Memòria de Sostenibilitat
2023

del Grup TMB

Març 2024

Transports Metropolitans de Barcelona

Continguts de la memòria de sostenibilitat

TMB 2023

La present Memòria de Sostenibilitat 2023 de Transports Metropolitans de Barcelona és un exercici de transparència de la gestió i la sostenibilitat del Grup.

La Memòria està basada en l'**Informe de Gestió 2023** i en el seu annex **Estat d'Informació No Financera 2023 del Grup Consolidat de TMB**, ambdós documents auditats.

Està estructurada en els següents tres blocs diferenciats, els quals contenen els seus respectius índexs de contingut, tal com s'ha elaborat en compliment de la legislació vigent.

01

Presentació de la Presidenta i del Conseller Delegat

03

02

Informe de gestió 2023 del Grup Consolidat de Transports Metropolitans de Barcelona

06

03

Annex de l'Informe de gestió 2023: Estat d'Informació No Financera 2023 del Grup Consolidat de Transports Metropolitans de Barcelona

59

01

Presentació de la Presidenta i del Conseller Delegat

Març 2024

Transports Metropolitans de Barcelona

Carta de la Presidenta

Un any de rècord. Aquest podia ser el titular per definir l'activitat de TMB durant 2023 en què s'ha superat el rècord històric de validacions en un any, arribant a més de 643 milions de viatges registrats a la xarxa de transport públic de TMB.

Respecte del 2022, la xifra total de validacions de la xarxa de TMB va augmentar un 18%. A més, es va marcar el rècord històric de viatges en un sol dia amb 2,4 milions de validacions el 31 d'octubre. Aquestes xifres suposen un augment del 3% respecte al 2019, l'any anterior a la pandèmia i que fins ara establia l'exercici amb major nombre de validacions.

L'augment de l'ús de la xarxa de transport públic ressalta el seu paper fonamental en la mobilitat ciutadana, especialment del metro i del bus de TMB, i reforça la confiança d'aquesta mateixa ciutadania en uns mitjans de transport sostenibles i eficients on, sens dubte, cal destacar l'esforç i la dedicació de totes les persones que formen l'organització i que ho han fet possible. A totes les treballadores i treballadors vull expressar el meu més sincer agraïment. El seu treball, la seva professionalitat i vocació de servei són fonamentals per a la prestació d'un servei públic de la màxima qualitat, demostrant un alt nivell de compromís.

Unes excel·lents dades pel que fa a la utilització que van acompanyades també d'una molt bona valoració dels serveis per part dels usuaris i usuàries, amb notes que segueixen a l'alça i freguen màximes històriques. Així, segons l'últim *Estudi de Percepció del Client,* corresponent al 2023, la xarxa d'autobusos de Barcelona obté una puntuació de 8,09, que suposen 0,5 punts més que l'any passat, mentre que a la xarxa de metro, els usuaris li donen una puntuació mitjana de 7,94, que és 0,9 punts més que el 2022 i la puntuació més alta a metro des de 2010.

La bona satisfacció dels serveis, mantenint la qualitat i l'excel·lència, i donar resposta a les necessitats de mobilitat de les persones, amb una gestió i un desenvolupament sostenibles, continuen sent el principal repte que tenim a TMB com a empresa referent de mobilitat.

Encoratjats pels resultats i amb aquesta mateixa voluntat seguirem treballant i apostant pel transport públic, per la millora de les infraestructures, que ens han de permetre guanyar en eficiència, ordenant l'espai públic per prioritzar una mobilitat segura i inclusiva, i avançant en la descarbonització i la protecció del medi ambient per una millor qualitat de l'aire.

Aquesta segueix sent la prioritat de TMB.

Laia Bonet
Presidenta de TMB

Carta del Conseller Delegat

La memòria de TMB 2023 posa de manifest el treball realitzat durant l'any passat per la companyia per afrontar amb determinació els reptes que tenim per davant amb l'objectiu d'esdevenir un operador de mobilitat eficaç i modern, donant el millor servei possible i garantint la mobilitat de totes les persones.

En aquest balanç és imprescindible fer un reconeixement a cada una de les persones de la plantilla TMB que fan que cada dia funcionin amb la màxima eficàcia i qualitat tots els serveis que prestem a la ciutadania.

És important gestionar tots els nostres serveis de mobilitat de forma sostenible, inclusiva i amb total transparència, com a línia d'actuació que ens defineixi i que refermi el nostre paper d'operador referent del transport públic.

Molts són els desafiaments de present i de futur als quals cal donar resposta, i tots ells rellevants. Mantenir la qualitat del servei en un moment d'important creixement de la demanda, accelerar la transició cap a una mobilitat més sostenible i eficient, amb la descarbonització de la flota de bus i l'extensió de la xarxa de metro com a fites, la digitalització dels serveis, els nous sistemes de transport i la sostenibilitat i estabilitat financera del sistema de transport públic, entre molts altres.

Les bones dades de demanda obtingudes el 2023 ens fan ser optimistes però no conformistes. L'augment rècord de passatge després de la pandèmia és resultat d'un compromís i d'una feina que no es poden entendre sense l'aposta que TMB està portant a terme i sense la implicació de totes les persones que formen part de l'organització. És imprescindible, però, una aposta clara i decidida per les inversions en el transport públic. Només així podrem estar preparats per a afrontar amb garanties les necessitats de mobilitat sostenible de la nostra societat en un futur que és imminent.

La ciutadania ha tornat al transport públic. Dia a dia estem incrementant el passatge. Volem seguir prestant un servei de qualitat i treballem per millorar-lo encara més. Els alts índexs de satisfacció que atorguen els nostres usuaris i usuàries, tant a metro com a bus, ens encoratgem per treballar en aquesta línia de millora continua i de servei a les persones que, des de TMB, volem que sigui sempre la nostra identitat.

Xavier Flores
Conseller Delegat TMB

02

Informe de gestió 2023 del Grup Consolidat de Transports Metropolitans de Barcelona

Març 2024

Transports Metropolitans de Barcelona

ÍNDEX

1. Evolució del negoci	**08**
1.1 Passatgers transportats	**09**
1.2 Oferta de servei	**12**
1.3 Sistema de gestió de TMB: millora de la qualitat	**18**
2. Aposta per la innovació	**20**
2.1 Novetats i millores en el servei	**21**
2.2 Projectes d'innovació, recerca i desenvolupament	**28**
3. Assessorament extern i Negoci exterior	**35**
4. Esdeveniments de l'exercici	**38**
5. Projectes de futur i evolució previsible de la societat	**44**
5.1 Pla Estratègic TMB 2025	**45**
6. Informació financera	**48**
6.1 Compte de pèrdues i guanys	**50**
6.2 Balanç de situació a 31 de desembre	**53**
6.3 Inversions	**55**
7. Esdeveniments importants després del tancament de l'exercici	**57**

Evolució del negoci

01

1.1
Passatgers transportats

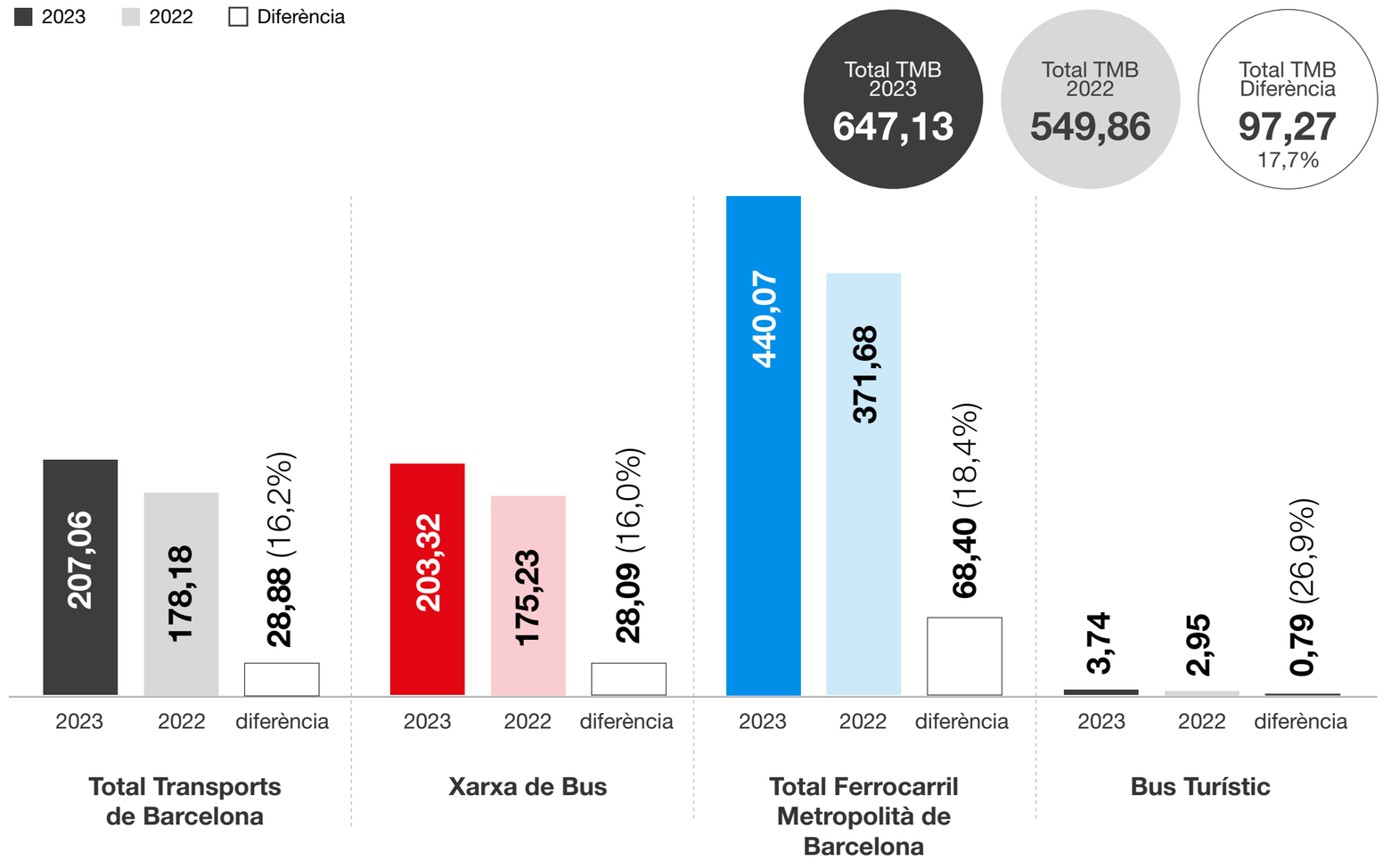
L'any 2023 s'ha assolit **un nou rècord de viatgers al conjunt de TMB**, superant el rècord anterior de l'any 2019, abans de la pandèmia de Covid-19, en prop de 20 milions de viatgers. L'any 2023 s'han fet 647,1 milions de viatges a les xarxes de Bus i Metro, la qual cosa representa un creixement del 17,7% respecte a l'any anterior.

La xifra de viatgers de **TB** ha experimentat un notable creixement (28,9 milions més de viatgers que l'any 2022). Així, la xarxa regular de Bus ha tingut 203,3 milions de validacions (+16,0%) i el Bus turístic ha transportat 3,7 milions de viatgers, la qual cosa ha representat un creixement de prop del 27% respecte a l'any anterior, gràcies a la recuperació del turisme a la ciutat de Barcelona.

Per altra banda, **la xarxa de Metro, és la que més ha crescut en valors absoluts**, ja que ha transportat 440,1 milions de viatgers, 68,4 milions més que l'any anterior, i ha superat també amb escreix el rècord anterior de l'any 2019.

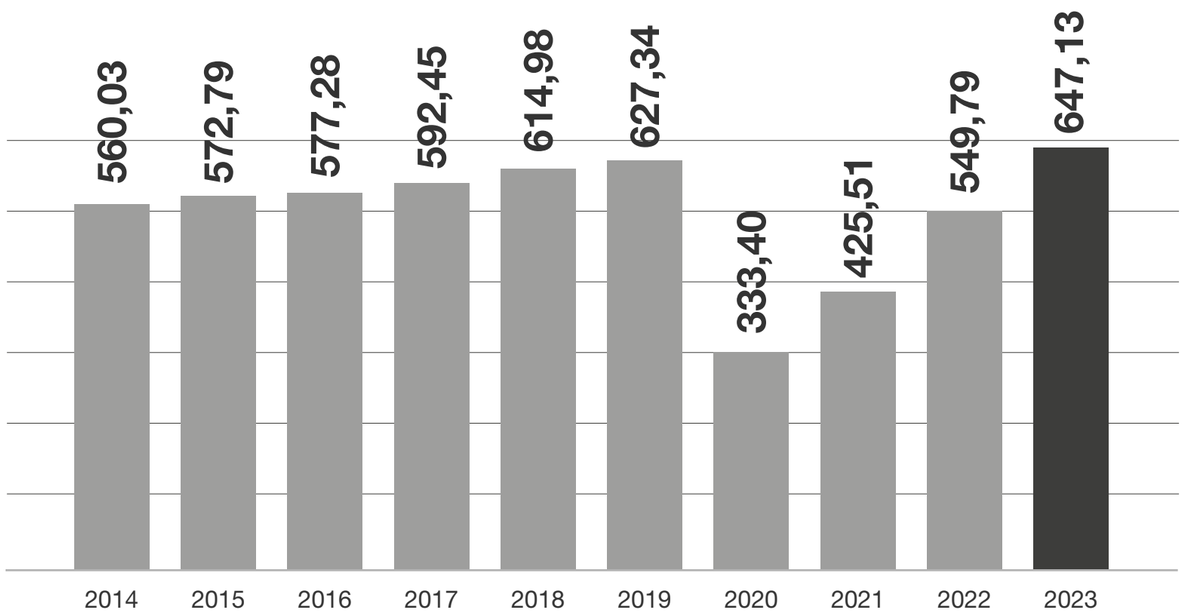
L'any 2023, TMB supera per primer cop el rècord prepandèmia en prop de 20 milions de viatgers.

Passatgers transportats
(en milions)



Nota: No inclou el Telefèric de Montjuïc.

Evolució dels viatgers a TMB (amb Bus turístic inclòs)
(en milions)



L'aspecte més rellevant que ha influït en la demanda aquest any 2023 podria haver estat la política tarifària. **D'una banda, s'han congelat els preus dels títols de transport i, de l'altra, s'han mantingut algunes rebaixes de tarifes que es van aplicar l'últim quadrimestre de l'any 2022**. En aquest sentit, els títols T-usual i T-4 s'han rebaixat el 50%. També el títol T-jove ha mantingut la rebaixa del 50% i, a més, des del 15 de març es va ampliar als 30 anys i es va rebaixar el preu de les zones tarifàries 2 a 6, igualant-les al preu de la zona 1.

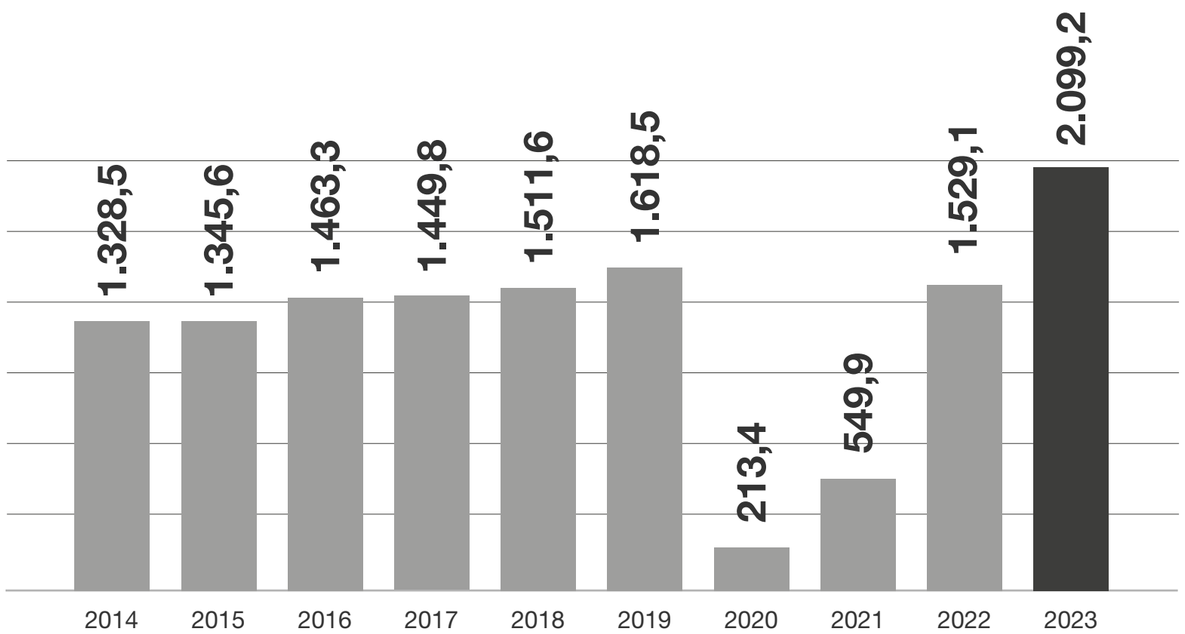
D'altra banda, també cal esmentar que Renfe ha aplicat durant tot l'any una rebaixa del 100% del preu dels abonaments de Rodalies (prèvia fiança de 10 € retornable segons l'ús del servei). Si bé aquests títols no són vàlids a la xarxa de Bus i Metro de TMB, sí que poden haver impulsat la demanda del transport públic de l'àrea de Barcelona en general.

Altres aspectes que han **influït positivament** en la demanda són **la millora de l'oferta de servei de Bus i Metro, amb la modernització de la flota de busos i trens, a més de la millora de les freqüències de pas**. També hi ha contribuït la bona situació econòmica i la recuperació de l'activitat turística.

La perspectiva de creixement de la demanda fins al 2025 és positiva. Segons l'anàlisi realitzada per l'ATM, se situaria entre un 4 i un 9% dels valors prepandèmia, segons l'escenari tarifari contemplat.

Pel que fa al servei del **Telefèric de Montjuïc**, l'any 2023 **ha assolit la xifra més alta de la seva història des que es va renovar el 2007**, ja que s'han transportat 2,1 milions de viatgers, un 37,3% més que l'any anterior. Aquesta xifra també suposa superar notablement la demanda de l'exercici de 2019 que fou l'any anterior a l'esclat de la pandèmia de Covid-19.

Evolució dels viatgers del Telefèric de Montjuïc
(en milers)



Per altra banda, el servei d'**AMBici** ha tancat el seu primer any de funcionament amb 23.204 abonats els quals han fet més de 1.631 milers d'usos del servei.

1.2
Oferta de servei

L'any 2023 l'oferta de la xarxa de Metro ha estat de 18.604 milions de places-km, i **gràcies a les millores de freqüències que s'han aplicat en hora punta s'ha pogut absorbir els pics de demanda.** En hores vall hi ha hagut una reducció de circulacions, com a mesura d'**estalvi energètic**, que es va aplicar l'abril del 2022 i que s'ha mantingut durant l'any 2023. Aquesta mesura ha generat una diferència de quilòmetres durant els primers mesos de l'any en comparació al mateix període de l'any anterior.

Per altra banda, s'han aplicat ajustos de l'oferta a la demanda real per tal **d'optimitzar el servei a les necessitats de transport de les línies**. També s'han fet modificacions en les hores d'injecció i retirada dels trens en l'hora punta de la tarda. Aquestes modificacions han fet que la majoria de les línies hagin ofert menys quilòmetres que l'any anterior, efecte que s'ha concentrat en les hores de menys demanda. L'excepció ha estat la Línia 5, on s'han produït més quilòmetres, gràcies a la consolidació del 37è tren en l'hora punta del matí (Pla de Millora de l'oferta 2023-2028).

La disminució de l'oferta de places-km de metro s'ha concentrat sobretot a les línies 1, 2 i 4.

Així mateix, des del mes d'agost, i coincidint amb l'inici dels partits del Futbol Club Barcelona a l'estadi olímpic Lluís Companys, **en dies de partit** i en funció de l'hora que es jugui, quan ha estat necessari, **l'horari del funicular s'ha adaptat amb la prolongació del servei.** L'ampliació ha estat de fins dues hores després de la finalització del partit i, com a màxim, fins 15 minuts abans de l'hora en què finalitza el servei de Metro.

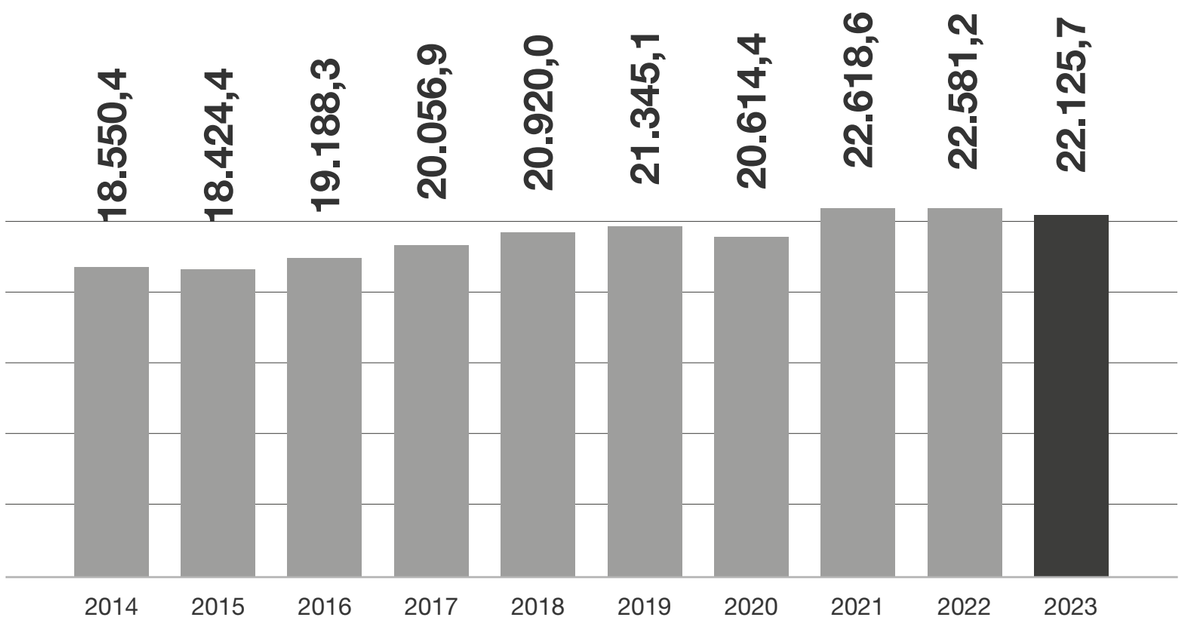
Pel que fa a la xarxa de Bus, s'han ofert 3.522 milions de places-km, xifra similar a la de l'any anterior (-0,1%).

Places-km ofertes (en milions)

	2023	2022	Diferència	%
TB	3.522,14	3.525,51	-3,37	-0,1
Metro	18.603,58	19.055,69	-452,11	-2,4
TMB	**22.125,72**	**22.581,20**	**-455,48**	**-2,0**

L'any 2023 el nombre de places-km ofertes del conjunt de TMB ha estat de 22.126 milions, un -2,0% inferior a la de l'any anterior.

Evolució de les places-km ofertes a TMB
(en milions)



Cotxes-km útils (en milers)

	2023	2022	Diferència	%
TB	41.296,26	41.383,04	-86,79	-0,2
Metro	98.342,78	102.246,51	-3.903,73	-3,8

Pel que fa al **Telefèric de Montjuïc**, ha prestat 3.205 hores de servei el 2023, el que representa un increment del 3,8% respecte a l'any anterior, que van ser 3.087 hores. La disponibilitat de la instal·lació ha estat del 99,22% respecte a l'oferta planificada real (3.230 hores). Els motius de la no disponibilitat han estat gairebé exclusivament per causes externes (climatologia principalment), ja que han representat un 0,68% de les hores planificades i no realitzades.

Pel que fa al servei de bicicleta metropolitana, **l'AMBici**, s'ha tancat l'any amb un total de 162 estacions, que en conjunt tenien un parc de 1.782 bicicletes.

Dades de la xarxa de Bus

Les principals dades de la xarxa de Bus a 31 de desembre de 2023 eren:

	Total
Nombre de línies (*)	**103**
Longitud de la xarxa (*)	**822,91**
Nombre de parades (*):	**2.623**
amb marquesina:	**1.435**
amb pal de parada:	**1.188**
Quilòmetres de carril bus	**221,8**

(*) No inclou les línies especials de Bus Turístic, ni el Tramvia Blau ni les àrees de Bus a Demanda.

La composició del parc mòbil operatiu a 31 de desembre de 2023 era la següent:

	Núm vehicles
Autobusos Estàndards:	**620**
Propulsats amb gasoli:	110
Propulsats amb GNC:	218
Híbrids amb motor dièsel i elèctric:	122
Híbrids amb motor de GNC i elèctric:	85
Propulsats únicament amb motor elèctric:	77
Propulsats amb pila d'hidrogen:	8
Autobusos Articulats:	**361**
Propulsats amb gasoli:	9
Propulsats amb GNC:	127
Híbrids amb motor dièsel i elèctric:	133
Híbrids amb motor de GNC i elèctric:	35
Propulsats únicament amb motor elèctric:	57
Autobusos de 2 pisos:	**65**
Propulsats amb gasoli:	38
Híbrids amb motor dièsel i elèctric:	27
Minibusos (propulsats amb gasoil):	**65**
Midibusos:	**26**
Propulsats amb gasoli:	10
Híbrids amb motor dièsel i elèctric:	16
Autobusos Biarticulats (híbrids amb motor dièsel i elèctric)	**3**
Total flota	**1.140**

Resum flota per tipus de combustible:

Autobusos propulsats amb gasoli
232

Autobusos híbrids
421

híbrids motor dièsel i elèctric
301

híbrids motor de GNC i elèctric
120

Autobusos propulsats amb GNC
345

Autobusos propulsats amb motor elèctric
134

Propulsats amb pila d'hidrogen
8

Total flota
1.140

El parc d'autobusos útils per a l'operació a 31 de desembre de 2023 estava format per 1.140 vehicles, els quals a final de l'exercici tenien una edat mitjana de 6,94 anys, inferior a la de l'any anterior (7,29 anys).

L'evolució de la flota durant l'exercici ha permès tancar l'any amb **una flota ambientalment més neta** (vehicles híbrids, de GNC, elèctrics i de pila d'hidrogen) de 908 vehicles, el que representa un **79,6% del total**. Respecte a l'any anterior, cal destacar que ha augmentat en 63 el nombre de vehicles propulsats únicament amb motor elèctric.

Dades de la xarxa de Metro

Les principals dades de la xarxa de Metro a 31 de desembre de 2023 eren:

	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10 Nord	L9/10 Sud	L11	Funicular	TOTAL
Km	20,2	12,8	17,8	16,5	18,6	10,4	26,1	2,3	0,7	**125,4**
Nombre d'estacions	30	18	26	22	27	12	23	5	2	**165**
Trens programats en hora punta	36	20	26	20	37	6 i 4	9 i 5	2	2	**167**
Interval de pas en hora punta	2'55"	3'15"	3'28"	3'57"	2'29"	3'02"	2'06" i 5'16" (*)	7'55"	10'00"	
Velocitat comercial (km/h)	25,3	27,1	25,5	27,7	26,1	30,7 / 32,1	37,3 / 28,4	19,8	18	

(*) Asimètric.

La Línia 11 té 3 trens de 2 cotxes i la resta de línies tenen trens quíntuples.

Funicular: 2 trens de 3 cotxes.

L9/10 Nord: L'interval de 3'02" (simètric) correspon al tram comú de L9 Nord i L10, en els trams individuals és de 6'04".

L9/10 Sud: L'interval en el tram comú és 2'06" i 5'16" (asimètric) i de 7'22" en els trams individuals.

La composició del parc mòbil operatiu a 31 de desembre de 2023 era la següent:

Sèrie	Motors	Remolcs	Total Cotxes	Total Trens	
2000	24	6	**30**	**6**	
2100	60	15	**75**	**15**	
3000	8	2	**10**	**2**	
4000	56	14	**70**	**14**	
5000	180	45	**225**	**45**	
6000	56	14	**70**	**14**	
7000 (*)	56	14	**70**	**14**	
8000 (**)	32	8	**40**	**8**	
9000	232	58	**290**	**58**	
500 (***)	6	0	**6**	**3**	
Total cotxes	**710**	**176**	**886**	**176**	**quíntuples**
				3	**dobles**

(***) L3: existeixen 6 trens nous sense acta de recepció provisional.

(**) L1: existeixen 2 trens nous sense acta de recepció provisional.

(*) Els trens de la sèrie 500 són dobles.

A més a més, hi ha el Funicular de Montjuïc que compta amb una flota de 2 unitats de tres cotxes cadascuna.

L'edat mitjana del parc mòbil a final d'any 2023 era de **15,98 anys, la qual ha baixat notablement respecte a la de l'any 2022** que fou de 19,38 anys, gràcies a la incorporació de nous trens.

1.3

Sistema de gestió de TMB: millora de la qualitat

TMB ha continuat treballant en la integració i manteniment de les diferents activitats en el Sistema de Gestió implantat (ISO 9001, UNE 13816, ISO 14001, ISO 50001 i ISO 45001), en un **Sistema de Gestió Integrat** que permeti establir objectius alineats amb visió global, i faciliti la presa de decisions per garantir la rendibilitat i fiabilitat d'aquests; assegurant la conformitat amb els requisits del la clientela i ciutadania, els legals o qualsevol altre requisit aplicable o necessari per desenvolupar un servei exemplar de mobilitat sostenible, eficient i segur.

A nivell de sistema s'ha continuat treballant en la implantació dels requeriments relacionats amb les normes d'aplicació, aprofundint i millorant aspectes rellevants per a l'organització i del sistema de gestió. S'han realitzat diverses accions destacades:

- Definició d'un model per determinar el **grau de la maduresa del sistema**, establint metodologia, criteris i nivells desitjats per l'organització, per millorar i consolidar el sistema de gestió de TMB. S'han establert sessions, amb totes les direccions de l'organització, d'avaluació dels atributs establerts i plantejat una sèrie de millores.
- Establiment de **sistemàtiques per unificar i integrar els nous sistemes de gestió** que la direcció de TMB vulgui definir o certificar.
- Desenvolupament **d'indicadors i compromisos** que s'expressen a través de les polítiques i cartes de serveis, mostrant el compromís de TMB amb la sostenibilitat i la qualitat del servei.
- **Millora de capacitació del personal** a través de sessions de formació i orientació a la millora, tant a les àrees com a les noves incorporacions i promocions de TMB.
- **Millora d'eines de gestió** mitjançant el desenvolupament, optimització, i implantació de les eines corporatives del Gestor documental i Gestió per a la Millora. A més, s'han dut a terme nombroses sessions de formació als perfils implicats en les noves eines.
- **Manteniment i millora del sistema** fent costat a les àrees en l'aplicació dels seus requisits i mitjançant la realització de les auditories internes, renovant les certificacions actuals i la incorporació de la norma ISO 45001.

Manteniment i ampliació dels sistemes de gestió

El 2023 ha estat el segon any consecutiu que s'ha realitzat l'**auditoria interna** de forma integrada amb totes les normes de referència. En el procés d'auditoria es comproven l'estat d'idoneïtat de totes les activitats de l'empresa.

Així mateix, s'ha validat el Sistema de Gestió mitjançant l'**auditoria externa** realitzada per l'entitat acreditada Applus el mes de novembre, renovant les certificacions de qualitat de servei, segons les normes ISO 9001 i UNE 13816, i ampliant la certificació de Gestió Ambiental i Gestió Energètica a les línies L4 i L11 de metro, ISO 14001 i ISO 50001. També s'ha ampliat el certificat amb la norma ISO 45001 de Seguretat i Salut per a totes les activitats de l'organització, la qual cosa constata el compromís de la direcció i la mateixa organització en la seguretat de les persones.

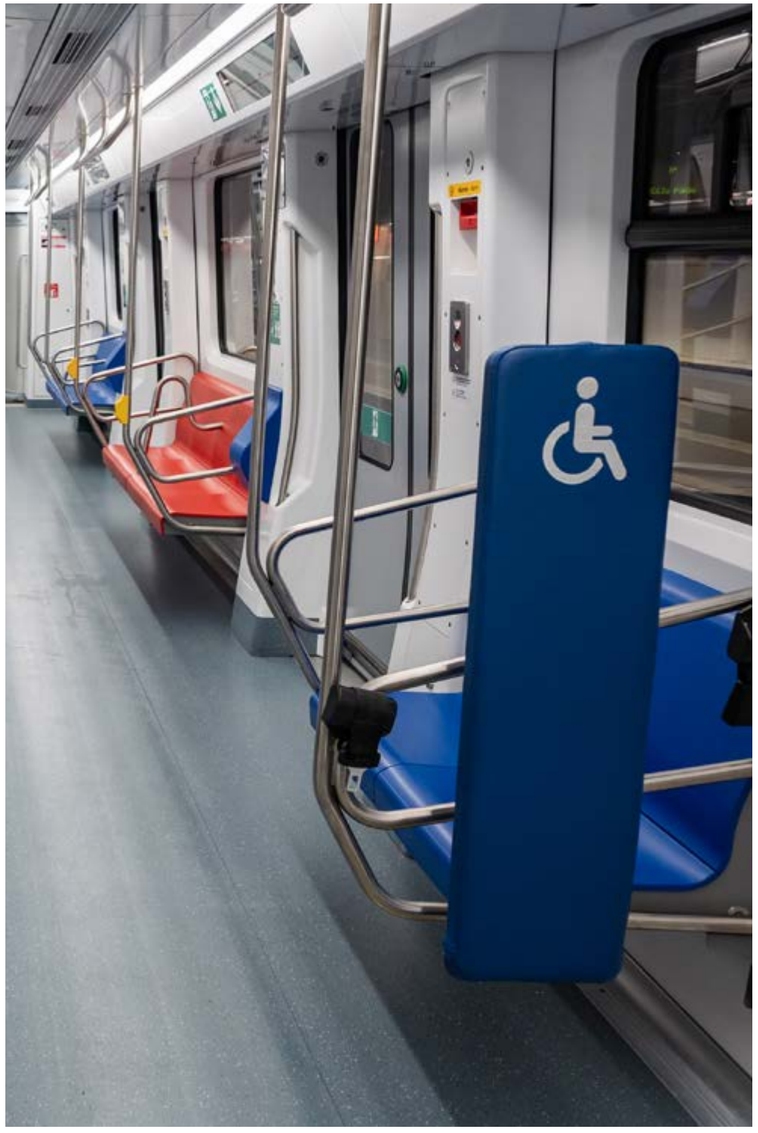
Qualitat del servei

La carta de serveis és el document on es mostren **els compromisos adquirits en els àmbits d'eficàcia i qualitat, i també envers la sostenibilitat i la prestació dels nostres serveis** (Cartes de servei de TMB). S'hi recullen també els mecanismes de participació de la ciutadania i de les persones usuàries per a la millora del servei. Aquests estan estructurats d'acord amb les famílies d'atributs següents: Servei ofert, Puntualitat i regularitat, Accessibilitat, Atenció al client, Informació, Confort i seguretat i, Respecte pel medi ambient i contribució al desenvolupament sostenible.

Nous reptes i futur del Sistema de Gestió Integrat

TMB continua treballant en l'ampliació de l'abast del Sistema de Gestió global i en la integració de totes les polítiques i/o requeriments que la Direcció considera de vital importància, com són:

- **Referencial d'Aenor del Sistema de Gestió de la Seguretat Ferroviària Operacional.** Es treballa en la definició i desenvolupament d'un sistema de gestió integrat i homogeni que permeti la millora del servei, incorporant elements de seguretat, per garantir la gestió en condicions de seguretat de les operacions de Metro com a Administrador de la Infraestructura. S'ha estat elaborant el marc documental necessari per a una futura certificació, treballant en la implantació dels requeriments i preparant l'organització per a l'auditoria interna i externa que molt probablement es realitzin l'any 2024.
- **Certificació de Seguretat Operacional com a Entitat Encarregada del Manteniment de vehicles segons el Reglament (UE) 2019/779.** Durant el 2023 s'ha treballat el marc documental de les funcions de manteniment. Està previst auditar el sistema durant el 2024.
- S'ha iniciat la integració i definició del **Sistema de Seguretat de la Informació basat en la norma ISO 27001.**
- **Gestió Ambiental i Energètica:** prevista l'ampliació del Sistema de Gestió ISO 14001/50001 a la resta de línies de metro.



Aposta per la innovació

02

2. Aposta per la innovació

TMB participa en projectes de recerca, innovació i desenvolupament d'Europa per crear sinergies i compartir coneixements amb organitzacions del sector. D'aquesta manera, impulsen projectes alineats amb la missió i l'estratègia de l'organització, oferint alhora millores en la prestació dels serveis a la ciutadania.

2.1 Novetats i millores en el servei

Al llarg de l'exercici s'han desenvolupat un conjunt de novetats i millores en la xarxa de Bus i en l'àmbit de TMB, entre els quals cal destacar els següents:

Novetats i millores al Bus

Pla de Sostenibilitat de la flota de Bus

Aquest pla es desenvolupa en l'apartat de l'Estat d'Informació no Financera 9.4.1 Emissions.

Projecte *European Bus Rapid Trànsit* 2030 (EBRT2030)

Transports de Barcelona, SA està participant, com a membre del consorci de la Unió Internacional del Transport Públic (UITP), en el programa EBRT2030, subvencionat per la Comissió Europea, i adjudicat el 20 de juliol de 2022.

Durant l'any 2023 ja s'han començat a realitzar una sèrie d'actuacions que permetran a la línia H12 (Gornal-Besòs/Verneda) incrementar les seves prestacions i transformar-se en un **BRT (*Bus Rapid Transit*) elèctric**.

Els diversos desenvolupaments i elements tecnològics que faran possible aquesta transformació es poden agrupar en tres grans blocs:

- **Electrificació completa de la línia**, amb la instal·lació de carregadors a les cotxeres amb un sistema de càrrega intel·ligent; estacions de càrrega d'oportunitat als terminals de línia; i, busos elèctrics d'alta capacitat.
- **Millora de la regularitat de la línia** gràcies a la connexió del Centre de Control de Bus i del Centre de Gestió de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona, un projecte de connexió iniciat el darrer semestre d'aquest any; l'aplicació d'estratègies d'adherència a l'interval de pas de la línia, amb l'activació de la prioritat semafòrica; i, diversos desenvolupaments en matèria de sistemes intel·ligents de transport (ITS).
- **Millora de l'experiència de viatge** de totes les persones usuàries, amb el coneixement de la demanda en tot moment per part de TMB, ja sigui en temps real (mitjançant la instal·lació de sensors en parades i autobusos) o a dies vista (gràcies a l'elaboració d'un Model Predictiu de la Demanda de Bus); la millora d'informació a bord del bus; i, la videovigilància embarcada.

Novetats i millores al Bus

Millora de l'experiència de client a la xarxa de Bus

- **Projecte d'implantació del sistema de videovigilància embarcada**

Amb la finalitat d'**augmentar la seguretat dins del bus**, es va iniciar l'any 2022 la instal·lació a tota la flota d'un sistema de videovigilància embarcada. Durant l'exercici de 2023 s'ha anat completant la instal·lació del sistema i l'any finalitza amb **tota la flota regular amb el sistema instal·lat i en funcionament (a falta només dels del Bus turístic).** En aquests últims s'implementarà en el proper exercici.

- **Projecte de millora del sistema d'informació a l'usuari/a (SIU)**

En el segon semestre de 2023 es va iniciar el desplegament del nou sistema d'informació a l'usuari a bord dels autobusos. Aquest substitueix els antics panells de leds i permet donar més informació i de manera més intuïtiva a les persones usuàries del servei, oferint informació de quines són les properes parades de la línia, temps previst d'arribada a aquestes parades, informació d'enllaços amb altres línies i temps de sortida d'aquestes, etc.

L'exercici acaba amb el **nou sistema instal·lat a més del 90% de la flota**, completant-se la seva extensió en el primer tram de l'any vinent.

- **Comptatge de passatges i ocupació per a la millora de la planificació**

El darrer trimestre de 2023 es van iniciar els desenvolupaments, fent servir Intel·ligència Artificial, per aprofitar l'equipament embarcat del projecte de videovigilància per obtenir dades d'ocupació en temps real per al global de la flota. Aquesta nova font d'informació s'acabarà integrant en l'ecosistema d'ocupació que ja està en marxa i que integra diverses fons d'informació com són el ***tiqueting***, els sistemes de comptatge d'alguns vehicles i el ***tracking-wifi*** del total de la flota.

Novetats i millores al Bus

Millora de l'experiència del empleat/da: Digitalització de les gestions amb el personal

S'ha obert un nou canal permetent que, a través de l'aplicació de l'empleat **GenTMBApp**, el personal de conducció pugui sol·licitar canvis de servei, descansos, sol·licituds diverses, etc. permetent-li també disposar de la traçabilitat de l'estat en què es troben i el resultat final de la seva tramitació.

La nova eina d'escollides finalitzarà durant el pròxim exercici amb l'objectiu que sigui d'aplicació a la propera escollida general de serveis, que es produirà en 2024. Des del segon semestre de 2023 s'està treballant per aprofitar tots els canals disponibles per a la gestió de les escollides per a cadascun dels rols implicats.

Durant el 2023 s'ha implementat una **nova versió de l'aplicació** que serveix d'interfície a bord dels autobusos per al personal de conducció, la qual cosa ha implicat un redisseny de l'aplicació anterior proporcionant **més informació en temps real, fent-la més intuïtiva** i utilitzant una gamma de colors i tonalitats que faci que es minimitzi la fatiga visual en el seu ús. Per altra banda, obre la porta a la incorporació de noves funcionalitats que es pretenen abordar al següent exercici com pot ser conèixer la ruta a realitzar i la ubicació del vehicle en ella.

Reenginyeria organitzativa i dels processos operatius de Bus

- **Digitalització del llançament del servei**

Amb la finalitat de proporcionar més i millor informació a tots els rols implicats en temps real, i minimitzant al màxim l'ús de paper, s'ha estat treballant en el desenvolupament d'una nova eina que permeti la creació i gestió de l'assignació dels vehicles als diferents serveis, així com la verificació posterior de l'execució d'aquesta assignació i gestió del quilometratge realitzat. Aquesta nova eina també té la finalitat de proporcionar informació a altres nous sistemes vinculats al llançament del servei.

Durant el pròxim exercici està prevista l'execució del sistema del lloc d'informació al personal de conducció durant el llançament del servei.

Enguany, s'ha dut a terme **una prova pilot amb resultats satisfactoris per reduir la informació en paper lliurada al personal de conducció** a l'inici del servei i la que aquest retorna en finalitzar-lo, traslladant tota aquesta documentació cap a canals digitals.

Plans de manteniment de la flota

S'estan adaptant els nivells de manteniment de l'Àrea de Manteniment, on existeixen dos nivells de manteniment / reparació. Amb relació al segon nivell de reparacions, els departaments de Telecomunicacions i Tallers Centrals s'estan adaptant als canvis tecnològics creixents. Concretament, el Taller Central ha realitzat una anàlisi interna de cost/benefici de qualsevol component que es repara actualment, amb l'objectiu de determinar aquells que són més rendibles de mantenir. Així, s'està treballant en el **desenvolupament d'una línia d'R+D+i**, amb l'objectiu d'explorar diferents components a reparar per internalitzar-los i desenvolupar noves línies de producció. Les noves línies de producció implantades són les rampes per a PMR, *Contractors, Inverters* i Compressors de vehicles elèctrics.

Novetats i millores al Bus

• Manteniment 4.0

El manteniment 4,0 tracta de tenir una visió integral i centralitzada que es basa en la recopilació, anàlisi i sistematització de les dades, la qual cosa permet detectar falles de forma proactiva, minimitzant les parades no programades.

A continuació es resumeixen les diferents línies del projecte que tenen com a objectiu la implantació del manteniment 4.0:

Evolució cap al Manteniment Predictiu

- **Telemetria:** el projecte es va iniciar el 2017, on es van instal·lar els sensors i el protocol per accedir a les dades del bus (FMS) embarcat en una flota objectiu de 300 autobusos, que anirà en increment per arribar a la fita de 1.136 autobusos monitorats. També es va posar en marxa **el *software* del telecomandament a la sala del Centre de Control de Bus (CCB)**, com a eina publicadora de les dades registrades, amb l'objectiu de realitzar el seguiment del comportament dels diferents sistemes en temps real. Com a continuació d'aquest projecte, s'ha abordat un objectiu d'**automatització de l'anàlisi de les dades registrades en remot en temps real**, el qual tracta de recollir les dades de la flota objectiu, per analitzar-les segons un patró determinat per un algoritme adaptatiu per sistema i lot de busos, i així, finalment, disgregar el grau crític de les incidències i confeccionar automàticament els avisos corresponents per tractar-los a Material Mòbil.

Automatització i Digitalització

- Projecte de l'enregistrament a SAP del farcit dels fluids de la flota d'autobusos mitjançant el registre per veu.
- Seguiment de l'activitat al taller d'integració amb RH: Desenvolupament de la transacció de SAP que permet visualitzar la ràtio de control d'activitat del personal adscrit a Material Mòbil. Concretament, es calcula el percentatge de temps que una persona treballadora està assignada a un treball respecte al temps teòric de jornada laboral.
- App per al registre de lliurament d'Equips de Protecció Individual obligatoris per al personal en tallers.
- Disseny de la nova plataforma WEB *Tecnigraf* per a consultes tècniques de l'àmbit Bus i tecnologia Bus.

Inici del projecte d'identificació dels KPI estratègics de negoci i la integració d'aquests en el *Dashboard SAP Analytics Cloud* (SAC). Actualment, s'està realitzant la transició dels actuals *KPI* de Fiabilitat, Disponibilitat i ABC d'avaries, de SAP BO a SAC. Aquest procés ha possibilitat dinamitzar les consultes de SAP BO pel fet de transferir-les a SAC.

S'ha dissenyat un **nou *Dashdoard* amb visió operació de Bus** que permet consultar l'estat de disponibilitat de la flota, mitjançant actualitzacions en hores crítiques del llançament del servei. L'objectiu és disposar de la informació actualitzada de la cobertura del servei, amb detalls per CON.

Novetats i millores al Bus

Pla de Neteja i desinfecció de la flota de Bus

La neteja i la desinfecció d'autobusos continua sent una de les prioritats. Cal destacar **l'acreditació oficial de les xarxes de TMB, Bus i Metro amb el certificat Applus** pel que fa a l'aplicació dels protocols i procediments de neteja, desinfecció i control, així com d'organització i atenció al client.

Infraestructura de Bus

Durant l'any s'ha posat en marxa la infraestructura elèctrica següent (a la cotxera i en ruta):

- 3 carregadors de carrer per a la V15, 2 a Bocana i 1 al Tibidabo.
- 16 carregadors de càrrega d'oportunitat a la cotxera d'Horta.
- Finalització del reforç de la llosa de mitja cotxera de Triangle.
- 37 carregadors de càrrega nocturna a la cotxera de Triangle.
- 12 carregadors de càrrega nocturna a la cotxera d'Horta.
- Posada en proves dels carregadors al carrer per a la H12, 2 a Verneda i 2 a Gornal.
- Avançant en obres de 48 carregadors a Triangle, F3 i F4 i 41 carregadors a ZF1.

A la nova cotxera verda de Zona Franca:

- Es va obrir a l'Operació la zona del taller B per poder aparcar-hi autobusos. Actualment, s'està treballant en la zona del Taller A i en l'entrada de les escomeses d'energia i Econenergies.
- Dins del taller B s'ha fet la instal·lació de les passarel·les de manteniment per al manteniment dels autobusos.
- S'han iniciat les obres de façana del Taller Central, les obres del Taller A i les obres de modernització del repostatge de Gas.

Durant tot l'any **2023** s'han presentat licitacions per als plans de manteniment de les instal·lacions.

A més, s'ha realitzat la instal·lació del mòdul d'absorció a la cogeneració de Triangle i les millores lumíniques a Horta i Triangle, i també s'ha iniciat la instal·lació d'una fotovoltaica a la cotxera d'Horta.

Novetats i millores a Metro

Al llarg de l'exercici s'han desenvolupat un conjunt de novetats i millores en la xarxa de Metro i en l'àmbit de TMB, entre els quals cal destacar els següents:

Renovació de trens:

A més a més de la posada en marxa de nous trens aquest darrer any (vegeu capítol 4), també s'han fet actuacions per a la renovació de diverses unitats.

L'any 2019 es va signar el contracte de remodelació de 12 trens de la sèrie 2100 per a la línia 4. Durant l'any 2023 s'ha completat la remodelació de la novena unitat d'aquest contracte.

També s'ha finalitzat la redacció de plecs de condicions tècniques per remodelar 39 trens de la sèrie 5000 de l'L5. Aquesta actuació s'haurà d'iniciar a partir de 2024.

Així mateix, s'ha completat la realització dels plecs de condicions per licitar 4 unitats de la sèrie 5000 que circulaven a l'L3 per adequar-les a la circulació a l'L5, per tal d'ampliar-ne l'oferta.

Millora de les infraestructures:

L4 **Renovació de via L4:** Renovació de 3.100 metres de via doble entre Barceloneta i Verdaguer, amb la vida útil de la via ja esgotada i també a causa de les reclamacions per vibracions. S'ha fet també la renovació del sistema de greixat del carril i la renovació integral de 2 ventilacions de túnel. Aquesta obra s'ha executat amb tall de servei durant els mesos de juliol i agost de 2023.

L9 **Renovació de 13.750 fixacions de via** per degradació prematura a l'**L9 Nord.** Es troba en execució amb tall nocturn. Es tracta d'una primera fase, d'un total de tres, per renovar les fixacions a tota la Línia 9 Nord.

L3 **Renovació integral de 1.800 metres de via doble entre Maria Cristina i Sants Estació de L3.** A causa d'un endarreriment per proves de trens, aquesta obra es troba en execució amb previsió de finalització el març de 2024. La nova superestructura tindrà altes capacitats antivibratòries.

De cara a **l'any 2024** destaquen diverses actuacions previstes de renovació de via com:

- La renovació d'elements de via en el tram de L5 Cornellà Centre – Ernest Lluch, el que implicarà un tall de servei durant l'estiu.
- La renovació d'elements de via degradats per millorar el comportament vibratori en el tram de L2 Paral·lel – Sagrada Família (comportarà un tall de servei durant les obres).
- L'actuació per substituir la *bretelle* (conjunt de desviaments que permeten enllaçar dues vies paral·leles en ambdós sentits en un espai reduït) de Gorg i resoldre problemes de vibracions, la qual cosa comportarà un tall de servei en el tram La Salut – Gorg de l'L10 Sud.

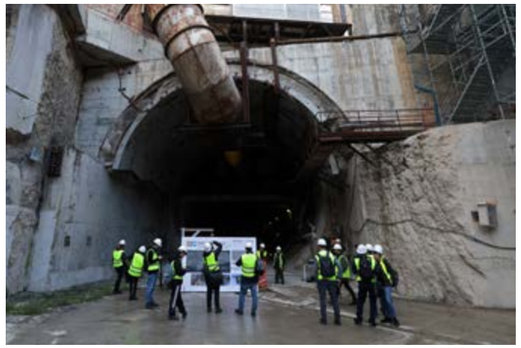
Novetats i millores a Metro

Obres de rehabilitació a estacions:

Al llarg d'aquest any s'han executat diverses obres per millorar les estacions o les dependències de treball que s'ubiquen en estacions. Destaquen les següents:

- **Retirada de lames del sostre i impermeabilització de les voltes d'estacions:** Es troben en fase d'execució les obres de Rocafort (L1) i Urquinaona (L4) i s'ha redactat el projecte de la volta de l'estació Urgell (L1).
- **Remodelació de les dependències de Catalunya:** Actuació per habilitar l'espai destinat a la Direcció d'Operació de Línies, la zona de simuladors de conducció i els Centres Operatius de les línies L1 i L3. Ja ha finalitzat la fase de consolidació, impermeabilització i reparació estructural, i està en execució la part de condicionament interior.
- **Remodelació de bases d'operació:** es troben en fase final de licitació de les obres de Santa Eulàlia, Tarragona, Paral·lel i Trinitat Nova. Es troben en fase de redacció els projectes d'Hospital Clínic, Zona Universitària, Cornellà Centre i Selva de Mar.

Altres actuacions i obres per millorar i renovar les infraestructures:



- **Taller de Santa Eulàlia:** estan en fase d'execució les obres per la rehabilitació i impermeabilització de les cobertes.
- **Millores al taller de material mòbil de Sagrera:** s'estan executant les obres del fossat de tornejat de rodes i de trasllat de la porta del taller per millorar les operacions.
- **Remodelació del control d'accessos al taller de Vilapicina.**
- Es troben en execució **la remodelació dels túnels de rentat del taller de Roquetes i del Triangle Ferroviari**. També s'estan iniciant les obres al taller de ZAL per habilitar una zona per a la neteja de grafits i millorar el túnel de rentat.
- **Millores en tallers de manteniment de via:** s'han fet obres de millora en els tallers de via de Sant Genís i d'Hospital de Bellvitge.
- S'estan redactant els **projectes d'ampliació del magatzem de material mòbil de** L2 i la nova base de manteniment de via i catenària al Triangle Ferroviari.
- Del 30 de gener al 19 de febrer es va realitzar el tall per fer el **manteniment anual del Funicular i del Telefèric de Montjuic**, complint amb tots els protocols i proves associades segons la normativa del Transport per cable.
- S'han preparat els **nous telecomandaments d'energia i d'instal·lacions fixes de l'L9** per poder-los posar en servei el 1r trimestre de 2024. Aquesta actuació ha estat promoguda per Infraestructures.cat i forma part del Pla General d'obsolescència de **l'L9**.

Pel que fa a projectes per als pròxims anys més destacats, cal ressaltar els següents:

L4 La renovació del Sistema de Senyalització de l'L4: Substitució del sistema actual per un **nou sistema CBTC *(Comunications Based Train Control)*** que millorarà les freqüències de pas i la flexibilitat operativa. Infraestructures de la Generalitat de Catalunya ha licitat i adjudicat el projecte. Es preveu l'inici dels treballs durant el 2024.

L2 Projecte de millora de la senyalització a l'L2: permetrà augmentar les prestacions del sistema millorant les freqüències de circulació mitjançant les funcionalitats de distància objectiu i senyals apagades. S'ha licitat el 2023 i es preveu iniciar els treballs el 2024, els quals comportaran la modificació dels enclavaments i l'adequació dels sistemes embarcats.

Nou sistema de regulació del trànsit: preparació de plecs tècnics per renovar-lo.

2.2
Projectes d'innovació, recerca i desenvolupament

A més a més dels projectes i millores descrits anteriorment, al llarg de l'exercici s'han desenvolupat un conjunt d'accions i projectes emmarcats en la innovació, la recerca i el desenvolupament, dintre dels quals destaquen:

En l'àmbit de Bus

- Es disposa d'una **nova aplicació que informa en temps real de les alarmes de les rampes dels autobusos per als usuaris/es amb mobilitat reduïda**, permetent la presa de decisions ràpides i, en cas necessari, la informació als usuaris/es a la Web i App.
- Integració dels **nous carregadors elèctrics** de la flota de **busos elèctrics** al telecomandament d'infraestructures de Bus.
- **Nova versió del Sistema d'Informació al Conductor de Bus**, iniciant la prova pilot al quart trimestre de 2023 i amb la intenció de fer-la extensiva a tota la flota.
- En previsió al futur tancament del CON de Ponent, s'han preparat tots els sistemes de gestió i assignació de flota per poder fer la prestació del servei, que es gestiona des del CON de Ponent, a fer-ho des del CON de Zona Franca 1, duent-ho a terme alguns caps de setmana i al mes d'agost.
- Dins els plans de **gestió de l'obsolescència tecnològica**, s'han dut a terme una sèrie **d'actualitzacions a sistemes de gestió de Bus**: sistema de transferència de dades, migració de l'aplicació de viatgers transportats, dels quadres de Comandament IQT, d'aplicacions de disponibilitat, fiabilitat i patró d'avaries TB, etc. Aquestes activitats, més enllà de superar situacions d'obsolescència, sempre incorporen millores operatives i funcionals en els nous sistemes.
- **Digitalització de procediments:** En aquest àmbit destaquen:
  - Desplegament de la primera fase de la **digitalització de la ràtio de comercialització de flota**, informació compartida per tots els actors involucrats (comercial, tallers de Bus, publicista).
  - Desplegament de la primera fase de **l'evolució de les Apps en mobilitat** que permeten la creació, consulta i tancament d'avisos de mobiliari urbà, millorant l'eficiència dels equips, ja que no és necessària la centralització d'aquesta gestió.
  - Creació d'una **nova eina d'anàlisi del comportament de les línies** tenint en compte diferents visions amb indicadors en cada una d'elles. Visió Client (Queixes, Accidents, Avaries), Visió Programació (Temps d'espera/ Temps en viatge, Velocitat comercial, Validacions/Hora de Servei), Visió de servei (Regularitat, Puntualitat, Km útil Real/Planificat, Indicadors Econòmics).

En l'àmbit d'operació de Metro

- **Projecte Increment de capacitat de l'L5:** és la línia amb el nivell més gran d'ocupació i amb les perspectives de creixement més elevades de la xarxa. El 2023 s'ha creat un grup de treball específic per planificar i implementar mesures dins l'horitzó 2023-2026 per millorar la gestió de l'ocupació de la línia fins a l'arribada de nous trens. Durant el 2024 es continuarà amb el desplegament de mesures i l'avaluació de la seva eficàcia.

- **Noves pantalles d'informació a la xarxa de Metro:** s'està treballant en la substitució de les pantalles d'informació de les estacions. Aquestes no només presentaran una imatge corporativa homogènia amb altres canals d'informació de TMB (com les pantalles de Bus o les de l'interior de trens) sinó que també permetran proporcionar més informació a les persones usuàries durant el seu trajecte. El desplegament massiu de la solució continuarà durant el 2024.

- **Arc de visió:** projecte consistent en el subministrament, instal·lació i posada en servei d'un arc de detecció d'integritat del material mòbil, basat en tecnologia sensorial i visió per computador, per tal de detectar qualsevol element del tren fora de la seva posició. Això permetrà detectar i prevenir possibles danys per invasió de gàlib en els trens de línies automàtiques.

- **Manteniment basat en la condició de portes i climatització de trens:** l'objectiu d'aquest projecte és millorar la disponibilitat de trens lligada als sistemes de portes i climatització dels trens. Mitjançant el monitoratge de variables d'estat i d'alarmes dels equips i l'aplicació de lògiques de tractament de la informació, es pot anticipar la fallada del sistema i evitar afectacions al servei.

En l'àmbit tecnològic de Metro

- **Projecte d'Evolució dels Cartells d'Informació al passatge (INP):** finançat amb fons europeus *Next Generation*, al llarg de l'any 2023 s'ha continuat treballant en la seva execució amb les proves de validació del prototipus i la preparació de les estacions per tal de fer-ne la instal·lació massiva al llarg del 2024.
- **Incorporació al Sistema d'Informació al passatge** els nous trens de les sèries 7000 i 8000 que s'estan posant en servei.
- **Sistema de *ticketing*:** s'han implementat els suports cartó sense contacte (sistema T-mobilitat) en les màquines de venda de la xarxa i s'han adaptat validadores amb targeta de crèdit (EMV) per fer-les servir en grans esdeveniments com, per exemple, durant el festival del *Primavera Sound*.
- **Gestió de l'obsolescència i millores tècniques:** s'han dut a terme les actuacions previstes per a 2023: migració de l'aplicació de consulta d'avisos d'incidències a estacions, aplicació d'estadístiques de trucades d'interfonia (INFO/SOS), gestió de neteja d'estacions (JANO) i gestió de bescanvis de Metro, entre d'altres. Aquestes activitats, més enllà de superar situacions d'obsolescència, sempre incorporen millores operatives i funcionals en els nous sistemes.
- **Digitalització de procediments:** En aquest àmbit destaquen:
  - Desplegament en diferents unitats de manteniment i, en el Funicular de Montjuïc, de noves aplicacions que permeten treballar amb mobilitat en les seves tasques de manteniment preventiu i correctiu, millorant-ne l'eficiència.
  - Lliurament del prototipus de l'eina que permet optimitzar i donar compliment legal als binomis de Metro (alternança d'activitats del personal d'operacions entre tren i estació), minimitzant les tasques manuals i reduint el temps de confecció del quadre de serveis.

En l'àmbit tecnològic de màrqueting i clientela

- S'ha treballat de forma molt intensa per habilitar el **nou servei de Bicicleta Metropolitana AMBici**, creant tota la infraestructura de programari que permet la seva gestió (bases de dades, plans de subscripció, consums i incidències, nou model de facturació e-Commerce basat en consums, integració de dades amb l'operador del servei, etc.).
- S'ha fet la **inauguració del nou Punt TMB de La Sagrera**, incorporant solucions tecnològiques que permeten la millora de les seves operacions i l'aprofitament i la racionalització de l'espai físic de treball.
- S'ha realitzat la **migració tècnica de tots els portals de comunicació amb la clientela** per tal de superar la seva obsolescència i els riscos de seguretat (blog holabarcelona, portal de notícies, portal gentTMB, portal del Barcelona Bus Turístic, Telefèric Montjuïc i Catalunya Bus Turístic).

En l'àmbit de la Digitalització

S'ha completat el prototip del sistema que permet registrar l'enviament, la recepció i la lectura per part de la persona destinatària, i la descàrrega de documents i comunicacions amb evidència electrònica i validesa jurídica.

S'ha dut a terme **l'adaptació del sistema SAP RRHH** per al nou tractament de les Incapacitats temporals (IT) de l'INSS, per al càlcul de prestacions de l'empresa a aquest organisme. D'aquesta forma, se suprimeix l'obligació del personal facultatiu mèdic de lliurar a les persones empleades una còpia en paper dels seus comunicats mèdics de baixa, confirmació i alta per a l'empresa, cosa que simplifica tot el procés.

S'han incorporat a l'aplicació GenTMBapp nous serveis que permeten millorar la comunicació amb les persones empleades (historial de formació).

Per tal de possibilitar la **transformació digital**, s'han executat moltes tasques internes que afecten l'arquitectura dels sistemes, permetent l'intercanvi de dades entre ells, sobretot en temps real. Com a fonts de dades que estan a disposició d'altres sistemes que ho requereixin, es poden destacar: dades d'informació bàsica de diferents operadors (AMBici, Bicing, FGC, Renfe, AMB, Tram), dades d'ocupació de flota, dades de previsió, d'estat i d'ubicació, etc. Al mateix temps, també s'ha activat un nou servei en aquest entorn que permet la utilització de les targetes CAT com a element d'identificació i autenticació per l'accés a diferents equipaments.

En l'àmbit tecnològic de Ciberseguretat

Finalització del desplegament del **doble factor d'autenticació** sobre la totalitat de les persones treballadores i mantenidores externes de la companyia en totes aquelles aplicacions que el tenen incorporat. Conjuntament amb aquest desplegament, s'han adaptat moltes aplicacions per tal de donar compliment a la ciberseguretat, fent les migracions corresponents.

En l'àmbit de l'obsolescència

S'ha fet **l'evolució del Sistema de Localització de Persones (GRCA)**, incorporant més millores rellevants com són: el compliment de la LOPD, la integració del col·lectiu de manteniment de Metro i la integració amb el gestor d'identitat i d'accés.

S'ha fet també una nova actualització i distribució de l'aplicació GenTMBapp IOS (dispositius *Apple*), per tal d'actualitzar els certificats necessaris per al seu funcionament.

L'any 2024 es preveu iniciar el procés de contractació de les noves màquines de venda (DA-Distribuïdores automàtiques) que començaran a substituir les actuals, un cop finalitzi el projecte de disseny. Aquestes hauran d'incorporar totes les necessitats derivades de la implantació del projecte T-mobilitat, a més a més de noves funcionalitats que es determinin.

Innovació corporativa i transformació digital

En línia amb el nou Pla estratègic TMB 2025, la innovació i la transformació cap a un món digital són palanques indispensables per posar TMB al capdavant de la mobilitat urbana, intel·ligent, integradora i sostenible.

L'estratègia de Transformació Digital de TMB es fonamenta en els pilars següents i sempre des d'una definició compartida amb tota l'organització:

- **L'eficiència i l'eficàcia en sentit ampli** (econòmica, energètica, ambiental) com a element conductor.
- **La simplificació prèvia de processos i optimització de recursos** com a base prèvia de l'automatització.
- **La connexió amb la clientela** col·locant-la al centre de les decisions de l'organització.
- **L'orientació de l'organització a la dada *(data-driven company)*** com a estratègia per prendre decisions basades en l'anàlisi i la interpretació de les dades.
- L'agilitat com a principi de funcionament i **l'adopció de la cultura digital** des d'un punt de vista global.
- **La innovació** com a palanca per assegurar els objectius i beneficis dels projectes de futur.
- **La preparació de l'organització (persones, processos i tecnologia)** per adaptar-se a les noves necessitats de manera eficaç.

Durant el 2023 s'han analitzat els processos interns de l'àrea d'Organització i Persones, i l'àrea de Clients (Punts TMB) identificant millores i accions de digitalització.

El servei d'Innovació ha mantingut l'estratègia de cocreació (interna i externa) com a principal mecanisme per generar una cultura d'innovació i proposar nous productes i serveis. Destaquen dues iniciatives pioneres a TMB:

- Llançament del **primer procés de Compra Pública d'Innovació (CPI)**.
- Prova pilot de cocreació amb persones usuàries: ***Social Lab***.

La **Compra Pública d'Innovació** és una modalitat dels procediments d'adquisició en la qual s'estableix un diàleg obert amb el mercat per trobar noves solucions que no estan disponibles per ser licitades segons metodologies clàssiques. TMB és un dels primers operadors de transport en l'àmbit estatal en fer servir aquesta modalitat de compra.

