	Paral·lel – El Carmel	6,72
27	Estación de Sants – Roquetes	10,35
33	Zona Universitària – Verneda	10,72
34	Pg. Manuel Girona – Pl. Virrei Amat	10,54
39	Pl. Urquinaona – Pl. Catalana	5,50
54	Estación del Nord – Cardenal Reig	8,11
55	Pl. Urquinaona – Parque de Montjuïc	5,67
59	Poblenou - Pl. Reina Maria Cristina	11,07
60	Besòs Verneda – Vall d'Hebron	11,51
62	Pl. Catalunya – Ciutat Meridiana	13,34
63	Pl. Universitat – Sant Joan Despí	12,43
65	Pl. Espanya – El Prat	12,63
67	Pl. Catalunya – Cornellà	13,15
68	Hospital Clínic – Cornellà	12,20
70	Rambla de Badal – Bonanova	4,24
75	Les Corts – Av. Tibidabo	7,79
76	Sant Genís – Ciutat Meridiana	11,80
78	Estación de Sants – Sant Joan Despí	14,26
79	Pl. Espanya –<M> Av. Carrilet	8,62
91	Manso – La Bordeta	3,23
94	Barrio Almeda – Font Santa	4,19
95	Barrio Almeda – Pl. Font Santa	5,33
96	<M> La Sagrera – Montcada i Reixac	12,48
97	Pg. Fabra i Puig – Vallbona	5,08
100	Barcelona Bus Turístic- Ruta roja	11,95
101	Barcelona Bus Turístic – Ruta azul	9,40
102	Pl. Fivissa – Cementerio de Collserola	10,45
103	Montcada i Reixac – Cementerio de Collserola	12,39
104	Fabra i Puig – Cementerio de Collserola	10,79
107	Cementerio de Montjuïc	4,03

Línea	Recorrido	Longitud en km (*)
109	Hospital Clínic – Polígon Ind. Zona Franca	12,66
110	<M> Av. Carrilet – Polígon Ind. Zona Franca	8,77
111	Tibidabo	3,20
112	Sant Genís	4,31
113	La Mercè	3,43
114	Gràcia - Can Baró	4,68
115	La Bordeta	2,98
116	La Salut	3,63
117	Guinardó	5,06
118	Mas Guimbau	8,61
119	La Teixonera	5,21
120	Ciutat Vella	5,14
121	Poble Sec	2,63
122	Turó de la Peira	5,61
123	Bonanova Alta	3,87
124	Penitents	2,64
125	La Marina	5,01
126	Sant Andreu	5,56
127	Roquetes	5,96
128	El Rectoret	8,49
129	El Coll	2,53
130	Can Caralleu	3,68
131	El Putxet	2,50
132	Torre Llobeta – Prosperitat	3,39
133	Baró de Viver – Sant Andreu Arenal	3,77
136	Passeig Marítim – Verneda	7,47
150	Pl. Espanya – Castell de Montjuïc	5,09
155	Can Cuiàs – Sta Maria de Montcada	11,58
157	Collblanc – Sant Joan Despí	7,52
165	Prat Exprés	10,28
185	<M> Canyelles – Vall d’Hebron	5,82
191	Pl. Congrés – Hospital de Sant Pau	2,66
192	Poblenou – Hospital de Sant Pau	4,18
196	Pl. Kennedy – Bellesguard	2,12
V1	Distrito Gran Via L’Hospitalet- Av. Esplugues	7,56
H2	Av. Esplugues – Trinitat Nova	12,24
V3	Zona Franca – Can Caralleu	8,67
H4	Zona Universitària – Bon Pastor	14,85
V5	Mare de Déu del Port – Pedralbes	7,45



Línea	Recorrido	Longitud en km (*)
H6	Zona Universitària – Onze de setembre	10,49
V7	Pl. Espanya – Sarrià	5,04
H8	Camp Nou – Bon Pastor	13,05
V9	Poble-sec – Sarrià	5,78
H10	Pl. Sants – Olímpico de Badalona	11,75
V11	Estación Marítima (WTC) – Bonanova	6,92
H12	Gornal – Besòs Verneda	11,28
V13	Pla de Palau – Av. Tibidabo	8,27
H14	Paral·lel – Sant Adrià	9,60
V15	Barceloneta – Av. Tibidabo	8,41
H16	Paseo de la Zona Franca – Fòrum Campus Besòs	12,91
V17	Port Vell – Vall d'Hebron	8,71
V19	Barceloneta – Pl. Alfonso Comín	11,23
D20	Pg. Marítim – Ernest Lluch	9,25
V21	Pg. Marítim – Montbau	9,68
V23	Nova Icària – Can Marcet	9,91
V25	Nova Icària – Horta	8,19
V27	Pg. Marítim – Canyelles	11,17
V29	Diagonal Mar – Roquetes	8,82
V31	Mar Bella – Trinitat Vella	11,06
V33	Fòrum Campus Besòs – Santa Coloma	7,89
D40	Plaza Espanya – Via Favència	10,73
D50	Paral·lel – Ciutat Meridiana	13,74

(*) La longitud en km es la correspondiente a la semisuma de los recorridos de ida y vuelta.

3.2. Principales actuaciones a la red de bus

A lo largo del año desde la Oficina Técnica de Tráfico se ha trabajado, además de la puesta en marcha de las dos fases de la Nueva Red de Bus, en las siguientes actuaciones en la calle derivadas de las obras de reurbanización o de infraestructuras de la ciudad de Barcelona. Además de un conjunto de actuaciones provisionales, cabe destacar las siguientes:

- **Principales actuaciones definitivas:**
 - Línea 122. Prolongación del recorrido en la via Favència.
 - Línea H14. Modificación del recorrido por la calle Marroc.
 - Líneas 62 y 76. Modificación del recorrido en Pl. Josep Andreu y Abelló (Distrito de Sant Andreu).
 - Línea 114. Modificación del recorrido en el Paseo de Sant Joan.
 - Línea V11. Modificación del recorrido por la ronda de General Mitre.
 - Línea 120. Modificación del recorrido en el barrio de Ciutat Vella.
 - Proyecto de Bus a la Demanda.
 - Carril Bici de Ciudad de Asunción.

- Carril Bici de Arístides Maillol.
- Carril Bici de ronda de Sant Pere.
- Carril Bici de la Av Xile/Manuel Azaña.
- Carril Bici de Albert Bastardas / Torre Melina.
- Dobles paradas en Plaza Cerdà.
- Puesta en marcha de las líneas 112 y 185.

• *Principales servicios especiales:*

PRINCIPALES SERVICIOS ESPECIALES PARA FERIAS Y EVENTOS Y LANZADERAS DE METRO			
	FECHA INICIO	DURACIÓN (DÍAS)	HORAS DE SERVICIO
Ferias			
Lanzadera 1 Salón MWC 2018	26/02/2018	4	407:03
Lanzadera 2 Salón MWC 2018	26/02/2018	3	152:11
Lanzadera Feria Alimentaria 2018	16/04/2018	4	369:44
Salón Biocultura	03/05/2018	4	131:12
Salón WOC	16/06/2018	2	18:40
			1078:50
Sustitución Metro			
Lanzadera <M> L5 Pubilla Casas-Can Serra	30/06/2018	2	254:41
Lanzadera <M> L9 Sagrera - Bon Pastor	01/08/2018	29	3482:26
FUNICULAR MONTJUÏC	05/11/2018	147	3419:47
			7156:54
Otros servicios			
Lanzadera FGC - Sustitución Funicular	30/07/2018	19	1150:32
Festival Cruïlla	12/07/2018	3	31:30
Primavera Sound 2018	31/05/2018	3	254:10
			1436:12

• *Estudio, diseño y explotación de servicios especiales:*

Durante el año se han estudiado y diseñado un conjunto de servicios especiales que atienden varios eventos en el ámbito de TMB (Feria de Barcelona, actos en Montjuïc y actos de ciudad como las Fiestas de la Mercè, Fiestas de Gràcia y la operación de Navidad). Los servicios especiales ofrecidos consisten en el alquiler de material móvil y de instalaciones para lanzaderas, rodajes y sesiones publicitarias.

A destacar un año más los servicios especiales programados y realizados durante los meses de verano para apoyar diversos recorridos de FGC y de Metro durante el proceso de obras de mejora de sus instalaciones.



3.3. Barcelona Bus Turístic y Tramvia Blau

Fruto de una iniciativa conjunta en 1987 de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y Turisme de Barcelona, el Barcelona Bus Turístic proporciona un servicio diario, práctico, sostenible y atractivo a las personas que quieren conocer la ciudad a su aire. Con un servicio de audioguía en 16 idiomas y un informador de Turisme de Barcelona para apoyo de los clientes, dispone de 45 paradas repartidas entre sus tres recorridos: las rutas azul y roja durante todo el año, y la verde que en 2018 ha funcionado del 23 de marzo hasta el 4 de noviembre. Además, incluye una guía de los itinerarios y un carné de descuentos entre los que aparecen otros transportes de interés turístico como el Teleférico de Montjuïc y el Catalunya Bus Turístic, así como museos, edificios emblemáticos, centros culturales y la oferta de ocio de la ciudad de Barcelona.

Por duodécimo año, y desde el 1 de junio hasta el 16 de septiembre, ha funcionado el *Barcelona Night Tour* que da un paseo mostrando los edificios iluminados más emblemáticos de la ciudad y las Fuentes de Montjuïc, con éxito notable, las noches de los viernes, sábados y domingos. Barcelona es una de las pocas capitales europeas que disponen de un servicio de transporte turístico nocturno. Durante esta temporada se ha puesto en marcha un concurso en la red social *Instagram* donde los participantes podían ganar invitaciones para el Barcelona Bus Turístic y para el Teleférico de Montjuïc subiendo fotografías de lugares emblemáticos de la ruta nocturna.

Uno de los hechos más destacables del año 2018 ha sido **la renovación de la web barcelonabusturistic.cat**, que releva la anterior que ha funcionado durante más de 8 años con un número de visitas durante el 2017 de más de 454.000. El objetivo de esta nueva web es mejorar la experiencia del usuario favoreciendo una navegación más contextual, cómoda e intuitiva. Se ha construido con tecnología responsiva, por lo que se puede consultar desde los diferentes tipos de dispositivos y tiene un estilo más visual y actual. Con la voluntad de ser una guía para las personas que visitan la ciudad, cuenta con un espacio de preguntas frecuentes y en su cabecera destaca un atractivo vídeo con información sobre lo que se puede hacer si se utiliza este servicio. La nueva web está disponible en 6 idiomas y contiene la descripción e imagen de las paradas, los horarios, las rutas y los tipos de billetes según edades o colectivos. Aparte de la información, destaca la posibilidad de la compra *online* de los billetes, las posibles afectaciones al servicio, lugares de interés, descuentos, experiencias de otros usuarios, información para el alquiler privado o la de otros transportes de ocio como el Teleférico de Montjuïc o el Catalunya Bus Turístic. Además, hay vínculos directos con los perfiles de las redes sociales del Barcelona Bus Turístic como *Facebook*, *Instagram* y *YouTube*.

La renovación de la web del Barcelona Bus Turístic ha sido el mismo año que **la creación de la plataforma de servicios de transporte Hola Barcelona**, que tiene como objetivo resolver eficazmente las necesidades de movilidad de los turistas y visitantes. Hola Barcelona se crea como marca paraguas y se desarrollará en diferentes fases. Esta plataforma sustituye la anterior tienda electrónica *Barcelona Smart Moving* y crea asimismo sus perfiles en redes sociales (*Facebook*, *Instagram* y *YouTube*) donde los usuarios pueden compartir sus experiencias a través de fotos y participar en concursos con premios vinculados a la movilidad turística.

Respecto a la flota de autobuses, durante el 2018 **se han incorporado los ocho primeros vehículos híbridos (motores eléctrico y diésel) de doble piso** comprados en 2017. Estos vehículos combinan la tracción eléctrica y la del motor diésel, consiguiendo reducciones de consumos y emisiones del 30% o superiores. Su tamaño es de 12 metros de longitud y cuentan con acceso vía *wifi* a Internet con conexión directa y sistema de audioguía en 16 idiomas. La capacidad es de 76 plazas y una para PMR. Esta incorporación forma parte del compromiso de TMB con el medio ambiente y la sostenibilidad.

En la misma línea de ser más eficientes y respetuosos con el medio ambiente, TMB ha llevado a cabo **pruebas con un prototipo de autobús de dos pisos de propulsión 100% eléctrica** y de cero

emisiones contaminantes, cedido por el carrocer Ayats. Ha circulado unos meses sin pasajeros para verificar su adecuación al servicio en líneas como las del Barcelona Bus Turístic y la autonomía de sus baterías.

Por otra parte, en 2018 se ha continuado ampliando la oferta cultural y de restauración con nuevos colaboradores y se han seguido haciendo acciones comerciales en diversas ferias de Turismo y *workshops* nacionales e internacionales (WTM de Londres, Fitur Madrid, *Buy Catalunya*, *Mobile World Congress*, Alimentaria, etc), incluyendo la asistencia a los clientes para agilizar la venta de *Hola Barcelona Travel Card* desde las máquinas de autoventa de las estaciones de Aeroport, Fira y Europa-Fira.

A nivel del servicio a clientes, se ha implementado la venta a bordo del Barcelona Bus Turístic del servicio *Barcelona Night Tour*. También se ha incorporado la validación digital a bordo del Barcelona Bus Turístic para poder extraer datos de puntos calientes de la ciudad, horas de más uso, número de utilizaciones del sistema "sube y baja" y otros datos que ayudan a mejorar la experiencia de cliente, disponiendo de un mejor control en todos los sentidos.

Coincidiendo con festividades como *Sant Jordi* se regalaron puntos de libro a los clientes a bordo de los buses, y durante la Navidad se entregaron dípticos con chocolatinas y se felicitaron las fiestas a través de los indicadores de leds de los frontales de los vehículos.

También se ha iniciado el *Customer Experience Journey* que es un proyecto enfocado a mejorar la experiencia de cliente tanto de residentes como de no residentes. Se realiza a través de *Mystery Shoppers* y otras acciones (*focus group*, encuestas, etc).

En cuanto a acciones culturales, coincidiendo con el Día Mundial del Teatro, el Barcelona Bus Turístic colaboró en la promoción de los teatros de la ciudad, realizando un circuito donde se explicaba la historia de los diferentes espacios de las artes escénicas.

También el 2018 ha sido el primer año en que el Barcelona Bus Turístic ha sido "transporte oficial" de una cita de blogueros e *instagramers* especializados en viajes que, gracias al éxito, quieren repetir en el año 2019.

Por otra parte, el Catalunya Bus Turístic ha recibido el certificado de excelencia de *TripAdvisor*, que premia la calidad del servicio, habiendo recibido opiniones muy favorables de los usuarios a través de la web de viajes. Dispone de 8 posibles excursiones que suman 22 puntos de interés repartidos por Cataluña como el Teatro-Museo Dalí, la montaña de Montserrat o el Valle de Núria

En cuanto al Tramvia Blau, desde el 29 de enero de 2018 suspendió el servicio para dar paso a un plan de modernización a fondo de la infraestructura. La remodelación ha sido aprobada por la Autoritat del Transport Metropolità, con el compromiso de incluir su financiación en el Contrato Programa para el período desde 2018 hasta 2021.

La remodelación contempla una renovación completa de las vías y de la catenaria que suministra la electricidad a los vehículos, la renovación de uno de los tranvías (para dotarlo de las herramientas de conducción que ya tienen los otros tres renovados anteriormente), la reparación de los tranvías que han estado en servicio, además de un nuevo esquema de circulación en la Avenida de Tibidabo.

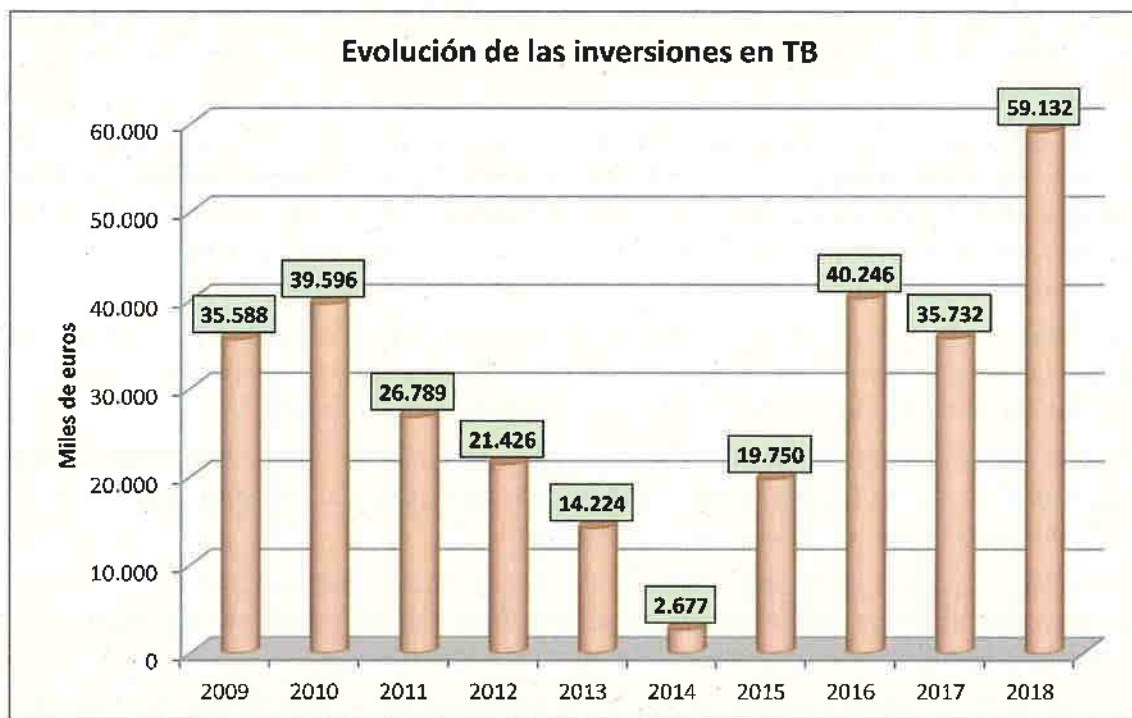
Los días 27 y 28 de enero los tranvías 6 y 7 realizaron los últimos viajes y cientos de personas participaron en una despedida popular, algunos vestidos con ropa de época.

Si bien los tranvías no han circulado a partir del mes de febrero, se ha creado un proyecto para participar en actividades de difusión cultural y del patrimonio histórico, a través del programa TMB Educa, realizándolas en torno a los talleres y cocheras situados en la Plaza de la Central. La prueba piloto se realizó con éxito en mayo gracias a los niños de la guardería municipal que lleva el nombre de Tramvia Blau.



3.4. Inversiones

En el año 2018 se ha continuado con el esfuerzo inversor destinando 59,13 millones de euros a inversiones, la cifra más alta con diferencia de los últimos 10 años, gracias sobre todo a la renovación de la flota de autobuses.



Conceptos	Miles de Euros
Inmovilizado Intangible:	1.369,8
Propiedad industrial	0,0
Aplicaciones Informáticas	1.369,8
Inmovilizado Material:	41.549,9
Edificios y otras construcciones	74,8
Maquinaria, instalaciones y utillaje	1.154,3
Mobiliario y enseres	44,6
Equipos para proceso de información	128,8
Elementos de transporte	40.147,4
Recambios para inmovilizado	0,0
Subtotal	42.919,7
Variación Inmovilizado en curso	16.212,7
Total	59.132,4

Las inversiones del ejercicio 2018 se desglosan en: 1,37 millones de euros en inmovilizado intangible, 41,55 millones de euros en inmovilizado material y un saldo de 16,21 millones de euros en variaciones de inmovilizado en curso .

En cuanto a su volumen, las inversiones más importantes se han destinado a:

- Aplicaciones informáticas: corresponde a las licencias de SAP, el Sistema de información al cliente y el evolutivo de proyectos y proyectos analíticos de Big Data.
- En el apartado de edificios y otras construcciones se incluyen básicamente las inversiones en actuaciones diversas en las cocheras de Zona Franca, Horta y Triangle Ferroviari.
- Las inversiones en maquinaria, instalaciones y utillaje corresponden principalmente a las destinadas a la estación de recarga eléctrica de Diagonal - Fòrum; la climatización del Taller 1 de Zona Franca; las mejoras en las instalaciones de agua caliente sanitaria de Horta y la destinada a la recarga de la flota auxiliar eléctrica de Ponent.
- En cuanto a Mobiliario y enseres, destaca la maquinaria de cambio de monedas y estanterías del Taller de Zona Franca Llobregat.
- Las inversiones en elementos de transporte corresponden básicamente a: 5 autobuses de doble piso, 20 vehículos articulados híbridos, 33 autobuses estándar híbridos, 10 estándares propulsados con GNC, 39 articulados propulsados con GNC y un camión de mantenimiento.

Por otro lado, los 16,21 millones de euros de Variaciones de inmovilizado en curso corresponden al saldo de dos cuentas: 1,26 millones de euros de Anticipos para la adquisición de autobuses y, por otra parte, a Inmovilizado en curso por valor de 14,96 millones de euros. Dentro de estos últimos destacan las inversiones en el proyecto de recarga eléctrica de Triangle, las inversiones en la nueva cochera de Zona Franca el Port y la adquisición de autobuses.



3.5. Cuenta de Pérdidas y Ganancias

El año 2018 se ha caracterizado por la finalización de la implantación de la Nueva Red de Bus y la incorporación al servicio los días laborables de 44 autobuses más de la segunda fase del Plan de Mejora del servicio y del Plan de Participación durante el mes de noviembre los cuales se sumaron a los 22 que se habían incorporado al servicio en octubre de 2017. En cuanto a la demanda, este año se ha producido un incremento de 5,4 millones de viajeros respecto al año anterior. Ambos hechos han tenido su repercusión en la cuenta de pérdidas y ganancias que se analiza a continuación.

- **Ingresos del ejercicio: Comparativa año 2018 versus año 2017**

Los ingresos del ejercicio (sin incluir las subvenciones al servicio) han crecido 1,86 millones de euros (1,2%), gracias exclusivamente al incremento de 3,0 millones de euros en las ventas de títulos de viaje que han supuesto un crecimiento del 2,1% respecto al año anterior.

DETALLE DE LOS INGRESOS (en miles de euros)				
	(1)	(2)	Diferencia	
	Año 2018	Año 2017	(1) - (2)	(%)
Ventas	149.850	146.822	3.028	2,1
Comisiones y rápeles	-12.364	-12.085	-279	2,3
Ingresos accesorios	7.856	8.178	-322	-3,9
Ingresos plan de pensiones	649	702	-52	-7,4
Subvenciones especiales	6.215	6.731	-516	-7,7
Ingresos antes de subvenciones al servicio	152.206	150.348	1.858	1,2
Subvenciones al Servicio	168.446	148.262	20.183	13,6
TOTAL INGRESOS	320.652	298.611	22.041	7,4

Los ingresos por ventas, han aumentado debido al crecimiento del pasaje en la red regular de bus mencionado anteriormente y a la actualización de tarifas del año 2018. Las Comisiones, descuentos y rappels del ejercicio han crecido 0,28 millones de euros (2,3%).

A pesar del aumento de los ingresos por Cánones publicitarios, los Ingresos accesorios han disminuido en 0,32 millones de euros (-3,9%) debido principalmente al descenso de las Interrelaciones con Metro (básicamente servicios de bus en el metro por cortes de líneas) y de los ingresos por Servicios de líneas lanzaderas de bus.

Las subvenciones especiales han disminuido 0,5 millones de euros por las subvenciones de proyectos europeos respecto al año 2017.

Finalmente, los ingresos por pensiones, que no tienen ninguna incidencia sobre el resultado de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias, han disminuido 52 miles de euros respecto al ejercicio anterior.

- **Gastos de explotación: Comparativa año 2018 versus año 2017**

Los Gastos de explotación antes de amortizaciones han crecido 22,2 millones de euros (8,0%) respecto al año anterior a raíz del incremento de los gastos Personal, los Servicios exteriores, los de Combustible, las Variaciones de las Provisiones y el descenso de la devoluciones de la Agencia

Tributaria, respecto al 2017, por la devolución del céntimo sanitario en el impuesto sobre ventas minoristas de determinados hidrocarburos (IVMDH) procedentes de años anteriores.

DETALLE DE LOS GASTOS DE EXPLOTACIÓN (en miles de euros)				
	(1) Año 2018	(2) Año 2017	Diferencia (1) - (2) (%)	
Aprovisionamientos	11.228	11.084	145	1,3
Electricidad/Carburantes	21.381	19.263	2.117	11,0
Personal	224.768	213.194	11.573	5,4
Aportación al Sistema Complementario de Pensiones:	649	702	-52	-7,4
<i>Sist. Complemento. de Pensiones Contingencia Jubilación</i>	0	0	0	
<i>Sist. Complemento. de Pensiones Contingencia Riesgo</i>	649	702	-52	-7,4
Servicios Exteriores	41.696	35.680	6.016	16,9
Tributos	490	640	-150	-23,4
Variaciones de las provisiones	-839	-1.899	1.060	-55,8
Resultado por ventas de inmovilizado	-28	-18	-11	60,0
Otros resultados: Devolución IVMDH	-9	-1.519	1.510	-99,4
TOTAL GASTOS ANTES DE AMORTIZACIONES	299.336	277.127	22.209	8,0
Amortizaciones	29.505	27.671	1.834	6,6
Subv en capital imputada a pérdidas y ganancias	-6.507	-6.450	-57	0,9
AMORTIZACIÓN NETA	22.998	21.221	1.777	8,4
TOTAL GASTOS DE EXPLOTACIÓN	322.334	298.348	23.986	8,0

En cuanto a los gastos de Personal, el crecimiento obedece al aumento de plantilla por la contratación de personal necesario para el aumento de la oferta comentado anteriormente y la aplicación de los incrementos salariales contemplados en el Convenio Colectivo.

En cuanto a los gastos de Carburante, han crecido 2,1 millones de euros (11,0%) y el aumento se ha producido principalmente en el gasto de gasóleo, debido sobre todo al incremento del precio medio del litro de gasóleo acompañado del aumento de litros consumidos. También hay que recordar que en agosto de 2016 se contrató una cobertura del 20% del consumo de gasóleo de la flota para el año 2017 la cual generó unos ingresos (o un menor coste de este carburante) de 190 miles de euros ese año. En cuanto al gasto de gas natural para los autobuses, prácticamente se ha mantenido respecto al año anterior.

Los Servicios Exteriores han crecido 6,0 millones de euros (16,9%) respecto al año anterior. Las partidas que más han aumentado han sido las siguientes: los seguros, los trabajos de informática y las interrelaciones con Metro.

En cuanto al resto de partidas, el saldo de menor gasto de las Variaciones de las provisiones se ha reducido en 1,1 millones de euros y los tributos han disminuido en 150 miles de euros. La amortización neta (después de subvenciones en capital traspasadas al ejercicio) ha crecido 1,8 millones de euros (8,4%) respecto al año anterior por el aumento de las amortizaciones a la amortización de vehículos (renovación de la flota), equipos y aplicaciones informáticas y las de maquinaria, instalaciones y utillaje.

- **Otras partidas: Comparativa año 2018 versus año 2017**

En cuanto a los resultados financieros, han mejorado en 1,9 millones de euros respecto al año anterior, debido principalmente al cobro de 2 millones de euros en conceptos de dividendos de empresas asociadas.

Finalmente, las subvenciones al servicio necesarias para equilibrar la Cuenta de Pérdidas y Ganancias del ejercicio han sido 168,4 millones de euros.



CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (en miles de euros)				
	(1)	(2)	Diferencia	
	Año 2018	Año 2017	(1) - (2)	(%)
A) OPERACIONES CONTINUADAS:				
INGRESOS				
Ventas	149.850	146.822	3.028	2,1
Comisiones y rápeles	-12.364	-12.085	-279	2,3
Ingresos accesorios	7.856	8.178	-322	-3,9
Ingresos plan de pensiones	649	702	-52	-7,4
Subvenciones especiales	6.215	6.731	-516	-7,7
Subvenciones al Servicio	168.446	148.262	20.183	13,6
TOTAL INGRESOS	320.652	298.611	22.041	7,4
GASTOS DE EXPLOTACIÓN				
Aprovisionamientos	11.228	11.084	145	1,3
Electricidad/Carburantes	21.381	19.263	2.117	11,0
Personal	224.768	213.194	11.573	5,4
Aportación al Sistema Complementario de Pensiones:	649	702	-52	-7,4
<i>Sist. Complemento. de Pensiones Contingencia Jubilación</i>	0	0	0	
<i>Sist. Complemento. de Pensiones Contingencia Riesgo</i>	649	702	-52	-7,4
Servicios Exteriores	41.696	35.680	6.016	16,9
Tributos	490	640	-150	-23,4
Variaciones de las provisiones	-839	-1.899	1.060	-55,8
Resultado por ventas de inmovilizado	-28	-18	-11	60,0
Otros resultados: Devolución IVMDH	-9	-1.519	1.510	-99,4
TOTAL GASTOS ANTES DE AMORTIZACIONES	299.336	277.127	22.209	8,0
Amortizaciones	29.505	27.671	1.834	6,6
Subv en capital imputada a pérdidas y ganancias	-6.507	-6.450	-57	0,9
AMORTIZACIÓN NETA	22.998	21.221	1.777	8,4
TOTAL GASTOS DE EXPLOTACIÓN	322.334	298.348	23.986	8,0
GASTOS FINANCIEROS				
Intereses financieros por devolución de la AEAT	-3	-72	69	-95,7
Gastos financ. Estructurales (incluye leasing)	-1.679	335	-2.014	
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	-1.682	263	-1.945	
RESULTADO TOTAL ANTES DE IMPUESTOS	0	0	0	
Impuesto sobre sociedades	0	0	0	
Rtado del ejercicio procedente de operaciones continuadas (Después de impuesto de sociedades)	0	0	0	
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS:				
Rtdo del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas (Después del impuesto de sociedades)	0	0	0	
RESULTADO DEL EJERCICIO	0	0	0	

3.6. Balance de situación a 31 de diciembre

TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A.			
	Año 2018	Año 2017	Diferencia
ACTIVO			
ACTIVO NO CORRIENTE	320.561	289.448	31.113
Inmovilizado intangible	10.470	10.827	-356
Inmovilizado material	256.486	226.701	29.784
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	5.464	5.500	-36
Inversiones financieras a largo plazo	48.142	46.421	1.721
ACTIVO CORRIENTE	110.347	72.703	37.645
Existencias	5.158	4.608	549
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	98.060	47.905	50.156
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	36	37	0
Inversiones financieras a corto plazo	0	26	-26
Periodificaciones a corto plazo	1.491	1.488	3
Efectivos y otros activos líquidos equivalentes	5.601	18.639	-13.038
TOTAL ACTIVO	430.908	362.151	68.757
PATRIMONIO NETO Y PASIVO			
PATRIMONIO NETO	196.139	165.682	30.458
Fondos propios:	127.984	127.984	0
<i>Capital escriturado</i>	8.415	8.415	0
<i>Reservas</i>	119.569	119.569	0
<i>Resultado del ejercicio</i>	0	0	0
Ajustes por cambio de valor	0	26	-26
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	68.156	37.672	30.484
PASIVO NO CORRIENTE	156.113	130.898	25.215
Deudas a largo plazo	156.113	130.898	25.215
PASIVO CORRIENTE	78.656	65.571	13.085
Provisiones a corto plazo	4.549	4.977	-428
Deudas a corto plazo	25.561	23.329	2.233
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0	0	0
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	41.276	32.784	8.491
Periodificaciones a corto plazo	7.269	4.480	2.789
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	430.908	362.151	68.757

- Acciones Propias:

La sociedad no tiene acciones propias. Durante el año no se han producido transacciones con acciones propias.