Els dos reptes inicials de TMB en compra pública innovadora han estat: **el Gap d'andanes a les estacions en corba de la xarxa de Metro i els Nous suports d'informació a les finestres.**

Pel que fa al primer repte, actualment a la xarxa de Metro de TMB hi ha 9 estacions amb andanes construïdes en forma de corba. Aquesta disposició genera un gap (espai entre l'andana i l'estrep del tren) que dificulta l'accés al tren a tots els usuaris, especialment a les persones amb mobilitat reduïda amb cadires de rodes.

La solució seria aplicable no només a la xarxa de Metro de TMB, sinó que solucionaria una problemàtica compartida per altres operadors ferroviaris amb infraestructures similars a escala mundial.

TMB ha rebut indirectament finançament de la Unió Europea, a través del Projecte *InnoBuyer* (Conveni de subvenció núm. 101071212) per aquest repte.

Quant al segon repte, l'objectiu és millorar la qualitat dels **suports d'informació dels vehicles**, per tal que la comunicació amb les persones usuàries a bord dels autobusos i del metro sigui accessible per a tothom. Es busca una solució innovadora i escalable, que explori l'ús de les finestres dels vehicles. Aquests suports s'utilitzarien tant per emetre continguts d'informació a l'usuari/a com també publicitat, siguin campanyes pròpies o de tercers, en diferents formats d'imatge: fotografia, vídeo o art.

La informació actualitzada del procés es pot consultar al següent apartat del web de TMB: Compra pública d'innovació

Social Lab s'ha coliderat entre TMBinnova i l'Àrea de Clients per construir noves solucions i resoldre reptes interns juntament amb la ciutadania des de l'inici mateix de l'anàlisi del problema, situant les necessitats dels clients i les clientes en el centre.

El procés ha inclòs diferents fases on, de manera coparticipada amb les persones usuàries del Club JoTMBe, s'ha escollit el repte a tractar al laboratori de cocreació, s'han executat *workshops* físics i digitals amb la ciutadania i persones treballadores de TMB per trobar solucions i arribar a testejar un Mínim Producte Viable (MPV). El repte escollit ha estat: "Millorar l'atenció al client a les estacions de Metro on no es troba personal present", per facilitar a TMB l'aprenentatge sobre la marxa de la metodologia, l'adopció del procés d'innovació i facilitar el canvi.

Al llarg de la prova pilot s'han involucrat un total de 111 persones usuàries presencials, 3.291 *online* (enquestes i comunitat *online*) i 37 participants de personal intern. El resultat (Mínim Producte Viable) ha estat un tòtem d'informació amb enllaç a la informació digitalitzada i tecnologia hologràfica per facilitar la identificació. Actualment, està en fase d'anàlisi per determinar l'acollida i solució final a escalar.

- **Altres iniciatives d'innovació**

— **Repte d'Intraprenedoria:** "Com podríem millorar el rendiment del servei i el benestar dels treballadors i treballadores per prevenir i reduir l'absentisme?". El procés ha comptat amb la participació de més de 90 empleats/des a través de la plataforma TMBinnova. En 2023 s'ha arribat a la fase de prototipatge (7 idees). La solució guanyadora, que serà pilotada, es coneixerà l'any 2024.

— **24h Innovació BCN:** L'equip de TMB format per 7 alumnes de diferents Instituts formatius ha guanyat el primer premi (modalitat online) entre més de 1.200 alumnes de Formació Professional de Catalunya, València, León, Madrid i Portugal. En total 96 equips han respost als reptes de 24 empreses, entre elles TMB, que, mitjançant la seva àrea de senyalització i accessibilitat corporativa, en col·laboració amb TMBinnova, va posar sobre la taula el següent repte: Com podem aconseguir que els espais i seients reservats del transport públic siguin més respectats? La solució es fonamenta en un nou sistema d'il·luminació als espais reservats dels transports de TMB que s'activa a petició de la persona amb necessitats especials.

— **MetropolisFPLab:** Iniciativa liderada per l'AMB i la Fundació BCN Formació Professional, on l'alumnat de Formació Professional resolen reptes reals d'empreses. El repte proposat ha estat "Com podem millorar la comunicació que fa TMB quan hi ha talls al metro per donar a conèixer els motius de la situació i les possibles alternatives?" L'equip format per 4 integrants de l'Institut Escola del Treball de Barcelona va presentar una proposta basada en una nova senyalització i cartellera més comprensible per als usuaris/es.

— **Exposició Espai Mercè Sala:** Aquest espai va acollir al mes de febrer l'exposició itinerant "Dissenyant per a tothom". Aquesta mostra neix amb l'objectiu d'apropar el públic al procés de cocreació amb estudiants d'Elisava i BCD que es va engegar per al disseny i la creació de reposabraços sostenibles per als bancs de les andanes del metro de Barcelona.

— Per la part d'ecosistemes d'innovació, destaca la signatura del **conveni d'adhesió de TMB al HUB de mobilitat CARNET**, al col·lectiu d'empreses del parc de recerca de la UAB i al Clúster Digital de Catalunya.

T-mobilitat

Els objectius principals del projecte en l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'ATM de Barcelona són el **canvi de la tecnologia magnètica dels sistemes de validació i venda a tecnologia sense contacte**, i la millora de la informació del transport. En una etapa següent s'abordarà la concreció i implantació d'un nou sistema tarifari i l'extensió del sistema T-mobilitat a la totalitat del territori català.

El desembre de 2021 es va començar a comercialitzar i utilitzar els suports (PVC i cartera electrònica) i els primers títols amb condicions oficials (T-Usual i T-Jove) en tecnologia sense contacte en l'àmbit dels 36 municipis de la zona de tarifa metropolitana.

Durant el 2022 la T-mobilitat es va estendre a tots els corredors d'operadors ferroviaris (FGC i Renfe) i va començar l'extensió gradual a operadors de bus de fora de l'àmbit dels 36 municipis de la zona de tarifa metropolitana. Al sistema T-mobilitat es van incorporar els títols per a famílies nombroses i monoparentals (FN/FM), la T-casual i la T-16.

Les accions principals portades a terme durant el 2023 en el marc de la T-mobilitat han estat les següents:

- Extensió de l'ús de T-mobilitat a la pràctica totalitat de línies de TB de tot el Sistema Tarifari Integrat.
- Extensió de la T-16 en sistema T-mobilitat a tot l'àmbit de l'ATM de Barcelona.
- Entrada en vigor de la nova T-jove:
  - Vàlida a les 6 zones al preu d'1 zona.
  - Extensió a joves de fins a 29 anys.
  - Només en sistema T-mobilitat (comporta la fi de la venda en sistema magnètic).
- Incorporació de la T-grup i la T-70/90 FM/FN.
- Posada en servei del suport cartó sense contacte, disponible en màquines expenedores de la xarxa de Metro, per als títols T-casual, T-usual, T-familiar i T-grup. Amb això, aquests títols deixen de vendre's en sistema magnètic a la xarxa de Metro.
- Fi de la venda en sistema magnètic de tots els títols integrats per a famílies monoparentals i nombroses.
- Addicionalment, les accions més rellevants que s'han dut a terme han estat:
  - Treballs per a la pròxima incorporació dels títols socials de l'AMB i dels títols propis de TMB al sistema sense contacte.
  - Treballs per implantar millores en el servei a l'usuari/a (solució d'incidències, millora d'experiència d'usuari/a, automatització de determinats processos, etc.).

Amb les accions anteriors, i un cop caduquin els títols emesos el 2023, **més del 99% de les validacions de títols integrats de l'ATM que es realitzen a TMB seran ja en sistema T-mobilitat**. Això representarà aproximadament el 83% de les validacions anuals a TMB.

Les actuacions més rellevants a realitzar en 2024 han de portar a completar la gamma de títols en tecnologia sense contacte (títols de l'ATM, de l'AMB i propis de TMB), a ampliar prestacions i funcionalitats i a permetre la fi de la comercialització de la majoria dels títols que encara s'emeten en tecnologia magnètica.

Assessorament extern i Negoci exterior

03

3. Assessorament extern i Negoci exterior

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

Dins l'àmbit de Metro, es van iniciar els treballs, dins del **consorci AYESA-TMB**, del contracte per a la consultoria i l'acompanyament en la gestió del Projecte d'ampliació de la capacitat de transport de la Línia 1 del metro de **Santo Domingo a la República Dominicana**.

Ha continuat la prestació de serveis, com a assessor d'operació i manteniment conjuntament amb **Systra**, en el **projecte *Grand Paris Express***, que preveu la construcció de 200 km de 4 noves línies automàtiques a la **regió de París**.

Continua també el contracte d'assistència tècnica per a la gestió del **tramvia de Saragossa**, fins al febrer de 2025, renovable per un any més.

Es van implementar i executar els sistemes d'ajuda a persones invidents basats en la tecnologia NaviLens dins de la xarxa de metro i tramvia de València i Alacant, per a un total de 9 línies i 215 estacions.

Quant a Bus, durant l'any 2023 TB continua com a empresa operadora de la xarxa d'autobusos de Beziers fins al 2028.

Organització i coordinació de projectes internacionals

El Departament de Relacions Internacionals coordina i produeix, conjuntament amb el de Relacions Públiques, els esdeveniments corporatius internacionals de la companyia com ara l'organització d'actes internacionals, l'organització de visites institucionals i/o corporatives de caràcter internacional i participacions en congressos i reunions de benchmarking.

L'any 2023 els principals operadors de transport de la ciutat (TMB, FGC i RENFE), amb Fira de Barcelona i el *Barcelona Convention Bureau*, van organitzar el congrés de transport públic i fira més important del món de la Unió International de Transport Públic (UITP). La ***UITP Global Public Transport Summit*** es va dur a terme del 4 al 7 de juny de 2023.

També aquest any s'ha participat en el congrés anual del ***Smart City Expo World Congress***, dins del saló ***Tomorrow Mobility*** on TMB va estar present amb un estand.

Durant l'any s'han rebut 20 visites internacionals, com per exemple, delegacions de transport del Ministeri de Transports de Xile, Israel, Turquia, Indonèsia, Singapur o Argentina entre d'altres.

Durant el mes de juny es van organitzar a Barcelona els comitès tècnics de l'*Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos* (ALAMYS). Aquesta trobada es va organitzar dins del marc de la celebració del congrés de la UITP per tal d'unir sinergies i posicionar Barcelona com a la ciutat referent del transport.

L'Associació de transports públics urbans i metropolitans (ATUC) també va celebrar la seva assemblea general anual i el congrés a Barcelona durant la setmana del transport a la ciutat.

Tots dos esdeveniments van unir sinergies i van voler ser presents a Barcelona com a *partners* de la UITP.

Durant aquest any s'ha recuperat progressivament l'activitat internacional també amb la presència activa de diferents professionals de TMB en diversos organismes internacionals de transport públic. S'han rebut diverses visites i coordinat workshops internacionals per part de delegacions d'empreses i organismes internacionals de França, Indonèsia, Singapur, Brasil i Japó.

Com cada any, s'ha produït la participació activa dels professionals de TMB en les activitats de la Unió Internacional del Transport Públic (UITP), en l'Associació d'Empreses gestores de Transports Urbans Col·lectius (ATUC), en la *Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS)* i en *l'International Bus Benchmarking Grup* (IBBG), on TMB participa activament. En la **36a Assemblea General d'ALAMYS, TMB va ser escollit per assumir la Secretaria General de l'organització a partir del mes de juny de 2023 i fins al mateix mes de 2029.**

Esdeveniments de l'exercici

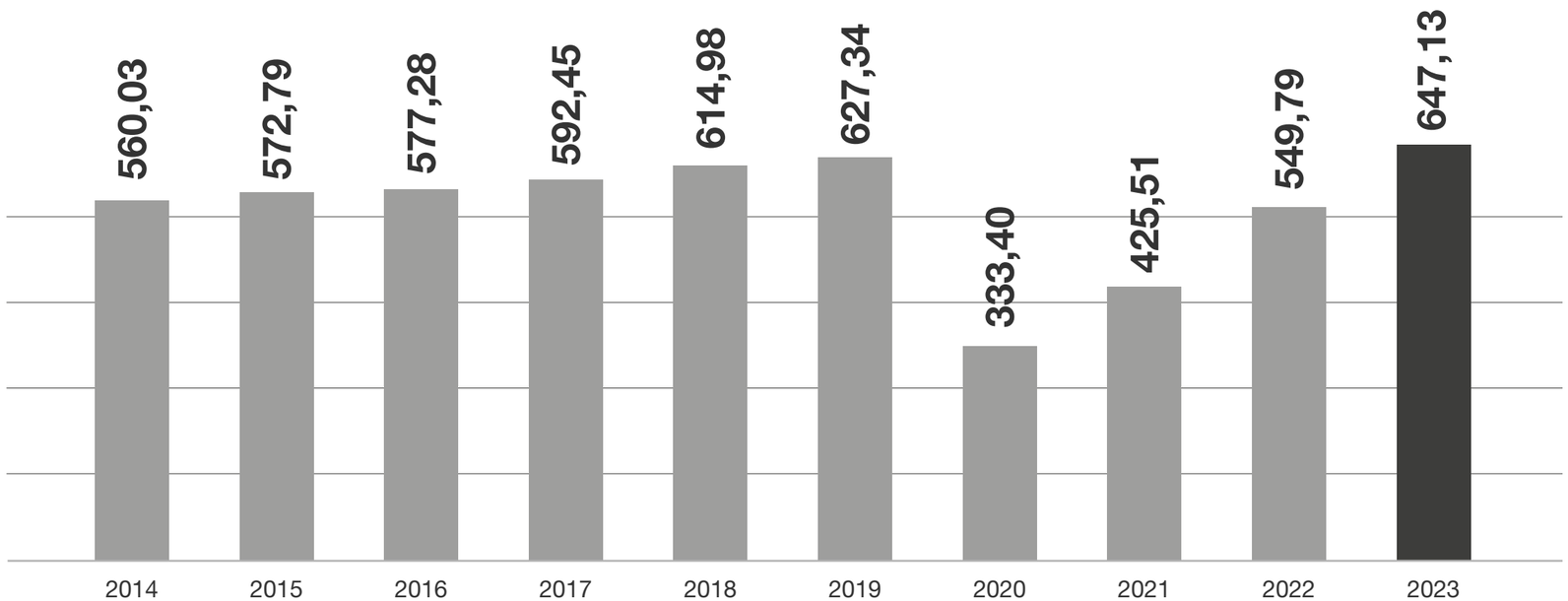
04

4. Esdeveniments de l'exercici

Rècord de demanda a TMB

L'any 2023 ha continuat creixent la demanda en les xarxes de TMB, acabant l'exercici amb un **nou rècord de viatgers**, el qual també s'ha produït a la xarxa de Metro. Concretament, **s'han transportat 647,1 milions de passatgers a la xarxa de Metro el que representa un creixement de més de 97 milions més que l'any anterior (+ 17,7%)**. Això ha representat també superar de forma significativa la xifra de passatge de l'any 2019 abans que esclatés la pandèmia de Covid-19 amb prop de 20 milions més d'usuaris que aquell any.

Evolució dels viatgers a TMB (amb Bus Turístic inclòs)
(en milions)



Posada en servei de 72 autobusos, zero emissions

L'aposta de TMB per la mobilitat sostenible aquest any ha fet un pas més endavant amb la incorporació a la seva flota de 72 autobusos 100% elèctrics, vehicles que s'han incorporat a les línies totalment electrificades H16 i V15. D'aquests 72 vehicles, 23 són articulats de càrrega d'oportunitat i 49 són estàndards de càrrega nocturna. Aquests vehicles són finançats amb fons europeus.

Inversió alineada amb el Pla Estratègic 2025 que preveu que fins al 2025 TMB haurà incrementat la seva flota de vehicles de tecnologia neta en 533 vehicles, dels quals 233 seran elèctrics.

Adjudicació de 36 autobusos d'hidrogen

A fi d'avançar un pas més en el compromís amb la sostenibilitat i amb l'objectiu de tenir una flota d'un 25% de zero emissions l'any 2024, s'han adjudicat 36 busos d'hidrogen en una nova licitació. Una compra finançada amb els fons concedits pel *Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana*, en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.

Creació d'una nova àrea de Bus a demanda

El Bus a demanda forma part de l'impuls per a la modernització i digitalització de l'autobús per fer-lo més competitiu en la línia de prioritzar els modes més sostenibles i de menys impacte ambiental. L'any 2023 s'han creat una nova àrea de Bus a demanda:

20 de març: Vallbona
El recorregut del Bus a demanda es basa en un sistema intel·ligent que encaixa les diverses sol·licituds de desplaçament rebudes amb antelació. Les peticions es poden cursar mitjançant una aplicació al mòbil o bé per trucada de telèfon (gratuït). La mateixa aplicació, que es diu El meu Bus, serveix per modificar una petició o cancel·lar-la, indicar si es viatja amb un cotxet de nadó o en cadira de rodes, marcar parades favorites, consultar les reserves fetes i rebre avisos de les variacions en el servei. Amb la incorporació de Vallbona, **TMB dona servei a cinc àrees de Bus a demanda.**

Nous trens

L'octubre de 2019 es va signar el contracte d'adquisició de **42 trens de les noves sèries 7000 i 8000** per iniciar la substitució, durant l'any 2023, de les antigues sèries 3000 i 4000 (de les línies 3 i 1) afectades per l'amiant. Vinculat al projecte anterior, està contemplada **la fabricació de 8 trens addicionals.** Aquests es fabricaran a continuació dels anteriors i serviran per substituir els 6 trens de la sèrie 2000 (L3) afectats també per l'asbest i els 2 restants serviran per ampliar l'oferta de línies convencionals.

Durant aquest any també s'ha treballat en el seguiment de la fabricació i l'entrada d´unitats a les instal·lacions de FMB i les proves de sèrie i posada en servei de les unitats segons planificació. Durant aquest any 2023 s´han posat en servei 14 unitats de la sèrie 7000 i 8 unitats de la sèrie 8000. Durant el primer semestre del 2024 s'haurà completat la substitució dels trens de la xarxa de Metro afectats per amiant.

L'adquisició d'aquests **nous trens tenen criteris de sostenibilitat i accessibilitat** en línia al Pla Estratègic 2025 de TMB que busca, entre altres objectius, reduir més de 17.000 tones de CO_2. Això es tradueix en trens amb una estructura lleugera, baix consum energètic, fiabilitat tècnica, facilitat de manteniment i millor filtració d'aire. També es distingiran per avançar en la digitalització, amb nous sistemes d'informació (amb més pantalles digitals) i càmeres de videovigilància en temps real, el baix nivell de soroll i la disponibilitat de ports USB per a la càrrega de dispositius mòbils. Altres innovacions dels nous trens són la facilitat d'accés, la il·luminació (100% de leds) i l'ergonomia de l'interiorisme.

Ha finalitzat també la redacció dels plecs de condicions tècniques **per adquirir 39 trens destinats al tram central de l'L9 i al pla de millora d'oferta.** Aquesta actuació **resta pendent de ser autoritzada per part de l'ATM.**

Signatura del XXVII Conveni Col·lectiu de FMB, SA

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

El nou conveni col·lectiu contempla els increments salarials que permet la llei per als anys de la seva vigència. També incorpora un sistema de productivitat lligat a objectius d'increment de validacions a metro.

El document recull també **millores en la contractació i polítiques socials** que refermen el compromís de TMB amb la conciliació, com la reducció progressiva de la jornada anual, la reducció de jornada per cura de menors que s'amplia fins als 13 anys de l'edat del menor, fins als 14 a partir del 2027 i fins als 16 anys en situacions excepcionals. A més, es milloren aspectes del col·lectiu nocturn, permisos, períodes de vacances i jubilació.

Posada en marxa del servei de bicicleta metropolitana AMBici

Aquest 2023 s'ha posat en **marxa el servei AMBici**, que és el servei de bicicleta pública compartida (en anglès conegut com a *bicycle sharing system*) de titularitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i gestionat per Projectes i Serveis de Mobilitat, SA (PSM, SA). La posada en marxa s'ha dut a terme en tres fases temporals:

- La primera es va iniciar el dia 30 de gener de 2023 amb el desplegament del servei AMBici en sis municipis metropolitans (Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, el Prat de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern), amb un total de 59 estacions i 649 bicicletes.
- A mitjan maig de 2023 es va iniciar la segona fase de desplegament del servei a sis nous municipis metropolitans (Castelldefels, Gavà, Viladecans, Molins de Rei, Badalona i Santa Coloma), amb un total de 153 estacions i 1.447 bicicletes.
- Finalment, a partir del mes d'octubre es va començar la tercera fase que es culminarà durant el primer trimestre de l'any vinent amb la posada en marxa del servei AMBici en els municipis de: Sant Feliu de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat i Sant Adrià del Besós, amb un total de 162 estacions i 1.782 bicicletes.

En el primer any de funcionament **el servei ha superat els 23 mil abonats i ha assolit la xifra d'1,6 milions d'usos**.

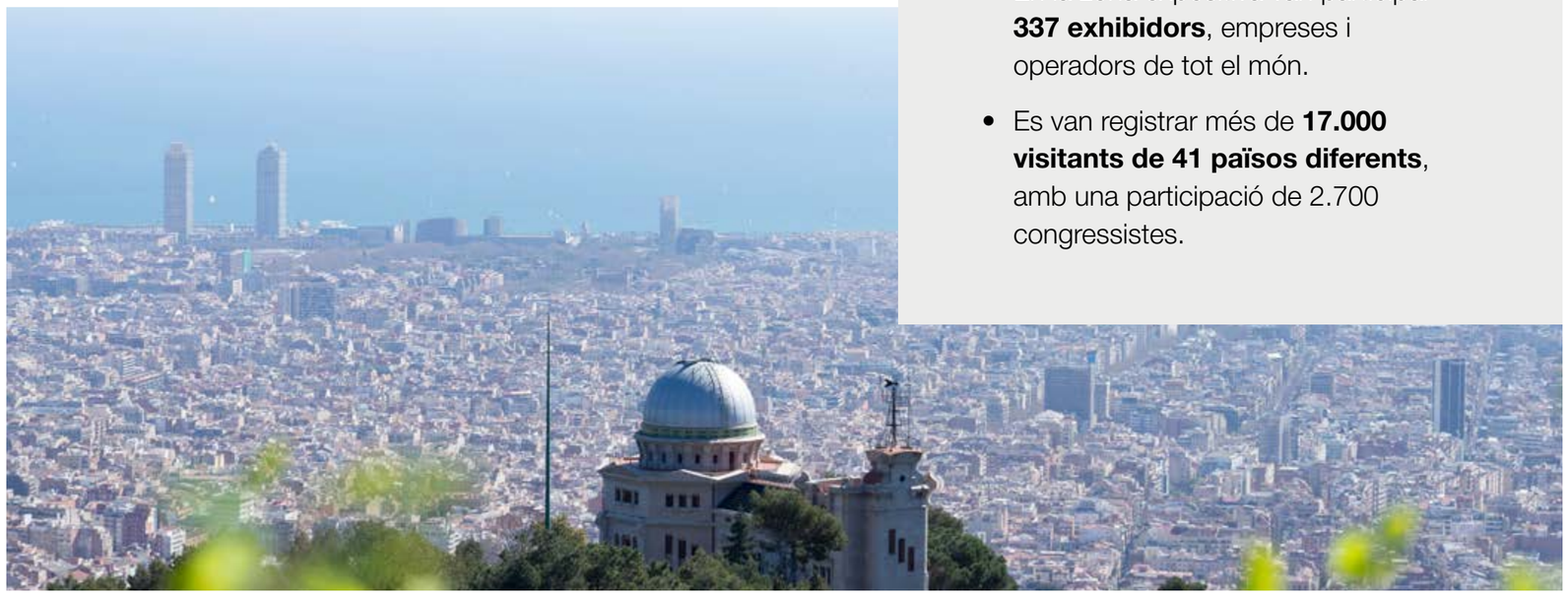
Organització del congrés internacional de transport públic *UITP Global Public Transport Summit 2023*

La implicació de TMB amb els ciutadans i les sinergies empresarials fa que sigui una empresa molt activa en trobades professionals que augmenten el seu prestigi i el de la ciutat. Fruit d'aquesta tradició, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) i TMB, comptant amb el suport de Renfe, Fira de Barcelona i el Barcelona *Convention Bureau*, van guanyar la candidatura per organitzar **el congrés de transport públic i fira més important del món de l'associació internacional UITP**.

El departament de Relacions Públiques de TMB va formar part del comitè organitzador d'aquest congrés, des que es va guanyar la candidatura.

Els resultats obtinguts van ser molt satisfactoris:

- Els organitzadors principals i hostes de l'esdeveniment van participar amb un **estand conjunt de 300 m²** on es van compartir continguts i es van organitzar activitats d'interès per als assistents.
- Es van organitzar **87 sessions amb una participació de més de 420 ponents.**
- En la zona expositiva van participar **337 exhibidors**, empreses i operadors de tot el món.
- Es van registrar més de **17.000 visitants de 41 països diferents**, amb una participació de 2.700 congressistes.



Creixement de TMB App i publicació de la nova TMB App

Des de 2019 TMB App ha experimentat un gran creixement a causa de la inclusió de vendes en l'aplicació i també en els canvis dels hàbits dels clients, més avesats a utilitzar eines digitals i realitzar compres en línia. Amb la T-mobilitat aquest creixement s'ha accentuat encara més (el nombre de sessions ha crescut un 51% arribant a 1,5 milions el 2023). A finals del 2023 ha vist la **llum la primera versió de la nova TMBApp, amb un nou disseny, experiència i rendiment optimitzats i l'evolució dels serveis de mobilitat amb filosofia *Maas***. La nova versió de l'aplicació s'alinea amb els objectius manifestats pel Pla Estratègic de TMB 2025, i té vocació d'oferir solucions de transport sostenible amb transport públic, bicicletes públiques (Bicing i AMBici) i *bicisharing* privat *(Cootra, Bolt i Donkey Republic)*, a més d'incloure informació en temps real, estat del servei, oferta de línies de transport públic integrat i tot el relacionat amb T-mobilitat; també inclou la utilització i gestió del compte AMBici. Durant el 2023 també s'ha treballat en el full de ruta que ha de servir per marcar les evolucions i noves funcionalitats, així com les accions de màrqueting a realitzar en els anys vinents.

L'any 2023 ha suposat la consolidació de TMB App com a canal de venda principal *online*. És **l'aplicació més descarregada de les apps municipals de Barcelona** segons el rànquing de l'Ajuntament de Barcelona, i actualment el volum de descàrregues mensuals supera les 80 mil. Així mateix, el nombre d'usuaris s'ha incrementat un 36% superant la xifra de 332 mil usuaris el 2023.

TMB premiada pel seu compromís amb la seguretat i salut de les persones treballadores

El mes de novembre es va lliurar a TMB, per part de MC MUTUAL, el **guardó "Antoni Baró".** El premi reconeix el ferm compromís de TMB amb la seguretat i la salut de totes les persones treballadores que integren la companyia i representa el reconeixement al conjunt de polítiques i pràctiques de prevenció impulsades des de l'àrea responsable.

El premi va néixer el 2001 com una iniciativa de **MC MUTUAL** i és un reconeixement a empreses, persones i institucions que destaquen en l'àmbit de la gestió preventiva.

Nova contractació del subministrament de l'energia elèctrica per a la xarxa de Metro

Les línies convencionals de metro de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) circularan amb **energia verda** els pròxims tres anys, després que s'hagi resolt per concurs públic la contractació del subministrament de l'energia elèctrica per a la xarxa de Metro, uns 261 GWh anuals, per al 2024, 2025 i 2026. El contracte, fruit de la licitació conjunta amb Metro Bilbao, SA i Sociedad Concesionaria Tranvía de Murcia, es va adjudicar a TotalEnergies, a través de la seva filial TotalEnergies Gas y Electricidad España, S.A. El fet que la compra sigui conjunta per part de tres operadors permet unes millors condicions econòmiques. Amb aquesta adjudicació, TMB manté el seu compromís amb la sostenibilitat, contractant energia no contaminant des de l'any 2010.

Projectes de futur i evolució previsible de la societat

05

5.1
Pla Estratègic TMB 2025

L'any 2021 es va elaborar el Pla Estratègic TMB 2025 (Pla estratègic) en el qual es van redefinir la Missió, la Visió i els Valors de la companyia, es van establir uns eixos i línies estratègiques, i es van identificar els objectius i actuacions que han de ser rellevants dins d'aquest Pla.

Durant l'any 2023 s'han anat desenvolupant els projectes i actuacions contemplats en el Pla Estratègic 2025, entre els quals, destaquen els següents:

Bus

Pla per a la millora de l'eficàcia de la xarxa de Bus (vegeu apartat 2.1)

Ambientalització de la flota
(vegeu apartat 1.2 i apartat 9.4.1 de l'EINF):

- Incorporació de 233 autobusos elèctrics zero emissions.
- Incorporació de 46 autobusos d'hidrogen zero emissions.
- Substitució de 275 autobusos dièsel per busos híbrids de GNC per al compliment de ZBE.
- Experiència pilot per a la utilització de biogàs en els autobusos.

Infraestructura de càrrega de vehicles elèctrics (vegeu apartat 2.1)

Nova cotxera verda i nou centre logístic i tecnològic de Bus a la Zona Franca
(vegeu apartat 2.1)

Bus a la demanda (vegeu apartat 4)

Digitalització de Bus (vegeu apartat 2.1):

- Evolució vers el manteniment 4.0 en les infraestructures i material mòbil de Bus.
- Videovigilància i sistema d'informació al client a bord del Bus.
- Digitalització de processos operatius de Bus.

Metro

Pla per a la millora de l'oferta i freqüències de Metro (vegeu apartat 1.2)

Pla de trens (vegeu apartat 2.1 i capítol 4):

- Pla d'adquisició i transformació de trens per al tram central de L9 i noves estacions de L10 Sud.
- Pla d'adquisició i transformació de trens per increment de flota en línies convencionals.
- Posada en marxa de 48 nous trens per a l'eliminació total de l'amiant als trens.

Pla de millora integral d'infraestructures Metro. Desenvolupament del pla i execució
(vegeu apartat 2.1)

Optimització de l'energia
(vegeu apartat 9.3.2 de l'EINF):

- Reducció de la utilització de l'energia de tracció Metro.
- Aprofitament d'energies generades en la pròpia activitat del metro.
- Estudi de connexió de distribució elèctrica de L9 i la resta de la xarxa de Metro.

Digitalització del metro (vegeu apartat 2.2):

- Virtualització de la seguretat i el control del servei de Metro.
- Digitalització del manteniment i gestió d'actius de Metro.
- Digitalització de serveis i operacions en estacions.

Pla d'absentisme
(vegeu apartat 8.3.1 de l'EINF)

Empresa saludable
(vegeu apartat 8.4.2 de l'EINF)

Increment dels ingressos no tarifaris
(vegeu apartat 4.2.4 de l'EINF)

Servei metropolità de bicicleta pública compartida (vegeu capítol 4)

Impuls del programa Hola Barcelona i MaaS per a no residents (vegeu apartats 4.2.4 i 4.2.5 de l'EINF)

RSC i Igualtat:

- Aprovació i desenvolupament de polítiques de responsabilitat social (vegeu apartat 10.1. de l'EINF)
- Desenvolupament de polítiques d'igualtat i diversitat (vegeu apartat 8.3.4 de l'EINF)

T-mobilitat
(vegeu apartat 2.2 i l'apartat 4.2.3 de l'EINF)

Per al seguiment del conjunt del Pla Estratègic s'ha definit un sistema de control i seguiment de fites i, per als més rellevants, un seguiment especial trimestral en sessió de Comissió Permanent del Comitè de Direcció.

Informació financera

06

Operacions de tresoreria i planificació financera

Aquest any la demanda de transport públic a Barcelona s'ha recuperat, superant a la de l'any 2019, que és l'any de referència prepandèmia. Aquesta millora de la demanda s'ha degut en part a les bonificacions aplicades a alguns títols de transport.

Ja que una part dels ingressos tarifaris prové de subvencions que han de cobrir les bonificacions aplicades, les quals no es reben de manera immediata, les empreses Transports de Barcelona, SA (TB, SA) i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA (FMB, SA) van renovar les línies de crèdit de tresoreria a curt termini existents el 2022, per 40 milions d'euros i 51 milions d'euros respectivament. Aquestes pòlisses han estat complementades amb l'assistència financera de Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, empresa del Grup TMB.

A començaments de 2023 hi havia incertesa sobre l'extensió de les bonificacions dels títols de transport de l'exercici 2022 per part de les administracions públiques i, finalment, la decisió dels governs va ser la de bonificar el 50% les tarifes de títols regulars durant tot l'any. Les aportacions necessàries per cobrir les bonificacions realitzades es reben per les empreses amb un decalatge que necessàriament obliga al finançament a curt termini. **L'exercici de 2023 s'han cobrat 32,8 milions d'euros d'un total de 119,6 milions d'euros en concepte de bonificació de títols de transport.**

Pel que fa a les aportacions mensuals que TMB rep de l'ATM, a 31.12.2023 hi havia pendents mensualitats per import de 101,3 milions d'euros, les quals s'han rebut durant el primer trimestre del 2024.

Els imports que a 31/12/2023 s'han finançat a curt termini han estat: 70,0 milions d'euros d'assistència financera de PSM, SA, i 13,0 milions d'euros (TB,SA) i 17,9 milions d'euros (FMB,SA) de pòlisses de crèdit a curt termini.

Amb relació a les disposicions dels crèdits a llarg termini, durant el 2023 s'han fet:

Per a TB, SA: s'ha disposat de 26,9 milions d'euros del préstec signat el 2019 amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) per finançar el pla de flota d'autobusos 2019-2021. També s'ha disposat de crèdit del *Council of Europe Development Bank (CEDB)* relacionat amb la compra d'autobusos de 2021, per import de 9,9 milions de €.

Per a FMB, SA: s'han fet diverses disposicions per finançar la compra de 50 trens i part d'inversions en la Xarxa de Metro:

- Del préstec signat el 2019 amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) s'han disposat 24,9 milions d'euros.
- Del préstec d'ICO s'han disposat 12 milions d'euros.
- Del préstec amb Liberbank s'han disposat 6,4 milions d'euros.
- Del préstec amb ICF s'han disposat 17,4 milions d'euros.
- Del *Leasing* amb DL Ibérica s'han disposat 2,5 milions d'euros.

Per altra banda, com a continuació de les instruccions de l'AMB de 2021 i 2022 per al subministrament i finançament de 209 autobusos, per import de 84,9 milions d'euros, s'han anat rebent els vehicles i disposant de *leasings* financers i préstecs per pagar als fabricants. Un cop rebuts, se cedeixen a l'AMB i aquesta paga a TB, SA a mesura que es va amortitzant el principal de les operacions, tal com està estipulat en els Acords del Consell Metropolità de l'AMB.

A finals de l'any 2022 es va signar un conveni de col·laboració entre l'ATM i TMB amb relació a l'ampliació de capital del SOC Mobilitat on les parts es comprometen a participar en el finançament. L'ATM en data 28.12.2023 va transferir a TMB l'import de 7,9 milions d'euros. Aquesta aportació s'atorga amb el compromís que, un cop l'empresa adjudicatària de la T-mobilitat, SOC MOBILITAT, es dissolgui per qualsevol causa legal (entre altres, la finalització del període d'execució del contracte del projecte T-mobilitat), la totalitat dels imports resultants que es derivin de la liquidació en favor de TMB fins a l'import màxim de 7,9 milions d'euros, serà retornat a l'administració de la Generalitat de Catalunya a través de l'ATM, o a petició d'aquesta.

6.1
Compte de pèrdues i guanys

L'any 2023 hi ha hagut un parell d'esdeveniments que han tingut un impacte important sobre el compte de pèrdues i guanys de l'exercici. Pel costat dels ingressos hi ha hagut **un increment important de la demanda en les xarxes de Bus i Metro, i també en el telefèric de Montjuïc,** amb nous rècords de passatge al metro i al telefèric, la qual cosa ha fet créixer els ingressos per vendes, tot i el manteniment de la reducció del preu dels principals títols integrats del transport públic. Per la banda de les despeses, cal destacar **el notable descens dels costos de l'energia i carburants**, després d'un any 2022 en què es van enfilar a nivells molt alts.

Ingressos

El total d'ingressos de l'exercici 2023 (sense incloure les subvencions al servei) ha crescut 33,1 milions d'euros, un 9,0%, gràcies a la bona evolució de les vendes i dels ingressos accessoris a l'explotació.

Els ingressos procedents de les vendes de títols de viatge han augmentat 25,9 milions d'euros (un 8,0%) a causa del notable augment de passatge al conjunt dels mitjans de transport de TMB. Cal recordar que l'any 2023 s'ha mantingut la rebaixa del preu dels principals títols de transport.

Els ingressos accessoris a l'explotació, que inclouen els ingressos per pensions, han crescut 8,1 milions d'euros (+22,0%). Les partides que més han augmentat han estat: els ingressos derivats dels serveis de manteniment de l'L9/10 de FMB, SA per a Ifercat, els ingressos per serveis realitzats a l'AMB, els ingressos dels cànons de publicitat i els procedents de les màquines de *vending* i altres lloguers a les estacions de metro, entre d'altres.

Les subvencions especials han disminuït 0,9 milions d'euros respecte a l'any anterior (-9,6%), principalment per la subvenció rebuda l'any 2022 d'1,2 milions d'euros del Ministeri de Transport, Mobilitat i Agenda Urbana pel RDL 14/2022 d'1 d'agost per compensar l'efecte perjudicial de l'increment de costos dels productes petrolífers per la invasió d'Ucraïna (950 euros per autobús).

Despeses d'operació

Les despeses abans de l'amortització neta han crescut 42,6 milions d'euros, és a dir, un 4,5%. Ara bé, si s'exclouen el rènting dels trens i els cànons de l'L9/10, aquestes despeses han crescut 28,7 milions.

Els serveis exteriors han crescut 21,0 milions d'euros (+6,2%). Ara bé, si dins d'aquests últims no es tenen en compte el rènting dels trens i els cànons de l'L9/10, l'augment ha estat de 7,0 milions d'euros (+4,2%). Dins dels serveis exteriors les partides que més han crescut han estat: la reparació i conservació d'instal·lacions fixes i d'edificis i altres construccions, el cànon del Bus turístic, les assegurances, els serveis de seguretat i vigilància i la neteja de vehicles i edificis, entre d'altres. Per contra, **destaquen dins dels serveis exteriors el notable descens de les despeses d'energia elèctrica d'estacions i instal·lacions de metro**.

El creixement de les despeses de Personal en 54,8 milions d'euros obeeix principalment a l'increment de plantilla i a l'aplicació dels respectius Convenis col·lectius. Cal tenir present també que el 28 de febrer de 2023 es va rebre una notificació de la Dirección General de Operación de la Seguridad Social (DGOSS) on es declarava un resultat econòmic derivat de la col·laboració voluntària corresponent a l'exercici 2021 per un total de 10,82 milions d'euros (4,89 milions d'euros a TB, SA i 5,93 milions d'euros a FMB, SA). En

no estar d'acord amb la notificació el 21 de març de 2023 es va presentar un recurs d'alçada davant la DGOSS que ha estat desestimat per la Secretaria de Estado, Seguridad Social y Pensiones en data 30 de gener de 2024. Amb independència de la possibilitat d'interposar un recurs contenciós-administratiu, s'ha procedit a l'exercici de 2023 a realitzar les regularitzacions corresponents.

Per altra banda, les despeses d'aprovisionaments han crescut 1,8 milions d'euros (7,6%) i les variacions de les provisions han estat d'1,6 milions d'euros l'any 2023 (despeses) front 0,15 milions d'euros (ingressos) de 2022, per l'augment de les dotacions per insolvències de deutors.

Resta de partides

L'amortització neta ha baixat en 4,6 milions d'euros a causa del creixement de les subvencions en capital en 8,9 milions d'euros i, per altra banda, les despeses financeres han incrementat en 4,4 milions d'euros respecte a l'any 2022.

El resultat positiu de l'exercici després d'impost de societats ha estat de 13,6 milions d'euros, és a dir, ha crescut 6,4 milions d'euros respecte a l'any anterior, motivat per la millora dels resultats de les societats Projectes i Serveis de Mobilitat, SA i Transports Metropolitans de Barcelona, SL.

ATM ha comunicat a TMB compensar FMB, SA en 90,25 milions d'euros i TB, SA en 29,39 milions d'euros per la reducció de tarifes de títols integrats.

Compte de pèrdues i guanys consolidat Grup Transports Metropolitans de Barcelona.

(en milers d'euros)

	2023	2022	Diferència	% Dif.
A) OPERACIONS CONTINUADES				
INGRESSOS				
Vendes	347.917	322.047	25.869	8,0
Accessoris a l'explotació	45.048	36.914	8.134	22,0
Subvencions especials	8.195	9.067	-871	-9,6
Subvencions al Servei	657.372	641.218	16.154	2,5
TOTAL INGRESSOS	**1.058.532**	**1.009.246**	**49.286**	**4,9**
DESPESES D'EXPLOTACIÓ				
Aprovisionaments	-25.451	-23.662	-1.789	7,6
Electricitat/Carburants	-50.875	-89.060	38.185	-42,9
Personal	-544.587	-489.781	-54.806	11,2
Serveis Exteriors	-356.500	-335.545	-20.955	6,2
Tributs	-814	-923	109	-11,8
Variacions de les provisions	-1.643	147	-1.790	-1.216,5
Deteriorament i Resultats per vendes d'immobilitzat	278	1.781	-1.503	-84,4
Altres resultats	0	47	-47	-100,0
TOTAL DESPESES ABANS D'AMORTITZACIONS	**-979.593**	**-936.996**	**-42.597**	**4,5**
Amortitzacions	-84.678	-80.357	-4.321	5,4
Subvencions en capital imputades a pèrdues i guanys	48.460	39.523	8.937	22,6
AMORTITZACIÓ NETA	**-36.218**	**-40.834**	**4.616**	**-11,3**
TOTAL DESPESES D'EXPLOTACIÓ	**-1.015.811**	**-977.830**	**-37.981**	**3,9**
DESPESES FINANCERES				
Desp. Financeres per sanejament CP	-17.269	-19.667	2.398	-12,2
Resultat financer estructural	-11.616	-4.607	-7.009	152,1
Deteriorament i resultats per venda d'instruments financers	0	-224	224	-100,0
TOTAL RESULTAT FINANCER	**-28.885**	**-24.498**	**-4.386**	**17,9**
Participació en Benefici societats posades en equivalència	**762**	**508**	**254**	**50,0**
RESULTAT TOTAL ABANS D'IMPOSTOS	**14.599**	**7.425**	**7.173**	**96,6**
Impost sobre societats	-1.025	-201	-823	409,5
RESULTAT CONSOLIDAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES (Després d'impost s/ Beneficis)	**13.574**	**7.224**	**6.350**	**87,9**
B) OPERACIONS INTERROMPUDES				
RESULTAT CONSOLIDAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS INTERROMPUDES (Després d'impost s/ Beneficis)	**0**	**0**	**0**	
RESULTAT DE L'EXERCICI	**13.574**	**7.224**	**6.350**	**87,9**

6.2
Balanç de situació a 31 de desembre

ACTIU	2023	2022	Difer.
ACTIU NO CORRENT	**2.097,0**	**1.938,9**	**158,2**
Immobilitzat intangible	**16,7**	**16,8**	**-0,1**
Immobilitzat material	**1.212,6**	**1.071,2**	**141,5**
Inversions immobiliàries	**0,0**	**0,0**	**0,0**
Inversions financeres a ll/t	**867,7**	**850,8**	**16,8**
- Contracte programa ll/t	711,9	713,8	-1,9
- Entitats públiques-pensions ll/t	0,0	0,0	0,0
- Altres deutes d'entitats públiques a ll/t	72,6	33,7	38,9
- Altres inversions financeres a ll/t	83,2	103,4	-20,2
ACTIU CORRENT	**366,1**	**268,2**	**97,9**
Existències	**20,5**	**17,0**	**3,5**
Deutors cials. i altres comptes a cobrar	**324,3**	**219,7**	**104,6**
- Contracte programa c/t	226,8	142,2	84,7
- Entitats públiques-pensions c/t	0,0	0,0	0,0
- Altres deutes d'entitats públiques a c/t	0,0	0,0	0,0
- Deutors varis	97,4	77,5	19,9
Inversions financeres c/t	**4,6**	**3,8**	**0,8**
Periodificacions a c/t	**2,7**	**1,8**	**0,9**
Efectiu i altres actius líquids	**14,0**	**25,8**	**-11,8**
Total ACTIU	**2.463,1**	**2.207,0**	**256,0**

PASSIU	2023	2022	Difer.
PATRIMONI NET	**1.158,3**	**1.004,8**	**153,5**
Fons propis	**337,2**	**323,6**	**13,6**
Ajustament per canvi de valors	**7,1**	**18,7**	**-11,6**
Subvencions, donacions i llegats rebuts	**814,0**	**662,5**	**151,5**
PASSIU NO CORRENT	**949,9**	**868,6**	**81,3**
Provisions a ll/t	**0,0**	**0,9**	**-0,9**
Deutes a ll/t	**911,6**	**833,8**	**77,8**
- Endeutament financer ll/t	882,5	805,4	77,1
- Obligacions de capitalització	29,1	28,4	0,7
Aportacions futures Pla de pensions	**20,3**	**28,7**	**-8,4**
Resta	**7,2**	**5,2**	**2,0**
Periodificacions a ll/t	**10,9**	**0,0**	**10,9**
PASSIU CORRENT	**354,9**	**333,6**	**21,2**
Provisions c/t	**8,7**	**8,1**	**0,5**
Deutes a c/t	**176,8**	**165,1**	**11,7**
- Endeutament per pensions c/t	0,0	0,0	0,0
- Endeutament financer c/t	116,1	90,2	26,0
- Proveïdors d'immob. i altres	60,7	74,9	-14,2
- Subv. devolució prorrata de l'IVA	0,0	0,0	0,0
Creditors comercials	**152,6**	**147,2**	**5,5**
Periodificacions a c/t	**16,8**	**13,3**	**3,5**
Total PASSIU	**2.463,1**	**2.207,0**	**256,0**

Accions pròpies

La societat no té accions pròpies. Durant l'any no s'han produït transaccions amb accions pròpies.

Terminis de pagament a proveïdors

Pel que fa al termini mitjà de pagament a empreses proveïdores l'any 2023, a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA ha estat de 33 dies, a Transports de Barcelona ha estat de 17 dies, a Projectes i Serveis de Mobilitat, de 25 dies i a TMB, SL de 18 dies.

En els darrers temps, **la societat està adaptant els terminis de pagament a empreses proveïdores amb l'objectiu d'acostar-les al període mitjà de pagament, per sota del màxim establert en la normativa de morositat**.

Riscos associats a instruments financers

Vegeu Nota 7.9. dels Comptes Anuals de l'exercici 2023 del Grup Consolidat de Transports Metropolitans de Barcelona.

6.3
Inversions

L'any 2023 s'ha continuat fent un gran esforç inversor en les societats del Grup Consolidat de TMB, ja que **les inversions han ascendit a 280,7 milions d'euros, prop de 78 milions d'euros més que l'any anterior, on destaquen, sobretot, les adquisicions de trens i autobusos.**

Inversions a TB, SA:

Del conjunt d'inversions realitzades cal destacar les següents:

- **Aplicacions informàtiques:** fan referència a l'actualització de sofware del banc de proves, diferents mòduls de SAP, el Sistema d'informació al conductor (SIC) i l'app de TMB.
- **Edificis i altres construccions:** destaquen les destinades a seguretat del local del centre d'Horta i les adequacions de l'aparcament del centre de Zona Fanca 1.
- **Maquinària, instal·lacions i utillatge:** destaquen les inversions destinades a columnes elevadores, equipaments embarcats al bus i Ràdio Tetra (ampliacions en el túnel de la Rovira).
- **Elements de transport:** fan referència a 22 autobusos Irizar articulats amb motor elèctric, 53 vehicles BYD estàndards elèctrics i 1 minibús amb motor dièsel.
- Dins dels 73,83 milions d'euros de variació d'immobilitzat en curs destaquen els acomptes per la compra d'autobusos, nous autobusos inclosos els destinats a l'AMB, inversions en la infraestructura de recàrrega elèctrica dels autobusos i inversions en la nova cotxera de Zona Franca Port.

Inversions a FMB, SA:

Les inversions més significatives de l'exercici han estat les següents:

- **Les aplicacions informàtiques** fan referència principalment a Big Data, canals digitals, evolutius i diferents mòduls de SAP.
- **Edificis i altres construccions:** destaquen les destinades a la consolidació del mur B de Triangle i el control d'accessos de Vilapicina.
- **Dins d'instal·lacions fixes** ressaltar les inversions destinades a la renovació d'escales mecàniques, passadissos rodants de Carmel, millores de PRL en estacions de línies convencionals, les renovacions de vies a l'L4 i L5, el sistema de control de bogies de l'L9 Sud.
- **Maquinària, instal·lacions i utillatge:** destacar l'equilibradora de motors de tracció de trens, la refredadora 2 del Centre de Control de Metro i diversos útils per als tallers d'entre d'altres.
- En l'apartat **de Subcentrals** destaca la rectificadora de potència.
- **Equips per a processos d'informació:** ressaltar el clúster de controladors i el Firewall Palo Alto.
- Dins dels **elements de la remodelació de trens de la sèrie 2100,** els nous trens de les sèries 7000 i 8000 i l'adaptació de trens de la sèrie 5000 a la línia 5.
- **Els recanvis per immobilitzat** fan referència principalment als bogies de rodes de trens, a l'ATP-ATO dels trens de la sèrie 5000 i a material del parc de trens (hodòmetre, targetes de fre i portes).

Així mateix, les variacions d'immobilitzat en curs ascendeixen a 64,53 milions d'euros, dels quals 31,27 milions d'euros corresponen a la compra de trens. Hi destaquen també les inversions en elements de vies, escales mecàniques, millores de túnels de rentat a Triangle i Roquetes, recuperadors d'energia i la renovació de via de L3 entre Maria Cristina i Plaça Espanya.

Altres inversions:

A Projectes i Serveis de Mobilitat, SA les inversions han estat de **8,68 milions d'euros**. Destaquen dins del capítol de Maquinària, instal·lacions i utillatge les destinades a les estacions de l'AMBici i la compra de bicicletes en l'apartat d'Elements de transport. Pel que fa a la Variació d'immobilitzat en curs, hi ha les inversions de l'AMBici i el projecte de dependències del telefèric de Montjuïc.

A TMB, SL destaca la inversió destinada a l'evolució de la plataforma de l'*e-commerce* i les destinades a Audiovisuals de la Botiga Hola BCN.

Pel que fa a la Fundació TMB, hi ha 90,8 milers d'euros de variacions d'immobilitzat en curs que corresponen a la restauració de l'autobús *Tilling Stevens*.

En el quadre següent es recullen les inversions del Grup per societats corresponents a l'any 2023:

Conceptes	TB, SA	FMB, SA	PSM, SA	TMB, SL	Fundació	TOTAL
Immobilitzat Intangible:	**1.660,2**	**1.566,1**	**46,7**	**50,6**	**0,0**	**3.323,5**
Propietat industrial	0,0					0,0
Aplicacions informàtiques	1.660,2	1.566,1	46,7	50,6		3.323,5
Immobilitzat Material:	**49.821,5**	**80.453,2**	**7.601,7**	**17,7**	**0,0**	**137.894,1**
Edificis i altres construccions	103,8	641,6	0,0			745,4
Instal·lacions fixes		18.007,8	24,5			18.032,3
Maquinària, instal·lacions i utillatge	7.458,7	1.424,5	4.296,2			13.179,4
Subcentrals		407,7	0,0			407,7
Mobiliari i estris	21,4	42,9	0,0			64,3
Equips per a procés d'informació	15,6	427,0	3.281,0	17,7		3.741,3
Elements de transport	42.222,0	57.530,5	0,0			99.752,5
Recanvis per a immobilitzat	0,0	1.971,2	0,0			1.971,2
Subtotal	**51.481,7**	**82.019,3**	**7.648,4**	**68,2**	**0,0**	**141.217,6**
Variacions d'immobilitzat en curs	73.829,4	64.528,6	1.032,1		90,8	139.480,9
Total (milers d'euros)	**125.311,1**	**146.547,9**	**8.680,5**	**68,2**	**90,8**	**280.698,5**

Esdeveniments importants després del tancament de l'exercici

07

7. Esdeveniments importants després del tancament de l'exercici

Després del tancament de l'exercici no s'ha produït cap esdeveniment remarcable que no estigués contemplat dins dels plans econòmics i operacionals previstos per a l'any 2024.

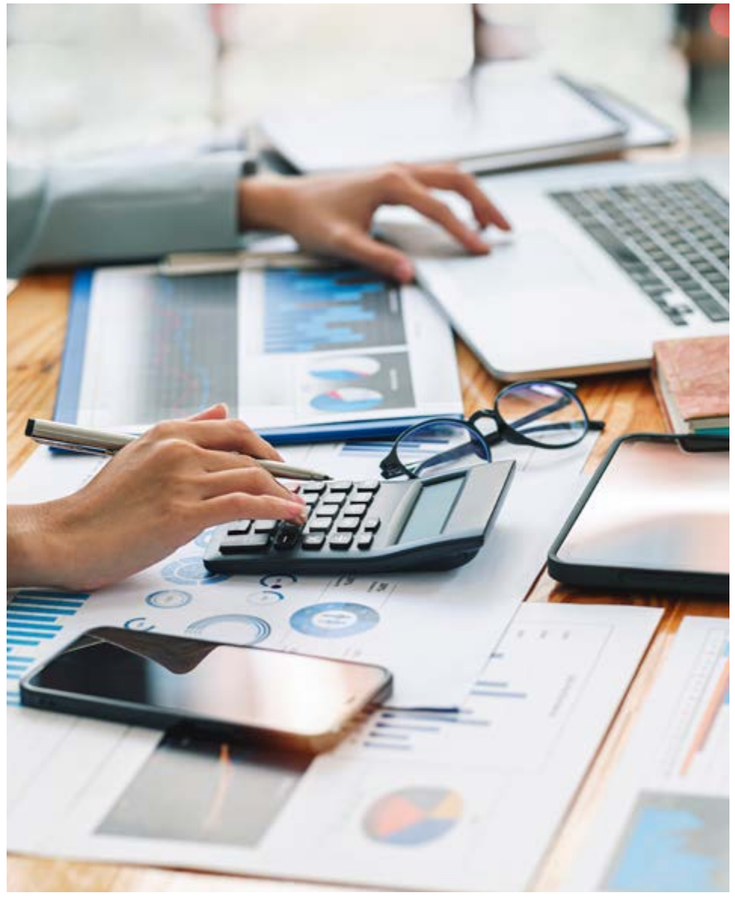
Tanmateix, **l'ATM de Barcelona va acordar de nou** en el consell d'administració de l'ATM **mantenir finalment els descomptes del 50% en els abonaments (T-usual i T-jove)**, després que **l'Estat hagués confirmat la seva aportació del 30%**. D'aquesta manera continuaran les mateixes bonificacions per a l'exercici 2024 (inclosos els títols per a famílies Monoparentals i Nombroses i per a persones en situació d'atur).

Pel que fa al preu general de les tarifes, es manté l'increment del 6,75% aprovat el passat 19 de desembre per l'ATM de Barcelona, per compensar diferents factors econòmics del context actual com la pujada de preus generalitzada d'aquests darrers anys (prop del 15% d'IPC acumulat des de 2019), o la forta descompensació financera dels operadors per l'efecte de la Covid-19. L'actualització de tarifes, a més, es produeix després de tres anys de contenció dels preus del transport públic, de diverses millores en les prestacions dels títols socials, millora de l'oferta, la renovació i l'ampliació del material mòbil i la renovació tecnològica del sistema de transport públic, amb nous costos associats.

Les noves tarifes 2024 han entrat en vigor el 15 de gener, fet que ha representat un allargament de la caducitat dels títols comprats abans del 14 de gener fins al 30 d'abril.

Per altra banda, **TMB ha tret a concurs la seguretat privada del Metro per als pròxims quatre anys amb un pressupost de 143 milions d'euros** amb possibilitat de pròrroga per un any addicional. La licitació contempla un increment en el nombre d'hores contractades d'aproximadament un 4,5% respecte al contracte anterior, la qual cosa permetrà reforçar els efectius necessaris per garantir la seguretat des dels accessos de cadascuna de les estacions fins a nivell de via i també les cotxeres i tallers, entre altres dependències, incloent-hi les zones d'instal·lacions que tinguin accés restringit. La vigilància dels trens es duu a terme tant dins dels mateixos combois com des de les andanes.

A més de la cobertura ordinària de seguretat, aquest contracte permetrà reforçar també els efectius necessaris per fer front a grans esdeveniments culturals, esportius i festius, així com oferir suport a la intervenció i control de títols de transport.



03

Annex de l’Informe de gestió 2023: Estat d’Informació No Financera 2023 del Grup Consolidat de Transports Metropolitans de Barcelona

Març 2024

Transports Metropolitans de Barcelona

ÍNDEX

1. Introducció	**61**
2. Qui som	**63**
2.1 El nostre model de negoci	**66**
2.1.1 Serveis i productes de TMB	**66**
2.1.2 Entorn institucional	**71**
2.1.3 Compra responsable	**74**
3. Fets i dades destacats de l'any 2023	**76**
3.1 Principals dades de la xarxa de TMB	**77**
3.2 Fets destacats de 2023	**79**
4. Relacions amb la nostra clientela	**84**
4.1 Perfil de la clientela	**85**
4.1.1 Distribució dels títols de viatge de TMB	**85**
4.1.2 Perfil sociodemogràfic de l'usuari de bus i metro	**86**
4.2 Atenció i satisfacció del client/a	**88**
4.2.1 Valoració del servei per part dels clients/es	**88**
4.2.2 Queixes, reclamacions i suggeriments	**89**
4.2.3 Informació i atenció	**90**
4.2.4 Àmbit comercial	**92**
4.2.5 Àmbit digital	**93**
4.2.6 Relació amb els mitjans de comunicació	**94**
4.2.7 Comunicació i campanyes publicitàries importants	**95**
5. Accessibilitat dels serveis	**96**
6. Salut i seguretat del passatge	**102**
6.1 Viatges segurs	**103**
6.2 Protecció de dades	**107**
7. Una gestió responsable	**109**
7.1 Ètica i bon govern	**110**
7.1.1 Governança	**110**
7.1.2 Normativa i reglament	**114**
7.1.3 Informació fiscal	**117**
7.2 Gestió del risc: Sistema de Gestió de riscos i oportunitats	**118**
7.3 Transparència	**121**
7.3.1 Grups d'interès	**122**
7.3.2 Materialitat: els aspectes rellevants	**128**
8. La nostra gent	**131**
8.1 Perfil del grup	**132**
8.1.1 Ocupació	**132**
8.1.2 Política retributiva	**146**
8.2 Atracció i impuls del talent	**152**
8.2.1 Formació	**152**
8.2.2 Desenvolupament del talent	**162**
8.3. Benestar, diversitat i inclusió	**170**
8.3.1 Organització del treball	**170**
8.3.2 Relacions laborals i socials	**176**
8.3.3 Comunicació interna	**184**
8.3.4 Igualtat d'oportunitats	**185**
8.4 Seguretat i salut en el treball	**188**
8.4.1 Foment de la salut i la seguretat laboral	**188**
8.4.2 Accidentalitat laboral	**195**
9. Protecció del medi ambient	**197**
9.1 Gestió ambiental	**198**
9.1.1 Prevenció de riscos ambientals	**199**
9.1.2 Sistema de gestió ambiental i energètica	**199**
9.2 Reducció de l'impacte en l'entorn	**200**
9.2.1 Prevenció i gestió de residus	**200**
9.2.2 Protecció de la biodiversitat	**203**
9.3 Minimització de l'ús de recursos	**204**
9.3.1 Aigua: consum i aprofitament	**204**
9.3.2 Energia i carburant	**207**
9.4 Lluita contra el canvi climàtic	**212**
9.4.1 Emissions	**212**
9.4.2 Altres tipus de contaminació	**218**
9.4.3 Fons Next Generation EU	**219**
9.4.4 Altres ajuts	**220**
9.4.5 Taxonomia	**220**
9.4.6 Estimació de l'impacte financer dels riscos associats al canvi climàtic	**225**
10. Compromís social	**231**
10.1 Pla de responsabilitat social - Agenda 2030	**232**
10.2 Contribució a la societat	**233**
10.3 Fundació TMB	**234**
10.3.1 Projectes socials	**234**
10.3.2 Projectes culturals	**235**
10.3.3 TMB Educa	**237**
10.3.4 Patrimoni històric	**238**
10.4 Drets humans	**239**
11. Taula de continguts de l'EINF (GRI 1 Req. 7)	**241**

Introducció

01

1. Introducció

En compliment de la **Llei 11/2018 de 28 de desembre**, s'ha incorporat en l'annex de l'Informe de Gestió de 2023 l'**Estat d'Informació No Financera de la societat (EINF)**, d'acord amb els continguts i requisits exigits per aquesta llei, el qual es desenvolupa al llarg dels diferents capítols d'aquest document annex a l'Informe de Gestió del Grup Consolidat de TMB.

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

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

Qui som

02

H16 Pg.Zona Franca
EcoBus
Elèctric
Zero emissions
EcoBus
Elèctric
Urbino 18 electric

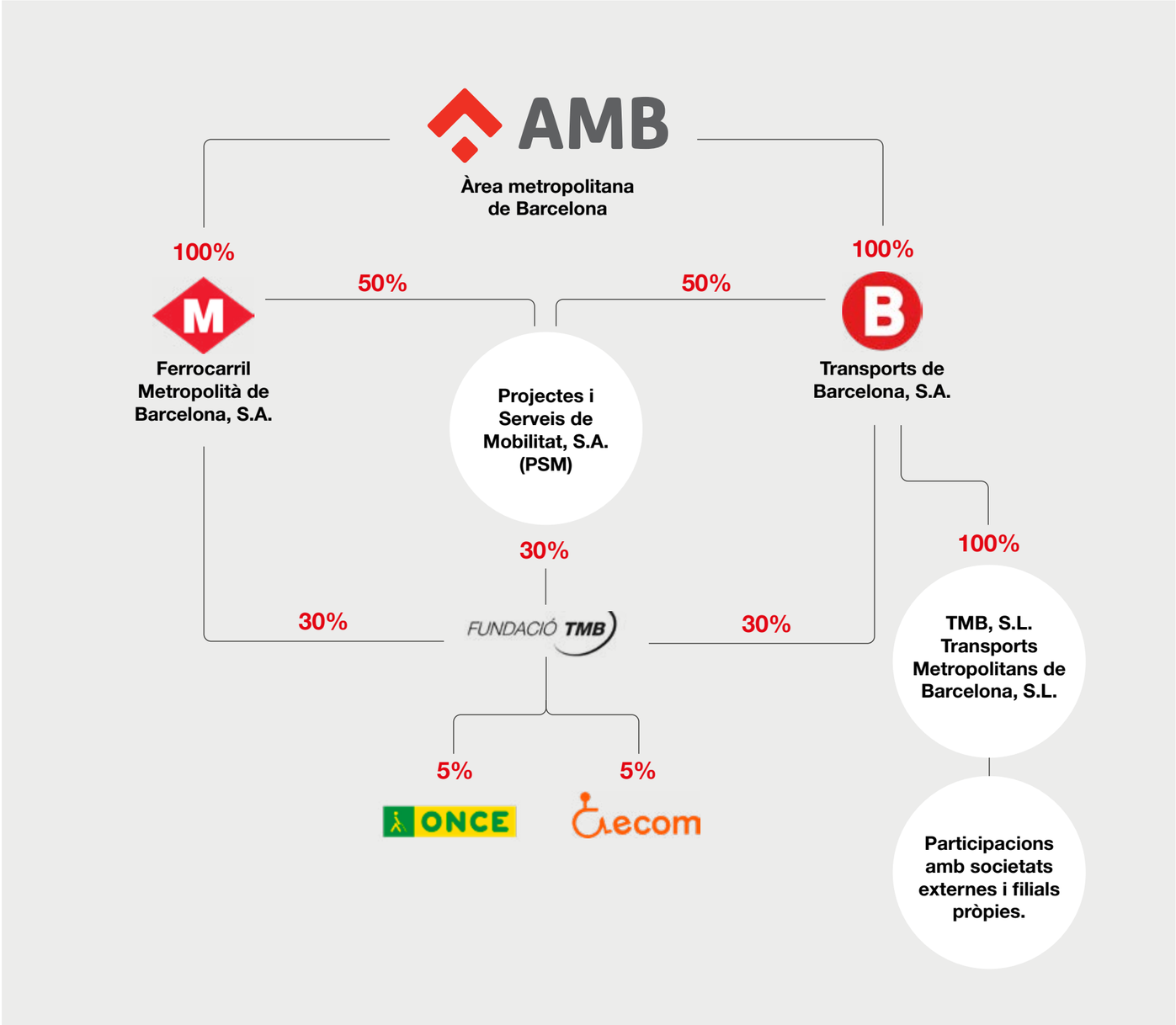
Deje salir
ACCÉS
ACCESO
ACCESS
TMB
ATM
Àrea de Barcelona
Autoritat del Transport Metropolità

2. Qui som

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

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

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



Les empreses de FMB i TB **presten servei de metro i bus en l'àmbit de Barcelona i la seva àrea metropolitana, incloses dins del Sistema Tarifari Integrat (STI) de la regió metropolitana de Barcelona**, i ho fan de manera totalment coordinada, compartint estructures corporatives i de gestió.

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

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

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

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

Pàgina web: www.tmb.cat

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

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

- Contribueixin a la millora de la **mobilitat ciutadana** i al desenvolupament sostenible.
- Garanteixin la prestació d'un **servei excel·lent** a la ciutadania.
- Potenciïn les **polítiques d'igualtat d'oportunitats i responsabilitat social.**
- **Utilitzin de forma eficient els recursos públics.**

La visió de TMB és ser una empresa de mobilitat ciutadana referent al món:

- Per la seva gestió integrada de serveis a la ciutadania, de metro i autobusos i altres modes i serveis de mobilitat.
- Pel seu **compromís amb la sostenibilitat urbana i el medi ambient**.
- Per la **qualitat tècnica que ofereix i per la qualitat percebuda** per la ciutadania i els seus grups d'interès.
- Per l'**eficiència dels seus processos i l'optimització en l'ús dels recursos**.
- Per la **innovació i l'aplicació eficient de la tecnologia** com a palanca de millora del servei.
- Pels **valors que projecten les empleades i empleats amb el seu comportament i l'excel·lència de la seva feina**.
- Pel seu **compromís amb la societat, amb la ciutadania, amb els grups d'interès i amb la mateixa plantilla**.

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

- **Vocació de servei públic i servei excel·lent.**
- **Gestió eficient.**
- **Comportament socialment responsable.**
- **Valors d'igualtat d'oportunitats, diversitat, integritat, honestedat i respecte.**
- **Transparència.**
- **Compromís.**
- **Lideratge i treball en equip.**
- **Reconeixement, equitat i creixement personal i professional.**
- **Ambició innovadora i d'avantguarda tecnològica i millora constant.**

2.1
El nostre model de negoci

2.1.1 Serveis i productes de TMB

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

Bus

- Serveis de Bus per gestió directa de l'AMB.
- Ingressos accessoris vinculats a l'activitat i actius de Bus.
- Subjectes al Contracte Programa amb ATM.

Metro

- Serveis de Metro per gestió directa de l'AMB.
- Ingressos accessoris vinculats a l'activitat i actius de Metro.
- Subjectes al Contracte Programa amb ATM.

Serveis de mobilitat

- Serveis de mobilitat pública per gestió directa de l'AMB, (serveis de bicicleta compartida, patinets, etc.).
- I altres serveis de mobilitat (telefèric, bus turístic, etc.).

En l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona

Assessorament extern i negoci exterior

- Serveis d'enginyeria i consultoria en les activitats de TMB.
- Operació de serveis de Bus i d'altres sistemes de mobilitat a través de licitació competitiva.
- Altres negocis que puguin aportar beneficis a TMB.

Fundació TMB

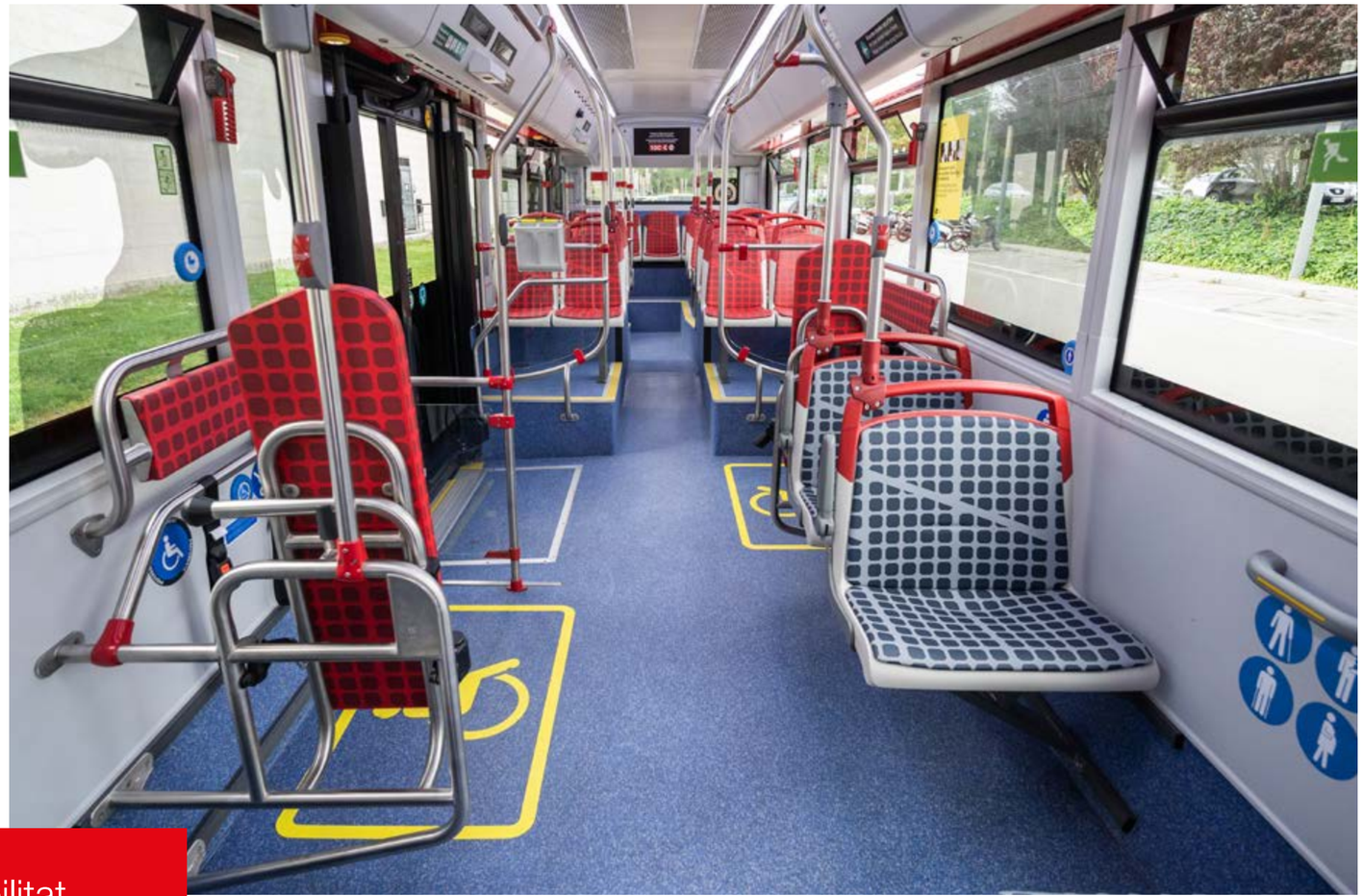
- Foment del transport públic i de la mobilitat sostenible.
- Impulsar polítiques de responsabilitat social de totes les empreses del grup TMB.
- Desenvolupar projectes socials, culturals, educatius i cívics.
- Conservació i divulgació del patrimoni històric del transport públic.

Fora de l'àmbit metropolità

Servei de bus

La **xarxa regular de bus** està formada per 103 línies, amb una longitud total de 822,91 km (semisuma dels recorreguts d'anada i tornada). A més a més, Transports de Barcelona (TB) opera els serveis del Barcelona Bus Turístic i el Tramvia Blau (aquest últim amb el servei suspès). **Des de 2007 tota la xarxa de bus de TMB està adaptada per a persones de mobilitat reduïda** i actualment **es treballa perquè tots els vehicles de la flota siguin accessibles per a persones amb discapacitats funcionals.**

TMB compta amb una flota de 1.140 vehicles a 31-12-2023. **Els autobusos més obsolets es van renovant per d'altres més innovadors i eficients per tal de reduir l'emissió de gasos contaminants i contribuir a una mobilitat més sostenible.**



103 línies

1.140 vehicles

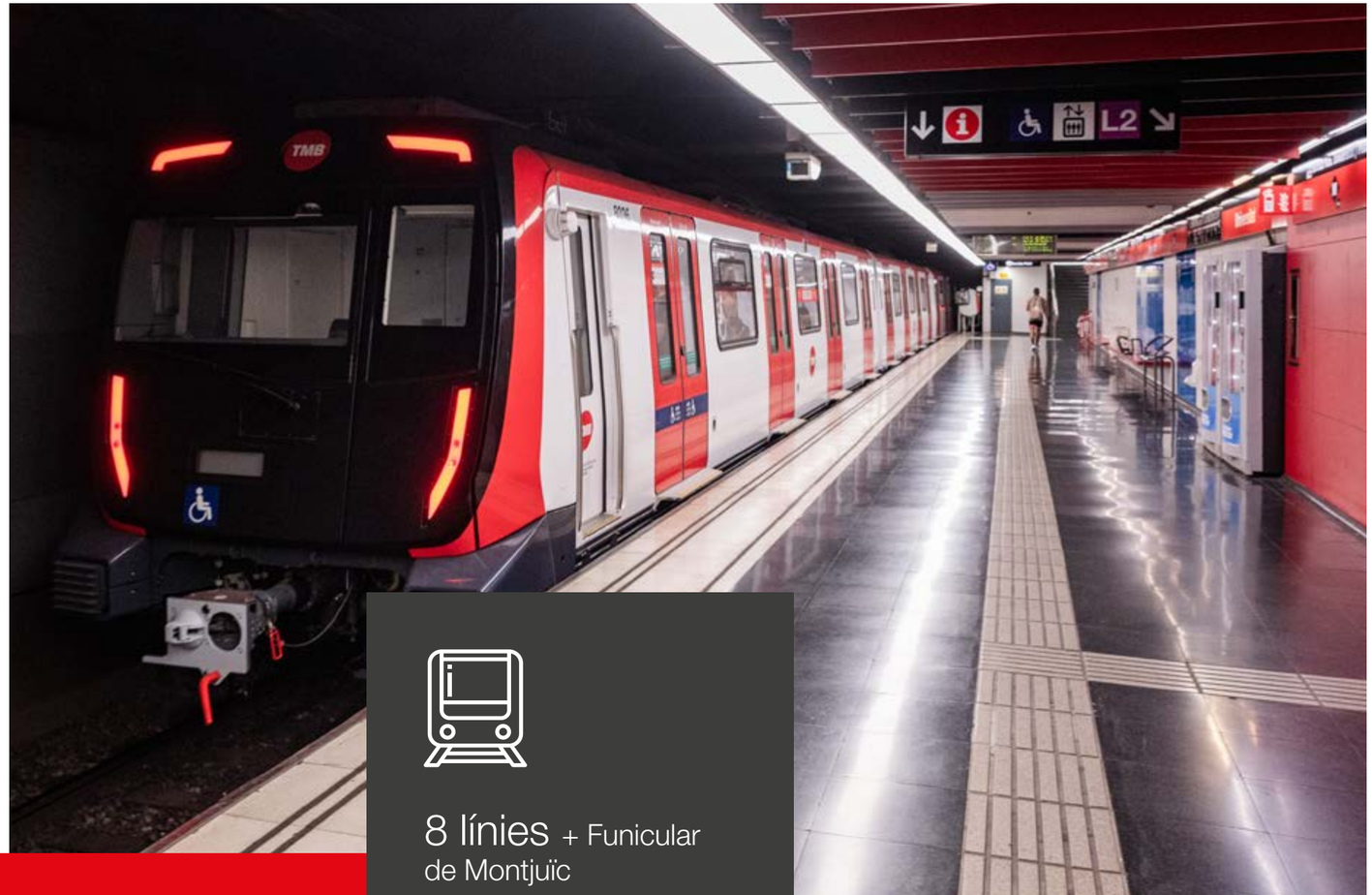
822,91 km

TMB contribueix a una mobilitat més sostenible a través de vehicles innovadors i eficients que redueixen les emissions de gasos contaminants.

Servei de metro

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

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



El 93% de la xarxa de Metro de TMB està adaptada per a persones de mobilitat reduïda.

8 línies + Funicular de Montjuïc

165 estacions

125,4 km

Barcelona Bus Turístic

Des del 1987 TMB, juntament amb Turisme de Barcelona, gestionen el **Barcelona Bus Turístic (BBT)** el qual **proporciona un servei diari, pràctic, sostenible i atractiu a les persones que volen conèixer la ciutat al seu aire.** Amb un servei d'àudio guia en 16 idiomes i un informador de Turisme de Barcelona per a suport dels clients, disposa de 44 parades repartides entre els seus recorreguts. A més inclou una guia dels itineraris i un carnet de descomptes entre els quals apareixen altres transports d'interès turístic com el **Telefèric de Montjuïc** i el **Catalunya Bus Turístic**, així com museus, edificis emblemàtics, centres culturals i oferta d'oci de la ciutat de Barcelona.

El 2023 ha estat un any de recuperació del turisme a la ciutat de Barcelona, després de la caiguda de la demanda a causa de la pandèmia de Covid-19.

El servei del ***Barcelona Night Tour*** també s'ha repres i un any més s'ha posat en marxa el servei del ***Barcelona Christmas Tour***, consolidant aquest producte com un més de l'oferta d'oci de Nadal de la ciutat de Barcelona, adaptant el recorregut a la il·luminació nadalenca de la ciutat. El servei ha funcionat del 24 de novembre de 2023 fins al 4 de gener de 2024, és un servei amb molt bona acollida per part del públic resident i visitant, i té una ocupació normalment superior al 95%.

Aquest any 2023 s'ha participat en diferents *workshops* i accions comercials, com Fitur Madrid, GEM Londres, WTM Londres i *Roadshow* ACT Japó i Corea.

Pel que fa als col·laboradors i patrocinadors del Barcelona Bus Turístic, s'han recuperat els acords previs a la pandèmia amb bons resultats de participació.

S'han treballat les principals campanyes comercials per tal de reactivar i ajudar a difondre i promocionar els nostres serveis, com la de la Castanyada i *Halloween*, el *Black Friday* i la de l'Hola Primavera.

Enguany s'ha implantat definitivament el bitllet horari 24h i 48h en el servei de Barcelona Bus Turístic i, addicionalment, s'ha fomentat la venda de *vouchers* des de l'Hola Barcelona Store i amb promotors de carrer d'Hola Barcelona, tant per al servei regular com per al Barcelona *Christmas Tour*.

Barcelona Bus Turístic proporciona un servei diari, pràctic, sostenible i atractiu a les persones que volen conèixer la ciutat al seu aire.

Telefèric de Montjuïc

El 2023 ha esdevingut el setzè any de funcionament del Telefèric de Montjuïc des de la seva total renovació el 2007. Disposa de **55 cabines totalment vidriades amb una capacitat de 8 persones i adaptades per a persones amb mobilitat reduïda** (PMR). **Amb 3 estacions** (Parc de Montjuïc, Mirador i Castell), **la capacitat de transport supera les 2.000 persones/hora/sentit que és modulable en funció de la demanda.**

El 2023 ha estat un any de recuperació del turisme a la ciutat de Barcelona després de la caiguda de la demanda a causa de la pandèmia de Covid-19.

Nous negocis corporatius

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

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

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

2.1.2 Entorn institucional

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

Generalitat de Catalunya

Implicació de la part ferroviària a través del Departament de Territori.

AMB Àrea Metropolitana de Barcelona

L'AMB té **competències en la planificació i la gestió de mobilitat i el transport públic** en els 36 municipis de l'àmbit metropolità de Barcelona.

ATM Àrea de Barcelona
Autoritat del Transport Metropolità

És un consorci interadministratiu que té com a finalitat articular la cooperació entre les administracions titulars dels serveis i de les infraestructures del transport públic i coordinar i planifcar el transport de la regió metropolitana de Barcelona.

Ajuntament de Barcelona

L'Ajuntament de Barcelona és **la Institució** que regula l'espai públic de la ciutat, cosa que inclou **la planificació urbanística i la mobilitat** entre d'altres.

Resta d'ajuntaments de l'àmbit TMB

TMB presta servei a Barcelona i 10 municipis més de la seva àrea metropolitana (15 si comptem els que cobreix AMBici) on viuen més de 3 milions de persones.

AMB Àrea Metropolitana de Barcelona

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

El seu àmbit ocupa 636 km^2 i està conformada per 36 municipis on viuen més de 3,3 milions de persones. Pel que fa al transport i mobilitat, l'AMB planifica i gestiona les xarxes d'autobusos i altres mitjans de transport públic, excepte els tramvies. Les competències en transport i mobilitat, a més de la planificació i la gestió, són:

- El transport públic urbà col·lectiu de viatgers en superfície, excepte el sistema tramviari.
- La prestació dels serveis de metro i transport públic subterrani de viatgers.
- L'ordenació del servei de taxi.
- L'aprovació del Pla metropolità de Mobilitat Urbana, la definició de la xarxa viària bàsica metropolitana i la participació en la gestió del trànsit en aquesta xarxa, conjuntament amb la Generalitat.
- L'ordenació i gestió del transport de viatgers amb finalitats culturals i turístiques, per delegació dels ajuntaments.
- La promoció del transport sostenible.
- La gestió de les rondes de Barcelona.

636 km^2

36 municipis

+ 3,3 millions de persones

ATM Àrea de Barcelona
Autoritat del Transport Metropolità

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

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

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

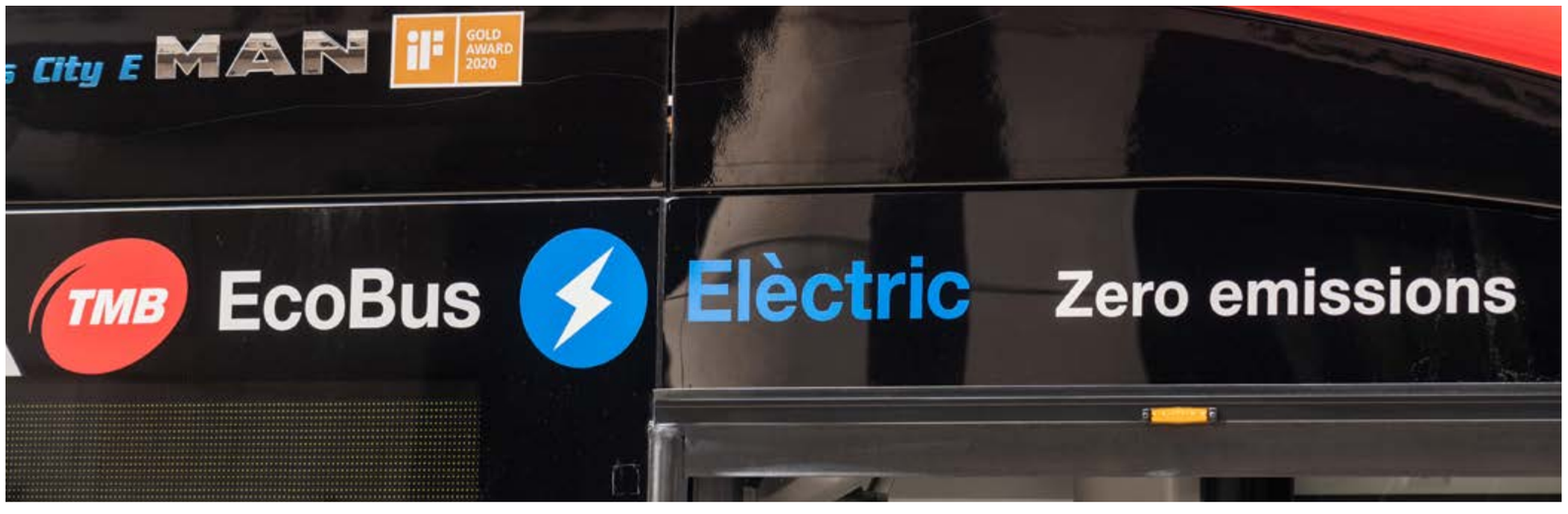
2.1.3 Compra responsable

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

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

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

El 2023, la unitat de Gestió ambiental ha continuat assessorant i donant suport als promotors en la incorporació de criteris ambientals en les compres. Així mateix, ha establert conjuntament amb Aprovisionaments la metodologia per realitzar el seguiment del grau d'ambientalització de les compres de TMB i ha treballat en la seva implantació, prevista per a principis del 2024.



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

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

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

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

Avaluació de proveïdors interns i externs

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

TMB realitza el seguiment dels contractes i l'avaluació de l'acompliment de les seves empreses proveïdores externes.

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

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

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

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

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

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

No es disposa de quantificació, perquè no es tenen establertes unes condicions especials d'execució, pel que fa als indicadors GRI següents:

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

Així i tot, **les empreses proveïdores han de complir amb les obligacions generals en matèria ambiental i social establertes als Plecs de clàusules particulars de TMB.**

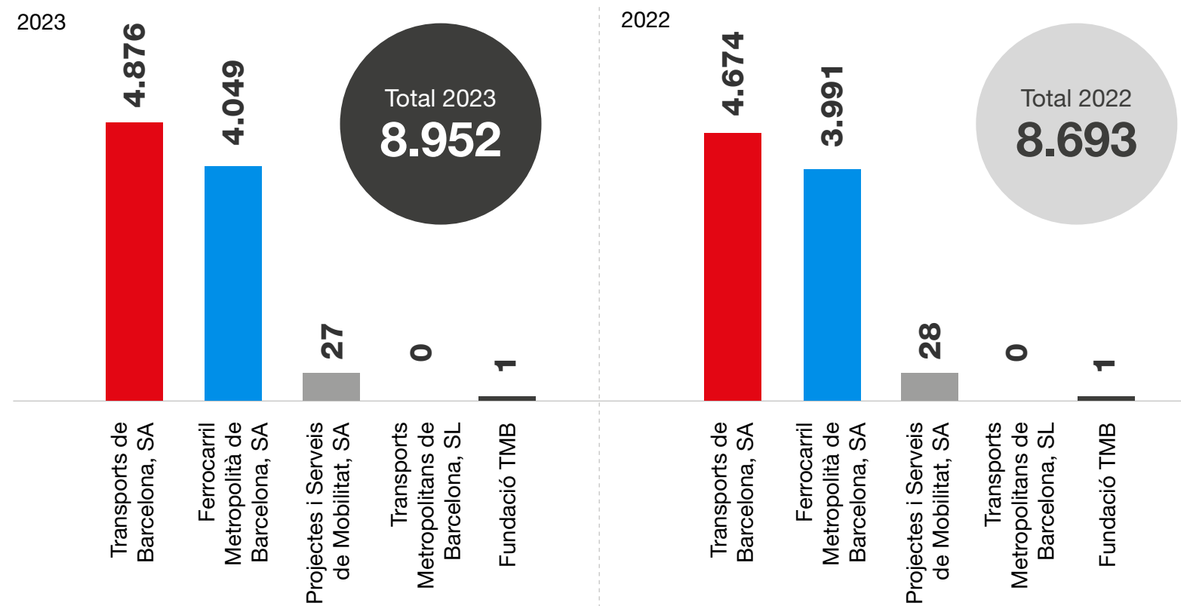
Fets i dades destacats de l'any 2023

03

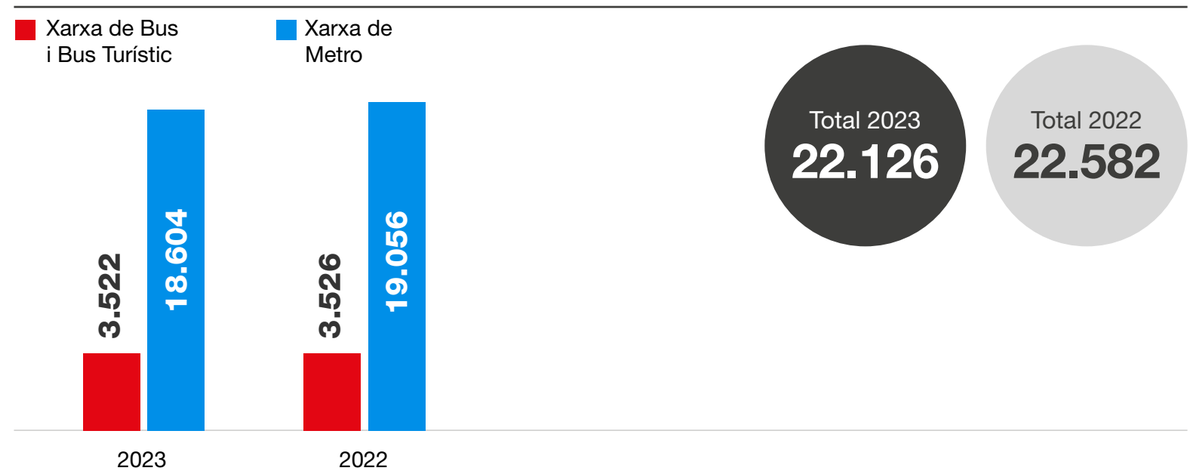
3.1
Principals dades de la xarxa de TMB

Les principals dades de la xarxa de TMB dels dos darrers anys i que resumeixen la dimensió del Grup, són les que es detallen a continuació:

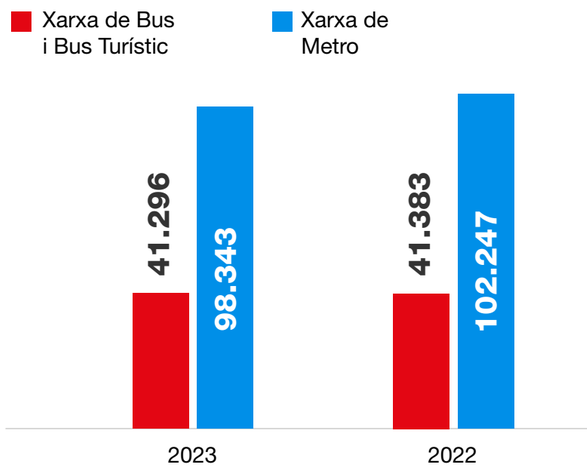
Plantilla absoluta a 31 de desembre



Nombre de places-km ofertes
(en milions)



Nombre de cotxes-km útils recorreguts
(en milers)



Total 2023
139.639

Total 2022
143.630

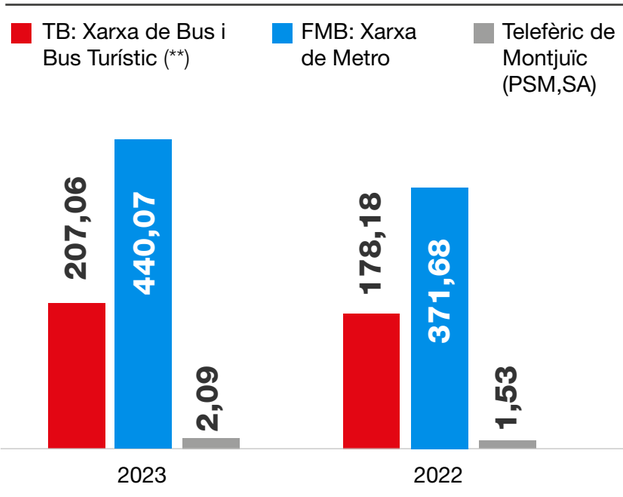
Ingressos nets del Grup TMB (*)
(milers d'euros)

Total TMB 2023
1.059

Total TMB 2022
1.009

(*) Inclou subvencions al servei

Viatgers transportats total Grup TMB
(en milions)



Total TMB sense Telefèric 2023
647,13

Total TMB sense Telefèric 2022
549,86

(**) Inclou 70,5 milers de validacions de la Xarxa de Bus recuperades després del tancament de l'any 2022.

3.2
Fets destacats de 2023

Serveis de qualitat, innovadors i segurs

Llançament del primer procés de **Compra Pública d'Innovació**

93% **de les estacions de metro adaptades** a persones de mobilitat reduïda

Posada en servei de **14** nous trens de la sèrie 7000 (L3) i **8** de la sèrie 8000 (L1)

Publicació de la **nova TMB App**

Increment de passatgers transportats en 97,3 milions més respecte a l'any 2022 a les xarxes de Bus i Metro

Renovació de la flota de bus: **Pla d'adquisició de nous autobusos 0 emissions per als anys 2023-2025**

Creació d'**1 nova àrea de Bus a Demanda**

Els clients puntuen amb un notable el servei de bus i metro: 8,09 i 7,94 punts sobre 10 respectivament en l'Estudi anual de Percepció del client

Digitalització de processos operatius i de manteniment de la flota

Finalització del projecte d'instal·lació de càmeres de videovigilància en els autobusos (més de 4.500 càmeres)

Renovació de **3.100** metres de via doble de l'L4 i de **1.800** metres de l'L3

Prova pilot de cocreació amb persones usuàries (Social Lab)

Prova pilot del sistema *Gap Filler* per minimitzar el gap horitzontal a les estacions d'Ernest Lluch de L5 i Catalunya L1

Apostem per una gestió responsable

A TMB s'han rebut **418 sol·licituds d'exercici de drets de Protecció de Dades** a través de les bústies habilitades

Organització del congrés internacional de transport públic *UITP Global Public Transport Summit 2023* juntament amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i amb el suport de Renfe, Fira de Barcelona i el *Barcelona Convention Bureau*

Durant l'any 2023 s'ha **elaborat la matriu de riscos derivada del Pla de mesures antifrau i s'ha establert un pla d'acció** que ha estat aprovat pel Consell d'Administració el mes de novembre

Sistema de gestió de riscos i oportunitats (RiOs) referenciat al mapa de processos de TMB: Identificació de 776 RiOs dels processos de TMB, dels quals 228 s'han considerat prioritaris

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

La nostra gent

8.952
treballadors/es:

6.949 homes
2.003 dones

267
persones treballadores amb diversitat funcional **(3% de la plantilla)**

213.296
hores d'assistència de formació

Participació voluntària d'un grup de treballadores en el procés de *Mentoring* "Compartir és aprendre": més de 165 sessions amb parelles de mentores i *mentees*

5.555
exàmens individuals de salut planificats i

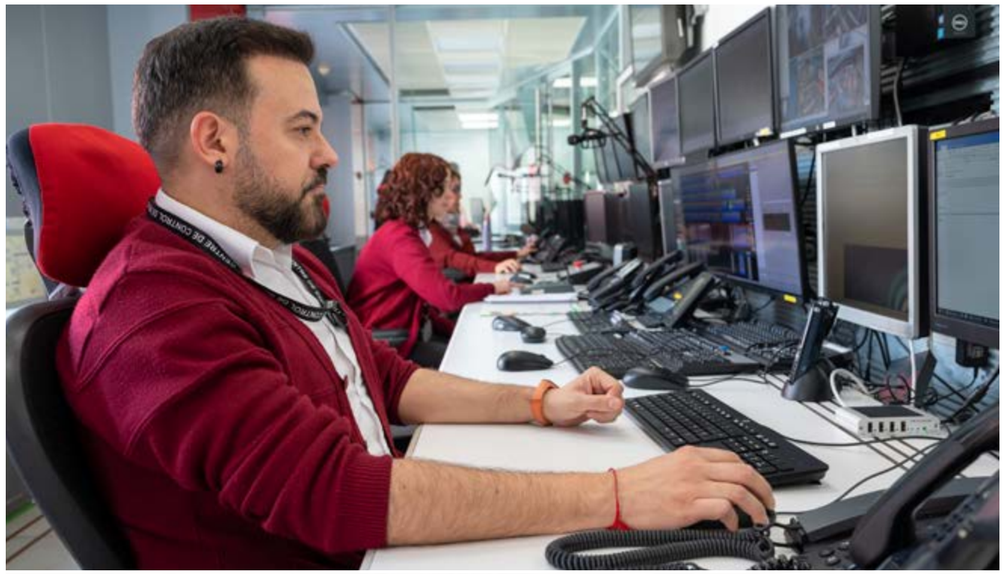
1.035
de no planificats

Continuïtat del Programa d'acompanyament a les persones treballadores que entren per edat en el període per optar a la jubilació parcial

5.519
ajuts a empleats/des

Signatura del XXVII Conveni Col·lectiu de Metro

Publicació de la política de gestió de l'absentisme



Compromís social

95,50%
de les adquisicions de béns i serveis s'han fet a empreses de l'àmbit espanyol

Selecció de **67 dones conductores**, incrementant així la plantilla femenina dins d'aquest col·lectiu i situant-la en el 9,98%

Desplegament del Programa de pràctiques "Dones STEM" per desenvolupar projectes estratègics als negocis de bus i metro

Acollida de **12** estudiants en pràctiques amb discapacitat intel·lectual

Realització de **191** visites educatives amb la participació de **4.457** alumnes durant el curs acadèmic 2022-2023

TMB premiada amb el guardó "Antoni Baró" de MC MUTUAL, pel seu compromís amb la seguretat i salut de les persones treballadores

Realització de **5** tallers per al foment de l'autonomia al metro beneficiant un total de **50** persones amb discapacitat

Protecció del medi ambient

El **79,6%** de la flota de bus està formada per vehicles híbrids, elèctrics, propulsats amb gas natural comprimit i pila d'hidrogen

Valorització del **83%** dels residus de bus i del **80%** de metro

Consum de **31.959** m^3 d'aigua a bus i de **65.797** m^3 a metro

19,14% d'aigua aprofitada recollida dels pous d'esgotament de la xarxa de metro

Consum d'electricitat a metro: **255,4** milions de kWh

Emissió de gasos amb efecte hivernacle: **77.760,5** tones de CO_2

Participació en els projectes europeus Nimbus (per posar en servei una planta de producció de Biometà basada en la metanització del CO_2 del Biogàs) i **Sempre Bio** (investigació sobre els processos de producció de Biometà i de captura del CO_2)

Generació solar del Projecte *MetroCharge*: Inici de les obres d'instal·lació de panells fotovoltaics a les cobertes de la base de Can Boixeres. A les bases de Santa Eulàlia, Miramar i Sagrera es preveu executar-les en el primer semestre de 2024

Elaboració i presentació a l'Administració competent d'un pla d'ús eficient de l'aigua que recull les actuacions a realitzar per reduir-ne el consum en els mínims establerts en cadascun dels escenaris que estableix l'Agència Catalana de l'Aigua

Relacions amb la nostra clientela

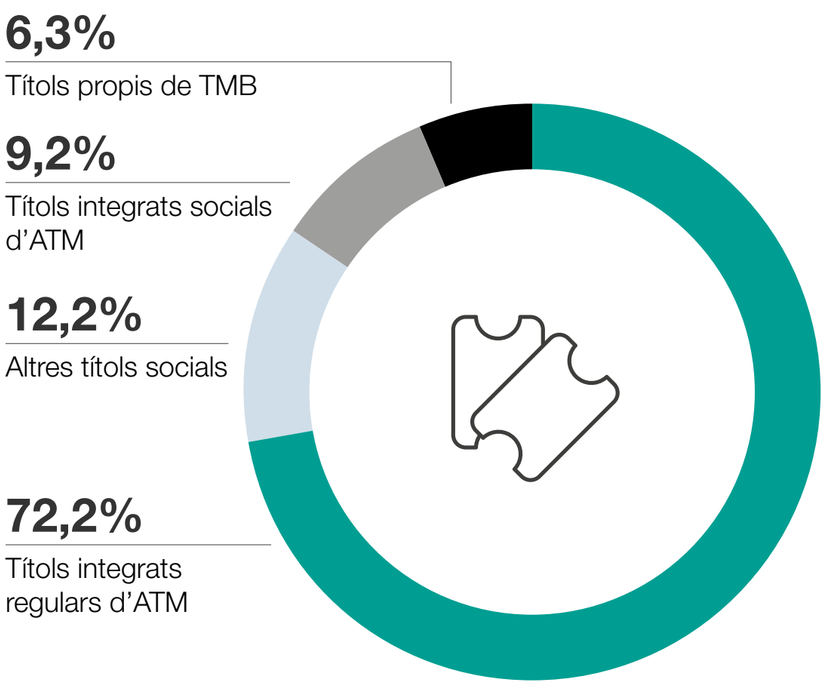
04

4.1
Perfil de la clientela

4.1.1 Distribució dels títols de viatge de TMB

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

Distribució dels viatges de TMB per tipologia de títol de transport



L'any 2023 el 72,2% de les validacions de metro i bus han estat les dels títols integrats regulars de l'ATM. Dins d'aquests, del total de validacions de TMB els més utilitzats han estat la T-usual (43,1%), la T-casual (14,5%) i la T-jove (12,4%).

Els títols integrats socials de l'ATM han representat el 9,2% del total de les validacions, sent els més usats la T-16 amb el 5,9% i la T-jove FM/FN amb un 1,5%.

Les validacions realitzades amb títols propis de TMB han representat el 6,3%. Dins d'aquestes el 2,7% s'han fet amb bitllet senzill i el 2,8% amb el conjunt de títols de l'Hola BCN.

Per acabar, els altres títols socials han representat el 12,2% de les validacions, sent la targeta rosa (5,5%) i la targeta T-4 (5,9%) les més utilitzades.

Variació en l'ús de títols de TMB

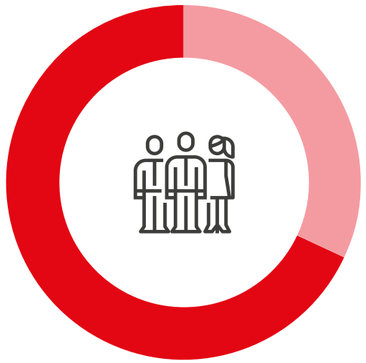
L'any 2023 l'augment de la utilització dels títols integrats regulars d'ATM ha estat de 0,6 punts percentuals, fins a arribar al 72,2%. Els títols propis han incrementat 0,4 punts percentuals respecte a l'any anterior, situant-se en el 6,3%. En canvi, ha baixat la utilització dels altres títols socials en 1,1 punts percentuals.

	2023	2022
Títols integrats regulars d'ATM	72,2%	71,6%
Títols socials regulars d'ATM	9,2%	9,2%
Títols propis de TMB	6,3%	5,9%
Altres títols socials	12,2%	13,3%
Total	**100,0%**	**100,0%**

4.1.2 Perfil sociodemogràfic de l'usuari/ària de bus i metro

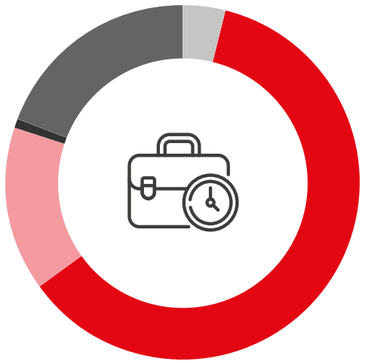
Segons l'estudi de percepció del client (EPC) de l'any 2023, **el perfil de l'usuari/ària de bus** seria el que es mostra en els gràfics següents:

Per gènere



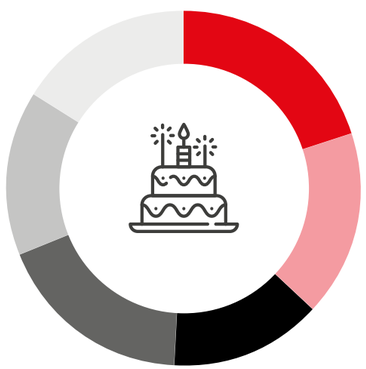
- **68%** Dona
- **32%** Home

Per situació laboral



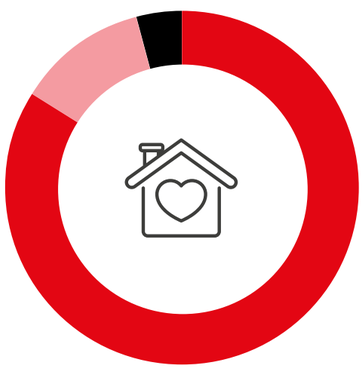
- **4%** Aturat
- **61%** Ocupat
- **15%** Estudiant
- **1%** Tasques llar (no remunerat)
- **19%** Jubilat

Per edat



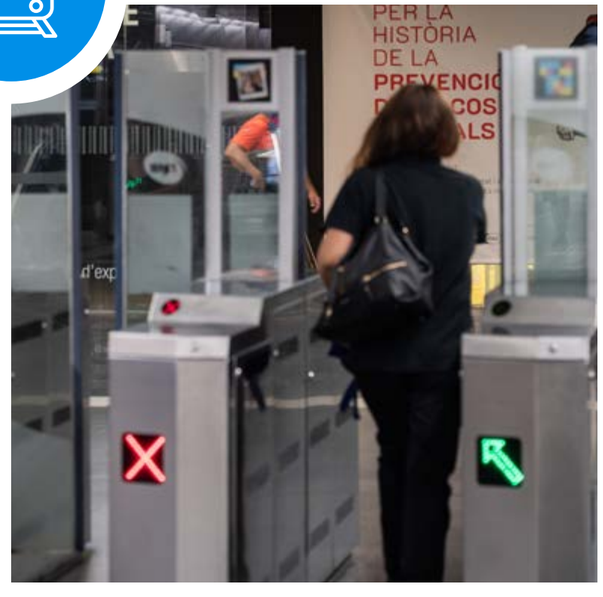
- **20%** Fins 25 anys
- **17%** De 25 a 35 anys
- **14%** De 36 a 45 anys
- **18%** De 46 a 55 anys
- **15%** De 56 a 65 anys
- **16%** Més de 65 anys

Per lloc de residència

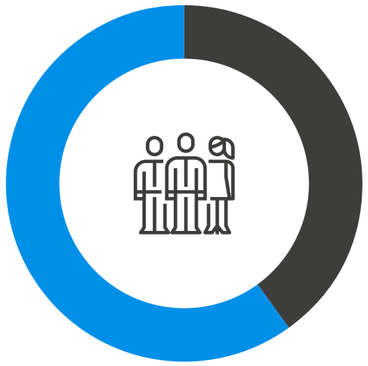


- **84%** Barcelona ciutat
- **12%** Resta AMB
- **4%** Fora AMB

Segons l'estudi de percepció del client (EPC) de 2023, **el perfil de l'usuari/ària de metro** seria el que es mostra en els gràfics següents:

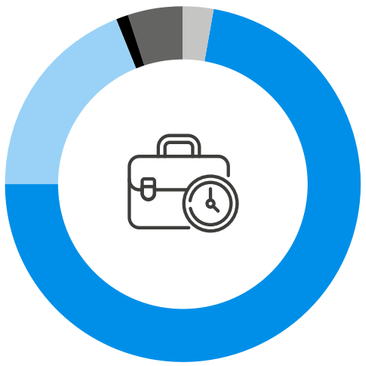


Per gènere



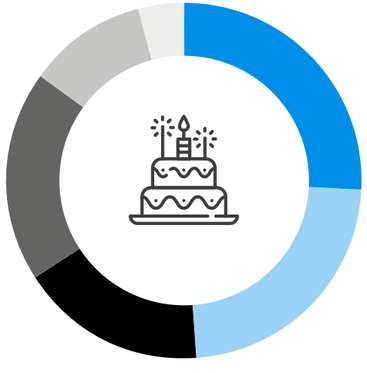
- **40%** Homes
- **60%** Dones

Per situació laboral



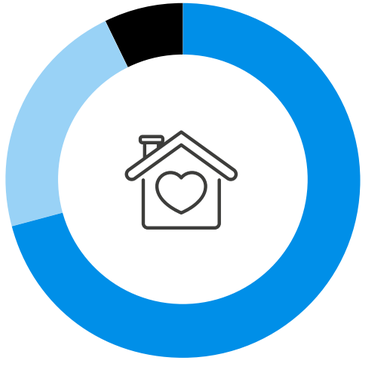
- **3%** Aturat
- **72%** Ocupat
- **19%** Estudiant
- **1%** Tasques llar (no remunerat)
- **5%** Jubilat

Per edat



- **26%** Fins 25 anys
- **23%** De 25 a 35 anys
- **17%** De 36 a 45 anys
- **19%** De 46 a 55 anys
- **11%** De 56 a 65 anys
- **4%** Més de 65 anys

Per lloc de residència



- **71%** Barcelona ciutat
- **22%** Resta AMB
- **7%** Fora AMB

4.2 Atenció i satisfacció del client/a

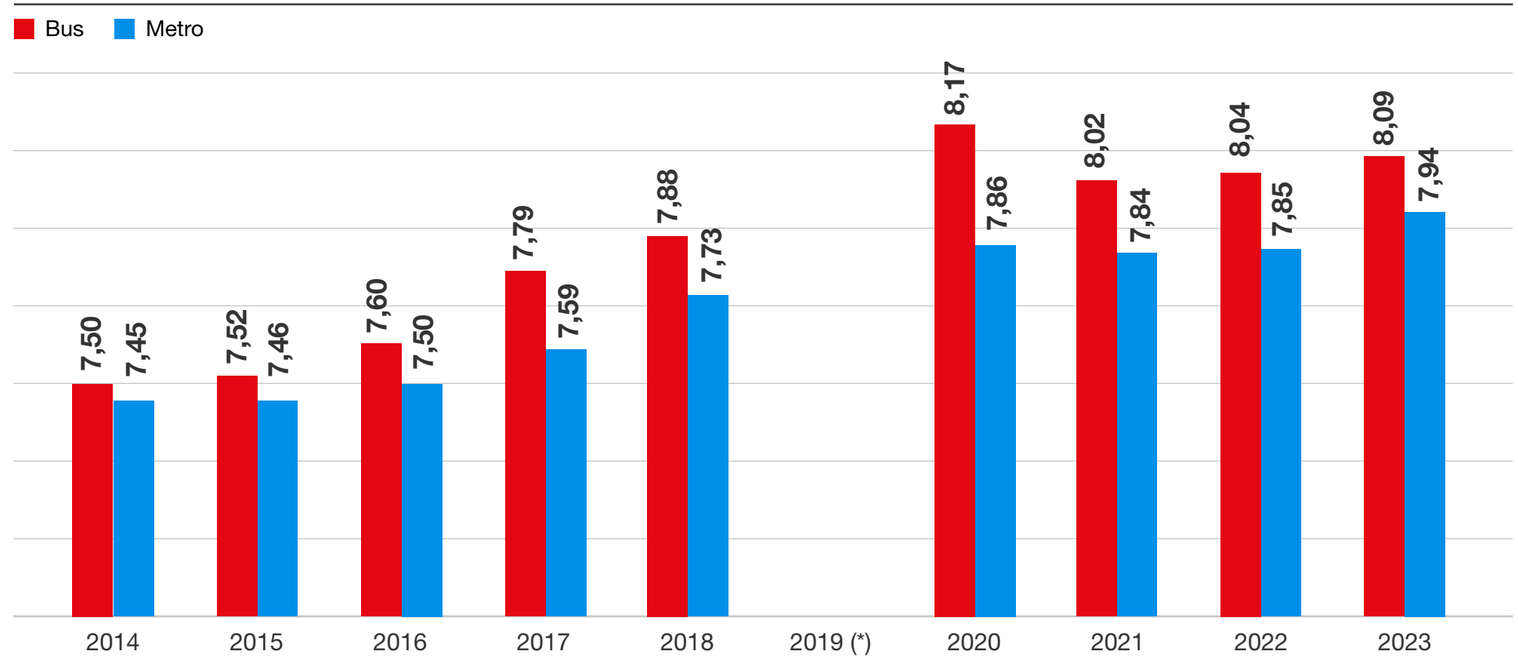
4.2.1 Valoració del servei per part de la clientela

TMB elabora estudis de forma periòdica per conèixer la satisfacció de les persones usuàries del servei. En l'Estudi anual de percepció del client/a (EPC) que es va dur a terme aquest any, la clientela de metro va atorgar una nota mitjana de 7,94 punts i la de bus un 8,09 (de 0 a 10 punts), xifra lleugerament superior a la del 2022.

En metro, els atributs més ben valorats han estat la rapidesa (que trigui poc a portar-te a destí), la informació General (tarifes, horaris, plànols...) i la connexió amb altres línies i transports i la freqüència (amb notes iguals o superiors a 8 punts). En canvi, els menys valorats han estat les aglomeracions (amb 6,03 punts), les agressions (6,23 punts) i la temperatura en els cotxes (6,84 punts).

Els atributs en bus més ben valorats han estat el bon funcionament de les màquines de validació (8,56 punts), les rampes i el pis baix dels vehicles (8,56 punts), i que la connexió amb altres línies i mitjans de transport sigui adequada (8,36 punts). En canvi, els menys valorats han estat les aglomeracions dins el bus (6,26), la freqüència de pas (7,03) i la temperatura dins el bus (7,42).

Evolució de la nota de satisfacció global del servei de Bus i Metro



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

4.2.2 Queixes, reclamacions i suggeriments

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

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

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

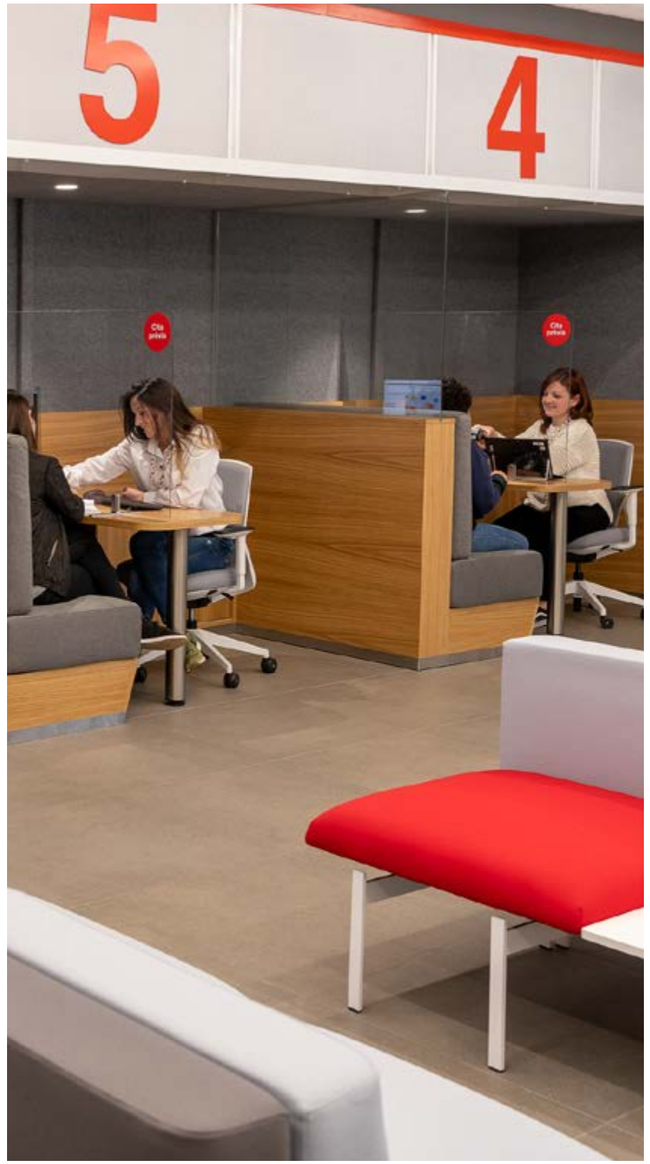
El canvi al model de gestió dels expedients QRS iniciat al final de 2022 també ha contribuït al fet que el temps mitjà de resposta sigui superior al temps mitjà de l'any anterior, ja que ara es fa una selecció de cert tipus de comunicacions més "crítiques o sensibles", per tal de fer-ne un tractament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

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

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

L'any 2023 s'han registrat al conjunt de TMB 38.800 QRS, el que representa un notable creixement respecte a l'any anterior. Els àmbits on més han crescut han estat els Títols, tarifes i suports (bàsicament per la T-mobilitat i fora de l'àmbit de TMB) i els Serveis de transport.

Tema	2023	2022	Dif.
Instal·lacions	2.894	2.612	282
Serveis de transport	5.450	3.718	1.732
Informació i atenció al client	1.853	1.309	544
Personal	5.157	4.465	692
Validació i venda automàtica	4.569	4.201	368
Usuaris	493	462	31
Títols, tarifes i suports	15.486	6.885	8.601
Diversos	2.898	3.473	-575
Total	**38.800**	**27.125**	**11.675**



4.2.3 Informació i atenció

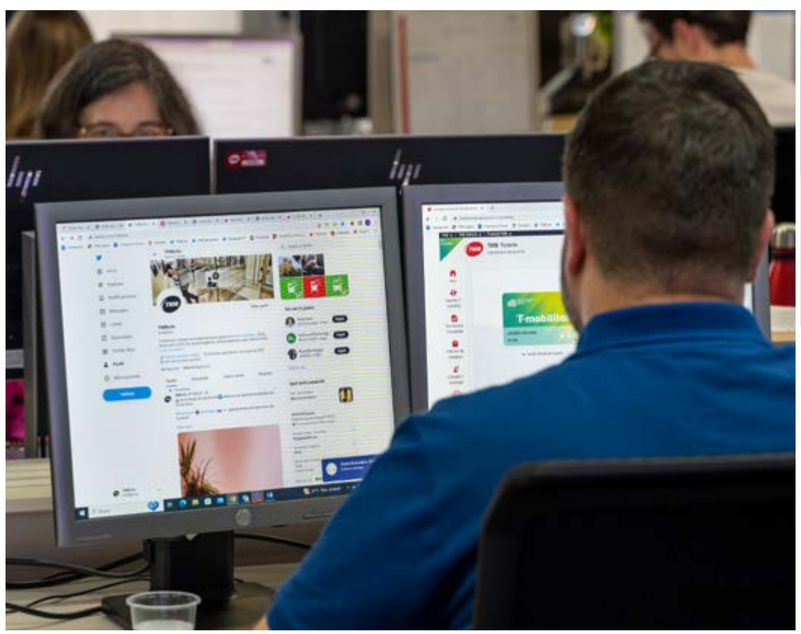
En relació amb l'atenció a la clientela, ha estat **un any marcat per la progressiva implantació de la T-mobilitat**, que ha incrementat molt la necessitat d'atenció en cada una de les fases implementades als clients/es.

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

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

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

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



El volum de persones ateses telefònicament ha crescut en més d'un 50%.

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

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

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

Creant un passadís d'informació únic amb visió TMB a tots els canals.

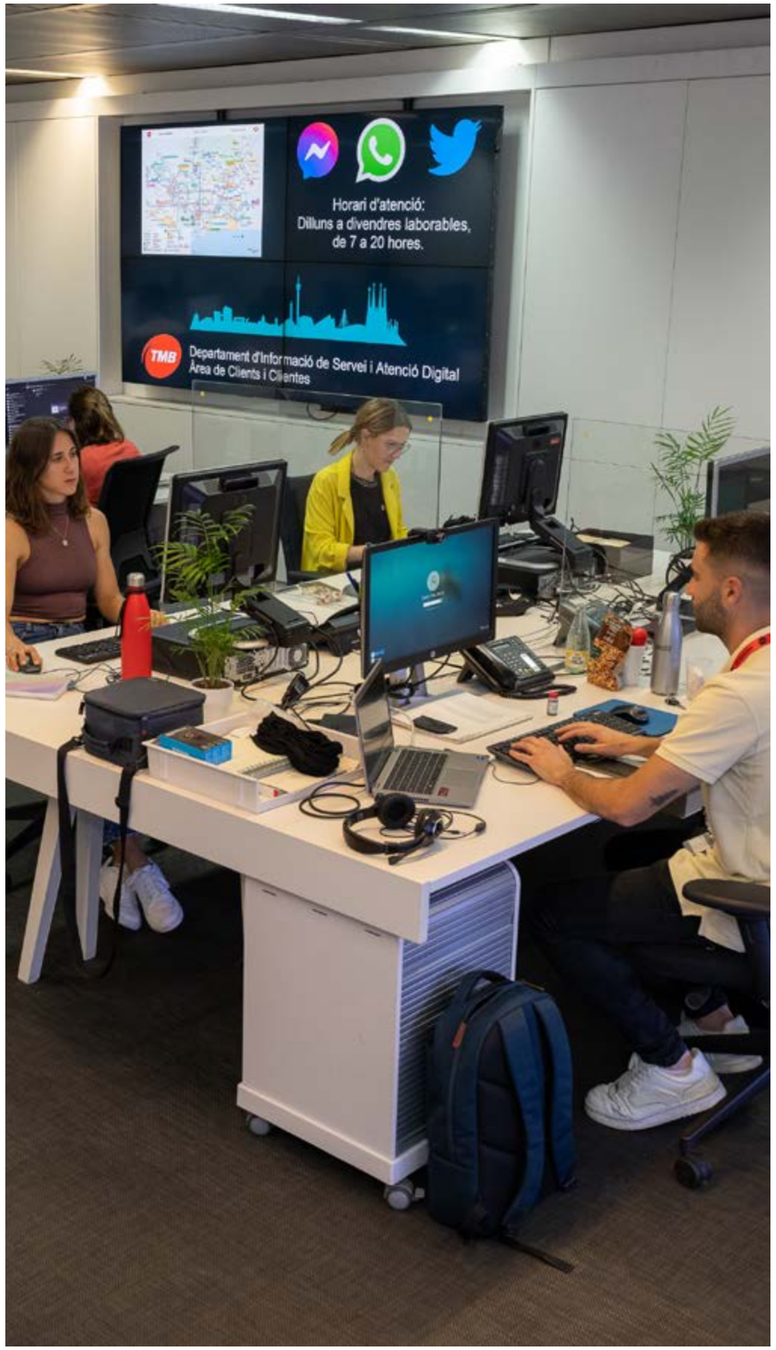
Simplificant la informació en funció del canal.

Incorporant l'opinió de la clientela en cada canal.

Potenciant la informació en temps real.

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

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



4.2.4 Àmbit comercial

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

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

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

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

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

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

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

4.2.5 Àmbit digital

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

Potenciació de l'atenció digital i autoservei: de cara a donar millor servei al client i alleugerir la càrrega d'atenció per part d'agents, s'ha treballat en una nova pàgina d'atenció al client amb l'objectiu de potenciar l'autoservei, la qual conté eines de cerca (basades en el xatbot de TMB) i mòduls orientats perquè els clients puguin resoldre de forma autònoma els seus dubtes o gestions. Al mateix temps, s'han millorat els processos interns per tal de monitorar, mantenir i enriquir el motor del xatbot, implicant nous perfils especialitzats tant de màrqueting com d'atenció al client. Des de la seva posada en funcionament el febrer de 2023 s'han reduït les consultes *online* via web ateses per agent en un 55% respecte a l'any anterior.

Nou disseny del web TMB: s'ha abordat el redisseny i l'optimització progressiva de la web tmb.cat per tal d'alinear-la amb els nous patrons de disseny TMB App, l'evolució cap a *Maas* i millorar l'experiència d'usuari i el seu rendiment orientat a objectius. Durant l'any s'ha publicat la primera fase (pàgina principal, *subhomes* i el sistema de navegació) i s'ha continuat amb el disseny. Durant l'any vinent es continuaran aquests treballs, que també s'aniran posant en funcionament de forma progressiva. En el redisseny del web de TMB no només hi ha aspecte del disseny, sinó que ha comportat la revisió de tota l'arquitectura del lloc web i la reorganització global d'URL, pàgines i continguts. El nou disseny ha estat operatiu des de l'agost i ha tingut molt bona rebuda, ja que les sessions han crescut un 20% arribant als 11,5 milions.

Creixement i consolidació de la T-mobilitat: cada cop més usuaris utilitzen la T-mobilitat a partir dels nostres canals (web i TMB App). A més, amb l'entrada en funcionament del cartó ha finalitzat el servei de venda online de *vouchers* amb recollida de títols magnètics a les màquines expenedores. Aquest servei ha estat disponible des de l'any 2018 i les vendes *online* han anat creixent any rere any. Actualment, amb la fi dels títols magnètics i el trasllat a T-mobilitat, s'està fent un gran esforç en estabilitzar els sistemes i realitzar accions de posicionament per tal que els canals de TMB continuïn mantenint i creixent en quota de mercat *online*. L'any 2023 les sol·licituds d'alta han crescut un 50% (unes 300 mil), les vendes de suport telèfon mòbil han crescut un 57% (53 mil) i les de la targeta de PVC un 64% (unes 333 mil). Les càrregues de títols han crescut un 69% (635 mil operacions).

Aquest any s'ha **consolidat la nova app Hola Barcelona** la qual ja està en ple funcionament. S'han fet esforços de màrqueting per tal de posicionar i potenciar el canal i s'ha treballat el full de ruta que ha de guiar els evolutius i accions de màrqueting orientades a la millora del producte i a la millora de la captació i ingressos. A més s'ha treballat per expandir la versió en tres idiomes addicionals: francès, italià i alemany (nova app Hola Barcelona). Durant l'any 2023 s'han comptabilitzat 102 mil usuaris d'aquesta aplicació i és la 3a més descarregada a nivell municipal. Un 28% de les sessions es realitzen a Espanya i, fora d'aquí destaquen les sessions a Itàlia, Alemanya, Regne Unit i França. Al voltant d'1 de cada 10 usuaris de l'app han fet compres a través d'ella. Més enllà de l'ecommerce, les funcionalitats més usades són el *trip planner i el transport info*, de planificació de recorreguts i d'oferta de transport públic.

Finalització de la implantació de l'eina CRM per gestionar comunicacions a clients comercials, de màrqueting i d'informació al servei.

Creixement de TMB App i publicació nova TMB App: veure capítol 4 de l'Informe de Gestió.

4.2.6 Relació amb els mitjans de comunicació

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

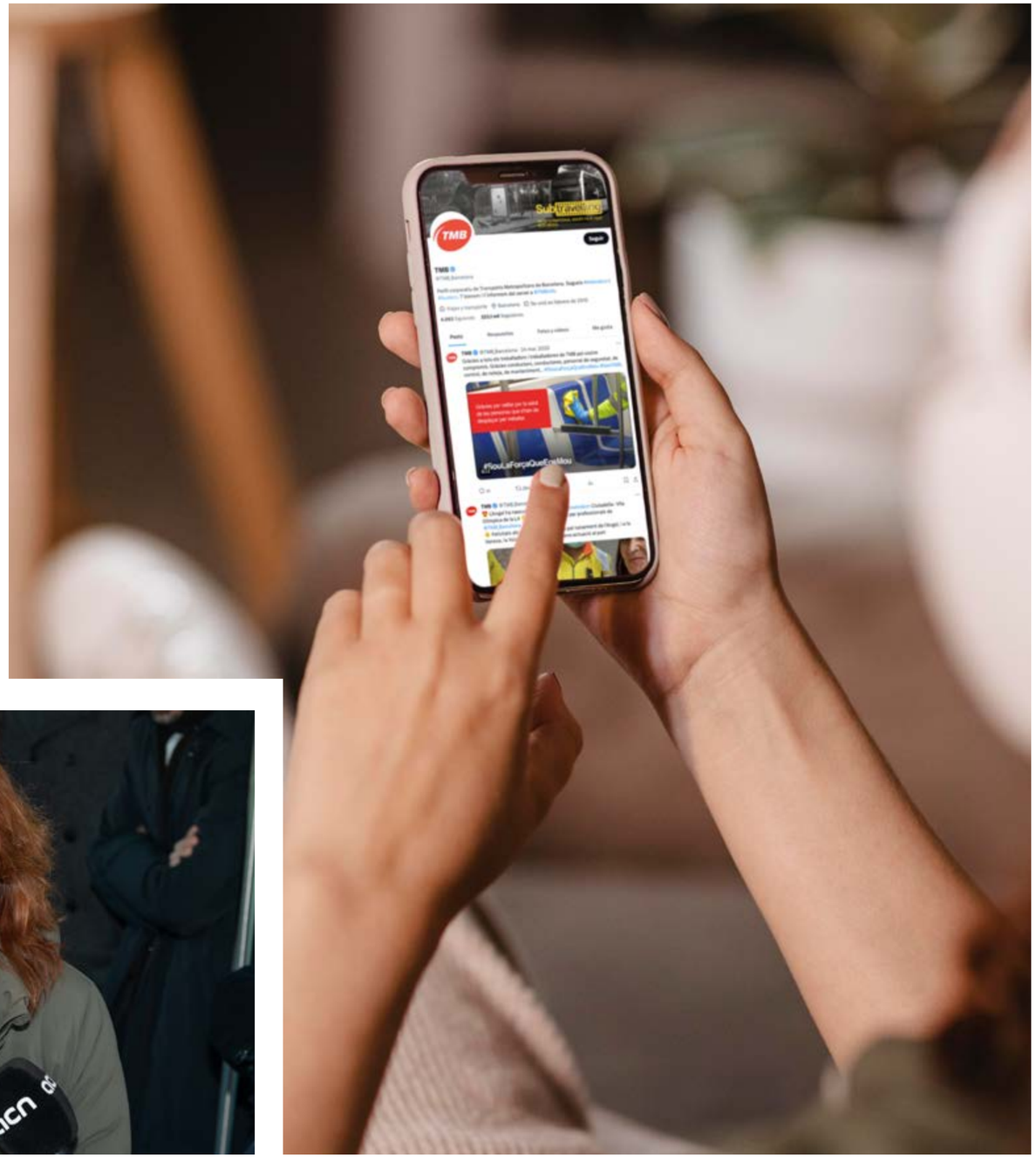
Des del gabinet de premsa s'han elaborat i difós 200 notes informatives, a més de l'organització de 41 actes o trobades amb mitjans de comunicació. S'han gestionat 651 sol·licituds d'informació i també 174 permisos de gravació als mitjans, entre altres accions. A TMB Notícies s'han publicat 364 peces informatives i s'han rebut més de 247.000 visites.

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

364 peces informatives publicades i més de 247.000 visites a TMB notícies.

2.116 piulades

111 publicacions



4.2.7 Comunicació i campanyes publicitàries importants

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

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

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

També s'han fet els Plans de Comunicació de diversos projectes com: la T-mobilitat, la posada en servei de nous trens de les sèries 7000 i 8000 a les línies L3 i L1 respectivament i el de la posada en marxa del servei de l'AMBici. A Bus, els plans de comunicació de diversos projectes com: la T-mobilitat, la posada en servei dels autobusos de zero emissions, el Nou Sistema d'Informació a l'Usuari (SIU) i la línia V15 electrificada, i la posada en marxa del servei de l'AMBici.

Entre les campanyes realitzades, cal destacar les següents:

La segona fase de la campanya "Barcelona't amb TMB" de promoció del transport públic.

Relats curts per difondre la marca TMB i promoure la participació en el concurs literari.

La campanya del **Subtravelling**, el festival internacional de curtmetratges al metro que organitza la Fundació TMB.

"Prioritat absoluta" consistent en dues campanyes durant el 2023 per difondre l'ús correcte dels espais d'ús preferent i ascensors del transport públic.

Campanya **Nous trens** per comunicar la incorporació de nous trens i les millores que incorporen.

Campanya Nous Autobusos zero emissions.

Accions de promocions de Bus a Demanda i de serveis especials per a dates específiques.

Accions de promoció de la línia X1, en fer difusió de les millores i beneficis que aporta.

Hola Barcelona Store per difondre la inauguració de la botiga entre els usuaris del metro de Barcelona.

Campanya per promocionar els serveis turístics (Barcelona Bus turístic, Hola BCN travel card, Telefèric de Montjuïc, etc).