- Plazos de pago a proveedores:

El plazo medio de pago a proveedores ha sido de 35 días en 2018.

La sociedad en los últimos tiempos está adaptando los plazos de pago a proveedores con el objetivo de acercarlos al periodo medio de pago, por debajo del máximo establecido en la normativa de morosidad.



Asimismo, el 21 de enero de 2019 (y hasta el año 2020), se ha iniciado **una prueba piloto** de un nuevo tipo de transporte en Torre Baró, en el distrito de Nou Barris: **el Bus a la Demanda**. Esta solución, que ya se aplica en otras ciudades alrededor del mundo, es pionera en Barcelona.

Mediante el nuevo servicio, **que se denomina "El meu Bus"**, cualquier persona podrá desplazarse de un punto a otro del barrio y acceder al resto de la red de transporte público con los abonos y tarjetas habituales de tarifa integrada. Sólo deberán registrarse y seguir las indicaciones.

El recorrido del bus a demanda se basa en un sistema inteligente que encaja las solicitudes de desplazamiento recibidas con antelación (cuanto mayor antelación, mayor garantía que pueda ser atendida). Hay 28 puestos fijos para elegir el lugar de subida, la hora (dentro del horario establecido, de 7h a 20.30h los días laborables, de 8 a 20.30 los sábados y de 9h a 20.30h los festivos) y el punto de bajada, para un solo día o bien de manera periódica. Las peticiones se podrán realizar a través de un teléfono gratuito o de la aplicación *elMeuBus* que se puede descargar gratis en las tiendas virtuales de *Apple* y *Android*.



5. Evolución previsible de la sociedad y proyectos de futuro

5.1. Líneas estratégicas de TMB

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), como empresa operadora de la red de metro y autobuses de la ciudad de Barcelona, tiene como misión ofrecer una red de transporte público que contribuya a la mejora de la movilidad ciudadana y al desarrollo sostenible de la Área Metropolitana de Barcelona, garantizando la prestación del mejor servicio al cliente, desarrollando políticas de responsabilidad social, en un marco de viabilidad y eficiencia económica. Además, TMB ha de convertirse en una empresa de transporte y movilidad ciudadana competitiva y referente en Europa, haciendo énfasis en su proyección y viabilidad más internacional. El ámbito de referencia de TMB, pues, dependerá cada vez más del modelo de competencias resultante de la adaptación al Reglamento Europeo del transporte público de viajeros.

El uso eficiente de la tecnología ha sido el que ha permitido dar en los últimos años un salto cualitativo en la mejora del servicio y la eficiencia, y esto seguirá siendo así en el futuro. Alcanzar el éxito de esta visión estratégica es el objetivo bajo el que se implantó el modelo de gestión *Balanced Scorecard*, un sistema de gestión estratégica con una visión integral del negocio. En este modelo se mide la gestión del negocio soportada en 4 grandes ejes estratégicos (perspectivas): 1) Satisfacción de los clientes/ciudadanos, 2) Innovación y rendimiento de los procesos, 3) Desarrollo y crecimiento de los recursos humanos y 4) los Resultados financieros.

a) Perspectiva de clientes /ciudadanos

El objetivo estratégico-final debe ser la satisfacción del cliente. En Metro se prevé poner en funcionamiento una estación de la línea 5 (Ernest Lluch) y tres nuevas estaciones de la línea 10 Sur (Provençana, Ciutat de la Justícia y Zona Franca). En Bus se continuará con el plan de electrificación de la flota de autobuses con la ampliación de las estaciones de carga de oportunidad.

b) Perspectiva de procesos

Ya que el ámbito de los procesos tiene una importancia clave en el momento de obtener los resultados deseados, los esfuerzos de TMB este año y en este ámbito irán en la línea de optimización, sostenibilidad, eficiencia y calidad.

c) Perspectivas de personas

Las personas son los inductores necesarios que permiten conseguir resultados excelentes en las otras perspectivas. Los términos estratégicos de esta perspectiva pasan por consolidar unas relaciones laborales basadas en el diálogo y en la competitividad y potenciar el compromiso y la implicación, es decir, un cambio gradual en la cultura de la empresa, consiguiendo una mejora de la productividad.

d) Perspectiva financiera

La estrategia financiera es la palanca necesaria para alcanzar el objetivo final de mejora de la satisfacción del cliente. Los grandes puntos en los que se sustenta son: incrementar los ingresos por validaciones y los ingresos accesorios, y una gestión óptima y eficiente de los recursos en todos los niveles de la organización.

5.2. Contrato-Programa 2018-2021: Estado de la situación

Las bases para la redacción de los Contratos-Programa de la ATM con los diferentes operadores, aprobadas el 6 de marzo de 2014, prevén entre otros que el Contrato-Programa desde 2018 hasta 2021 se debe firmar antes del 1 de enero de 2018. En este sentido, el Comité Ejecutivo de la ATM de fecha 21 de marzo de 2017 presentó un documento de Actualización del Plan Marco 2014 hasta 2031 y Contratos-Programa 2018-2021, en el que se proponía un calendario a Operadores y Administraciones para tener formalizados y firmados los Contratos-Programa y el Convenio de Financiación antes del 31 de diciembre de 2017.

Con fecha 31 de julio de 2017, TMB entregó a la ATM la previsión de necesidades a subvencionar para el período 2018-2021. En este documento, TMB, a partir de las cifras del presupuesto 2017 y de la estimación de cierre de ese ejercicio, elaboró un Escenario Base 2018-2021, que es un escenario continuista respecto la oferta del año 2017. En este Escenario Base se utilizaron las hipótesis de crecimiento de demanda, de IPC, y de la Tarifa Media Ponderada que la ATM había trasladado previamente a TMB.

Adicionalmente en el Escenario Base se incorporó un capítulo con todas aquellas nuevas actuaciones adicionales a la oferta del año 2017, que los órganos de gobierno de la ATM ya habían aprobado hasta el 31 de julio de 2017. Estas nuevas actuaciones de mejora y ampliación de la oferta se plantearon como consecuencia del aumento de la demanda que ha habido desde el año 2014. A modo de resumen estas actuaciones fueron las siguientes:

- El Plan de Mejora de Bus (aprobado por el Comité Ejecutivo de la ATM de 23 de mayo de 2017).
- El Plan de Mejora de Bus en verano (aprobado por el Comité Ejecutivo de la ATM de 23 de mayo de 2017).
- La puesta en servicio de la L-10 Sur (aprobado por el Comité Ejecutivo de la ATM de 26 de julio de 2017).
- El Plan de Mejora de la oferta de Metro 2018-2021 (aprobado por el Comité Ejecutivo de la ATM de 26 de julio de 2017).
- El Nuevo Plan de Mantenimiento de Trenes (aprobado por el Comité Ejecutivo de la ATM de 26 de julio de 2017).
- Las inversiones de TMB, relacionadas con el proyecto de la T-Movilidad, y que se evaluaron en 6.404 miles de euros en el período 2018 hasta 2021.

El resto de actuaciones que impactan en el periodo 2018-2021, que aún no estaban aprobadas por la ATM a 31 de julio de 2017, eran las siguientes:

- Plan de Participación de Bus.
- Puesta en servicio de la estación de Ernest Lluch (L5).
- Plan de renovación y remodelación de trenes 2017-2028.
- Ampliación de la Cochera de Zona Franca.
- Remodelación del Tramvia Blau.
- Inversión en la electrificación de la flota de Bus.



Finalmente, el Consejo de Administración de la ATM de fecha 28 de diciembre de 2017 aprobó las actuaciones mencionadas anteriormente, que estaban pendientes de ser aprobadas, a excepción del Plan de Renovación de trenes, y con la inclusión, como novedad, del Plan de Bus a la demanda. Adicionalmente, este mismo Consejo aprobó el Contrato-Programa entre la ATM y TMB para el año 2018, que formará parte del Contrato-Programa ATM-TMB cuatrienal (2018 hasta 2021). Las necesidades a subvencionar previstas para el año 2018 que se incluyeron en el Contrato-Programa aprobado por la ATM ascendían a 529,45 millones de euros.

TMB envió a la ATM, con fecha 9 de julio de 2018, la revisión de la cifra de necesidades a subvencionar del periodo 2019 a 2021, en base a las nuevas actuaciones del periodo, ya aprobadas por parte de la ATM, y de las hipótesis facilitados por la ATM de variación de la demanda, el IPC y la Tarifa Media Ponderada de este periodo.

En sesión de fecha 13 de diciembre de 2018, el Consejo de Administración de la ATM aprobó la renovación de 42 trenes de la serie 3000 y 4000 y el plan de renovación de la flota de autobús para el periodo 2019-2021 y la incorporación de las necesidades derivadas al Contrato-Programa a suscribir entre la ATM y TMB.

En el momento de elaborar este Informe de Gestión TMB está recibiendo las aportaciones mensuales previstas por la ATM en el ejercicio 2018 y queda pendiente la aprobación formal de las necesidades de TMB para el periodo 2019-2021.

5.3. Previsión para el año 2019

El objetivo de TMB para el ejercicio 2019 será poder prestar en las mejores condiciones el nivel de oferta actual en la red de metro y bus, y poner en marcha todas aquellas actuaciones aprobadas por la ATM, y que han servido de base para la elaboración del Plan de Empresa 2018-2021 y del correspondiente Contrato-Programa para este periodo.

A modo de resumen, estas actuaciones son las siguientes:

- **Plan de Mejora de Bus**, con la incorporación de 43 nuevos autobuses en días laborables en la red en dos fases (la primera iniciada en 2017 con 22 autobuses más). En noviembre de 2018 se incrementó la oferta de días laborables con 21 autobuses más que se sumaron a los de la fase anterior.
- **Plan de Mejora de Bus en verano** que supone el refuerzo de las líneas de bus que llevan a las playas y otras líneas.
- **La puesta en servicio de la línea 10 Sur de Metro**. En el año 2018 se pusieron en funcionamiento dos nuevas estaciones, Fonera y Foc, en el Paseo de la Zona Franca. En el año 2019 está prevista la puesta en servicio de las tres estaciones de L'Hospitalet de Llobregat: Provençana, Ciutat de la Justícia y Zona Franca.
- **El Plan de Mejora de la oferta de Metro 2017-2021** que supone un incremento de la oferta actual de Metro, de forma progresiva, en este periodo.
- **El Plan de Participación de Bus** que supone un aumento de oferta de 23 nuevos autobuses más en días laborables en la red actual, iniciado en noviembre de 2018.
- **Un Plan para la inversión en la electrificación de la flota de Bus actual**. Este Plan propone la sustitución gradual de la flota actual con autobuses eléctricos en el periodo 2018-2021 y la inversión necesaria en infraestructura en las cocheras y terminales de línea.
- **La renovación de las instalaciones, infraestructura y material móvil del Tramvia Blau**.
- **La continuación de las obras de ampliación de la cochera de Zona Franca**, por la futura desaparición de la cochera de Ponent, como consecuencia del Plan director urbanístico Gran Vía - Llobregat, aprobado el 18 de abril de 2017.

Llevar a cabo las actuaciones necesarias al conjunto de la organización para **adaptar TMB a las necesidades del proyecto de la T-Movilidad**, que supondrá un cambio de paradigma en la gestión futura de la movilidad.

6. Situación de la participación en otras empresas

La participación accionarial de Transports de Barcelona S.A. en otras sociedades, a 31 de diciembre, se detalla a continuación:

- Participa con 300.506,05 euros en la sociedad "Transports Ciutat Comtal, S.A.", cantidad que representa el 33,3% de su capital social.
- Participación con 420,71 euros en "Promociones Bus S.A.", cantidad que representa el 0,37% de su capital social.
- Participa con 4.403,07 euros, en la sociedad "Ensitrans, A.E.I.E.", cifra que representa el 10% de su capital social.
- Participación con 60.101,22 euros en "Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i d'Infraestructures S.A.", cantidad que viene a representar el 3,92% de esta sociedad.
- Participación con 161.550,00 euros en la sociedad "Transports Metropolitans de Barcelona, S.L.", cantidad que representa el 50% de su capital social.
- Participación en la sociedad Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A. con 5.001.550,00 euros, que representa el 50% de dicha sociedad.
- Participación en la Societat Catalana per a la Mobilitat, S.A. con 58.990,78 euros, que representa el 1% de su capital social.



7. Estado de información no financiera

En cumplimiento de la **nueva Ley 11/2018 de 28 de diciembre**, se incorpora en este Informe de Gestión el Estado de información no financiera de la sociedad (EINF) de acuerdo con los contenidos exigidos por la citada Ley, que se desarrolla a continuación.

Tal como indica esta Ley 11/2018, el EINF se ha elaborado describiendo las principales actuaciones realizadas durante el ejercicio de 2018 en los ámbitos Medioambientales, Sociales y relativos al Personal de la empresa, los Derechos Humanos, la Lucha contra la corrupción y el soborno y, finalmente, sobre la relación de la empresa con la Sociedad (proveedores, clientes). Estas actuaciones vienen acompañadas de indicadores clave de resultados no financieros representativos de la actividad de la sociedad en dichos ámbitos, basados siempre que ha sido posible por disponer de la información detallada, en estándares de información internacionales de *Global Reporting Initiative*. En otros casos se han utilizado indicadores similares o aquellos más específicos comúnmente utilizados en el mundo del transporte público para complementar la información. La descripción del Modelo de Negocio se detalla en el primer capítulo de este informe de Gestión.

	AÑO 2018		
	METRO	TB	Grupo TMB
CLIENTES:			
Nota media de Satisfacción del Servicio (de 0 a 10 puntos):	7,73	7,88	-
PROFESIONALES (1):			
Plantilla Activa Absoluta a 31/12/2018:	3.700	4.506	8.232
Plantilla Media Homogénea	3.356,70	4.167,65	7.548,73
% Plantilla Activa Absoluta femenina	35,0%	8,4%	20,6%
% de Contratos Indefinidos	87,1%	84,9%	85,9%
Formación: Total Horas asistente:	138.448	82.577	-
PROVEEDORES (1):			
% Volumen monetario de compras a			
Proveedores Locales:	86,9%	71,9%	83,4%
Provincia de Barcelona	85,7%	70,8%	82,2%
Resto de Catalunya	1,2%	1,2%	1,2%
SOCIEDAD:			
TMB Educa:			
Visitas escolares:			344
Alumnos:			10.787
% estaciones adaptadas a PMR:	91%		
% d'autobuses adaptados a PMR:		100%	
Teleférico de Montjuïc (2):			Certificación de Accesibilidad Universal

MEDIO AMBIENTE:

Emisiones de CO₂ (Toneladas) (3):	2.657	68.975
% de autobuses con motor de GNC, híbridos y eléctricos		61,5%

Notas:

(1) El Grupo TMB incluye también las sociedades PSM, S.A. y TMB, S.L. y la Fundación TMB

(2) Certificado con la UNE 170.001

(3) Desde 2016 toda la energía de Baja tensión que compra TMB es verde y desde 2018 la energía de alta tensión es verde

7.1. Análisis de riesgos y contingencias

En el año 2017 se elaboró el Plan de Empresa 2018-2021. Este documento estratégico es la base sobre la que TMB negocia con la Autoritat del Transport Metropolità (ATM), el conjunto de actuaciones futuras en los próximos años, así como el cálculo de las necesidades a subvencionar que se prevén para realizarlas y que se recogen en el futuro Contrato-Programa 2018-2021. Una novedad de este último Plan de Empresa fue, de acuerdo con la estrategia de la Empresa, y también con lo que determina la nueva redacción de las Normas ISO 2015, la realización de un análisis de los posibles riesgos a los que TMB se enfrenta en el período 2018-2021 y las contingencias que estos pueden originar. A modo de resumen, el conjunto de riesgos/contingencias fue el siguiente:

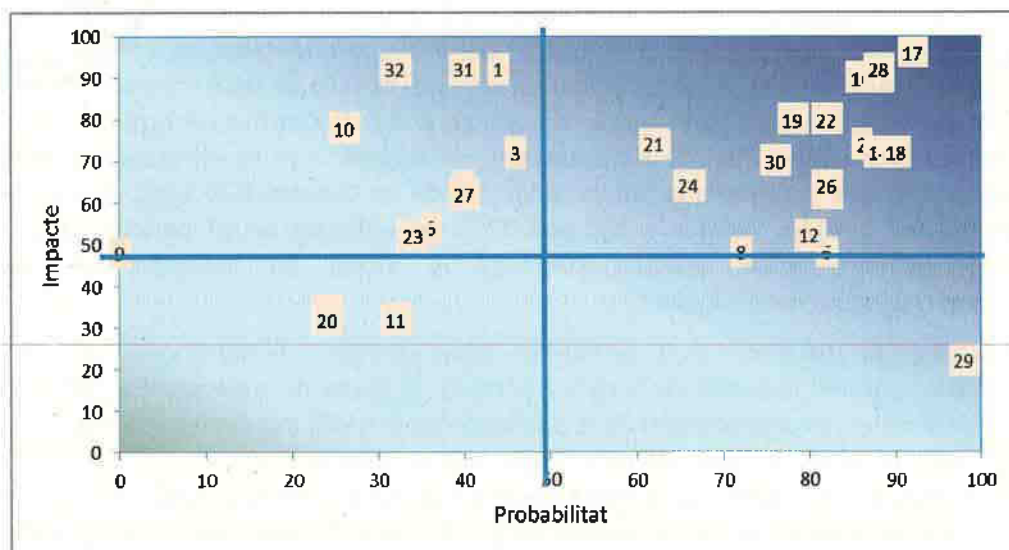
- Riesgo de reducción de la demanda: incluía una serie de contingencias como la posible reducción del volumen de turistas; pérdida de cuota de mercado del BBT; aumento del desempleo, envejecimiento de la población en la AMB; incremento de carriles bici; nuevos competidores, construcción del tranvía en la av. Diagonal, etc.
- Riesgo de Incremento de la demanda (en relación a la oferta actual): incluía como posibles contingencias: incrementos tendenciales de demanda superiores a los actuales, reducción del tráfico privado por aplicación de medidas anticontaminación, etc.
- Riesgo de imposibilidad de prestar servicio por diversas contingencias: En el Tramvía Blau avería en la terminal y cierre del taller, deterioro de los *bogies* de trenes de las series 2000, 3000 y 4000, y el deterioro irreversible por desgaste de vía en la L1 (tramo Marina - Fondo).
- Riesgo de dificultades para prestar servicio por diversas contingencias: expropiación del terreno de la cochera de Ponent por el Plan Director Urbanístico (PDU) Gran Vía - Llobregat en L'Hospitalet de Llobregat; detección de problemas en los *bogies* de los trenes nuevos (series 5000, 6000 o 9000); posible prohibición o limitación severa del tráfico de autobuses con motor diésel, incertidumbres técnicas y sobrecoste en el desarrollo del bus eléctrico, envejecimiento de la plantilla, creación de nuevas supermanzanas (afectación al bus), etc.
- Riesgo de conflictividad social: contingencias como: posibilidad de conflicto laboral en Metro o Bus durante la vigencia del convenio, posibilidad de conflicto laboral cuando finalicen los convenios actuales, sentencia de la demanda de integración del personal DiT de TB a convenio.
- Riesgo de dificultades de financiación: incluía posibles contingencias como el incremento de los tipos de interés, la disminución de subvenciones (por crisis financiera de las

Administraciones de tutela) y la pérdida de subvenciones europeas y restricción de acceso al crédito del BCE –BEI.

También se analizó tanto la probabilidad de ocurrencia de cada contingencia como su impacto. Se utilizó una escala que va desde 0 hasta 100:

	Valor 0	Valor 100
Probabilidad	La contingencia no se producirá durante el período 2018 - 21	La contingencia se producirá, con total seguridad, durante el 2018 -21
Impacto	La contingencia no producirá efectos significativos en las posibilidades de TMB de conseguir sus objetivos	La contingencia impedirá absolutamente que TMB cumpla sus objetivos

Tabulando de forma gráfica los resultados, se obtuvo un cuadrante que determinaba las **contingencias prioritarias**: aquellas donde coinciden una probabilidad de ocurrencia y un impacto superiores a la media del grupo.



También a cada una de las contingencias prioritarias, se le asoció la posible acción correctora y/o oportunidad de mejora. En la medida de lo posible, las acciones correctoras se han detallado en la tabla siguiente, con excepciones:

- La finalización de la adaptación de la Red de Metro a movilidad reducida, que es responsabilidad de la Administración Autonómica, y está siendo realizada por el Departamento de Sostenibilitat i Territori.
- No existe ninguna acción paliativa de la reducción poblacional en el ámbito metropolitano que esté al alcance de TMB.
- El Plan de futuro desarrollo de supermanzanas. La actuación de TMB debe ser reactiva al Plan.
- La posible negociación de conflictos colectivos a raíz de la finalización de la vigencia de los convenios actuales, que es forzosamente reactiva a las situaciones de negociación (demandas sociales).

- El incremento de los Tipos de interés que también es necesariamente reactiva a la política monetaria del Banco Central Europeo.

Las contingencias de acción prioritaria que se obtuvieron finalmente fueron las que se detallan en el cuadro siguiente:

Contingencia	Acción	Detallada en Plan de Empresa
2. Pérdida continuada de cuota de mercado del BBT, en la línea de los años anteriores	Plan de Choque BBT	X
4. Envejecimiento poblacional en el Área Metropolitana/pérdida de población	Finalización adaptación Red Metro a Movilidad reducida	Resp. Dep. Territori
12. Incremento tendencial de la demanda, al nivel actual de crecimiento	Planes de oferta (Metro y Bus)	X
14. Reducción del tráfico privado, por medidas anticontaminación	Planes de oferta (Metro y Bus)	X
15. Avería terminal del Tramvia Blau	Plan de renovación Tr. Blau	X
16. Cierre (por inspección de bomberos, por ejemplo) del taller del Tramvia Blau	Plan de renovación Tr. Blau	X
17. Deterioro de los bogies de trenes (5 2000, 3000 y 4000)	Plan de mantenimiento bogies	X
18. Deterioro irreversible de vía en L1 (tramo Marina-Fondo), que está muy desgastada	Incluido en Plan de inversiones Metro	X
19. Expropiación del terreno de Ponent por actuaciones urbanísticas en l'Hospitalet	Nueva cochera Zona Franca Puerto	X
21. Prohibición/limitación severa del tráfico de autobuses con Diesel	Electrificación flota bus	X
22. Obsolescencia del sistema actual de validación y retraso en la implantación de la T-Movilidad	Plan T-Movilidad	X
24. Creación de nuevas Supermanzanas	Reactiva: se desconoce el Plan de implantación	
26. Carencias de plantilla (jubilaciones, ratios Ley de Presupuestos)	Las necesidades de plantilla se han detallado en cada actuación del Plan 2018-21	X
28. Conflicto laboral en TB y/o Metro, cuando finalice el Convenio actual	Negociación / Plan de RRHH	
30. Incremento de los tipos de interés	Reactiva a la política monetaria del BCE	

El conjunto de estas acciones son las que se han comenzado a implementar en este último ejercicio y/o se implementarán en los próximos años. Si bien todas redundan en la mejora del transporte público, y por tanto, tienen repercusión positiva en la sostenibilidad, destacan específicamente las acciones de los Planes de oferta de Metro y Bus, el Plan de electrificación de la flota de autobuses o la finalización de la adaptación de la red de Metro a la movilidad reducida. En el ámbito social destacará la próxima negociación de los convenios colectivos y el Plan de Recursos Humanos.

En el momento de elaborar este informe de gestión, el principal riesgo para llevar a cabo los Proyectos, actuaciones e inversiones previstos en el Plan de Empresa, es la falta de formalización de las necesidades del periodo 2019-2021 con la ATM, lo cual plantea inconvenientes en las negociaciones con las entidades financieras que han de financiar proyectos de inversión ya aprobados por la ATM. Esta formalización deberá sustituirse por *comfort-letters* que apoyen la actuación de TMB.



Aunque no se ha producido la formalización de las necesidades 2019-2021, TMB recibe las aportaciones en base a la prórroga del ejercicio 2018. Si la demanda sigue teniendo un buen comportamiento, la previsión es continuar en 2019 llevando a cabo los proyectos de acuerdo con la previsión realizada, y si fuera necesario hacer algún ajuste, se pospondrían los proyectos no prioritarios.

7.2. Análisis de Materialidad

Considerando los principales grupos de interés de TMB, la Misión, Visión y los Valores del Grupo, y las líneas estratégicas que se derivan, los temas más relevantes del año 2018 en materia de sostenibilidad serían los siguientes:

1. **La satisfacción de los clientes:** ver apartado 7.7.3 Consumidores.
2. **La movilidad sostenible y protección del medio ambiente:** ver capítulo 7.3 Cuestiones Medioambientales y apartado 7.7.2 Subcontratación y Proveedores.
3. **La seguridad y salud de los empleados:** ver apartado 7.4.3 Salud y Seguridad.
4. **Relaciones laborales basadas en el diálogo y la competitividad:** ver apartado 7.4.4 Relaciones Sociales.
5. **Formación de la plantilla:** ver apartado 7.4.5 Formación.
6. **La accesibilidad universal en los servicios e infraestructuras de TMB:** ver apartado 7.4.6 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
7. **El buen gobierno y la transparencia de la gestión:** capítulo 7.6 Lucha contra la corrupción y el soborno y apartado 7.4.7 Igualdad.
8. **Fomento de los valores cívicos:** apartado 7.7.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.

Por otra parte, se consideran menos significativos otros aspectos, como el de derechos humanos, dado que la Empresa opera en el ámbito del Área Metropolitana de Barcelona, donde no existen riesgos significativos de vulneración de derechos humanos fundamentales; la protección de la biodiversidad, puesto que la compañía desarrolla su actividad en un entorno urbano o zona industrial, y la información sobre la fiscalidad, ya que forma parte de la información desarrollada en las Cuentas Anuales del ejercicio.

7.3. Cuestiones Medioambientales

7.3.1. Prevención de riesgos ambientales

En 2014-2015 se realizó en Transports de Barcelona, S.A. un estudio (similar al realizado en Ferrocarril Metropolità de Barcelona en 2017 y finalizado en 2018), para estimar los riesgos medioambientales y su posible cobertura.

Al margen de las recomendaciones concretas hechas para cada centro de trabajo, las conclusiones ya habían sido similares. Es decir, que el riesgo de contaminación es bajo, que no hay obligación de constituir garantías financieras y que, aún así, se recomendaba incluir coberturas específicas por reclamaciones de terceros (afectación a la red de saneamiento) y por reparación de daños ambientales (suelos y aguas subterráneas) por un valor de 1.200.000 euros. Esta cobertura ya estaba incluida en la póliza de Transports de Barcelona, SA.

7.3.2. Contaminación

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

- Velar para que la protección del medio ambiente se lleve a cabo mediante hitos y directrices concretos de comportamiento en todas las áreas de la actividad de la empresa.
- Reducir sus impactos ambientales generados como consecuencia de las emisiones atmosféricas, la captación y el vertido de aguas y la generación de residuos.
- Revisar periódicamente el grado de protección ambiental, con el objetivo de detectar puntos débiles y poder disponer de las actuaciones de mejora necesarias.
- La mejora continua y la prevención de la contaminación para conseguir un desarrollo más sostenible, mediante el uso moderado de la energía y el agua, y mediante una gestión ambientalmente correcta de los productos utilizados.
- Informar y formar ampliamente todos los trabajadores sobre los aspectos medioambientales derivados de su actividad, así como motivarlos para que su comportamiento en el trabajo refleje la concienciación medioambiental de toda la organización.
- Exigir a los proveedores y a las empresas subcontratadas una concienciación ambiental de acuerdo con la de TMB. Poner a disposición del público que esté interesado la información sobre los esfuerzos y las actuaciones ambientales realizadas para mejorar la protección medioambiental.

▪ Tramitación y mantenimiento de permisos y autorizaciones ambientales

Se trata de todos los trámites administrativos y técnicos que la legislación ambiental establece que hay que presentar a las diversas administraciones (AMB, Ayuntamiento, Generalitat, etc.).

El Departamento de Medio Ambiente centraliza la tramitación y mantenimiento de permisos y autorizaciones en todos los centros de trabajo de TB. El mantenimiento de los expedientes de TB supone la tramitación inicial y su renovación periódica según el siguiente esquema:

Comunicación	Materia	A quién va dirigida	Periodo renovación
Estudio de minimización de residuos	Residuos	Agencia de Residuos de Catalunya	4 años
Informe de Situación de Suelos	Suelos	Agencia de Residuos de Catalunya	10 años
Permiso de vertido o declaración responsable	Aguas	Actividades Regladas Ayuntamiento	5 o 8 años
Libros registro de emisiones	Emisiones	Dirección de Calidad Ambiental	Cuando haya modificaciones

En cuanto a los permisos de vertido, en 2018 se ha presentado la solicitud inicial de autorización de vertido de aguas sanitarias de la campa de Zona Franca Puerto, que ha sido resuelta favorablemente por parte de la AMB. Asimismo, se ha recibido la autorización de vertido favorable por parte de la AMB del CON de Horta, presentada en 2017.

Respecto a los Informes de Suelos, en 2018 se ha trabajado en la recopilación de toda la información necesaria para la elaboración del Informe de Situación de suelos de Triangle. Está previsto entrarlo a registro de la Agencia de Residuos de Catalunya a principios del 2019.

En cuanto a los focos de emisiones a la atmósfera, en 2018 se han identificado los de Ponent y Triangle y se han clasificado según el CAPCA (Catálogo de Actividades Potencialmente Contaminantes de la Atmósfera). En 2019 se terminará de dar de alta los libros de registro de Triangle y se solicitarán las exenciones de medidas pertinentes.

▪ **Sistema de gestión ambiental y energético (SGAyE) según ISO 14001/50001**

Durante el 2018 se ha seguido trabajando en el proceso de implantación del Sistema de Gestión Ambiental y Energético en TB. Tal y como se aprobó en el Consejo Ejecutivo, este año se ha adecuado la certificación ISO 14001: 2004 implantada en TB a los nuevos requerimientos de la nueva versión de la Norma ISO 14001: 2015. Para tal fin, en el primer trimestre de 2018 se realizó un diagnóstico GAP para detectar las desviaciones y se definió un plan de acción para adecuar el Sistema de Gestión a los nuevos requerimientos.

En el mes mayo se ha llevado a cabo la auditoría interna del CON de Horta y de Zona Franca, y en el mes de junio la auditoría externa. Ambas se han superado con éxito, logrando de esta manera la adecuación a la nueva norma ISO 14001: 2015.

A mediados de año se comenzó a trabajar en la implantación del Sistema de Gestión Ambiental y Energético en Ponent y Triangle. Está previsto obtener la certificación ISO 14001 e ISO 50001 del centro de Triangle en junio de 2020. El centro de Ponent no se podrá certificar ya que no es posible obtener la licencia ambiental, aún así, se implantará el Sistema de Gestión Ambiental y Energético igual que en el resto de centros.

▪ **Mapa de emisiones en la red de Bus**

En el año 2014 se consensó con la Dirección General de Calidad Ambiental la metodología de cálculo de emisiones de la flota de Bus y se publicó la guía para el cálculo de emisiones de PM y NOx de la flota.

También ese año se finalizaron los mapas de emisiones para el proyecto europeo 3iBS (*The inteligente, innovative, integrated Bus Systems project*): Mapas de consumos y emisiones para los escenarios 2012, 2014 y 2017 por cuantificar la reducción de emisiones atmosféricas obtenida con la incorporación de nueva flota y con la configuración de la nueva red. Los mapas de emisiones de la red permiten presentar de forma visual cuál es la contribución de la nueva flota y de la Nueva Red de Bus en la mejora de la calidad del aire del Área Metropolitana presente y futura:

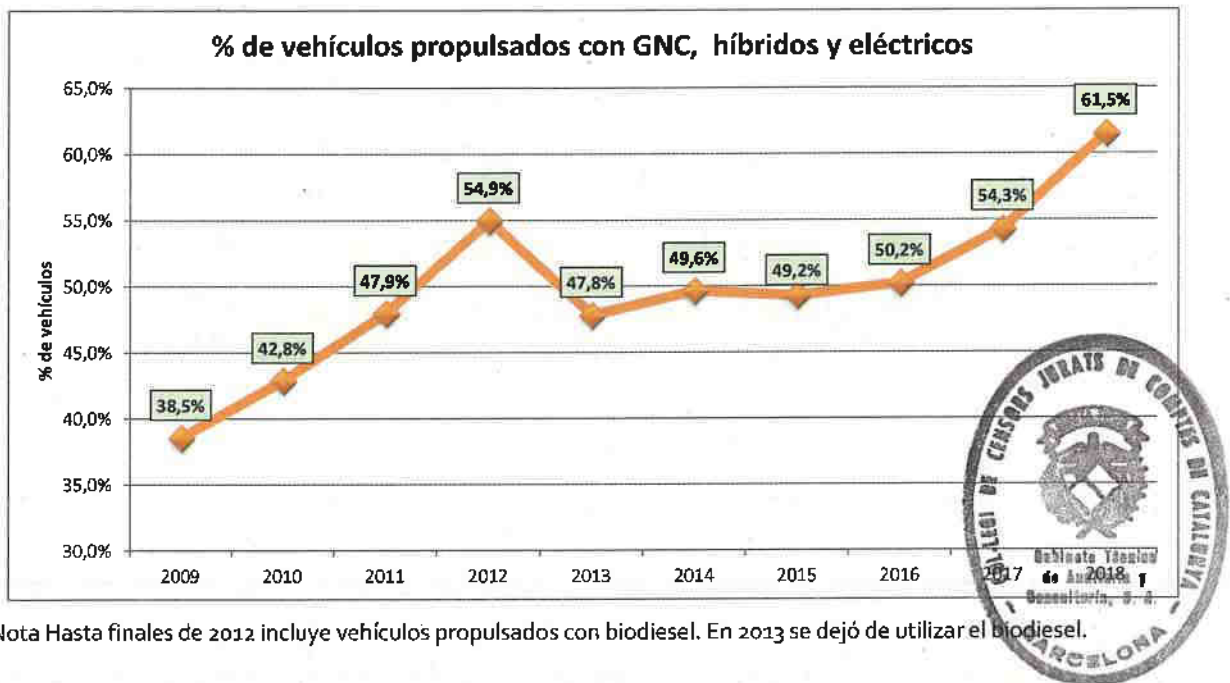
- 2011-2014: reducción de 857 Kg de NOx diarios.
- 2011-2017: reducción de 1.091 Kg de NOx diarios

En la actualidad continúa el programa de ambientalización de la flota de Bus que debe permitir reducir las emisiones atmosféricas de la red de superficie.

Se ha trabajado en el establecimiento del Programa de objetivos del Sistema de Gestión Energético según la ISO50.001 de Horta, Zona Franca 1, Ponent y Triangle para la reducción del consumo de energía y emisiones atmosféricas en TB.

▪ **Medidas contra la contaminación**

Desde hace años TMB realiza su actividad teniendo cuidado del medio ambiente, situando Barcelona como una ciudad líder en la investigación y la innovación en el transporte urbano de emisión cero. Desde el 2012 los autobuses de Barcelona se han situado en la vanguardia de Europa por los bajos niveles de emisiones de gases y partículas nocivas para la salud de las personas (gracias al uso del gas natural comprimido y la instalación masiva de filtros anticontaminantes) y se pretende además limitar las emisiones de gases que contribuyen al calentamiento global mediante la compra de vehículos híbridos y la electrificación progresiva de la flota. En este sentido, los 1.140 autobuses que formaban la flota operativa a 31 de diciembre de 2018, había 383 propulsados con gas natural comprimido (GNC), 309 tenían motor híbrido y 9 eran propulsados con motor eléctrico puro, **los cuales representaban el 61,5% de la flota.**



Nota Hasta finales de 2012 incluye vehículos propulsados con biodiesel. En 2013 se dejó de utilizar el biodiesel.

En el año 2018 se ha realizado una inversión importante en la renovación de vehículos con el fin de seguir ampliando la flota ambientalmente limpia de autobuses de TMB. En este sentido, se han adquirido 127 nuevos autobuses en 7 lotes a lo largo del año 2018, de los que 71 son propulsados con GNC, 42 van con motor híbrido y 14 corresponden a minibuses con motor diésel clasificados como Euro VI-C.

TMB está realizando la sustitución de autobuses diésel y de gas natural comprimido de primera generación por autobuses híbridos, eléctricos y de gas natural más avanzados, con el objetivo de reducir drásticamente las emisiones de dióxido de carbono (CO₂), causantes del calentamiento global. En cuatro años, de 2017 a 2020, esta segunda reconversión ambiental de la flota de bus producirá un ahorro de 27.880 toneladas de CO₂, que ascenderá a más de 50.500 toneladas en el cómputo ampliado hasta 2023.

Reducción prevista de emisiones de CO₂

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Toneladas de CO₂	593	6.011	8.634	12.642	12.049	6.631	4.008	50.568

El compromiso de TMB para la reducción de emisiones ha sido recogido por el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente del Gobierno español dentro de su programa FES-CO₂ de incentivos a las actividades bajas en carbono, que lo ha incorporado como uno de los Proyectos Clima, con una aportación económica máxima de 500.000 euros también hasta el 2023. Cabe destacar que TMB es la única empresa de transporte público urbano de toda España que ha recibido esta aportación, que se instrumenta técnicamente como una compra del ahorro de emisiones generado por los nuevos autobuses de TMB.

▪ **Ratio de intensidad de las emisiones de CO₂**

En base a los datos de emisiones de CO₂ del año 2018 se ha calculado el ratio de intensidad de las emisiones por cada coche-km total recorrido (oferta) y por cada viajero transportado (demanda) obteniendo los siguientes resultados:

	Transports de Barcelona		
	2018	2017	% dif.
Toneladas de CO ₂	68.975	85.487	-19,3%
Coches-km totales (miles)	46.204	45.478	1,6%
kg CO₂/coche-km total	1,49	1,88	-20,6%
Viajeros transportados (millones)	207,47	202,05	2,7%
kg CO₂/viajero	0,33	0,42	-21,4%

▪ **Participación de TB en diversos proyectos**

Con el objetivo de buscar la eficiencia y la mejora medioambiental para luchar contra el cambio climático, TMB participa o ha participado en varios proyectos:

– **ASSURED: nuevo proyecto europeo de innovación en la carga rápida de vehículos eléctricos**

El proyecto de innovación ASSURED (acrónimo de la denominación inglesa *fast and smart charging solutions for full size urban heavy duty applications*) se inició en octubre de 2017 y finalizará en septiembre de 2021. Dispone de un presupuesto de 23,64 millones de euros, de los que 18,65 millones corren a cargo de la Unión Europea.

Los objetivos de ASSURED se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Desarrollo de soluciones modulares de carga de alta potencia de nueva generación (hasta 600 kW).
- Soluciones interoperables y escalables de carga de alta potencia.
- Desarrollo y prueba de soluciones eficientes de carga inalámbrica de hasta 100 kW.
- Evaluación del coste, la eficiencia energética y el impacto en la red eléctrica.
- Prueba de las soluciones derivadas de ASSURED en 6 autobuses de transporte público, según la definición TRL 7, en ciudades de la Unión Europea.
- Apoyo a organismos de estandarización (por ejemplo, CEN-CENELEC, ISO, IEC).
- Protocolo de pruebas estándar de conformidad e interoperabilidad.

En la actualidad se está siguiendo el calendario previsto de manera que en este momento se están validando los procesos de verificación de sistemas que se llevarán a cabo en los correspondientes laboratorios de análisis europeos.

Los siguientes pasos consistirán en hacer que los equipos de carga (cuatro fabricantes) y los vehículos implicados (6 fabricantes de autobuses) superen estos protocolos de validación y

comiencen a entregarse a las ciudades que participan, para verificar su funcionamiento en operaciones reales. Esta entrega está prevista en el primer semestre de 2020 y Transports de Barcelona recibirá dos cargadores y seis autobuses que darán servicio a su red mientras dura este periodo de validación.

Se han llevado a cabo dos reuniones generales de coordinación de todos los *partners*, y semanalmente tienen lugar varias reuniones vía *call conference* para tratar diferentes aspectos de cada paquete de trabajo.

– Propuesta de Proyecto de minibús eléctrico

En el ámbito de la convocatoria de subvenciones RIS3CAT, coordinada por Acció10, el pasado mes de noviembre se presentó el prototipo del minibús eléctrico que dará servicio a las líneas de bus de barrio de Transports de Barcelona. En el proyecto participan como socios: Idiada, Eurecat, Indcar y *Millor battery*.

Si bien este proyecto ha sufrido retrasos por motivos técnicos, los resultados actuales son los esperados y el vehículo funciona y es operativo. Actualmente se encuentra en Idiada en fase de homologación para circular como prototipo, y se prevé que se entregue a Transports de Barcelona a finales de marzo de 2019 para iniciar la fase de pruebas de validación en la calle con tráfico real y condiciones de operación simuladas.

Las principales características del nuevo minibús eléctrico son:

- Dimensiones: 7,21 metros de longitud y 2,43 metros de ancho.
- Capacidad máxima: 22 pasajeros.
- Asientos: 8 más 2 de plegables.
- Accesibilidad: plataforma baja central, rampa, 1 plaza para silla de ruedas.
- Baterías: EBUST de 135 kWh, inteligentes y modulares, con más de 4.000 ciclos de vida equivalentes a 10 años de operación.
- Motor eléctrico de 140 kW de potencia.
- Chasis: *Strada* de Iveco.



En caso de que la valoración del prototipo sea la esperada, este modelo podría formar parte de los vehículos que participarán en la próxima licitación de compra de autobuses eléctricos.

– JIVE. Nuevo proyecto europeo para dinamizar la utilización de vehículos propulsados con pila de combustible de hidrógeno (H2)

El proyecto de demostración e innovación JIVE (*Joint Initiative for Hydrogen Vehículos across Europe*), liderado por la UITP, pretende agrupar la compra de vehículos propulsados con pila de combustible de H₂, poniendo en contacto operadores interesados y proveedores, agrupando la compra de vehículos como grandes lotes, y subvencionando parcialmente el coste.

Si bien Transports de Barcelona comenzó como observador, en este momento se está valorando la posibilidad de hacer una compra de una cantidad limitada de vehículos estándar de esta tecnología para operar en la ciudad de Barcelona, utilizando posibles fuentes de suministro de H₂ provenientes de otros ámbitos de la AMB. Por ello ambas entidades participan en este proyecto de manera conjunta.

Se han llevado a cabo diferentes reuniones de coordinación en el ámbito de la UITP, y se están realizando mesas de trabajo para evaluar la conveniencia y posibilidades de esta tecnología para la ciudad.

– Proyecto de autobús de doble piso eléctrico

Consiste en una colaboración de Transports de Barcelona con Carrocerías Ayats para la prueba de desarrollo de su vehículo de doble piso, 100% eléctrico, en condiciones de línea real. Estas pruebas

se han llevado a cabo en el segundo semestre del año 2018. Las características principales de este vehículo son:

- Fabricante: Ayats (Arbúcies).
- Longitud de 13,20 m.
- Altura de 4 m.
- Ancho de 2,55 m.
- 76 asientos y 1 para PMR.
- Baterías Li-ion con 300kWh.
- Carga nocturna.

Por otra parte, en el mes de junio los **representantes de 27 regiones metropolitanas europeas**, entre los que se encontraba la ATM de Barcelona, se comprometieron a acelerar el despliegue de autobuses eléctricos y de cero emisiones en sus redes de transporte colectivo, en una declaración conjunta suscrita en el marco del 20º Aniversario de la **Asociación de Autoridades Metropolitanas del Transporte (EMTA)**.

En la declaración, los miembros de la EMTA se comprometieron a priorizar la introducción de **vehículos limpios en las flotas de autobuses** y solicitaron a la Unión Europea (UE) apoyo económico para la innovación tecnológica, la digitalización y la compra de vehículos eléctricos, así como en el desarrollo de las infraestructuras necesarias para la carga y el mantenimiento de estos vehículos ambientalmente avanzados.

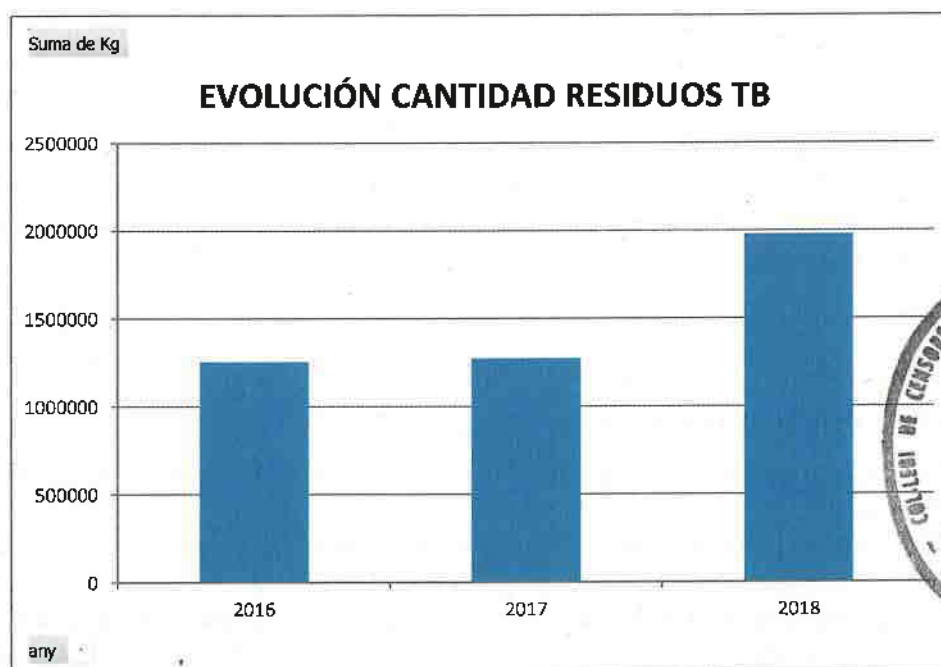
7.3.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos

■ **Cuantificación de los Residuos en TB**

Los residuos que se generan en mayor cantidad (> 200 Tm/año) en TB son los Vehículos fuera de uso, los residuos acuosos gestionados con camión cisterna que se generan en el proceso de lavado de buses y de los separadores de hidrocarburos, y los banales. En un segundo orden de importancia (100Tm/año) se encuentran los metales y el líquido refrigerante. A continuación se sitúan (> 40Tm /año) los aceites y los trapos y absorbentes.

CANTIDAD AÑO 2018 SEGÚN TIPOLOGÍA		CANTIDAD AÑO 2018 SEGÚN TIPOLOGÍA	
RESIDUO	KG	RESIDUO	KG
VEHÍCULO FUERA DE USO	849.194	ALUMINIO	4.040
AGUAS CON HIDROCARBUROS	345.787	ESCOMBROS	3.120
BANALES	252.299	ENVASES LIGEROS	2.641
METALES	119.100	ENVASES MET. VALORIZABLES	1.693
LÍQUIDO REFRIGERANTE	107.380	GAS ENVASE A PRESION: AEROSOLES	1.058
ACEITES	60.627	PLÁSTICO	936
TRAPOS Y ABSORBENTES O FILTROS DE AIRE	40.867	PINTURA O BARNIZ	803
PAPEL Y CARTÓN	38.418	LÁMPARAS Y FLUORESCENTS_31	844
AGUAS CON HIDROCARBUROS CONTAMINADAS	37.780	TÓNERS	497
BATERÍAS PLOMO	33.960	TAPONES SOLIDARIOS	409
MADERA	28.390	ENVASES MET. PARA DESTRUIR	405
VIDRIO GG	17.420	PILAS	313
FILTROS DE ACEITE/GASOIL	8.973	DISOLVENTE NO HAL	163
ELÉCTRICO/ELECTRÓNICO	6.679	Soluciones inorgánicas alcalinas sin m	146
FUEL OIL	4.881	GRASA DE MAQUINARIA	95
EXTINTORES	4.535	BATERÍAS NIQUEL/CD	30
ENVASES PL. VALORIZABLES	4.497	DISOLVENTE HAL	20
		SANITARIOS GRUPIII	14

En la gráfica siguiente se puede ver la evolución de la cantidad de residuos generados en TB durante el período 2016- 2018.



Todos los residuos que se generan en TB son tratados a través de transportista y gestor autorizado.

En cuanto a la prevención de residuos, los centros que tienen presentado y vigente un estudio de minimización de residuos especiales son: Horta, Triangle y Zona Franca 1. En estos estudios se proponen medidas encaminadas a la reducción de los residuos peligrosos.

En cuanto a la mejora del tratamiento de los residuos y con el objetivo de intentar incrementar el porcentaje de residuos que se valorizan, en 2018 se ha implantado la recogida selectiva en la zona de repostaje del CON de Zona Franca 1 y del CON de Horta. Las fracciones que se segregan

actualmente son: envases ligeros, papel/cartón y deshechos. Está previsto implantar esta medida en el resto de CONs a lo largo del 2019.

Asimismo, el departamento de Medio Ambiente ha elaborado una guía para la implantación de la recogida selectiva de residuos asimilables a domésticos en las oficinas, con el objetivo de que los centros progresivamente la vayan implantando. A lo largo del 2018 se ha trabajado en una propuesta para implantar la recogida selectiva de residuos en las oficinas de centro de Triangle. Está previsto ponerla en funcionamiento a finales de enero 2019.

▪ **Recogida selectiva y Puntos Verdes**

En 2018 se licitó la **Gestión Integral de residuos de TMB**. El nuevo contrato ha entrado en funcionamiento en el mes de mayo. Desde el 1 de octubre toda la documentación reglamentaria asociada a las retiradas de residuos ha pasado a tramitarse telemáticamente a través de la plataforma SDR, adaptándose a los nuevos requerimientos de la Agencia de Residuos de Cataluña. Para que esto fuera posible, se ha dado de alta en la plataforma todos los productores de residuos de TMB o departamentos que pueden generar residuos con su actividad.

Como parte de la política de ambientalización de TMB y de minimización de residuos, se aprobó contratar un servicio de alquiler y reutilización de paños para el conjunto de centros de TMB, para minimizar la generación del residuo: material absorbente contaminado, con código CER 150202. A principios de año se puso en funcionamiento el servicio de alquiler de paños para los talleres de Material Móvil, es decir: Triangle, Ponent, Zona Franca 1, Horta y Taller 1. En 2019 está previsto el despliegue del servicio en la totalidad de la empresa (AIR, paradas y señales, etc).

▪ **Otras actuaciones:**

En cuanto al desperdicio de alimentos, a pesar de no ser una cuestión relevante para TMB dada la naturaleza del servicio que presta la compañía, este año 2018 no se ha entregado ningún lote de Navidad a Organizaciones Solidarias, a diferencia de otros ejercicios en que se entregaron los lotes no recogidos o donados por los empleados.

7.3.4. Uso sostenible de los recursos

La política energética de TMB se basa en los siguientes criterios:

1. TMB es consciente de la magnitud del volumen de energía consumida y de los impactos que supone.
2. TMB es consciente de la necesidad de mejorar el ahorro y la eficiencia energética, ya que:
 - Aportan mejora en la productividad y la competitividad,
 - Contribuyen a la reducción de las emisiones de gases contaminantes y de efecto invernadero.
3. TMB es consciente de que implantar un sistema de gestión energético depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización en la consecución de los objetivos energéticos que se determinen.
4. TMB tiene definida una política de compra verde y apoya la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes.

Con el propósito de concretar estos criterios, **TMB se compromete a:**

1. Establecer un sistema de gestión energético del consumo eléctrico y las energías fósiles aplicadas al desarrollo de su servicio, basado en la norma ISO 50.0001: 2011.
2. Asumir el compromiso de mejora continua en nuestro ejercicio energético.

con motor diésel) respecto al año 2017. Concretamente, los autobuses con motor híbrido-diésel han recorrido un 47,5% más de kilómetros que en 2017.

Litros por cada 100 km recorridos

	2018	2017	% dif
Vehículos con motor diésel	60,34	59,88	0,8%
Vehículos híbridos diésel y eléctrico	52,44	52,55	-0,2%
Total consumo unitario de gasóleo	57,43	57,95	-0,9%

En cuanto a la flota propulsada con gas natural comprimido (GNC), el año 2018 ha tenido un consumo unitario medio de 66,55 kg por 100 km recorridos, lo que ha supuesto un incremento del 0,9% respecto al año anterior.

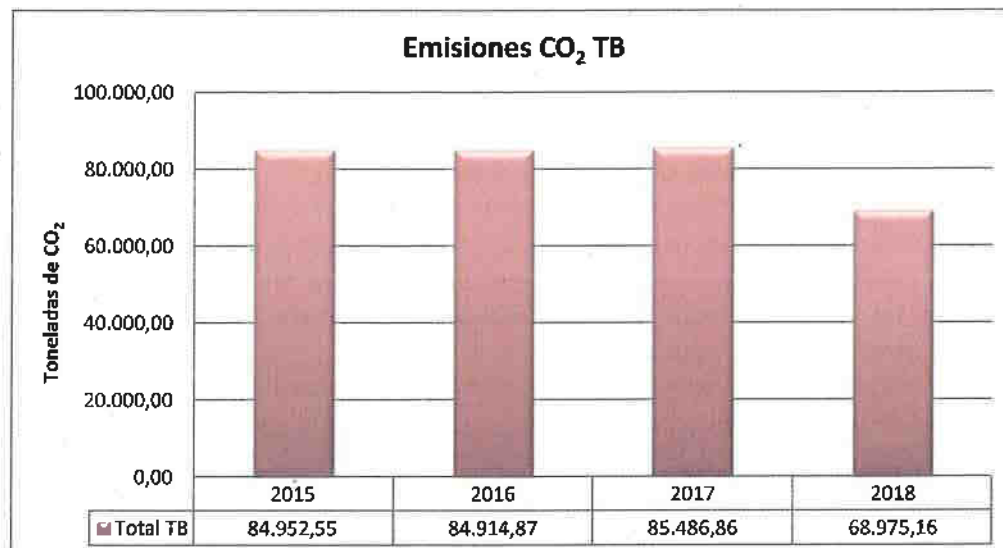
El resto de consumos energéticos de TB se recogen en el siguiente cuadro:

Consumos energético de TB:		
	unidad	Cantidad
Consumo de energía eléctrica	miles kWh	9.149,3
Gasóleo flota de autobuses:	miles litros	16.788,2
Gas natural edificios e instalaciones:	miles kWh	8.661,8
Gas natural flota de autobuses	Miles kg	11.242,8

Finalmente, el consumo de agua en las instalaciones de TB ha sido de 25.785 m³ en el año 2018.

7.3.5. Cambio climático

Desde enero de 2018 toda la electricidad en Alta Tensión que compra TMB es verde (procedente de fuentes no contaminantes y respetuosas con el medio ambiente). Asimismo, desde enero de 2016 toda la electricidad en baja tensión que compra TMB también es verde. Esto se traduce en una drástica reducción de las emisiones de CO₂. Las emisiones derivadas de los gases refrigerantes se han estimado tomándose como premisa que se mantienen los mismos consumos de estos gases que el año anterior.



TB dispone de un Sistema de Gestión Ambiental y Energético basado en las normas ISO 14001 e ISO 50001 implantado para los centros de Horta y Zona Franca 1. Estos Sistemas de Gestión ayudan a conseguir la mejora del desempeño ambiental y energético, el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, así como el logro de los objetivos ambientales y energéticos definidos. En los próximos años se implantará el Sistema de Gestión en el resto de centros de TB.

En el año 2016 se trabajó en la construcción e implantación del Cuadro de Mando ambiental de TMB. Tiene por objetivo poner a disposición de la empresa una herramienta que permita a los diferentes niveles de gestión y dirección de TMB realizar:

- El seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental y Energético.
- El seguimiento de los objetivos y planes de acción.

A través del Cuadro de Mando se puede realizar el seguimiento de la evolución de los consumos energéticos y de las emisiones de CO₂ generadas, entre muchos otros indicadores disponibles.

7.3.6. Protección de la biodiversidad

La actividad de TMB no afecta a ningún espacio natural protegido sino que se desarrolla en entorno urbano o zona industrial. Por tanto, la incidencia de TMB en la biodiversidad no es relevante.

7.4. Cuestiones Sociales y relativas al personal

7.4.1. Ocupación

▪ Contratación

En materia de contratación en el ámbito de la Dirección de Personas de Bus, y con motivo de poder atender las diferentes necesidades, tanto de oferta como la continuidad en la aplicación del Convenio Colectivo 2015-2019 en el ámbito de la Jubilación Parcial, se han formalizado 438 contratos durante todo el año, entre los que se encuentran:



- Jubilados parciales: Dados los cambios normativos producidos, que han retrasado el acceso a la jubilación parcial este año 2018 a los 61 años y 6 meses, se han realizado 55 jubilaciones parciales.
- Relevistas: Se han transformado en indefinidos 55 contratos de trabajo de empleados temporales (eventuales, o de obra y servicio).
- Incapacidades: Contratos realizados para reingresar al personal de la Empresa al que le ha sido reconocida una incapacidad permanente total para la profesión habitual. La asignación a los nuevos puestos de trabajo se realiza en función de la disponibilidad de vacantes, así como de la compatibilidad de las tareas con la incapacidad reconocida. Este año se han hecho 13 contrataciones.
- Temporales: Se ha prorrogado la vigencia de los contratos de los empleados/as, tanto de tiempo completo como de fin de semana, hasta que se puedan transformar en contratos de relevo para acceso a la jubilación parcial de otros de empleados/as que cumplan los requisitos legalmente establecidos para 2018.
- Temporales de nueva contratación: Durante este año se han realizado 210 nuevas contrataciones, tanto a tiempo parcial como de tiempo completo, de los cuales 28 han sido de operarios de material móvil y 182 de conductores.

▪ Selección y Promoción

Durante el año 2018 se han realizado un total de **13 procesos del ámbito del negocio de Bus y 26 de áreas Corporativas**.