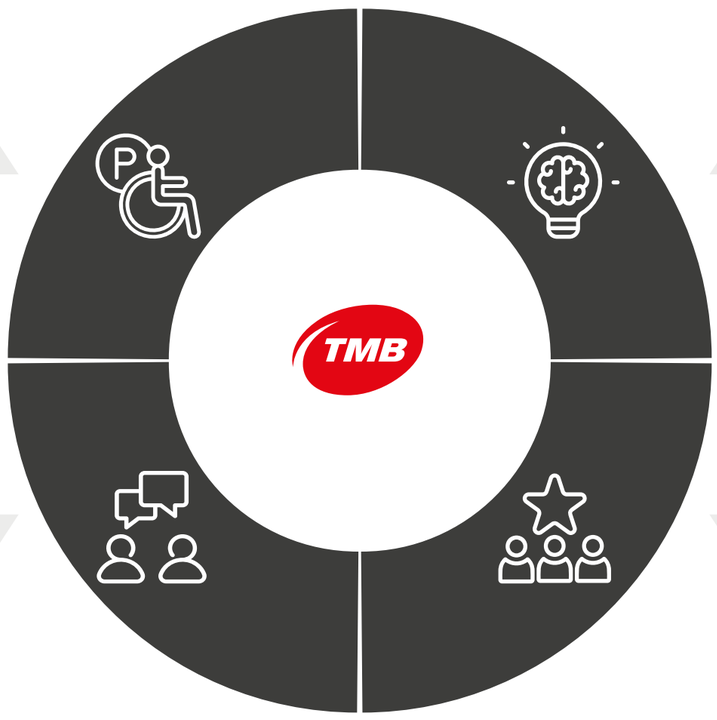
Accessibilitat dels serveis

05

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

Seguiment de 40 projectes en desenvolupament mitjançant l’eina de gestió Codi Operatiu d’Accessibilitat Universal.

Assessorar i acompanyar la resta de professionals de l’empresa per incorporar els criteris de disseny per a tothom en els seus projectes.



Consolidar la innovació en la cerca de solucions a barreres pendents d’eliminar.

Mantenir la participació i diàleg social com a eina de cocreació.

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

- **Prova pilot del sistema *Gap Filler*** per minimitzar el gap horitzontal a les estacions d'Ernest Lluch de L5 i Catalunya L1.
- **Prova pilot de suport isquiàtic i recolza braços** realitzada amb material reciclat a les estacions d'Universitat i La Sagrera i validada per entitats sobre accessibilitat.
- **Nou mapa de la xarxa de metro** que simplifica les relacions entre línies i enllaços millorant la seva lectura i comprensió.
- **Mapa en relleu de la xarxa de metro:** Impressió d'un plànol actualitzat i d'una guia explicativa en Braille.
- **Nous trens i remodelació de trens de la sèrie 5.000:** Definició i seguiment del procés tècnic de la licitació i recepció dels trens, en compliment de la normativa i criteris d'accessibilitat en la distribució interior dels espais i elements d'accessibilitat.
- **Anàlisi de millores d'accessibilitat** a l'estació d'Ernest Lluch L5.
- Anàlisi d'accessibilitat i mesures a adoptar **pel tall d'estiu del tram Verdaguer-Bogatell de la línia L4.**
- **Digitalització de la informació** a les noves pantalles dels trens. Millora en la comunicació i informació fent ús dels criteris d'accessibilitat.
- Implementació del **sistema NaviLens** a Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.
- Presentació a la Comissió econòmica per Europa de les Nacions Unides d'un document de proposta amb millores d'accessibilitat al **reglament 107 de la fabricació d'autobusos**.
- Creació del **protocol d'evacuació** de les persones amb mobilitat reduïda a bord del bus.
- **Nou sistema d'informació** a l'usuari a bord del bus en noves pantalles. Millora en la comunicació i informació fent ús dels criteris d'accessibilitat, lectura fàcil i llenguatge clar.
- Aprovació i publicació de la **proposta de canvi del Reglament de viatgers de l'AMB** que incorpora criteris en l'ús de l'espai i seients reservats, i l'accés per rampa de caminadors, escúters i cotxets de posicionament.
- **Nova senyalització** a bord del bus. Actualització i canvi en la representació gràfica de les Condicions d'Ús a bord del bus, en passar del text normatiu a la utilització de pictogrames de fàcil comprensió.
- **Millora de l'eficiència de la reparació de rampes** al bus. Arribar a l'eficiència del manteniment millorant els processos de reparació.

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

- **L'anàlisi d'encaminaments a parades de bus**, en col·laboració amb tècnics de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat per identificar actuacions de millores entorn de les parades.
- Participació en la trobada per **impulsar la creació d'una comissió d'accessibilitat** a l'ATUC a l'àmbit de Bus.
- Accions comunicatives sobre els gossos d'assistència i pautes per a la convivència canina per al personal de conducció de TB.
- Accions comunicatives per a agents d'atenció i personal de seguretat de metro sobre **els gossos d'assistència i pautes per a la convivència canina a metro**.
- **Pautes d'atenció al client amb discapacitat intel·lectual** en col·laboració amb Dincat. Dirigides al personal de conducció de TB i als agents d'atenció al client de FMB.
- Creació de l'espai **"Accessibilitat Universal"** al Campus TMB.
- **Actualització dels materials pedagògics** a l'àmbit de metro. L'objectiu és la formació al personal d'atenció al client i comandaments dirigida a l'atenció al client divers, i donar a conèixer els diferents elements d'accessibilitat implementats a la xarxa. Inclou pautes d'atenció a persones amb discapacitat, persones grans i altres col·lectius, i també un manual per a les persones usuàries de metro amb discapacitat cognitiva.
- **Formació NaviLens i *Beacons*.** Es continua amb els tallers formatius en format presencial als diferents col·lectius de discapacitat visual, afiliats de l'ONCE, usuaris de l'Associació de Discapacitat Visual de Catalunya, B1+B1+B3 i de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona, per donar a conèixer aquestes noves eines digitals.
- **Disseny i creació del primer vídeo per publicar a MouTV sobre la campanya "No estàs sol"** enfocada a l'àmbit de l'accessibilitat per a la gent gran.

Millores de l'accessibilitat a la xarxa de metro

Obres de renovació d'ascensors

S'han executat reformes parcials a 8 ascensors de la xarxa per millorar la seguretat i la disponibilitat dels equips. A més, s'han construït 5 nous ascensors per millorar l'accessibilitat de la xarxa. Aquestes obres han estat realitzades per Infraestructures de la Generalitat de Catalunya i són les següents:

> **Maragall L5:** 2 nous ascensors que comuniquen el carrer amb el vestíbul principal i aquest amb l'andana central.
>
> **Maragall L4:** 2 nous ascensors que comuniquen el vestíbul d'enllaç amb les dues andanes.
>
> **Espanya L1:** 1 nou ascensor que comunica el vestíbul amb l'andana de via 2.

Obres de renovació d'escales mecàniques

S'ha fet la renovació integral de 6 escales mecàniques de la xarxa, situades a les estacions Gorg i Sant Roc de la Línia 2 i a les estacions Hospital de Bellvitge, Rambla Just Oliveras, Trinitat Vella i Baró de Viver de la Línia 1.

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

Estan en fabricació 5 noves escales per fer renovacions a les línies L1 i L3, i recanvis per modernitzar 4 escales a la Línia 2. Estan en licitació 16 renovacions i 4 modernitzacions addicionals.

Rehabilitació d'estacions

Al llarg d'aquest any han continuat les obres a Espanya (L1-L3) i a Maragall (L5). S'ha fet tot el procés de licitació de les obres de Clot (L1) i Ciutadella (L4). També s'ha realitzat tot el procés de licitació de les obres dels enllaços de Sants Estació (L5-Renfe), Catalunya (L1-L3) i Passeig de Gràcia (L3-L4). Es troben en diferents fases de redacció els projectes constructius de Plaça de Sants (L1-L5) i Verdaguer (L4-L5). Encara no s'ha iniciat la licitació del projecte constructiu d'Urquinaona (L1-L4).

La situació de la xarxa de metro a 31-12-2023, quant a l'accessibilitat per a persones de Mobilitat Reduïda (PMR), queda resumida en el quadre següent:

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

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

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

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

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

Salut i seguretat del passatge

06

6.1 Viatges segurs

Seguretat al bus

Durant aquest any 2023 el nou **contracte de Seguretat de Bus** posa èmfasi en els punts següents:

- Reforç de la seguretat embarcada als autobusos. Atesa la bona acollida pels usuaris d'aquesta mesura, s'ha reforçat aquest servei per vetllar per la seguretat a l'interior dels busos en zones d'especial incidència de carteristes, per minimitzar els actes incívics i/o de violència.
- Actualització de les necessitats del Centre de Control de Seguretat de Bus (CCSB), a conseqüència de la instal·lació del nou sistema de càmeres de videovigilància en els autobusos, per poder visualitzar i gestionar les imatges generades.
- Manteniment de la seguretat en els Centres de Treball (CON's) i altres instal·lacions logístiques.
- Col·laboració amb els diferents cossos de seguretat (Policia Nacional, Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana).

Quant al **Centre de Control de Bus** (CCB), addicionalment a les seves responsabilitats de regularitat i puntualitat, s'ha centrat principalment en:

- La coordinació operativa de la llançadora del Metro L4 per les obres, especialment a l'estiu, ja que aquesta dona servei a les platges.
- La coordinació operativa de la implantació de la T-mobilitat en Bus.
- La implantació del seguiment en temps real de les rampes avariades amb la millora dels processos d'identificació de rampa avariada i dels processos operatius per minimitzar l'afectació al client, amb la millora dels processos Back-Office per a la identificació d'incidències i amb l'automatització de l'indicador d'accessibilitat que s'incorporarà en la Carta de Serveis de Bus.
- La digitalització i modernització de l'Assistència Mòbil (implantació de tauletes en la flota d'Assistència Integral en Ruta (AIR), i renovació de la Flota AIR).

Aquest any 2023 s'ha completat **el projecte d'instal·lació de càmeres de videovigilància en els autobusos** (més de 4.500) que **milloraran la seguretat dins el transport públic i que serviran també d'element dissuasiu.**

Seguretat al metro

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

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

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

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

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

El dia 5 de gener **la intervenció de dos vigilants de seguretat de metro, i posteriorment del SEM, va permetre salvar la vida d'un passatger que havia patit una aturada cardíaca** a l'estació Catalunya. Els dos vigilants van rebre la felicitació de la direcció de TMB i del SEM per la seva actuació.

L'aposta de TMB per fer del **metro un espai cardioprotegit**, amb la instal·lació de desfibril·ladors automàtics a les estacions i la formació del personal per al seu ús, contribueix a millorar les probabilitats de supervivència en casos com aquest.

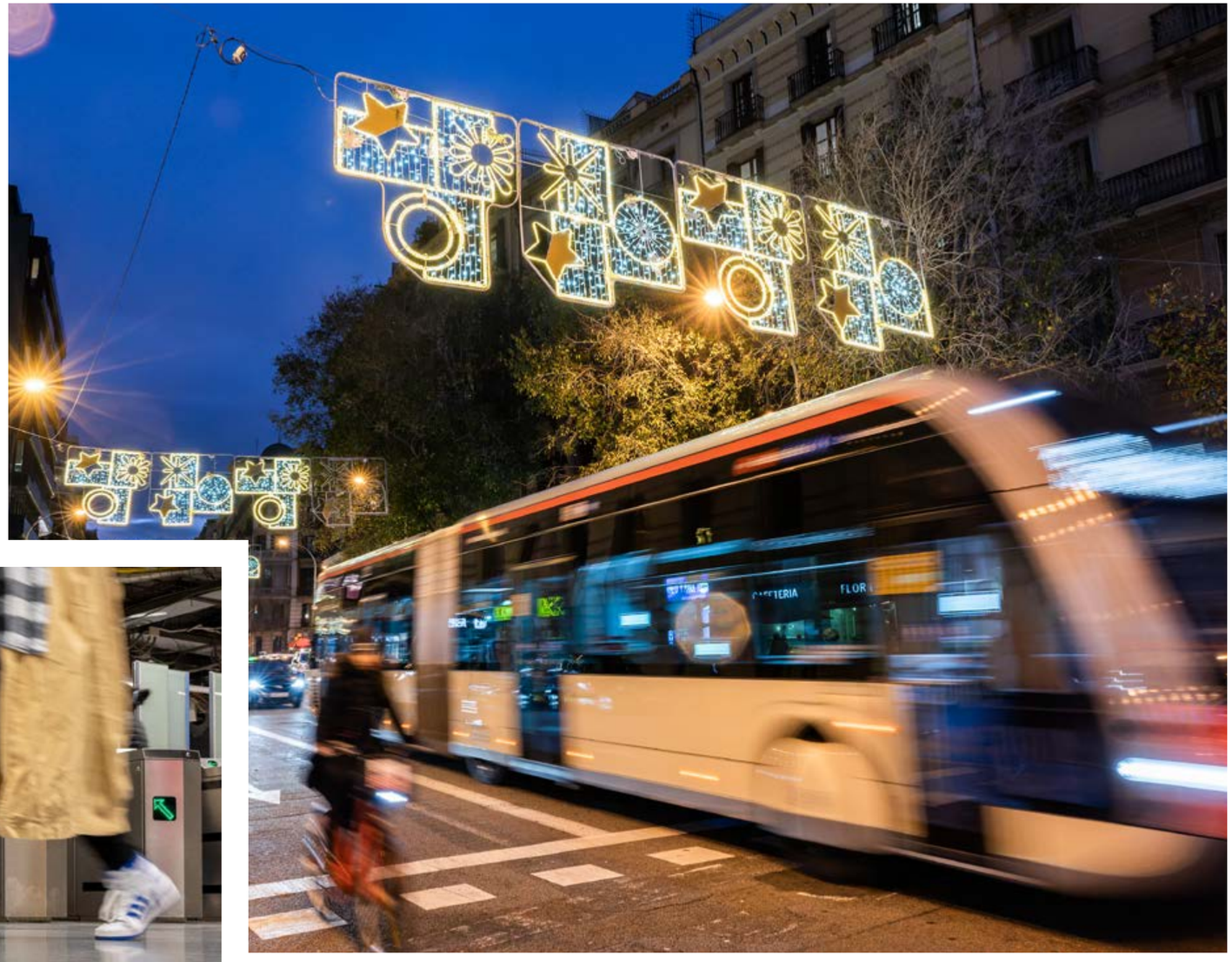
El 31 de gener es van posar en **funcionament les mampares per a actuacions en incidències assistencials** que permeten protegir la intimitat de les persones ateses i reduir l'afectació al servei. Es disposa de 12 jocs a càrrec dels equips mòbils de seguretat i de 3 jocs en estacions clau.

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

- S'han portat a terme **3 campanyes d'inspeccions massives en l'àmbit de de xarxa** (març, maig i octubre) **i 10 campanyes de zona** (amb un abast geogràfic més limitat). Tenen per objectiu sensibilitzar els passatgers sobre el perjudici col·lectiu que suposa el frau en el transport públic, contribuir a reduir els nivells de frau i millorar la percepció de seguretat.
- **Inspeccions intensives d'enllaç:** consisteix en realitzar la inspecció de títols de viatge en passadissos d'enllaç, canalitzant la mobilitat dels usuaris fins als punts d'inspecció. Durant l'any s'han programat **30 actuacions d'aquest tipus.**
- **Inspecció EMW** (acrònim d'*Europay MasterCard VISA*): la posada en funcionament del nou sistema de validació (EMV) ha suposat l'adaptació dels terminals d'inspecció per poder inspeccionar els títols que utilitzen aquesta tecnologia (incloses les targetes de crèdit, que ara permeten el pagament directe del bitllet senzill).

Impacte en la salut i seguretat de la clientela

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



6.2
Protecció de dades

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Una gestió responsable

07

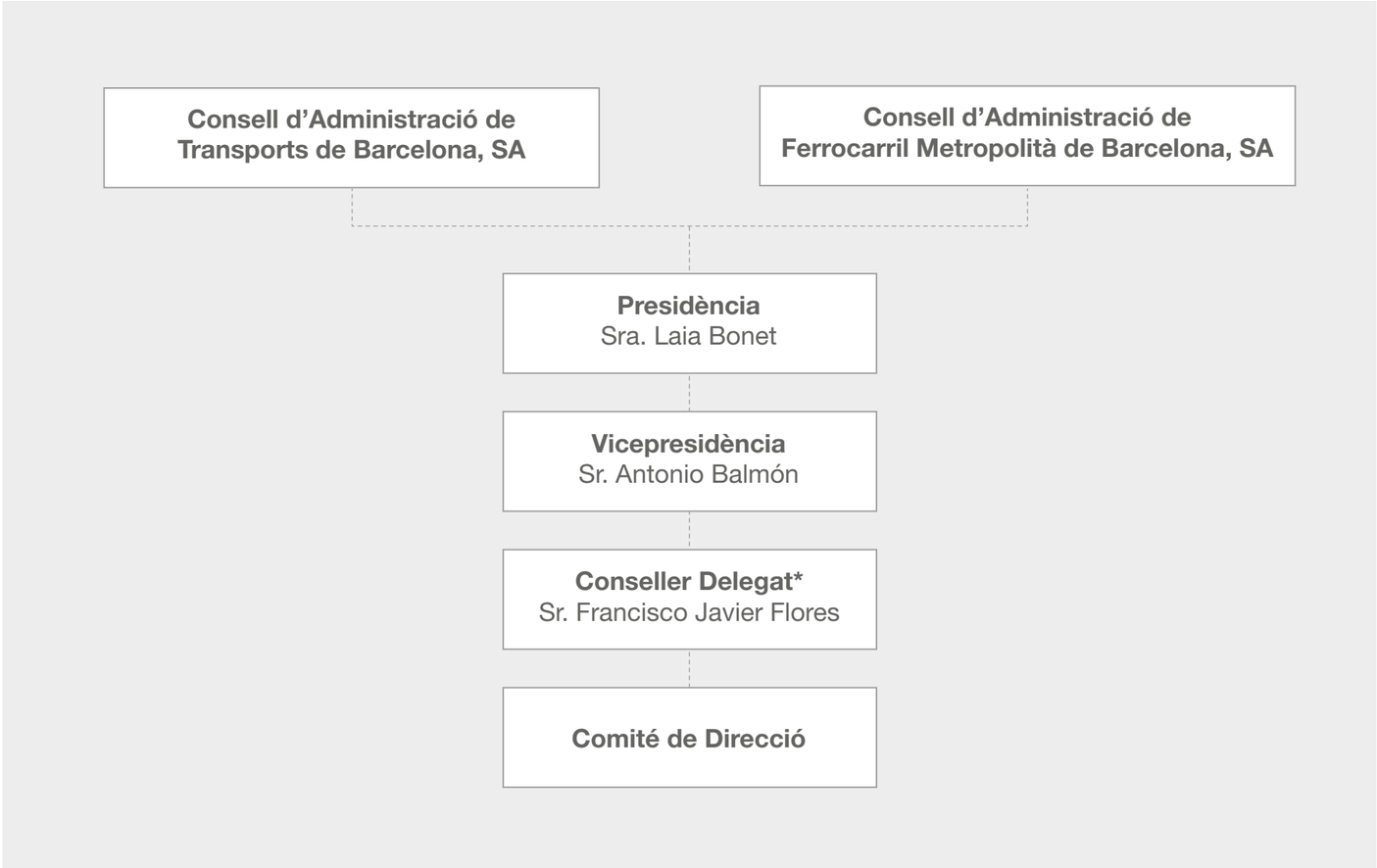
7.1
Ètica i bon govern

7.1.1 Governança

Òrgans de govern

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

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



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

El Consell d'Administració de Transports de Barcelona, SA i el Consell d'Administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA a 31-12-2023 eren els següents:

Consell d'Administració de TB

Laia Bonet Rull	Presidenta
Antonio Balmón Arévalo	Vicepresident
Francisco Javier Flores García	Conseller Delegat
Josep M Aguirre Font	Conseller
Joan Basagañas Camps	Conseller
Raimond Blasi Navarro	Conseller
Jordi Coronas Martorell	Conseller
Jesús Husillos Gutiérrez	Conseller
Joan Jaume Oms	Conseller
Antonio Martínez Flor	Conseller
Xavier Paton Morales	Conseller
Janet Sanz Cid	Consellera
Esteve Serrano Ortín	Conseller
Isidre Sierra Fusté	Conseller
David Solé Gimeno	Conseller
Oriol Sagarra Trias	Secretari del Consell d'Administració
Jaume Garcia Soler	Vicesecretari del Consell d'Administració

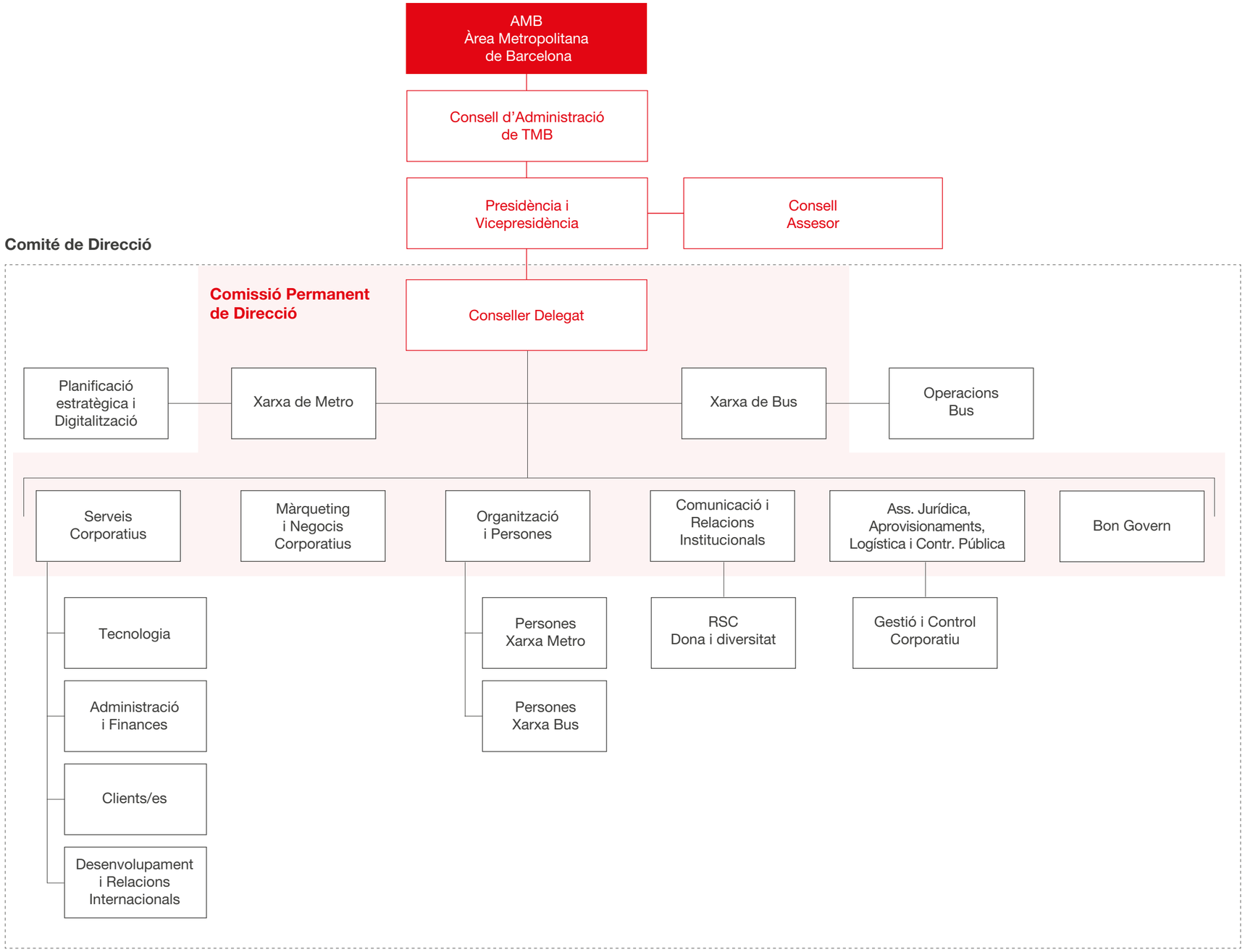
Consell d'Administració de FMB

Laia Bonet Rull	Presidenta
Antonio Balmón Arévalo	Vicepresident
Francisco Javier Flores García	Conseller Delegat
Joan Basagañas Camps	Conseller
Raimond Blasi Navarro	Conseller
Jordi Coronas Martorell	Conseller
Juan Fernández Benítez	Conseller
Jesús Husillos Gutiérrez	Conseller
Antonio Martínez Flor	Conseller
Xavier Paton Morales	Conseller
Marc Sanglas Alcantarilla	Conseller
Janet Sanz Cid	Consellera
Antoni Segarra Barreto	Conseller
Esteve Serrano Ortín	Conseller
Isidre Sierra Fusté	Conseller
Oriol Sagarra Trias	Secretari del Consell d'Administració
Jaume Garcia Soler	Vicesecretari del Consell d'Administració

Òrgans de gestió i estructura organitzativa

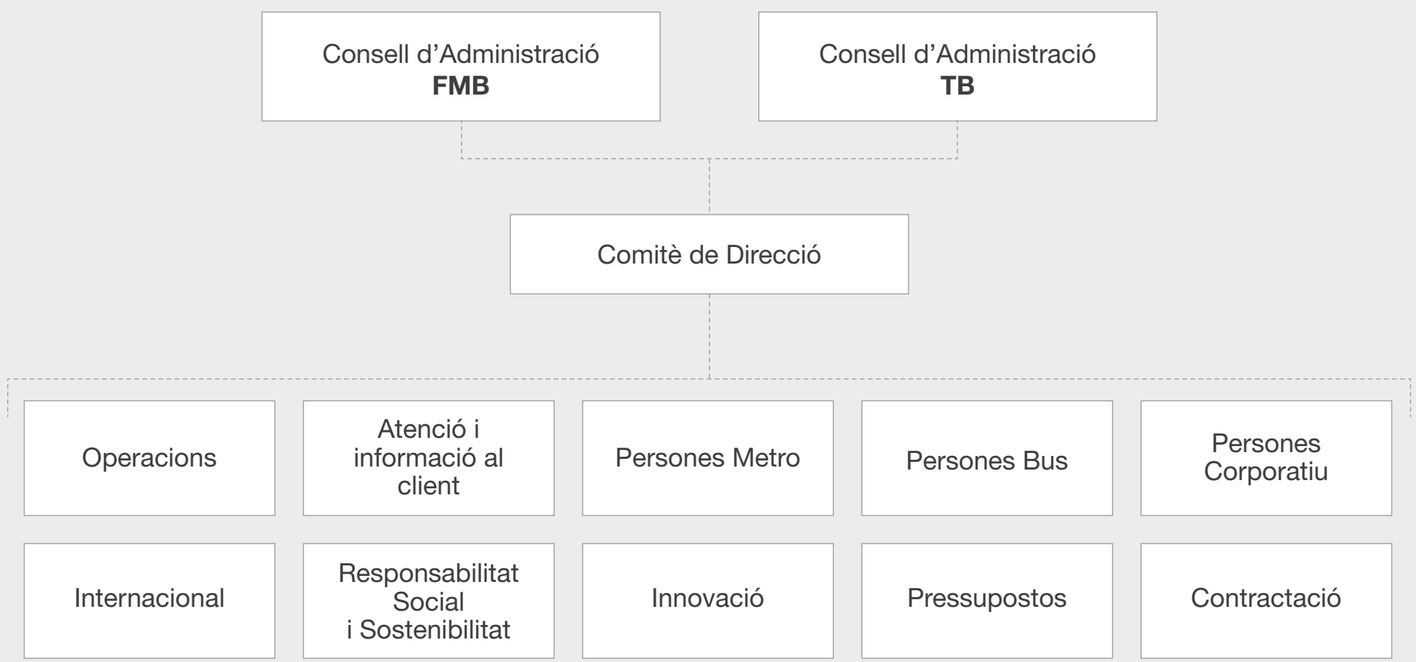
En la seva constitució, els consells d'administració de Transports de Barcelona, SA i de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, nomenen un conseller delegat, membre dels consells, amb delegació de facultats i apoderaments, que s'encarrega de l'administració ordinària de les societats.

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



Model de Governança

Es mantenen els diversos comitès amb visió de negoci i de gestió transversal, que juntament amb el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció, conformen el model de governança de TMB:



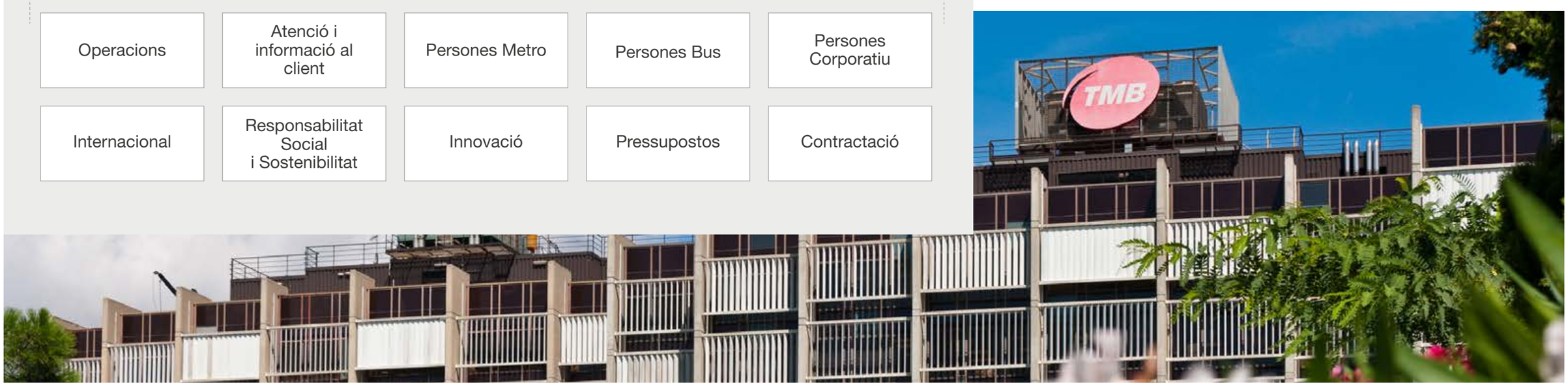
Canvis organitzatius

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

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

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

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



7.1.2 Normativa i reglament

Compliance

La finalitat de la Política de *Compliance* és establir els principis i compromisos de TMB en matèria de compliment normatiu, ratificant la voluntat de l'Organització a assegurar conductes respectuoses amb les lleis i normes, així com amb els valors i principis recollits en el Codi Ètic. Com a norma d'alt nivell, aquesta Política habilita l'elaboració de polítiques de compliment de caràcter específic que desenvolupin i ampliïn el seu contingut. L'abast d'aquesta política de *Compliance*, els compromisos, el model de prevenció de riscos i responsabilitats i la declaració de compliment es recullen en el portal de transparència de TMB (Política de Compliance).

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

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

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

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

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

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

Canal Ètic

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

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

S'ha pogut observar un increment en el nombre de comunicacions rebudes respecte a l'any anterior. Aquest any 2023 s'han rebut un total de **27 comunicacions (abans de l'entrada en vigor de la Llei 2/2023 s'anomenava "denúncia")**. De les anteriors, han estat objecte de tramitació fins a la seva resolució definitiva 6 comunicacions en total. Tres es troben en curs i pendents de resolució.

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

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

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

Pla de mesures Antifrau

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

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

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

Accions formatives amb continguts anticorrupció:

	TB, SA				FMB, SA			
curs	**Núm. Assistents**	**Cursos impartits**	**hores per curs**	**Total hores realitzades**	**Núm. Assistents**	**Cursos impartits**	**hores per curs**	**Total hores realitzades**
CIBERSEGURETAT Esquema Nacional Seguretat	5	1	15	**75**	7	1	15,0	**105**
CIBERSEGURETAT R. Ferroviàries					3	1	125,0	**375**
Gestió del Frau per ACIS					95	12	3,1	**295**
Total		**1**		**75**		**14**		**775**

A diferència de l'any anterior, enguany no hi ha hagut cap formació exclusiva per als membres del Comitè de Direcció en aquest àmbit. A més, l'any 2023 no s'ha registrat cap cas de corrupció al Grup TMB.

Compliment socioeconòmic

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

TB, SA:

- Generalitat de Catalunya-Departament d'empresa i treball: 4.221,60 euros.
- Ajuntament de Barcelona, multes de vehicles: 297,10 euros.
- Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, multa de trànsit: 225,21 euros.
- Servei Català de Trànsit, multa de trànsit: 100 euros.

FMB, SA:

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

Política pública

• Remuneracions per a tots els conceptes dels membres del Consell d'Administració de TB, SA

El Consell d'Administració ha estat format, en el decurs de 2023, per 15 membres. L'Alta Direcció de la Societat recau en els Consellers que tenen delegació especial del Consell. El total de remuneracions per a tots els conceptes dels membres del Consell ha estat de 121 milers d'euros (en l'exercici 2022 van ser de 122 milers d'euros), dels quals corresponen a retribucions de l'Alta Direcció la quantitat de 85 milers d'euros (79 milers d'euros en l'exercici 2022).

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

• Remuneracions per a tots els conceptes dels membres del Consell d'Administració de FMB, SA:

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

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

Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre

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

TB, SA
150.250 €
Aportació a la Fundació TMB

FMB, SA
187.750 €
Aportació a la Fundació TMB

7.1.3 Informació fiscal

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

  Quant a les altres societats del Grup, el resultat de l'exercici 2023 ha estat:

  — Projectes i Serveis de Mobilitat, SA: 11.602,7 milers d'euros.

  — Transports Metropolitans de Barcelona, SL: 1.210 milers d'euros.

- **Impostos sobre beneficis pagats:**

  En l'exercici de 2023 s'han pagat els impostos següents sobre societats de 2022 de les empreses del Grup TMB:

  — TB, SA: zero euros (import a retornar per l'AEAT).
  — FMB, SA: zero euros (import a retornar per l'AEAT).
  — PSM: 5.573,73 euros.
  — TMB, SL: 57.565,48 euros.

  Així mateix, en l'exercici de 2023 s'han efectuat pagaments fraccionats de l'impost sobre societats de 2023 de les empreses del Grup TMB per un total de:

  — TB: zero euros.
  — FMB: zero euros.
  — PSM: 321.456,16 euros.
  — TMB, SL: 238.517,77 euros.

  Aquesta informació es desenvolupa en els Comptes anuals de l'exercici (Situació fiscal).

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

2023 (en milers d'euros)	**TB, SA**	**FMB, SA**	**PSM, SA**
Subvencions al servei:	284.457	370.782	
ATM	282.421	368.506	
AMB	2.036	2.276	
Subvencions al servei AMBici			2.133
Subvencions especials de l'AMB per títols socials	4.662	3.108	
Subvencions de l'Institut Municipal de Serveis Funeraris per serveis de bus als cementiris		-90	
Subvencions projectes i altres		335	
Subvencions en capital	31.046	16.760	654

Dintre de les subvencions al servei de l'ATM a FMB, SA s'inclouen 46.740 milers d'euros de subvencions per rènting de trens i 134.543 milers d'euros de subvencions per cànons de l'L9/L10.

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

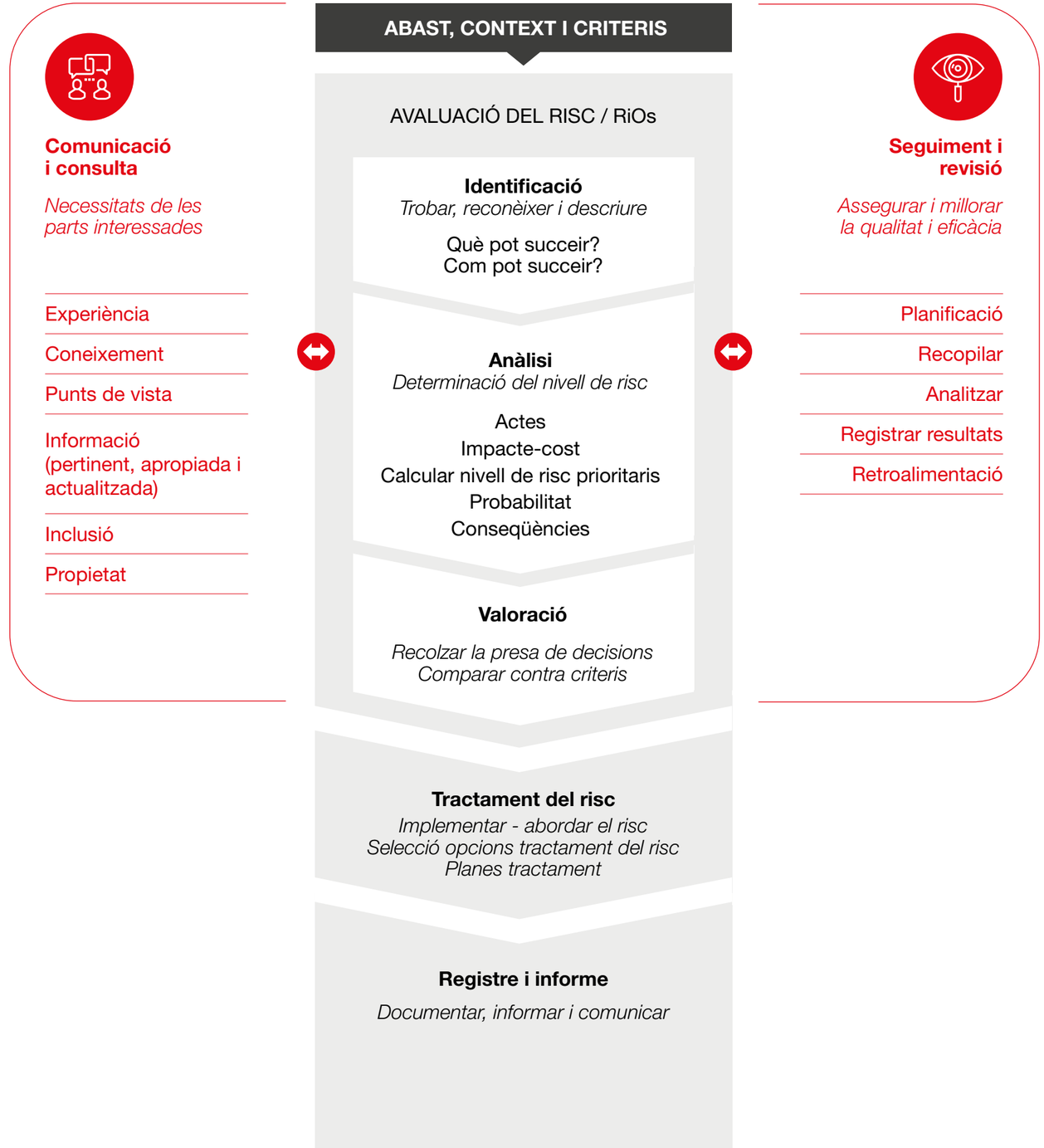
Model de Gestió de Riscos

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

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

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

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



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

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

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

Com a part del procés de gestió del risc, l'any 2023 s'han centrat els esforços a millorar el model, actualitzant, amb la col·laboració de totes les direccions, tots els RiOs definits, especialment els prioritaris, assegurant-ne el manteniment i el seguiment del tractament establert.

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

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

Dels 776 riscos i oportunitats identificats, 228 s'han considerat prioritaris.

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

Riscos
Contaminació de l'aigua i/o del sòl.
Afectació negativa del servei o de l'activitat.
Incompliment dels procediments interns de treball establerts.
Infraestructura no adequada a la nova flota (capacitat i característiques).
Insatisfacció dels clients i/o usuaris i/o altres parts interessades.
Pèrdua de quota de mercat i/o reducció de la demanda.
Adquisició de flota que no compleix els estàndards / criteris / requeriments establerts.
Afectació negativa del servei o de l'activitat.
Disminució d'ingressos.
Increment de la generació de residus / empitjorament de la seva gestió.
Sanció econòmica per part de les administracions.

Oportunitats
Millorar la capacitat de resposta a la necessitat de recursos tecnològics per millorar els processos.
Millora de la gestió d'actius (infraestructures, flota i tecnologies).
Millorar l'eficàcia en la prestació i l'operació.
Millorar l'obtenció de les dades i la monitorització *online* d'indicadors de seguiment de la demanda i de l'oferta.
Afavorir l'ús del transport públic i la intermodalitat en detriment del vehicle privat motoritzat.
Millora de la planificació de l'actiu (infraestructura, flota i/o tecnologia).
Millora de l'eficàcia en l'operació i manteniment de l'actiu flota.
Millorar els sistemes de mesura, seguiment, control i *reporting* de l'eficàcia i eficiència de la gestió d'infraestructures.
Optimització de recursos a través de la gestió eficaç d'informació i de dades que permeten prendre decisions.
Millorar l'eficàcia en la presa de decisions i millora contínua dels resultats del sistema de gestió.

7.3 Transparència

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

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

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

Total de sol·licituds a informació pública (SAIP): 113.

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

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

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

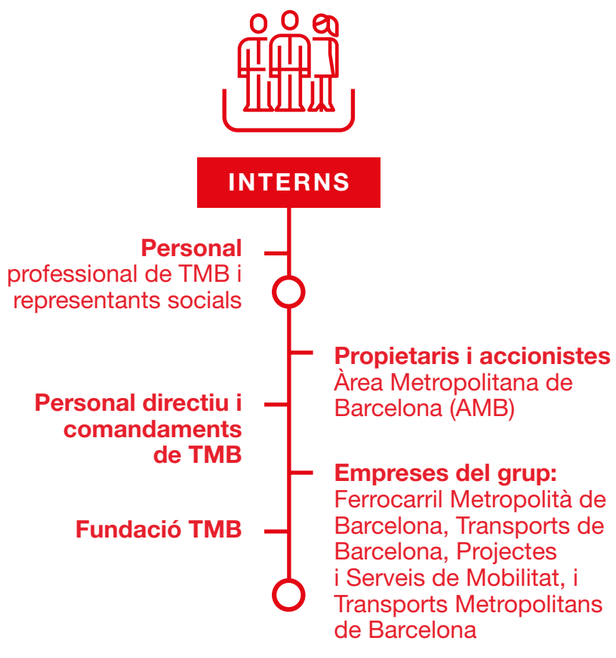
Quant a l'accés universal per a tota la ciutadania a través del Portal de Transparència de TMB, la seva utilització i gestió ha estat satisfactòria, i ha guanyat en eficiència i eficàcia en la gestió interna amb els àmbits responsables de la informació, generant la traçabilitat de la gestió de les SAIP.

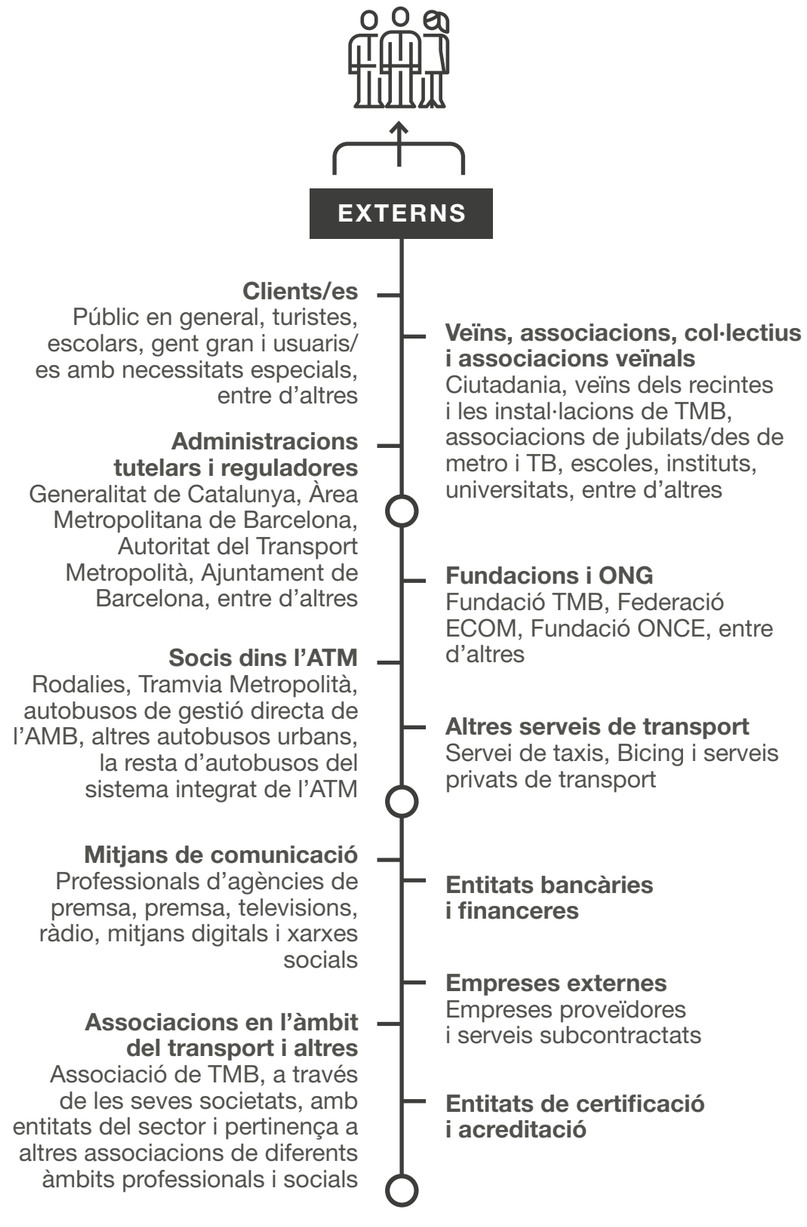
S'ha fet **una auditoria de l'estat del Portal de Transparència**. Aquesta conclou que, en general, es compleix amb les obligacions de publicitat activa, fent una sèrie de recomanacions i accions de millora a implementar que es traslladaran als àmbits afectats per a la seva implementació.

7.3.1 Grups d'interès

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

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





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

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

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

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

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

Necessitats i expectatives de les parts interessades

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

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

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

EXTERNS

ADMINISTRACIONS TUTELARS I REGULADORES

Generalitat de Catalunya, Àrea Metropolitana de Barcelona, Autoritat del Transport Metropolità, Ajuntament de Barcelona, Departament de Territori i Mobilitat, Direcció General d'Infraestructures de Mobilitat (DGIM), Direcció General de Transport, entre d'altres.

Necessitat(N) / Expectativa(E)
Finançament estable dels serveis de transport públic
Finançar les millores de mobilitat necessàries per assolir els objectius d'oferta i mediambientals
Lluita contra el canvi climàtic per reducció del consum energètic i emissions de CO_2
Compliment de la normativa: medi ambient, laboral, de prevenció de riscos, de transport de persones, etc.
Millora de la qualitat de l'aire per reducció de les emissions contaminants relacionades amb el trànsit (NOx i PM)
Resoldre els conflictes laborals amb la màxima celeritat i amb el mínim impacte sobre la mobilitat
Facilitar i/o presentar informació sobre l'estat de manteniment del vehicle i, quan escaigui, sobre aspectes pertinents per al funcionament a les empreses ferroviàries o als administradors d'infraestructures si així ho sol·liciten
Garantir la seguretat mitjançant l'acompliment dels plans de manteniment, zero accidents
Garantir que el manteniment es realitza en un procés controlat que compleixi les normes comunes de qualitat en totes les seves etapes
Col·laborar en les recerques en cas d'accident a passatge

CLIENTS

Públic en general, turistes, escolars, persones d'edat avançada i usuaris amb necessitats especials, entre d'altres.

Necessitat(N) / Expectativa(E)
Transport segur, Increment de les mesures de seguretat i higiene per evitar contagis, d'accidents i seguretat (agressions)
Puntualitat /Freqüència
Disponibilitat d'instal·lacions i equips (d'instal·lacions: escales, ascensors, màquines de validació i venda etc.)
Informació clara, fiable i actualitzada en el moment i accessible per a tots els públics (general, d'accessos, d'incidències, ambientals) i estat de tots els actius
Transport confortable (sense aglomeracions, Temperatura òptima als cotxes, estacions, parades netes i còmodes)
Rebre una bona atenció (Atenció al client: punts TMB, Intèrfon, SOS, queixes, atenció al client)

EMPRESES EXTERNES

Empreses proveïdores, serveis subcontractats i concessionàries.

Necessitat(N) / Expectativa(E)
Obtenir rendibilitat econòmica
Criteris i requisits del sistema de gestió de la seguretat
Informar les constatacions pertinents noves o inesperades en matèria de seguretat, més enllà del desgast i el trencament, quan els riscos associats siguin pertinents i sigui probable que estiguin mal controlats.

MON ACADÈMIC (COMUNITAT EDUCATIVA) I CENTRES TECNOLÒGICS

Escoles, Instituts, Universitats, Centres Tecnològics, clústers i hubs especialitzats.

Necessitat(N) / Expectativa(E)
Sinèrgies entre el món acadèmic i administració pública: formació i transmissió de coneixement de manera recíproca

INTERNS

PERSONAL DIRECTIU I COMANDAMENTS

Personal Directiu i Comandaments de TMB

Necessitat(N) / Expectativa(E)
Reducció de l'absentisme laboral

PROPIETARI / ACCIONISTES / CONSELL D'ADMINISTRACIÓ I/O ASSESSOR

AMB; Consell d'Administració de TB i de FMB

Necessitat(N) / Expectativa(E)
Reducció de l'absentisme laboral
Disposar d'una estratègia de creixement clara
Evitar els incompliments de requeriments (multes i sancions)

TREBALLADORS

Professionals de TMB i representats Sindicals: delegats, CSS, SPRL

Necessitat(N) / Expectativa(E)
Pagament puntual
Treballar en condicions de treball segures i saludables
Reduir la taxa d'accidents per reduir l'absentisme laboral - Assignar a treballador
Fomentar la participació tant dels treballadors com de la part social en totes aquelles qüestions relatives al sistema SST
Garantir la vigilància de la salut als treballadors
Assegurar l'adaptació dels llocs de treball per als treballadors especialment sensibles i en situació d'embaràs o lactància

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

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

01 **Mapa de grups d'interès:** identificació, actualització i, en el seu cas, priorització dels grups d'interès.

02 **Anàlisi de materialitat i context de sostenibilitat:** actualització permanent de les seves necessitats i expectatives i com evolucionen al llarg del temps.

03 **Compromisos:** establiment explícit i formal dels compromisos assumits per donar resposta de manera equilibrada a aquestes necessitats i expectatives.

04 **Marc de relacions:** concreció del marc de relacions, és a dir, generar la infraestructura necessària (nivells de comunicació, canals/ mitjans, competències relacionals, programes de col·laboració, aliances, etc.) per poder donar la millor resposta possible a les expectatives canviants dels nostres interlocutors.

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

06 **Aprenentatge i millora:** concreció dels mecanismes d'aprenentatge per anar millorant i incrementar paulatinament el nivell d'excel·lència en sostenibilitat en cadascun dels successius cicles de gestió.

07 **Comunicació i rendició de comptes** seguint els criteris dels estàndards locals i internacionals, tant els relatius al contingut dels aspectes que són rellevants (inclusió dels grups d'interès, context de sostenibilitat, aspectes materials, exhaustivitat), com els relatius a la qualitat de la informació aportada (transparència, claredat, comparabilitat, fiabilitat, puntualitat, etc.).

7.3.2 Materialitat: els aspectes rellevants

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

- Els Objectius de Desenvolupament Sostenible establerts per l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.
- La Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat.
- La Llei 7/2021, de 20 de maig, de canvi climàtic i transició energètica, que té per objecte assegurar el compliment dels objectius de l'Acord de París de 2015 (limitar l'augment de temperatura de la terra a 1.5°C), reconeixent que això reduiria significativament els riscos i efectes del canvi climàtic.
- Els eixos estratègics i els objectius del Pla estratègic TMB 2025.
- Els reptes, la missió, la visió, els valors de TMB.
- Els impactes econòmics, ambientals, socials i d'ètica i governança raonables identificats en entrevistes realitzades de manera transversal amb les persones responsables de les diferents àrees de TMB.
- Els interessos i expectatives dels diferents grups d'interès de TMB: s'ha demanat la valoració de les persones usuàries sobre el desenvolupament de l'activitat a través d'enquestes i estudis. S'han contemplat les necessitats i expectatives de les principals associacions i col·lectius implicats en els projectes desenvolupats. També s'ha practicat l'escolta activa a través dels diversos canals que permeten mantenir una comunicació bilateral i multilateral, constant i fluïda, com les xarxes socials, el web de TMB, l'app de TMB per a mòbils, el telèfon 010, els Punts TMB i JoTMBé, entre d'altres.
- L'estratègia d'impuls de l'Agenda 2030 a la ciutat de Barcelona i el Compromís Ciutadà per a la Sostenibilitat de la Ciutat de Barcelona.
- El Pla metropolità de mobilitat urbana (PMMU) 2019-2024.
- El Pla Director de Mobilitat 2020-2025 (PdM), realitzat per l'ATM.
- Els compromisos de la Generalitat de Catalunya que formen part del Pla Nacional per implementar l'Agenda 2030 a Catalunya.
- Diversos estudis i publicacions de referència en l'àmbit de la sostenibilitat i la responsabilitat social que analitzen les tendències i reptes de futur, tant a nivell de sector com a nivell general.
- Els informes de sostenibilitat i responsabilitat social dels operadors de transport públic de ciutats com París *(Financial and CSR report, RATP Grup)*, Madrid *(Informe de gestión. Estado de información no financera)*, EMT Madrid, Berlín *(DB's corporate social responsibility, Deutsche Bahn)* i Londres *(Corporate social responsibility, Transport for London).*
- Els Estàndards de la *Global Reporting Initiative (GRI)* per determinar els continguts de l'informe i els principis de rendiment de comptes per valorar els canals de comunicació i la relació amb els grups d'interès.

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

Gestió responsable, ètica i bon govern

- Compromís de TMB amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible.
- Transparència.
- Accessibilitat a la informació.
- Compliment normatiu. *Compliance*.
- Gestió ètica, valors i cultura de sostenibilitat.
- Aliances.
- Prevenció de la corrupció.
- Valor econòmic generat i distribuït.
- Ús eficient i equitatiu dels recursos econòmics.
- Compra responsable.
- Prevenció de riscos financers i no financers.
- Negoci internacional.
- Responsabilitat social.
- Grups d'interès.

Servei de qualitat, innovador i segur

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

Protecció del medi ambient

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

Compromís amb les persones treballadores

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

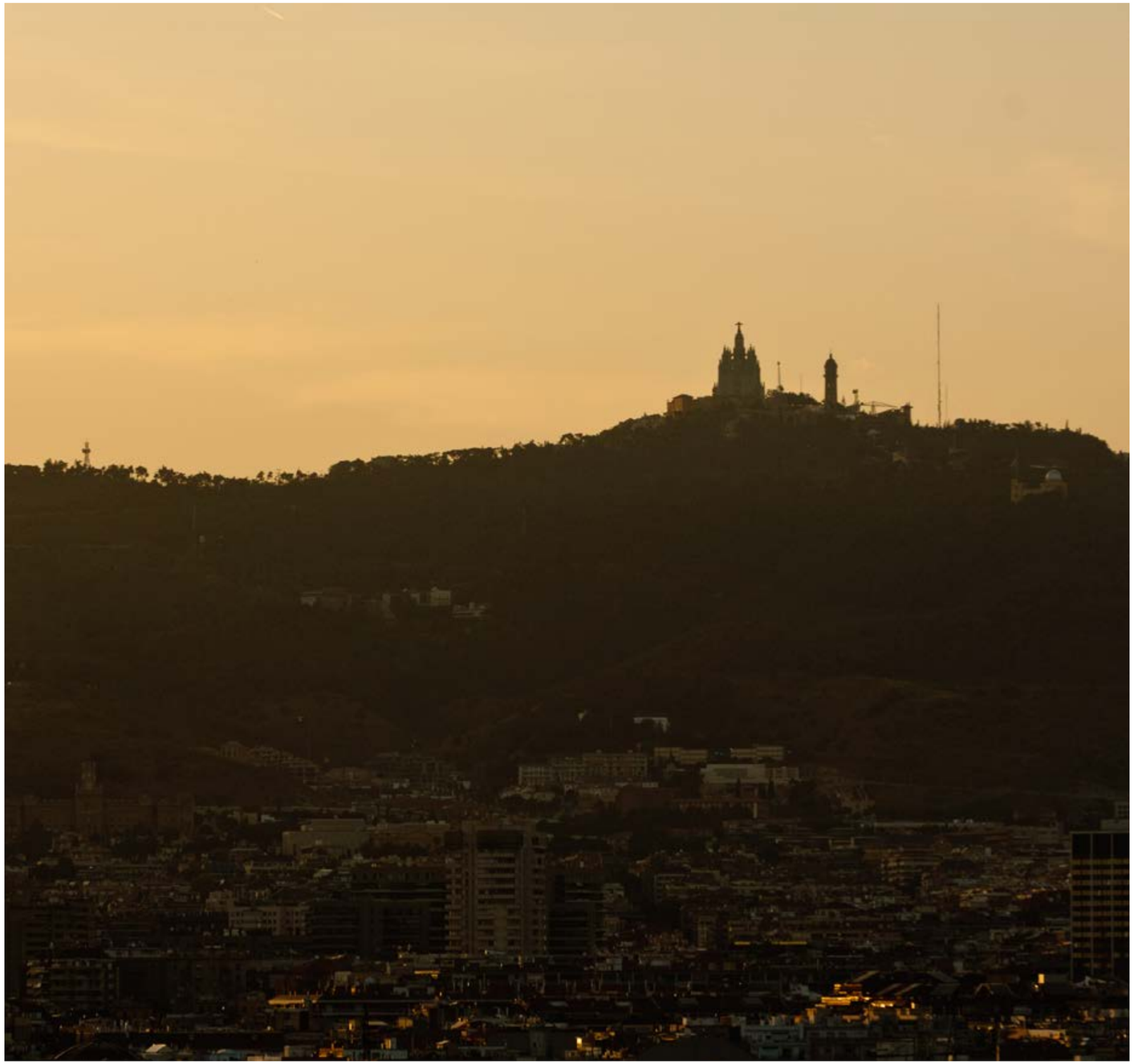
Compromís amb la societat

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

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

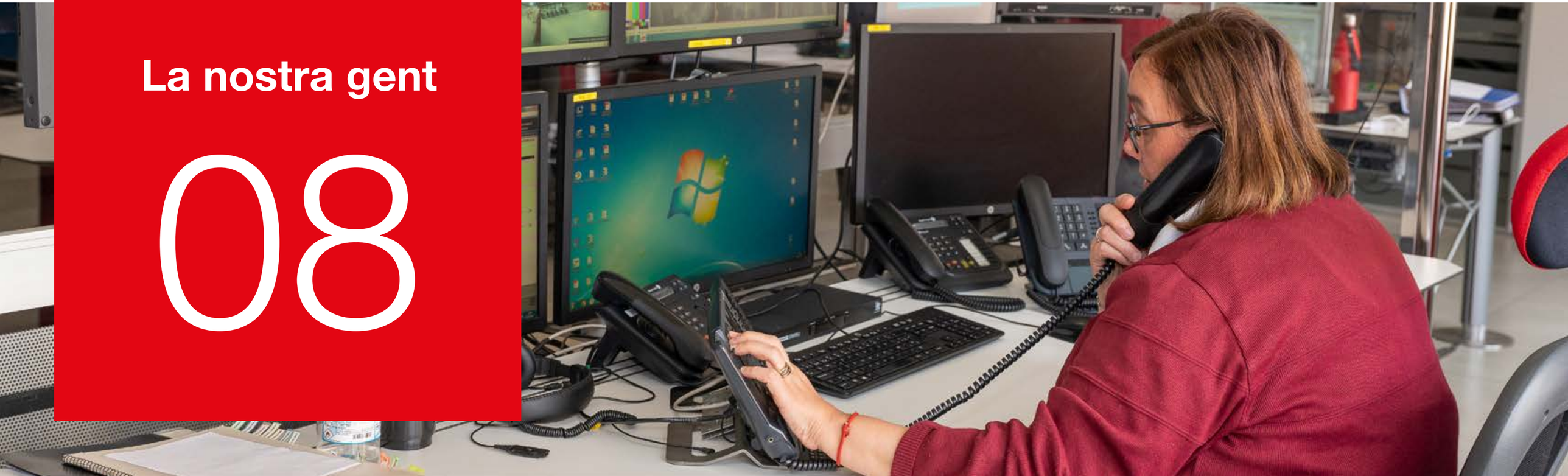
En propers exercicis, i **en línia amb el Pla de responsabilitat social, hi ha la voluntat de desenvolupar una metodologia i un procés específic per analitzar la materialitat, que inclogui de manera sistemàtica la participació dels grups d'interès**, per continuar ajustant aquesta anàlisi als reptes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

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



La nostra gent

08



8.1
Perfil del grup

8.1.1 Ocupació

Contractació laboral

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

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

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

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

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

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

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

En resum, **les xifres globals, per gènere, en matèria de contractació**, han estat les que es mostren a la taula de sota:

	TB		FMB		Total
Casuístiques	**Dones**	**Homes**	**Dones**	**Homes**	
Contracte Formatiu	1	2	0	0	**3**
Interinitat Incapacitat Temporal	132	567	23	21	**743**
Interinitat per Vacant	21	78	0	0	**99**
Nous contractes indefinits	5	11	28	51	**95**
Nous jubilats parcials	2	75	3	14	**94**
Temporals purs	63	205	184	204	**656**
Transformacions a indefinits	2	15	46	53	**116**
Transformacions a indefinits amb relleu	11	70	2	17	**100**
Total	**237**	**1.023**	**286**	**360**	**1.906**

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

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

	TB		FMB		Total
Motiu de la baixa	**Dones**	**Homes**	**Dones**	**Homes**	
Acomiadament	0	2	0	1	**3**
Baixa voluntària	1	2	6	6	**15**
Cessament	0	1	0	1	**2**
Defunció	0	6	0	2	**8**
Excedències	6	16	8	18	**48**
Finalització de contracte	20	106	105	146	**377**
Incapacitat permanent	3	29	7	4	**43**
IT pagament directe	10	100	36	21	**167**
Jubilació total	6	59	17	22	**104**
No superació període de prova	1	0	2	5	**8**
Suspensió de contracte	0	0	0	0	**0**
Total	**47**	**321**	**181**	**226**	**775**

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

Assegurança de vida: no es fa cap tractament diferenciat entre les persones treballadores a temps complet i els que tenen contracte a temps parcial o temporal.

Assistència sanitària: el programa d'assistència sanitària no exclou les persones treballadores contractades a temps parcial o complet.

Permís per naixement i cura del menor: pel que fa a dies de permís parental, no hi ha diferència per tipus de contracte, però la prestació per paternitat durant aquests dies serà superior o inferior en funció del tipus de contracte.

Provisions per jubilació: atès que la legislació va establir l'obligatorietat d'externalitzar els compromisos per pensions, no hi ha provisions per pensions. Pel que fa a les aportacions de l'empresa als Plans de pensions per la contingència de jubilació, no es fa cap tractament diferenciat entre les persones treballadores a temps complet vers les que tenen contracte a temps parcial o temporal.

Cobertura per incapacitat i invalidesa: quant als complements salarials que fa l'empresa de manera complementària a les prestacions de la Seguretat Social d'incapacitat temporal, no hi ha diferència entre persones treballadores a temps complet i persones treballadores a temps parcial o amb contracte temporal. La cobertura per invalidesa que s'abona a les persones treballadores que tenen reconeguda per la Seguretat Social una invalidesa permanent (total o absoluta), a TMB aquestes prestacions les abonen els Plans de pensions per aquelles persones treballadores que en siguin partícips i no es fa cap diferenciació entre els partícips a temps complet vers els que tenen contracte a temps parcial o temporal. Aquelles persones treballadores que no es troben adherides al Pla de pensions, disposen de cobertures per invalidesa sense diferenciació del tipus de contracte.

Selecció i promoció

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

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

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

Durant aquest any 2023 s'ha publicat per primer cop una oferta laboral per a cobertures de personal de conducció **amb quota del 40% de les places reservada per a dones** (100 places de 250 publicades). Com a resultat, s'han seleccionat 67 dones per incorporar-se com a conductores, el doble que l'any passat. Seguint en aquesta mateixa línia, TMB va publicar una nova oferta de feina per a personal de conducció el mes d'octubre de 2023, **amb una quota també reservada del 40%** (140 places de 350). Aquest procés de selecció està previst que finalitzi al llarg de l'any 2024.

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

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

TMB ha publicat una oferta laboral per a cobertures de personal de conducció amb quota del 40% de les places reservada per dones.

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

Processos de Promoció i Selecció:

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

Processos de Promoció, Selecció i Concurs de Mèrits: increment del 5,9% respecte al 2022.

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

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

20 processos

15 promocions

5 seleccions

2.241 persones
s'hi han presentat

Àmbit de Bus

Quant a TB, s'han tancat **20 processos**, dividits entre 15 de promoció, i 5 de seleccions. S'hi han presentat 2.241 persones, de les quals 34 han promocionat i 254 han estat seleccionades.

Dins de l'àmbit **d'Operacions de Bus**, s'han tancat 5 processos de promoció i 2 de selecció, amb la gestió de 1.964 candidatures, i ha representat 24 persones promocionades i 252 seleccionades. Cal destacar el procés extern de Conductors/es de bus per l'alt volum de candidatures i la seva complexitat. Ressaltar també el procés dels 20 nous Formadors/es CAP, així com la promoció de RCON (Resp. Coordinació Operativa Nit), que reforçarà l'estructura i la gestió de l'operativa de Bus. D'altra banda, a Material Mòbil i Instal·lacions destacar també el procés de promoció del Responsable de Torn de Material Mòbil, degut a l'impacte en la línia de comandament d'aquest àmbit.

A **Infraestructures** s'han tancat 5 processos de promoció i 3 de selecció, així com a l'àrea de **Tecnologia de Bus**, hi ha hagut 5 processos de promoció.