Se ha realizado una selección externa para **operarios de mantenimiento de material móvil de autobús** en la que se presentaron 127 candidatos y se seleccionaron 22 para realizar un refuerzo temporal en verano en las diferentes cocheras.

Como **promoción interna** destaca el **proceso de Asistencia integral en ruta** con 4 personas promocionadas y el de agentes de centro con 5.

Con estos procesos de selección y promoción se han reforzado los diferentes servicios operativos ofrecidos, en tiempo y forma, y se han cubierto las posiciones en los talleres surgidas como consecuencia inmediata del incremento de oferta que ha habido.

Otros procesos realizados en el negocio de Bus durante el 2018, fruto de cobertura de jubilaciones y/ o nuevas necesidades, han sido los siguientes:

	Plazas ofertadas
agentes de centro	5
asistencia integral en ruta (interno)	1
asistencia integral en ruta (externo)	3
eléctrico automoción (externo)	2
electrónico automoción (externo)	1
inspector capacitador Centro de Diagnóstico de Inspección Predictiva (CDIP)	3
almacenista de Material Móvil	7
operarios mantenimiento Material Móvil bus	22
chapista	1

responsable de oficina centro de CON para el área operativa de bus	1
responsable de oficina de servicios de red y proyectos del centro de soporte a la red de bus	1
técnico/a oficina técnica proyectos mantenimiento	1
técnico/a polivalente	2
técnico/a responsable relaciones laborales y asesoría jurídica laboral bus	1

En cuanto a las **Áreas Corporativas**, se han realizado procesos en todas ellas. Dentro de la **Dirección Ejecutiva Económico Financiera**, se han cubierto vacantes tanto en los Servicios Financieros, Logística, Almacén, Compras, etc, sobre todo se han ofrecido posiciones de ámbito técnico administrativo y también algunas de responsables, como resultado de prejubilaciones de los titulares de los puestos. Algunas de estas posiciones administrativas han sido de carácter temporal y se han ofrecido en la bolsa de AAC (cobertura de bajas de maternidades, vacaciones, bajas por Incapacidades Temporales, etc).

En el Área corporativa de RRHH también se han realizado algunas incorporaciones; en la unidad de prevención de riesgos laborales se han cubierto 5 vacantes como Técnico/a Superior en PRL en un proceso externo al que se presentaron 162 candidatos.

Dentro de la Dirección Ejecutiva de Marketing también se han realizado procesos para las diferentes unidades, tanto de Clientes como de Comercial, y tanto para vacantes en oficinas como directamente en la atención al ciudadano; este servicio se ha reforzado con incorporaciones temporales y estructurales, para dar un mejor servicio al ciudadano a raíz de los nuevos títulos que se han comercializado.

Destacar también la cobertura de la posición del Responsable de comercialización de negocio no tarifario, por un lado y, por otro, el de Responsable de Puntos TMB, ambas posiciones de mando y gestión de equipos.

En el Área de Dirección Ejecutiva de innovación, Tecnología y Negocio Internacional se ha realizado un proceso de 3 técnicos/a de proyectos de tecnología (ámbitos diferentes: *ticketing*, tecnología de operación metro y tecnología de operación bus) de forma externa y temporal a la que se presentaron 55 candidatos, 1 técnico/a responsable de sistemas tecnológicos de operación bus y 1 de Operador del CST y un Supervisor de CST.

El Área de Asesoría Jurídica se ha reforzado con un técnico/a asesor jurídico-abogado/a.

Relación de plazas ofertadas en Áreas Corporativas:

	Plazas ofertadas
Administrativo de Contabilidad Financiera y Terceros	1
Administrativo de Seguimiento de Costes	1
Administrativo/a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	3
Administrativo/a Superior Contabilidad Proveedores	1



Administrativo/a Superior Logística de Ventas y Recaudación	3
Agente Centro de atención al ciudadano	1
Agente de Información y Atención Digital	5
Comprador/a	2
Coordinador de Proyectos de Accesibilidad y Corporativos	1
Coordinador/a nuevos proyectos Inform y Atención al Cliente (IAC)	1
Especialista Sistemas Digitales Voces y Datos	2
Gestor/a-Administrador/a WEB	1
Enfermero/a del Trabajo (EXTERNO)	2
Almacenero	1
Operador del CST	1
Operador de Información y Atención Digital	1
Project Manager Marketing Digital	2
Rbles. Exclusivas Publicitarias y Canales de Venta	1
Redactor/a Periodista Digital	1
Responsable Comercialización del Negocio No tarifario	1
Responsable Contabilidad a Terceros	1
Responsable de Información y Atención al Cliente	1
Responsable de Información y Atención Digital	1
Responsable Medio Ambiente	1
Responsable Oficina Técnica Direcc. Ejecutiva Marketing	1
Responsable Proyectos Transversales (EXTERNO)	1
Responsable Calidad	1
Responsable Unidad de Aprovisionam. de Recambios y Mat. de Consumo	1
Supervisor/a CST	1
Soporte Administrativo para la Unidad de Contabilidad	4
Soporte Técnico de Formación	1
Técnico Especialista Gestión Ambiental (INTERNA)	1
Técnico Especialista Gestión Ambiental (EXTERNA)	2
Técnico Especialista Gestión Calidad	1
Técnico Logístico Almacén y Calidad	2
Técnico Responsable Product Manager Transportes de Ocio (TEMPORAL)	1
Técnico Sup. Desarrollos SAP Módulo PPS (EXTERNO)	2

Técnico/a - Responsable Módulo RRHH de SAP - Sistemas de Inform.	3
Técnico/a Asesor Jurídico-Abogado/a	1
Técnico/a Centro de Servicios de Gestión Dirección de Personas (CSGDP)	1
Técnico/a de Proyectos	2
Técnico/a Proyectos de Tecnología (Ámbitos diferentes: Ticketing, Tecnología Oper. Metro y Tecn. Oper. BUS) EXTERNO	3
Técnico/a Especialista Nóminas (inicialmente Gestor/a Nóminas)	3
Técnico/a Responsable Sistemas Tecnológicos Operación BUS	1
Técnico/a Superior en Infraestr. de Redes (EXTERNO)	1
Técnico/a Superior en PRL (EXTERNO)	5
Técnico/a Soporte Cuadro de Servicios y Atención Digital	1
Técnico/ Soporte Quejas y Reclamaciones	1
Técnico/ Telecomunicaciones	2
Técnico/a-Responsable Módulos de Internet (INTERNO)	1
Técnico/a-Responsable Módulos Comercio Electrónico (EXTERNO)	1
Técnico/a-Responsables Sistemas Operación de Metro (INTERNO)	1

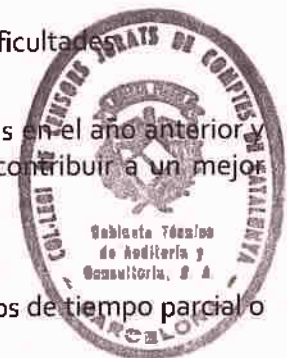
A lo largo de 2018 se han realizado los seguimientos y acompañamientos de las personas seleccionadas antes de cumplirse los periodos de prueba, los cuales son de gran relevancia, ya que sirven para:

- Valorar el grado de integración y satisfacción en el puesto de trabajo.
- Dar el apoyo necesario por parte de RRHH en caso de detección de dificultades.
- Cerrar el proceso de incorporación al nuevo puesto de manera global.

Se ha realizado también un grupo de acogida para las personas incorporadas en el año anterior y también se ha apoyado la selección de los estudiantes en prácticas para contribuir a un mejor ajuste dentro de los departamentos correspondientes.

En cuanto a las prestaciones para los empleados a tiempo completo y para los de tiempo parcial o temporales de TMB, hay que señalar:

- Seguro de vida: no se hace ningún tratamiento diferenciado entre los empleados a tiempo completo y los que tienen contrato a tiempo parcial o temporal.
- Asistencia sanitaria: el programa de asistencia sanitaria no excluye a los empleados contratados a tiempo parcial o completo.
- Cobertura por incapacidad e invalidez: En cuanto a los complementos salariales que hace la empresa de manera complementaria a las prestaciones de la Seguridad Social de incapacidad temporal, no hay diferencia entre empleados a tiempo completo y empleados a tiempo parcial o con contrato temporal. La cobertura por invalidez que se abona a los empleados que tienen reconocida por la Seguridad Social una invalidez permanente (total o absoluta), en TMB estas prestaciones las abonan los Planes de pensiones para aquellos



empleados que sean partícipes y no se hace ninguna diferenciación entre los partícipes a tiempo completo respecto a los que tienen contrato a tiempo parcial o temporal. Aquellos empleados de TB que no se encuentran adheridos al Plan de pensiones, disponen de coberturas por invalidez sin diferenciación del tipo de contrato.

- **Permiso parental:** En cuanto a días de permiso parental, no hay diferencia por tipo de contrato, pero la prestación por paternidad durante estos días, será mayor o menor en función del tipo de contrato.
- **Provisiones para Jubilación:** dado que la legislación estableció la obligatoriedad de externalizar los compromisos por pensiones, no hay provisiones para pensiones. En cuanto a las aportaciones de la empresa a los Planes de pensiones para la contingencia de jubilación, no se hace ningún tratamiento diferenciado entre los empleados a tiempo completo respecto a los que tienen contrato a tiempo parcial o temporal.

- ***Sistemas de Gestión Competencial, Proyectos e innovación***

A comienzos del año 2018 se ha cerrado el proceso de la Apreciación de la Actuación (AA) **de 2017 con 288 personas evaluadas de la Red de Bus y 15 de las Áreas Funcionales** (más 798 a la red de Metro que dan un total de **1.101 para el conjunto de TMB**). Respecto a la AA de 2018, 307 personas de la Red de Bus y 14 de las Áreas Funcionales hasta ahora se han evaluado, no habiéndose cerrado el proceso a la fecha de elaboración de este Informe de Gestión.

Durante el ejercicio se han asignado 11 perfiles competenciales. Se han impartido 2 sesiones formativas para nuevos evaluadores, con 6 asistentes de TB, y 3 sesiones formativas para nuevos evaluados, con 5 asistentes. Se ha realizado externamente una formación sobre "Entrevistas con colaboradores" para los Jefes de Grupo de Operación de Líneas (CGOL) consistente en 3 sesiones con 23 asistentes.

AÑO 2017	Femenino	Maculino	Total general
Agente de Atención al Cliente		1	1
Auxiliar Técnico		8	8
Coordinador Centro de Difusión e Información al usuario (CDIU)	1		1
Coordinador de Equipo		5	5
Coordinador Protección Seguridad	5	22	27
Esp. Sup. Energía Polivalente		12	12
Especialista mantenimiento		1	1
Especialista Sup. Puerta Cochera	1	138	139
Especialista Superior Energía		5	5
Especialista Superior SCTC	2	63	65
Grupo 1	1	2	3
Grupo 2		1	1
Grupo 3	3	5	8
Grupo A nivel 07		40	40
Grupo A nivel 08	1	85	86
Grupo A nivel 09	5	131	136
Grupo A nivel 10	1	29	30
Grupo A nivel 12		1	1
Jefe de líneas automáticas	1	7	8
Jefe de líneas convencionales	2	1	3
Mando Técnico Operativo	23	115	138
Oficial Superior Administrativo	1	1	2
Operador de emergencias	3	6	9
Operador de líneas automáticas		36	36
Responsable Operativo de Zona	6	17	23
Responsable Sección Mantenimiento	1	24	25
Responsable Turno de Gerencia		8	8
Responsable Turno Mantenimiento		46	46
Responsable Unidad Mantenimiento		20	20
Técnico Agregado B	3	1	4
Técnico Agregado D	1		1
Técnico Agregado F		1	1
Técnico Agregado G		4	4
Técnico Agregado H		6	6
Técnico Agregado I		2	2
Técnico Ayudante		2	2
Técnico Operación Líneas Automáticas	13	181	194
Total general	74	1.027	1.101



Se han implantado 5 mejoras durante el año:

1. Diseño y propuesta de cuarto "falso" objetivo para solicitar formación en los formularios de Mandos Intermedios y Técnicos (aprovechar la flexibilidad de los campos previstos por los objetivos de cada año para incluir nuevas funcionalidades del formulario sin incurrir en gastos de programación informática).
2. Neutralización de las Responsabilidades Básicas no ejercidas (polivalencia).
3. Formación para evaluadores expertos.
4. Sustitución de evaluadores a medio curso en evaluación continua.
5. *SharePoint* con lista de incidencias y solicitudes de las Apreciaciones de la Actuación.

Durante el año se ha asumido la función de enlace con el Área de Tecnología del Centro de Servicios de Gestión de Dirección de Personas, con la participación en 28 solicitudes en el registro FORJA de SAP HR, de las cuales se han generado 15. Igualmente se ha asumido la función de agente de innovación y se ha participado en las tareas correspondientes del Plan de innovación y en el proyecto de la Nueva Plataforma de innovación.

Finalmente, también se ha participado activamente en los siguientes proyectos, iniciativas y actividades:

- Análisis, diagnóstico y redefinición del Modelo objetivo de la Unidad de Formación de TMB.
- Herramienta integrada de seguimiento de las solicitudes de coberturas y los procesos de selección.
- Nuevo esquema de KPI (indicadores clave) del Servicio.
- Proceso de Acogida de nuevas incorporaciones.
- Prueba Piloto con Licencias de *Linked In* para reclutamiento y selección y *employer branding*.
- Prueba Piloto de la *App* de GenTMB.
- Revisión del Proceso de Formación de TMB.
- Revisión del Proceso de Selección de TMB.

▪ **Plantilla per sexes**

La plantilla activa de TB a 31 de diciembre estaba formada por 4.506 empleados/as de los cuales 4.127 eran de sexo masculino y 379 de sexo femenino. Dentro de esta cifra se incluyen 181 personas en régimen de jubilación parcial vinculada a un contrato de relevo. En el año 2018 la plantilla ha incrementado en 179 personas, la mayor parte de las mismas corresponde al colectivo de conductores/as por el aumento de oferta que ha habido en el servicio en 2018. El personal femenino aumentó un 8,9% y el masculino un 3,7%.

Plantilla Activa a 31 de diciembre por sexos:

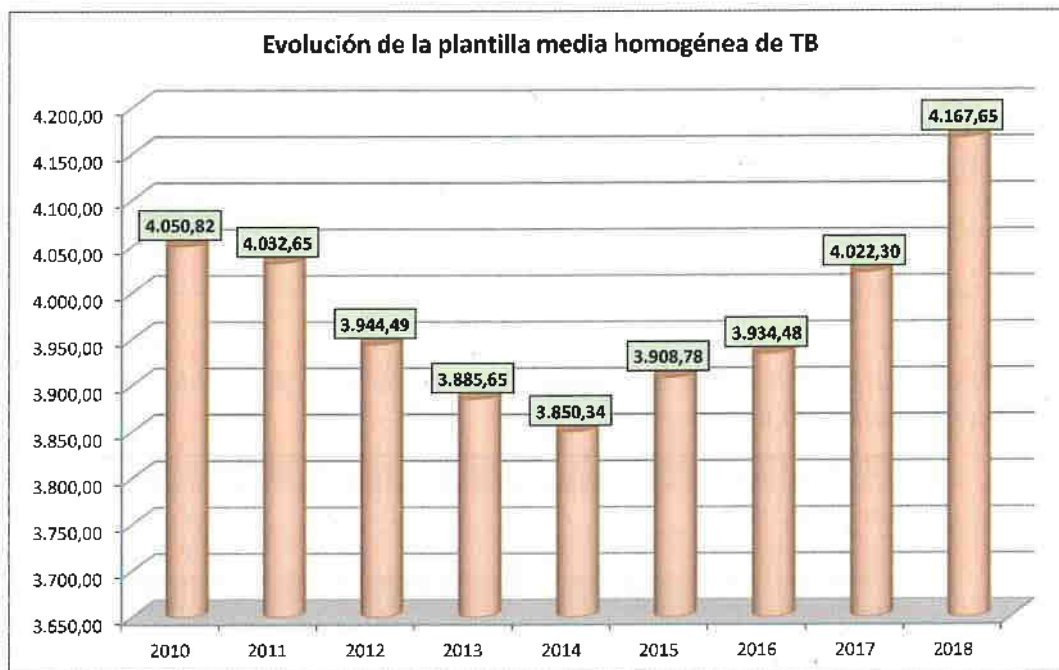
	2018	2017	Dif.	% Dif
Masculino	4.127	3.979	148	3,7%
Femenino	379	348	31	8,9%
Total TB	4.506	4.327	179	4,1%

En cuanto a la plantilla media homogénea (en términos de horas por empleado y año), en el año 2018 se ha situado en 4.167,7 personas, es decir, ha crecido en 145,4 efectivos (+3,6 %) respecto al año 2017.

Plantilla media homogénea per sexes:

	2018	2017	Dif.	% Dif
Masculino	3.828,96	3.709,87	119,09	3,2%
Femenino	338,70	312,43	26,27	8,4%
Total TB	4.167,65	4.022,30	145,36	3,6%

En el gráfico siguiente se recoge la evolución de la Plantilla media homogénea de TB de los 10 últimos ejercicios. Desde el año 2010 se fue reduciendo el número de efectivos, especialmente desde el año 2012 cuando se inició un Plan de racionalización. Esta tendencia cambió en 2015 en el que la plantilla fue aumentando a raíz de la aplicación de los sucesivos Planes de mejora de la oferta, el retorno del servicio en días festivos en las líneas de proximidad (año 2016), el Plan de proximidad, etc.



- **Plantilla activa a 31 de diciembre por edades**

La edad media de la plantilla a 31 de diciembre de 2018 se situó en 48,25 años. El 42,3% de la plantilla se sitúa en la franja que va de los 41 a 50 años (1.908 personas).

TB	2018	%
Menos de 31 años	119	2,6%
de 31 a 40 años	703	15,6%
de 41 a 50 años	1.908	42,3%
Más 50 años	1.776	39,4%
TOTAL TB	4.506	100,0%
Edad media (años)	48,25	



En el gráfico se puede ver el progresivo envejecimiento de la plantilla en los últimos 10 años en los que la edad media ha crecido en 4,8 años en todo el periodo.



Miembros del Consejo de Administración de Transports de Barcelona, S.A. por sexos y estructura de edades a 31 de diciembre de 2018:

	Masculino	Femenino	total
de 30 a 50 años	6	1	7
Más 50 años	8	0	8
Total personas	14	1	15

Miembros del Consejo Ejecutivo de TMB per sexos y estructura de edades a 31 de diciembre de 2018:

	Masculino	Femenino	total
de 41 a 50 años	1	2	3
Más 50 años	3	1	4
Total personas	4	3	7

La totalidad de estos directivos fueron contratados dentro de la comunidad local, concretamente en el ámbito de la Región Metropolitana de Barcelona.

▪ **Plantilla activa a 31 de diciembre por nacionalidades**

La gran mayoría de la plantilla, a 31 de diciembre de 2018, era de nacionalidad española, concretamente, 4.477 personas. Tan sólo 29 empleados/as habían nacido fuera del Estado, de los

cuales 12 eran de nacionalidad italiana, 2 de nacionalidad marroquí, 2 de peruana, 2 de portuguesa, 2 de francesa, 2 de rumana y 2 nacidos en Uruguay. Los 5 restantes eran de nacionalidad: cubana, holandesa, paquistaní, rusa y sueca.

Plantilla Activa a 31 de diciembre por nacionalidades:

	2018	2017	Dif.	% Dif
España	4.477	4.298	179	4,2%
Resto	29	29	0	0,0%
Total TB	4.506	4.327	179	4,1%

▪ *Plantilla por clasificación profesional*

En el siguiente cuadro se muestra la **plantilla activa a 31 de diciembre de 2018** agrupada según clasificación profesional, en que más del 84% de la plantilla correspondía al colectivo de conductores/as operarios/as y especialistas.

Plantilla Activa a 31 de diciembre por clasificación profesional:

	2018	%
Personal de oficinas	213	4,7%
Mandos	369	8,2%
Conductores/as, operarios/as y especialistas	3.796	84,2%
Directivo/as y responsables	128	2,8%
Total TB	4.506	100,0%



En términos de **Plantilla Media Homogénea** (en términos de horas por empleado y año), el incremento anual ha sido de 145,36 empleados, de los cuales 129,95 corresponde al grupo de Conductores/as, operarios/as y especialistas y 19,15 a Mandos. Por el contrario, la plantilla de Directivos/as y responsables descendió en 10,58 empleados.

	2018	2017	Dif.	% Dif
Personal de oficinas	192,06	185,22	6,84	3,7%
Mandos	351,70	332,55	19,15	5,8%
Conductores/as, operarios/as y especialistas	3.512,04	3.382,09	129,95	3,8%
Directivo/as y responsables	111,86	122,44	-10,58	-8,6%
Total TB	4.167,65	4.022,30	145,36	3,6%

▪ **Plantilla Activa a 31 de diciembre por modalidad de contrato de trabajo**

Casi el 85% de la plantilla activa a 31 de diciembre de 2018 tenía contrato indefinido, y dentro de estos, el 78,5% eran indefinidos a tiempo completo.

	2018	%
Indef. Tiempo Completo	3.539	78,5%
Indef. Tiempo Parcial	286	6,3%
Temporales T. Completo	180	4,0%
Temporales T. Parcial	501	11,1%
Total TB	4.506	100,0%

La Plantilla Activa a 31 de diciembre de 2018 desglosada por tipos de contrato y por sexo es la siguiente:

	Plantilla Activa a 31 diciembre 2018		
	Masculino	Femenino	Total
Indefinidos Tiempo Completo	3.247	292	3.539
Indefinidos Tiempo Parcial	267	19	286
Temporales Tiempo Completo	165	15	180
Temporales Tiempo Parcial	448	53	501
TOTAL TB	4.127	379	4.506

La Plantilla Activa a 31 de diciembre de 2018 desglosada por tipo de contrato y por grupos de edad es la siguiente:

	Plantilla activa a 31 de diciembre 2018				
	Indefinidos Tiempo Completo	Indefinidos Tiempo Parcial	Temporales Tiempo Completo	Temporales Tiempo Parcial	total
Menos de 31 años	39	0	36	44	119
de 31 a 40 años	482	21	73	127	703
de 41 a 50 años	1.593	134	56	125	1.908
Más 50 años	1.425	131	15	205	1776
TOTAL TB	3.539	286	180	501	4.506

Finalmente, la Plantilla activa a 31 de diciembre de 2018 desglosada por tipo de contrato y clasificación profesional es:

	Plantilla activa a 31 de diciembre 2018				
	Personal de oficinas	Mandos	Conductores/as, operarios/as y especialistas	Directivo/as y responsables	Total TB
Indefinidos Tiempo Completo	181	340	2.908	110	3.539
Indefinidos Tiempo Parcial	3	5	278	0	286
Temporales Tiempo Completo	5	1	174	0	180
Temporales Tiempo Parcial	24	23	436	18	501
TOTAL TB	213	369	3.796	128	4.506

▪ **Empleados con discapacidad**

A 31 de diciembre de 2018 había **153 empleados** con algún tipo de discapacidad.

▪ **Despidos**

En el año 2018 ha habido 2 despidos.

TB	2018
Hombres	1
Mujeres	1
Total TB	2

TB	2018
De 18 a 29 años	0
de 30 a 49 años	1
De 50 o más años	1
Total TB	2

El empleado masculino corresponde al grupo Bo6 (dentro de la agrupación 'Conductores/as, Operarios/as y Especialistas) y la empleada corresponde al grupo 3 (dentro de la agrupación de Directivos/as y Responsables).

▪ **Remuneraciones**

– *Por sexo:*

En cuanto a la remuneración media de la sociedad correspondiente al año 2018, desglosada por sexo, es la siguiente:

Por sexo:	Masculino	Femenino
Remuneración media (euros):		
Transports de Barcelona,S.A.	41.027	42.748



El colectivo femenino de TB ha percibido, en promedio, una retribución anual 1.721 euros superior respecto al colectivo masculino. Ello se explica básicamente porque la proporción de Mujeres Directivas y responsables de TB es mayor que la de hombres, concretamente, un 8,7% en el colectivo femenino y un 2,2% en el masculino y en el colectivo de Conductores/as, Operarios/as y Especialistas es mayor la proporción de hombres que de mujeres.

– *Por Edades:*

En cuanto a la retribución media por edades, el colectivo mayor de 50 años es el que ha percibido una mayor retribución media, seguido del colectivo que se encuentra en la franja de 41 a 50 años debido a que suelen ser los grupos con mayor antigüedad en la sociedad (se percibe un complemento por permanencia laboral efectiva en la empresa). Así, un 26% de la plantilla media homogénea tenía en 2018 una antigüedad en la empresa igual o mayor de 20 años y, dentro de ésta, el 70% tenían más de 50 años de edad.

Por Edades:	menos 31 años	de 31 a 40 años	de 41 a 50 años	más de 50 años
Remuneración media (euros):				
Transports de Barcelona,S.A.	22.486	31.478	38.214	50.281

– *Por Clasificación profesional:*

En cuanto a la retribución media por clasificación profesional, la mayor retribución se encuentra en la agrupación de Directivos/as y Responsables, seguido del Personal de oficinas y Mandos. Dentro de la agrupación Personal de oficinas se incluye también un colectivo de técnicos cualificados que hace incrementar la media retributiva del grupo. En el colectivo de Directivos/as y Responsables destaca que el 60% de los integrantes tienen una antigüedad igual o mayor a 20 años de permanencia en la empresa.

Por Clasificación Profesional (euros):	Conductores/as, Operarios/as y especialistas	Personal de oficinas	Mandos	Directivos/as y Responsables
Remuneración mitjana:				
Transports de Barcelona,SA	39.048	48.244	47.170	76.336

▪ **Brecha salarial**

La Unión Europea lleva adoptando medidas desde hace más de 50 años para defender el principio de igual remuneración por igual trabajo o trabajo de igual valor. El artículo 141 del Tratado de Roma ha servido de base para la adopción de varias leyes importantes de Europa referente a ello.

Según el estudio del Instituto de la Mujer "Diferencia y Discriminación Salarial" la diferencia salarial, también llamada brecha salarial o desigualdad salarial, se refiere a la brecha existente entre lo que cobran, de media, hombres y mujeres, es decir, la diferencia salarial se define como la distancia existente entre el salario masculino y el femenino.

A continuación se muestran los datos de Remuneraciones brutas medias anuales y la brecha salarial que existe entre hombres y mujeres. El cálculo de la brecha salarial es:

% Brecha Salarial = (Remuneración media hombres - Remuneración media mujeres) x 100 / (Remuneración media hombres).

Este indicador puede verse afectado por la antigüedad de los empleados en la sociedad en los diferentes grupos de clasificación profesional y entre géneros.

Por otra parte, señalar que las tablas salariales del Convenio Colectivo no hacen distinción de género.

– *Brecha salarial por Clasificación profesional:*

TB	Masculino	Femenino	Brecha Salarial
Personal de oficinas	48.937	47.097	3,8%
Mandos	47.192	46.436	1,6%
Conductores/as, Operarios/as y especialistas	39.180	37.143	5,2%
Directivos/as y Responsables (1)	77.118	74.116	3,9%
total sociedad	41.027	42.748	-4,2%

(1) Incluye a los miembros del Consejo Directivo

Este indicador puede verse afectado por la antigüedad de los empleados en la sociedad en los diferentes grupos de clasificación profesional y entre géneros. Las tablas salariales de los acuerdos laborales no hacen distinción de género.

La mayor brecha salarial por grupos profesionales se da en el de Conductores/as, Operarios/as y Especialistas (5,2%) y la menor en los Mandos (1,6%).

A nivel total de TB, la brecha salarial es negativa (-4,2%). Ello se debe a varios motivos:


- Mayor peso de la plantilla media homogénea de hombres que mujeres en el total de la sociedad: 91,9% de los hombres versus un 8,1% las mujeres.
- Además, dentro de los colectivo masculino, el 86% de la plantilla pertenece al grupo Conductores/as, Operarios/as y Especialistas (que tienen la retribución media más baja).
- Hay que tener presente que dentro del Colectivo de Mujeres, el personal Directivo y Responsables es el 8,7% de la plantilla femenina, mientras que en el de hombres representa el 2,2% de la plantilla masculina.

– *Brecha salarial de Consejeros y Directivos:*

En el **Consejo de Administración de la Sociedad**, no todos los consejeros perciben las dietas ya que algunos de ellos renuncian a las mismas.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AÑO 2018		
Transports de Barcelona	Masculino	Femenino
DIETAS	1.353	0
OTROS CONCEPTOS		

En cuanto a los miembros del **Consejo Directivo de TMB**, la brecha salarial es negativa (-16,1%) debido a los diferentes niveles de responsabilidad. Si no se tiene en cuenta el importe de la indemnización, disminuye la brecha salarial negativa al -10,8%.

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DE TMB AÑO 2018			
	Masculino	Femenino	Brecha Salarial
Retribución fija	102.750	-114.535	 <p>Gabinete Técnico de Auditoría y Consultoría, S.A.</p>
Retribución variable	6.243	7.145	
Indemnizaciones	0	6.000	
Pagos de sistemas de Previsión de ahorro a largo plazo	1.673	863	
Otras percepciones	1.730	1.960	
total retribución media	112.396	130.503	

– *Ratio de compensación anual:*

El ratio establece la relación del cociente entre el empleado con la remuneración más alta de la sociedad respecto a la media de retribución de la empresa. En el caso de TB para el año 2018 este ratio ha sido de 2,94.

– *Ratio de remuneración inicial estándar por sexo respecto al salario mínimo local:*

El ratio establece la relación del cociente entre la remuneración inicial estándar por sexo respecto al salario mínimo local. En el caso de TB se ha considerado la retribución de Conductor inicial respecto al salario mínimo interprofesional de 2018, obteniendo un ratio de 3,06 tanto para personal masculino como femenino.

▪ **Desconexión laboral**

En TMB la inmensa mayoría de colectivos trabaja por turnos, y su actividad está condicionada a la presencia física, por lo tanto, una vez finalizada la jornada están completamente "desconectados".

En ámbitos técnicos y administrativos predomina la jornada continuada, con flexibilidad en la entrada y la salida, por lo que la "desconexión" también está garantizada por esta vía.

Prácticamente nadie en estos colectivos dispone de móviles de empresa ni requiere conectarse al trabajo desde sus domicilios. Este "acceso" al PC, por otra parte, está muy limitado y precisa de la autorización expresa del Director del Área.

En ámbitos de mayores responsabilidades, y según el nivel de la misma, y a pesar de la posible flexibilidad horaria, sí se dispone de teléfono móvil para poder atender urgencias, aunque queda a criterio de cada profesional el dar más o menos cabida a la "desconexión". En ningún caso existen obligaciones establecidas más allá del horario y calendario laboral de cada uno.

Sólo están obligadas a "no desconectar" las personas que están de guardia (de fin de semana o de semana entera), según la actividad que desarrollan. Esta situación está expresamente regulada y se retribuye expresamente.

7.4.2. Organización del trabajo

• **ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DEL NEGOCIO DE BUS**

▪ **Absentismo**

Se ha continuado trabajando con los protocolos establecidos para hacer seguimiento de aquellos casos de posible abuso o fraude. Las principales acciones realizadas han sido, entre otras, el seguimiento individualizado para velar por el buen uso de la baja por incapacidad temporal, y el refuerzo del sistema de gestión de la incapacidad temporal en conjunción con la Unidad de Salud Laboral. Este sistema agiliza y optimiza la visita del médico al paciente a su domicilio para poder valorar la causa de la baja. En este proceso participan activamente las direcciones de los CON.

Las horas de absentismo por enfermedad y accidente de TB del año 2018 han sido:

	AÑO 2018		
	Enfermedad	Accidente	Suma
Transports de Barcelona	793.065	70.713	863.778

El 92% de las horas han sido por enfermedad y el 8% restante por accidente.

▪ **Sistemas de información**

Durante este año desde Personal se ha participado junto con las Oficinas de los CON, Coordinación de proyectos y el Área de Tecnología, en el proyecto de implantación de PPS (Planificación y prestaciones del Servicio), nueva herramienta para confeccionar el cuadro de servicios de Bus, participando en las diferentes fases del proyecto realizadas durante este año como han sido:

- Completar la distribución por Grupo Operativo de Líneas (GOL) de empleados en el organigrama.
- Adaptación de tandas de vacaciones en los periodos de disfrute.
- Talleres: revisión de criterios de aplicación en cuadros diarios.
- Fase test: confección de cuadros diarios.
- Test 1: planificación de la plantilla.
- Test 2: resto de funcionalidades de la herramienta.

- Validación: Envío de actividad y evaluación de tiempo.
- Trabajo en paralelo en el CON de Zona Franca en ambos sistemas Hastus y PPS.
- Implantación en Productivo de la herramienta PPS en el CON de Zona Franca.

▪ **Otras actuaciones destacables**

En la campaña de este año se han entregado 4.578 lotes de Navidad sin ninguna incidencia remarcable.

En cuanto a la gestión de Pases de transporte a los empleados, la acción más importante a destacar del Departamento de Pases durante este año ha sido la renovación de 7.378 pases tanto por renovación como por cambios por deterioro.

En el ámbito de vestuario, se ha hecho la entrega de la equipación a todos aquellos colectivos del ámbito de Material Móvil y conductores. Además de la gestión de todo el vestuario de las nuevas incorporaciones de nuevos conductores y operarios para las campañas de verano, planes de mejora o estructural.

– **ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LOS RECURSOS HUMANOS CORPORATIVOS**

Desde el ámbito de la Unidad de Análisis Organizativa, Funcional y Retributiva se detallan las diversas actuaciones del año 2018:

– **Comités de Clasificación de puestos de trabajo en el ámbito de convenio de TB**

El resultado de la actividad de este año vinculada a la revisión de puestos de trabajo del ámbito de dentro de convenio de TB, ha comportado no tener que acabar llevando al Comité de Valoración de puestos de trabajo de este ámbito (para su validación y aprobación final) ninguna de las diversas solicitudes recibidas.

Aún así, se han atendido un total de 6 peticiones de revisión individual y una colectiva con afectación a 39 personas. Se han realizado las actuaciones reglamentadas en el procedimiento establecido, y se ha acudido a realizar las entrevistas y peritajes in situ tanto con los solicitantes como con sus Jefaturas/Direcciones. En estas fases de recopilación de información directa y sobre el terreno, para realizar las comprobaciones pertinentes respecto a los argumentos inicialmente aportados, se ha invitado a participar de forma activa a todos los miembros de la representación de los trabajadores (RT) y de la dirección de la empresa (RD), que conforman e integran este comité de valoración. A estos mismos representantes se les ha invitado a participar conjuntamente con la Unidad e igualmente en las dos Inspecciones de trabajo que ha habido respecto a los demandas interpuestas en concepto de clasificación profesional en el ámbito de la Dirección de la Red de Bus.

– **Descripciones de puestos de trabajo**

Este año, al margen del asesoramiento técnico que se viene dando regular y habitualmente en esta temática en todas las Jefaturas y Direcciones que lo soliciten, ya sea en el entorno de una petición de revisión de la misma Jefatura/dirección, de alguno de los ocupantes, demanda judicial o cambio organizativo diverso, se ha establecido y logrado el objetivo de publicar en el portal de la Intranet una versión adaptada de todas y cada una de las más de 800 descripciones de puestos de trabajo activas y ocupadas que hay anualmente de media y que se van manteniendo en un entorno público y consultable para todos.

Del censo inicial de partida, se ha conseguido publicar un 98,67% de todas las descripciones de TMB antes mencionadas, distribuyéndose en un 98,83% de las descripciones de TB, y un 98,55% de las de Metro. Este hecho, permitirá la consulta fácil, rápida y directa de esta información, tanto a los actuales ocupantes y Jefaturas, como a los potenciales interesados/as que en un futuro accedan a alguno de estos puestos, mediante los procesos selectivos pertinentes establecidos.

– **Organigramas**

Tras la plena asunción de las funciones de mantenimiento y actualización de los organigramas que se publican en la Intranet a lo largo del último ejercicio, se ha continuado dando soporte, realizando su seguimiento y promoviendo tanto la actualización constante de los organigramas genéricos de cada Dirección Ejecutiva y de Red, como los organigramas de detalle de cada Unidad. Estos son una pieza clave y fundamental para ubicar cada puesto de trabajo en la estructura organizativa de TMB, y ayuda a entender la relevancia e impacto organizativo de cada uno de estos puestos en el seno de la compañía.

▪ **Asesoría y consultoría**

Se ha prestado apoyo y acompañamiento técnico, tanto a las Jefaturas/Direcciones como a los ocupantes, en todos aquellos cambios organizativos o ajustes funcionales que ha habido a lo largo del año y que han repercutido de alguna manera en los contenidos funcionales y/o organizativos de las descripciones de los puestos de trabajo o dependencias y asignaciones orgánicas (ya sea de personal Operario y Mando, como de Técnicos y Directivos).

Cambios organizativos, de mayor o menor alcance, ha habido en la práctica totalidad de las Direcciones de Red y Direcciones Ejecutivas; los más relevantes y de mayor alcance se han dado este año en el ámbito de la Dirección de Buen Gobierno, con la creación de esta dirección, así como en la Dirección de la Red de Metro con la segunda fase de los cambios organizativos del Área de Operaciones, que ha afectado a un volumen muy relevante de personas y a un número importante de puestos de trabajo clave.

▪ **Medidas de conciliación familiar**

La empresa tiene implantadas las medidas de conciliación familiar siguientes:

- Posibilidad de reducir la jornada por cuidado de hijos menores de 12 años, concretando el horario en un turno diferente al que se tiene asignado formalmente (para algunos colectivos).
- Posibilidad de reducir la jornada compactando la reducción en días enteros (para algunos colectivos).
- Posibilidad de modificar reducciones de jornada según necesidades escolares.
- Concesión de reducción de jornada a ambos progenitores, si lo solicitan, aunque estén trabajando en la misma empresa.
- Mejora significativa de muchos de los permisos recogidos en el Estatuto de los Trabajadores.
- Garantía de reserva del puesto de trabajo, antigüedad y condiciones contractuales, durante toda la vigencia de la excedencia maternal/paternal.
- Posibilidad de disfrute de la paternidad de forma fraccionada (a tiempo parcial).
- Jornada continuada para el colectivo de oficinas, con flexibilidad horaria.
- Posibilidad de disfrute, por horas, del exceso anual de jornada, a efectos de necesidades personales (para algunos colectivos).
- Posibilidad de cambios de fiesta o descanso entre compañeros o bien respecto de uno mismo.
- Vacaciones garantizadas en periodo estival en la mayor parte de plantilla estructural.

7-4-3. Salud y seguridad

▪ *Salud, Seguridad y Bienestar Laboral*

Con la voluntad de contribuir a la mejora de la productividad con una gestión óptima y eficiente del personal, se ha seguido desarrollando el conjunto de actividades previstas dentro de las diferentes políticas definidas en este ámbito, entre las que destacan las siguientes:

– *Prevención de lesiones por accidente de trabajo y enfermedades profesionales*

La misión del servicio de prevención es contribuir al diseño del sistema de gestión de la seguridad y salud en la empresa y dar la asistencia técnica necesaria a toda la organización para conseguir la eliminación o control efectivo de los riesgos laborales. Este año han continuado las actividades previstas para el desarrollo de las líneas estratégicas contempladas en el Plan Director de PRL 2016-21. En la Tabla siguiente se relacionan las más significativas llevadas a cabo durante este año:



Actividades planificadas del servicio de prevención:

DATOS INFORME DE GESTIÓN SERVICIO PRL 2018	TOTAL ACTIVIDADES SERVICIO PRL		
	TB	FMB	PSM
INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO			
Ordinarias	397		
Especializadas	6		
VIGILANCIA DE LA SALUD INDIVIDUAL			
Reconocimientos médicos planificados	2443		
Reconocimientos médicos NO planificados	454		
<i>El porcentaje de consecución de la VS planificada en TB ha sido del 75,8%</i>			
COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD			
Reuniones ordinarias	10	11	3
Reuniones extraordinarias	11	6	3
Reuniones monográficas de seguimiento temas en curso	1	22	0
Visitas conjuntas a centros de trabajo/instalaciones	8	5	1
Escritos DDP recibidos y tramitados	6	170	0
Formularios de riesgo percibido recibidos y tramitados	17	137	0
EVALUACIONES DE RIESGOS LABORALES			
Seguridad. Evaluación de riesgos de NUEVOS empleos	0	2	0
Seguridad. REVISIÓN Evaluación de riesgos de los puestos de trabajo	18	34	0
Seguridad. Evaluación de riesgos estructurales NUEVOS centros de trabajo	1	31	0
Seguridad. REVISIÓN Evaluación de riesgos estructurales de centros de trabajo	3	14	0
Seguridad. Inspección de seguridad del centro	9	21	0
Seguridad. documento ATEX	0	10	0
Seguridad. Evaluación de Riesgos específicos de ACTIVIDADES CRÍTICAS	8	19	0
Higiene. Exposición al RUIDO	9	12	0
Higiene. Iluminación	9	20	0
Higiene. Estrés térmico WBGT	0	3	0
Higiene. Contaminantes químicos (PQ's, metales, humos, gases)	0	4	0
Higiene. Contaminantes biológicos	0	0	0
Higiene. Amianto	1	119	0
Higiene. Exposición a VIBRACIONES	0	4	0
Higiene. CEM, carga electrostática y radiaciones	4	5	0
Higiene. Lipodistrofia (Protocolo GENCAT)	3	2	0
Ergonomía. Utilización PVDs	4	4	0
Ergonomía. Condiciones ambientales (ventilación, Tº, % Hr)	9	26	0
Ergonomía. Manipulación manual de cargas	0	3	0
Ergonomía. Carga física, esfuerzos, postural.	1	1	0
Ergonomía. Carga mental.	0	0	0
Ergonomía. Movimientos repetitivos.	0	0	0
Estudios Psicosociales: AR Psicosociales colectivo conductores de línea (3175 pers)	1		
PLAN DE EMERGENCIA Y AUTOPROTECCIÓN			
Redacción de NUEVOS documentos PAU/Dosieres de emergencia	0	0	0
ACTUALIZACIÓN documentos PAU/Dosieres de emergencia	4	3	0
Actividades para implantación PAU (equipos intervención, formación, etc.)	16	22	0
Simulacros de emergencia	5	4	0

ACTIVIDADES PLANIFICADAS SERVICIO PRL 2018	TB	FMB	PSM
GESTIÓN DOCUMENTAL COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES			
Total de empresas gestionadas en 2018	1167	1167	-
Total de empresas activas en el sistema	1167	1167	-
Total de incidencias	530	530	-
Asignación de nivel de riesgo según tipo pedido			-
Inicio de actividades externas (fichas por información C.E.)	-	135	-
Reuniones CAE con Concesionarias L9-10	-	2	-
Participación en otras reuniones CAE	5	29	2
Gestión de trabajos y actividades en nuevas infraestructuras o centros	3	4	0
OTROS			
Formación inicial (nuevos ingresos, promociones, estudiantes)	27	46	0
Mantenimiento certificación máquinas y equipos de trabajo RD 1215/97	382	381	-
Visitas ADR (+ informes)	8	2	-
Apoyo durante expedientes de actuaciones de Inspección de Trabajo	7	37	-
Investigaciones especializadas de accidentes o incidentes	4	96	0
Redacción actualización de procedimientos e instrucciones	3	3	0
Reuniones grupos de interlocutores PRL	14	29	0

Más allá de la actividad ordinaria, también se han llevado a cabo otras actividades no planificadas que se recogen en la Tabla siguiente:

ACTIVIDADES MÁS DESTACABLES: (no planificadas)	
TMB	Incorporación de seis personas para realizar funciones de nivel superior de PRL.
TMB	Inicio del proceso de implantación del sistema de información PREVENWEB.
TMB	Edición del documento "MAPA de situación en PRL" para facilitar la vigilancia y control de los riesgos laborales.
TMB	Actualización de la matriz de funciones (puestos de trabajo, evaluaciones de riesgos y formación PRL).
TMB	Propuesta de nuevo modelo de gestión de los Planes de Autoprotección de los centros de trabajo.
TMB	Actualización del catálogo de equipos de protección individual (EPI).
TMB	Actualización del catálogo de formación PRL.
TMB	Propuesta de nuevo modelo de gestión de la formación PRL.
TMB	Diseño de la estructura del manual de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSOT).
TB	Prueba piloto para la implantación del nuevo modelo de gestión de la Formación en materia de PRL: Asistencia Integral en Ruta de TB.
TB	Formación en gestión y responsabilidades de PRL a la estructura directiva y responsables de TB.
TB	Campaña comunicación preventiva mediante <i>WhatsApp</i> dirigida al personal de conducción de bus: edición de un audiovisual en el marco del Comité de Seguridad y Salud, con el objetivo de contribuir a mejorar las capacidades del personal de conducción con el fin de prevenir las agresiones de personas externas durante la realización del servicio, así como recordar el



	procedimiento existente para activar las ayudas necesarias. También está previsto que forme parte del material didáctico que se entregue a la formación CAP.
TB	Procedimiento de Primeros auxilios psicológicos para la atención a conductores implicados en atropellos con resultado de heridos graves o fallecimientos.
TB	Inicio del proyecto para la instalación de máquinas expendedoras de Equipos de Protección Individual (EPI)

– **Asistencia sanitaria y social**

Dentro de este ámbito, los datos más relevantes del ejercicio se resumen a continuación:

AÑO 2018	
Accidentes de trabajo:	
<i>Lesiones sin baja por accidentes de trabajo:</i>	93
<i>Lesiones con baja por accidentes de trabajo:</i>	374
<i>de las cuales el 97,9% son leves</i>	
Enfermedades profesionales:	
<i>No se ha notificado ninguna enfermedad profesional</i>	
Asistencia sanitaria por contingencias laborales:	
<i>Visitas realizadas</i>	1.859
<i>Número de pruebas diagnósticas</i>	272
<i>Interconsultas con médicos especialistas</i>	303
<i>Número de intervenciones quirúrgicas</i>	21
<i>Número de sesiones de rehabilitación</i>	2.465
Asistencia sanitaria por contingencia común:	
<i>Visitas médicas realizadas</i>	5.197
<i>Número de pruebas diagnósticas</i>	3
<i>Interconsultas con médicos especialistas</i>	29
<i>Número de intervenciones quirúrgicas</i>	0
<i>Número de tratamientos de rehabilitación</i>	13
Programa de pérdida de peso	32
Programa para dejar de fumar	7
Trabajo social:	
<i>Atención personalizada</i>	485
<i>Programa de atención a trastornos de dependencia</i>	15
<i>Seguimiento de años anteriores</i>	102
<i>Nuevos expedientes de intervención continuada</i>	48
Fondo de asistencia social (FAS):	
<i>Reuniones ordinarias:</i>	11
<i>Nuevas solicitudes de ayuda económica atendidas:</i>	55
<i>Personas beneficiarias a 31 de diciembre:</i>	87

- **Indicadores De accidentabilidad:**

- **Tasa de Incidencia:** Es el número de nuevas incapacidades temporales por contingencias laborales en un periodo respecto del número de trabajadores activos en el mismo periodo, multiplicado por mil. Incluye las Incapacidades temporales notificadas por Accidente de Trabajo con baja, tanto en jornada como los "in itinere" y las enfermedades profesionales. Es una medida de frecuencia y significa el número de nuevas bajas (incidentes) ocurridas en un determinado periodo de tiempo, por cada mil trabajadores. **En el año 2018 la Tasa de Incidencia de TB ha sido de 89,6 incapacitados/1.000 empleados.**
- **Tasa de Gravedad:** corresponde a las horas de trabajo perdidas por Incapacidad Temporal por contingencias laborales (accidentes con baja en jornada, "in itinere" y enfermedades profesionales), respecto de las horas teóricas a trabajar en el mismo periodo, por ciento. Por lo tanto, mide el impacto de las bajas sobre el total del tiempo de trabajo. **En el año 2018 la Tasa de Gravedad de TB ha sido del 1,01 por ciento.**
- **Tasa de Frecuencia:** número de accidentes de trabajo, con baja o sin baja, ocurridos en un periodo respecto de las horas trabajadas en el mismo periodo, por millón. Incluye los accidentes "in itinere". Indica el número de accidentes de trabajo por cada millón de horas trabajadas. **En el año 2018 la Tasa de Frecuencia ha sido de 72,09 accidentes por millón de horas trabajadas.**

- **Bienestar laboral**

En cuanto a Sistemas de participación, a lo largo del año se han continuado desarrollando diversas acciones entre las que destacan:

- *Desarrollo del Trabajo: "Estrategia de mejora del mantenimiento de los sistemas embarcados en la flota de autobuses de TB".*
- Constitución de 25 grupos de trabajo con una participación de 79 personas.

Respecto a las políticas de integración:

- Actos de vinculación a la empresa (bodas de plata y oro) con 163 participantes.
- Diversas actividades deportivas, sociales y culturales:
 - Grupo atlético de TMB (37 personas)
 - Grupo de Tai-chi de TMB (7 personas)
 - Grupo de Fotografía de TMB (8 personas)
 - Coral de TMB (6 personas)
 - Grupo excursionista de TMB: Excursión a Núria (19 participantes).



- **Promoción de la salud y prevención de enfermedades comunes**

Se han seguido desarrollando el conjunto de actividades previstas en los programas siguientes:

- Prevención de enfermedades mentales (26 participantes).
- Prevención del riesgo cardiovascular (1.750 participantes).
- Prevención del cáncer de colon (350 participantes).
- Prevención del cáncer de próstata (1.006 participantes).
- Vacunación antigripal (294 participantes).
- Vacunación del tétanos y difteria (6 participantes).

Coincidiendo con el Día internacional de la salud y la seguridad en el trabajo, se realizaron exposiciones itinerantes con material cedido por la Asociación española contra el cáncer (AECC) en diferentes centros de trabajo, para sensibilizar a los trabajadores sobre la prevención del cáncer de colon, de piel y por el hábito del tabaquismo.

Se continúa con la actividad de difusión de consejos de promoción de la salud en colaboración con el Colegio de enfermeras y enfermeros de Barcelona (COIB) y otras entidades mediante la intranet, los cuales han acumulado cerca de 15.000 visualizaciones.

Se mantiene el acuerdo con una entidad deportiva importante (DIR) para promover el deporte entre los trabajadores y trabajadoras, con unas condiciones especiales.

Se han realizado las presentaciones en congresos y jornadas siguientes en representación de la empresa:

1. Curso de evaluación de riesgos psicosociales INSHT. Experiencia práctica.
2. Implementación del programa para empresas: En el trabajo alcohol y drogas cero-cero.
3. XXVIII Día de la Asociación Catalana de Salud Laboral: "Modelo de aptitud laboral en trastornos músculo esqueléticos".

7.4.4. Relaciones sociales

▪ Negociación colectiva. Comisiones de trabajo.

Durante el año 2018 se ha llevado a cabo la actividad negociadora con el Comité de Empresa, mediante las diferentes Comisiones de Trabajo (Paritaria, Permanente, Explotación, Material Móvil y Talleres, Administración, etc).

Se han alcanzado acuerdos con la representación de los trabajadores de la Comisión Paritaria en materia de seguimiento, desarrollo y aplicación del Convenio Colectivo 2015 a 2019. En la interpretación del artículo 28.5 (enfermedad grave, accidente u hospitalización de familiar), hay que entender los días de permiso retribuido como días laborables, y se pueden disfrutar, a solicitud del interesado, dentro de los diez días siguientes al hecho causante, siempre que persista. En el resto de apartados del art. 28, se iniciará el permiso siempre en día laborable.

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

1. Aprobación de los calendarios laborales aplicables al 2018 de la totalidad de los colectivos adscritos a estas comisiones de trabajo.
2. Acuerdos referidos a las tandas de vacaciones para los diferentes colectivos de la empresa.
3. Acuerdo por el traslado de Centro Asistencial de Accidentes de Trabajo actual de Sagrera a la calle Ribes, 49 de Barcelona para mejorar la prestación de los servicios sanitarios a todo el personal de Transports de Barcelona, en especial las lesiones y enfermedades profesionales.
4. Respecto al Proyecto de Formación Dual, se ha realizado una prueba piloto y a lo largo del 2019 se pretende consolidar el Proyecto y expandirlo al resto de CONs.
5. Los uniformes para el personal de Material Móvil se entregarán en el primer trimestre de 2019.

Se ha compartido con la Representación de los Trabajadores el seguimiento de la quinta y última fase de la Nueva Red de Bus, con la puesta en servicio de ocho nuevas líneas de altas prestaciones. Las modificaciones de la oferta conllevan cambios de líneas entre CONs y la incorporación de un

volumen de conductores que comportará un equilibrado de plantilla y, al mismo tiempo, se acordó retrasar la fecha de escogida general para después de la implantación de la Fase 5.2 de la Nueva Red para tener tiempo de ajustar los horarios de las nuevas líneas.

▪ **Conflictos colectivos destacados interpuestos contra Transports de Barcelona, S.A.**

- Conflicto colectivo interpuesto por el sindicato CCOO relativo al abono del plus de descanso diario (art. 21 del Convenio Colectivo) a los colectivos de Mando de Grupo Operativo de Línea (CGOL) y Responsable de Coordinación Operativa de Noche (RCON). La sentencia estimatoria del Juzgado Social 20 de Barcelona aún no es firme.
- Conflicto Colectivo interpuesto por el sindicato SIT referente al abono del plus festivo a la fiesta oficial no recuperable del 24/06/2017. Conciliado en sede judicial.
- Conflicto Colectivo interpuesto por el sindicato CGT reclamando el abono del plus de desplazamiento al personal que realiza o imparte el Curso de Aptitud Profesional (CAP).

▪ **Conflictividad laboral**

El 8 de marzo algunas Secciones Sindicales del Comité de Empresa se adscribieron a la huelga general impulsada por colectivos feministas.

En materia disciplinaria, el número de expedientes disciplinarios instruidos ha disminuido respecto al año anterior, si bien el número de hojas de aclaración se ha incrementado significativamente.

▪ **Sindicatos. Secciones sindicales**

En el año 2018 han tenido lugar elecciones para renovar la composición de los 29 miembros del Comité de Empresa de Transports de Barcelona. En el proceso no se han producido impugnaciones ni arbitrajes electorales. La composición resultante ha sido la siguiente:

	Técnicos y administrativos	Especialistas y no cualificados	Total delegados Comité de Empresa
ACAT	1	--	1
ACTUB	--	2	2
CCOO	1	4	5
CGT	0	7	7
SIT	1	5	6
UGT	2	6	8
	5	24	29



▪ **Asesoría Jurídico laboral.**

Las actividades desarrolladas en materia de preparación de actuaciones Administrativas y Judiciales, han sido las siguientes:

2018	TB
Demandas individuales	41
Conflictos Colectivos	13
Inspecciones de trabajo	23
Procesos de huelgas	2
Huelgas (días convocados)	2
Huelgas (días efectuados)	2

■ **Porcentaje de empleados fuera de convenio**

La plantilla de TB fuera de convenio era de 218 empleados a 31 de diciembre de 2018, lo que representaba el 4,8% de la totalidad de la plantilla de la sociedad.

	Cat. Profesional	Agrupación Categoría Profesional	Plantilla activa a 31 -XII-2018
Transports de Barcelona	Grupo 0	Directivos y responsables	2
Transports de Barcelona	Grupo 1	Directivos y responsables	8
Transports de Barcelona	Grupo 2	Directivos y responsables	31
Transports de Barcelona	Grupo 3	Directivos y responsables	87
Transports de Barcelona	Grupo 4	Personal oficinas	77
Transports de Barcelona	Grupo 5	Personal oficinas	13
		Total fuera de convenio	218

■ **Comunicación Interna**

En el año 2018 han tenido lugar las elecciones sindicales en Metro y en TB. Hasta la finalización del proceso, el servicio de Comunicación Interna ha apoyado todas las áreas implicadas.

El servicio de Comunicación Interna también ha desarrollado durante el año, en colaboración con el resto de departamentos afectados, una página web sobre las actuaciones que se están llevando a cabo para afrontar la problemática del amianto. Se ha creado la web <http://www.metroresponsamiant.cat/> como espacio informativo de referencia, interno/externo.

La acción de Responsabilidad Social Corporativa interna del "Elige tu causa 2018", ha sido "Muévete por la salud mental". Comunicación interna ha coliderado todos los procesos de elección, seguimiento, diseño, desarrollo y comunicación de toda la campaña.

El Club GenTMB, ha cerrado este año 2018 con la consolidación de una población de casi 4.500 miembros activos, y con la firma de 6 convenios de colaboración (retribuidos económicamente) con varias empresas. El club, que tiene por objetivo el fomento del orgullo de pertenencia de los trabajadores de TMB, ha permitido un ahorro de 44.402 euros mediante los cupones de descuento y las compras *online*.

En el año 2018 se ha planificado la remodelación de la página del Club GenTMB con el fin de hacerla más intuitiva, más cercana y aumentar las prestaciones (*car sharing*, tablón de anuncios, etc). En el primer trimestre del 2019 se implementarán las novedades.

Destaca la puesta en marcha de **GenTMBapp**, una aplicación dirigida a los trabajadores, a través de la cual podrán informarse de la actualidad de la compañía y, al mismo tiempo, gestionar aspectos relacionados con su puesto (turnos, vacaciones, etc) y de ámbito personal (nómina, datos

personales). En el primer mes de entrada en funcionamiento de *GenTMBapp*, casi el 50% de la plantilla de TMB ya se lo ha descargado y está operando.

La información corporativa se comunica a toda la organización mediante el servicio de Información corporativa, tanto la publicación de avisos oficiales como otros aspectos fundamentales: las informaciones de las reuniones de convenios de ambas empresas, las elecciones sindicales, las campañas solidarias, etc. En todos los casos se establecen los mecanismos idóneos para realizar la comunicación rápida y extensiva a todos los trabajadores/as.

- Publicación de los avisos oficiales, envío a todo el personal afectado y distribución para colgarlos en los espacios habilitados en los centros. Este año ha habido un fuerte incremento de las comunicaciones oficiales de la empresa respecto al 2017: 146 avisos de TB y 205 avisos de Metro.
- Avisos no oficiales: 68 avisos para selecciones externas y de personal de la bolsa de personal.

En cuanto a las Publicaciones:

- GenTMB: Se ha trabajado en la búsqueda de temas con las áreas operativas y la definición de calendario, redacción y publicación de las propuestas desarrolladas. Búsqueda de recursos gráficos y audiovisuales y edición de los contenidos. Continúa la colaboración con los consejos de la enfermera virtual. Se han redactado y publicado 160 artículos de temas directamente relacionados con la empresa y los trabajadores. Ha continuado la difusión de los artículos de salud elaborados por el Servicio de Prevención de TMB en colaboración con el Colegio Oficial de Enfermeras y Enfermeros de Barcelona, y se ha iniciado una nueva serie de artículos sobre seguridad informática.
- Canal TMB: Se ha trabajado en la definición de contenidos, redacción, corrección y publicación en este Canal (53 programaciones semanales). Se ha realizado el seguimiento de las incidencias del Canal junto con el departamento de Centro de Soporte Tecnológico (CST).
- Buzones de correo: desde el servicio de Comunicación Interna también se gestionan y se da respuesta a diferentes buzones corporativos.
- Club GenTMB: Durante el año el Club GenTMB ha llegado casi a los 4.500 miembros. En total han habido 18.295 interacciones de trabajadores que se han identificado interesados en algunas de las ofertas del club. Se ha mantenido el contacto con las empresas interesadas en anunciarse, y se han firmado nuevamente convenios de colaboración (a través de la Fundación TMB) con el club que ofrece publicidad a cambio de una aportación económica o de intercambio de servicios. Todo ello se orienta a aumentar los miembros del club y fidelizar a los existentes.
- Campañas de comunicación y difusión: dentro de las mismas se incluyen las campañas de participación (información de actividades); las campañas solidarias (fiesta de los Conductores Solidarios de Cataluña) y las campañas sobre la salud (donación de sangre, consejos de salud, etc).