Cal destacar que s'han portat a terme diversos processos que, dins de l'àmbit d'Infraestructures de Bus, permetran fer front als diversos projectes d'obra, infraestructures i instal·lacions del negoci de bus, tant presents com futurs, com també reforçar l'estructura de suport a la transició de la descarbonització de la flota de bus.

42 processos

27 promocions

8 seleccions

5 concursos
de mèrits

2 processos
vinculats a un pla
d'estabilització

Àmbit de Metro

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

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

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

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

Àrees corporatives de TMB

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

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

Àrees corporatives de TMB:

44 processos

29 promocions

9 seleccions

6 concursos de mèrits

1.336 candidatures

Onboarding

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

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

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

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

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

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

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

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

Onboarding:

48 processos

14,28% un increment respecte a 2022

442 persones acollides

Plantilla activa a 31 de desembre per sexe

La plantilla activa del Grup TMB a 31 de desembre de 2023 era de 8.952 persones, de les quals 6.949 eren de gènere masculí (el 77,6%) i 2.003 eren de gènere femení (22,4%). Dins d'aquesta plantilla s'inclouen 258 persones treballadores en règim de jubilació parcial vinculada a un contracte de relleu.

	2023			2022		
	Homes	**Dones**	**Total**	**Homes**	**Dones**	**Total**
Transports de Barcelona, SA	4.354	522	**4.876**	4.219	455	**4.674**
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2.583	1.466	**4.049**	2.558	1.433	**3.991**
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	13	14	**27**	13	15	**28**
TMB, SL	0	0	**0**	0	0	**0**
Fundació TMB	0	1	**1**	0	1	**1**
Total	**6.949**	**2.003**	**8.952**	**6.789**	**1.904**	**8.693**

Pel que fa a la **plantilla mitjana homogènia** (en termes d'hores per empleat i any), s'ha situat en 8.309 persones treballadores, la qual cosa representa un increment de 135,7 efectius respecte a l'any anterior. Aquest creixement s'ha produït bàsicament en l'àmbit de l'operació de bus (especialment conductors) i a l'operativa de les línies de metro, i també al servei d'atenció presencial i telefònica per la T-mobilitat.

	2023			2022		
	Homes	**Dones**	**Total**	**Homes**	**Dones**	**Total**
Transports de Barcelona, SA	4.069,15	466,30	**4.535,45**	4.019,86	430,36	**4.450,22**
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2.437,91	1.310,62	**3.748,53**	2.401,15	1.296,41	**3.697,56**
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	11,76	12,21	**23,97**	11,15	12,38	**23,53**
TMB, SL	0,00	0,00	**0,00**	0,92	0,00	**0,92**
Fundació TMB	0,00	1,00	**1,00**	0,00	1,00	**1,00**
Total	**6.518,82**	**1.790,13**	**8.308,95**	**6.433,09**	**1.740,15**	**8.173,23**

Grup TMB
desembre 2023

77,6% Homes

22,4% Dones

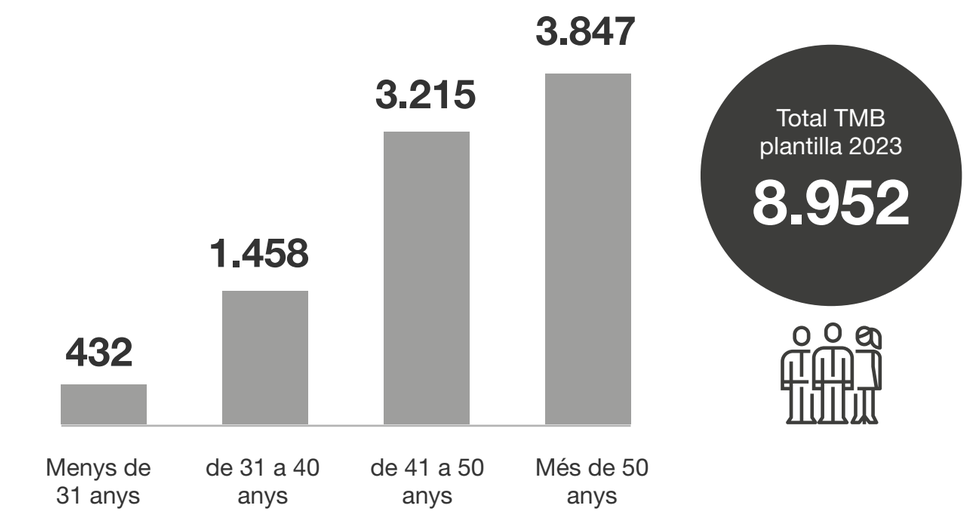
Plantilla activa a 31 de desembre per edat

L'edat mitjana de la plantilla a 31 de desembre de 2023 de TB s'ha situat en 50,26 anys i ha augmentat lleugerament respecte a l'any anterior, que va ser de 50,18 anys. A FMB s'ha situat en 46,27 anys, és a dir, ha crescut lleugerament respecte al 2022, que era de 45,89 anys.

Respecte a l'any 2022, a TMB ha augmentat 2,3 punts percentuals el pes de les persones de més de 50 anys i ha baixat la proporció de la resta de grups d'edat a excepció del grup de menys de 31 anys.

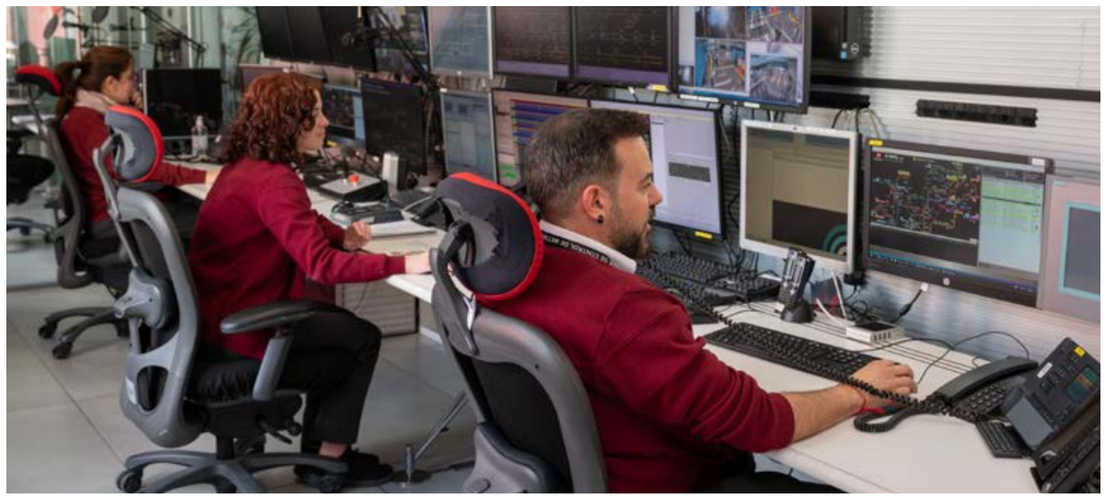
	2023		2022	
Menys de 31 anys	432	4,8%	395	4,5%
de 31 a 40 anys	1.458	16,3%	1.450	16,7%
de 41 a 50 anys	3.215	35,9%	3.311	38,1%
Més de 50 anys	3.847	43,0%	3.537	40,7%
Total TMB	**8.952**	**100,0%**	**8.693**	**100,0%**

Plantilla absoluta per edat 2023



Grup TMB

2023	TB	FMB	PSM	TMB, SL	Fundació	Total
Menys de 31 anys	85	337	10		0	**432**
de 31 a 40 anys	646	806	6		0	**1.458**
de 41 a 50 anys	1.690	1.514	11		0	**3.215**
Més de 50 anys	2.455	1.392	0		1	**3.847**
Total consolidat	**4.876**	**4.049**	**27**	**0**	**1**	**8.952**



Membres del **Consell d'Administració de Transports de Barcelona, SA per sexe i estructura d'edat** a 31 de desembre de 2023:

	Homes	Dones	Total
de 30 a 39 anys		1	**1**
de 40 a 50 anys	5		**5**
Més de 50 anys	8	1	**9**
Total	**13**	**2**	**15**

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

	Homes	Dones	Total
de 30 a 39 anys	1	1	**2**
de 40 a 50 anys	3		**3**
Més de 50 anys	9	1	**10**
Total	**13**	**2**	**15**

Membres del **Comitè de Direcció de TMB per sexe i estructura d'edat** a 18 de desembre de 2023:

	Homes	Dones	Total
de 30 a 39 anys			**0**
de 40 a 50 anys	3	2	**5**
Més de 50 anys	7	5	**12**
Total	**10**	**7**	**17**

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

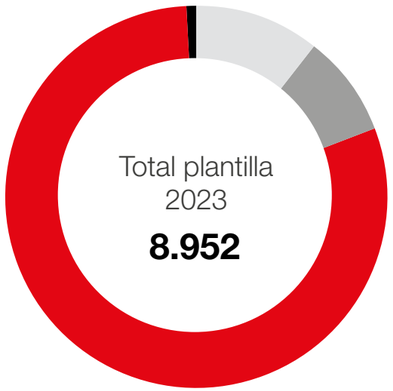
Plantilla activa a 31 de desembre per nacionalitats

A 31 de desembre de 2023, el 99,3% de la plantilla tenia nacionalitat espanyola (8.888 persones). Dels 64 restants que tenien altres nacionalitats, destaquen els procedents d'Itàlia.

	2023	2022	Diferència
Espanya	8.888	8.633	**255**
Andorra	2	1	**1**
França	2	2	**0**
Regne Unit	1	1	**0**
Colòmbia	1	0	**1**
Itàlia	27	25	**2**
Països Baixos	1	0	**1**
Japó	1	1	**0**
Marroc	2	2	**0**
Mèxic	2	2	**0**
Paquistan	0	2	**-2**
Portugal	3	3	**0**
Perú	2	2	**0**
Romania	4	5	**-1**
Rússia	2	2	**0**
Suècia	2	2	**0**
Argentina	2	2	**0**
Uruguai	3	2	**1**
Alemania	3	1	**2**
Brasil	1	1	**0**
Equador	1	1	**0**
Cuba	1	2	**-1**
Ucraïna	1	1	**0**
Total	**8.952**	**8.693**	**259**

Plantilla activa a 31 de desembre per classificació professional

En el quadre següent es mostra la plantilla activa a 31 de desembre de 2023 agrupada segons la classificació professional, on el 80% dels empleats/des corresponien al col·lectiu de conductors/es, operaris/àries i especialistes.



Personal d'oficines	**960**	**10,7%**
Comandaments	**768**	**8,6%**
Conductors/es, operaris/àries i especialistes	**7.161**	**80,0%**
Equip directiu i responsables	**63**	**0,7%**

Total Grup TMB

	2023			2022		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Personal d'oficines	617	343	**960**	617	335	**952**
Comandaments	660	108	**768**	657	112	**769**
Conductors/es, operaris/àries i especialistes	5.623	1.538	**7.161**	5.462	1.443	**6.905**
Equip directiu i responsables	49	14	**63**	53	14	**67**
Total	**6.949**	**2.003**	**8.952**	**6.789**	**1.904**	**8.693**

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

El **89,7% de la plantilla activa a 31 de desembre de 2023 tenia un contracte indefinit**, i dins d'aquests, el 78,8% eren indefinits a temps complet. El 89,8% del personal masculí tenia contracte indefinit i, pel que fa a les dones, el 89,6%.

	Homes	Dones	%	Total
Indefinit Temps Complet	5.639	1.417	78,8%	**7.056**
Indefinit Temps Parcial	601	377	10,9%	**978**
Temporal Temps Complet	414	137	6,2%	**551**
Temporal Temps Parcial	295	72	4,1%	**367**
Total	**6.949**	**2.003**	**100,0%**	**8.952**

	2023				2022		
	Homes	Dones	Total	%	Homes	Dones	Total
Indefinit Temps Complet	5.639	1.417	**7.056**	78,8%	5.652	1.412	**7.064**
Indefinit Temps Parcial	601	377	**978**	10,9%	622	366	**988**
Temporal Temps Complet	414	137	**551**	6,2%	227	57	**284**
Temporal Temps Parcial	295	72	**367**	4,1%	288	69	**357**
Total	**6.949**	**2.003**	**8.952**	**100,0%**	**6.789**	**1.904**	**8.693**

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

	Indef. Temps Complet	Indef. Temps Parcial	Temp. Temps Complet	Temp. Temps Parcial	Total
Menys de 31 anys	137	188	77	30	**432**
De 31 a 40 anys	1.003	240	187	28	**1.458**
De 41 a 50 anys	2.693	264	225	33	**3.215**
Més de 50 anys	3.223	286	62	276	**3.847**
Total	**7.056**	**978**	**551**	**367**	**8.952**

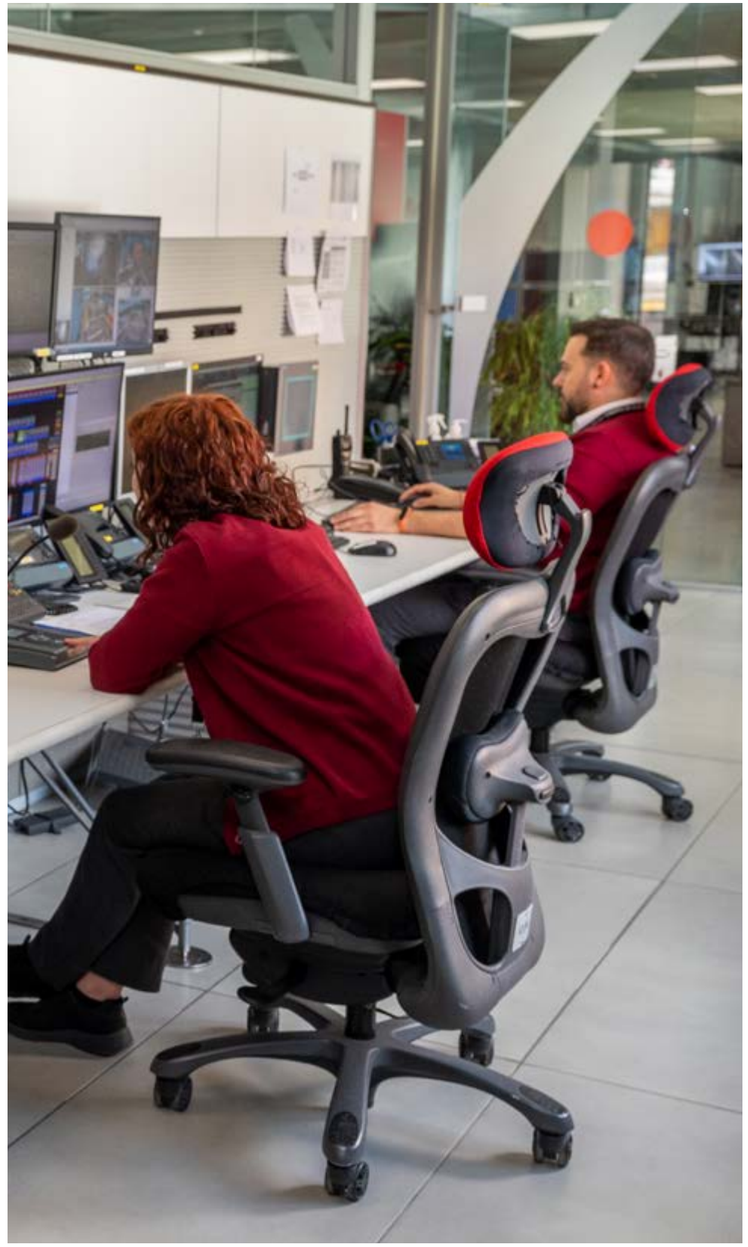
La plantilla activa a 31 de desembre de 2023 desglossada per tipus de contracte i classificació professional era:

	Personal d'oficines	Comada-ments	Conductors/es, operaris/es i especialistes	Equip directiu i responsables	Total
Indef. Temps Complet	815	738	5.444	59	**7.056**
Indef. Temps Parcial	74	0	904	0	**978**
Temp. Temps Complet	35	3	513	0	**551**
Temp. Temps Parcial	36	27	300	4	**367**
Total	**960**	**768**	**7.161**	**63**	**8.952**

Taxa de rotació de la plantilla

La taxa de rotació de TB, SA ha estat del 3,8,% l'any 2023, inferior a la taxa del 2022 que va ser del 5,5%. A FMB, SA ha estat de 4,4%, inferior a la de l'any anterior que va ser del 6,4%. I a la societat PSM, SA ha estat del 38,28%, superior a la de l'any anterior que va ser del 3,8%.

2023	TB, SA	FMB, SA	PSM,SA	TMB, SL	Fundació
Nombre de persones contractades	117	197	10	0	0
Nombre de persones desvinculades	242	156	11	0	0
Mitjana efectiva:	4.775,0	4.020,0	27,5	0,0	1,0
Plantilla a 31-12-2023	4.876	4.049	27	0	1
Plantilla a 31-12-2022	4.674	3.991	28	0	1
Index de rotació (%):	**3,8**	**4,4**	**38,2**		**0,0**



Empleats/des amb discapacitat

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

	TB	% sobre total TB	FMB	% sobre total FMB
Dones	15	0,31%	36	0,89%
Homes	170	3,49%	46	1,14%
Total	**185**	**3,79%**	**82**	**2,03%**

Acomiadaments

L'any 2023 hi ha hagut dos acomiadaments a TB, ambdós homes. A FMB hi ha hagut un acomiadament (home).

8.1.2 Política retributiva

Remuneracions

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

A TB l'aplicació del conveni col·lectiu ha suposat una sèrie d'increments respecte a l'any 2022 com: un augment lineal de 953,85 euros en salari base, amb el conseqüent increment en l'antiguitat i l'extraordinari, així com l'augment de determinats plusos. També s'ha creat el nou concepte "Temps de desplaçament" que afecta el grup B06 de conducció i els Auxiliars de Control i Informació (ACI), el preu del qual és el 50% del preu de l'hora ordinària.

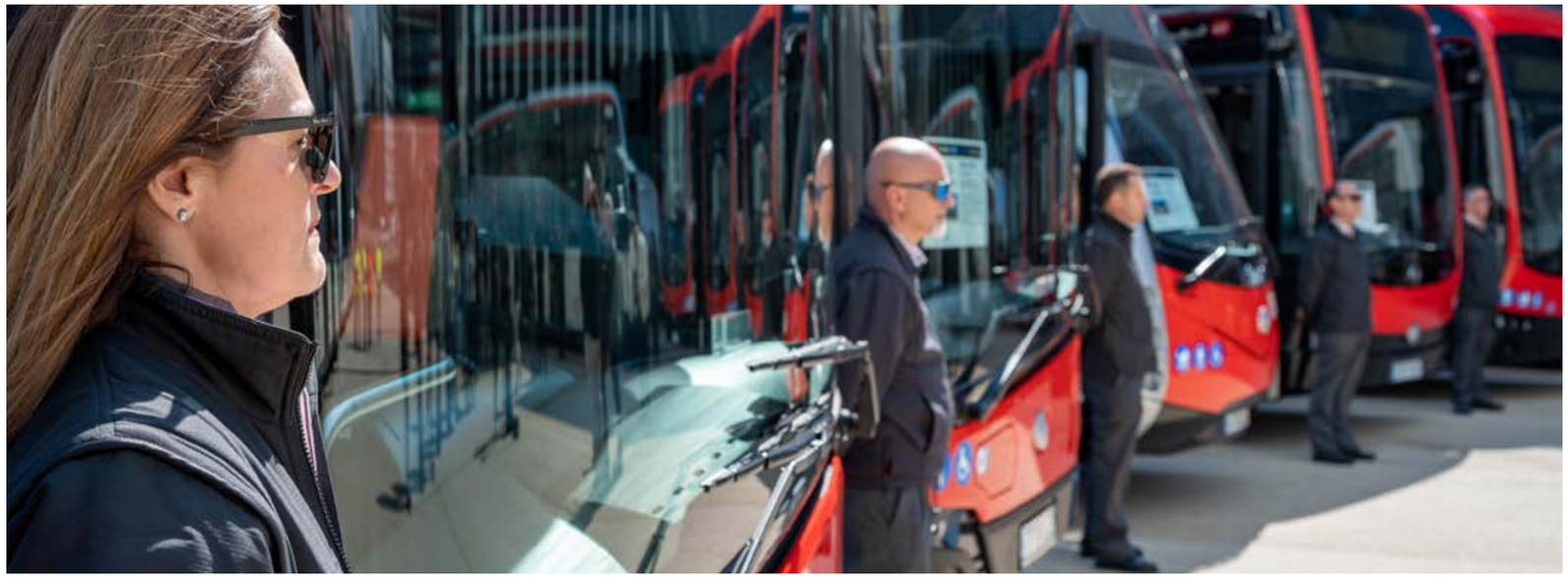
El personal de fora de conveni va tenir un increment del 3%.

A la societat Projectes i Serveis de Mobilitat, SA l'increment de conveni ha estat del 3% sobre tots els conceptes de la taula salarial. Per altra banda, la prima "Complement Personal Variable" l'import per a 2023 s'ha incrementat, ja que aquesta al mes de febrer s'abona l'import de l'antic Complement Personal Variable més la Cobertura de Servei.

Per sexe

La **remuneració mitjana per sexe** dels dos últims exercicis és la següent:

	2023		2022		% Diferència	
	Homes	**Dones**	**Homes**	**Dones**	**Homes**	**Dones**
Transports de Barcelona, SA	49.329	49.576	46.416	46.774	6,3%	6,0%
Ferrocarril Metropolità, SA	49.163	45.207	45.744	41.640	7,5%	8,6%
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	39.102	38.548	34.774	34.767	12,4%	10,9%
TMB, SL			66.382			
Fundació TMB		62.247		58.640		6,2%



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

A TB la proporció de conductors/es, operaris/àries i especialistes en el cas dels homes és del 85% respecte al total de la plantilla masculina, mentre que a les dones, aquest col·lectiu representa el 69% de la plantilla femenina. A més, s'hi afegeix el fet que la proporció de dones directives i responsables és l'1,5% respecte al total de la plantilla femenina, mentre que els homes directius i responsables tenen un menor pes en el total de la plantilla masculina (0,7%).

Per altra banda, el col·lectiu masculí té una antiguitat mitjana en l'empresa superior al femení. Els homes amb una antiguitat igual o superior a 20 anys representen el 33% de la plantilla mentre que en el col·lectiu femení és tan sols el 2%.

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

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

Per edat

La r**emuneració mitjana per edat** dels dos últims exercicis és la següent:

	TB, SA			FMB, SA			PSM, SA			TMB, SL			Fundació TMB		
	2023	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**
menys 31 anys	36.377	34.779	4,6%	37.436	33.580	11,5%	37.545	32.408	15,9%						
de 31 a 40 anys	42.798	39.965	7,1%	43.113	39.717	8,5%	35.707	32.511	9,8%						
de 41 a 50 anys	46.589	44.075	5,7%	46.799	44.353	5,5%	42.563	39.404	8,0%		66.382				
més de 50 anys	53.796	50.858	5,8%	54.338	50.256	8,1%							62.247	58.640	6,2%

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

Per classificació professional

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

	TB, SA			FMB, SA			PSM, SA			TMB, SL			Fundació TMB		
	2023	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**
Personal d'oficines	53.428	49.965	6,9%	55.583	53.295	4,3%							62.247	58.640	6,2%
Comandaments	60.916	60.267	1,1%	57.506	54.331	5,8%					66.382				
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	47.403	44.265	7,1%	44.324	40.582	9,2%	38.804	34.770	11,6%						
Directius/ves i Responsables	107.596	106.232	1,3%	109.441	106.698	2,6%									

Bretxa salarial

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

% Bretxa salarial = (Remuneració mitjana dels homes – Remuneració mitjana de les dones) x 100 / Remuneració mitjana dels homes.

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

Bretxa salarial per Classificació professional

Transports de Barcelona, SA

En **TB** la bretxa salarial del 2023 és negativa en tots els col·lectius a excepció del de Conductors/es, Operaris/àries i Especialistes i en el de Directius/ves i Responsables, tot i que ha baixat respecte a l'any anterior. Tanmateix, en el conjunt de la societat ha estat negativa, concretament un -0,5%. Respecte a l'any anterior, la bretxa negativa de la societat TB ha baixat 0,3 punts i gairebé la retribució mitjana entre homes i dones s'ha igualat.

			Bretxa salarial	
TB, SA	**Homes**	**Dones**	**2023**	**2022**
Personal d'oficines	53.086	54.455	-2,6%	-1,0%
Comandaments	60.409	65.080	-7,7%	-9,1%
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	47.610	45.188	5,1%	6,2%
Directius/ves i Responsables (1)	108.051	105.731	2,1%	7,8%
Total societat	**49.329**	**49.576**	**-0,5%**	**-0,8%**

(1) Inclou els membres del Comité de Direcció.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

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

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

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

(1) Inclou els membres del Comité de Direcció.

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

El 2023 a la societat **PSM, SA** la retribució la bretxa salarial s'ha incrementat 1,4 punts respecte a l'any anterior.

			Bretxa salarial	
PSM, SA	**Homes**	**Dones**	**2023**	**2022**
Personal d'oficines				
Comandaments				
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	39.102	38.548	1,4%	0,0%
Directius/ves i Responsables				
Total	**39.102**	**38.548**	**1,4%**	**0,0%**

Bretxa salarial dels Directius

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

	Homes	**Dones**	**Bretxa salarial**
Retribució fixa	117.821	102.768	
Retribució variable	11.741	6.040	
Indemnitzacions	0	0	
Pagaments de sistemes de Previsió d'estalvi a llarg termini	1.488	1.628	
Altres percepcions	2.842	3.223	
Total	**133.892**	**113.659**	**15,1%**

Ràtio de compensació anual

La ràtio estableix la relació del quocient entre la persona treballadora amb la remuneració més alta de la societat respecte a la mitjana de retribució de l'empresa. L'any 2023 aquest indicador a FMB s'ha situat en 2,88, és a dir, ha baixat un 6,2%, mentre que a TB ha estat del 2,81 i ha disminuït un 4,1% respecte a l'any anterior.

	2023	**2022**	**% Dif.**
Transports de Barcelona, SA	2,81	2,93	-4,1%
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2,88	3,07	-6,2%

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

La ràtio estableix la relació del quocient entre la remuneració inicial estàndard per sexe respecte al salari mínim local.

En el cas de TB s'ha considerat la retribució de conductor inicial respecte al salari mínim interprofessional de 2023, i s'ha obtingut una ràtio de 2,50 tant per al personal masculí com el femení, superior al 2,43 de l'any 2022.

En el cas de FMB s'ha considerat la retribució d'Agent d'atenció al client inicial respecte al salari mínim interprofessional de 2023, i s'ha obtingut una ràtio de 2,47, tant per al personal masculí com el femení, és a dir, ha crescut respecte a l'any anterior que fou el 2,39.

8.2
Atracció i impuls del talent

8.2.1 Formació

Gestió del coneixement

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

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

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

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

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

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

De l'activitat formativa de TB de 2023 es destaca l'augment significatiu del nombre d'hores dedicades a la formació de dones. Mentre que l'any 2022 es van registrar 8.812 hores, enguany s'han aconseguit les 14.267 hores, representant un 15% del volum total d'hores realitzades, en comparació amb l'11% de l'any anterior.

L'activitat que continua destacant per més hores és la del CAP (Certificat d'Aptitud Professional), dirigida al personal de conducció, i té com a finalitat renovar l'acreditació legal necessària per conduir. Aquesta acció formativa requereix una dedicació completa d'una setmana, amb 35 hores per a cada persona assistent.

Per aquest mateix col·lectiu, les accions formatives que han predominat han estat les de Participació de Línia, Conducció de vehicle elèctric amb pantògraf i, sobretot, i pel volum més gran d'hores i assistents, la de Gestió eficaç de les emocions i conflictes, que s'inicia aquest any, i tindrà una continuïtat al llarg de tot l'any vinent, amb l'objectiu principal de proporcionar als conductors i conductores eines per gestionar de manera saludable les diferents situacions que se li plantegen en el dia a dia de la seva professió, reforçant l'equilibri emocional i la gestió de tensions i conflictes al lloc de treball.

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

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

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

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

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

Formació en prevenció de riscos laborals

Àmbit de Bus

També s'ha dut a terme el reciclatge vinculat amb la **Prevenció de Riscos Laborals (PRL)**. S'han fet un total de **251 accions formatives** a TB amb la **participació de 2.156 persones.**

Formació en PRL:

Formació de Bus	Assistents	Cursos Impartits	Hores curs	Hores realitzades
Pont Grua	16	3	7,00	112
PRL_DE VEHICLE GAS GNC I VEHICLES VEH	3	1	2,00	6
PRL_LLOC DE TREBALL. Conductor Maniobres	465	98	1,00	465
PRL_LLOC TREBALL. OPERARI MANTENITENT TB	31	4	1,58	49
PRL_TREBALLS EN ALÇADA	20	4	7,00	140
PRL_TMB_002 Riscos a Oficines i PVDs	41	2	2,00	82
PRL_TMB_007 Actuació Equips Emergència T	128	19	2,26	289
PRL_TMB_009 Emergències als Centres TMB	246	16	0,50	123
PRL_TB_001 PRL lloc de treball Cond.Bus	243	16	1,50	364,5
PRL_TB_006 Lloc Treball Auxiliar de Pati	1	1	1,50	1,5
PRL_TMB_010 Carretons Elevadors TB	50	8	7,00	350
PRL_TMB_011 Pont Grua	41	7	7,00	287
PRL_TMB_012 Plataformes Elevadores	9	2	7,00	63
PRL_TMB_013 Columnes elevadores	93	14	7,00	651
PRL_TMB_02.1 Treball PV Portàtils	29	1	2,00	58
PRL_TMB_023 Risc exp. fums motors dièsel	313	33	0,67	209,5
PRL_TMB_059-Remolcador STILL	24	4	7,00	168
PRL_TMB_068 Formació per al Teletreball	307	2	2,00	614
Sistema de Càrrega amb Pantògraf (C)	44	5	3,00	132
TEM(II)_Tècnic Expert Vehicles a GNC	14	2	21,00	294
TM-Tècnic Bàsic en Vehicles a Gas GNC	3	1	7,00	21
Ús assegurança D'isocianats ús industrial	35	8	2,11	74
Total	**2.156**	**251**		**4.554**

Àmbit de Metro

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

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

Hores de formació en PRL:

Formació de Metro	Assistents	Cursos Impartits	Hores curs	Hores realitzades
13M Procediment accés sostre de trens	26	6	7	182
16. PAU per a CTO	7	1	7	49
16ME. Mesures d'autoprotecció	4	1	1	2
AMIANT EN L'ENTORN DE FMB: PINTURA BITUM	30	15	4	107
Coneixement infraestruc PAU-TRIANGLE	69	61	2	137
DESA Nova Incorporació Estiu AAC	112	8	6	672
DESA Rec. Anual AAC	19	4	6	114
Desplegament DESAs Xarxa Metro	7	1	6	42
Gestió del risc elèctric a TMB específic	76	6	7	532
Mesures autoprotecció	18	4	1	9
Muntatges de bastides	69	12	7	483
Nous CTO: PAT+ agulles/Esdeveniments	7	1	7	49
Nous CTO's: PRL Operacions	7	1	1	7
NT: M2: DESA	5	1	7	35
NT: M2: PLA D'AUTOPROTECCIÓ	5	1	2	10
NT: M2: PRL	5	1	4	20
PAU	3	1	1	3
Prevenció de Riscos Laborals. Funicular	1	1	8	8
PRL	3	1	6	18
PRL_026	2	1	1	2
PRL_EPIS 1er Nivell. Practiques Incendis	53	7	5	291
PRL_LL. TRE. A. OPER.I SUPORT XARXA LC.	1	1	3	3
PRL_lloc de treball PERSONAL OFICINES	2	1	1	1
PRL_LLOC DE TREBALL SER. MATERIAL MOBIL	69	15	3	228
PRL_Personal Estacions i cond. Telefèric	11	2	2	22
PRL_TMB 005 Coord Act Empresarials	4	1	2	8
PRL_TREBALLS EN ALÇADA	94	23	7	650

Formació de Metro	Assistents	Cursos Impartits	Hores curs	Hores realitzades
PRL_TREBALLS EN ALÇADA	94	23	7	650
PRL_M_008 Normes Seguretat Xarxa Metro	127	18	6	821
PRL_TMB_001 General de PRL a TMB	34	19	4	124
PRL_TMB_002 Riscos a Oficines i PVDs	59	8	2	141
PRL_TMB_007 Actuació Equips Emergencia T	141	16	2	282
PRL_TMB_009 Emergències als Centres TMB	19	14	4	72
PRL_M_009 PRL lloc de tre. Mant.Tel.i Fu	2	1	1	2
PRL_M_019 RISC ELECTRIC I NORM. SEG. PAT	2	1	1	2
PRL_TMB_010 Carretons Elevadors FMB	142	27	7	994
PRL_TMB_010 Carretons Elevadors TB	2	1	7	14
PRL_TMB_011 Pont Grua	104	20	7	728
PRL_TMB_011 PRL PONT GRUA	34	8	7	238
PRL_TMB_012 Plataformes Elevadores	84	15	7	588
PRL_TMB_016 ESPAIS CONFINATS	24	4	7	163
PRL_TMB_018 Manipulació manual càrregues	3	1	4	12
PRL_TMB_02.1 Treball PV Portàtils	25	1	2	50
PRL_TMB_023 Risc exp. fums motors dièsel	166	24	1	93
PRL_TMB_063 Utilització Màquines i Eines	59	7	3	200
PRL_TMB_064 Equips Protecció Individual	74	7	4	296
PRL_TMB_067 Prevenció Contagi COVID19	3	3	2	5
PRL_TMB_068 Formació per al Teletreball	567	2	2	1.134
PRL_TMB_069 Manipulació Product. Químics	74	7	3	218
PRL_TMB_073 Risc exp. fums motors dièsel	11	6	6	61
PRL_TMB_076 PRL Risc Exposició Soroll	49	4	1	49
Puesta a tierra (PAT) Rec. Anual AAC	6	4	3	18
Treballs a Instal·lacions amb Risc Elèct	76	11	7	532
Ús assegurança d'isocianats ús industrial	120	11	2	260
Total	**2.716**	**418**		**10.778**

Àmbit de Projectes i Serveis de Mobilitat, SA:

Formació en PRL	Assistents	Cursos Impartits	Hores curs	Hores realitzades
PRL Personal Estacions i cond. Telefèric	9	2	2,5	23
PRL-TMB-010 Carretons Elevadors TB	1	1	7	7
Socorristes Inicial (Inclou DEA)	15	2	3,75	56
Ús de la instal·lació	10	2	3,5	35
Total	**35**	**7**		**121**

Aquest any al conjunt de TMB s'han superat les 213 mil hores de formació, enfront de les més de 191 mil hores de formació de l'any 2022.

En els quadres següents es pot observar la **quantitat d'hores participant de formació per categories professionals i àmbits:**

TB	Dones			Homes					
Categoria/Funció	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Total plantilla**	**Total hores formació**	**Mitjana hores total**
Administratiu/va	7	105,5	15,1	15	132,0	8,8	**22**	**237,5**	**10,8**
Advocat/da serveis jurídics corporatius	1	6,0	6,0				**1**	**6,0**	**6,0**
Agent	9	65,5	7,3	31	487,5	15,7	**40**	**553,0**	**13,8**
Analista d'investigació				1	24,0	24,0	**1**	**24,0**	**24,0**
Analista programador senior				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Assistència integral en ruta				18	563,5	31,3	**18**	**563,5**	**31,3**
Auxiliar logística taller central rep. gr				1	14,0	14,0	**1**	**14,0**	**14,0**
Auxiliar pati i flota	1	2,8	2,8	31	68,0	2,2	**32**	**70,8**	**2,2**
CAP	1	25,5	25,5	38	396,5	10,4	**39**	**422,0**	**10,8**
Comandament	7	141,0	20,1	136	3.025,8	22,2	**143**	**3.166,8**	**22,1**
Comprador/a				4	18,0	4,5	**4**	**18,0**	**4,5**
Comptable tresoreria de metro				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Conductor/a de línia	214	12.215,5	57,1	1.912	60.931,4	31,9	**2.126**	**73.146,9**	**34,4**
Conductor/a maniobres	2	14,0	7,0	24	582,3	24,3	**26**	**596,3**	**22,9**
Cons. senior transf. organitz. persones				1	7,0	7,0	**1**	**7,0**	**7,0**
Coordinador/a	4	153,5	38,4	6	227,0	37,8	**10**	**380,5**	**38,1**
Delineant construcció	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Director/a	6	78,5	13,1	16	338,0	21,1	**22**	**416,5**	**18,9**

TB	Dones			Homes					
Categoria/Funció	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Total plantilla**	**Total hores formació**	**Mitjana hores total**
Electricista - a - material mòbil bus	1	30,0	30,0	71	2.693,8	37,9	**72**	**2.723,8**	**37,8**
Electrònic/a bus	1	2,5	2,5	14	224,5	16,0	**15**	**227,0**	**15,1**
Enginyer/a enginyeria bus				3	76,5	25,5	**3**	**76,5**	**25,5**
Gestor/a	2	4,0	4,0	6	62,3	10,4	**8**	**66,3**	**8,3**
Infermer/a del treball	2	10,0	5,0				**2**	**10,0**	**5,0**
Inspector/a	0	0,0	0,0	9	499,5	55,5	**9**	**499,5**	**55,5**
Introducció - extracció dades s.i.				5	5,8	1,2	**5**	**5,8**	**1,2**
Introduccio dades	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Magatzemista material mòbil				15	23,0	1,5	**15**	**23,0**	**1,5**
Mecànic/a - a - material mòbil bus				125	3.056,5	24,5	**125**	**3.056,5**	**24,5**
Mecànic/a taller 1 bus				16	756,0	47,3	**16**	**756,0**	**47,3**
Metge/ssa assistencial	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Metge/ssa del treball	2	20,0	10,0				**2**	**20,0**	**10,0**
Operador/a c.s.t.	1	2,0	2,0	1	2,0	2,0	**2**	**4,0**	**2,0**
Operari/a mant.elements fixos bus				3	6,0	2,0	**3**	**6,0**	**2,0**
Planxista - a - material mòbil bus				31	315,3	10,2	**31**	**315,3**	**10,2**
Product manager serveis especials TMB				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Programador/a de línia TB				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
project controller				1	6,0	6,0	**1**	**6,0**	**6,0**
Psicòleg/loga selecció i onboarding	1	6,0	6,0	1	10,5	10,5	**2**	**16,5**	**8,3**
Redactor/a comunicació interna	1	5,0	5,0				**1**	**5,0**	**5,0**
Redactor/a periodista digital	1	45,0	45,0				**1**	**45,0**	**45,0**
Responsable	37	638,9	17,3	110	2.419,0	22,0	**147**	**3.057,9**	**20,8**
Secr. direcció i coordinació pool	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Sup. adm. formació				1	6,0	6,0	**1**	**6,0**	**6,0**
Supervisor/a centre suport telemàtic	1	2,0	2,0	1	2,0	2,0	**2**	**4,0**	**2,0**
Suport adm.serveis generals				1	26,0	26,0	**1**	**26,0**	**26,0**
Suport aux.tasques doc. i gestió infor.b	2	30,0	15,0	4	20,0	5,0	**6**	**50,0**	**8,3**
Tècnic/a	39	654,2	16,8	120	1.937,6	16,1	**159**	**2.591,8**	**16,3**
Telefonista - recepcionista	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Total general	**348**	**14.267,4**	**41,0**	**2.776**	**78.971,3**	**28,4**	**3.124**	**93.238,7**	**29,8**
Percentatge			**15%**			**85%**			**100%**

FMB	Dones			Homes					
Categoria/Funció	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Total plantilla**	**Total hores formació**	**Mitjana hores total**
Administratiu/va	30	231,0	7,7	15	105,0	7,0	**45**	**336,0**	**7,5**
Advocat/da assessoria jurid. laboral TMB				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Advocat/da assessoria juridica TMB	1	2,0	2,0	2	9,5	4,8	**3**	**11,5**	**3,8**
Agent centre d'atenció al ciutadà	36	1.002,0	27,8	12	331,5	27,6	**48**	**1.333,5**	**27,8**
Agent d'atenció al client	915	35.958,9	39,3	722	33.035,8	45,8	**1.637**	**68.994,7**	**42,1**
Agent promotor T-mobilitat	7	30,0	4,3	3	12,5	4,2	**10**	**42,5**	**4,3**
Anàlisis gestió i qualitat clients/es	1	39,5	39,5				**1**	**39,5**	**39,5**
Analisis qualitat dades spv	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Analista control gestió	1	9,5	9,5				**1**	**9,5**	**9,5**
Analista d'investigació	1	38,0	38,0	2	76,0	38,0	**3**	**114,0**	**38,0**
Analista programador senior				1	5,0	5,0	**1**	**5,0**	**5,0**
Atenció client al funicular	6	316,6	52,8	1	12,0	12,0	**7**	**328,6**	**46,9**
Auxiliar control i informació metro	33	2.796,0	84,7	65	5.772,7	88,8	**98**	**8.568,7**	**87,4**
Auxiliar formació metro				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Auxiliar sup. a mant. i proj. d'energia s.e				1	38,0	38,0	**1**	**38,0**	**38,0**
Auxiliar tèc. projectes d'infra. i obres	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Auxiliar tècnic/a inventari patrimonial				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Auxiliar verificació				2	10,5	5,3	**2**	**10,5**	**5,3**
CAP	7	113,0	16,1	14	162,0	11,6	**21**	**275,0**	**13,1**
Comandament	10	536,1	53,6	92	3.190,0	34,7	**102**	**3.726,1**	**36,5**
Community manager	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Comprador/a	6	20,0	3,3	2	6,0	3,0	**8**	**26,0**	**3,3**
Comptable tresoreria i adm. loc.cials	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Comptable tresoreria-gestió avals-tarj-v	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Cons. senior transf. organitz. persones	1	9,0	9,0				**1**	**9,0**	**9,0**
Conservació via-grup especial				1	14,5	14,5	**1**	**14,5**	**14,5**
Coordinador/a							**0**	**0,0**	
Delinenant	2	15,0	7,5	3	25,0	8,3	**5**	**40,0**	**8,0**
Director/a	7	151,4	21,6	15	155,0	10,3	**22**	**306,4**	**13,9**
Disseny gràfic	1	2,0	2,0	1	2,0	2,0	**2**	**4,0**	**2,0**
Electricista manteniment sots-centrals				6	279,0	46,5	**6**	**279,0**	**46,5**
Electro-fontaneria manteniment i. fixes	1	16,0	16,0	38	1.981,0	52,1	**39**	**1.997,0**	**51,2**
Electromecànic/a m				31	690,0	22,3	**31**	**690,0**	**22,3**
Electrònic/a de revisió mm ($)				11	127,5	11,6	**11**	**127,5**	**11,6**
Enginyer/a	4	44,5	11,1	39	766,5	19,7	**43**	**811,0**	**18,9**
Especialista	0	0,0	0,0	165	3.063,5	18,6	**165**	**3.063,5**	**18,6**
Generalista persones xarxa Metro				2	4,5	2,3	**2**	**4,5**	**2,3**
Gestió backoffice T-mobilitat	2	9,0	4,5	1	27,0	27,0	**3**	**36,0**	**12,0**
Gestions accions comercials	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**

FMB	Dones			Homes					
Categoria/Funció	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Total plantilla**	**Total hores formació**	**Mitjana hores total**
Gestor/a	4	21,0	5,3	5	123,0	24,6	**9**	**144,0**	**16,0**
Greixador/a via				6	30,5	5,1	**6**	**30,5**	**5,1**
Guardavías				16	109,0	6,8	**16**	**109,0**	**6,8**
Infermer/a del treball	2	10,0	5,0				**2**	**10,0**	**5,0**
Manteniment integral zf2				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Mecànic/a	1	3,0	3,0	89	2.104,5	23,6	**90**	**2.107,5**	**23,4**
Metge/ssa del treball	2	15,0	7,5				**2**	**15,0**	**7,5**
Motorista	9	235,9	26,2	27	761,9	28,2	**36**	**997,8**	**27,7**
Operador/a	26	257,4	9,9	66	867,7	13,1	**92**	**1.125,1**	**12,2**
Operari/a	0	0,0	0,0	69	1.564,0	22,7	**69**	**1.564,0**	**22,7**
Paleta				13	198,0	15,2	**13**	**198,0**	**15,2**
Personal pasivo metro	1	1,5	1,5	1	2,0	2,0	**2**	**3,5**	**1,8**
Product manager no residents	1	5,0	5,0				**1**	**5,0**	**5,0**
Programador d'act. diaries operac metro				1	36,2	36,2	**1**	**36,2**	**36,2**
Programador/a de línia metro	2	4,0	2,0	3	6,0	2,0	**5**	**10,0**	**2,0**
Project manager digital				2	10,0	5,0	**2**	**10,0**	**5,0**
Project manager projectes estratègics m				1	3,0	3,0	**1**	**3,0**	**3,0**
Project manager projectes transversals m	1	17,0	17,0				**1**	**17,0**	**17,0**
Projectes RRHH	1	12,0	12,0				**1**	**12,0**	**12,0**
Psicòleg/loga selecció i onboarding	1	6,0	6,0	2	21,5	10,8	**3**	**27,5**	**9,2**
Redactor/a	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Redactor/a periodista digital	2	4,0	2,0	1	2,0	2,0	**3**	**6,0**	**2,0**
Rentacotxes				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Responsable	35	669,0	19,1	166	3.767,7	22,7	**201**	**4.436,7**	**22,1**
Seguiment obres senyalitzacio m				1	14,0	14,0	**1**	**14,0**	**14,0**
Sup. operatiu tècnics prev. riscos labor.				2	103,0	51,5	**2**	**103,0**	**51,5**
Supervisor/a							**0**	**0,0**	
Suport adm. seguretat i protecció civil	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Suport auxiliar	9	57,5	6,4	9	82,0	9,1	**18**	**139,5**	**7,8**
Suport control de bescanvis	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Suport tèc. auditoria i coordinació m	1	38,0	38,0				**1**	**38,0**	**38,0**
Suport tèc. formació	1	96,0	96,0				**1**	**96,0**	**96,0**
Tècnic/a	61	1.288,4	21,1	470	15.320,0	32,6	**531**	**16.608,4**	**31,3**
Telefonista - recepcionista	5	41,0	8,2	1	2,0	2,0	**6**	**43,0**	**7,2**
Tractorista				7	37,5	5,4	**7**	**37,5**	**5,4**
Treballador/a social	1	5,5	5,5				**1**	**5,5**	**5,5**
Zelador/a vies i catenària				3	23,0	7,7	**3**	**23,0**	**7,7**
Total general	**1.247**	**44.144,7**	**35,4**	**2.213**	**75.100,5**	**33,9**	**3.460**	**119.245,2**	**34,5**
Percentatge			**37%**			**63%**			**100%**

PSM, SA	Dones			Homes					
Categoria/Funció	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Total plantilla**	**Total hores formació**	**Mitjana hores total**
Auxiliar de Telefèric	13	321,5	24,7	13	282,3	21,7	**26**	**603,8**	**23,2**
Responsable d'estació i conducció Telef.	3	77,0	25,7	4	131,0	32,8	**7**	**208,0**	**29,7**
Total general	**16**	**398,5**	**24,9**	**17**	**413,3**	**24,3**	**33**	**811,8**	**24,6**
Percentatge			**49%**			**51%**			**100%**

Avaluació de l'eficàcia de la formació

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

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

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

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

L'avaluació de l'eficàcia posterior, a través de mecanismes de control com l'anàlisi d'incidències, visites de control operacional ambiental als centres, visites al punt verd, etc., assegura que el personal disposa de les eines i coneixements necessaris per desenvolupar les tasques de gestió ambiental pròpies de la seva activitat.

8.2.2 Desenvolupament del talent

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

D'entre les informacions resultants de les avaluacions competencials que havien de dur-se a terme el 2022, finalment s'han efectuat el 2023, amb 78 persones identificades i validades per tota la Direcció de l'empresa, de les quals 33 són de Bus (17 homes i 16 dones) i 45 són de Metro (28 homes i 17 dones).

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

	TB		FMB		TMB, SL		Total		TOTAL
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	
Bon govern, assessoria jurídica, aprovisionament i logística i contractació pública. Gestió i Control Corporatiu	2	1	1	2			**3**	**3**	**6**
Comunicació i Relacions Institucionals	0	1	1	0			**1**	**1**	**2**
Màrqueting i Negocis Corporatius	2	4	0	4			**2**	**8**	**10**
Organització i Persones	1	2	0	2			**1**	**4**	**5**
Serveis Corporatius (direcció)	0	0	0	0			**0**	**0**	**0**
Administració i Finances	0	4	0	0			**0**	**4**	**4**
Clients/es	2	1	1	0			**3**	**1**	**4**
Desenvolupament i Relacions Internacionals	0	0	0	0			**0**	**0**	**0**
Innovació i Transformació Digital	0	0	0	1			**0**	**1**	**1**
Qualitat i Gestió Ambiental	0	1	0	0			**0**	**1**	**1**
Tecnologia	6	1	6	2			**12**	**3**	**15**
Xarxa Bus	4	0	1	1			**5**	**1**	**6**
Xarxa Metro	0	1	18	5			**18**	**6**	**24**
TMB, SL							**0**	**0**	**0**
Total	**17**	**16**	**28**	**17**	**0**	**0**	**45**	**33**	**78**

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

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

Sistemes de gestió competencial

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

Durant l'exercici 2023 s'han assignat 2 nous perfils competencials i s'han impartit 6 sessions formatives presencials per a nous avaluadors, amb 11 assistents (dels quals 3 de Bus), i 4 sessions formatives presencials per a nous avaluats, amb 31 assistents (dels quals 5 de Bus). Finalment, s'han tramitat 8 sol·licituds d'alta a l'aplicació corporativa de l'Apreciació de l'Actuació, afectant 31 usuaris, dels quals 13 de Bus i 18 de Metro.

Persones avaluades amb l'apreciació de l'actuació de l'any 2023 dels Comandaments intermedis i Tècnics per categoria professional i gènere:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Descripcions i valoració de llocs de treball de Bus, de Metro i d'Àrees Corporatives

El resultat de l'activitat d'enguany vinculada a la revisió i posterior valoració de llocs de treball s'ha traduït en un total de **86 revisions i/o nous llocs de treball**:

	TB i Àrees corporatives Nombre de llocs de treball	**FMB i Àrees corporatives** Nombre de llocs de treball
Direcció Xarxa Metro		14
Direcció Xarxa Bus	18	
Direcció Serveis Corporatius	1	
Administració i Finances	3	3
Innovació i Transformació Digital		
Tecnologia	1	1
Clients		1
Qualitat i Medi Ambient		
Desev. i Relacions Internacionals		
Direcció Organització i Persones	7	10
Direcció Comunicació i RRII	2	8
Direcció Marqueting i Negocis Corporatius	1	4
Direcció BG, Ass. Juridica i Contractació Pública	2	6
Direcció Gestió i Control Corporatiu	2	2
Total	**37**	**49**

Primera edició de *Mentoring* femení

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

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

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

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

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

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

Temes i preocupacions clau

Atracció del talent: Gestió d'estudiants amb discapacitat intel·lectual

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

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

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

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

Relació amb entitats

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

Programa de pràctiques "Dones STEM"

Durant el 2023 s'ha desplegat el Programa de pràctiques "Dones STEM", el qual té com a **objectiu incorporar talent femení en les disciplines STEM** (ciència, tecnologia, enginyeria i matemàtiques), per desenvolupar alguns dels projectes estratègics de les àrees de negoci de Bus i Metro.

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

Aposta per la diversitat generacional

Aquest **2023 s'ha fomentat l'acollida de dones per realitzar les pràctiques en llocs molt tècnics**. El resultat ha estat la selecció de dues estudiants universitàries dins del **programa dones STEM**, una estudiant d'FP Dual Grau mitjà d'electromecànica en el taller de grups de Zona Franca de TB i set estudiants d'FP Dual Grau superior d'automoció en el CON de Ponent.

Conveni amb l'Institut de Vic

Aquest 2023 s'ha continuat renovant estudiants en el Conveni Marc amb l'Institut de Vic que permet que els i les **conductors/es de bus puguin convalidar dos mòduls a l'hora de cursar l'FP Dual de Conducció de Vehicles de Transport per Carretera**, Grau mitjà.

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

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

En aquesta modalitat, l'alumnat passa més de la tercera part de la seva formació a l'empresa com a aprenents i la seva formació és supervisada en tot moment per dues persones tutores, una del centre educatiu i una altra de l'empresa, sent totes dues corresponsables de la formació.

Durant aquest any hem tingut 7 estudiants de Formació Dual a Manteniment de Material Mòbil de Bus (6 de Grau superior en els diferents CON i 1 de cicle formatiu de grau mitjà en electromecànica al taller de Zona Franca).

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

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

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

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

Gestió d'estudiants universitaris/Cicles formatius

Aquest 2023 **hem continuat, per tercer any consecutiu, amb el nou programa d'acollida d'estudiants en pràctiques**. Hem incrementat les accions, generant xarxa entre els estudiants, potenciant que coneguin l'empresa d'una manera directa i els projectes innovadors i d'impacte que s'estan duent a terme en l'organització impulsant així la nostra imatge de marca.

En el 2023 s'han atès peticions d'estudiants de Màster, Grau i Cicles Formatius tant de Grau mitjà com superior.

	GRUP TMB			
	Convenis col·laboració	**Homes participants**	**Dones participants**	**Participants de TMB**
Actius	20	12	8	8
Pendent d'Inici	4			
Finalitzats	61	30	31	28
Total	**85**	**42**	**39**	**36**

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

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

8.3
Benestar, diversitat i inclusió

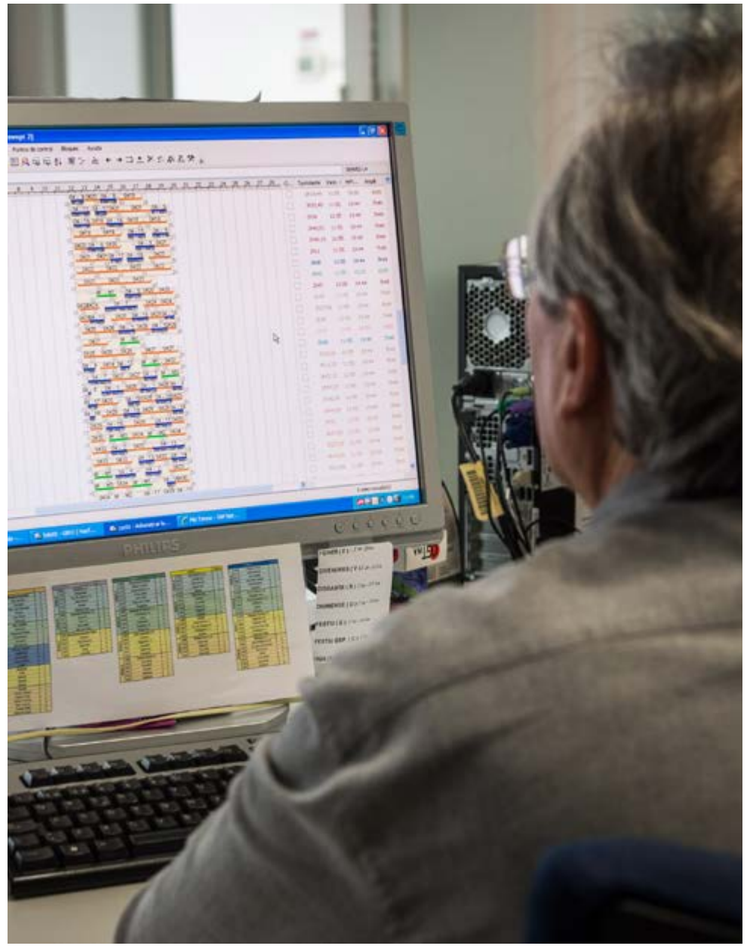
8.3.1 Organització del treball

Desconnexió laboral

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

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

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



Mesures de conciliació familiar

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

- Concessió d'adaptacions de jornada, en virtut de la modificació de l'article 34.8 de l'Estatut del Treballador, en la mesura que organitzativament sigui possible.
- Possibilitat de reduir la jornada per cura de fills menors de 12 anys, concretant l'horari en un torn diferent del que es té assignat formalment (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de reduir la jornada compactant la reducció en dies sencers (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de modificar reduccions de jornada segons necessitats escolars.
- Concessió de reducció de jornada a ambdós progenitors si ho sol·liciten, encara que estiguin treballant a la mateixa empresa.
- S'han dut a terme totes les millores significatives de molts dels permisos recollits en l'Estatut dels Treballadors i arran del DLL 05-2023.
- Garantia de reserva del lloc de treball, antiguitat i condicions contractuals, durant tota la vigència de l'excedència per cura del menor i excedència per càrrec públic.
- Possibilitat de gaudi del permís per naixement i cura del menor de forma fraccionada (a temps parcial) i equiparació total (16 setmanes) entre homes i dones d'aquest permís, que ha passat a denominar-se "permís per naixement i cura del menor".
- Jornada continuada per al col·lectiu d'oficines, amb flexibilitat horària.
- Possibilitat de gaudi per hores de l'excés anual de jornada, a efectes de necessitats personals (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de canvis de festa o descans entre companys o bé respecte d'un mateix.
- Vacances garantides en període estival en la major part de la plantilla estructural.

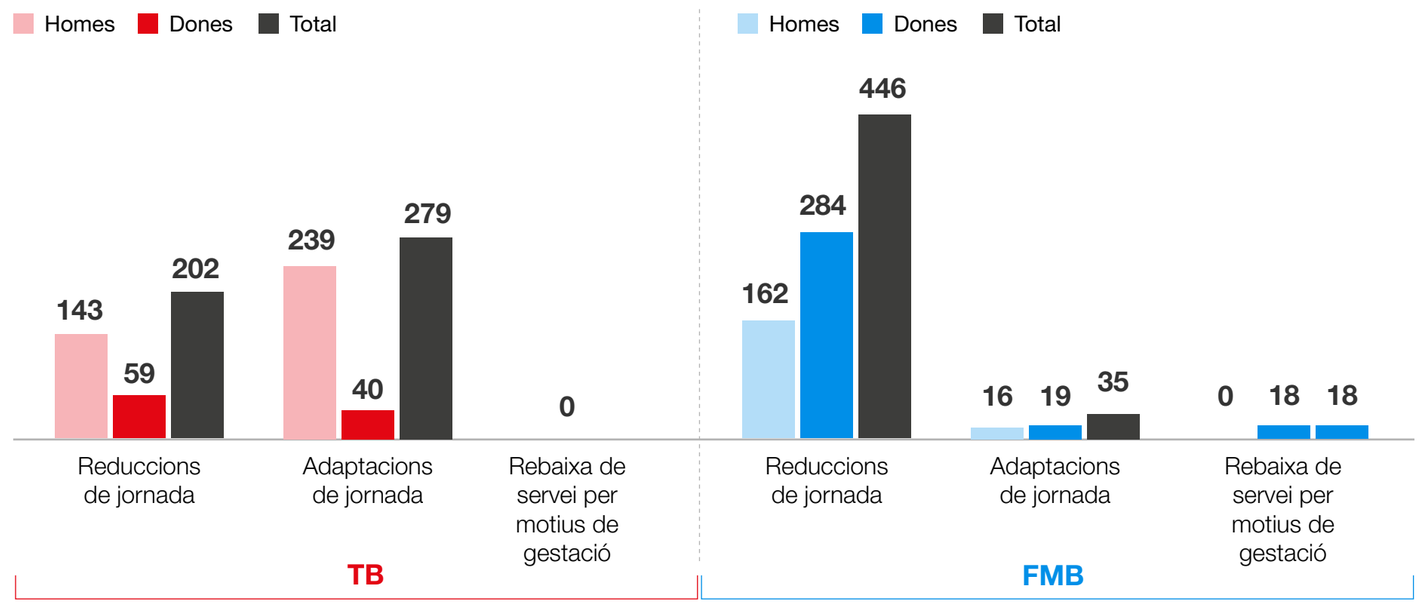
Modificacions de jornada, conciliació, permisos i beneficis

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

La immensa majoria s'han plantejat per modificar el torn i l'horari de feina, però també se n'han plantejat per adaptar la "forma" de la prestació laboral i poder treballar en format no presencial al lloc de treball habitual i fer-ho des de casa. Atès que és un dels mecanismes d'adaptació que preveu l'art. 34.8 de l'Estatut dels Treballadors. Enguany, respecte a aquest últim punt, s'han tramitat 58 sol·licituds a TB i 115 a Metro.

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

Modificacions de jornada, conciliació i permisos



També s'han gestionat 272 permisos per naixement i cura de menor.

	TB, SA			FMB, SA		
Naixement i cura del menor	**Dones**	**Homes**	**Total**	**Dones**	**Homes**	**Total**
Gaudi continuat	15	44	**59**	26	34	**60**
Gaudi faccionat	3	61	**64**	13	76	**89**
Total	**18**	**105**	**123**	**39**	**110**	**149**

Pel que fa als permisos per cura del lactant:

	TB, SA			FMB, SA		
Permís per cura del lactant	**Dones**	**Homes**	**Total**	**Dones**	**Homes**	**Total**
Permís per cura lactant acumulat	8	60	**68**	18	55	**73**
Permís per cura lactant diari	6	18	**24**	1	4	**5**
Total	**14**	**78**	**92**	**19**	**59**	**78**

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

Taxa de retorn al treball:

	TB	FMB
Xifra total de persones empleades que retornen al treball després del permís per naixement i cura del menor	121	147
Xifra total de persones empleades que haurien de tornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	123	149
Taxa de retorn al treball (%)	**98,4%**	**98,7%**

Taxa de retenció:

	TB	FMB
Xifra total de persones empleades retingudes 12 mesos després de retornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	122	148
Xifra total de persones empleades que van retornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	123	149
Taxa de retenció (%)	**99,2%**	**99,3%**

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

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

TB

2.517 homes que han gaudit un total de **7.119 permisos**

298 dones que han gaudit un total de **849 permisos**

FMB

1.715 homes que han gaudit un total de **5.976 permisos**

1.208 dones que han gaudit un total de **4.243 permisos**

Absentisme

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

	Malaltia	Accident	Total
Transports de Barcelona, SA	1.307.878	56.575	**1.364.453**
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	919.244	48.201	**967.445**
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	2.791	79	**2.869**
Transports Metropolitans de Barcelona, SL	0	0	**0**
Total	**2.229.912**	**104.855**	**2.334.767**

El 95,5% de les hores d'absentisme de l'any 2023 corresponen a malaltia i el 4,5% restants a accident. L'any 2022 la proporció va ser del 95,6% per malaltia i el 4,4% per accident.

En quant les dades del seguiment global d'absentisme, es poden veure al requadre de la dreta.

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

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

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

TB

2.555 homes que han representat un total de **4.702 episodis** d'incapacitat temporal

360 dones que han representat un total de **749 episodis** d'incapacitat temporal

FMB

1.571 homes que han representat un total de **3.293 episodis** d'incapacitat temporal

1.098 dones que han representat un total de **2.554 episodis** d'incapacitat temporal.

Projecte de millora de l'absentisme

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

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

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

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

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

ÀMBIT DE BUS

Durant aquest any a Bus s'han realitzat 3 sessions de reflexió amb una representació del Personal de conducció (Nou Ingrés, TOP, TOP Bradford) i dues sessions de reflexió Comitè de Bus i Reflexió model organitzatiu, amb el resultat de més de 100 noves idees per incorporar al Pla, prioritzant les noves accions a seguir a partir del darrer trimestre de l'any.

S'ha iniciat una formació per al Personal de conducció sobre la Gestió de les Emocions.

Es va llençar i treballar un Repte d'innovació per reduir l'absentisme amb 58 idees, 26 en fase de conceptualització i 7 a la fase final.

ÀMBIT DE METRO

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

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

Reconeixements externs

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

8.3.2 Relacions laborals i socials

Negociació col·lectiva en Ferrocarril Metropolità de Barcelona

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

Durant l'any s'han assolit diversos acords:

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

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

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

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

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

Signatura del XXVII Conveni Col·lectiu de FMB, SA

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

En el seu articulat s'han **contemplat**:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Negociació col·lectiva i Comissions de treball de TB

Durant el 2023 s'ha dut a terme l'activitat negociadora amb el Comitè d'Empresa, mitjançant les diferents Comissions de treball (Paritària, Permanent, Explotació, Material Mòbil i Tallers, Administració, etc.). **A l'àmbit de les Comissions de Treball d'Explotació, Material Mòbil i Taller, Administració i Permanent del Comitè d'Empresa, els principals acords referents a l'organització del treball han estat**:

- Aprovació dels calendaris laborals aplicables el 2024 dels col·lectius adscrits a aquestes comissions de treball.
- Acords referits a les tandes de vacances, festes oficials i escollida per als diferents col·lectius de l'empresa.
- Es continua treballant en la reorganització de les Oficines de Centre, amb la creació de nous calendaris laborals pel col·lectiu d'Agents de Centre.
- Seguiment del pla de formació i de la contractació.
- Concurs extern de bossa de conductors.
- Trasllat del CON de Ponent.
- Seguiment de la implantació del Pla d'Igualtat.

A través de les sessions de la Comissió Paritària s'ha treballat i concretat l'aplicació del nou Conveni col·lectiu 2022-2025 i s'han interpretat alguns aspectes del nou articulat pendents de concreció.

Durant l'any la Mesa tècnica del Text Refós ha continuat el treball conjunt de redacció del text refós de convenis tal com es va acordar tant a la pròrroga com en el Conveni col·lectiu 2022-2025.

Ha continuat el treball en les comissions i meses tècniques específiques per negociar i donar a conèixer els Plans d'Absentisme i d'Igualtat, la nova uniformitat i s'han establert Meses tècniques de treball específiques de llocs Alternatius, Horaris, Conciliació i l'Acord de Comandaments.

Informació als representants dels treballadors/es

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

Conflictivitat laboral a TB

Les seccions sindicals SIT, ACTUB i ACAT van convocar una vaga per als dies 15 al 19 i del 22 al 26 de maig en tres franges horàries, argumentant entre altres motius, la denegació de diversos permisos i la inaplicació d'alguns articles del conveni. Finalment, només es va realitzar vaga els dies 15 i 16 de maig amb un seguiment del 8,03% i del 3,88% respectivament.