7.4.5. Formación

- **Desarrollo personal.**

La tarea de la Unidad de Desarrollo en esta materia se ha focalizado principalmente en:



- Plan de Formación: En colaboración con el Departamento de Formación, se ha coordinado el proceso de elaboración de la actualización del Plan de Formación bianual 2017/2018, con todas aquellas necesidades detectadas para el 2018.
- Las acciones formativas más destacadas durante el año 2018, por volumen, por innovación o relevancia, han sido entre otras, las siguientes: Curso de Aptitud Profesional (CAP), Jornadas de participación de línea, Conducción de vehículos eléctricos e híbridos, Conducción de autobuses de GNC, Nuevos conductores, Liderazgo, Trabajo en equipo y Comunicación.
- Se ha planificado y realizado la formación para la incorporación de 182 nuevos conductores y 28 operarios (estructurales o refuerzo de verano) de material móvil.
- Actualización del Manual de Conductores/as: Durante este año se ha elaborado un nuevo Manual en el que se han integrado todas las informaciones destacables de las diferentes áreas y departamentos de la empresa.
- Permisos Individuales de Formación (PIF): Se han tramitado 6 peticiones de Permisos Individuales de Formación.

- Formación: Curso de Aptitud Profesional (CAP)

En 2018 se ha proseguido con la sesión "relaciones interpersonales" dentro del programa CAP dirigido a todo el colectivo de conductores de Transports de Barcelona, que han de renovar la certificación. El objetivo es apoyar en la manera de mejorar las habilidades que se disponen para gestionar estas situaciones en el día a día. La misión del Departamento consiste principalmente en apoyar al equipo de formadores, asesorándoles en las sesiones CAP. Todo ello continuará en 2019. A raíz de una formación externa en 2017, reflexionar sobre las competencias del formador como agente de cambio eficaz, se ha realizado la sesión de seguimiento prevista en marzo.

- Proyecto "Juego interior" para conductores

Con el proyecto realizado en el año 2017 se pretendía mejorar la conciencia del poder personal y aprender a obtener una experiencia satisfactoria para los conductores de bus durante el trabajo, con independencia de las circunstancias del día a día. Para la empresa, ello redundará en una mejora de la implicación personal y de su rendimiento, así como una reducción del estrés y otros riesgos psicosociales de este colectivo, y una mejora de sus indicadores de absentismo y el índice de satisfacción de los clientes.

En el primer trimestre de 2018, con una visión en perspectiva, se valoró la implementación del programa al resto de cocheras que, finalmente, no se ha aplicado en este último año.

- Detección de necesidades formativas competenciales para el plan de formación 2018

Desde la Unidad se ha aportado y propuesto el asesoramiento en la detección de necesidades formativas para elaborar el plan de formación 2018, participando, conjuntamente con la Unidad de Formación y los diferentes *partners*, en la detección e investigación en soluciones para dotar de herramientas en habilidades competenciales personales.

A raíz de la detección de necesidades para elaborar el plan de formación 2018, **41 personas del entorno corporativo** han asistido a formaciones externas con temas como liderazgo estratégico, inteligencia emocional, cohesión de equipos o técnicas de negociación, con sus acompañamientos posteriores.

- **Actividad formativa**

Como se puede ver en el cuadro, durante el año 2018, en Transports de Barcelona, S.A. se ha desarrollado el Plan de Formación de manera similar a años anteriores. Mayoritariamente han sido

acciones formativas dentro del Plan de Formación, que incluye tanto las formaciones de carácter técnico, como la transversal (idiomas, ofimática, habilidades y otras competencias de tipo transversal).

TB	2014	2015	2016	2017	2018	
Cursos (1)	477	611	602	769	743	(2)
Asistentes (3)	1.949	1.841	2.287	2.180	2.488	(4)
Participaciones (5)	3.492	3.915	4.212	5.064	4.993	(6)
Horas lectivas (7)	5.334	6.919	6.820	9.886	10.728	(10)
Horas asistente (8)	49.196	51.609	54.258	74.306	82.577	(9)
Ratios						
Participaciones/course	7,32	6,41	7,00	6,59	6,72	
Horas por empleado (11)	14,09	13,18	12,88	14,67	16,54	

A continuación se explica en las notas que se exponen:

- (1) Número de sesiones realizadas a lo largo del año. Por ejemplo, un curso se puede realizar 5 veces y por lo tanto son 5 cursos.
- (2) Hay sumados los cursos realizados en la Dirección de la Red de Bus más los cursos corporativos que han tenido al menos 1 participante de la DRBus.
- (3) Los asistentes son las personas que reciben formación teniendo presente que una persona que, por ejemplo, haya asistido a tres formaciones sólo se contabiliza como una vez.
- (4) Hay sumados los asistentes de DRBus más los que han realizado formaciones corporativas.
- (5) Las participaciones son las personas que reciben formación teniendo presente que una persona que, por ejemplo, haya asistido a tres formaciones se contabilizará como tres veces.
- (6) Están sumadas las participaciones de DRBus más las participaciones de Metro en formaciones corporativas.
- (7) Las horas lectivas son las horas de formador y se contabilizan por formaciones realizadas.
- (8) Horas asistente son las horas del curso multiplicadas por el número de personas asistentes.
- (9) Hay sumadas las horas de DRBus más las horas en formaciones corporativas.
- (10) Hay sumadas las horas lectivas de DRBus más las horas lectivas de formaciones corporativas en las que al menos ha participado un trabajador de Bus.
- (11) Resultado de dividir las horas asistente por el número de participaciones.

Lo más destacable de la actividad formativa durante el 2018, en cuanto a formación Técnica ha sido:

▪ **En la Dirección de la Red de Bus:**

- La Formación Continua del CAP, que supone una parte muy importante de la totalidad del plan de formación con respecto al volumen de horas/participante. Se realiza una continua mejora tanto a nivel de gestión como cualitativamente desde el punto de vista pedagógico. Se han realizado 39 cursos de "Formación Continua CAP" durante todo el año, entre enero y diciembre, con un total de 686 empleados/as formados (representa 24.010 horas/participante), con un máximo de 20 participantes por grupo. Todos los empleados/as que han realizado la formación CAP durante este año, han recibido su tarjeta en tiempo y forma (tanto los colectivos de conducción, como los otros colectivos). Como en todos los años, también se ha hecho un esfuerzo destacable para mejorar los conocimientos de los formadores CAP, incluyendo formación sobre "Nueva Red de Bus", "Sistema MobilEye", "Nuevos Autobuses Eléctricos", "Agente del Cambio Eficaz" y "Calidad y Accesibilidad".



- Durante el año 2018, y siguiendo el mismo modelo de años anteriores, han recibido formación de Nuevos Conductores un total de 177 candidatos, los cuales han acabado ingresando en la organización. Ello supone, entre la formación externa (35 horas), la interna (40 horas) y las dos jornadas dobladas (14 horas), un total de 15.753 horas.
- Como todos los años, se ha seguido trabajando con el modelo de Capacitaciones en Material Móvil, dado el buen resultado y el aprovechamiento que se hace.
- Se ha seguido trabajando en la implantación de nuevas tecnologías en los vehículos, con respecto a la hibridización, GNC y vehículos puramente eléctricos. En este sentido, destaca la presentación del nuevo modelo articulado eléctrico de Irizar (ize articulado), que ha llegado tanto a operarios de Material Móvil de los CONs implicados del Área Operativa, como a los técnicos del Área Técnica de Bus
- La formación de "Jornadas de Participación de Línea" ha llegado a unos 906 conductores, suponiendo 6.342 horas.
- En el ámbito de Material Móvil, cabe destacar entre otros, el esfuerzo realizado para formar 46 "Técnicos Autorizados Expertos en vehículos eléctricos e híbridos" de diferentes modelos, a fin de posibilitar su acreditación como Trabajadores Calificados por parte de las Direcciones de los cuatro CONs.

▪ En las Direcciones Corporativas:

Como ya viene siendo habitual en los últimos años, se realizan acciones formativas en torno a novedades tecnológicas, herramientas y sistemas, así como formación ligada a proyectos tecnológicos implantados, y actualizaciones en relación a los proyectos y novedades legislativas.

En cuanto a la Formación Transversal, durante el 2018 ha continuado la actividad del **Centro de Desarrollo Organizacional (CDO)**, en el que cabe destacar las siguientes acciones formativas en las que se trabajan competencias transversales y habilidades, entre otras:

- Apreciación de la actuación para evaluadores y evaluados.
- Formación de formadores internos.
- Formación de Mentores y *Mentorees*.
- Formador como Agente de cambio.
- Formación para Tutores de FP Dual.
- Gestión de Proyectos.
- Liderazgo estratégico.
- Entrevistas con colaboradores.
- Liderazgo de equipos.
- Plan de acompañamiento al mando (Liderazgo, Comunicación, Gestión de equipos y Gestión de recursos y toma de decisiones).
- Crecer con el equipo.
- Presentaciones eficaces.
- Atención al cliente digital.
- Gestión del tiempo.
- Compromiso con la información.

Ha continuado la formación en idiomas para personal que lo requiere para las funciones asignadas, tanto en modalidad presencial como *e-learning*, y en especial para los equipos técnicos y personas que participan en proyectos y jornadas internacionales.

También ha proseguido la formación en ofimática *e-learning* en los diferentes programas de *Office 2010*, y en otros programas corporativos necesarios para desarrollar las funciones asignadas del puesto de trabajo.

Se ha continuado también con el desarrollo de la formación específica en materia de Prevención de riesgos laborales y la formación de acogida al nuevo puesto de trabajo, ya sea por selección externa o promoción interna, así como para la adaptación a la nueva versión de la Norma ISO 9001, versión 2015 u otras normas de referencia.

Finalmente, destacar otras acciones formativas transversales relativas a normativas aplicables al puesto de trabajo como, por ejemplo, en LOPD, Nueva ley de contratación, etc, así como la derivada de la aplicación de normativa relacionada con la accesibilidad universal (Decreto 135/1995 (Autonómica), Ley 13/2014 (Autonómica), RD 1544/2007 (Estatal) Reglamento (UE) 181/2011 (Europea).

Habiéndose realizado:

- Formación a la Alta Dirección y responsables técnicos de los Grupos de Trabajo y miembros del Comité de accesibilidad en **Accesibilidad, visión estratégica y Accesibilidad y sensibilización en diversidad funcional**.
- Formación a la estructura de mando en **Accesibilidad y Gestión en TMB**.
- Y formación a personas que están en contacto con el Cliente sobre **Accesibilidad universal**.

Destacar que este ha sido un año de valoración y definición de la formación que se requerirá para la futura implantación de la T-Movilidad.

Al igual que en los últimos años, también cabe destacar la gestión de las convocatorias de los cursos y de los documentos de trabajo mediante el entorno *Sharepoint*, facilitando la comunicación entre las diferentes Unidades implicadas.

Este año, y teniendo en cuenta la dificultad que supone la falta de disponibilidad de personal de Mantenimiento de Material Móvil de todos los CONs para participar en las acciones formativas encuadradas en el Área de Salud y Seguridad, se han realizado los cursos en esta materia que se indican a continuación:

- PRL puesto trabajo Asistencia Integral en Ruta (AIR): 3 cursos
- Carretillas elevadoras: 7 cursos
- Puente Grúa: 5 cursos
- Trabajos en Altura: 2 cursos
- PRL Remolcador STILL: 11 cursos
- Gestión de la PRL: Funciones y Responsabilidades: 4 cursos
- Actualización Socorristas: 13 cursos (*)
- Prácticas incendios: 10 cursos (*)

(*) Compartidos con FMB.



También la formación en accesibilidad ha sido dirigida principalmente a la estructura de mando de la DRBus, debido a la dificultad de disponibilidad de conductores para la formación en accesibilidad universal prevista en el plan de formación anual.

En cuanto a la Gestión de la Bonificación de la Formación, este año 2018 el crédito asignado por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE) ha sido prácticamente igual al del año anterior y, a pesar de ser una cuantía muy elevada, ha sido alcanzado al 100%. Por lo tanto, se ha trabajado por una optimización de recursos y se ha propiciado un mantenimiento del retorno de

la inversión mediante el descuento correspondiente en la cotización de la Seguridad Social proporcionado por FUNDAE, alcanzando el 100% de la cuota del Grupo TMB.

A continuación, se puede ver la **cantidad de horas participante en la formación por categorías profesionales**:

Transports de Barcelona S.A.

CATEGORIA	HORAS/AÑO
Adjuntía Área	77,00
Administrativo/a	371,50
Agente	246,50
Agente del CON	1.175,50
Agente Intervención	175,50
Analista	8,00
Asistente Social	4,00
Auxiliar	198,50
Jefe	899,00
Mando	3.562,00
Comprador/a	67,00
Contable	6,00
Conductor línea	53.139,29
Conductor maniobras	389,00
Coordinadores	355,00
Delineante	44,50
Dirección Unidad	2,00
Director/a Área	375,00
Director/a CON	112,50
Director/a Servicio	176,75
Electricistas	2.002,00
Electrónico	124,00
Ingeniero	507,00
Especialista	846,00
Gestor	165,50
Guardavías	71,00
Inspector/capacitador	79,50
Almacenero	36,00

Mecánico	3.215,44
Operador	446,00
Ordenanza	20,00
OSA	42,00
Albañil	76,00
Planchista	252,00
Portero	8,50
Product Manager	86,50
Programador	72,00
Psicólogo/a	223,00
Responsable	5.492,98
Secretario/a	2,00
SUPERVISOR	28,50
Soporte	172,50
Técnico	7.202,00
Telefonista	2,00
Verificador	3,00
Celador	18,00
TOTAL	82.577,96



También merece mencionarse la gestión corporativa en materia de prácticas de estudiantes en la empresa. Los datos de 2018 en este sentido son los siguientes, considerando solicitudes de la Dirección de la Red de Bus y de Servicios Corporativos, así como de estudios universitarios y de formación profesional.

	Solicitudes	Universidad	FP	Total cubiertos	Desiertos
DR Bus	24	3	19	22	2
Servicios Corporativos	34	11	0	11	23
Totales	58	14	19	33	25

Este año por primera vez las ofertas de alumnos en prácticas se han publicado en la web de TMB. Este puede ser uno de los motivos por los que muchas de éstas han quedado desiertas, bien porque no ha habido suficientes candidatos mediante este canal, o bien porque los candidatos presentados no todos han dado el perfil o superado el proceso de selección realizado.

7.4.6. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Durante el 2018 el servicio de Accesibilidad Universal, ha profundizado en el desarrollo de la nueva orientación **en el marco de la visión de "Cliente con diversidad 360°"**, trabajando en la **accesibilidad como un principio de calidad y no sólo como un atributo del servicio.**

La actividad de este último ejercicio se ha fundamentado en:

- **La estructuración y concreción de un nuevo modelo organizativo transversal** en toda la empresa orientado a la mejora continua de las infraestructuras, vehículos y servicios.
- **La revisión de los procesos de mantenimiento de los sistemas ya implementados** (rampas de bus, ascensores de metro, etc).
- **La formación del personal** orientando un cambio cultural y la eliminación de barreras actitudinales.
- El desarrollo de elementos **de innovación tecnológica.**
- Mantenimiento del **proceso de diálogo y participación de los colectivos implicados.**

A continuación se describen las actuaciones más significativas en este campo desarrolladas a lo largo del ejercicio:

▪ **Código Operativo de Accesibilidad Universal**

El **Código Operativo** tiene como objetivo ser una herramienta de empoderamiento para la Organización y cada grupo de trabajo **para garantizar la accesibilidad universal de los vehículos, infraestructuras y servicios de TMB en materia de accesibilidad.** En el proceso de elaboración del Código Operativo, se han reformulado los 10 grupos de actuación preferente, observando la necesidad de crear 4 nuevos grupos para afrontar todos los retos: Mantenimiento de Bus, Trenes, Innovación y Tecnología. Es decir, se ha organizado en 14 grupos de trabajo que tienen una vinculación directa con las temáticas que representan en algún ámbito organizativo de TMB a fin de asumir los compromisos hacia la accesibilidad universal.

Se ha realizado un análisis del ámbito de afectación de cada grupo de trabajo observando los elementos a mejorar respecto a la normativa vigente, orientando mejoras hacia la excelencia en el servicio como una apuesta por la calidad.

Dentro del nuevo modelo de gestión se contempla definir el rol, las competencias y actuaciones de cada uno de los servicios de la empresa relacionados con la accesibilidad. El objetivo del Código Operativo es garantizar, por parte de toda la estructura operativa de TMB, la plena accesibilidad del servicio de transporte que se ofrece al usuario con diversidad funcional, en sus diferentes modalidades; cumpliendo con las disposiciones legales reglamentarias y administrativas a nivel europeo, estatal y autonómico, para garantizar la eliminación de barreras físicas, de comunicación y de actitud que favorezcan la libre circulación en toda la red. Con su desarrollo, se está realizando una descripción de los aspectos y conocimientos que debe tener toda la Organización en materia de accesibilidad, estableciendo protocolos y procedimientos para determinar obligaciones y responsabilidades compartidas por todos los equipos de las redes de TMB a fin de prestar un buen servicio al cliente diverso.

El proyecto se ha presentado al Consejo Ejecutivo y a todos los Servicios implicados, adecuando los 14 grupos de trabajo que, durante el primer trimestre de 2018, concretan el compromiso de actuaciones a realizar en cada ámbito atendiendo en primer lugar al cumplimiento de la normativa de referencia y, en segundo lugar, a las expectativas del cliente con diversidad.

En la primera reunión de la nueva etapa del Comité de accesibilidad universal, que presidió el Consejero Delegado, se presentaron los 49 proyectos que integran la primera fase del Código Operativo, los cuales tienen un periodo de ejecución de 2 años. Estos proyectos tienen un seguimiento trimestral en el que cada grupo debe presentar el estado de la situación. El Consejo Ejecutivo recibe cada trimestre un reporte de los mismos.

- ***Prórroga del Convenio para la regulación del acceso de los escúteres en el transporte público.***

En colaboración con el *Departament de Treball, Afers Socials i Famílies*, el Ayuntamiento de Barcelona, el Área Metropolitana de Barcelona (AMB) y TMB, mediante un convenio de colaboración que se prorroga, se ha dado continuidad a la prueba piloto para la futura regulación del acceso seguro de escúteres para personas con movilidad reducida a los principales transportes públicos del área metropolitana de Barcelona.

- ***Certificación de la gestión de accesibilidad***

Se ha presentado el diagnóstico de todos los ámbitos operativos y de servicio de la empresa con la elaboración de un **Sistema de Gestión de Accesibilidad para TMB** a fin de conseguir la Certificación en Gestión de la Accesibilidad Universal en las redes de TMB, en base a las normas de AENOR: UNE 170001-1 y UNE 170001-2.

El objetivo es determinar la capacidad para transmitir un entorno accesible cumpliendo los requisitos DALCO (conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación, que deben satisfacerse para garantizar la accesibilidad global):

- Estudio de Diagnóstico del estado actual de Accesibilidad Universal de TMB.
- Establecer las pautas para la implementación eficaz de un sistema de Accesibilidad Universal que ayude a demostrar la competencia para cumplir los requisitos DALCO, así como los requisitos legales aplicables.
- Implementación de un sistema de gestión de la Accesibilidad Universal.
- Seguimiento de los procesos detallados en la certificación. Evaluación y definición de mejoras contempladas por incumplimiento en los procesos de la certificación.

- ***Comisión de accesibilidad física de Bus en el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad***

En el marco del proceso participativo con entidades e instituciones se ha constituido el grupo de trabajo con personal de la operativa de TB, entidades de la discapacidad física y el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD). El objetivo es coordinar acciones que ayuden a detectar y mejorar procesos para conseguir el 100% de funcionamiento de las rampas y el *kneeling* de los autobuses de TMB (que permite el arrodillamiento del vehículo), así como la formación y actitud de los conductores al utilizar los sistemas correctamente. Se han efectuado 4 reuniones para presentar datos y poner en común posibles mejoras. Los miembros de las entidades han participado, en calidad de observadores, en una de las sesiones formativas que se realizan al personal de atención al cliente.

Para dar respuesta a los requerimientos del colectivo de personas con discapacidad, a largo de 2018 se han efectuado las siguientes actuaciones organizadas alrededor de un grupo de trabajo específico que aglutinaba personal de la Operación, Mantenimiento, Oficina del CON, Ingeniería y Accesibilidad Universal:



Acción	Observaciones
Sensibilizar conductores de las líneas V21 y 92	Realizado
Mejora del mantenimiento en las líneas V21 y 92	Llevar vehículos viejos en los que la rampa sufre
Definir las paradas en las que se puede y se debe exigir el <i>Kneeling</i>	Análisis de la base de datos para cada línea
Colocar en los paneles las instrucciones básicas de las rampas	Realizado. En la mampara posterior del conductor
Redactar mensajes a dar por megafonía	Realizado
Implementar mensajes a dar por megafonía	Implementado
Estudiar la opción de implantar audio de rampa solicitada	Implementado
Actuaciones de mejora de mantenimiento con el fabricante de rampas Massats	Se está realizando el análisis por lotes
Actuaciones de monitorización de rampas	En proyecto
Rediseñar las barras de la zona de silla de ruedas para algunos autobuses	Se ha realizado un plano técnico
Definir indicadores de control de funcionamiento de las rampas	Hecho. Pendiente de la automatización
Definición de un pequeño módulo de formación en reuniones de línea	Hecho. En el año 2018 a Mandos de Grupo Operativos de Línea (CGOL) y Mandos de Explotación (CE). En el año 2019 a conductores.
Protocolo para paradas donde no se pueda desplegar la rampa	
Rampa de emergencia para vehículos de asistencia técnica en ruta	Hay una en pruebas

▪ **Grupo de mejora del Sistema de Información al Usuario (SIU)**

Grupo de trabajo constituido con personal de la Operativa de TB, entidades de la discapacidad visual y el IMPD. El objetivo es coordinar acciones de mejora que ayuden a detectar y mejorar procesos para conseguir el 100% de funcionamiento de los sistemas de accesibilidad auditiva de las Pantallas de Información al Usuario (PIU) y del Sistema de Información al usuario (SIU). Este grupo realiza un seguimiento de las inversiones llevadas a cabo del convenio de colaboración firmado con el IMPD. Se ha realizado una reunión de seguimiento de los diferentes sistemas y mejoras implementadas.

▪ **Grupo motor de Accesibilidad Universal del Área Metropolitana de Barcelona (AMB)**

Este grupo denominado "**Grupo motor**" está constituido por 7 municipios, la AMB, la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) y TMB. Se trata de elaborar un plan de accesibilidad participativo para lograr la plena accesibilidad en los transportes públicos del área metropolitana, intercambiando experiencias y conocimientos así como los logros conseguidos. TMB ha presentado los proyectos que se están llevando a cabo desde el departamento de Accesibilidad en las cinco sesiones de grupo que se han desarrollado a lo largo de 2018.

▪ **Auditoría de paradas y estaciones de Barcelona**

Se han realizado varias reuniones con el fin de iniciar un proceso de revisión y mejora de las patologías en materia de accesibilidad que evidencia el estudio realizado por el IMD, junto con el Observatorio de la Discapacidad Física y la asesoría técnica del departamento de Accesibilidad de TMB.

Se han auditado todas las paradas de Bus dentro de Barcelona y la red de metro (estaciones y elementos). Esta tarea ha permitido disponer de un mapa de carencias detectadas y al mismo tiempo pone de manifiesto la responsabilidad del Ayuntamiento en el servicio que da TMB y que afecta directamente al usuario. Durante el año 2018 se ha realizado un análisis y evaluación de la auditoría y se han definido las actuaciones más urgentes que tiene que efectuar el Ayuntamiento

fundamentadas en las paradas, intercambiadores de la Nueva Red de Bus y puntos críticos como el entorno de centros sanitarios.

▪ **Formación y Plan de Formación en Accesibilidad**

En línea con el desarrollo del Plan de Formación y los diferentes perfiles de grupo definidos en este último ejercicio, se han realizado acciones formativas y de sensibilización a:

- 1.125 Agentes de Atención al Cliente de metro.
- 134 Mandos de operación de Bus.
- 26 miembros del Consejo Directivo de la empresa.

El objetivo es actualizar los conocimientos previos y adquirir nuevas herramientas para el desarrollo de las respectivas funciones en la Organización, a fin de gestionar y atender correctamente al usuario con diversidad funcional. Los cursos combinan la exposición de conceptos teóricos vinculados al trato y la atención, y el conocimiento de los elementos de accesibilidad que disponen las redes de autobús y metro.

▪ **Consultoría técnica en Accesibilidad Universal. Asesoramiento interno**

Desde la Oficina Técnica de Accesibilidad, se ha iniciado una tarea importante de asesoría técnica en materia de accesibilidad a varios departamentos de TMB, Infraestructuras de Metro, Prevención de Riesgos Laborales, Ingeniería de trenes, Servicios Generales, etc. Han recibido varios informes sobre materias relacionadas con su actividad para garantizar criterios de accesibilidad y cumplimiento de la normativa legal en esta materia.

▪ **Proyecto de Beacons en Bus**

Los *Beacons* son pequeños dispositivos basados en tecnología *Bluetooth* de bajo consumo, que emiten una señal que identifica de manera única cada dispositivo. Esta señal puede ser recibida e interpretada por otros dispositivos (normalmente un *smartphone*), conociendo además la distancia a la que se encuentran.

Los resultados de la prueba de concepto VIACONS en el autobús (nombre comercial para el producto *Beacon* planteado por *Ilunion*) han dado un resultado satisfactorio y pueden ser una mejora importante para las personas con necesidades especiales, especialmente con dificultades visuales en el uso del transporte público, ayudando a resolver determinadas problemáticas como:

- Guiado para embarcar en el bus de la línea y destino a utilizar.
- Ayuda a identificar la posición del bus en las paradas dobles, avisando también al conductor de la presencia de un usuario con necesidades especiales.

▪ **Etiquetas inteligentes. NaviLens**

Se trata de un desarrollo capaz de facilitar la información y guiado de los sistemas de señalización e información corporativa al cliente con diversidad, ya sea a personas con dificultad visual o cognitiva, así como una amplia gama de servicios al cliente estándar.

Posee un potente algoritmo basado en Visión Artificial capaz de detectar, con la cámara de un dispositivo móvil, múltiples marcadores a gran distancia en milisegundos, incluso en movimiento y sin necesidad de enfocar.



Está concebido para dispositivos móviles de gama media, de modo que cualquier persona pueda tener un rápido acceso a la información que contienen los marcadores (etiquetas).

Para validar su correcto funcionamiento, la usabilidad y la utilidad del sistema, se han llevado a cabo diversas actuaciones programadas en 4 fases de análisis y comprobación.

Una vez analizados los datos obtenidos, y teniendo en cuenta que las sugerencias y observaciones de los usuarios dirigidas a la mejora del sistema se consideran razonables y de fácil implementación, desde el Servicio de Accesibilidad Universal se emite una valoración positiva del funcionamiento, la usabilidad y la utilidad del sistema, por lo que avala el proyecto de desarrollo del sistema NaviLens como un elemento de apoyo a la señalización dirigida a las personas con discapacidad visual, complementario a la señalización estándar en las redes de Metro y Bus de TMB. También tiene la posibilidad de ser ampliado en una siguiente fase, y dentro de la misma aplicación, con el fin de ofrecer soluciones de mejora de la accesibilidad cognitiva en las redes de transporte.

Las diferentes fases del proyecto han sido:

<p>Fase I Diciembre 2017</p>	<p>Prueba de calibrage Realizada en la estación de metro Espanya y en la parada de bus Gran Via-Pl. Espanya</p>
<p>Fase II Enero 2018</p>	<p>Prueba Piloto operacional Despliegue de etiquetas en: - Estación de metro Fira- Línea 9 Sur: 133 etiquetas - 43 códigos - Paradas de autobús del entorno de Pl. Espanya: 100 etiquetas</p>
<p>Fase III Febrero 2018</p>	<p>Despliegue para el MWC - Inicio de prueba piloto Despliegue de las etiquetas en: - Todas las paradas de Bus de la Línea H12: 396 etiquetas - 8 de las 15 estaciones de la Línea 9 Sur: 833 etiquetas - 317 códigos - Edificio de la Sede Corporativa de TMB</p>
<p>Fase IV Junio 2018</p>	<p>Jornadas de comunicación y usabilidad de la aplicación Realización de 3 jornadas con la participación de usuarios con discapacidad visual afiliados a la ONCE y técnicos especialistas en rehabilitación visual.</p>

7.4.7. Igualdad

Una de las responsabilidades adscritas a la **Dirección de Buen Gobierno (DGB)** es la Igualdad, pasando a dirigir y liderar la promoción y el impulso de la Igualdad de género como uno de los ejes prioritarios en el marco del Buen Gobierno Corporativo.

En marzo de 2018, la Presidenta de TMB firmó la **adhesión de la organización al Programa Deméter para la transparencia en la equidad de género**, promovido por la Agencia de Transparencia de la AMB, como instrumento para la innovación en el buen gobierno. Este programa pretende dar visibilidad a la situación real de las mujeres en la administración metropolitana con el objetivo de promover medidas efectivas que contribuyan a avanzar hacia el equilibrio de género, y tiene por objetivos:

- Incorporar la dimensión de género en todos los datos, fomentando la transparencia en la visualización y el acceso a los datos, reforzando los principios de legalidad, equidad y promoción de la igualdad.
- Fomentar el diagnóstico de los factores que están siendo un obstáculo en la igualdad en el acceso de las mujeres a los cargos directivos, aplicando la metodología del

- Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya (Guía práctica de diagnóstico de igualdad de mujeres y hombres en empresas y organizaciones).
- Publicar y difundir los resultados del diagnóstico sobre la igualdad entre mujeres y hombres.
 - Elaborar instrumentos e impulsar la formación para la promoción continuada de la igualdad de oportunidades.
 - Establecer medidas efectivas de protección frente al acoso sexual y por razón de sexo.
 - Impulsar condiciones especiales de ejecución en la contratación pública relativas a la promoción de la igualdad efectiva y de preferencia en la adjudicación de contratos en determinadas circunstancias para las empresas licitadoras que dispongan de medidas en este sentido.
 - Evaluar el impacto en la igualdad de género en el ámbito metropolitano.