Les seccions sindicals CCOO, CGT i UGT van convocar vaga de 24 hores el 18 de maig afectant el personal de conducció i reclamant la reducció de l'edat de jubilació ordinària.

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

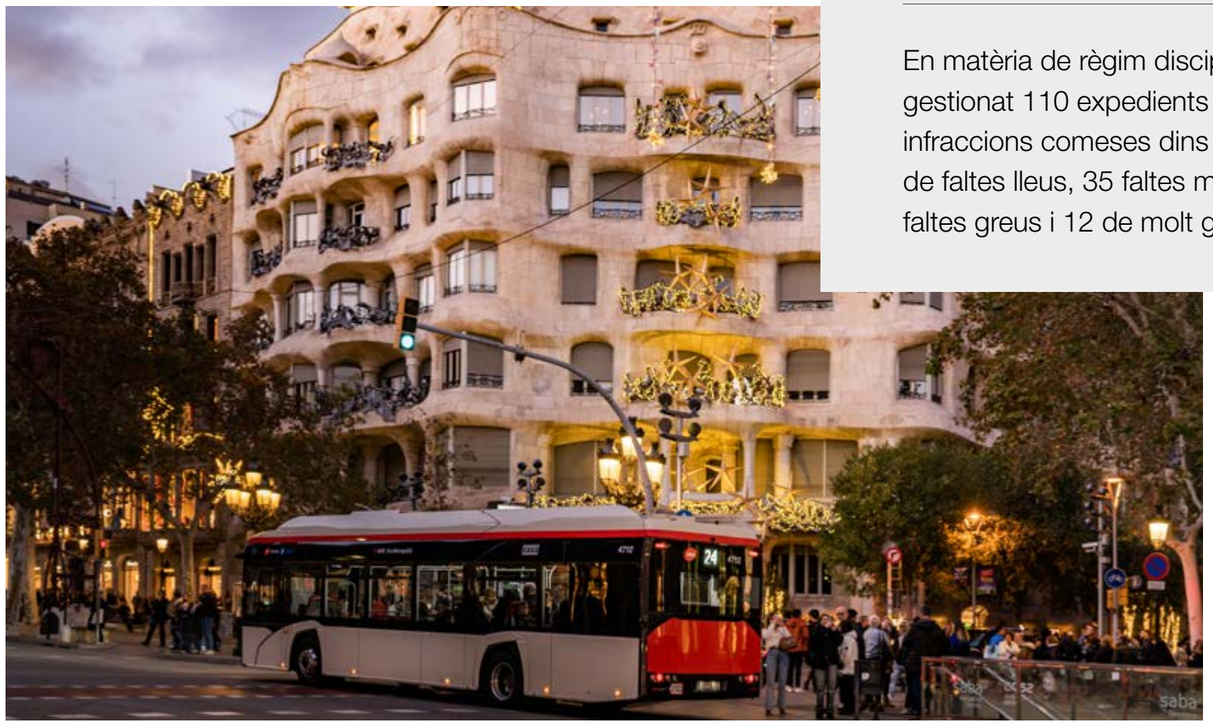
Demandes de conciliació: **45**

Demandes individuals: **35**

Conflictes col·lectius: **5**

Inspeccions de treball: **50**

En matèria de règim disciplinari, s'han gestionat 110 expedients disciplinaris per infraccions comeses dins l'àmbit laboral: 34 de faltes lleus, 35 faltes menys greus, 29 de faltes greus i 12 de molt greus.



Llocs alternatius i canvis de torn i lloc de treball de la gestant i lactant a FMB

Aquest any, i d'acord amb el conveni actual de FMB, s'han assignat un total de 9 llocs alternatius a persones amb Incapacitat Total que així ho han sol·licitat. En data de la confecció d'aquest informe, resten 12 persones que han demanat un lloc alternatiu pendent d'assignar-lo, a les quals s'està treballant per trobar un lloc adient.

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

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

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

Vestuari

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

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

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

A Bus s'ha dotat del vestuari al personal de Manteniment, s'ha finalitzat el lliurament de sabates per al col·lectiu de conductors i s'ha finalitzat la nova entrega general de roba d'imatge per a tot el col·lectiu de conductors que van fer la seva petició corresponent per punts.

Préstecs d'habitatge

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

A TB s'han gestionat 41 préstecs per reforma de l'habitatge habitual, dels quals s'han concedit 33; i s'han gestionat 36 préstecs d'adquisició d'habitatge habitual, dels quals s'han concedit 30.

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

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

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

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

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

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

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

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

Plantilla fora de conveni a FMB	Empleats/des
Grup 0: Directius/ves i Responsables	1
Grup 1: Directius/ves i Responsables	10
Grup 1: Personal d'Oficines	1
Total	**12**

En el cas de TB hi havia 182 persones fora de conveni a 31-12-2023 que representava el 3,73% de la plantilla total:

Plantilla fora de conveni a TB	Empleats/des
Grup 0: Directius i Responsables	1
Grup 1: Directius i Responsables	11
Grup 2: Directius i Responsables	17
Grup 3: Directius i Responsables	4
Grup 2: Comandaments	6
Grup 3: Comandaments	44
Grup 4: Comandaments	11
Grup 5: Comandaments	1
Pendent de determinar grup: Comandaments	0
Grup 2: Personal d'Oficines	5
Grup 3: Personal d'Oficines	34
Grup 4: Personal d'Oficines	44
Grup 5: Personal d'Oficines	4
Total	**182**

Integració i cohesió de les persones empleades a TMB

• Programa d'acompanyament a la desvinculació (jubilats parcials)

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

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

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

El passat 24d'octubre l'àrea d'Organització i Persones va fer un *webinar* on va presentar el projecte del Programa d'acompanyament a la desvinculació (PAD) i es va aprofitar per convidar les empreses que van assistir-hi, i que estan associades a la Fundació Factor Humà, a participar dels tallers i conferències que es reprendran amb força en 2024.

Jubilables 2023
Aquelles persones que, a priori, eren jubilables per a 2023 atès que compleixen els requisits laborals.

Total: 124 persones

Pendent de jubilació
Aquelles persones que podrien haver-se jubilat en anys anteriors, però que no van voler fer-ho en el seu moment.

Total: 74 persones

Jubilats actuals
Treballadors/es que actualment tenen un contracte de jubilació parcial vigent.

Total: 263 persones

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

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

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

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

Els principis bàsics són:

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

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

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

8.3.3 Comunicació interna

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

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

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

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

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

- La campanya anual "Tria la teva causa 2023", que ha confluït en "Mou-te contra la leucèmia i altres malalties oncològiques de la sang".
- Les polítiques de gènere amb diverses accions com: el naixement de **"Visibles", la primera associació LGTBIQ+ de TMB**, la participació en el Saló de l'Ocupació per atreure el talent femení i el programa de mentoria del talent femení.
- La gestió de la diversitat, amb accions informatives entre les quals destaquen: els vídeos de la col·lecció "Ens mou la diversitat" (el vídeo "Què és la LGTBI-fòbia?" i el vídeo "Distinció entre: Gènere - Identitat de gènere - Expressió de Gènere - Orientació sexual - Sexe biològic") i el Programa d'acollida d'estudiants en pràctiques amb discapacitat intel·lectual que va ser el projecte presentat per la companyia en l'última edició del Premi Impacta dels premis Factor humà 2023.

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

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

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

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

Informació corporativa:

Avisos oficials de TB: **84**
Avisos oficials de Metro: **109**
Articles a la revista GenTMB i el Club GenTMB: **205**
Persones empleades que ha descarregat i utilitza habitualment l'app GenTMBapp: **97%**

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

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

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

8.3.4 Igualtat d'oportunitats

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

Pla d'igualtat de FMB

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

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

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

Pla d'Igualtat 2022-2025 de TB

El 21 de desembre 2022 es va constituir la Comissió de seguiment del Pla d'Igualtat de TB i aquest any s'han celebrat quatre reunions, avançant en la implantació de les mesures negociades amb la part social. El mes de novembre s'han compartit els avanços amb la part social, en seu de la comissió permanent.

Perspectiva de gènere

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

Impuls de la dona dins de les professions encara molt masculinitzades: l'organització s'ha sumat un any més a iniciatives com el Projecte *Feel the ZF Power* impulsat pel Consell de les dones del Consorci de la Zona Franca i el Projecte "*XCelence*. Escoles que inspiren" de la Fundació Bertelsmann, a banda d'ampliar el catàleg del TMB Educa amb xerrades de sensibilització a l'aula per trencar estereotips de gènere. S'han realitzat un total de 6 activitats.

Guia Llenguatge Inclusiu i no sexista: es va presentar el 21 d'abril, durant la Comissió de Mobilitat i Gènere d'ATUC. Actualment, està publicada a la Intranet per a ús de tota la plantilla dins de l'apartat Publicacions.

11 de febrer, Dia Internacional de les Dones i les Nenes a la Ciència: alumnes de 4t d'ESO de l'institut Turó de Roquetes van visitar les instal·lacions del CON de Triangle, on van tenir l'oportunitat de conèixer i xerrar amb diverses tècniques i enginyeres i una estudiant en pràctiques d'FP dual que els van parlar de la seva professió com a dones que es dediquen a les àrees STEM.

El 17 de Maig, coincidint amb el **Dia internacional contra la LGTBI-fòbia** es va presentar l'Associació Visibles, persones LGTBIQ+ de TMB.

TMB Orgull per la diversitat: el 29 de juny, emmarcat en el Dia internacional de l'orgull, al Centre LGTBI de Barcelona va tenir lloc el Col·loqui "TMB Orgull per la diversitat", oferint l'oportunitat de visibilitzar un cop més la diversitat dins l'empresa i la riquesa de compartir experiències.

Participació en el Pride 2023: presentació de les peces audiovisuals de sensibilització, sota el títol "Ens mou la diversitat", es van elaborar 4 peces curtes amb la col·laboració de l'Observatori Contra l'Homofòbia de Catalunya, amb els següents continguts:

Peça 1. Què volen dir les sigles LGTBIQ+?
Peça 2. Distinció entre: Gènere - Identitat de gènere - Expressió de Gènere - Orientació sexual - Sexe biològic.
Peça 3. Què és l'LGTBI-fòbia?
Peça 4. Com tractar una persona víctima de l'LGTBI-fòbia?

Perspectiva d'origen cultural

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

Perspectiva generacional

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

Perspectiva de la discapacitat

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

Accions per prevenir les violències masclistes

El dia 25 de novembre es va celebrar el Dia Internacional per l'Erradicació de la Violència vers les Dones. El 27 de novembre, en col·laboració amb la Plataforma Unitària contra les Violències de Gènere, **es va dur a terme una activitat al vestíbul de l'estació de metro Universitat que va contemplar la lectura del manifest i el posterior taller de teatre interactiu a càrrec de la Cooperativa Nuus**.

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

8.4 Seguretat i salut en el treball

8.4.1 Foment de la salut i la seguretat laboral

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

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

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

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

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

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

Identificació, avaluació de riscos i accions correctores

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

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

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

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

	TB	FMB	PSM
Centres de Treball	5	35	1
Llocs de treball	12	65	0
Riscos específics de tasques/ operacions de treball perilloses	16	9	0
Riscos higiènics	15	55	2
Riscos ergonòmics	7	8	0
Riscos psicosocials	9	10	0

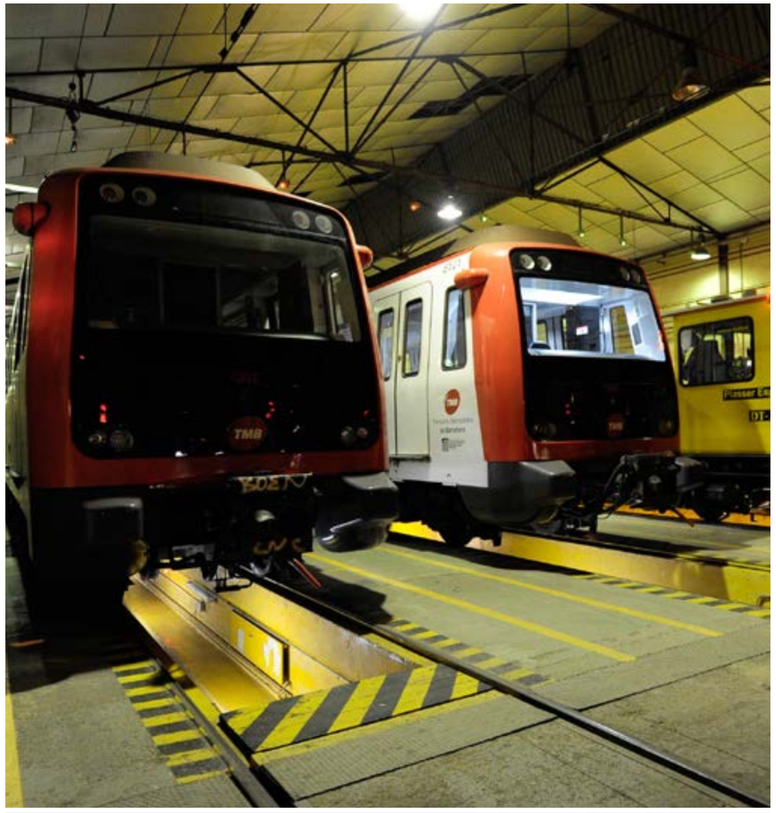
Les més significatives a TB han estat:

- Estudi higiènic sobre la possible exposició a fums de combustió de motors dièsel en l'àmbit d'explotació.
- Estudi higiènic sobre la possible exposició a fums de combustió de motors dièsel en l'àmbit de Material Mòbil.
- Estudi higiènic de qualitat de l'aire del Centre de Control de Bus.
- Estudi higiènic sobre la possible exposició a vibracions en el col·lectiu de planxistes.
- Estudi higiènic d'exposició al soroll durant les activitats de Material Mòbil.
- Avaluació de riscos psicosocials a Material Mòbil d'Horta i a Centre de Suport de la Xarxa.
- Avaluació qualitativa dels productes químics utilitzats durant les activitats de manteniment.

El nivell d'assoliment del conjunt d'activitats del PAAP ha estat del 99% del total de les planificades.

Les més significatives a FMB han estat:

- Estudi higiènic sobre la possible exposició a fums de combustió de motors dièsel en l'àmbit dels treballs de manteniment a Túnel i Tallers.
- Estudi higiènic per a la detecció de la possible presència de radó a les instal·lacions de FMB.
- Estudi higiènic d'exposició al soroll durant la conducció de trens a totes les línies i sèries.
- Avaluació qualitativa dels productes químics utilitzats durant les activitats de manteniment (TB i FMB).
- Finalització de l'estudi ergonòmic de l'activitat de conducció de trens a totes les línies convencionals i a totes les sèries de trens, incloses les noves sèries 7000 i 8000.
- Identificació de factors de risc ergonòmic en la conducció manual de trens a la xarxa automàtica L9-L10.
- Avaluació de riscos de seguretat de l'activitat de manipulació de màquines distribuïdores automàtiques del personal d'operació.
- Avaluació de riscos psicosocials del col·lectiu ACI (intervenció Metro).
- Avaluació de riscos psicosocials del personal d'Operacions de Línies Automàtiques.
- Integració del diagnòstic d'activitats i mesures preventives segons Risc Elèctric Norma NOR0012, en Avaluacions de Manteniment i Projectes.

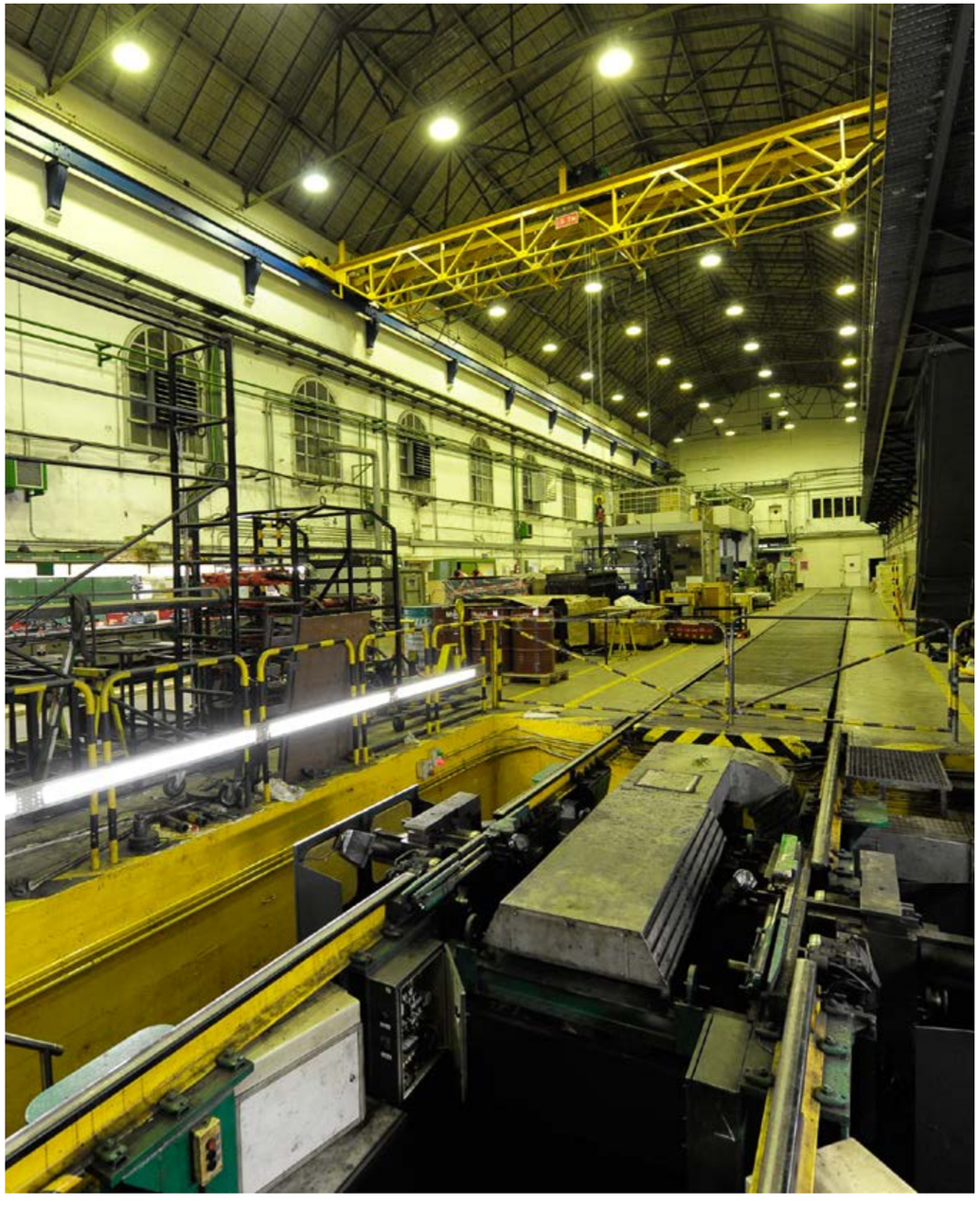


Pel que respecta a la **vigilància higiènica específica dels materials amb contingut d'amiant (MCA)**, es continua duent a terme el programa de vigilància i control de qualitat de tots els processos dins de les instal·lacions dels centres i equips de treball on s'ha detectat la presència d'aquest material.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

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

*n: Nombre de casos o d'actuacions.

El nivell d'assoliment del conjunt d'activitats del PAAP aquest any ha estat del 93% del total de les planificades.



Serveis de salut en el treball

El Servei de prevenció de TB i FMB és un servei mancomunat entre les empreses Transports de Barcelona, SA i Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, el qual disposa d'un equip constituït per 25 persones entre personal sanitari, tècnic i administratiu que donen cobertura a les quatre disciplines preventives següents:

1. Seguretat en el treball
2. Higiene industrial
3. Ergonomia i Psicosociologia
4. Medicina del treball

Està constituït per uns serveis centrals de suport a la gestió i d'estudis especialitzats i tres centres de PRL de referència, un per a TB i Corporatiu i dos per a FMB.

Pel que respecta a **les seves funcions, són les següents:**

- Proposar a la direcció el disseny del sistema de gestió de la salut i la seguretat.
- Assistir tècnicament les empreses en l'àmbit de la salut i seguretat en el treball.
- Assessorar i oferir suport a la direcció de l'empresa, al personal empleat i als seus representants legals, així com als òrgans de participació, en matèria de seguretat i salut.
- Aportar informació i impartir formació específica del seu àmbit d'actuació.
- Qualsevol altra funció que es determini en la legalitat vigent o en les normes convencionals d'aplicació.

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

La participació de la plantilla i els seus representants legals es duu a terme a través de Comitè de Seguretat i Salut que té un caràcter paritari entre la representació de la direcció i la del personal, que es reuneixen periòdicament i amb caràcter ordinari cada mes. El Comitè té un reglament de funcionament propi i es formalitzen actes signades amb els temes tractats i els seus resultats en termes d'acord o desacord.

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

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

	TB	FMB
Reunions ordinàries del Comitè de Seguretat i Salut	12	11
Reunions extraordinàries del Comitè de Seguretat i Salut	4	3
Visites conjuntes del Comitè de Seguretat i Salut	12	77
Escrits amb resposta als Delegats de prevenció	4	194
Formularis de risc percebut amb resposta, directament a la part interessada	15	97
Comunicacions informatives emeses pel servei de prevenció	1.181	150

Foment de la salut de de les persones treballadores

La posada en funcionament del **Centre Mèdic TMB Salut l'any 2021** va representar una millora significativa en qualitat assistencial i comoditat del personal en poder rebre directament, dins de l'empresa, una cartera de serveis sanitaris que, al llarg d'aquests darrers mesos, s'ha anat posant gradualment a disposició del personal. **Actualment, ja estan operatius els serveis següents:**

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

Més enllà de l'assistència sanitària de les contingències laborals, es disposa d'un sistema de gestió de les contingències comunes per tal de col·laborar amb les persones treballadores i el sistema públic de salut, amb l'objectiu comú de reduir la durada d'aquests episodis facilitant diagnòstics i, si fos possible, també tractaments per un guariment efectiu del trastorn de salut que ha motivat la incapacitat temporal.

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

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

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

Formació del personal en salut i seguretat en el treball

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

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

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

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

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

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

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

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

	Personal propi			Externs
	TB	FMB	PSM	
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut	5.096	4.249	45	9.213
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria interna	5.096	4.249	45	9.213
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria externa o certificació	5.096	4.249	45	9.213

En tots els casos representa el 100% de les plantilles.

Ajuts i beneficis socials

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

	TB		FMB		Total
	Dones	Homes	Dones	Homes	
Ajuts: nombre d'ajuts vigents	262	2.336	1.005	1.916	**5.519**
Ajuts: perceptors	230	2.098	753	1.392	**4.473**

El detall dels ajuts ha estat el següent:

	TB		FMB		Total
	Dones	Homes	Dones	Homes	
Ajuda Escolar	234	2.039	689	1.336	**4.298**
Ajuda Transport Extraradi	5	6	239	495	**745**
Ajuda Diversitat	23	291	77	85	**476**
Total	**262**	**2.336**	**1.005**	**1.916**	**5.519**

Treball social

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

	TB	FMB	PSM
Atenció i seguiment trastorns de salut per problemes addictius	18	19	0
Atenció i seguiment d'IT per motiu social	20	29	2
Recomanació i seguiment horaris excepcionals	38	32	0
Suport davant situacions de violència masclista	5	5	0
Assessorament i seguiment de gestions i recursos de situació de dependència	171	197	3

Pel que respecta al **Fons d'Ajuda Social (FAS), a finals d'any hi havia 168 beneficiaris a TB i 142 FMB**.

8.4.2 Accidentalitat laboral

Lesions per accident laboral

La **freqüència de lesions per accident de treball es manté estable sobre els 30,89 lesionats per cada milió d'hores treballades a TB i de 32,93 a FMB**.

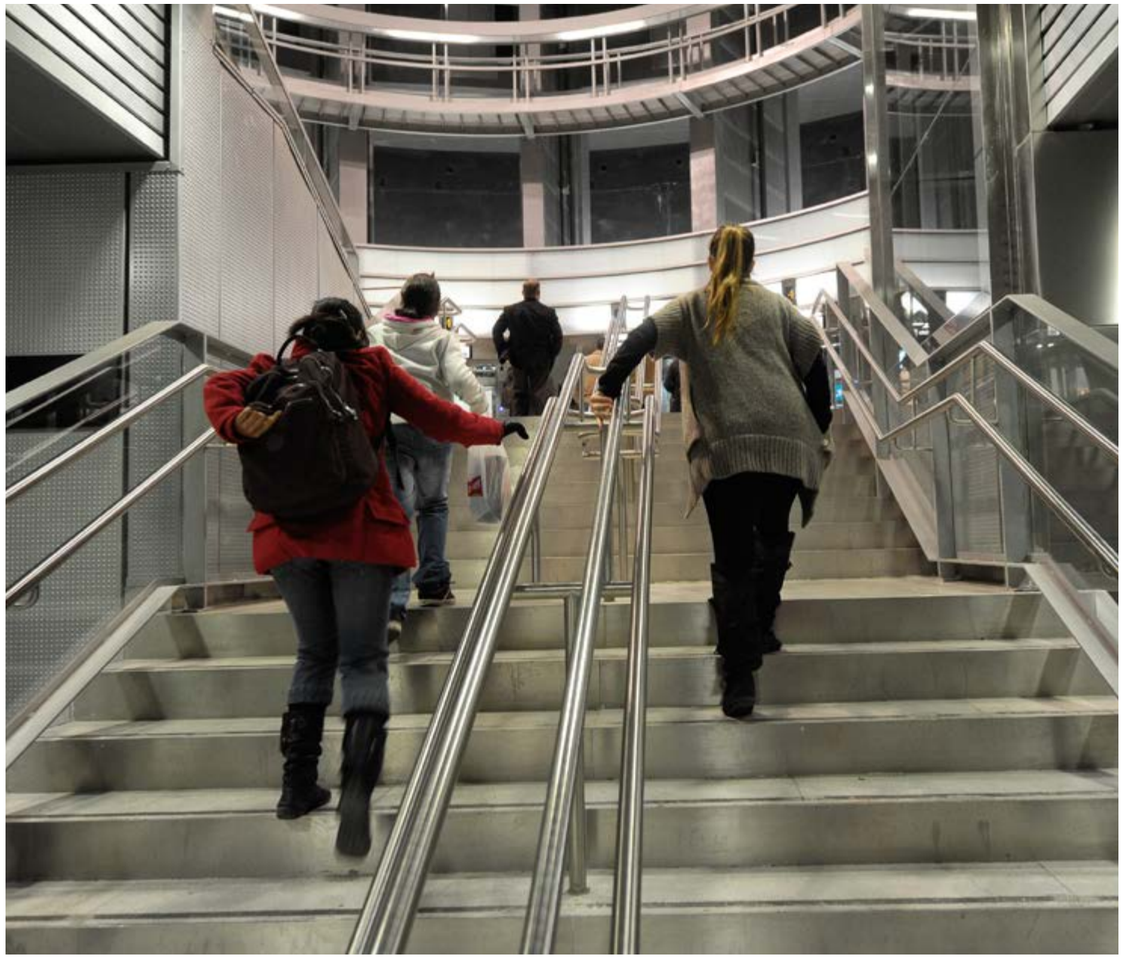
Gravetat de les lesions	TB		FMB		PSM	
	Núm.	Taxa	Núm.	Taxa	Núm.	Taxa
Mortals	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Greus	6	2,10%	7	3,10%	0	0,00%
Lleus i molt lleus	280	97,90%	219	96,90%	3	100,00%

A TB, pel que fa a accidents qualificats com a greus, hi ha hagut a 6 casos: 4 in itinere i 2 casos en el centre de treball.

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

A PSM, SA s'han produït 3 accidents de treball en el centre de treball, tots ells sense gravetat.

Amb relació **al personal extern a TB**, és a dir, les persones treballadores que no són empleats/des, però que estan controlats per l'organització, s'han produït 14 accidents sense baixa i 4 de lleus amb baixa laboral. En el cas de **FMB**, el nombre de successos ha estat de 42 (12 sense baixa laboral i 30 lleus amb baixa laboral).



Dolències i malalties laborals

Durant l'any 2023 **no s'ha notificat cap cas de nova malaltia professional ni cap nou cas de lipoatròfia semicircular.**

Vigilància de la salut i malalties professionals

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

Vigilància de salut individual planificada	TB	FMB	PSM
No obligatòria	249	148	0
Oobligatòria	2.267	2.011	10
Per possible exposició a l'amiant	51	819	0
Vigilància de salut individual no planificada	**TB**	**FMB**	**PSM**
Canvi de funcions i riscos	33	115	0
Inicials	247	112	0
Reingressos a l'empresa	193	87	0
Retorns al treball post incapacitat temporal (IT)	133	115	0

Temes i preocupacions clau

Projecte Empresa Saludable

Aquest projecte s'emmarca **dins del Pla Estratègic de l'empres**a amb l'objectiu de continuar desenvolupant i adaptant el concepte als temps presents, tenint en compte que **des dels noranta ja s'estan duent a terme activitats orientades a millorar la motivació, el compromís i la productivitat del personal a través de millorar la seva salut emocional i física**.

En concret i amb aquesta voluntat de continuar avançant, aquest any es poden destacar les accions següents:

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

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

Protecció del medi ambient

09

9.1
Gestió ambiental

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

Vetllar perquè la protecció del medi ambient es dugui a terme mitjançant fites i directrius concretes de comportament en totes les àrees de l'activitat de l'empresa.

Reduir els seus impactes ambientals generats a conseqüència de les emissions atmosfèriques, la captació i l'abocament d'aigües i la generació de residus.

Revisar periòdicament el grau de protecció ambiental, amb l'objectiu de detectar-hi punts dèbils i poder disposar de les actuacions de millora necessàries.

La millora contínua i la prevenció de la contaminació per aconseguir un desenvolupament més sostenible, mitjançant l'ús moderat de l'energia i l'aigua, i una gestió ambientalment correcta dels productes utilitzats.

Informar i formar àmpliament tot el personal sobre els aspectes mediambientals derivats de la seva activitat, i motivar-los perquè el seu comportament a la feina reflecteixi la conscienciació mediambiental de tota l'organització.

Exigir a les empreses proveïdores i a les empreses subcontractades una conscienciació ambiental d'acord amb la de TMB. Posar a disposició del públic que hi estigui interessat la **informació sobre els esforços i les actuacions dutes a terme** per millorar la protecció mediambiental.

9.1.1 Prevenció de riscos ambientals

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

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

9.1.2 Sistema de gestió ambiental i energètica

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

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

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

D'acord amb aquest pla, el 2023 s'ha començat a treballar en la implantació del control operacional ambiental a les línies 4 i 11 (incloent-hi les línies i el taller de Roquetes), i s'ha començat a realitzar el seguiment periòdic del Sistema de Gestió en els òrgans de gestió establerts.

TMB avança amb la implantació de Sistemes de Gestió per continuar millorant el seu comportament ambiental i energètic.

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

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

TB disposa d'un Sistema de gestió ambiental i energètica basat en les normes ISO 14001 i ISO 50001 implantat a nivell de Direcció de la xarxa de bus als 4 Centres Operatius de Negoci (CON). Actualment, però, només estan certificats els centres operatius d'Horta, Zona Franca i Triangle Ferroviari. El CON de Ponent no es podrà certificar, atès que no és possible obtenir la llicència ambiental.

El mes de setembre s'ha dut a terme l'auditoria interna del Sistema de Gestió i al novembre, per primera vegada, l'auditoria externa amb la **certificació d'Applus tenint en compte el referencial ISO 45001, de Seguretat i Salut.**

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

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

9.2 Reducció de l'impacte en l'entorn

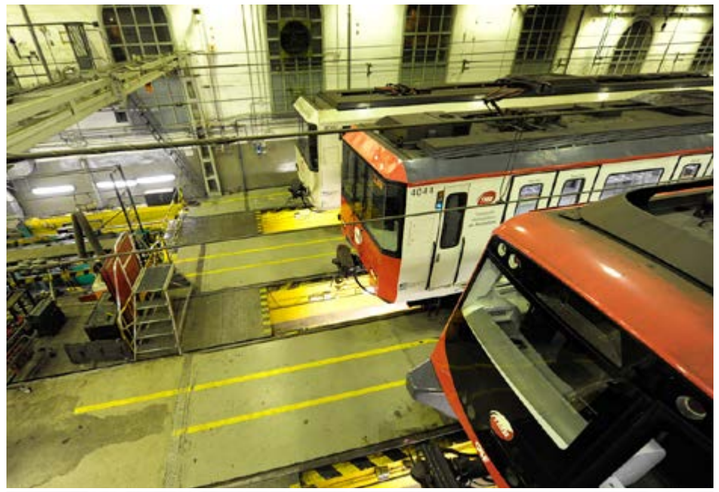
9.2.1 Prevenció i gestió de residus

Tots els centres de TB on es realitza el manteniment de material mòbil o d'instal·lacions tenen implantada la recollida selectiva de residus industrial i, des del 2019, tots els centres de TB tenen implantada la recollida selectiva dels residus assimilables a domèstics a les seves oficines i a la zona de repostatge.

En els centres de TB, en el marc del Sistema de Gestió Ambiental i Energètic implantat, es defineixen anualment objectius ambientals, alguns dels quals relacionats amb la reducció/optimització de la gestió dels residus.

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

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



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

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

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

Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals

Transports de Barcelona

La unitat de Gestió Ambiental s'encarrega de la tramitació, manteniment i renovació periòdica dels permisos i autoritzacions que la legislació ambiental estableix per als centres de treball de TB.

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

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

Quant als **estudis de minimització de residus i als informes de situació de sòls**, en l'actualitat estan vigents els de tots els centres de TB que els és d'aplicació.

Quant als tràmits relatius als **focus emissors a l'atmosfera**, a hores d'ara tots els que els és d'aplicació disposen de llibre de registre i tots els centres de TB tenen el Control Atmosfèric de l'Establiment vigent.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona

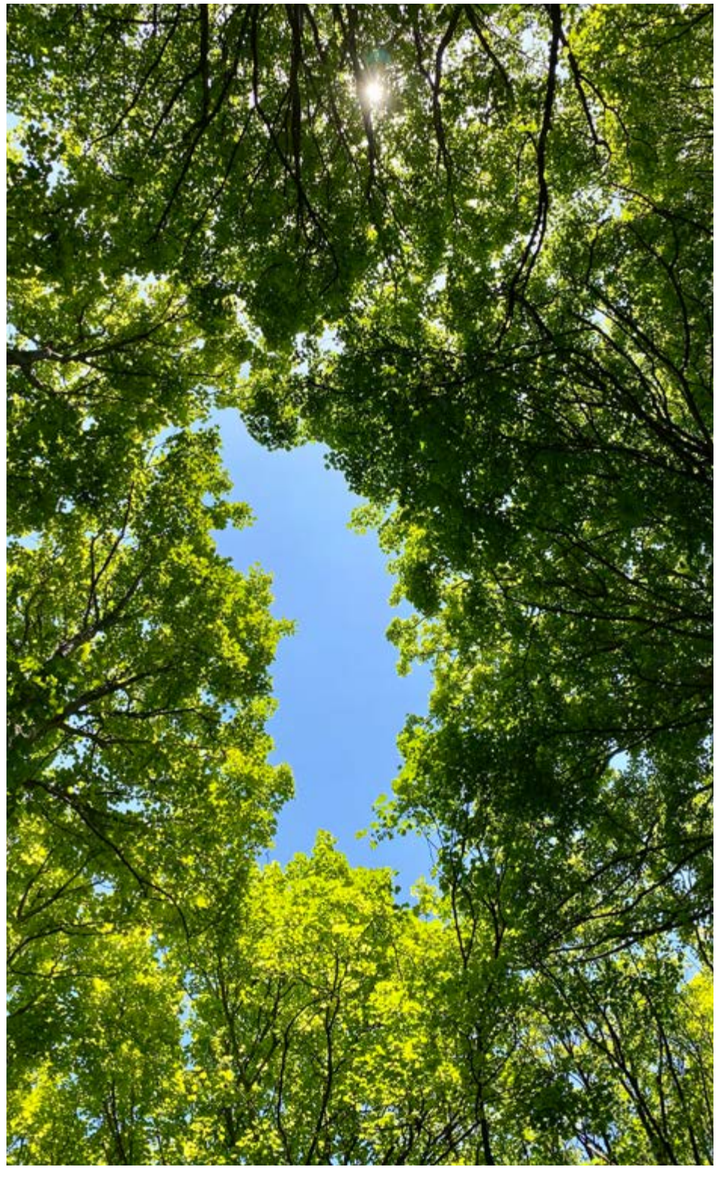
Pel que fa a la **tramitació i manteniment de les llicències d'activitats dels tallers de Metro**, el 2023 s'ha recopilat la informació necessària per actualitzar els expedients dels centres Hospital Bellvitge i Sagrera Estivill, i s'han presentat a l'Administració competent, en cas necessari. També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

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

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

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

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

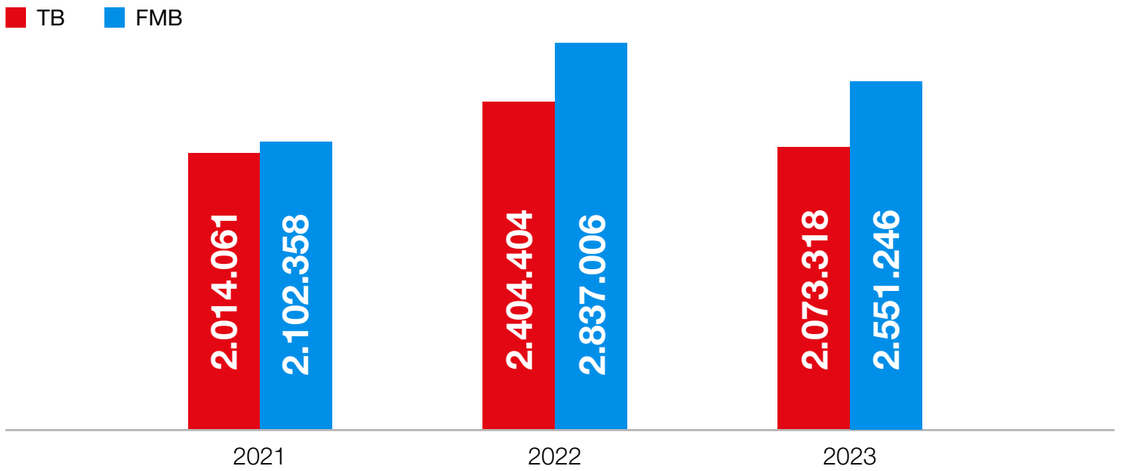


Dades de residus de TMB

L'any 2023 s'ha generat a Metro, un total de 2.551 tones de residus, front les 2.837 tones de l'any 2022 i a Bus s'ha comptabilitzat un total de 2.073 tones de residus, front les 2.404 tones de l'any 2022.

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

Evolució de la quantitat de residus de TMB (kg)



Els residus que s'han generat amb més quantitat (>100 Tm/any) a TB han estat: els vehicles fora d'ús, els residus aquosos gestionats amb camió cisterna que es generen en el procés de rentat de busos i dels separadors d'hidrocarburs i els banals. En un segon ordre d'importància (>50Tm/any) hi ha els metalls, les bateries de calci, el líquid refrigerant i els olis. Tot seguit (>20Tm/any) hi ha la fusta, el paper cartó i els vidres dels vehicles.

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

Bus

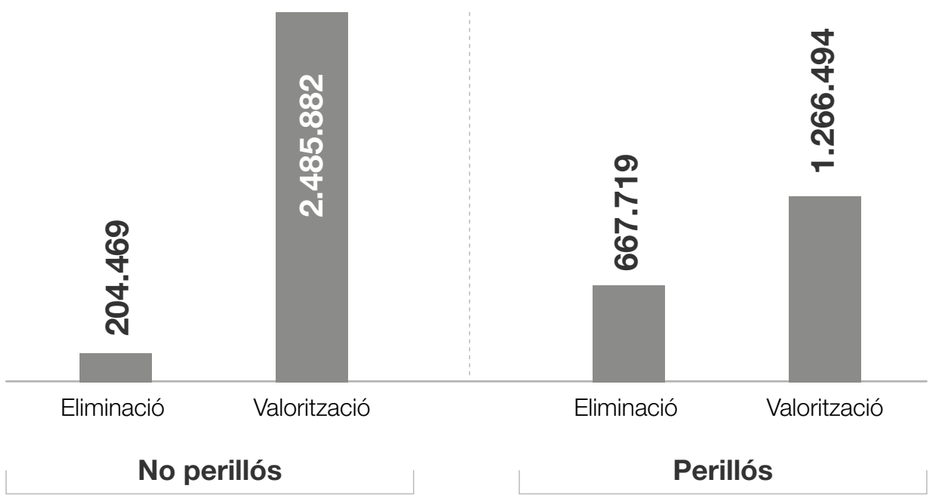
Segons tipologia	
Residu	**kg**
Vehicle fora d'ús	1.012.474
Aigües amb hidrocarburs	334.120
Banals	204.337
Metall	99.260
Bateries de calci	87.163
Líquid refrigerant	76.495
Olis	74.538
Fusta	48.364
Paper i cartró	41.174
Vidre vehicles	21.460
Draps i absorbents	15.114
Filtres d'aire	13.621
Envasos plastics valoritzables	7.554
Filtres d'oli/gasoil	7.413
Envasos lleugers	6.825
Elèctric/electrònic	3.888
Extintors	2.643
Alumini	2.240
Fosses sèptiques	2.160
Envasos metalics valoritzables	2.124
Altres residus	10.351
Total	**2.073.318**

Metro

Segons tipologia	
Residu	**kg**
Carril metro	1.122.080
Metalls	312.620
Banals	189.173
Fangs EDAR	186.120
Rodes	174.680
Aigües rentat grafitis	115.180
Fusta	101.569
Runes	93.720
Formigó	56.020
Aigües amb hidrocarburs	31.156
Paper i cartó	28.710
Fosses sèptiques-xm	23.660
Elèctric/electrònic_51	15.914
Filtres d'aire	14.203
Extintors	13.590
Olis	10.001
Vidre pq	7.440
Equips elèctrics	7.004
Envasos plàstics valoritzables	6.479
Llimadures alberich	6.340
Resta de residus	35.587
Total	**2.551.246**

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

Quantitat de residus generats a TMB segons tipus de tractament (kg)



El 2023, el 81% dels residus generats s'han reutilitzat, reciclat, valoritzat energèticament, entre altres mètodes.

Com es pot veure, la gran majoria dels residus generats a TMB es valoritzen. D'aquesta manera el **81% dels residus generats es reutilitzen, es reciclen o es porta a terme una valorització energètica, entre altres mètodes**. L'any 2022 la xifra va ser del 85%.

Malbaratament alimentari

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

9.2.2 Protecció de la biodiversitat

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

9.3 Minimització de l'ús de recursos

9.3.1 Aigua: consum i aprofitament

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

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

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

Pel que fa a TB, el 2021 es va realitzar **un estudi de les aigües residuals generades al centre d'Horta** amb l'objectiu d'optimitzar-ne el tractament. Infraestructures TB des d'aleshores ha anat executant progressivament les mesures que ha considerat més adients. El 2023 s'ha instal·lat al centre de Triangle un separador d'Hidrocarburs per a contenir els possibles vessaments que s'hagin pogut produir al pati i que es puguin arrossegar en cas de pluja.

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

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

Situació d'alerta: una reducció del 5% respecte del consum habitual.

Situació d'excepcionalitat: una reducció del 15% respecte del consum habitual.

Situació d'emergència: una reducció del 25% respecte del consum habitual.

En aquest sentit, des del **Servei de Neteja de busos s'han definit diverses accions vinculades al nivell d'alerta per sequera:**

Situació d'alerta

- Disminuir les freqüències de neteja dels terres de l'aparcament: habitualment és diari (dies laborables) i es passaria a dies alternatius.
- Disminuir les freqüències del rentat de baixos dels vehicles: habitualment és cada mes i es passaria a cada 3 mesos.

Situació d'excepcionalitat

- Disminuir les freqüències del rentat de baixos dels vehicles: habitualment és mensual i es faria semestralment.
- Disminuir les freqüències de neteja exterior de la flota: habitualment és diari o 3 cops per setmana i es passaria a 2 cops per setmana.

Situació d'emergència

- Eliminar el rentat de baixos dels vehicles.
- Disminuir les freqüències de neteja exterior de la flota: habitualment és diari o 3 cops per setmana i es faria 1 cop per setmana.

Des del **Servei de Neteja de trens s'han implementat diverses accions vinculades al nivell d'alerta per sequera:**

Situació d'alerta

Ampliació d'un 5% de les actuacions d'eliminació de grafits dels trens amb el sistema en sec.

Situació d'excepcionalitat

- Augment d'un 15% de les actuacions d'eliminació de grafits dels trens amb el sistema en sec.
- Incorporació de màquines de neteja amb vapor sec que permeten la reducció del consum d'aigua i la no utilització de productes químics, a més de facilitar la neteja en profunditat.
- Incorporació de 10 màquines fregadores autònomes (consum d'aigua = 0,02 l/m^2) i 119 màquines fregadores amb acompanyat (consum d'aigua = 0,06 l/m^2) que permeten la reducció del consum d'aigua en 2.711.946 litres/any. Això representa un estalvi d'aigua de més del 80% respecte al fregat manual.

Situació d'emergència

- Ampliació d'un 25% de les actuacions d'eliminació de grafits dels trens amb el sistema en sec.
- Disminució de les freqüències de neteja exterior de la flota (passant de 3 trens per línia i dia a 2 trens per línia i dia).
- Supressió de l'esbandit del tren amb aigua osmotitzada, excepte el frontal. Utilitzar aigua tractada.

S'han definit mesures relacionades amb la sensibilització del personal, la reducció de la freqüència del reg de la gespa, la reducció de la freqüència del rentat exterior dels autobusos i del rentat de baixos, etc.

Al llarg del 2023 s'ha realitzat una campanya de comunicació dirigida al personal de TMB amb l'objectiu de reduir el consum d'aigua a les instal·lacions de TB i a les pròpies llars de les persones treballadores.

Així mateix, s'ha estat treballant per tal de millorar la font d'origen de l'indicador consum d'aigua del Quadre de Comandament Ambiental de TMB, de manera que la dada sigui més fiable i permeti fer-ne un seguiment més acurat.

El consum d'aigua a Ferrocarril Metropolità de Barcelona durant l'any 2023 ha estat de 65.797 m³ enfront dels 65.777 m³ de l'any anterior, és a dir, ha estat molt similar al de 2022. **En el cas de Transports de Barcelona, SA, ha estat de 31.959 m³ enfront dels 37.137 m³** de l'any anterior, suposant un -13,9% gràcies a les mesures implantades.

TB

Consum d'aigua 2023:

31.959 m³

FMB

Consum d'aigua 2023:

65.797 m³

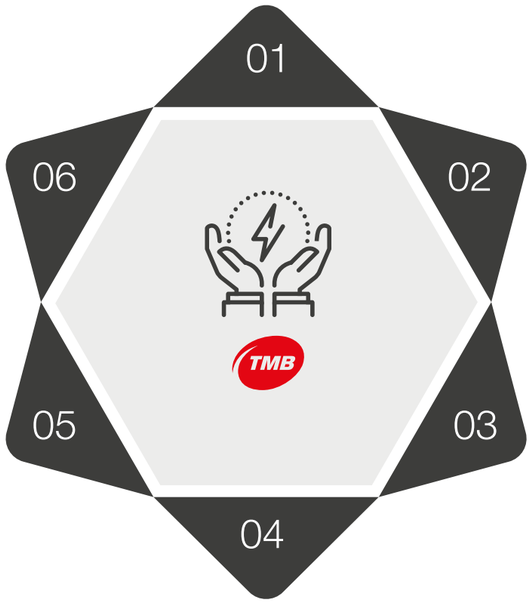
9.3.2 Energia i carburant

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

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

Establir un Sistema de gestió energètica, adaptat a les seves activitats i al seu servei, que proporcioni un marc de treball per a l'establiment i seguiment d'objectius i fites energètiques, basat en la norma ISO 50.001:2018.

Adquirir compromisos voluntaris de reducció del consum energètic per tal d'avançar en la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle, així com de promoció de les energies renovables i de millora de l'eficiència energètica.



Assegurar la disponibilitat d'informació, formació i de recursos, per tal d'assolir els objectius i fites energètiques definides, que garanteixi la millora continua del seu compliment energètic i del seu Sistema de gestió energètica.

Ser una empresa de transport i mobilitat ciutadana que sigui referent per la seva contribució a la millora de la mobilitat a l'àrea metropolitana de Barcelona, la sostenibilitat urbana i el medi ambient.

Complir amb els requisits legals i altres requisits aplicables relacionats amb l'àmbit energètic.

Incorporar criteris energètics en la compra de béns, obres i serveis, i també en el disseny d'instal·lacions, equips, sistemes i processos, que permetin millorar el seu comportament energètic.

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

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

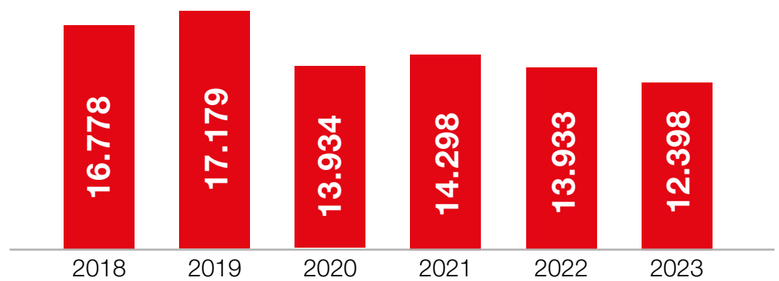
Consum energètic al bus

Consum de carburant de la flota de bus

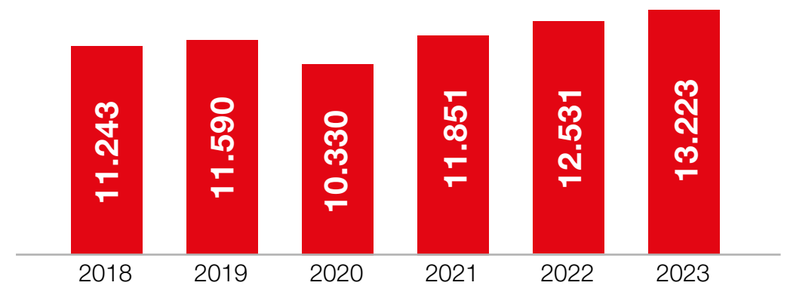
L'any 2023 ha disminuït el consum de litres de gasoli un 11,0% en passar de 13,9 milions de litres l'any 2022 a 12,4 milions de litres el darrer any. Això s'ha degut a una **substitució dels autobusos propulsats únicament amb motor Dièsel per vehicles ambientalment més sostenibles com són els elèctrics**. El consum de gas natural comprimit (GNC) ha augmentat un 5,5% respecte a l'any 2022, ja que s'ha passat de 12,5 milions de kg l'any 2022 a 13,2 milions de kg el 2023. També ha crescut significativament el consum de kWh dels autobusos elèctrics (45,8%), a causa de la incorporació de nous autobusos elèctrics al llarg de l'exercici.

Consum de la flota de bus per tipus de carburant:

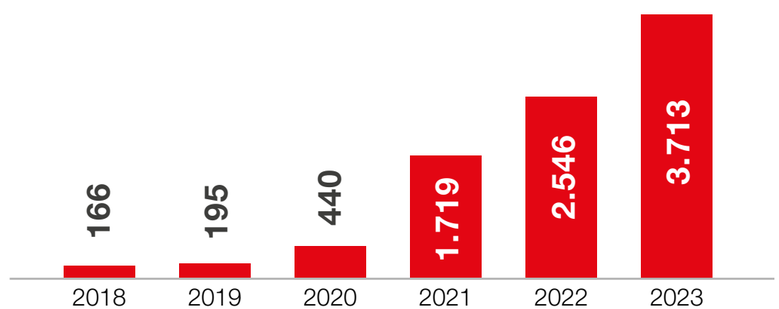
Gasoli (milers de litres)



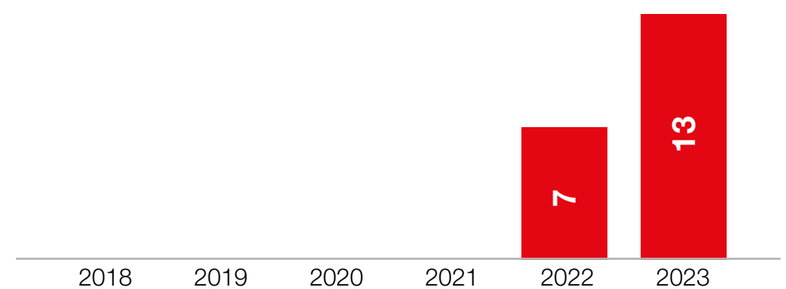
GNC (milers de kg)



Electricitat (milers kWh)



Hidrogen (milers de kg)



Tot i el descens del consum de gasoli de la flota aquest any 2023, el consum unitari, litres per cada 100 km recorreguts dels autobusos propulsats amb aquest carburant, s'ha situat en 54,36 litres, la qual cosa ha suposat un 0,8% superior a la mitjana de l'any anterior.

	2023	2022	% dif.
Vehicles amb motor dièsel	56,30	57,02	-1,26
Vehicles híbrids dièsel i elèctric	52,74	51,34	2,72
Total consum unitari de gasoli	**54,36**	**53,94**	**0,78**

Pel que fa a la flota propulsada amb GNC, el consum unitari mitjà ha estat de 62,86 kg per cada 100 km recorreguts, el que ha suposat una disminució del -3,7% respecte a l'any anterior.

El **consum total d'energia consumida a TB en Megajoules de l'any 2023 ha disminuït un -1,3%** a causa del descens de consum de gasoli, gràcies a la incorporació de vehicles propulsats amb motor elèctric i amb pila d'hidrogen per substituir els de motor dièsel.

Consums energètics de TB:

	unitat	2023	2022	Difer.	% Dif
Consum d'energia elèctrica	milers kWh	10.940,1	10.740,9	199,2	1,9%
Gasoli flota d'autobusos	milers litres	12.398,3	13.932,7	-1.534,4	-11,0%
Gasoli flota auxiliar de vehicles	milers litres	199,4	228,6	-29,2	-12,8%
Gas natural edificis i instal·lacions	milers kWh	14.711,2	11.552,0	3.159,2	27,3%
Gas natural flota d'autobusos	Milers kg	13.222,6	12.530,6	692,0	5,5%
Hidrogen vehicular Bus	Milers kg	12,9	7,5	5,3	71,0%

	2023	2022	Difer.	% Dif
Consum d'energia elèctrica	39.384.328	38.667.395	716.933	1,9%
Gasoli flota d'autobusos	507.586.727	570.406.646	-62.819.919	-11,0%
Gasoli flota auxiliar de vehicles	8.163.544	9.359.252	-1.194.709	-12,8%
Gas natural edificis i instal·lacions	52.960.468	41.587.261	11.373.206	27,3%
Gas natural flota d'autobusos	665.864.186	631.014.041	34.850.145	5,5%
Hidrogen vehicular Bus	1.542.960	902.280	640.680	71,0%
Total	**1.275.503.212**	**1.291.936.875**	**-16.433.663**	**-1,3%**

Consum energètic al metro

Consum energètic de FMB (milers de kWh):

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

Nota: No inclou el consum de l'L9/L10.

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

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

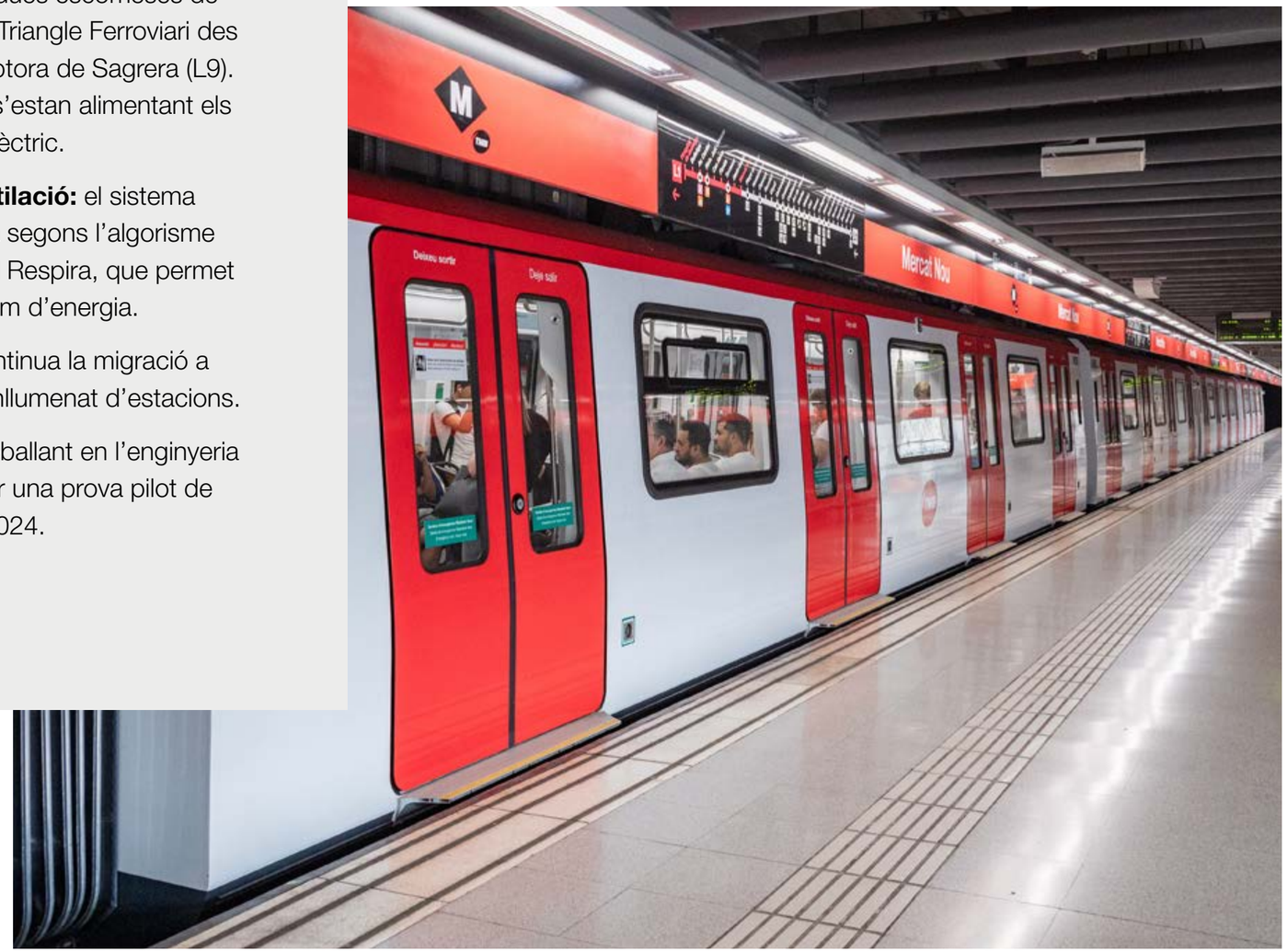
El **consum energètic en Megajoules de FMB de l'any 2023 s'ha reduït un -3,5%**:

	2023	2022	Difer.	% difer
Consum d'energia elèctrica	**919.487.743,2**	**951.386.105**	**-31.898.362**	**-3,4%**
Energia tracció	639.028.789,2	663.037.456	-24.008.666	-3,6%
Energia Baixa tensió	280.458.954,0	288.348.649	-7.889.695	-2,7%
Gas natural edifics i instal·lacions	**23.420.225**	**24.852.352**	**-1.432.127**	**-5,8%**
Gasoli d'automoció (litres)	**716.450**	**1.283.674**	**-567.224**	**-44,2%**
Total consum energètic	**943.624.418**	**977.522.130**	**-33.897.712**	**-3,5%**

Nota: No inclou el consum de l'L9/L10.

Foment de l'eficiència energètica al metro

- **Recuperadors d'energia del Projecte *MetroCharge*:** s'estan executant les obres per instal·lar 13 equips recuperadors de l'energia de frenat en 12 subcentrals de tracció. Un cop acabat l'any, ja s'hauran instal·lat i provat 7 recuperadors que donen servei a les línies L1, L3 i L5. Els 6 recuperadors restants es posaran en servei durant el primer trimestre del 2024.
- **Generació solar del Projecte *MetroCharge*:** s'han iniciat les obres d'instal·lació de panells fotovoltaics a les cobertes de la base de Can Boixeres. A les bases de Santa Eulàlia, Miramar i Sagrera s'executaran al primer trimestre de 2024.
- **Carregadors de vehicles elèctrics del Projecte *MetroCharge*:** s'estan elaborant els projectes dels carregadors per als 6 emplaçaments acordats amb l'AMB.
- **Sinèrgia Metro-Bus per a l'alimentació de cotxeres electrificades**: aquest any ha finalitzat l'obra de les dues escomeses de 30 kV a la cotxera de Triangle Ferroviari des de la subestació receptora de Sagrera (L9). Des del mes d'agost s'estan alimentant els carregadors de bus elèctric.
- **Regulació de la ventilació:** el sistema de ventilació es regula segons l'algorisme d'intel·ligència artificial Respira, que permet optimitzar-ne el consum d'energia.
- **Enllumenat LED:** continua la migració a tecnologia LED de l'enllumenat d'estacions.
- **Geotèrmia:** s'està treballant en l'enginyeria que permetrà impulsar una prova pilot de geotèrmia el pròxim 2024.



9.4 Lluita contra el canvi climàtic

9.4.1 Emissions

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

Des del 2011 FMB està adherit al Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de les emissions d'efecte hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic. El 2023, després d'un procés de verificació per part d'una entitat acreditada, s'ha renovat aquesta adhesió. També, s'ha fet l'inventari d'emissions de CO_2 corresponent a 2022, verificat per una entitat acreditada.

El 2023 s'ha treballat en l'establiment i seguiment de la implantació del Programa d'objectius del Sistema de gestió ambiental i energètica per reduir els consums d'energia i emissions atmosfèriques de la flota i instal·lacions de TB. S'ha continuat també amb el programa d'ambientalització de la flota de Bus que ha de permetre reduir les emissions atmosfèriques de la xarxa de superfície.

TB disposa d'un Quadre de Comandament Ambiental i Energètic que permet fer el seguiment de l'evolució dels consums energètics, de les emissions generades i de les emissions evitades en els diferents òrgans de gestió. Aquesta eina es manté i millora contínuament. El 2023 s'ha creat **un nou informe que facilitarà l'elaboració de la revisió energètica de TB**.

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

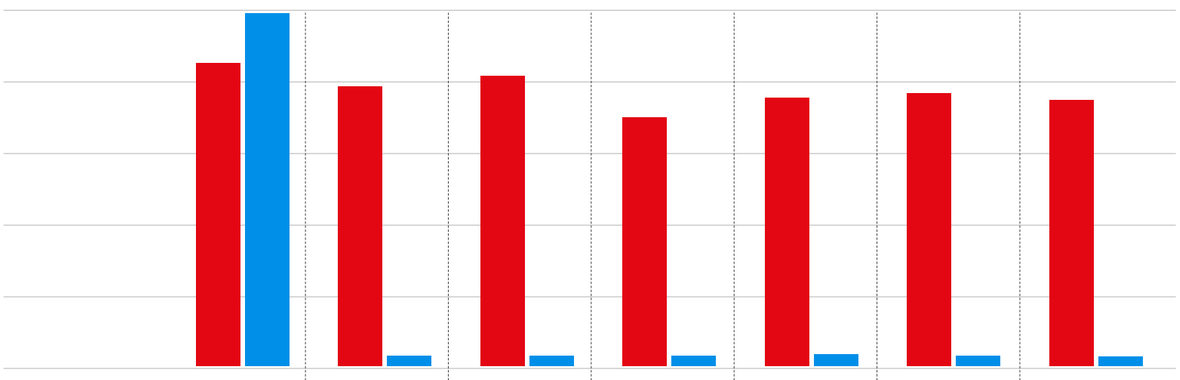
Segons un estudi realitzat que pren com a referència el passatge de metro i bus de TMB de l'any 2019 (abans de la pandèmia), si totes les persones que van fer servir el metro i els busos operats per TMB aquell any haguessin viatjat amb vehicle privat, s'haurien llençat a l'atmosfera **295.009 tones més de CO_2, aquesta xifra ve a representar l'estalvi anual d'emissions de CO_2 que es fa per la utilització de les xarxes de TMB**

Dades d'emissions

Des de gener del 2018 tota l'electricitat en alta tensió que compra TMB és verda. Així mateix, des de gener del 2016 tota l'electricitat en baixa tensió que compra TMB també ho és. Això es tradueix en una **dràstica reducció de les emissions de CO_2**.

Les emissions de CO_2 del 2023 s'han estimat prenent com a premissa que els consums de gasos refrigerants es mantenen igual que els de l'any anterior. **Les emissions de CO_2 de l'any 2023 han estat de 75.077 tones a TB i de 2.683 tones a Metro** (sense incloure l'L9/10), inferiors a les de l'any 2022.

Evolució de les emissions
(tones)



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total TB	85.486,86	78.883,32	81.849,55	70.246,17	75.620,89	76.987,00	75.077,40
Total Metro	99.614,43	2.791,22	2.792,01	2.902,05	3.252,33	2.789,60	2.683,10

A partir de les dades d'emissions de CO_2 de l'any 2023, s'ha calculat **la ràtio d'intensitat de les emissions** per cada cotxe-km total recorregut (oferta) i per cada viatger transportat (demanda):

	TB			FMB		
	2023	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**
Tones de CO_2	75.077	76.987	-2,5%	2.683	2.790	-3,8%
Cotxes-km totals (milers)	46.338	46.394	-0,1%	77.309	81.107	-4,7%
kg CO_2 / cotxe-km total	**1,62**	**1,66**	**-2,4%**	**0,035**	**0,034**	**0,9%**
Viatgers transportats (milions)	207,06	178,18	16,2%	413,31	349,85	18,1%
kg CO_2 / viatger	**0,36**	**0,43**	**-16,1%**	**0,006**	**0,008**	**-18,6%**

Nota: No inclou L9/10 de Metro.

A TB, l'any 2023 les emissions de CO_2 han disminuït un -2,5% perquè hi ha hagut un menor consum de gasoli, ja que s'han anat substituint autobusos amb motor dièsel per altres més ecològics (elèctrics i amb pila d'hidrogen). El fet que l'oferta de km recorreguts hagi sigut similar a la de l'any anterior, ha fet que la ràtio kg de CO_2 per cotxe-km total recorregut hagi baixat un -2,4%. Per altra banda, l'increment de viatgers del 16,2% ha fet que la ràtio kg de CO_2 per viatger transportat hagi baixat un -16,1%.

A Metro, les emissions de CO_2 han baixat un -3,8% per un menor consum d'energia i combustibles fòssils. Com que el nombre de cotxes-km totals recorreguts ha baixat en major proporció que les emissions de CO_2, la ràtio kg de CO_2 per cotxe-km total ha crescut un 0,9% respecte a l'any anterior.

Tanmateix, el notable augment de viatgers transportats amb metro (18,1%) ha fet que la ràtio kg de CO_2 per viatger hagi baixat un -18,6%.

Mesures de lluita contra el canvi climàtic

• Pla de Sostenibilitat de la flota de Bus

El quadre següent recull la proposta del pla d'adquisició de la flota nova per als anys vinents, en línia amb el Pla estratègic 2025:

	Pla d'adquisició de la flota de Bus	
Tipologia vehicle	**2024**	**2025**
Estàndard GNC híbrid	30	43
Articulat GNC híbrid	4	0
Subtotal GNC	34	43
Doble pis híbrid	0	0
Subtotal híbrid	0	0
Estàndard elèctric (C. Nocturna)	39	44
Articulat elèctric (C. Nocturna)	38	11
Midi elèctric	0	4
Mini elèctric	0	30
Doble pis elèctric	0	18
Subtotal elèctric	83	107
Estàndard hidrogen	13	33
Articulat hidrogen	2	0
Subtotal hidrogen	15	33
Total flota	**132**	**183**

D'aquest Pla destaquen els elements següents:

- **No hi ha més compres de vehicles amb motor dièsel**. La tecnologia que es compra és amb motor propulsat per GNC, elèctric i pila d'hidrogen.
- **La flota se substitueix a una edat de 14 anys**, excepte els minibusos, que se solen reposar als 12 anys.
- **Durant el pròxim exercici 2024 es preveu adquirir unitats elèctriques, 39 estàndards i 38 articulats, amb càrrega *overnight***. Això significa que no s'instal·laran més estacions de càrrega d'oportunitat als terminals de les línies perquè això origina una alta rigidesa en l'operació, ja que només poden utilitzar-la els busos en línies de recorreguts fixats.
- **Pel que fa a l'exercici 2025, es preveu més adquisicions de flota elèctrica i amb pila d´hidrogen, així com de GNC.**

Els busos amb càrrega *overnight* disposen d'unes bateries més grans, de major capacitat, que es carreguen durant la nit i alimenten el vehicle durant la franja de servei diürn.

Totes **aquestes compres faran evolucionar el servei de Bus cap a una xarxa més neta, amb menys emissions de CO_2, NOx i partícules**.

• Pla de desplaçament d'empresa (PDE)

El Decret 152/2007, de 10 de juliol, estableix l'obligatorietat d'elaborar plans de desplaçament d'empresa per als centres de treball amb més de 200 treballadors propis o externs (sector públic), els quals han de ser aprovats per part de l'ATM. També estableix que cal informar cada tres anys del grau d'implementació de les mesures i que cada 6 anys caldrà fer-ne una revisió completa.

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

El 2022 es va presentar a l'ATM el Pla de Desplaçament d'Empresa (PDE) dels centres de TMB. Al llarg del 2023 s'ha realitzat el seguiment de la implantació de les mesures establertes en les reunions de la Mesa de Mobilitat.

Entre les accions implantades el 2023, destacar:

- la creació d'un espai a la intranet de TMB dedicada a la mobilitat sostenible.
- la creació d'una bústia de suggeriments de mobilitat per tal que els treballadors puguin fer aportacions relacionades amb la millora de la mobilitat sostenible als centres.
- La creació d'una calculadora de CO_2 per tal que els treballadors puguin calcular la petjada de carboni associada al seu trajecte d'anada i tornada a la feina.
- La realització d'una campanya de comunicació per a sensibilitzar el personal envers la mobilitat sostenible, coincidint amb la setmana de mobilitat sostenible.

• Quantificació de les emissions a l'atmosfera

El 2022 es va establir la metodologia per a poder quantificar les emissions de CO_2 derivades de la cadena de subministrament i es va fer el desenvolupament necessari a SAP per poder informar les emissions associades a cada licitació.

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

• Pla d'eficiència energètica i Acció climàtica de TMB

El 2023 s'ha estat treballant en l'elaboració del Pla d'Eficiència Energètica i Acció climàtica de TMB, **definint i planificant les accions que TMB es compromet a dur a terme per tal de reduir les seves emissions de CO_2 a mitjà i llarg termini**. El Pla es va finalitzar a mitjans de desembre i està previst que es presenti a la Comissió Permanent a mitjans de març de 2024.

Participació de Transports de Barcelona en projectes de lluita contra el canvi climàtic

Amb la finalitat de buscar l'eficiència i la millora mediambiental, s'ha participat en els projectes de tecnologia i innovació següents:

- **Projecte eBRT 2030:** aquesta actuació es descriu en l'apartat 2.1 de l'Informe de Gestió.

- **JIVE2:** consisteix en la posada en marxa de vehicles d'hidrogen de noves prestacions a Europa. Durant el primer semestre del 2022 es van desplegar 8 autobusos d'hidrogen en l'operació que es van adquirir amb el suport de fons europeus d'aquest projecte i que circulen especialment a la línia X1.

  Al llarg d'aquest any s'han fet reunions de seguiment amb la resta de *partners* i al mes de juny es va fer una proposta per comprar, també amb l'ajut de subvencions d'aquest projecte, 2 autobusos articulats d'hidrogen que s'incorporaran a TMB l'any vinent.

- **Bus d'hidrogen:** a mitjan 2022 es va iniciar l'operació amb 8 busos d'hidrogen. Aquest projecte pioner a tot l'estat forma part del projecte JIVE2 on TMB participa. Cal destacar que tot el sistema relacionat amb la pila de combustible no ha patit cap avaria en cap dels vehicles al llarg d'aquest temps i és per això que en comprovar la fiabilitat de la tecnologia, s'ha decidit ampliar-ne el nombre de vehicles. S'ha licitat la compra de 36 autobusos d'hidrogen de 12 metres i 2 articulars de 18 metres. Aquests 38 autobusos s'incorporaran a la flota de TMB al llarg de 2024 i suposaran el 4,2% de la flota.

- **Telemetria:** En l'actualitat es disposen de més de 300 unitats de vehicles equipats amb un dispositiu que permet conèixer l'estat dels diferents sistemes del vehicle embarcats en temps real.

  S'agrupen en diferents tipologies de models de vehicles com dièsel, Gas, Híbrids i Elèctric.

  Amb el control de variables definides per diferents departaments tècnics i d'operacions, com poden ser temperatures, estat de portes, consums, etc., permet una ajuda en la presa de decisions en cas d'haver-hi algun funcionament anòmal dels vehicles i fer-hi alguna actuació i/o intervenció correctiva en servei en cas de ser necessari.

  Les dades enviades pels vehicles a la BBD o "*Cloud*" de TMB s'obtenen de les línies de comunicació principal del vehicle anomenades CAN Bus. D'aquestes dades existeixen dues eines de gestió com són el **Telecomandament** i el **Manteniment Predictiu**. El primer és la visualització en temps real de l'estat del vehicle, i la del Manteniment Predictiu permet la detecció amb anterioritat de possibles avaries potencials, el que dona lloc a elaborar una gestió de

manteniment més precisa i optimitzada evitant la retirada dels vehicles en servei.

Actualment, dins del marc del manteniment predictiu s'està treballant principalment en la lectura de temperatures en diferents sistemes com són motors tèrmics i bateries.

En el cas de les bateries dels vehicles elèctrics, aquestes estan íntimament lligades al seu envelliment i, per tant, aquesta aplicació permet dues coses, una és la del control del seu estat en tot moment i la segona és la creació d'una variable anomenada SoH (*State of Health*). El SoH es representa en tant per cent i mostra l'estat de salut mitjançant algoritmes.

- ***Confort Thermal*:** Un altre camp on s'està treballant amb la telemetria és en la temperatura de confort dins dels vehicles. Mitjançant la instal·lació de sensors de temperatura, humitat i CO_2 es pot saber quin és l'entorn climàtic a l'autobús i, per tant, saber si els equipaments d'aire condicionat estan funcionant correctament.

- **Nimbus:** Projecte per posar en servei una planta de producció de Biometà basada en la metanització del CO_2 del Biogàs. És un projecte d'investigació dinamitzat per Cetaqua, Aigües de Barcelona i la Universitat Autònoma de Barcelona. El mes de març es va fer la inauguració de la planta on partint d'aigües residuals s'obté Biometà que s'utilitza per repostar un autobús de la nostra flota, vinilat amb els motius del projecte.

En tractar-se d'un projecte d'investigació, els resultats no estan tan dirigits a l'eficiència del procés com a la determinació dels factors que modulen la producció del metà partint de bacteris que transformen el CO_2 i l'hidrogen.

Al llarg de 2024 el bus seguirà repostant periòdicament amb aquest combustible i al final del projecte (2025) farem es farà una auditoria del motor per valorar-ne els resultats.

- **Sempre Bio:** Aquest projecte té per objectiu millorar i estudiar diferents tècniques d'*upgrading* de biogàs. En la línia del Nimbus, durant l'any 2024 TMB abastirà dos vehicles amb aquest Biometà per valorar la viabilitat i l'impacte d'aquests combustibles ecològics sobre els motors tèrmics..

- ***Remote Sensing Detection* (RSD):** Actualment la flota d'autobusos de Transports Metropolitans de Barcelona es revisa segons la planificació interna de manteniments i, segons antiguitat del vehicle, es realitzen les inspeccions d'ITV amb la periodicitat indicada pel Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme.

Malgrat el correcte manteniment i la utilització de propulsions amb menor emissió (híbrid i elèctric), es busquen mètodes i tecnologies alternatives per minimitzar la contaminació produïda pel servei públic d'autobusos. Amb l'objectiu de detectar possibles problemes puntuals en el sistema anticontaminació, es durà a terme l'estudi amb l'equip *Remote Sensing Detection d'Anche*.

9.4.2 Altres tipus de contaminació

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

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

Es disposa d'un **Quadre de Comandament Ambiental i Energètic** que permet fer el seguiment de l'evolució del seu comportament ambiental i energètic en els diferents òrgans de gestió. Aquesta eina es manté i millora contínuament. El 2023, entre altres coses, s'ha creat un nou informe que facilitarà l'elaboració de la revisió energètica de TB i s'ha treballat en la definició d'un indicador cistella Índex de Qualitat Ambiental (IQA).

Pla de retirada de materials amb contingut d'amiant a Metro

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

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

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

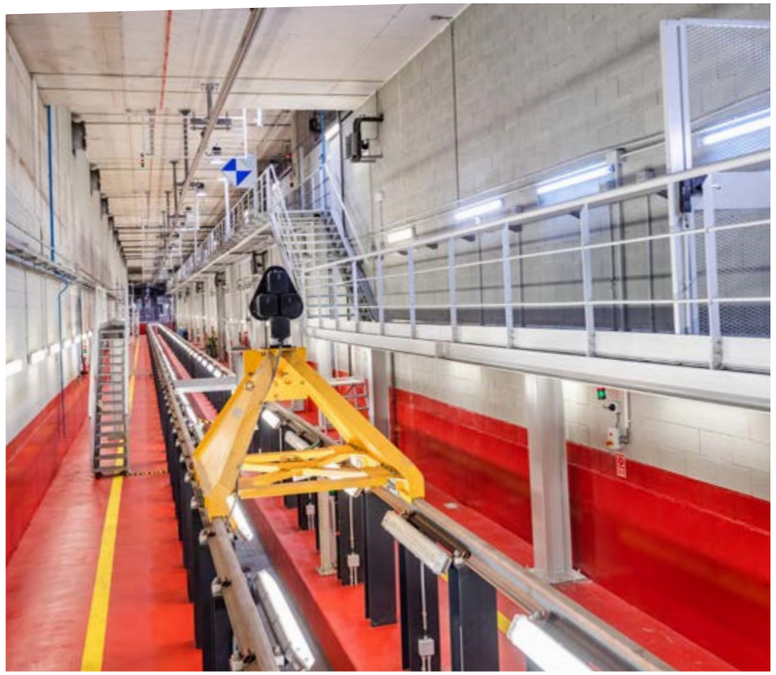
De cara al 2024 hi ha previstes també diverses actuacions per retirar amiant.

Mesures contra la contaminació vibroacústica del metro

Destaca **la Campanya Antivibratòria 2023** que ha consistit en diverses actuacions per millorar el comportament vibratori de la xarxa amb relació a les reclamacions rebudes. Les actuacions més destacades han estat la renovació de fixacions en diversos trams de les línies L1, L3, L4 i L5 i la renovació d'elements elàstics a l'L4. També s'han instal·lat fixacions antivibratòries en l'aparell de via a la línia L9Sud. Els treballs s'han fet en horari nocturn en diferents períodes compresos entre els mesos de juny i desembre.

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

Per a pròxim exercici es preveu dur a terme la Campanya Antivibratòria 2024 que consistirà en la renovació parcial de via (fixacions i elements elàstics) a 870 metres de via doble a les línies L1, L 2, L3 i L5.



9.4.3 Fons Next Generation EU

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

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

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

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

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

Programa d'impuls a la implantació de Zones de Baixes Emissions per a comunitats autònomes

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

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

Programa *MOVES Singulares II*

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

Programa CEF Transport

TMB té concedits 8,9 M€ per a la compra de 61 autobusos elèctrics, 46 híbrids GNC (ja rebuts el 2021) i per a la infraestructura de 186 punts de càrrega per a autobusos elèctrics, 9 d'ells a carrer.

Altres programes *Next Generation EU*

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

9.4.4 Altres ajuts

Projectes en cooperació de R+D+i

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

Altres programes

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

9.4.5 Taxonomia

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

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

L'activitat econòmica realitzada per TB, SA s'ajusta a l'activitat que el Reglament Delegat 2021/2139 de 4 de juny descriu en l'Annex I, 6.3 Transport urbà i suburbà de passatgers per carretera.

En base als criteris de selecció del Reglament Delegat (UE) 2021/2139 de 4 de juny, l'activitat de TB, SA, dependent del tipus de vehicle, compliria amb l'objectiu de **contribució substancial a la "mitigació del canvi climàtic"** (vehicles elèctrics, vehicles amb motor de gas natural (GNC), autobusos híbrids de GNC, híbrids de gasoli, i autobusos amb pila d'hidrogen) i amb l'objectiu **"d'adaptació al canvi climàtic"** (els vehicles propulsats amb motor dièsel).

Per altra banda, gràcies al funcionament del transport públic i del bus en particular, s'eviten milions de desplaçaments anuals en vehicles privats que, entre altres externalitats, contribuirien a l'escalfament global del planeta per l'emissió de gasos contaminants.

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

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

Pel que fa a l'objectiu **"prevenció i control de la contaminació"** en TB, SA tots els plecs de condicions per a les licitacions de pneumàtics sempre inclouen requisits de valoració de l'etiquetat segons la normativa europea (Reglament EU 2020/740).

Sobre l'estalvi de combustible i l'adherència en mullat només s'admeten pneumàtics amb classificació A, B, C i D, addicionalment es valora el soroll de rodolament en dB i el soroll de rodolament en ones.

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

1. Resultats del volum de negoci (ingressos)

En el cas de bus, en ser un transport que utilitza diverses energies, s'ha de diferenciar el tipus de vehicle que hi ha en la flota, en funció del tipus de combustible que utilitza. En funció del tipus de vehicle (dependent del nivell d'emissions de CO_2) hi haurà els ingressos classificats com a mediambientalment sostenibles en l'objectiu de "mitigació del canvi climàtic" o com mediambientalment sostenibles en l'objectiu "d'adaptació al canvi climàtic".

Dintre del volum de negoci s'han considerat els ingressos següents:

- La recaptació abans de descomptes, comissions i ràpels.
- Com a ingressos accessoris sostenibles s'han considerat: els dels Serveis Especials (inclòs línies llançadores i serveis a l'ATM), ingressos de cooperació exterior, els procedents de la intervenció, les vendes de ferralla i els serveis a les administracions públiques.
- S'han incorporat les subvencions especials vinculades a l'activitat (subvencions per a la Targeta Rosa, subvencions per a línies i les subvencions per a projectes).
- Per diferenciar les xifres d'ingressos mediambientalment sostenibles, es fa servir el criteri de km útil per cada tipus de vehicle. És a dir, es calculen els ingressos per km útil de cada concepte i es reparteixen per cada tipus de flota en funció dels km útils recorreguts.

2. Resultats de les inversions en immobilitzat (CapEx)

Com que l'activitat de TB, SA és transportar viatgers amb bus, s'ha considerat com a criteri, per repartir la xifra d'inversions, el tipus de vehicle en aquelles inversions en què ha estat possible la seva identificació amb els vehicles i, per a la resta de les inversions, s'ha tingut en compte com a criteri de repartiment de la inversió, els km totals per tipus de vehicle i la inversió/km total. S'han considerat només les inversions relacionades amb l'activitat principal de l'empresa i, per tant, s'han exclòs les inversions per al Nou centre mèdic de l'any 2023.

3. Resultats de les despeses operatives (OpEx)

Considerant que l'activitat de transportar viatgers amb bus no és el 100% emissions zero de CO_2, s'ha utilitzat la mateixa categorització que per calcular el % de CapEx, és a dir, la mateixa classificació de vehicles en aquelles despeses que es puguin associar a cada tipus de vehicle (per exemple, les despeses de carburants). La resta de despeses operatives s'han repartit proporcionalment segons els km totals per tipus de vehicle, a partir d'un cost/km total de cada partida.

La despesa de Serveis exteriors, excepte el Cànon del bus turístic, la dels Informadors del bus turístic i altres despeses directes bus turístic (que s'han assignat a aquest servei), es calcula en funció dels km totals.

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

Xifres en milers d'euros		Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Objectiu 3	Objectiu 4	Objectiu 5	Objectiu 6
Activitats econòmiques (1)	Codis activitat	**Volum de negocis absolut**	**Proporció del volum de negocis**	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	**CapEx absolutes**	**Proporció de CapEx**	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	**OpEx absolutes**	**Proporció de OpEx**	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	Ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins	Transició cap a una economia circular	Prevenció i control de la contaminació	Protecció i recuperació de la biodiversitat i els ecosistemes
A. ACTIVITATS ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA																	
A.1. Activitats mediambientalment sostenibles (que s'ajusten a la taxonomia)																	
Activitat 1	6.3	145.691	**93,24%**	**77,55%**	**22,45%**	125.311	**99,96%**	**96,14%**	**3,86%**	410.544	**99,59%**	**76,96%**	**23,04%**	N/A	Sí	Sí	N/A
A.2 Activitats elegibles segons la taxonomia però no mediambientalment sostenibles (activitats que no s'ajusten a la taxonomia)																	
Activitat 1	6.3	0	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	0	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	0	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	N/A			N/A
Total (A.1 + A.2)	6.3	145.691	**93,24%**	**77,55%**	**22,45%**	125.311	**99,96%**	**96,14%**	**3,86%**	410.544	**99,59%**	**76,96%**	**23,04%**	N/A	Sí	Sí	N/A
B. ACTIVITATS NO ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA																	
Total (A+B) any 2023	6.3	145.691	**93,24%**	**77,55%**	**22,45%**	125.311	**99,96%**	**96,14%**	**3,86%**	410.544	**99,59%**	**76,96%**	**23,04%**	N/A	Sí	Sí	N/A
Total (A+B) any 2022	6.3	139.978	**93,29%**	**74,51%**	**25,49%**	95.231	**99,94%**	**94,18%**	**5,82%**	378.740	**99,61%**	**74,92%**	**25,08%**	N/A	Sí	Sí	N/A

N/A No aplica

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

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

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

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

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

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

1. Resultats del volum de negoci (ingressos)

En el cas del metro, en ser un transport que utilitza energia elèctrica verda, tant d'alta tensió (tracció de trens) com de baixa tensió, el 100% dels ingressos per recaptació es consideren mediambientalment sostenibles en l'objectiu de "mitigació del canvi climàtic" (trens i cotxes que tenen zero emissions directes de CO_2) i, per a la resta d'ingressos, cal fer una anàlisi segons la seva naturalesa.

2. Resultats de les inversions en immobilitzat (CapEx)

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

3. Resultats de les despeses operatives (OpEx)

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

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

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

N/A No aplica

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

L'any 2021 va aprovar-se la Llei 7/2021 de Canvi Climàtic i Transició Energètica, i en l'article 32 es regulen les obligacions de report de les empreses, amb la fi d'incorporar informació relativa al nivell d'exposició a riscos climàtics i de carboni, i a les estratègies i objectius per a la seva mitigació.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PROBABILITAT

A curt termini:

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

A mig i llarg termini:

Descripció	Definició	Puntuació
Alta	Altament probable l'aparició de la conseqüència o Podria ocórrer amb una freqüència anual	5
Mitja	Podria ocórrer l'aparició de la conseqüència o Podria ocórrer amb una freqüència d'entre 2 i 10 anys	3
Baixa	Improbable l'aparició de la conseqüència o Podria ocórrer menys d'una vegada cada 10 anys	1

IMPACTE

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

ÍNDEX DE PRIORITAT (IP) = PROBABILITAT (P) x IMPACTE (I)

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

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

VIABILITAT

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

IMPACTE

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

ÍNDEX DE PRIORITAT (IP) = VIABILITAT (P) x IMPACTE (I)

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

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

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

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

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

S'ha determinat l'horitzó temporal de:

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

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

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

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

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

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

En l'àmbit de bus s'han avaluat **5 Riscos Físics, 2 Riscos de transició i 3 Oportunitats materials.**

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

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

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

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

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

Taula resum impactes financers riscos i oportunitats materials
Transports de Barcelona, SA

			Increment de **COSTOS** anual respecte any 2023			
		Descripció impacte	**Curt termini***	**Mig termini***	**Llarg termini***	**Observacions**
Riscos Físics						
Entorn Augment de la temperatura	1. Gestió d'Infraestructura	Sobreescalfament de motors i avaries en equips de refrigeració d'instal·lacions i dependències	**---**	**0,03**	**0,03**	Inclou només **increment Costos manteniment i energia.** La inversió està en el punt 4.
	2. Gestió de la flota	Sobreescalfament de motors i avaries en vehicles	**9,1**	**10,4**	**11,6**	**Risc de disminució d'ingressos** i baix **impacte en manteniment (172,5 milers €).**
	3. Gestió de la flota	Disminució del confort tèrmic dels Clients	**1,5 - 1,8**	**1,5 - 1,8**	**1,5 - 1,8**	**Increment Costos de carburant i manteniment.**
	4. Direcció i estratègia	Disminució del confort tèrmic i afectació a la salut dels treballadors	**---**	**1,8**	**1,8**	**Inversions (6 M€)** en instal·lacions de TB en equips de refrigeració per evitar afectar la salut dels empleats.
	5. Planificació del Servei	Incertesa en la distribució horària del passatge	**---**	**8,4**	**8,4**	**Inversió de 20 M€** en una cotxera nova i de **70,5 M€ en 108 autobusos. Els Costos explotació flota en Risc núm. 7.**
Entorn Augment dels incendis forestals	6. Gestió d'Infraestructura	Danys sobre els actius/infraestructures	**---**	**0,6**	**0,6**	**Inversions de 8 milions** en prevenció d'incendis i adequació de les instal·lacions (4 M€ a Horta i 4 M€ a Triangle).
Riscos de Transició						
Entorn Legal i polític (requeriments de la normativa)	7. Gestió de flota	Renovació de flota per busos més ecològics (elèctrics i hidrogen)	**12,6**	**30,8**	**21,6**	**Inversió en renovar flota de 280 M€** i increment de 96 conductors nous (busos elèctrics) i substitució de **bateries als 7-8 anys.**
Entorn de Mercat	8. Prestació i operació	Increment de costos d'operació per adaptar-se a les preferències del client	**---**	**32,0**	**32,0**	**Relacionat amb el Risc núm 5 (inversions en flota i en nova cotxera). Despeses d'operació dels 108 autobusos (23 de maniobres). Pendent elaborar Pla d'Oferta.**
			Increment d'**INGRESSOS** anual respecte any 2023			
Oportunitats		**Descripció impacte**	**Curt termini***	**Mig termini***	**Llarg termini***	**Observacions**
Entorn Eficiència en l'ús de recursos	9. Gestió de flota	Reducció de la despesa en energia	**---**	**9,6**	**9,6**	**Estalvi cost d'energia** per substitució flota de gasoli per flota elèctrica (9,4 M€) i eficiència d'instal·lacions (0,2 M€)
Entorn Productes i serveis	10. Prestació i Operació	Increment d'ingressos per canvis en les preferències del consumidor	**1,2**	**1,7**	**1,7**	Estimació **increment de viatgers** a partir d'una projecció de l'ATM 2024-2025
Entorn Mercats	11. Gestió financera	Aprofitar els incentius públics lligats al canvi climàtic i el finançament públic i privat	**---**	**---**	**---**	No té un impacte quantitatiu però sí qualitatiu, **millor accés al finançament**
TOTAL INCREMENT DE COSTOS anual respecte any 2023			**23,2 - 23,5**	**85,5 - 85,8**	**77,4 - 77,7**	
TOTAL INCREMENT D'INGRESSOS anual respecte any 2023			**1,2**	**11,3**	**11,3**	

*****Milions d'euros/any
Curt termini 2024-2025 / Mig termini 2026-2035 / Llarg termini >2035 / Valoració en Euros contants 2023
Nota: Quan es tracta d'inversions, s'ha considerat com a **cost anual** la dotació anual a l'amortització de l'immobilitzat

Taula resum impactes financers riscos i oportunitats materials
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

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

***Milions d'euros/any**
Curt termini 2024-2025 / Mig termini 2026-2035 / Llarg termini >2035 / Valoració en Euros contants 2023
Valoració en Euros contants 2023

Compromís social

10

10.1
Pla de responsabilitat social Agenda 2030

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

2023

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

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

10.2
Contribució a la societat

Impacte econòmic, social i ambiental de TMB

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

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

Pel que fa a l'**impacte social i ambiental**, l'estalvi generat per TMB en externalitats negatives (els temps de desplaçament, l'ús de la infraestructura viària, els accidents, els efectes en la salut de les persones i l'impacte ambiental global de les emissions de CO_2, el consum d'energia i el cicle de vida dels vehicles) és d'uns **706,5 milions d'euros** anuals.

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

Foment de la comunitat local

Els impactes positius de TMB sobre el seu voltant, pel progrés econòmic, social, i mediambiental, és central. La col·laboració amb empreses proveïdores locals té un impacte directe econòmic en la comunitat local.

Més del 95% de les adquisicions realitzades l'any 2023 s'han fet a empreses espanyoles i, dins d'aquestes, el 56,45% dins la província de Barcelona i el 4,26% a empreses de la resta de Catalunya. S'han incrementat les compres fora d'Espanya gairebé 4 punts percentuals.

Adquisicions realitzades:

Província de Barcelona	**56,45%**
Resta de Catalunya	**4,26%**
Resta d'Espanya	**34,78%**
Fora d'Espanya	**4,50%**

Espanya **95,50%** de les adquisicions

Fora d'Espanya **4,50%** de les adquisicions

Província de Barcelona	**70,48%**
Resta de Catalunya	**1,41%**
Resta d'Espanya	**27,58%**
Fora d'Espanya	**0,53%**

Espanya **99,47%** de les adquisicions

Fora d'Espanya **0,53%** de les adquisicions

10.3
Fundació TMB

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

10.3.1 Projectes socials

Des d'aquest àmbit es promocionen i s'organitzen activitats per tal de potenciar i fomentar les accions i projectes que tenen un impacte social. Durant l'any 2023 destaquen les actuacions següents:

Serveis solidaris per a la mobilitat: al llarg de l'any s'han prestat 35 seveis solidaris de bus que han comptat amb la col·laboració de 17 professionals voluntaris diferents, els quals han dedicat 116 hores del seu temps lliure. Un total de 6.616 persones de diferents col·lectius en risc d'exclusió social s'han beneficiat d'aquests serveis.

Tallers per al foment de l'autonomia al metro: s'ha repres aquesta activitat que té com a finalitat acostar a persones amb necessitats especials de mobilitat a les instal·lacions i dependències de la xarxa de metro, per tal que es familiaritzin amb l'entorn i adquireixin confiança en el seu ús. Se n'han desenvolupat un total de 5 amb la participació de 6 persones voluntàries diferents que han invertit 13 hores, beneficiant un total de 50 persones amb discapacitat.

Col·laboracions en difusió d'entitats socials: s'ha acordat un total de 105 col·laboracions per donar a conèixer iniciatives, esdeveniments i campanyes d'entitats del tercer sector social mitjançant canals de comunicació propis de TMB.

Murals a la xarxa de metro, amb la col·laboració de Justícia i Pau: les tres obres guanyadores del concurs "Murals per la pau" llueixen des del mes d'abril a les andanes de l'estació Diagonal de L3, tot reivindicant l'art com a eina de transformació social.

Tria la teva causa i Mou-te 2023 (13a edició): la lluita contra la leucèmia i altres malalties oncològiques de la sang va ser el projecte presentat per una treballadora que fou escollit majoritàriament per la plantilla. Així, durant el darrer trimestre de l'any, s'han dut a terme diverses activitats de conscienciació i sensibilització de la mà de la Fundació Josep Carreras.

Donacions: es van donar 30 títols de viatge de 5 dies per als assistents a la sessió regional del Parlament Europeu de la Joventut celebrada a Barcelona el mes de febrer. També es van donar peces de roba descatalogades del vestuari de TB lliurades a l'ONG Conductors Solidaris de Catalunya i mascaretes sanitàries a l'hospital de la Vall d'Hebron.

10.3.2 Projectes culturals

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

Convenis marc de col·laboració per realitzar accions conjuntes de divulgació i promoció de projectes culturals impulsats per institucions del nostre entorn. S'han prorrogat els acords subscrits amb l'Auditori de Barcelona, el Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA), el Gran Teatre del Liceu, la Fundació Miró i el Palau de la Música Catalana. Així mateix, s'està en converses per formalitzar una nova aliança amb el Teatre Nacional de Catalunya (TNC).

17a edició del Concurs de relats curts de TMB: el mes de febrer es va iniciar la campanya de difusió d'aquesta iniciativa, amb una nova col·laboració amb Biblioteques de Barcelona i la xarxa de biblioteques de la Diputació de Barcelona, el que representa un nou enfocament per fomentar més la participació i la creativitat entre els centres educatius, els infants i els joves. S'han presentat un total de 1.291 relats, el que suposa un 66% més de participació respecte a l'edició anterior.

Música al Metro s'han incorporat 10 nous punts de música en viu a la xarxa de metro, arribant actualment a un total de 52, per tal que persones de l'Associació de Músics de Carrer (AMUC) puguin disposar d'un espai públic per interpretar els seus repertoris i, alhora, contribuir a una experiència de viatge més acollidora i agradable. El 17 de març es va organitzar una nova edició de proves d'idoneïtat per a la captació de talent, fruit de la qual van superar les proves 45 nous músics. El 21 de juny, coincidint amb el dia europeu de la música, es va oferir una mostra conjunta de música en viu a l'estació de metro Diagonal. Finalment, el 16 de desembre, al vestíbul de metro d'Universitat va tenir lloc una nova edició del festival "Música al metro", amb una quarantena actuacions en directe durant tot el dia, a càrrec d'artistes de l'AMUC.

Nit dels Museus (13 de maig): es van obrir les portes de l'espai Mercè Sala, amb l'exposició "Picasso i Catalunya, una empremta indeleble", amb la col·laboració del Museu Picasso de Barcelona.

XIV Edició del Festival *Subtravelling*: sota el lema "Inspira't en els grans" es va posar en marxa aquest festival (octubre 2023) i alhora concurs internacional de curtmetratges en col·laboració del *"Seoul Metro International Subway Film Festival"* (SMIFF) i nous col·laboradors locals.

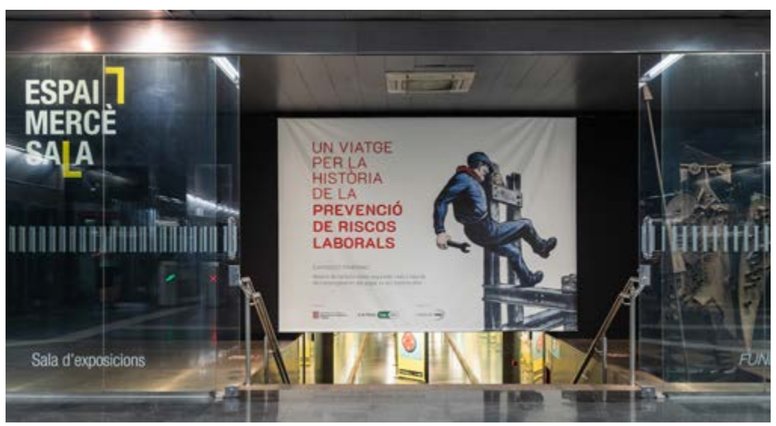
Exposicions temporals a l'Espai Mercè Sala.

Situat a l'estació de metro Diagonal, l'Espai Mercè Sala és una sala d'exposicions que TMB ofereix perquè viatgers i artistes es trobin i exposin la seva creativitat i, alhora, perquè tots els ciutadans participin en les activitats culturals que hi tenen lloc.

Destaquen entre d'altres, les següents exposicions:

- **Metròpolis d'avingudes:** promoguda per l'AMB es va celebrar del 19 de setembre de 2022 fins el 3 de febrer de 2023.
- **"Dissenyant per a tothom" (del 8 al 28 d'abril)**, el resultat del procés de cocreació engegat per TMB, alumnes d'Elisava i el Barcelona Centre de Disseny (BCD) amb l'objectiu de dissenyar nous recolzabraços per a les estacions de metro.
- **"Un viatge per la història de la prevenció de riscos laborals" del 30 d'agost al 30 de novembre:** exposició impulsada per l'Institut Català de Seguretat i Salut Laboral de la Generalitat de Catalunya, amb el suport de l'Àrea de salut i prevenció de TMB, que va fer un recorregut pel cartellisme del segle XX vinculat a la prevenció de l'accidentalitat i els riscos als llocs de treball.
- **"Paisatges habitacionals" (del 7 de juny al 30 d'agost)**, explica el diàleg entre paisatges habitacionals i projectes d'arquitectura d'habitatge social de Catalunya, d'arreu d'Europa i del món, en el marc d'un congrés internacional de polítiques d'habitatge col·lectiu promogut per l'Institut Metropolità del Sòl de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- **"*Climate Awards* de fotografia i vídeo"**, una mostra impulsada per la plataforma digital *Agora Worldwide Awards*, que recull les fotografies i els vídeos guanyadors i finalistes d'aquests premis. Es pot veure des de l'11 de desembre fins al 30 de gener de 2024.

- **Exposició fotogràfica "Antic mercat del peix: passat i futur":** (del 7 d'octubre al 15 de novembre a l'estació de Ciutadella-Vila Olímpica). Promoguda per la UPF i Mercabarna, amb la col·laboració de la Fundació TMB, explica el projecte de recuperació de l'espai on va estar instal·lat aquest mercat per a la construcció d'un complex de recerca biomèdica, biodiversitat i benestar planetari.



10.3.3 TMB Educa

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

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

Visites educatives a les instal·lacions de TMB: se'n van realitzar 191 amb participació de 4.457 alumnes, durant el curs acadèmic 2022-2023 i, en el que portem del vigent, se n'han realitzat 50 amb l'assistència d'un total de 1.383 alumnes.

Ampliació del catàleg de visites educatives, incorporant dues més que s'imparteixen a l'aula i amb l'objectiu de trencar estereotips de gènere: "Ens mou la diversitat" (educació secundària 1r i 2n cicle) i "Talent en moviment" (educació secundària 2n cicle).

Tallers TMB es mou per l'educació, que tenen com a objectiu prevenir l'abandonament prematur dels estudis entre nois i noies que cursen 3r i 4t d'ESO, mitjançant la coneixença de TMB i els diferents perfils professionals que hi tenen cabuda. Hi han participat 60 alumnes dels centres: l'institut d'educació secundària Milà i Fontanals, Institut Barcelona Congrés (curs 2022-23) i de l'Institut Salvat Papasseit (curs 2023-24) que han pogut interactuar amb diferents professionals que treballen a la companyia.

Definició de la primera activitat digital del projecte educatiu, "els més petits visiten l'estació", pensada com a complement a l'aula de la visita presencial o com a recurs adequat per conèixer la xarxa de metro a distància. Estarà disponible al web de la Fundació TMB durant el primer trimestre de 2024.

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

10.3.4 Patrimoni històric

El patrimoni històric i cultural de TMB és una finestra oberta a la història del transport públic de Barcelona.

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

- **Participació de vehicles històrics a esdeveniments de la ciutat** com la Cavalcada de Reis, l'Acte de cloenda del Centenari de Bus, l'activitat educativa a la diada de Sant Jordi, en la setmana de la mobilitat de Cornellà, en la festa major del barri d'Horta i en l'acte de celebració del Dia Mundial de la Gent Gran.

- **Exposició d'Autobusos Clàssics Barcelona (6 de juny):** esdeveniment organitzat per TMB, la Fundació TMB, Sagalés i l'Associació per a la Recuperació i Conservació d'Autobusos (ARCA). A l'edició d'enguany s'han mostrat 10 autobusos històrics i 6 de nova generació, com el model EBUS-12 i l'URBINO 12 elèctric. També es va comptar amb la participació de vehicles històrics en el *UITP Global Public Transport Summit*.

- **Creació de la Comissió organitzadora del Centenari de Metro:** el 7 de febrer es va constituir el grup multidisciplinari per definir el pla de treball i el programa d'activitats commemoratiu d'aquesta efemèride, que es desplegarà partint del 30 de desembre de 2024 i durant tot l'any 2025.

- **Declaració de BCIN per a dotze vehicles de la Fundació TMB:** el 23 de maig de 2023 el Govern de la Generalitat va aprovar la declaració com a Bé Cultural d'Interès Nacional (BCIN) de 30 elements singulars del patrimoni ferroviari català. Dotze d'aquests pertanyen a la Fundació TMB, fet que la situa com l'entitat de Catalunya amb més béns ferroviaris catalogats d'interès nacional. Aquests vehicles són: el tramvia de Cavalls n.2 (any 1888), 7 tramvies elèctrics del Tramvia Blau números 2, 5, 6, 7, 8, 10 i 129 (anys 1901- 1904), el primer metro del Gran Metropolitano (any 1924), el tramvia 867 (any 1924) i el primer metro del Metro Transversal (any 1926) i el Tramvia elèctric 1 Mataró-Argentona (any 1928).

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

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

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

10.4
Drets humans

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

Tanmateix, **tots els plecs de condicions particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions generals en matèria ambiental i també social** que especifica l'obligació per part del proveïdor de ser coneixedor i comprometre's a complir: la normativa ambiental vigent, la política ambiental de TMB i els procediments d'aplicació, **i les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social i prevenció de riscos laborals**.

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

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

Curs	Nombre d'assistències	Cursos	Hores/curs	Total hores realitzades
Assessoria jurídica (ACI)	41	4	1,11	**46**
Compliance (complement Lideratge CI Bus)	24	5	1,00	**24**
Compliance TMB ARPEC DXB	13	2	2,86	**19**
Compliance TMB ARPEC FMB	55	3	2,00	**55**
Coordinació e infom. Normativa laboral	7	1	6,00	**42**
E2300001 Aspectes Juríd. Labor. Contr. P	3	2	6,00	**9**
Introducció Compra Pública d'Innovació	61	2	4,00	**122**
LOPD	51	6	2,47	**126**
LOPD: Protecció de dades en les RRLL	65	2	3,00	**98**
LOPD: RGPD i noves tecnologies	55	2	3,00	**83**
Parkinson Ready Programme	25	4	3,00	**38**
SOSRacis: proteg, respectem, garantim dret	40	3	4,50	**180**
Total	**440**	**36**	**39**	**840**

Quant a pràctiques en matèria de seguretat, s'han format en drets humans els següents:

	TB			FMB		
	Plantilla	**Formats en Drets humans**	**%**	**Plantilla**	**Formats en Drets humans**	**%**
Unitat de Seguretat	12	2	16,7%	26	17	65,4%
Seguretat i Control del Frau				50	39	78,0%
TOTAL	**12**	**2**	**16,7%**	**76**	**56**	**73,7%**

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

L'any 2023, a **TB, SA** hi ha hagut 8 comunicacions per assetjament psicològic (6 com a "no assetjament" i 2 "no procedeix valoració" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament).

També hi ha hagut 4 comunicacions per assetjament sexual, de les quals 1 s'ha catalogat com a "no assetjament", 2 "no procedeix valoració" i 1 el seu "expedient està en tramitació" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament.

A **FMB, SA** hi ha hagut quatre comunicacions per assetjament psicològic (3 com a "no assetjament" i 1 "no procedeix valoració" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament).

També hi ha hagut 3 comunicacions per assetjament sexual, les quals s'han catalogat com a "no assetjament" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament.

A **PSM, SA** hi ha hagut 1 comunicació per assetjament psicològic, la qual "no procedeix valoració" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament.

Taula de continguts de l'EINF

11

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

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/ Observacions
MODEL DE NEGOCI				
• Societats del Grup • Missió, Visió i Valors de TMB • Model de Negoci • Entorn institucional • Serveis i productes de TMB • Gorvernança • Grups d'interès	Breu descripció del model de negoci del Grup	GRI 2.1b,c,d GRI 2.2a; GRI 2.3d GRI 2.9; GRI 2.10; GRI 2.11a; GRI 2.23; GRI 2.28; GRI 2.29 GRI 3.1b	Capítol 2 i Apartats 3.1; 7.1.1, 7.3.1 i 10.1	Veure també Comptes Anuals de la Societat (Nota 1) i apartat 9.4
Introducció Estat d'Informació No Financera	Llei 11/2018 de 28 de desembre	GRI 1 Requeriments 1,2,6 i 8. GRI 2.1a; GRI 2.3 a,b,c; GRI 2.5	Capítol 1	
Gestió del risc	Sistema de gestió de riscos i tipus de riscos i accions correctores	GRI 2.25a i GRI 201.2	Apartat 7.2 i 9.4.6	Veure apart. 8.4.3 *Fons Next Generation EU*
Materialitat	Temes materials	GRI 1 Req. 3,4,5 i 6; GRI 3.1a; GRI 3.2a; GRI 3.3; GRI 201.2	Apartat 7.3.2 i 9.4.6	GRI 3.3 afecta tots els temes materials tractats en el document. Veure també apartats 2.2.1 i 10.1
I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS				
I.1. Prevenció de riscos mediambientals	Cobertura de Riscos mediambientals	GRI 307.1	Apartat 9.1.1	No hi ha hagut sancions en matèria mediambiental
I.2. Contaminació	• SGAiE (ISO 14001/50001) • Mesures de lluita contra el canvi climàtic • Participació de TB en projectes de lluita contra el canvi climàtic • Altres tipus de contaminació	GRI 305.1 GRI 305.4 GRI 305.5	Apartats 9.1.2; 9.4.1 i 9.4.2	Veure també 8.4.3. *Fons Next Generation EU*
I.3. Economia circular i prevenció i gestió dels recursos	• Prevenció i gestió de residus • Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals • Quantificació dels Residus de TB i Metro • Malbaratament alimentari	GRI 306.2 GRI 306.4	Apartat 9.2.1	

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/ Observacions
I.4. Ús sostenible dels recursos	• Consums d'energia, carburant i aigua • Foment de l'eficiència energètica al metro • Aprofitament de l'aigua dels Pous d'esgotament	GRI 302, GRI 303, GRI 306.1 i GRI 306.5	Apartats 9.3 i 9.2.1	
I.5. Canvi Climàtic	Evolució de les Emissions de CO_2 (en tones) i Mesures contra el canvi climàtic	GRI 201.2 i GRI 305.1	Apartats 9.4.1, 9.3.2 i 9.4.6	
I.6. Protecció de la Biodiversitat		GRI 304	Apartat 9.2.2	L'activitat de TMB no afecta cap espai natural protegit
I.7. Taxonomia	Ingressos, Despeses i Inversions sostenibles segons Reglament Europeu		Apartat 9.4.5	
II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL				
II.1. Ocupació	• Contractació laboral • Processos de selecció i promoció • Plantilla per sexes • Plantilla per edats • Plantilla per nacionalitats • Plantilla per classificació professional • Plantilla per Modalitat de contracte • Empleats amb discapacitat • Taxa de rotació • Acomiadaments • Remuneracions per sexe, edats i classificació professional • Bretxa salarial • Desconnexió laboral	GRI 2.7 GRI 2.21 GRI 202.1 GRI 202.2 GRI 401 GRI 405.1 i 405.2	Apartats 8.1 i 8.3.1	
II.2. Organització del treball	• Mesures de conciliació familiar • Modificacions de jornada, conciliació, permisos i beneficis • Hores d'absentisme	GRI 401.3	Apartat 8.3.1	
III.3. Salut i Seguretat	• Salut, seguretat i benestar laboral • Lesions per accidents de treball • Malalties professionals • Ajuts i beneficis socials • Treball social	GRI 403	Apartats 8.4 i 8.2.1	

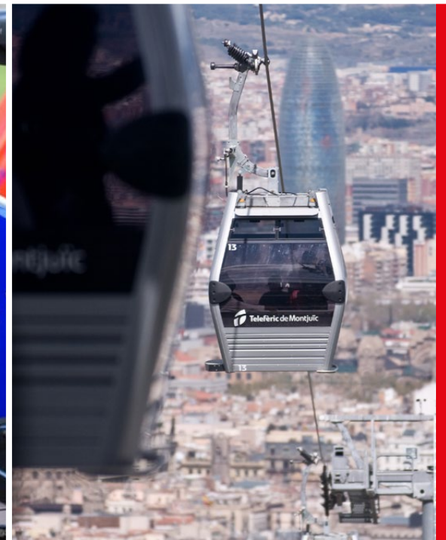
	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/ Observacions
III.4. Relacions Socials	• Negociació col·lectiva i comissions de treball • Integració i cohesió de les persones empleades • Organització del diàleg social • Comunicació interna	GRI 2.30 GRI 402 GRI 404.2	Apartats 8.3.2 i 8.3.3	
III.5. Formació	Activitat formativa i Desenvolupament del talent	GRI 404.1 i GRI 404.3	Apartats 8.2.1. i 8.2.2	
III.6. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Descripció de les principals actuacions en matèria d'accessibilitat dels serveis.		Apartat 5	
III.7. Igualtat	Accions realitzades en matèria d'igualtat	GRI 406	Apartat 8.3.4	Veure també formació en drets humans (Apartat 10.4)
III. INFORMACIÓ SOBRE RESPECTE ALS DRETS HUMANS				
		GRI 410 i GRI 412	Apartat 10.4	TMB desenvolupa la seva activitat tot tenint en compte en tot moment el respecte als drets humans fonamentals
IV. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN				
	Protecció de dades, Transparència, Compliment normatiu (*Compliance*). Política Pública. Compliment socioeconòmic. Aportacions a fundacions i entitats sense ànims de lucre.	GRI 2.15, GRI 2.27, GRI 205, GRI 415, GRI 418 i GRI 419	Apartats 2.1.3, 6.2, 7.1.2 i 7.3	
V. SOCIETAT				
V.1. Compromisos de l'Empresa amb el desenvolupament sostenible	• Adquisicions en àmbit local • Impacte econòmic, social i ambiental de TMB • Fundació TMB	GRI 2.17, GRI 2.22, GRI 2.23, GRI 2.24, GRI 2.26, GRI 204 i GRI 413.1	Apartats 10.1, 10.2 i 10.3	Veure també apartat 5 Pla estratègic de l'Informe de Gestió
V.2. Subcontractació i Proveïdors	• Procediment intern P716 • Aplicació de la Llei de contractació (Llei 9/2017)	GRI 308; GRI 407; GRI 408; GRI 409; GRI 414	Apartat 2.1.3	Actualment tots els Plecs de Condicions particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions en matèria ambiental i social

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/ Observacions
V.3. Consumidors	• Perfil del Client de bus segons variables sociodemogràfiques • Valoració satisfacció dels clients • Seguretat del Servei • Comunicació corporativa • Queixes, Reclamacions i Suggeriments	GRI 2.6 GRI 2.25 b,c,d,e GRI 416.1	Apartats 2.1.1, 4.2 i capítol 6	
V.4. Informació Fiscal	• Beneficis obtinguts país per país • Impostos sobre beneficis pagats • Subvencions públiques de l'exercici	GRI 201.4 i GRI 207.4	Apartat 7.1.3	Veure també Comptes Anuals de la Societat
VI. INFORMACIÓ FINANCERA				
	• Operacions de tresoreria i planificació financera • Compte de Pérdues i Guanys i Balanç de situació a 31 de desembre • Inversions • Altra informació financera	GRI 201.1, GRI 201.3 i GRI 203.1	Apartat 8.3.2 de l'EINF i Apartats 6.1, 6.2 i 6.3 de l'Informe de Gestió	Veure també Comptes Anuals de la Societat. Veure Nota 14 (GRI 201.3)

EINF 2023

Estat d'Informació No Financera 2023 del Grup Consolidat de Transports Metropolitans de Barcelona

March 2024



Transports Metropolitans de Barcelona

ÍNDEX

1. Introducció	**03**
2. Qui som	**05**
2.1 El nostre model de negoci	**08**
2.1.1 Serveis i productes de TMB	**08**
2.1.2 Entorn institucional	**13**
2.1.3 Compra responsable	**16**
3. Fets i dades destacats de l'any 2023	**18**
3.1 Principals dades de la xarxa de TMB	**19**
3.2 Fets destacats de 2023	**21**
4. Relacions amb la nostra clientela	**26**
4.1 Perfil de la clientela	**27**
4.1.1 Distribució dels títols de viatge de TMB	**27**
4.1.2 Perfil sociodemogràfic de l'usuari de bus i metro	**28**
4.2 Atenció i satisfacció del client/a	**30**
4.2.1 Valoració del servei per part dels clients/es	**30**
4.2.2 Queixes, reclamacions i suggeriments	**31**
4.2.3 Informació i atenció	**32**
4.2.4 Àmbit comercial	**34**
4.2.5 Àmbit digital	**35**
4.2.6 Relació amb els mitjans de comunicació	**36**
4.2.7 Comunicació i campanyes publicitàries importants	**37**
5. Accessibilitat dels serveis	**38**
6. Salut i seguretat del passatge	**44**
6.1 Viatges segurs	**45**
6.2 Protecció de dades	**49**
7. Una gestió responsable	**51**
7.1 Ètica i bon govern	**52**
7.1.1 Governança	**52**
7.1.2 Normativa i reglament	**56**
7.1.3 Informació fiscal	**59**
7.2 Gestió del risc: Sistema de Gestió de riscos i oportunitats	**60**
7.3 Transparència	**63**
7.3.1 Grups d'interès	**64**
7.3.2 Materialitat: els aspectes rellevants	**70**
8. La nostra gent	**73**
8.1 Perfil del grup	**74**
8.1.1 Ocupació	**74**
8.1.2 Política retributiva	**88**
8.2 Atracció i impuls del talent	**94**
8.2.1 Formació	**94**
8.2.2 Desenvolupament del talent	**104**
8.3. Benestar, diversitat i inclusió	**112**
8.3.1 Organització del treball	**112**
8.3.2 Relacions laborals i socials	**118**
8.3.3 Comunicació interna	**126**
8.3.4 Igualtat d'oportunitats	**127**
8.4 Seguretat i salut en el treball	**130**
8.4.1 Foment de la salut i la seguretat laboral	**130**
8.4.2 Accidentalitat laboral	**137**
9. Protecció del medi ambient	**139**
9.1 Gestió ambiental	**140**
9.1.1 Prevenció de riscos ambientals	**141**
9.1.2 Sistema de gestió ambiental i energètica	**141**
9.2 Reducció de l'impacte en l'entorn	**142**
9.2.1 Prevenció i gestió de residus	**142**
9.2.2 Protecció de la biodiversitat	**145**
9.3 Minimització de l'ús de recursos	**146**
9.3.1 Aigua: consum i aprofitament	**146**
9.3.2 Energia i carburant	**149**
9.4 Lluita contra el canvi climàtic	**154**
9.4.1 Emissions	**154**
9.4.2 Altres tipus de contaminació	**160**
9.4.3 Fons Next Generation EU	**161**
9.4.4 Altres ajuts	**162**
9.4.5 Taxonomia	**162**
9.4.6 Estimació de l'impacte financer dels riscos associats al canvi climàtic	**167**
10. Compromís social	**173**
10.1 Pla de responsabilitat social - Agenda 2030	**174**
10.2 Contribució a la societat	**175**
10.3 Fundació TMB	**176**
10.3.1 Projectes socials	**176**
10.3.2 Projectes culturals	**177**
10.3.3 TMB Educa	**179**
10.3.4 Patrimoni històric	**180**
10.4 Drets humans	**181**
11. Taula de continguts de l'EINF (GRI 1 Req. 7)	**183**

Introducció

01

1. Introducció

En compliment de la **Llei 11/2018 de 28 de desembre**, s'ha incorporat en l'annex de l'Informe de Gestió de 2023 l'**Estat d'Informació No Financera de la societat (EINF)**, d'acord amb els continguts i requisits exigits per aquesta llei, el qual es desenvolupa al llarg dels diferents capítols d'aquest document annex a l'Informe de Gestió del Grup Consolidat de TMB.

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

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

Qui som

02

H16 Ps.Zona Franca
EcoBus
Elèctric
Zero emissions
EcoBus
Elèctric
Urbino 18 electric

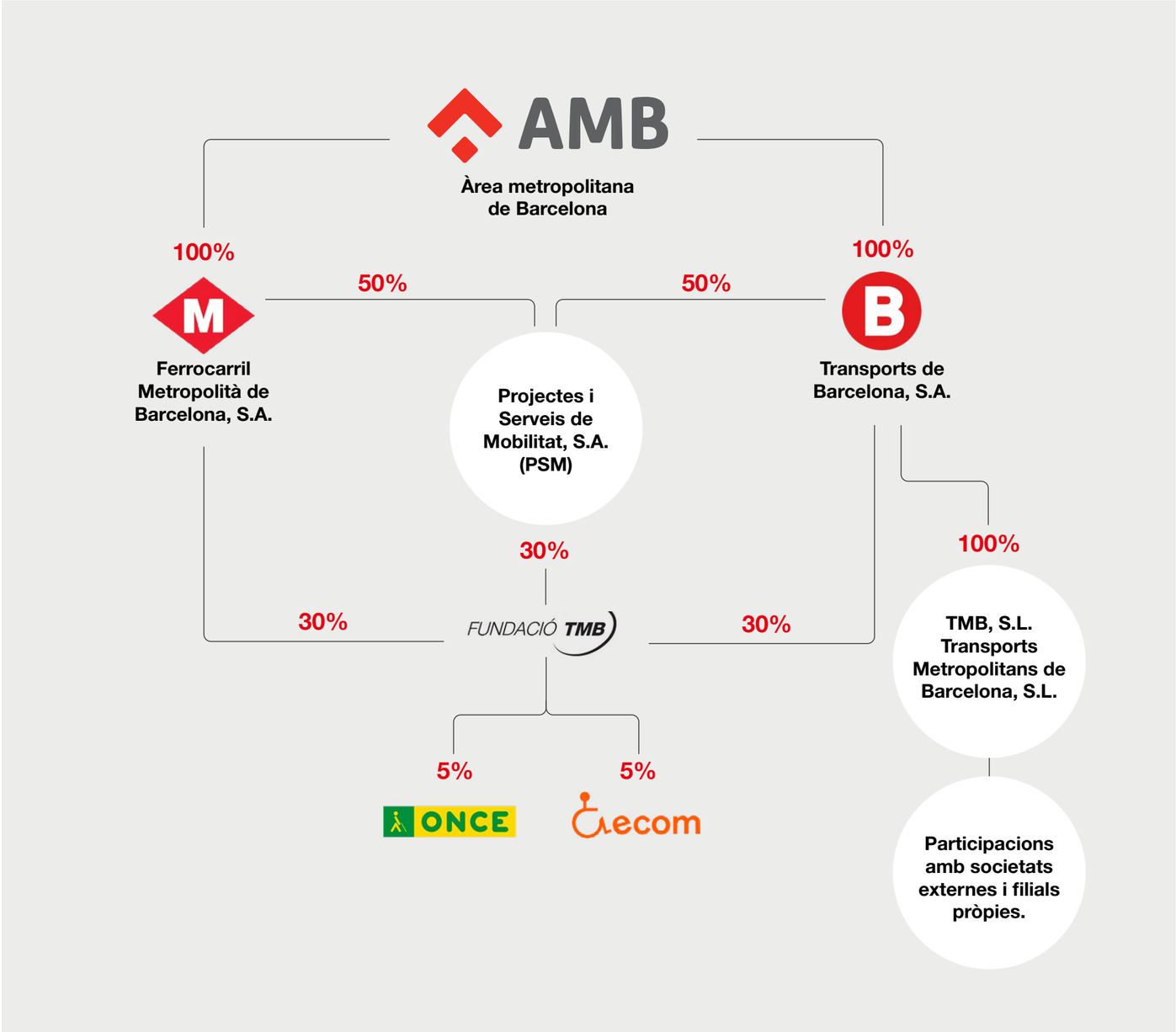
Deixeu sortir
Deje salir
ACCÉS
ACCESO
ACCESS
TMB
ATM
Àrea de Barcelona
Autoritat del Transport Metropolità

2. Qui som

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

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

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



Les empreses de FMB i TB **presten servei de metro i bus en l'àmbit de Barcelona i la seva àrea metropolitana, incloses dins del Sistema Tarifari Integrat (STI) de la regió metropolitana de Barcelona**, i ho fan de manera totalment coordinada, compartint estructures corporatives i de gestió.

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

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

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

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

Pàgina web: www.tmb.cat

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

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

- Contribueixin a la millora de la **mobilitat ciutadana** i al desenvolupament sostenible.
- Garanteixin la prestació d'un **servei excel·lent** a la ciutadania.
- Potenciïn les **polítiques d'igualtat d'oportunitats i responsabilitat social.**
- **Utilitzin de forma eficient els recursos públics.**

La visió de TMB és ser una empresa de mobilitat ciutadana referent al món:

- Per la seva gestió integrada de serveis a la ciutadania, de metro i autobusos i altres modes i serveis de mobilitat.
- Pel seu **compromís amb la sostenibilitat urbana i el medi ambient**.
- Per la **qualitat tècnica que ofereix i per la qualitat percebuda** per la ciutadania i els seus grups d'interès.
- Per l'**eficiència dels seus processos i l'optimització en l'ús dels recursos**.
- Per la **innovació i l'aplicació eficient de la tecnologia** com a palanca de millora del servei.
- Pels **valors que projecten les empleades i empleats amb el seu comportament i l'excel·lència de la seva feina**.
- Pel seu **compromís amb la societat, amb la ciutadania, amb els grups d'interès i amb la mateixa plantilla**.

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

- **Vocació de servei públic i servei excel·lent.**
- **Gestió eficient.**
- **Comportament socialment responsable.**
- **Valors d'igualtat d'oportunitats, diversitat, integritat, honestedat i respecte.**
- **Transparència.**
- **Compromís.**
- **Lideratge i treball en equip.**
- **Reconeixement, equitat i creixement personal i professional.**
- **Ambició innovadora i d'avantguarda tecnològica i millora constant.**

2.1 El nostre model de negoci

2.1.1 Serveis i productes de TMB

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

Bus

- Serveis de Bus per gestió directa de l'AMB.
- Ingressos accessoris vinculats a l'activitat i actius de Bus.
- Subjectes al Contracte Programa amb ATM.

Metro

- Serveis de Metro per gestió directa de l'AMB.
- Ingressos accessoris vinculats a l'activitat i actius de Metro.
- Subjectes al Contracte Programa amb ATM.

Serveis de mobilitat

- Serveis de mobilitat pública per gestió directa de l'AMB, (serveis de bicicleta compartida, patinets, etc.).
- I altres serveis de mobilitat (telefèric, bus turístic, etc.).

En l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona

Assessorament extern i negoci exterior

- Serveis d'enginyeria i consultoria en les activitats de TMB.
- Operació de serveis de Bus i d'altres sistemes de mobilitat a través de licitació competitiva.
- Altres negocis que puguin aportar beneficis a TMB.

Fundació TMB

- Foment del transport públic i de la mobilitat sostenible.
- Impulsar polítiques de responsabilitat social de totes les empreses del grup TMB.
- Desenvolupar projectes socials, culturals, educatius i cívics.
- Conservació i divulgació del patrimoni històric del transport públic.

Fora de l'àmbit metropolità

Servei de bus

La **xarxa regular de bus** està formada per 103 línies, amb una longitud total de 822,91 km (semisuma dels recorreguts d'anada i tornada). A més a més, Transports de Barcelona (TB) opera els serveis del Barcelona Bus Turístic i el Tramvia Blau (aquest últim amb el servei suspès). **Des de 2007 tota la xarxa de bus de TMB està adaptada per a persones de mobilitat reduïda** i actualment **es treballa perquè tots els vehicles de la flota siguin accessibles per a persones amb discapacitats funcionals.**

TMB compta amb una flota de 1.140 vehicles a 31-12-2023. **Els autobusos més obsolets es van renovant per d'altres més innovadors i eficients per tal de reduir l'emissió de gasos contaminants i contribuir a una mobilitat més sostenible.**

103 línies

1.140 vehicles

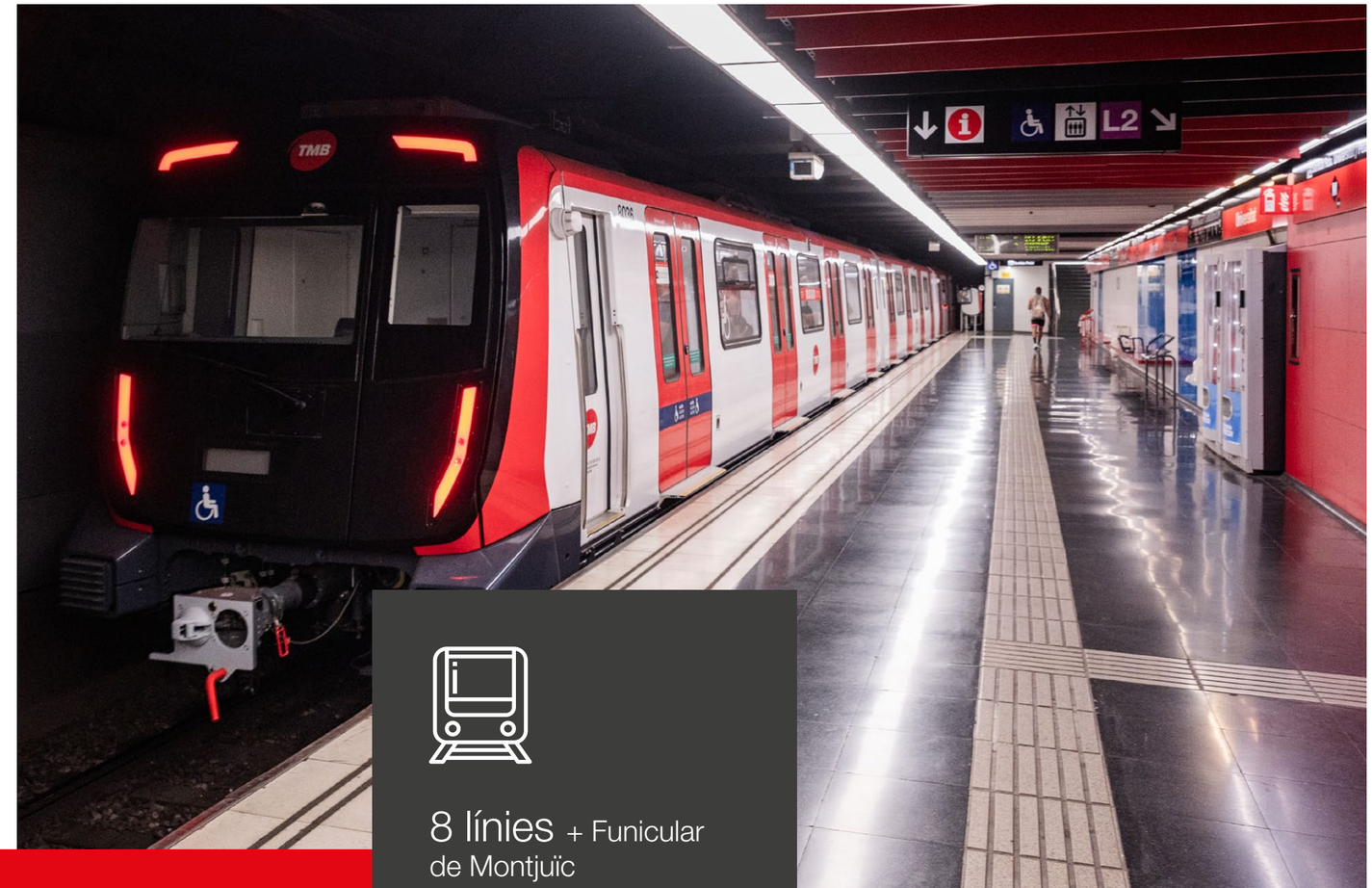
822,91 km

TMB contribueix a una mobilitat més sostenible a través de vehicles innovadors i eficients que redueixen les emissions de gasos contaminants.