En 2018, en materia de Igualdad, la DBG ha elaborado **una propuesta de "Política Corporativa de Igualdad en TMB"**. Se recoge la regulación específica en igualdad, el estado de situación de las políticas, normativas y actuaciones realizadas en este campo por las distintas sociedades de TMB a lo largo de los años, **y la elaboración de un plan de actuación para impulsar una cultura Corporativa de Igualdad en TMB**. Para ello, **se propone la creación de un Comité de Igualdad**, y la metodología y el calendario de actuaciones a desarrollar.

Como complemento a esta propuesta, **se incorpora un protocolo de actuación** con alcance global en las sociedades de TMB **para la prevención del acoso laboral**, para la valoración por parte de los ámbitos correspondientes dentro de la Organización.

En relación a las Buenas Prácticas y en línea al programa DEMÉTER, se promueve la incorporación de la perspectiva de género en todos los datos de plantillas publicadas en el Portal de Transparencia, reforzando el principio de equidad y promoción de la igualdad.

Otra de las actuaciones realizadas ha sido la incorporación del área de DBG de TMB en el **"Grupo Motor"** que forma parte del **"Programa del tiempo y economía de los ciudadanos"** del Ayuntamiento de Barcelona, donde TMB está representada a través de la **"Red Nust"** (nuevos usos sociales del tiempo de trabajo), formada por empresas comprometidas en facilitar una mejor gestión del tiempo y en facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, favoreciendo la productividad y un clima de confianza que beneficie tanto a la empresa como a las personas que trabajan.

Destacar también la participación del área de DBG como enlace de TMB con la **Agencia de Transparencia**, en jornadas específicas sobre la equidad de género, así como la integración en el grupo de trabajo constituido para desarrollar e impulsar propuestas en materia de equidad de género y aplicación efectiva de igualdad en el ámbito de la Administración y empresas vinculadas a la AMB.

Una de las actuaciones previstas en esta materia para el 2019 es la realización de jornadas de sensibilización y formación en igualdad impartidas por personas expertas y representativas en este campo.

7.5. Derechos humanos

En cuanto a acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre los derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos, hay que decir que TMB opera dentro del ámbito del área metropolitana de Barcelona donde no existen riesgos significativos de vulneración



de derechos humanos fundamentales. Es por ello que durante el año no se han realizado acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos.

7.6. Lucha contra la corrupción y el soborno

7.6.1. Dirección del área de Buen Gobierno

Como se ha comentado anteriormente, en febrero de 2018 se creó esta Dirección que, entre otras, tiene las siguientes funciones:

- Protección de Datos.
- Transparencia.
- Cumplimiento Normativo (*Compliance*).
- Igualdad (ver apartado 7.4. *Cuestiones sociales y relativas al personal*).

▪ Protección de datos

Con el inicio del funcionamiento del área de **Dirección del Buen Gobierno de TMB (DGB)**, con fecha 1 de marzo de 2018 se concentraron las primeras actuaciones en materia de Protección de datos, debido a la aplicación del Reglamento Europeo de Protección de Datos (en vigor desde el 25 de mayo de 2016) y de obligado cumplimiento efectivo en todos los Estados miembros, a partir del 25 de mayo de 2018.

Se confeccionó un plan de acción para todo TMB que incluía el inventario del estado de situación actual, la formación, la información, la divulgación y la sensibilización respecto al nuevo Reglamento. Para hacerlo efectivo, se elaboró un programa específico en materia de Protección de datos que se inició en abril de 2018, realizando un inventario del estado de situación y grados de adecuación de TMB en relación a la adaptación de sus sociedades al nuevo Reglamento. De acuerdo con el mismo, se inició un proceso de revisión y adecuación de las políticas de privacidad de las páginas webs y de las *apps* de la organización, la actualización y/o elaboración de contratos de encargado de tratamiento y comunicaciones.

Cumpliendo con los contenidos que el mismo reglamento establece, **se confeccionó la comunicación a todos los empleados/as de las sociedades del grupo TMB**, informándoles del tratamiento de sus datos de carácter personal: identificación del responsable del tratamiento, finalidades y base legal del tratamiento de sus datos personales, comunicaciones a terceras personas/organismos, comunicaciones que se realizan de sus datos, plazos de conservación y los derechos de acceso a los datos personales.

En el mes de abril, y en paralelo a las actuaciones relacionadas anteriormente, se redactó por parte del área de DBG "**la Guía de buenas prácticas en materia de Protección de datos**", accesible a todos los empleados/as de TMB. Igualmente, se redactó por parte del área las pautas para la cancelación de datos de carácter personal de los empleados (siendo necesaria la redacción con celeridad de los criterios a raíz del ejercicio realizado por parte de alguna solicitud recibida).

En el mes de mayo se diseñaron **3 jornadas informativas/formativas para dar a conocer los aspectos más significativos del Reglamento Europeo de Protección de Datos**, inaugurando la primera el día 25 de mayo. Se contó con la participación de los máximos representantes de la propia *Autoritat Catalana de Protecció de Dades de Catalunya*, la Agencia de Transparencia de la AMB, una representación de la cúpula directiva de TMB y consultores expertos en esta materia. El alcance de estas sesiones fue de más de 350 empleados/as de TMB, representantes de las diferentes empresas, áreas y puestos de trabajo de la Organización.

Durante el mes de septiembre se definió y diseñó conjuntamente con el área de Clientes "El procedimiento para el acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos de carácter personal a los usuarios de TMB".

El 17 de diciembre se inició el "Proyecto de adecuación de TMB al nuevo Reglamento Europeo y Ley Orgánica de Protección de datos". Se organizó una sesión con 53 personas representantes de los diferentes ámbitos de TMB donde se dio a conocer el proyecto, conjuntamente con las fases que lo conforman, y se constituyeron los grupos de trabajo que han de formar parte del proyecto y de su implementación.

También en diciembre se activó la fase inicial del plan de adecuación con la confección de los registros de actividad de tratamiento de datos personales en todo TMB. Para ello, se pidió la realización de un monográfico específico con los grupos de trabajo constituidos, en el que se analizaron los tratamientos realizados por los diferentes departamentos y sociedades de TMB. El tiempo estimado de conclusión de esta primera fase está previsto para marzo de 2019.

Dentro del análisis de necesidades y en línea con la adecuación al RGPD, el área de DBG mediante un integrante del equipo, ejerce la función de Delegado de Protección de Datos (DPD), atendiendo las solicitudes recibidas de derechos por parte de las personas (empleados/as y ciudadanos). Teniendo en cuenta la dimensión de TMB, así como el volumen de datos de carácter personal que sus sociedades tratan, se considera necesario incorporar la figura del Delegado de Protección de datos. Para ello, en noviembre de 2018 se iniciaron los trámites para contratar los servicios de un experto para ejercer esta competencia para TMB, estimándose como fecha orientativa el inicio de la prestación de servicios para finales de febrero de 2019.

▪ *Transparencia*

En el ámbito de la Transparencia, la DBG de TMB ha sido designada como enlace con la Agencia de Transparencia de la AMB para abordar aspectos trascendentes en la implementación de la Ley 19/2014 y desarrollar funciones de refuerzo de la transparencia con la AMB. En este sentido, la DBG ha asistido y participado en las diferentes jornadas organizadas por parte de la Agencia de Transparencia sobre diversos aspectos relacionados con la Transparencia y el Buen Gobierno Corporativo.

En relación al derecho de Acceso a la Información Pública, en octubre de 2018 el área de DBG inició un proceso de automatización con el área de Tecnología para gestionar las solicitudes realizadas por los ciudadanos. El objetivo es el control automático del proceso de recopilación de la información, los ámbitos y personas responsables, el seguimiento de plazos de entrega a los ciudadanos, la automatización del registro de entrega y la elaboración de las estadísticas para su publicación en el Portal de Transparencia. Esta automatización propiciará una mejor trazabilidad y mejora en los tiempos de respuesta con respecto a la situación actual.

Respecto al derecho de acceso a la información pública que recoge la Ley 19/2014 de Transparencia, en 2018 se ha constatado en TMB un crecimiento por parte de los ciudadanos, cerrando el año con un 32,8% más de solicitudes que en el año 2017.

En cuanto a la publicidad activa que la misma Ley de Transparencia recoge, las actuaciones realizadas en el Portal de Transparencia de TMB se han centrado en la revisión de contenidos, su actualización y el incremento de la información a publicar. En el último trimestre de 2018 se han creado nuevas estructuras de organización de la información con el ánimo de facilitar al ciudadano su localización. En la misma línea, para el 2019 está prevista la revisión del diseño del Portal para mejorar la localización de la información al ciudadano.



Se puede apreciar el esfuerzo por parte de TMB respecto a la Transparencia y publicidad activa durante el 2018. Prueba de ello ha sido la publicación de:

- Estatutos y escrituras de las sociedades de TMB.
- Datos patrimoniales.
- Gastos en campañas publicitarias.
- Trayectoria profesional del Consejo Directivo.
- Datos de Plantilla con perspectiva de género.
- Datos de contratación con perspectiva de género.
- Relación de puestos de trabajo con perspectiva de género.
- Datos relativos a la Formación.
- Convenios colectivos.
- Información de la contratación pública.
- Estadística del derecho del acceso a la información pública.

Por otra parte se ha actualizado parte de la información, ya publicada:

- Órganos de gobierno y organigrama.
- Marco Societario de TMB.
- Informe de gestión de 2017 de TMB.
- Datos Básicos de TMB de 2018.
- Información de la demanda del Transporte público de TMB.
- Estudio de Percepción del cliente FMB.
- Estudio de Percepción del cliente TB.
- Presupuesto 2018 de TMB.

▪ **Complimiento normativo (Compliance)**

Las actuaciones en materia de cumplimiento normativo está previsto desarrollarlas en el marco del "**Proyecto de implementación de Compliance en TMB**" durante 2019.

En materia de Cumplimiento normativo y buenas prácticas se han desarrollado las siguientes actividades:

- Elaboración del código ético y de conducta de TMB. Prevista su aprobación y divulgación durante 2019.
- La confección de recomendaciones efectuadas de acuerdo con consultas recibidas en el área de DBG.
- La presencia de TMB en los Congresos Internacionales (mayo 2018) y Nacional de *Compliance* (diciembre 2018).
- La incorporación de TMB en septiembre de 2018 como empresa asociada a ASCOM (la Asociación Española de *Compliance*).

▪ **Otras actuaciones**

Hay que mencionar también la participación del área de DBG como parte del equipo de trabajo, liderado por el área de Tecnología, del **Proyecto de desarrollo del Cuerpo Normativo de Seguridad de TMB**, colaborando en el diseño y confección de las políticas que se definen, garantizando la coherencia y convivencia con la normativa en materia de protección de datos, el Cumplimiento Normativo y las buenas prácticas.

Por último, se han establecido los canales de comunicación con las Autoridades competentes en materia de Transparencia, Protección de datos e Igualdad, con el objetivo de facilitar la interacción

en materia consultiva, de apoyo e interacción respecto a las gestiones objeto de estos ámbitos por parte de TMB.

7.6.2. Auditoría interna

El departamento de Auditoría Interna tiene como responsabilidad fundamental la de asesorar a la Alta Dirección, supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas de Control Interno y, por tanto, los riesgos derivados de la operativa, reduciendo a niveles razonables el posible impacto de estos riesgos en la consecución de los objetivos de TMB.

Control Interno se entiende como el conjunto de métodos, políticas y procedimientos, diseñados con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de:

- eficacia y eficiencia de las operaciones.
- fiabilidad de la información financiera y operativa.
- cumplimiento de las leyes, regulaciones y normas aplicables.

El proceso de Control Interno debe asegurar que los objetivos y políticas sean implementados y comunicados a toda la Organización, y que se cumplan y se propongan medidas correctoras por los posibles incumplimientos. Control Interno es responsabilidad de toda la Empresa, siendo Auditoría Interna la encargada de realizar su seguimiento, supervisando, controlando, examinando y probando su funcionamiento.

Las funciones básicas en el desarrollo de la Auditoría Interna de TMB son:

- Elaboración y ejecución del Plan anual de Auditoría Interna de TMB.
- Establecimiento de mecanismos para identificar, medir y efectuar un seguimiento de los riesgos derivados de las operaciones, que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos de TMB.
- Supervisión de los sistemas de Control Interno.

Para el cumplimiento de estas funciones básicas, el Departamento de Auditoría Interna, puede realizar, entre otras, las siguientes tareas:

- Revisión de las políticas, procedimientos y normas establecidas aplicables a las operaciones realizadas en cada Unidad de Negocio, detectando posibles errores o aspectos a mejorar.
- Sugerencias de las medidas de Control Interno necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa.
- Revisión de la fiabilidad de la información.
- Realizar propuestas de mejoras.
- Asegurar que la operativa diaria está de acuerdo con las políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentaciones y cualquier aspecto de Control Interno, así como velar por su cumplimiento.
- Revisar el cumplimiento de los objetivos incluidos en el Plan Estratégico de la Empresa.
- Apoyo a las Áreas en el diseño de procedimientos.
- Apoyo a los miembros de la Organización, proporcionando análisis, recomendaciones, consejos e información.

En 2018 ha entrado en vigor la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

Concretamente, dentro de su Libro I, la Ley establece, entre otros, que:



Artículo 64. Lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses.

1. Los órganos de contratación deberán tomar las medidas adecuadas para luchar contra el fraude, el favoritismo y la corrupción, y prevenir, detectar y solucionar de modo efectivo los conflictos de intereses que puedan surgir en los procedimientos de licitación con el fin de evitar cualquier distorsión de la competencia y garantizar la transparencia en el procedimiento y la igualdad de trato a todos los candidatos y licitadores.

Hasta la entrada en vigor de esta ley, TMB ha cumplido con la legislación relativa a la contratación, siguiendo los principios de transparencia, concurrencia y publicidad.

Con la aplicación de la nueva ley, TMB ha continuado en la línea de reforzar estos principios y además se han llevado a cabo las siguientes adecuaciones en sus procedimientos de contratación:

- Adaptación de los órganos internos de contratación a las funciones y responsabilidades que marca la Ley.
- Continuando con la transparencia en la contratación, integrando los Perfiles de Contratante de las empresas a la Plataforma de Servicios de Contratación Pública de la Generalitat de Catalunya.
- Creación de la figura de Intervención Previa en las contrataciones, garantizando la existencia y suficiencia de presupuesto en todas las licitaciones.
- Estricta delimitación de funciones entre los integrantes de los órganos de contratación (Órgano de Preparación, Mesa de Contratación, Órgano de Contratación), eliminando todas las duplicidades.

Este proceso ha contado con el asesoramiento legal especializado, a cargo del despacho Garrigues y Asociados.

Además, durante el 2018 TMB ha continuado ejerciendo los controles anticorrupción y fraude que ya tiene establecidos dentro de su sistema de Control Interno, monitorizado y supervisado por Auditoría Interna, como son:

- Control individualizado de las liquidaciones de venta de todos los conductores de autobús.
- Control individualizado de todos los billetes de venta canjeados en la Red de Metro por los empleados de TMB.

En cuanto a las medidas antifraude, las más importantes son las relacionadas con la venta, destinadas a disminuir y, si es posible, eliminar el riesgo de apropiación del efectivo generado en la venta de títulos. En Metro hay dos posibles fuentes de apropiación, la venta manual y los canjes.

- Venta manual: Directamente, desde que se puso en marcha el Nuevo Modelo Operativo (NMO), se suprimió. Todas las ventas se efectúan vía máquina de venta automática. El efectivo sólo es manejado por las empresas de seguridad encargadas de la recogida, por lo que el personal de Metro no puede acceder al mismo.
- Canjes: Hay un control exhaustivo, realizado por personal de Operaciones de Metro, que revisa el comprobante físico del título canjeado con la liquidación que existe en el sistema.

En cuanto al Blanqueo de capitales, no hay ninguna medida especial, ya que nunca se ha considerado que haya un riesgo material significativo al respecto.

- **Complimiento socio económico: Multas y sanciones no monetarias significativas por incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica:**

- Sanción del *Departament d'Empreses i Ocupació de la Generalitat de Catalunya* por importe de 2.148,30 euros.
- Sanción de la Agencia Tributaria sobre el Impuesto eléctrico por 150,0 euros.
- **Política Pública:**
- No ha habido contribuciones a partidos y/o representantes políticos (ni financieras ni en especie).
- Importe del Pago a Consejeros de TB, S.A. en el año 2018: 14.877 euros.
- **Aportaciones a Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro:**
- Las únicas aportaciones a estos tipos de entidades que ha realizado TB durante el 2018 han sido 110.000 euros a la Fundación TMB.

7.7. Sociedad

7.7.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Como se puede ver a continuación, casi el 99% del valor de las adquisiciones realizadas en 2018 por la sociedad Transports de Barcelona, S.A. corresponden a empresas españolas. Dentro de éstas, el 70,8% corresponden a la provincia de Barcelona, un 1,2% al resto de Cataluña y un 27% al resto del estado.

Transports de Barcelona, S.A.		%
España		98,94%
<i>Provincia de Barcelona</i>	<i>70,78%</i>	
<i>Resto Comunidad de Catalunya</i>	<i>1,16%</i>	
<i>Resto de España</i>	<i>27,00%</i>	
Fuera de España		1,06%



▪ **Responsabilidad Social Corporativa**

Dentro de la vertiente de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se pueden destacar las siguientes actividades realizadas en el año 2018:

- **Elige tu causa y Muévete 2018.** Por octavo año consecutivo, los trabajadores de la compañía han escogido la causa que ha motivado la principal campaña solidaria de TMB para este año. Así, con un 39% de los votos se eligió la causa **Muévete por la Salud Mental**. Con el apoyo y asesoramiento de La Federación de Salud Mental de Cataluña, el Departamento de Salud del Ayuntamiento de Barcelona y trabajadores de TMB implicados, se diseñó un programa de acciones de sensibilización y concienciación, en el que se hicieron coincidir todas en el día Mundial de la Salud Mental (10 de octubre), las cuales se realizaron en diferentes estaciones del metro. El desarrollo de estas acciones se compone de: exposiciones, gráficas de paneles sobre el estigma y salud mental, espacio libre de estrés, cuenta cuentos, *sketch* teatral, venta de libros. Se realizó la campaña de comunicación específica con soportes propios que tuvo un eco satisfactorio.
- **Servicios solidarios de bus.** Se han realizado 40 servicios especiales, con la participación de 14 conductores voluntarios que han invertido un total de 159 horas y han beneficiado a 960 personas que han podido experimentar el desplazamiento a bordo de un autobús de TMB familiarizándose así con el vehículo y los dispositivos de accesibilidad y seguridad que incorpora.

- **Talleres para el fomento de la autonomía en el metro.** Se han llevado a cabo 8 talleres, con la participación de 10 guías voluntarios diferentes que han invertido un total de 24 horas y han beneficiado 64 personas con discapacidad, las cuales han podido acercarse a las instalaciones de metro y conocer con detalle las medidas de accesibilidad y seguridad que pueden encontrarse.
- **Colaboraciones en difusión con entidades sociales.** Se han acordado 60 colaboraciones para dar a conocer iniciativas, eventos y campañas de entidades del 3er sector social, mediante la cesión de espacios y soportes de difusión bajo el lema TMB Recomienda.
- **Cesión de espacios en el metro para entidades sociales:** Se han realizado dos acciones temáticas:
 1. Con motivo de la **campaña para entender el Alzheimer** del Ayuntamiento de Barcelona con La Fundación Daniel Bagnon y entidades del Alzheimer, en el marco de la campaña con el mensaje "EL GRAN CEREBRO URBANO DE BARCELONA" se cedió el espacio de metro de Zona Universitària durante un mes.
 2. Con motivo del **Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres**, por segundo año consecutivo se colaboró con la Fundación SETBA, con la acción fotográfica "Yo no", con el montaje de un Plató fotográfico contra la violencia machista en la estación de metro de Universitat.

▪ **TMB Educa**

TMB Educa es el proyecto educativo de TMB, a través del mismo se quiere incidir en el conocimiento de la realidad actual de la empresa y la movilidad, teniendo en cuenta aspectos claves como son la sostenibilidad del sistema de transporte, el uso de las energías renovables, la accesibilidad, la incorporación de los avances de las nuevas tecnologías en la gestión y mejora de los transportes y la promoción del civismo. Es por este motivo que incorporamos a nuestras actividades los aspectos educativos del trabajo de valores y civismo.

El proyecto TMB Educa es la expresión de la voluntad educativa de TMB y de su implicación con el resto de entidades que forman la red educativa de Barcelona y del Área Metropolitana.

Se trabaja el vínculo inseparable entre movilidad y civismo con los siguientes objetivos:

- Promover un cambio cultural, incidiendo en los hábitos y las actitudes de la movilidad de la ciudadanía.
- Promover una movilidad sostenible y segura que comporte un cambio de uso del espacio urbano.
- Educar con el fin de mejorar la forma de moverse de acuerdo con los criterios y los principios sostenibles y seguros.
- Fomentar las actitudes cívicas en la movilidad de la ciudadanía: respeto por las instalaciones y servicios y mejora de la convivencia con el resto de usuarios.

El proyecto TMB Educa trabaja en 4 líneas de actuación:

1. Actividades escolares

TMB Educa ofrece 16 actividades en los centros educativos de Barcelona y su área metropolitana que están adaptados a los diferentes niveles educativos: Educación especial, Infantil, Primaria, ESO, Bachillerato y Universidades. Durante el año se han realizado 344 visitas escolares con una participación de 10.787 alumnos que se reparten entre los diferentes niveles educativos.

2. Actividades educativas de soporte a acciones de divulgación

A lo largo del año destacan las siguientes:

- Participación con actividades educativas en la jornada de Educación para la Movilidad Segura (Guardia Urbana).
- Participación con actividades educativas en el IX Rally Internacional de autobuses clásicos.
- Presentación de las actividades educativas en el PAE (Programa de actividades educativas) del Instituto Municipal de Educación de Barcelona (IMEB).
- Participación con actividades educativas en la Fiesta Mayor de Sant Adrià del Besòs y del barrio de Horta.
- Participación con actividades educativas en el Día sin coches de Barcelona y Hospitalet de Llobregat.
- Participación en las jornadas de puertas abiertas para los hijos de los empleados y en los concursos fotográficos infantiles de los CON de Horta y Ponent.

3. Actividades educativas para grupos de interés social

Se han realizado 39 actuaciones con colectivos de especial interés, con la participación de 733 personas. Las actividades más destacadas han sido:

- Un metro de todos (Actividad para sensibilizar en las buenas prácticas para evitar el fraude).
- TMB se mueve por la educación (Taller de diversificación curricular incluido en el programa Ingenio del Consorcio de Educación de Barcelona).
- Y tú cómo te mueves? (Taller para fomentar el civismo en escuelas conflictivas).
- TMB cerca de ti (Fomento del uso de la web y la App de TMB).
- TMB en la escuela (Actividad para acercar TMB a la educación infantil).
- Nos mueve la gente mayor (Taller para fomentar la seguridad de las personas mayores en los desplazamientos en bus y metro).
- TMB abierto por vacaciones (Actividades dirigidas a entidades ONG en los meses de julio y agosto).

4. Actividades de soporte a la investigación educativa

Las actividades más destacadas han sido:

- Participación en la *XIX Exporecerca Jove* en el Campus La Salle - Universidad Ramon Llull (MAGMA), muestra internacional de trabajos de investigación, otorgando el premio TMB Educa a trabajos relacionados con el ámbito de la movilidad.
- Miembro del tribunal de selección de los premios de Investigación de Barcelona (Consorcio de Educación de Barcelona - IMEB).
- Colaboración con trabajos de investigación escolar y universitaria.

Finalmente destacar la celebración de la XI Jornada Formativa de monitores del proyecto educativo TMB Educa impartida por técnicos de la Fundación Pere Tarrés, este año con el tema "Dinámicas metropolitanas".

TMB Educa ha mantenido el Sello de Calidad Educativa del **Consell de Coordinació Pedagògica**. Este reconocimiento ha sido otorgado por el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universidad de Barcelona y por el Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB).

7.7.2. Subcontratación y Proveedores

La compra y el uso de productos y servicios genera impactos ambientales y sociales sobre el entorno.



TMB, concedora del impacto positivo que puede tener sobre el medio ambiente y la sociedad, **apuesta por la compra ambiental y socialmente responsable (CASR)** y se propone integrar criterios ambientales y sociales en su adquisición de productos y servicios con el fin de obtener beneficios para el medio ambiente y el conjunto de la sociedad.

Propuesta global de política:

- La Dirección de TMB apoyará y se implicará en el desarrollo de la política de compras de productos y servicios que respondan a criterios ambiental y socialmente responsables.
- El personal colaborará en la prevención de los impactos asociados a las compras mediante la introducción de criterios ambientales y sociales en los criterios convencionales de compra.
- Los criterios ambientales y sociales se valorarán en la fase de planificación de adquisiciones y en los procesos de toma de decisiones.
- Todos los departamentos, oficinas e instituciones deberán asegurarse de que los agentes contratados utilizan preferiblemente productos ambientales y socialmente responsables y se tendrán en cuenta los aspectos ambientales y sociales en los servicios ofrecidos.
- La responsabilidad de la compra ambiental y socialmente responsable será compartida entre el personal que solicita el producto o el servicio y el personal de compras.
- La compra ambiental y socialmente responsable será uno de los principales compromisos de TMB en prevención de la contaminación.

TMB se compromete a llevar a cabo las siguientes acciones:

- Incrementar la adquisición de productos y servicios ambiental y socialmente responsables.
- Identificar e implantar proyectos pilotos para favorecer la incorporación de criterios ambientales y sociales en la adquisición de productos y servicios.
- Establecer programas de fomento entre los agentes implicados en la gestión de compras para favorecer la promoción de la compra ambiental y socialmente responsable.
- Promover la compra responsable fomentando las políticas de ahorro en el consumo.
- Incentivar la inclusión de cláusulas de comportamiento social ambiental en los procesos de contratación.
- La Dirección de TMB define, en este sentido, niveles de exigencia y asigna las personas y los recursos técnicos y económicos disponibles para alcanzarlos.

En 2008 se establecieron las líneas estratégicas en materia de Sostenibilidad a través de un Proceso de Participación Transversal (*Visioning*) y al año siguiente, en 2009, se aprobó la política de Compra Ambiental y Socialmente Responsable.

En 2016 se aprobó en el Consejo Ejecutivo el Procedimiento P716 que establece cómo realizar la inclusión de criterios ambientales en la compra de productos y servicios, el Control ambiental de actividades empresariales (CAAE) y la Evaluación de proveedores.

Durante los años 2016-2017 se trabajó en la implantación del Procedimiento P716 impulsando la inclusión de criterios ambientales en los Pliegos de Condiciones de:

1. Bienes, obras y servicios de importe superior o igual a 250.000 €.
2. Bienes, obras y servicios de importe inferior a 250.000 € que estén comprendidos en los grupos de productos considerados prioritarios: alimentación, electricidad, elementos de comunicación, equipos informáticos, madera u otros productos derivados, mobiliario, obras, organización de eventos y formaciones, papel, material de oficina, productos y servicios de limpieza, textiles, vehículos y maquinaria. Su ambientalización se garantiza a través de la aplicación de las Instrucciones Técnicas específicas de obligado cumplimiento.

Con este fin, el **Departamento de Medio Ambiente se incorporaba a la Mesa de Contratación**, con el fin de identificar los contratos de importe superior o igual a 250.000 € con afectación ambiental, y poder trabajar conjuntamente con el departamento de Compras en la incorporación de criterios ambientales en los pliegos de condiciones.

En el año 2017 se incorporaron criterios ambientales en la adquisición de servicios como:

- Alquiler y reutilización de paños.
- Mantenimiento de la ventilación de la L9 Norte, L9 Sur y L10 de Metro.
- Suministro de energía de Baja Tensión.
- Máquinas de limpieza.
- Mantenimiento de instalaciones térmicas de calefacción y producción de agua caliente sanitaria (ACS) en los talleres y edificios de la red de FMB.

En el año 2018 ha entrado en vigor la **Nueva ley de contratación (Ley 9/2017)** y se inició un proceso de revisión global del procedimiento P716 que todavía está en proceso.

Actualmente todos los Pliegos de Condiciones particulares de TMB incorporan un apartado específico de obligaciones en materia ambiental y social que especifica la obligación de ser conocedor y comprometerse a cumplir con:

- La normativa ambiental vigente.
- La política ambiental de TMB y procedimientos de aplicación.
- Las disposiciones vigentes en materia de relaciones laborales, seguridad social y prevención de riesgos laborales.
- **En cuanto a los pliegos de condiciones técnicas, TMB se propone ambientalizar la compra de productos y servicios** de acuerdo con el siguiente esquema:
 - *Suministros de importe superior a 14.999€ y relativos a:*
 - Elementos comunicación.
 - Equipos informáticos.
 - Madera o productos derivados.
 - Mobiliario.
 - Papel.
 - Material Oficina.
 - Textiles.
 - Vehículos y maquinaria.
 - *Servicios de importe superior a 14.999€ y relativos a:*
 - Servicios que impliquen la incorporación de personal que trabaje en las instalaciones de TMB.
 - Alimentación.
 - Electricidad.
 - Organización de eventos y formaciones.
 - Productos y servicios de limpieza.
 - *Obras de importe superior a 39.999€:*

Para garantizar los proceso de ambientalización, en estos casos se propone incorporar al Departamento de Medio Ambiente en el Órgano de preparación.

Cabe destacar que durante los años 2018 y comienzos de 2019 se ha estado trabajando en la ambientalización de los pliegos de condiciones técnicas y particulares para:

- La compra de autobuses.
- La compra de trenes.



- El servicio de asesoría para la elaboración de los planes de desplazamiento de empresa.

7.7.3. Consumidores

▪ *Perfil del cliente de Bus según variables sociodemográficas:*

En la tabla siguiente se muestra el perfil del cliente de Bus, obtenido de los respectivos estudios de Percepción del Cliente (EPC) de los años 2017 y 2018. Los resultados de 2018 han sido:

- Por género predominan las mujeres con un 69% frente un 31% los hombres.
- Por edad predominan los menores de 25 años y los que van de 36 a 45 años con un 18% cada uno, siendo 45 años la edad media del cliente.
- Por lugar de nacimiento son mayoritarios los nacidos en Cataluña (64%) y los extranjeros (19%) superan ligeramente los nacidos en el Resto del Estado (17%).
- Por lugar de residencia, el 86% residen en la ciudad de Barcelona y el 10% en el resto del área metropolitana.
- Por nivel de estudios son mayoritarios los que tienen título universitario (41%) y los que tienen estudios secundarios con un 39%.

En cuanto a la situación laboral son mayoritarios con un 61% los Empleados, seguidos del colectivo de Jubilados con un 20%.

VARIABLE	CATEGORÍAS	2018
GÉNERO	hombre	31%
	mujer	69%
EDAD	Hasta 25 años	18%
	De 25 a 35 años	15%
	De 36 a 45 años	18%
	De 46 a 55 años	17%
	De 56 a 65 años	16%
	Más de 65 años	16%
	<i>Media (años)</i>	45 años
LUGAR DE NACIMIENTO	Cataluña	64%
	Resto España	17%
	Resto Extranjero	19%
LUGAR DE RESIDENCIA	Barcelona ciudad	86%
	Resto AMB	10%
	Fuera AMB	4%
ESTUDIOS FINALIZADOS	Sin estudios	1%
	Primarios	19%
	Secundarios	39%
	Universitarios	41%
SITUACIÓN LABORAL	Parado	5%
	Empleado	61%
	Estudiante	13%
	Tareas hogar (no remunerado)	1%
	Jubilado	20%

En cuanto a las Variables de movilidad, los resultados del 2018 de los entrevistados de Bus son los siguientes:

1. **Motivo del desplazamiento:**
 - Vuelta a casa: 40% de los desplazamientos
 - Movilidad no obligada: 26% de los desplazamientos
 - Movilidad obligada: 34% de los desplazamientos.
2. **Alternativa en transporte privado para el desplazamiento:**
 - Sí: 42% de los usuarios
 - No: 58% de los usuarios
3. **Motivos para no utilizar el transporte privado:**
 - Más cómodo: 32% de los usuarios
 - Difícil aparcamiento: 36% de los usuarios
 - Rapidez: 17% de los usuarios
 - Más caro: 15% de los usuarios
 - Otros: 0% de los usuarios.



Por tanto, el 74% de los desplazamientos en autobús son motivados por la vuelta a casa y movilidad obligada (ir al trabajo, a estudiar, etc) mientras que el 26% se deben a motivos no obligados.

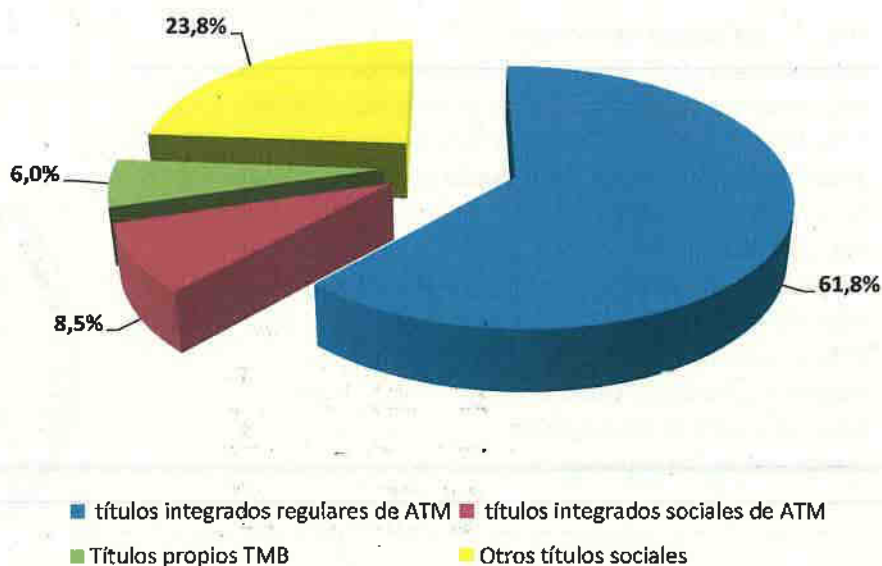
El 58% de los usuarios afirman no tener alternativa con el transporte privado y los principales motivos para decantarse por el uso del bus son: la dificultad de encontrar aparcamiento si se va con transporte privado y la comodidad del autobús.

▪ **Distribución de los títulos de viaje de Bus:**

Los 207,5 millones de viajeros transportados en el año 2018 se han repartido de la siguiente forma: el 61,8% han utilizado títulos regulares del sistema tarifario integrado (STI) de la ATM, mientras que los títulos sociales del STI de la ATM han representado el 8,5%. El resto de títulos sociales (básicamente la tarjeta T-4, la tarjeta rosa y otros títulos sociales) han representado el 23,8% y, finalmente, los títulos propios de TMB (billete sencillo, Hola BCN, Bus Turístic y otros) han representado el 6,0% de los viajes en autobús de TMB.

- Dentro de los títulos integrados regulares de la ATM, el más utilizado con diferencia es la Tarjeta T-10 que ha representado el 37,8% del total de viajes, seguida de la T-Mes con el 11,3% de las validaciones, la Tarjeta T-50/30 con el 5,9% y la T-Joven con el 4,9% de los viajes.
- En cuanto a los títulos integrados sociales de la ATM el más utilizado ha sido la tarjeta T-16 con el 5,8% de las validaciones.
- En cuanto a los títulos propios de TMB, el más utilizado ha sido el billete sencillo con un 2,4% del total de validaciones seguido de los viajeros que han utilizado los títulos propios del Bus Turístic (2,2%).
- En cuanto al resto de títulos sociales, destacan la tarjeta rosa con un 12,4% de las validaciones y la tarjeta T-4 con un 10,5%.

Distribución de los viajeros de Bus por tipología de título año 2018



- *Valoración n del servicio por parte de los clientes:*

Dentro de los estudios periódicos que realiza TMB para conocer la satisfacción de los usuarios del servicio se encuentra el Estudio anual de Percepción del Cliente (EPC) en el que se obtiene la Valoración del servicio por parte de los clientes y el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC). A través de un número elevado de entrevistas, los clientes dan una nota de satisfacción a diferentes aspectos del servicio para obtener la nota media que va de 0 a 10 puntos.

Los resultados del 2018 han vuelto a dar un nuevo máximo tanto en Metro como en Bus, siendo la nota media otorgada al servicio de Bus este año 2018 de **7,88 puntos sobre 10**.

Nota de Satisfacción del Servicio de Bus:

Ámbito ISC's	Año 2018	Año 2017	Dif.
OFERTA			
FRECUENCIA: la frecuencia de paso sea adecuada, pase a menudo	6,93	6,85	0,08
RAPIDEZ: tarde poco a llevarte al destino, sea rápido	7,63	7,55	0,08
GLOBAL	7,28	7,20	0,08
FIABILIDAD			
AVERÍAS: no haya averías ni interrupciones del servicio	7,91	7,81	0,10
VALIDACIÓN: las máquinas para validar los billetes funcionen	8,73	8,58	0,15
GLOBAL	8,34	8,19	0,15
CONFORT			
TEMPERATURA AUTOBÚS: temperatura autobús adecuada	7,07	7,03	0,04
AGLOMERACIONES: no haya aglomeraciones dentro del bus	6,18	6,24	-0,06
PARADAS LIMPIAS: paradas limpias y bien conservadas	7,78	7,59	0,19
AUTOBUSES LIMPIOS: autobuses limpios y bien conservados	7,60	7,67	-0,07
GLOBAL	7,16	7,13	0,03
INFORMACIÓN			
INFORMACIÓN GENERAL: info sobre tarifas, horarios y planos	7,83	7,76	0,07
INFORMACIÓN INCIDENCIAS: información s/interrupciones del servicio	7,14	7,20	-0,06
GLOBAL	7,51	7,48	0,03
SEGURIDAD			
CONDUCCIÓN: evitar caídas, frenadas y atrapamientos	7,50	7,66	-0,16
AGRESIONES: sensación de seguridad en el bus (hurtos, agresiones)	7,76	7,31	0,45
GLOBAL	7,63	7,49	0,14
ACCESIBILIDAD			
CONEXIÓN y TRANSPORTE: conexión otras líneas/medios adecuada	8,05	7,97	0,08
RAMPAS Y PISO BAJO: buena accesibilidad al autobús	8,33	8,15	0,18
GLOBAL	8,20	8,06	0,14
ATENCIÓN			
ATENCIÓN AL CLIENTE: atengan correctamente preguntas y quejas	8,14	8,02	0,12
GLOBAL	8,14	8,02	0,12
GLOBAL BUS			
GLOBAL	7,88	7,79	0,09



Los ámbitos más valorados por los clientes han sido: la fiabilidad (8,34), la accesibilidad (8,20) y la atención al cliente (8,14). Todos los ámbitos han mejorado la valoración respecto al año anterior.

Los atributos más valorados han sido: la "Validación (funcionamiento de las validadoras)", "la buena accesibilidad del bus" y "la atención al cliente". En cambio, el peor valorado ha sido "las aglomeraciones".



▪ Seguridad del servicio

En el ámbito de la seguridad del servicio, en el mes de octubre se inició el proyecto **Mayores: queremos vuestra seguridad**, que busca evitar la accidentalidad entre las personas de más de 65 años informándoles, formándolos y modificando conductas para mejorar su propia seguridad y la de los demás usuarios. El proyecto, trabajado conjuntamente y en coordinación entre la Guardia Urbana, la Dirección de Servicios a la Infancia, Juventud y Tercera Edad del Ayuntamiento de Barcelona, y TMB, se inició en los barrios de la Sagrada Familia y Besòs, y consistió en una sesión de sensibilización y demostración sobre el terreno de los comportamientos seguros a tener en el entorno urbano, incluido el transporte público. En cada sesión participan hasta 15 personas, normalmente vinculadas a algún centro para personas mayores.

Dentro de las sesiones de formación, una de las actividades se refiere al transporte público y se realiza con la participación de personal de Bus y del departamento de Accesibilidad de TMB. La formación busca igualmente reforzar los hábitos de seguridad en la movilidad como peatones en el entorno del barrio y avanzar en la visión cero de accidentalidad vial. En este sentido, el proyecto pone el foco en un colectivo especialmente vulnerable, ya que cerca del 35% de los atropellos que hay en la ciudad tienen como protagonistas personas mayores de 65 años. La cifra también es alta entre las víctimas mortales por atropello.

En cuanto a las actuaciones del Departamento de Seguridad y Protección Civil sobre la seguridad en los servicios de bus, se concretaron en dos acciones principales en el año 2018:

▪ Seguridad física:

Impacto sobre la red de Bus de las acciones ilícitas que se producen durante los recorridos del servicio, con afectación directa sobre los clientes y empleados, así como indirectamente, a la marca como empresa de TB y su percepción de inseguridad a bordo del Bus.

- *Tipos de datos:* durante el año 2018, se trabajó básicamente con datos cualitativos, por la imposibilidad de poder trabajar con datos cuantitativos del todo fiables.
- *Obtención de los datos:*
 - A partir de los responsables de explotación de los CON, las cuales se obtienen por la propia cadena de mando, con origen de los conductores de las líneas, y que comunican las incidencias del interior del bus en el Centro de Control de Bus (CCB).
 - Canal de reclamaciones, donde los clientes de las líneas comunican las situaciones y/o los hechos que observan a bordo del bus, independientemente si se denuncian ante los diferentes cuerpos policiales o no, pueden motivar una percepción de inseguridad sobre el servicio y la línea de afectación.
 - A partir de las reuniones de coordinación entre el Departamento de Seguridad y los diferentes cuerpos policiales, donde se comunican las líneas y/o zonas de la red de Bus donde han sido denunciados hechos ilícitos.
- *Medidas correctoras:*
 - Análisis de la situación, así como la definición operativa y con detalle de cuándo, ubicación, línea/as de Bus y las franjas horarias, donde se ha tenido conocimiento de los hechos con afectación al servicio.
 - Establecer un mapa de las zonas: detalle de líneas afectadas, por tipología y características de las acciones.
 - Proponer y coordinar, desde el Departamento y con los recursos propios de TB, las operativas correctoras necesarias, con el fin de neutralizar los efectos y sus repercusiones sobre la seguridad y la percepción de inseguridad en el servicio entre los clientes y los propios trabajadores de la empresa. Esta coordinación se realizó de manera conjunta entre la seguridad pública (Mossos, Guardia Urbana y las diferentes policías locales de las zonas de afectación) y los recursos de seguridad privada del Departamento (vigilantes de seguridad).
- *Evaluación de las medidas correctoras:*

Como evaluación de la aplicación de estas medidas, y de su repercusión sobre el servicio, se propuso hacerlo, a partir del número de incidencias registradas desde su implementación: El resultado fue un decrecimiento directo de las incidencias y una mejora en la percepción de seguridad de la red por parte de los conductores.

- Seguridad sistemas: Sistema de cámaras de TV embarcado a bordo del bus para mejorar la seguridad de la red y su percepción.

Durante los últimos años (2017 y 2018) se realizaron una serie de pruebas piloto con el fin de monitorizar los autobuses de la red. Participaron los diferentes actores de la empresa, que han sido implicados en los diferentes procesos de las pruebas piloto (agentes sociales, áreas técnicas, servicios jurídicos, etc) con resultados bastante positivos. Se prevé durante el año 2019 iniciar el monitoreo en una parte de la red de Bus, lo que representará la implementación de mejoras activas de la seguridad del vehículo ante hechos ilícitos y de su probatoria, así como en el aumento en su percepción.

Finalmente, en cuanto al impacto en la salud y la seguridad del principal servicio que presta TMB que es el transporte público de viajeros, se puede decir que prácticamente se evalúa la totalidad de

su impacto en la seguridad de trabajadores y usuarios a fin de realizar mejoras. En cuanto a Bus, como se ha dicho anteriormente, en el año 2018 se ha llevado a cabo el proyecto dirigido a mejorar la seguridad de las personas mayores y se ha continuado con el proyecto de prueba de sensores en los autobuses (*Mobileye*) para incrementar la seguridad vial. Destacar también el Plan de Prevención de accidentes que incluye la formación de conducción segura, el análisis de la accidentabilidad de los autobuses y, en base a los resultados, la implantación de medidas para reducirla. Por otra parte, las acciones que se llevan a cabo desde el Departamento de Seguridad y Protección Civil para evaluar, analizar y mejorar la seguridad del servicio de bus ante posibles actos ilícitos a bordo de los autobuses y el proyecto de monitorización de una parte de la red de bus en el año 2019.

En cuanto a la salud, dentro de la Medida de Prestación del Servicio (MPS) de bus, se encuentra el indicador "Viajeros con vehículos con bajas emisiones a nivel local" que mide el pasaje que viaja con autobuses de bajas emisiones.

▪ **Quejas, reclamaciones y sugerencias (QRS):**

Las QRS son oportunidades de mejora que se deben aprovechar para crecer como operadores de movilidad y posicionar TMB como primera opción de viaje para los ciudadanos.

- **Definición de Queja:** Cualquier disconformidad o insatisfacción del cliente respecto a la calidad percibida del servicio ofrecido que, **en principio, no requiere ninguna actuación correctiva por parte de TMB**, ya sea porque queda fuera del ámbito de actuación de la empresa o bien porque el nivel de servicio ofrecido está de acuerdo con los compromisos vigentes. Por ejemplo, la solicitud de mejor frecuencia de paso de una línea (de metro o bus) cuando ésta presta y cumple el servicio programado.
- **Definición de Reclamación:** Cualquier disconformidad o insatisfacción del cliente originada por el incumplimiento en la prestación del servicio (por causas propias de la empresa o ajenas) y que, por tanto, **requiere una actuación correctiva por parte de TMB**. Por ejemplo: una línea (de metro o bus) no cumple la frecuencia de paso programada para una franja horaria concreta.
- **Definición de Sugerencia:** Cualquier comunicación del cliente con el propósito **de expresar una propuesta de mejora o de cambio** respecto del servicio que se está ofreciendo. Por ejemplo: proponer un cambio en el recorrido de una línea de bus.

Número total de QRS:

Tema	Ene-Dic 2018 (TB)	Año Anterior	Dif.
Resultado total	10.906	8.613	2.293
INSTALACIONES	1.510	1.156	354
SERVICIOS DE TRANSPORTE	5.114	3.781	1.333
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	276	186	90
PERSONAL	3.620	3.278	342
VALIDACIÓN Y VENTA AUTOMÁTICA	189	135	54
USUARIOS	97	69	28
DIVERSOS	100	8	92

En el año 2018 se han registrado en la red de Bus 10.906 QRS de las cuales, el 64,1% fueron reclamaciones, el 33,1,0% fueron quejas y el 2,8% restante fueron sugerencias y externos (estos últimos hacen referencia a otro operador o alguna administración pública). Respecto al año anterior, el total de QRS ha aumentado en 2.293 (+ 26,6%) y, dentro de éstas, las que más han crecido han sido las Quejas (+ 86,6%) y, en menor medida, las Reclamaciones (+ 6,9%).

El mayor número de QRS del año 2018 han sido las relacionadas con los Servicios de Transporte (5.114), seguido de las 3.620 relacionadas con el Personal y 1.510 fueron motivadas por las Instalaciones.

En valores absolutos, el mayor crecimiento se ha producido en las QRS relacionadas con los Servicios de Transporte y las que hacen referencia a las instalaciones (vehículos y paradas).

▪ **Comunicación Corporativa**

Destacan las siguientes actuaciones:

- La elaboración, diseño y confección de contenidos y stand de TMB para el salón *Smart Mobility World Congress 2018*, dedicado a la innovación en metro y bus.
- Renovación del *Welcome Pack* de presentación de TMB.
- Elaboración y actualización de la Presentación Institucional TMB 2018 (en tres idiomas y accesible).
- Reedición del nuevo Vídeo Institucional de TMB 2018, con una nueva versión de la parte histórica.
- Elaboración de los Planes de Comunicación de los cortes de la red de metro y otros servicios previstos para 2018:
 - L5 (29 de mayo – 2 de julio).
 - L3 Penitents (30 de julio – 3 de septiembre).
 - L2 (30 de julio – 2 de septiembre).
 - L9 Norte (30 de julio - 26 de agosto).
 - Teleférico (15 de noviembre – aún en revisión).

Incluye las reuniones con los diferentes ayuntamientos o distritos de Barcelona afectados por los cortes para presentar los diferentes Planes de Comunicación.
- Se han elaborado los Datos Básicos de TMB 2018 (en formato papel y web) y la Memoria de TMB 2017 (en tres idiomas y formato digital accesible).
- Las tareas de apoyo y elaboración de diversos contenidos, presentaciones y audiovisuales por temas del Área de Comunicación y para proyectos de otras Áreas y Departamentos de TMB, como, entre otros, los siguientes: Plan de comunicación de la Nueva Red de Bus (junio y noviembre), el Plan de Comunicación de la puesta en servicio de la nueva línea 10 Sur de Metro en septiembre, la presentación de la Modernización de la flota de bus, y la presentación y jornada sobre los Autobuses eléctricos, la Jornada sobre el futuro Metro de Barcelona, la presentación del Proyecto de la Nueva cochera de autobuses de TMB, etc.
- Resaltar también la gestión del archivo fotográfico de TMB (Videoma) que ya dispone de más de 75.000 imágenes introducidas que van desde el año 2007 hasta el 2018.
- Incorporación de 41 nuevos vídeos introducidos en el Canal TMB de *youtube*.

▪ **Gabinete de Prensa**

Los aspectos más relevantes del año 2018 con respecto al eco mediático de la actividad de TMB han sido los siguientes:



Tratamiento de los medios de comunicación: se han contabilizado 7.519 apariciones, un 36% menos que en 2017. De estas piezas, el 24,3% han sido favorables a los planteamientos de la empresa, el 12,4% han sido desfavorables y el 63,3% pueden considerarse neutras.

Como tema más reflejado en los medios, destaca el de la seguridad ciudadana con 821 noticias, el 11% del total, principalmente sobre agresiones y hurtos. También sobresalen por volumen (673 noticias, un 9%) las referencias a civismo/incivismo/vandalismo, motivadas por la campaña "Viaja con Karma", pero también por el impacto de la problemática de los grafitis en el ámbito ferroviario. Todo lo referente a medio ambiente, desde la flota eléctrica de autobuses y sostenibilidad, pero especialmente la presencia de amianto en el metro, ha sido noticia 417 veces, un 5,5% del total.

Un 25% de las informaciones publicadas han tenido su origen en el Gabinete de Prensa de TMB (5,1 puntos más que en 2017), mientras que el 19,6% (8,1 puntos menos que el año anterior) se han puesto en marcha de forma conjunta con otras instituciones o estamentos. En el Ayuntamiento de Barcelona y entes municipales han tenido su origen el 5,5% de las informaciones, y en la Generalitat y sus organismos, el 8,9%. El tratamiento dado por los medios al 38,5% de las informaciones con origen en el Gabinete de Prensa de TMB ha sido favorable a los objetivos propios (4,3 puntos más que en 2017).

La tarea proactiva del Gabinete de Prensa se ha concretado en la realización y difusión de 203 notas informativas y dossieres, además de la organización de 35 actos o encuentros con medios. Se han gestionado 506 solicitudes de información y declaraciones, así como 204 permisos de grabación de medios, entre otras acciones.

En cuanto a la web TMB Noticias, que incluye la sala de prensa virtual, se han publicado 596 piezas informativas que han recibido 269.556 visitas.

La gestión de los perfiles corporativos de TMB en las redes sociales *Twitter* y *Facebook* ha comportado la publicación de 3.233 *tuits* y 1.199 *posts* respectivamente.


7.7.4. Información fiscal

- **Beneficios obtenidos país por país:** Las sociedades del Grupo TMB como Transports de Barcelona, S.A. y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. siempre presentan sus respectivas Cuentas de Pérdidas y Ganancias iguales a cero beneficios, excepto cuando se ha vendido algún inmueble de su propiedad.
- **Impuestos sobre Beneficios Pagados:** Sólo Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A. y Transports Metropolitans de Barcelona, S.L. han pagado impuesto de Beneficios.
- **Subvenciones Públicas:** Esta información se desarrolla en las Cuentas anuales del ejercicio (Nota 15 Subvenciones, donaciones y legados).

Transports de Barcelona, SA:

- **Subvenciones al Servicio de la ATM:** 168,45 millones de euros.
- **Subvenciones especiales de la AMB por títulos sociales:** 4,66 millones de euros.
- **Por líneas 80 de bus:** 1,34 millones de euros.
- **Del Ayuntamiento de Barcelona por servicios de bus a los cementerios:** 201,35 miles de euros.
- **Por Proyectos europeos:** 10,41 miles de euros
- **Por Subvenciones en capital:** 6,51 millones de euros.

7.7.5. Tabla de contenidos del Estado de Información No financiera

	Contenido principal	Estándar GRI de referencia	Referencia en índice de contenidos	Explicación/Observaciones
MODELO DE NEGOCIO	Breve descripción del modelo de negocio del Grupo	GRI 101, 102, 103	Capítulo 1.	Ver también Cuentas Anuales de la Sociedad (Nota 1)
Órganos de Gobierno Órganos de Gestión Estructura organizativa Misión, Visión y Valores de TMB Mapa estratégico de TMB Servicios y productos de TMB Grupos de interés Entorno institucional				
	Contenido principal	Estándar GRI de referencia	Referencia en índice de contenidos	Explicación/Observaciones
I. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIAMBIENTALES			Capítulo 7.3.	
I.1. Prevención de riesgos medioambientales	Cobertura de Riesgos medioambientales		7.3.1	
I.2. Contaminación	Tramitación y mantenimiento de permisos y autorizaciones ambientales SGAYE (ISO 14001/50001) Mapa de emisiones Red Bus Medidas contra la contaminación Participación en diversos proyectos en la eficiencia ambiental de los autobuses	GRI 305.4	7.3.2.	Complementado con información de la empresa e indicadores propios y comunes en el sector del Transporte Público (% de autobuses propulsados con motor de GNC, híbridos y eléctricos sobre total flota). Las emisiones de CO ₂ se encuentran en el punto 1.5 Cambio climático.
I.3. Economía circular y prevención y gestión de los recursos	Recogida selectiva y Puntos verdes Cuantificación de los Residuos de TB	GRI 301 GRI 306	7.3.3.	
I.4. Uso sostenible de los recursos	Consumos de energía, carburante y de agua	GRI 302 GRI 303	7.3.4.	
I.5. Cambio Climático	Evolución de las Emisiones de CO ₂ (en toneladas)	GRI 305.2 307	7.3.5.	Se está trabajando en un Sistema de Gestión Ambiental y Energético (ISO 14001 y 50001) implantado en Horta y Z. Franca 1. Ver punto 7.3.2 Proyectos medioambientales de TB
I.6. Protección de la Biodiversidad		GRI 304	7.3.6.	La actividad de TMB no afecta ningún espacio natural protegido
	Contenido principal	Estándar GRI de referencia	Referencia en índice de contenidos	Explicación/Observaciones
II. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			Capítulo 7.4.	
II.1. Ocupación	Contratación de personal Procesos de selección y promoción Sistemas de Gestión competencial TMB Plantilla por sexos Plantilla por edades Plantilla por clasificación profesional Plantilla por Modalidad de contrato Empleados con discapacidad Despidos Remuneraciones y brecha salarial	GRI 102.8 GRI 102.38 GRI 202.1. GRI 202.2 GRI 401 GRI 405	7.4.1	
II.2. Organización del trabajo	Seguimiento del absentismo Comités de clasificación de puestos de trabajo Descripciones de puestos de trabajo Asesoría y apoyo en cambios organizativos Medidas de conciliación familiar		7.4.2.	Se complementa con información de la empresa en este ámbito

	Contenido principal	Estándar GRI de referencia	Referencia en Índice de contenidos	Explicación/Observaciones
III.3. Salud y Seguridad	Prevención de Riesgos Laborales Asistencia sanitaria y social Bienestar laboral y políticas de integración Promoción de la salud y prevención de enfermedades comunes	GRI 403	7.4.3.	Incluye Indicadores de accidentabilidad e indicadores propios de la sociedad en el ámbito de la Salud y Seguridad laboral
III.4. Relaciones Sociales	Negociación colectiva y Comisiones de Trabajo Conflictos colectivos destacados Sindicatos. Secciones sindicales Asesoría jurídico laboral Comunicación interna	GRI 402	7.4.4.	
III.5. Formación	Desarrollo personal Actividad formativa	GRI 404	7.4.5.	Se complementa con información de la empresa en este ámbito y estadísticas de Formación de la plantilla
III.6. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Código operativo de accesibilidad universal Convenio acceso ecúteres en el T.Público Sistema de Gestión de la accesibilidad Comisiones de accesibilidad Auditorías de paradas y estaciones Formación en accesibilidad Etiquetas inteligentes. Navilens Otras acciones de accesibilidad		7.4.6.	Se complementa con información de la empresa en este ámbito
III.7. Igualdad	Acciones propuestas en materia de igualdad de la nueva Dirección de Buen Gobierno	GRI 406	7.4.7.	Creación de la Dirección de Buen Gobierno en febrero de 2018

	Contenido principal	Estándar GRI de referencia	Referencia en Índice de contenidos	Explicación/Observaciones
III. INFORMACIÓN SOBRE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS		GRI 412	Capítulo 7.5.	TMB desarrolla su actividad teniendo en cuenta en todo momento el respeto a los derechos humanos fundamentales
IV. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	Dirección del Buen Gobierno: Protección de datos, Transparencia, Cumplimiento normativo. Actuaciones de Auditoría Interna	GRI 415 I 205	Capítulo 7.6.	Creación de la Direcció de Buen Gobierno en febrero de 2018
V. SOCIEDAD			Capítulo 7.7.	
V.1. Compromisos de la Empresa con el desarrollo sostenible	Adquisiciones en ámbito local Responsabilidad social corporativa TMB Educa	GRI 204	7.7.1.	Ver también capítulo 2.13. Fundación TMB
V.2. Subcontratación y Proveedores	Procedimiento P716 Aplicación de la Nueva Ley de contratación (Ley 9/2017)	GRI 308; GRI 407; GRI 408; GRI 409; GRI 414	7.7.2.	Actualmente todos los Pliegos de Condiciones particulares de TMB incorporan un apartado específico de obligaciones en materia ambiental y social
V.3. Consumidores	Perfil del Cliente de bus Valoración satisfacción de los clientes Seguridad del Servicio Comunicación corporativa Actuaciones del Gabinete de Prensa Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	GRI 102.6 i GRI 416.1	7.7.3.	Ver también capítulo 2.12. Atención al Cliente y Marketing Estratégico, capítulo 2.6. Mejoras y proyectos de Bus y 14.2 Acontecimientos del ejercicio.
V.4. Información Fiscal	Beneficios obtenido país por país Impuestos sobre beneficios pagados Subvenciones públicas del ejercicio			Ver también Cuentas Anuales de la Sociedad (Notas 10 y 15).