Servei de metro

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

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



El 93% de la xarxa de Metro de TMB està adaptada per a persones de mobilitat reduïda.

8 línies + Funicular de Montjuïc

165 estacions

125,4 km

Barcelona Bus Turístic

Des del 1987 TMB, juntament amb Turisme de Barcelona, gestionen el **Barcelona Bus Turístic (BBT)** el qual **proporciona un servei diari, pràctic, sostenible i atractiu a les persones que volen conèixer la ciutat al seu aire.** Amb un servei d'àudio guia en 16 idiomes i un informador de Turisme de Barcelona per a suport dels clients, disposa de 44 parades repartides entre els seus recorreguts. A més inclou una guia dels itineraris i un carnet de descomptes entre els quals apareixen altres transports d'interès turístic com el **Telefèric de Montjuïc** i el **Catalunya Bus Turístic**, així com museus, edificis emblemàtics, centres culturals i oferta d'oci de la ciutat de Barcelona.

El 2023 ha estat un any de recuperació del turisme a la ciutat de Barcelona, després de la caiguda de la demanda a causa de la pandèmia de Covid-19.

El servei del ***Barcelona Night Tour*** també s'ha repès i un any més s'ha posat en marxa el servei del ***Barcelona Christmas Tour***, consolidant aquest producte com un més de l'oferta d'oci de Nadal de la ciutat de Barcelona, adaptant el recorregut a la il·luminació nadalenca de la ciutat. El servei ha funcionat del 24 de novembre de 2023 fins al 4 de gener de 2024, és un servei amb molt bona acollida per part del públic resident i visitant, i té una ocupació normalment superior al 95%.

Aquest any 2023 s'ha participat en diferents *workshops* i accions comercials, com Fitur Madrid, GEM Londres, WTM Londres i *Roadshow* ACT Japó i Corea.

Pel que fa als col·laboradors i patrocinadors del Barcelona Bus Turístic, s'han recuperat els acords previs a la pandèmia amb bons resultats de participació.

S'han treballat les principals campanyes comercials per tal de reactivar i ajudar a difondre i promocionar els nostres serveis, com la de la Castanyada i *Halloween*, el *Black Friday* i la de l'Hola Primavera.

Enguany s'ha implantat definitivament el bitllet horari 24h i 48h en el servei de Barcelona Bus Turístic i, addicionalment, s'ha fomentat la venda de *vouchers* des de l'Hola Barcelona Store i amb promotors de carrer d'Hola Barcelona, tant per al servei regular com per al Barcelona *Christmas Tour*.

Barcelona Bus Turístic proporciona un servei diari, pràctic, sostenible i atractiu a les persones que volen conèixer la ciutat al seu aire.

Telefèric de Montjuïc

El 2023 ha esdevingut el setzè any de funcionament del Telefèric de Montjuïc des de la seva total renovació el 2007. Disposa de **55 cabines totalment vidriades amb una capacitat de 8 persones i adaptades per a persones amb mobilitat reduïda** (PMR). **Amb 3 estacions** (Parc de Montjuïc, Mirador i Castell), **la capacitat de transport supera les 2.000 persones/hora/sentit que és modulable en funció de la demanda.**

El 2023 ha estat un any de recuperació del turisme a la ciutat de Barcelona després de la caiguda de la demanda a causa de la pandèmia de Covid-19.

Nous negocis corporatius

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

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

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

2.1.2 Entorn institucional

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

Generalitat de Catalunya

Implicació de la part ferroviària a través del Departament de Territori.

AMB Àrea Metropolitana de Barcelona

L'AMB té **competències en la planificació i la gestió de mobilitat i el transport públic** en els 36 municipis de l'àmbit metropolità de Barcelona.

ATM Àrea de Barcelona
Autoritat del Transport Metropolità

És un consorci interadministratiu que té com a finalitat articular la cooperació entre les administracions titulars dels serveis i de les infraestructures del transport públic i coordinar i planifcar el transport de la regió metropolitana de Barcelona.

Ajuntament de Barcelona

L'Ajuntament de Barcelona és **la Institució** que regula l'espai públic de la ciutat, cosa que inclou **la planificació urbanística i la mobilitat** entre d'altres.

Resta d'ajuntaments de l'àmbit TMB

TMB presta servei a Barcelona i 10 municipis més de la seva àrea metropolitana (15 si comptem els que cobreix AMBici) on viuen més de 3 milions de persones.

AMB Àrea Metropolitana de Barcelona

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

El seu àmbit ocupa 636 km^2 i està conformada per 36 municipis on viuen més de 3,3 milions de persones. Pel que fa al transport i mobilitat, l'AMB planifica i gestiona les xarxes d'autobusos i altres mitjans de transport públic, excepte els tramvies. Les competències en transport i mobilitat, a més de la planificació i la gestió, són:

- El transport públic urbà col·lectiu de viatgers en superfície, excepte el sistema tramviari.
- La prestació dels serveis de metro i transport públic subterrani de viatgers.
- L'ordenació del servei de taxi.
- L'aprovació del Pla metropolità de Mobilitat Urbana, la definició de la xarxa viària bàsica metropolitana i la participació en la gestió del trànsit en aquesta xarxa, conjuntament amb la Generalitat.
- L'ordenació i gestió del transport de viatgers amb finalitats culturals i turístiques, per delegació dels ajuntaments.
- La promoció del transport sostenible.
- La gestió de les rondes de Barcelona.

636 km^2

36 municipis

+ 3,3 millions de persones

ATM Àrea de Barcelona
Autoritat del Transport Metropolità

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

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

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

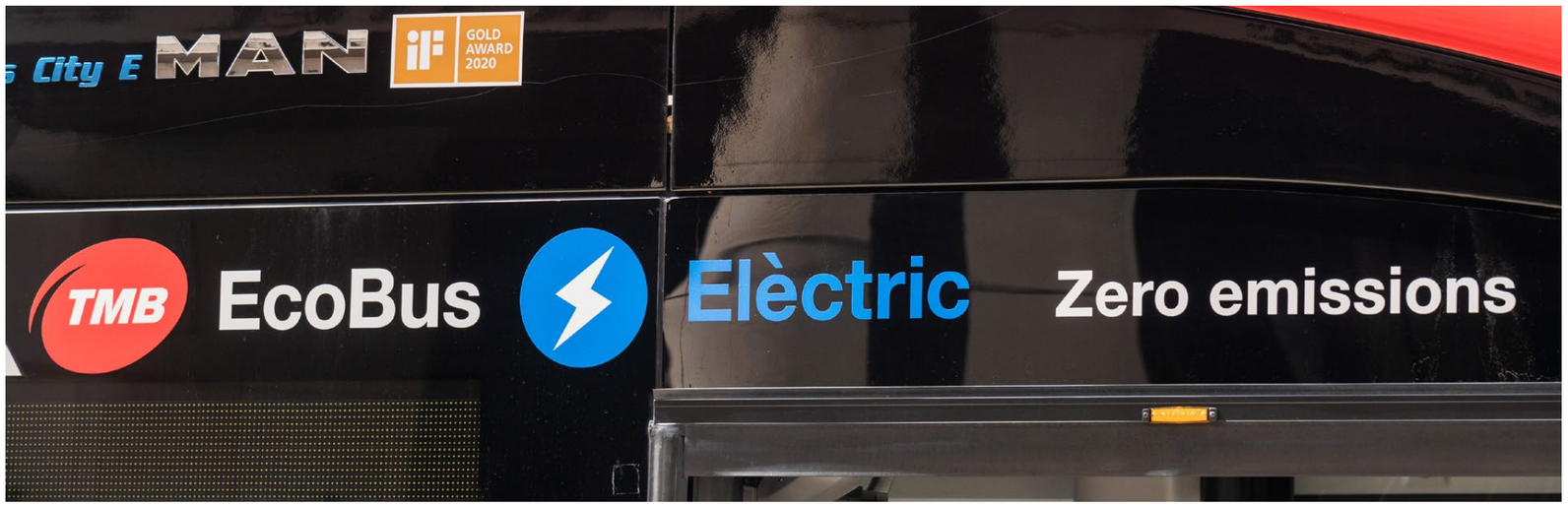
2.1.3 Compra responsable

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

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

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

El 2023, la unitat de Gestió ambiental ha continuat assessorant i donant suport als promotors en la incorporació de criteris ambientals en les compres. Així mateix, ha establert conjuntament amb Aprovisionaments la metodologia per realitzar el seguiment del grau d'ambientalització de les compres de TMB i ha treballat en la seva implantació, prevista per a principis del 2024.



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

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

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

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

Avaluació de proveïdors interns i externs

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

TMB realitza el seguiment dels contractes i l'avaluació de l'acompliment de les seves empreses proveïdores externes.

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

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

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

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

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

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

No es disposa de quantificació, perquè no es tenen establertes unes condicions especials d'execució, pel que fa als indicadors GRI següents:

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

Així i tot, **les empreses proveïdores han de complir amb les obligacions generals en matèria ambiental i social establertes als Plecs de clàusules particulars de TMB.**

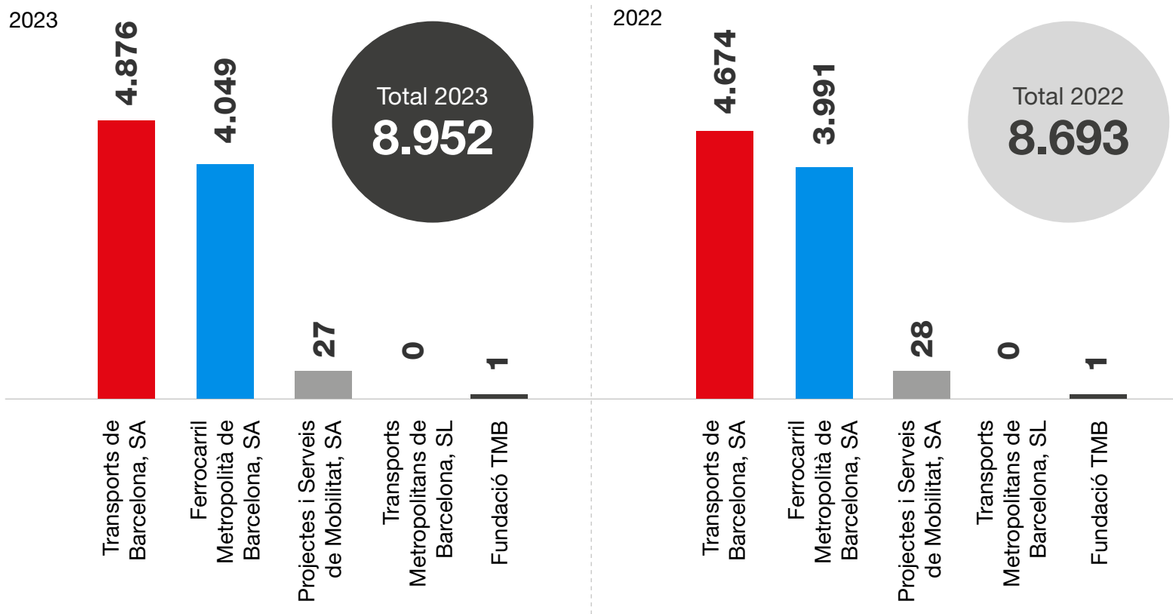
Fets i dades destacats de l'any 2023

03

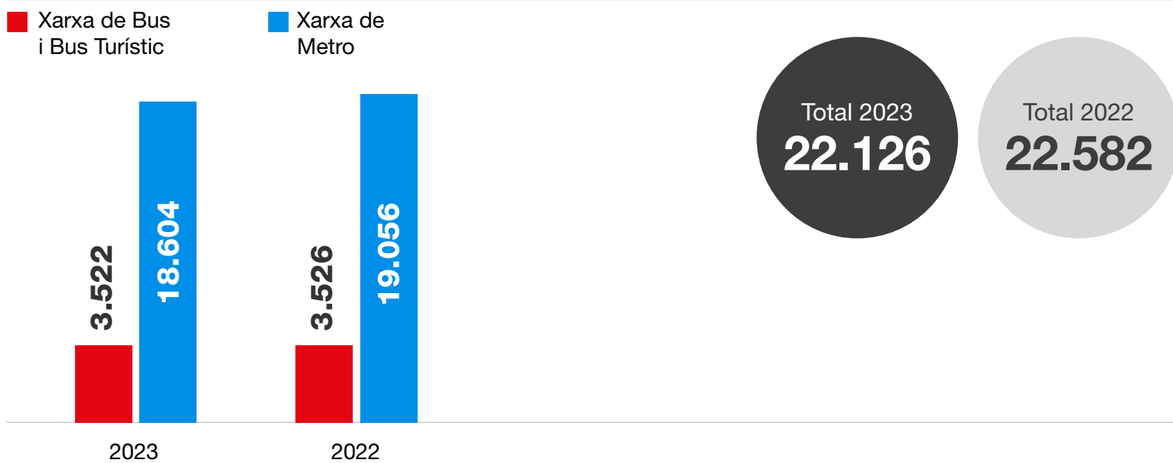
3.1
Principals dades de la xarxa de TMB

Les principals dades de la xarxa de TMB dels dos darrers anys i que resumeixen la dimensió del Grup, són les que es detallen a continuació:

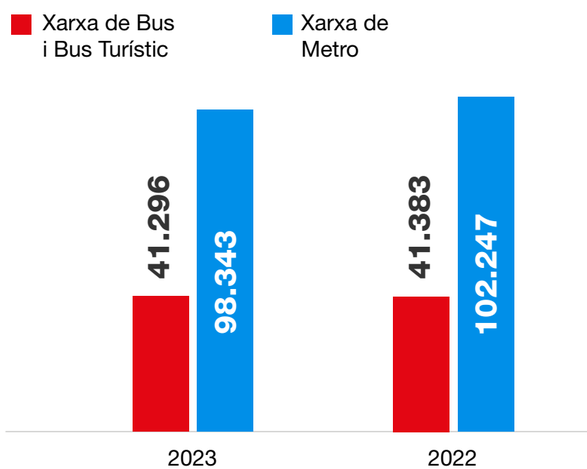
Plantilla absoluta a 31 de desembre



Nombre de places-km ofertes
(en milions)



Nombre de cotxes-km útils recorreguts
(en milers)



Total 2023
139.639

Total 2022
143.630

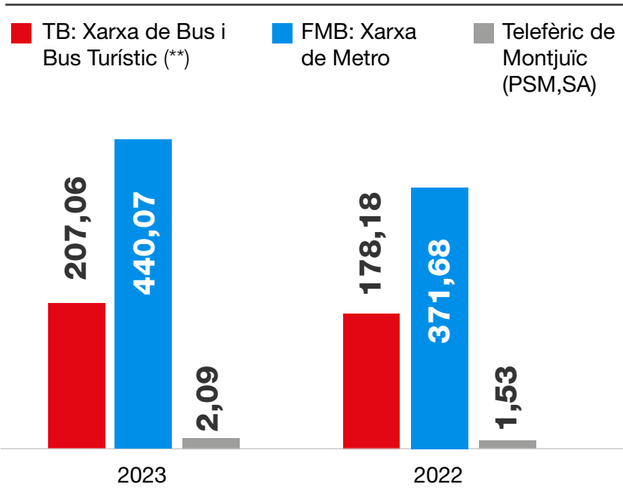
Ingressos nets del Grup TMB (*)
(milers d'euros)

Total TMB 2023
1.059

Total TMB 2022
1.009

(*) Inclou subvencions al servei

Viatgers transportats total Grup TMB
(en milions)



Total TMB sense Telefèric 2023
647,13

Total TMB sense Telefèric 2022
549,86

(**) Inclou 70,5 milers de validacions de la Xarxa de Bus recuperades després del tancament de l'any 2022.

3.2
Fets destacats de 2023

Serveis de qualitat, innovadors i segurs

Llançament del primer procés de **Compra Pública d'Innovació**

93% **de les estacions de metro adaptades** a persones de mobilitat reduïda

Posada en servei de **14** nous trens de la sèrie 7000 (L3) i **8** de la sèrie 8000 (L1)

Publicació de la **nova TMB App**

Increment de passatgers transportats en 97,3 milions més respecte a l'any 2022 a les xarxes de Bus i Metro

Renovació de la flota de bus: **Pla d'adquisició de nous autobusos 0 emissions per als anys 2023-2025**

Creació d'**1 nova àrea de Bus a Demanda**

Els clients puntuen amb un notable el servei de bus i metro: 8,09 i 7,94 punts sobre 10 respectivament en l'Estudi anual de Percepció del client

Digitalització de processos operatius i de manteniment de la flota

Finalització del projecte d'instal·lació de càmeres de videovigilància en els autobusos (més de 4.500 càmeres)

Renovació de **3.100** metres de via doble de l'L4 i de **1.800** metres de l'L3

Prova pilot de cocreació amb persones usuàries (Social Lab)

Prova pilot del sistema *Gap Filler* per minimitzar el gap horitzontal a les estacions d'Ernest Lluch de L5 i Catalunya L1

Apostem per una gestió responsable

A TMB s'han rebut **418 sol·licituds d'exercici de drets de Protecció de Dades** a través de les bústies habilitades

Organització del congrés internacional de transport públic *UITP Global Public Transport Summit 2023* juntament amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i amb el suport de Renfe, Fira de Barcelona i el *Barcelona Convention Bureau*

Durant l'any 2023 s'ha **elaborat la matriu de riscos derivada del Pla de mesures antifrau i s'ha establert un pla d'acció** que ha estat aprovat pel Consell d'Administració el mes de novembre

Sistema de gestió de riscos i oportunitats (RiOs) referenciat al mapa de processos de TMB: Identificació de 776 RiOs dels processos de TMB, dels quals 228 s'han considerat prioritaris

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

La nostra gent

8.952
treballadors/es:

6.949 homes
2.003 dones

267
persones treballadores amb diversitat funcional **(3% de la plantilla)**

213.296
hores d'assistència de formació

Participació voluntària d'un grup de treballadores en el procés de *Mentoring* "Compartir és aprendre": més de 165 sessions amb parelles de mentores i *mentees*

5.555
exàmens individuals de salut planificats i

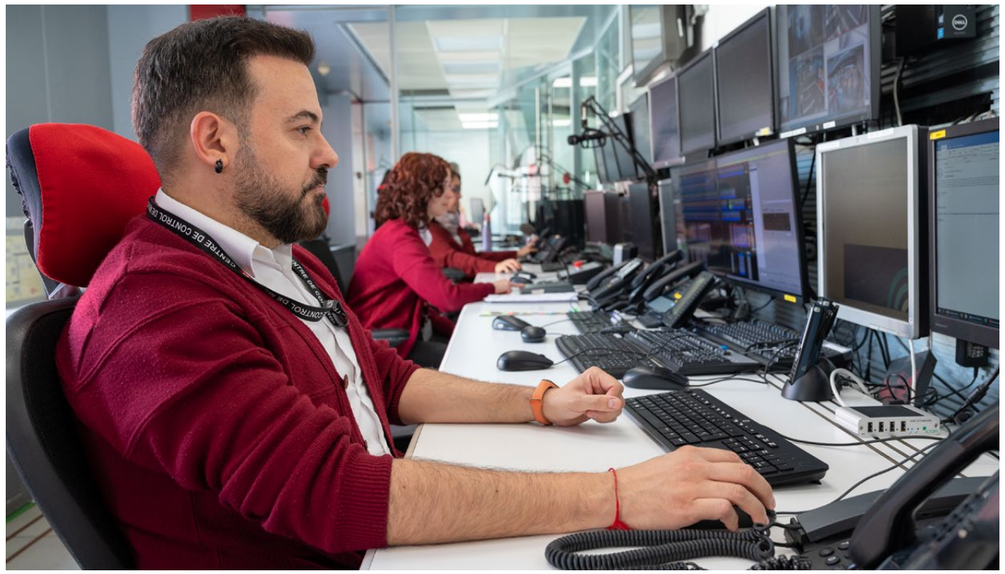
1.035
de no planificats

Continuïtat del Programa d'acompanyament a les persones treballadores que entren per edat en el període per optar a la jubilació parcial

5.519
ajuts a empleats/des

Signatura del XXVII Conveni Col·lectiu de Metro

Publicació de la política de gestió de l'absentisme



Compromís social

95,50%
de les adquisicions de béns i serveis s'han fet a empreses de l'àmbit espanyol

Selecció de **67 dones conductores**, incrementant així la plantilla femenina dins d'aquest col·lectiu i situant-la en el 9,98%

Desplegament del Programa de pràctiques "Dones STEM" per desenvolupar projectes estratègics als negocis de bus i metro

Acollida de **12** estudiants en pràctiques amb discapacitat intel·lectual

Realització de **191** visites educatives amb la participació de **4.457** alumnes durant el curs acadèmic 2022-2023

TMB premiada amb el guardó "Antoni Baró" de MC MUTUAL, pel seu compromís amb la seguretat i salut de les persones treballadores

Realització de **5** tallers per al foment de l'autonomia al metro beneficiant un total de **50** persones amb discapacitat

Protecció del medi ambient

El **79,6%** de la flota de bus està formada per vehicles híbrids, elèctrics, propulsats amb gas natural comprimit i pila d'hidrogen

Valorització del **83%** dels residus de bus i del **80%** de metro

Consum de **31.959** m^3 d'aigua a bus i de **65.797** m^3 a metro

19,14% d'aigua aprofitada recollida dels pous d'esgotament de la xarxa de metro

Consum d'electricitat a metro: **255,4** milions de kWh

Emissió de gasos amb efecte hivernacle: **77.760,5** tones de CO_2

Participació en els projectes europeus Nimbus (per posar en servei una planta de producció de Biometà basada en la metanització del CO_2 del Biogàs) i **Sempre Bio** (investigació sobre els processos de producció de Biometà i de captura del CO_2)

Generació solar del Projecte *MetroCharge*: Inici de les obres d'instal·lació de panells fotovoltaics a les cobertes de la base de Can Boixeres. A les bases de Santa Eulàlia, Miramar i Sagrera es preveu executar-les en el primer semestre de 2024

Elaboració i presentació a l'Administració competent d'un pla d'ús eficient de l'aigua que recull les actuacions a realitzar per reduir-ne el consum en els mínims establerts en cadascun dels escenaris que estableix l'Agència Catalana de l'Aigua

Relacions amb la nostra clientela

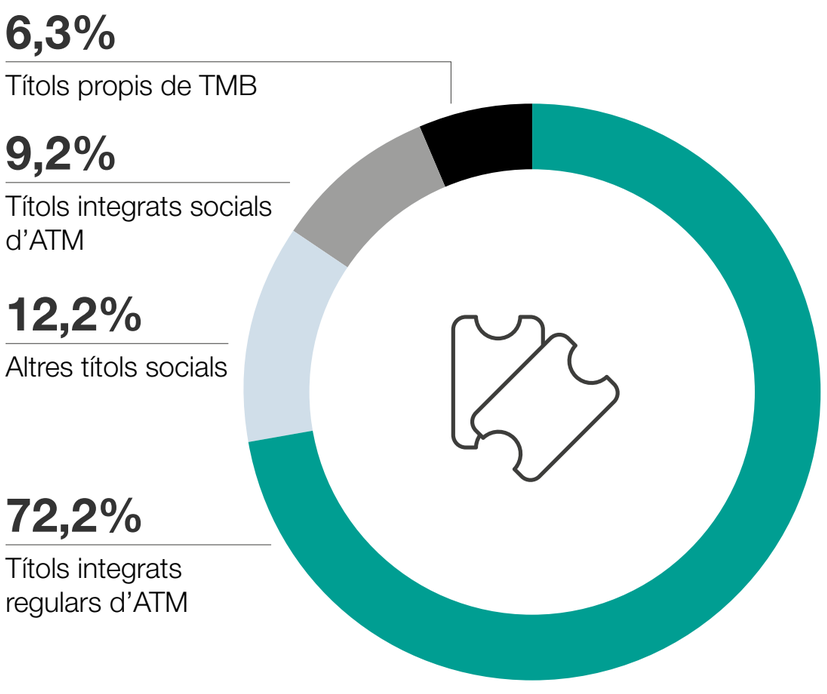
04

4.1 Perfil de la clientela

4.1.1 Distribució dels títols de viatge de TMB

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

Distribució dels viatges de TMB per tipologia de títol de transport



L'any 2023 el 72,2% de les validacions de metro i bus han estat les dels títols integrats regulars de l'ATM. Dins d'aquests, del total de validacions de TMB els més utilitzats han estat la T-usual (43,1%), la T-casual (14,5%) i la T-jove (12,4%).

Els títols integrats socials de l'ATM han representat el 9,2% del total de les validacions, sent els més usats la T-16 amb el 5,9% i la T-jove FM/FN amb un 1,5%.

Les validacions realitzades amb títols propis de TMB han representat el 6,3%. Dins d'aquestes el 2,7% s'han fet amb bitllet senzill i el 2,8% amb el conjunt de títols de l'Hola BCN.

Per acabar, els altres títols socials han representat el 12,2% de les validacions, sent la targeta rosa (5,5%) i la targeta T-4 (5,9%) les més utilitzades.

Variació en l'ús de títols de TMB

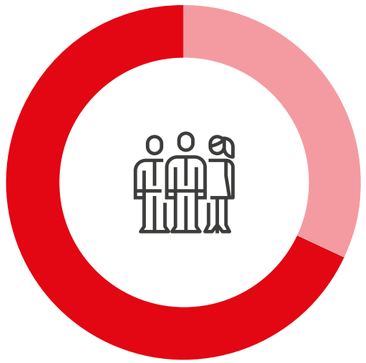
L'any 2023 l'augment de la utilització dels títols integrats regulars d'ATM ha estat de 0,6 punts percentuals, fins a arribar al 72,2%. Els títols propis han incrementat 0,4 punts percentuals respecte a l'any anterior, situant-se en el 6,3%. En canvi, ha baixat la utilització dels altres títols socials en 1,1 punts percentuals.

	2023	2022
Títols integrats regulars d'ATM	72,2%	71,6%
Títols socials regulars d'ATM	9,2%	9,2%
Títols propis de TMB	6,3%	5,9%
Altres títols socials	12,2%	13,3%
Total	**100,0%**	**100,0%**

4.1.2 Perfil sociodemogràfic de l'usuari/ària de bus i metro

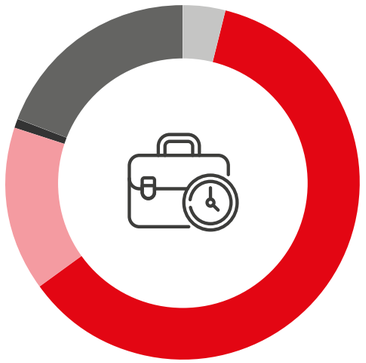
Segons l'estudi de percepció del client (EPC) de l'any 2023, **el perfil de l'usuari/ària de bus** seria el que es mostra en els gràfics següents:

Per gènere



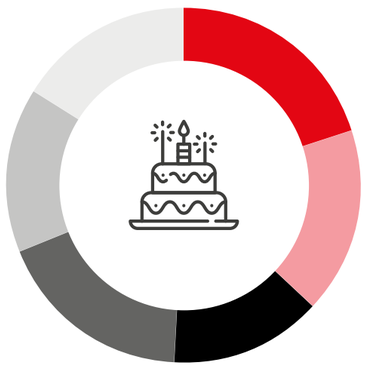
- **68%** Dona
- **32%** Home

Per situació laboral



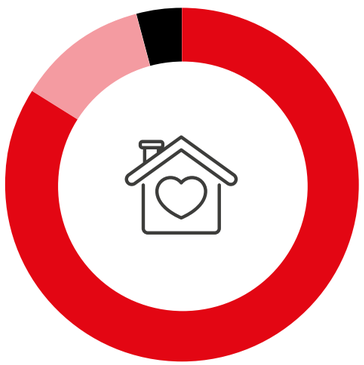
- **4%** Aturat
- **61%** Ocupat
- **15%** Estudiant
- **1%** Tasques llar (no remunerat)
- **19%** Jubilat

Per edat



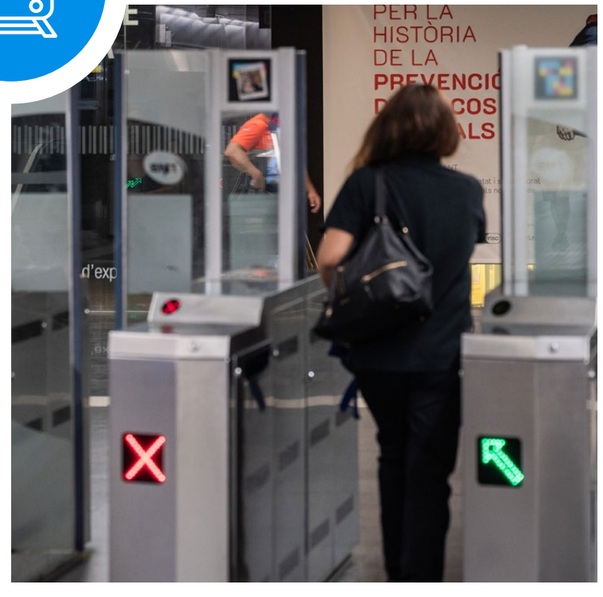
- **20%** Fins 25 anys
- **17%** De 25 a 35 anys
- **14%** De 36 a 45 anys
- **18%** De 46 a 55 anys
- **15%** De 56 a 65 anys
- **16%** Més de 65 anys

Per lloc de residència

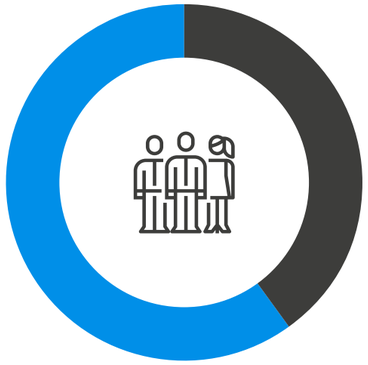


- **84%** Barcelona ciutat
- **12%** Resta AMB
- **4%** Fora AMB

Segons l'estudi de percepció del client (EPC) de 2023, **el perfil de l'usuari/ària de metro** seria el que es mostra en els gràfics següents:

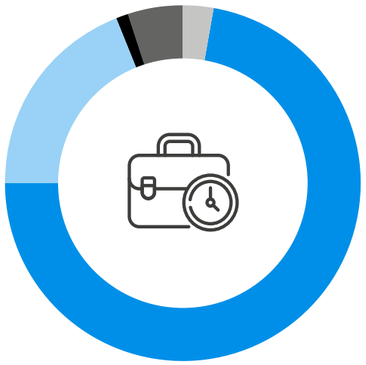


Per gènere



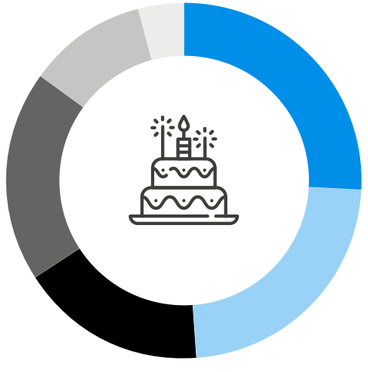
- **40%** Homes
- **60%** Dones

Per situació laboral



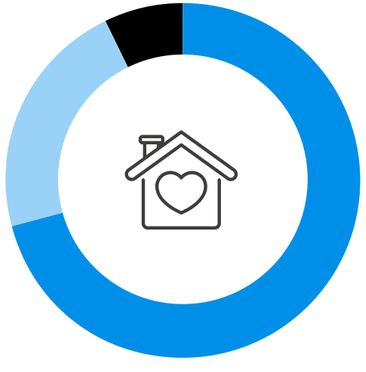
- **3%** Aturat
- **72%** Ocupat
- **19%** Estudiant
- **1%** Tasques llar (no remunerat)
- **5%** Jubilat

Per edat



- **26%** Fins 25 anys
- **23%** De 25 a 35 anys
- **17%** De 36 a 45 anys
- **19%** De 46 a 55 anys
- **11%** De 56 a 65 anys
- **4%** Més de 65 anys

Per lloc de residència



- **71%** Barcelona ciutat
- **22%** Resta AMB
- **7%** Fora AMB

4.2 Atenció i satisfacció del client/a

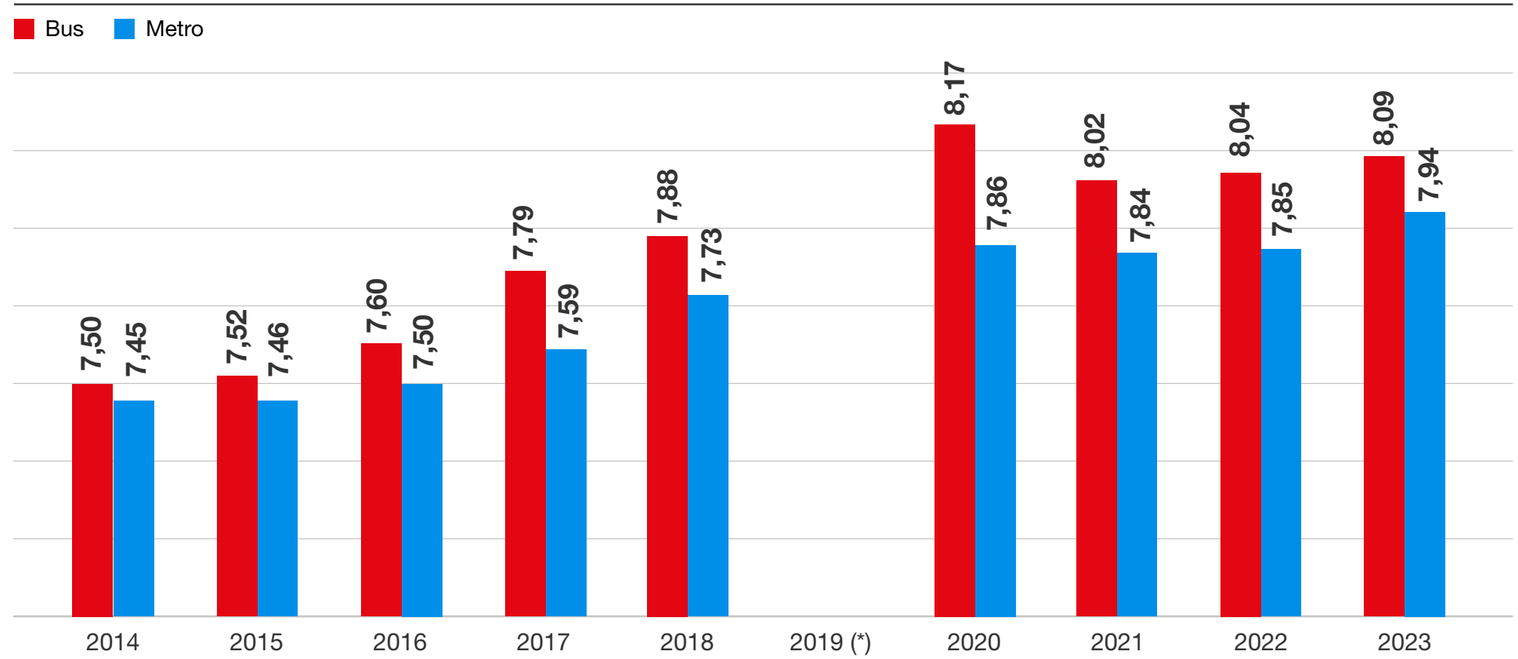
4.2.1 Valoració del servei per part de la clientela

TMB elabora estudis de forma periòdica per conèixer la satisfacció de les persones usuàries del servei. En l'Estudi anual de percepció del client/a (EPC) que es va dur a terme aquest any, la clientela de metro va atorgar una nota mitjana de 7,94 punts i la de bus un 8,09 (de 0 a 10 punts), xifra lleugerament superior a la del 2022.

En metro, els atributs més ben valorats han estat la rapidesa (que trigui poc a portar-te a destí), la informació General (tarifes, horaris, plànols...) i la connexió amb altres línies i transports i la freqüència (amb notes iguals o superiors a 8 punts). En canvi, els menys valorats han estat les aglomeracions (amb 6,03 punts), les agressions (6,23 punts) i la temperatura en els cotxes (6,84 punts).

Els atributs en bus més ben valorats han estat el bon funcionament de les màquines de validació (8,56 punts), les rampes i el pis baix dels vehicles (8,56 punts), i que la connexió amb altres línies i mitjans de transport sigui adequada (8,36 punts). En canvi, els menys valorats han estat les aglomeracions dins el bus (6,26), la freqüència de pas (7,03) i la temperatura dins el bus (7,42).

Evolució de la nota de satisfacció global del servei de Bus i Metro



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

4.2.2 Queixes, reclamacions i suggeriments

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

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

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

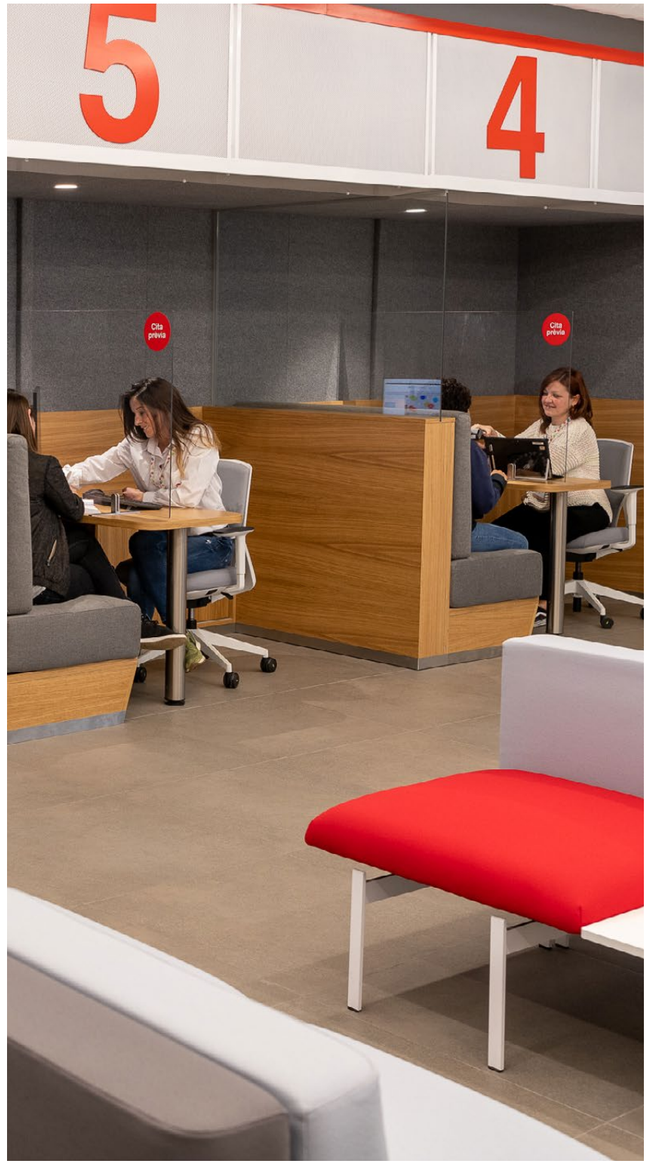
El canvi al model de gestió dels expedients QRS iniciat al final de 2022 també ha contribuït al fet que el temps mitjà de resposta sigui superior al temps mitjà de l'any anterior, ja que ara es fa una selecció de cert tipus de comunicacions més "crítiques o sensibles", per tal de fer-ne un tractament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

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

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

L'any 2023 s'han registrat al conjunt de TMB 38.800 QRS, el que representa un notable creixement respecte a l'any anterior. Els àmbits on més han crescut han estat els Títols, tarifes i suports (bàsicament per la T-mobilitat i fora de l'àmbit de TMB) i els Serveis de transport.

Tema	2023	2022	Dif.
Instal·lacions	2.894	2.612	282
Serveis de transport	5.450	3.718	1.732
Informació i atenció al client	1.853	1.309	544
Personal	5.157	4.465	692
Validació i venda automàtica	4.569	4.201	368
Usuaris	493	462	31
Títols, tarifes i suports	15.486	6.885	8.601
Diversos	2.898	3.473	-575
Total	**38.800**	**27.125**	**11.675**



4.2.3 Informació i atenció

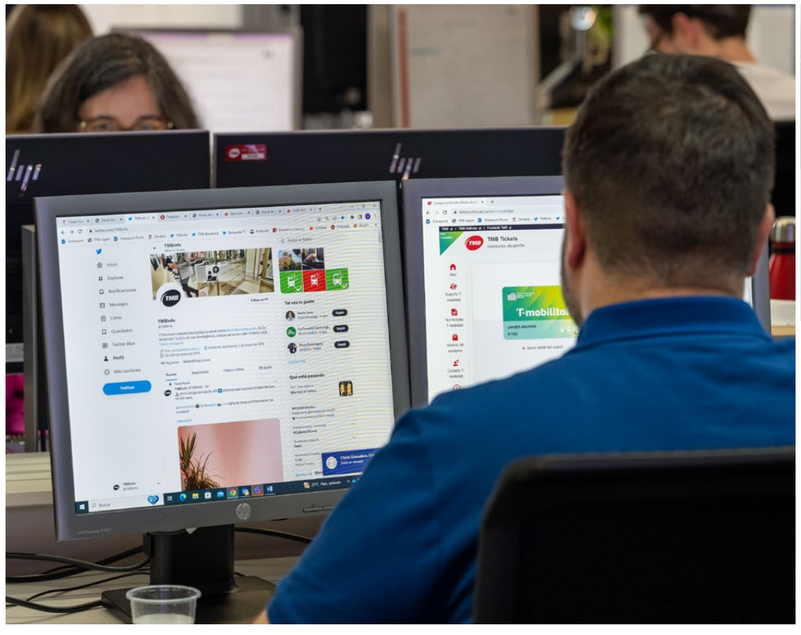
En relació amb l'atenció a la clientela, ha estat **un any marcat per la progressiva implantació de la T-mobilitat**, que ha incrementat molt la necessitat d'atenció en cada una de les fases implementades als clients/es.

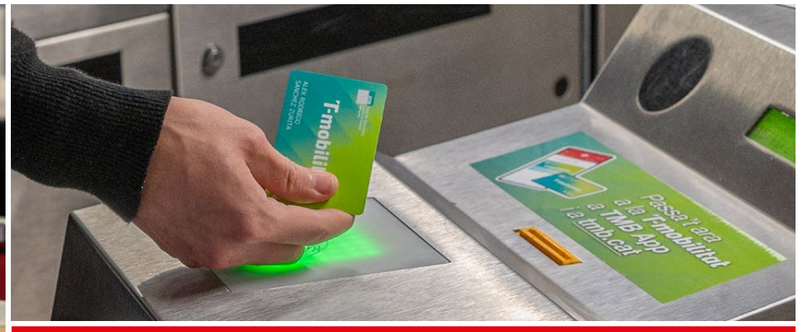
L'atenció telefònica aquest any també ha estat molt condicionada per les puntes que ha provocat el projecte de T-mobilitat. El volum de persones ateses ha crescut en més d'un 40% i s'ha mantingut la qualitat de servei a la gran major part de l'any.

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

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

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





El volum de persones ateses telefònicament ha crescut en més d'un 50%.

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

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

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

Creant un passadís d'informació únic amb visió TMB a tots els canals.

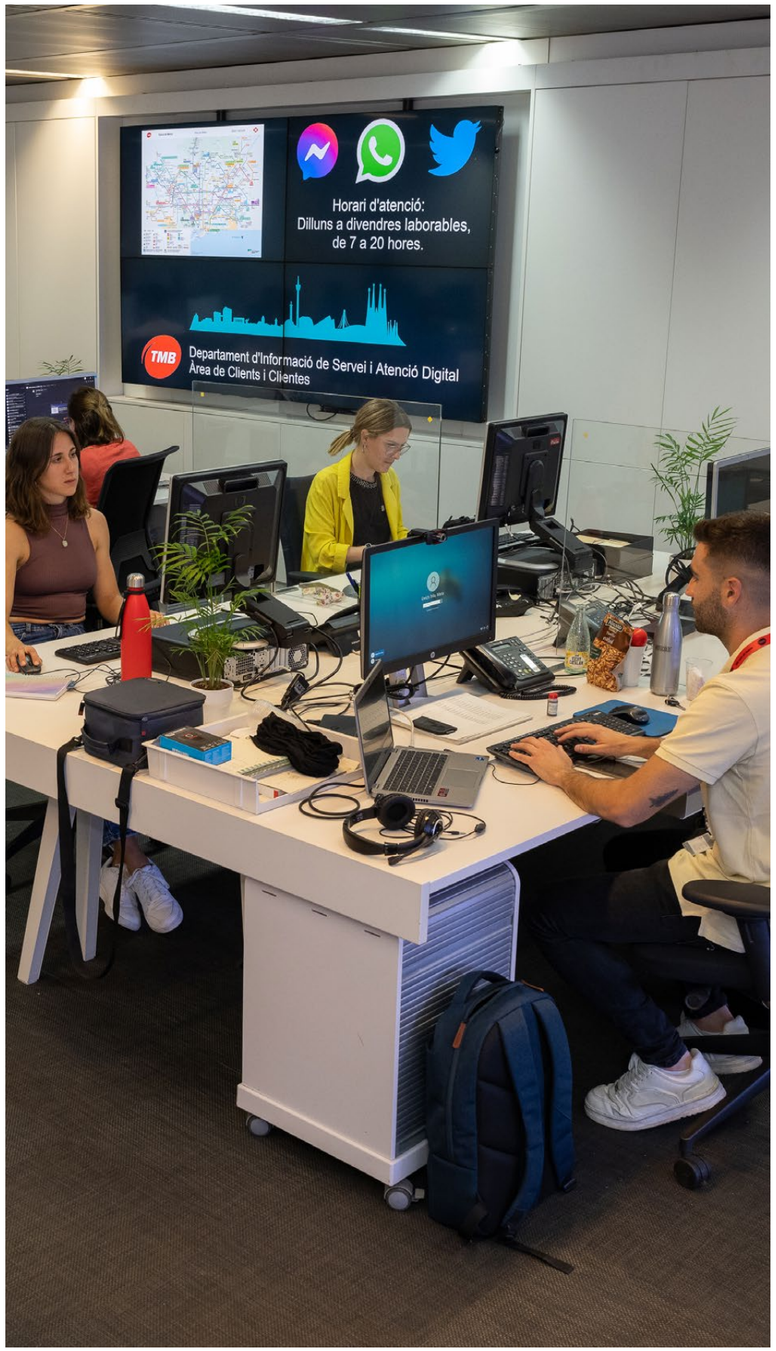
Simplificant la informació en funció del canal.

Incorporant l'opinió de la clientela en cada canal.

Potenciant la informació en temps real.

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

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



4.2.4 Àmbit comercial

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

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

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

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

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

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

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

4.2.5 Àmbit digital

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

Potenciació de l'atenció digital i autoservei: de cara a donar millor servei al client i alleugerir la càrrega d'atenció per part d'agents, s'ha treballat en una nova pàgina d'atenció al client amb l'objectiu de potenciar l'autoservei, la qual conté eines de cerca (basades en el xatbot de TMB) i mòduls orientats perquè els clients puguin resoldre de forma autònoma els seus dubtes o gestions. Al mateix temps, s'han millorat els processos interns per tal de monitorar, mantenir i enriquir el motor del xatbot, implicant nous perfils especialitzats tant de màrqueting com d'atenció al client. Des de la seva posada en funcionament el febrer de 2023 s'han reduït les consultes *online* via web ateses per agent en un 55% respecte a l'any anterior.

Nou disseny del web TMB: s'ha abordat el redisseny i l'optimització progressiva de la web tmb.cat per tal d'alinear-la amb els nous patrons de disseny TMB App, l'evolució cap a *Maas* i millorar l'experiència d'usuari i el seu rendiment orientat a objectius. Durant l'any s'ha publicat la primera fase (pàgina principal, *subhomes* i el sistema de navegació) i s'ha continuat amb el disseny. Durant l'any vinent es continuaran aquests treballs, que també s'aniran posant en funcionament de forma progressiva. En el redisseny del web de TMB no només hi ha aspecte del disseny, sinó que ha comportat la revisió de tota l'arquitectura del lloc web i la reorganització global d'URL, pàgines i continguts. El nou disseny ha estat operatiu des de l'agost i ha tingut molt bona rebuda, ja que les sessions han crescut un 20% arribant als 11,5 milions.

Creixement i consolidació de la T-mobilitat: cada cop més usuaris utilitzen la T-mobilitat a partir dels nostres canals (web i TMB App). A més, amb l'entrada en funcionament del cartó ha finalitzat el servei de venda online de *vouchers* amb recollida de títols magnètics a les màquines expenedores. Aquest servei ha estat disponible des de l'any 2018 i les vendes *online* han anat creixent any rere any. Actualment, amb la fi dels títols magnètics i el trasllat a T-mobilitat, s'està fent un gran esforç en estabilitzar els sistemes i realitzar accions de posicionament per tal que els canals de TMB continuïn mantenint i creixent en quota de mercat *online*. L'any 2023 les sol·licituds d'alta han crescut un 50% (unes 300 mil), les vendes de suport telèfon mòbil han crescut un 57% (53 mil) i les de la targeta de PVC un 64% (unes 333 mil). Les càrregues de títols han crescut un 69% (635 mil operacions).

Aquest any s'ha **consolidat la nova app Hola Barcelona** la qual ja està en ple funcionament. S'han fet esforços de màrqueting per tal de posicionar i potenciar el canal i s'ha treballat el full de ruta que ha de guiar els evolutius i accions de màrqueting orientades a la millora del producte i a la millora de la captació i ingressos. A més s'ha treballat per expandir la versió en tres idiomes addicionals: francès, italià i alemany (nova app Hola Barcelona). Durant l'any 2023 s'han comptabilitzat 102 mil usuaris d'aquesta aplicació i és la 3a més descarregada a nivell municipal. Un 28% de les sessions es realitzen a Espanya i, fora d'aquí destaquen les sessions a Itàlia, Alemanya, Regne Unit i França. Al voltant d'1 de cada 10 usuaris de l'app han fet compres a través d'ella. Més enllà de l'ecommerce, les funcionalitats més usades són el *trip planner i el transport info*, de planificació de recorreguts i d'oferta de transport públic.

Finalització de la implantació de l'eina CRM per gestionar comunicacions a clients comercials, de màrqueting i d'informació al servei.

Creixement de TMB App i publicació nova TMB App: veure capítol 4 de l'Informe de Gestió.

4.2.6 Relació amb els mitjans de comunicació

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

Des del gabinet de premsa s'han elaborat i difós 200 notes informatives, a més de l'organització de 41 actes o trobades amb mitjans de comunicació. S'han gestionat 651 sol·licituds d'informació i també 174 permisos de gravació als mitjans, entre altres accions. A TMB Notícies s'han publicat 364 peces informatives i s'han rebut més de 247.000 visites.

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

364 peces informatives publicades i més de 247.000 visites a TMB notícies.

2.116 piulades

111 publicacions

4.2.7 Comunicació i campanyes publicitàries importants

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

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

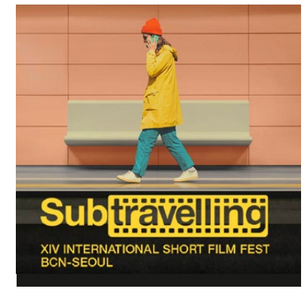
Paral·lelament, s'ha elaborat el Pla de Comunicació relacionat amb el tall de servei de l'L4 de metro a l'estiu entre les estacions de Bogatell i Verdaguer per les obres de millora.

També s'han fet els Plans de Comunicació de diversos projectes com: la T-mobilitat, la posada en servei de nous trens de les sèries 7000 i 8000 a les línies L3 i L1 respectivament i el de la posada en marxa del servei de l'AMBici. A Bus, els plans de comunicació de diversos projectes com: la T-mobilitat, la posada en servei dels autobusos de zero emissions, el Nou Sistema d'Informació a l'Usuari (SIU) i la línia V15 electrificada, i la posada en marxa del servei de l'AMBici.

Entre les campanyes realitzades, cal destacar les següents:

La segona fase de la campanya "Barcelona't amb TMB" de promoció del transport públic.

Relats curts per difondre la marca TMB i promoure la participació en el concurs literari.



La campanya del **Subtravelling**, el festival internacional de curtmetratges al metro que organitza la Fundació TMB.

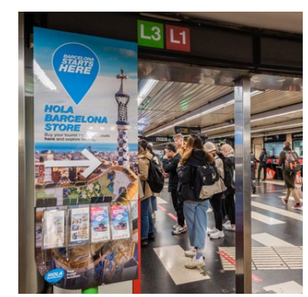
"Prioritat absoluta" consistent en dues campanyes durant el 2023 per difondre l'ús correcte dels espais d'ús preferent i ascensors del transport públic.

Campanya **Nous trens** per comunicar la incorporació de nous trens i les millores que incorporen.

Campanya Nous Autobusos zero emissions.

Accions de promocions de Bus a Demanda i de serveis especials per a dates específiques.

Accions de promoció de la línia X1, en fer difusió de les millores i beneficis que aporta.



Hola Barcelona Store per difondre la inauguració de la botiga entre els usuaris del metro de Barcelona.

Campanya per promocionar els serveis turístics (Barcelona Bus turístic, Hola BCN travel card, Telefèric de Montjuïc, etc).

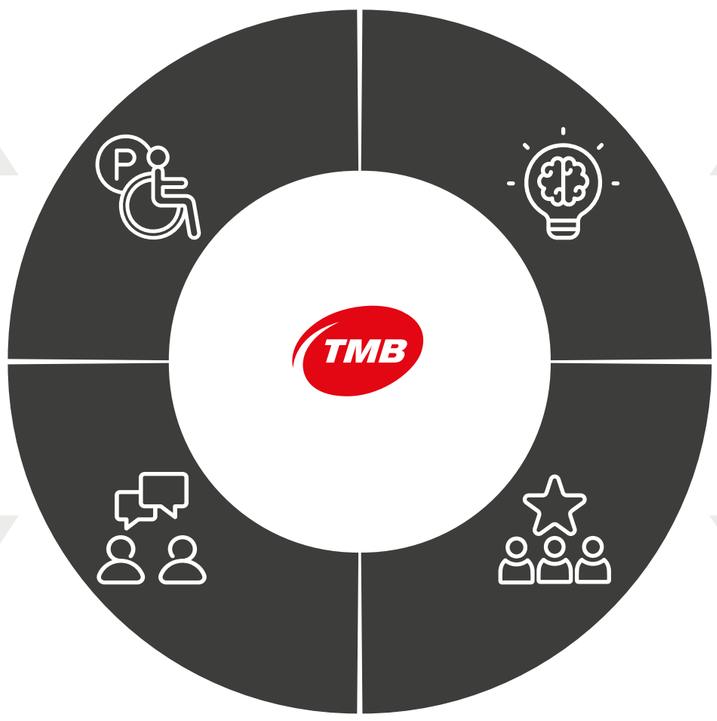
Accessibilitat dels serveis

05

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

Seguiment de 40 projectes en desenvolupament mitjançant l’eina de gestió Codi Operatiu d’Accessibilitat Universal.

Assessorar i acompanyar la resta de professionals de l’empresa per incorporar els criteris de disseny per a tothom en els seus projectes.

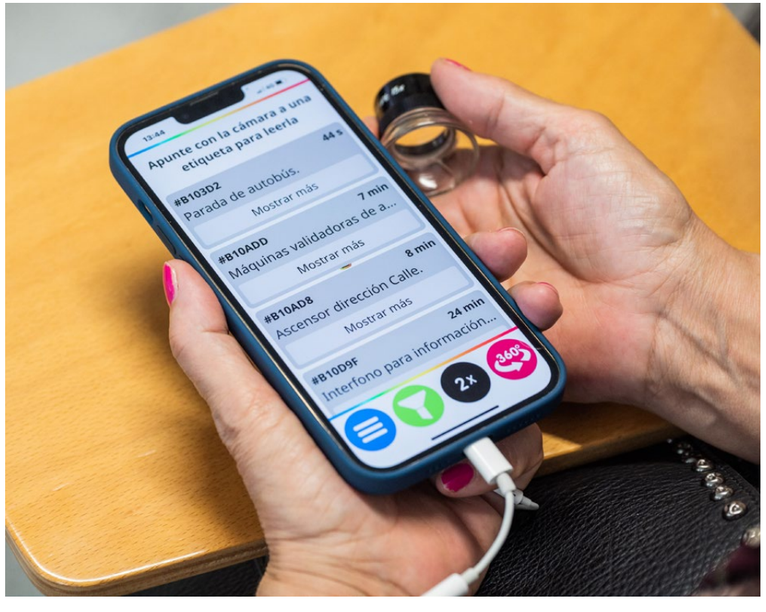


Consolidar la innovació en la cerca de solucions a barreres pendents d’eliminar.

Mantenir la participació i diàleg social com a eina de cocreació.

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

- **Prova pilot del sistema *Gap Filler*** per minimitzar el gap horitzontal a les estacions d'Ernest Lluch de L5 i Catalunya L1.
- **Prova pilot de suport isquiàtic i recolza braços** realitzada amb material reciclat a les estacions d'Universitat i La Sagrera i validada per entitats sobre accessibilitat.
- **Nou mapa de la xarxa de metro** que simplifica les relacions entre línies i enllaços millorant la seva lectura i comprensió.
- **Mapa en relleu de la xarxa de metro:** Impressió d'un plànol actualitzat i d'una guia explicativa en Braille.
- **Nous trens i remodelació de trens de la sèrie 5.000:** Definició i seguiment del procés tècnic de la licitació i recepció dels trens, en compliment de la normativa i criteris d'accessibilitat en la distribució interior dels espais i elements d'accessibilitat.
- **Anàlisi de millores d'accessibilitat** a l'estació d'Ernest Lluch L5.
- Anàlisi d'accessibilitat i mesures a adoptar **pel tall d'estiu del tram Verdaguer-Bogatell de la línia L4.**
- **Digitalització de la informació** a les noves pantalles dels trens. Millora en la comunicació i informació fent ús dels criteris d'accessibilitat.
- Implementació del **sistema NaviLens** a Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.
- Presentació a la Comissió econòmica per Europa de les Nacions Unides d'un document de proposta amb millores d'accessibilitat al **reglament 107 de la fabricació d'autobusos**.
- Creació del **protocol d'evacuació** de les persones amb mobilitat reduïda a bord del bus.
- **Nou sistema d'informació** a l'usuari a bord del bus en noves pantalles. Millora en la comunicació i informació fent ús dels criteris d'accessibilitat, lectura fàcil i llenguatge clar.
- Aprovació i publicació de la **proposta de canvi del Reglament de viatgers de l'AMB** que incorpora criteris en l'ús de l'espai i seients reservats, i l'accés per rampa de caminadors, escúters i cotxets de posicionament.
- **Nova senyalització** a bord del bus. Actualització i canvi en la representació gràfica de les Condicions d'Ús a bord del bus, en passar del text normatiu a la utilització de pictogrames de fàcil comprensió.
- **Millora de l'eficiència de la reparació de rampes** al bus. Arribar a l'eficiència del manteniment millorant els processos de reparació.



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

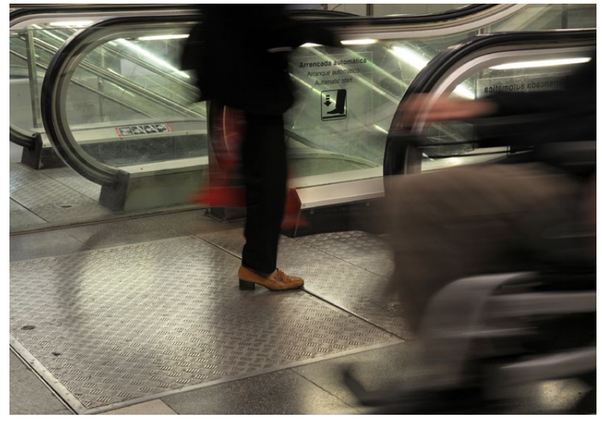
- **L'anàlisi d'encaminaments a parades de bus**, en col·laboració amb tècnics de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat per identificar actuacions de millores entorn de les parades.
- Participació en la trobada per **impulsar la creació d'una comissió d'accessibilitat** a l'ATUC a l'àmbit de Bus.
- Accions comunicatives sobre els gossos d'assistència i pautes per a la convivència canina per al personal de conducció de TB.
- Accions comunicatives per a agents d'atenció i personal de seguretat de metro sobre **els gossos d'assistència i pautes per a la convivència canina a metro**.
- **Pautes d'atenció al client amb discapacitat intel·lectual** en col·laboració amb Dincat. Dirigides al personal de conducció de TB i als agents d'atenció al client de FMB.
- Creació de l'espai **"Accessibilitat Universal"** al Campus TMB.
- **Actualització dels materials pedagògics** a l'àmbit de metro. L'objectiu és la formació al personal d'atenció al client i comandaments dirigida a l'atenció al client divers, i donar a conèixer els diferents elements d'accessibilitat implementats a la xarxa. Inclou pautes d'atenció a persones amb discapacitat, persones grans i altres col·lectius, i també un manual per a les persones usuàries de metro amb discapacitat cognitiva.
- **Formació NaviLens i *Beacons*.** Es continua amb els tallers formatius en format presencial als diferents col·lectius de discapacitat visual, afiliats de l'ONCE, usuaris de l'Associació de Discapacitat Visual de Catalunya, B1+B1+B3 i de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona, per donar a conèixer aquestes noves eines digitals.
- **Disseny i creació del primer vídeo per publicar a MouTV sobre la campanya "No estàs sol"** enfocada a l'àmbit de l'accessibilitat per a la gent gran.

Millores de l’accessibilitat a la xarxa de metro

Obres de renovació d’ascensors

S’han executat reformes parcials a 8 ascensors de la xarxa per millorar la seguretat i la disponibilitat dels equips. A més, s’han construït 5 nous ascensors per millorar l’accessibilitat de la xarxa. Aquestes obres han estat realitzades per Infraestructures de la Generalitat de Catalunya i són les següents:

> **Maragall L5:** 2 nous ascensors que comuniquen el carrer amb el vestíbul principal i aquest amb l’andana central.
>
> **Maragall L4:** 2 nous ascensors que comuniquen el vestíbul d’enllaç amb les dues andanes.
>
> **Espanya L1:** 1 nou ascensor que comunica el vestíbul amb l’andana de via 2.



Obres de renovació d’escales mecàniques

S’ha fet la renovació integral de 6 escales mecàniques de la xarxa, situades a les estacions Gorg i Sant Roc de la Línia 2 i a les estacions Hospital de Bellvitge, Rambla Just Oliveras, Trinitat Vella i Baró de Viver de la Línia 1.

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

Estan en fabricació 5 noves escales per fer renovacions a les línies L1 i L3, i recanvis per modernitzar 4 escales a la Línia 2. Estan en licitació 16 renovacions i 4 modernitzacions addicionals.

Rehabilitació d’estacions

Al llarg d’aquest any han continuat les obres a Espanya (L1-L3) i a Maragall (L5). S’ha fet tot el procés de licitació de les obres de Clot (L1) i Ciutadella (L4). També s’ha realitzat tot el procés de licitació de les obres dels enllaços de Sants Estació (L5-Renfe), Catalunya (L1-L3) i Passeig de Gràcia (L3-L4). Es troben en diferents fases de redacció els projectes constructius de Plaça de Sants (L1-L5) i Verdaguer (L4-L5). Encara no s’ha iniciat la licitació del projecte constructiu d’Urquinaona (L1-L4).

La situació de la xarxa de metro a 31-12-2023, quant a l'accessibilitat per a persones de Mobilitat Reduïda (PMR), queda resumida en el quadre següent:

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

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

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

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

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

Salut i seguretat del passatge

06

6.1 Viatges segurs

Seguretat al bus

Durant aquest any 2023 el nou **contracte de Seguretat de Bus** posa èmfasi en els punts següents:

- Reforç de la seguretat embarcada als autobusos. Atesa la bona acollida pels usuaris d'aquesta mesura, s'ha reforçat aquest servei per vetllar per la seguretat a l'interior dels busos en zones d'especial incidència de carteristes, per minimitzar els actes incívics i/o de violència.
- Actualització de les necessitats del Centre de Control de Seguretat de Bus (CCSB), a conseqüència de la instal·lació del nou sistema de càmeres de videovigilància en els autobusos, per poder visualitzar i gestionar les imatges generades.
- Manteniment de la seguretat en els Centres de Treball (CON's) i altres instal·lacions logístiques.
- Col·laboració amb els diferents cossos de seguretat (Policia Nacional, Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana).

Quant al **Centre de Control de Bus** (CCB), addicionalment a les seves responsabilitats de regularitat i puntualitat, s'ha centrat principalment en:

- La coordinació operativa de la llançadora del Metro L4 per les obres, especialment a l'estiu, ja que aquesta dona servei a les platges.
- La coordinació operativa de la implantació de la T-mobilitat en Bus.
- La implantació del seguiment en temps real de les rampes avariades amb la millora dels processos d'identificació de rampa avariada i dels processos operatius per minimitzar l'afectació al client, amb la millora dels processos Back-Office per a la identificació d'incidències i amb l'automatització de l'indicador d'accessibilitat que s'incorporarà en la Carta de Serveis de Bus.
- La digitalització i modernització de l'Assistència Mòbil (implantació de tauletes en la flota d'Assistència Integral en Ruta (AIR), i renovació de la Flota AIR).

Aquest any 2023 s'ha completat **el projecte d'instal·lació de càmeres de videovigilància en els autobusos** (més de 4.500) que **milloraran la seguretat dins el transport públic i que serviran també d'element dissuasiu.**

Seguretat al metro

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

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

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

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

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

El dia 5 de gener **la intervenció de dos vigilants de seguretat de metro, i posteriorment del SEM, va permetre salvar la vida d'un passatger que havia patit una aturada cardíaca** a l'estació Catalunya. Els dos vigilants van rebre la felicitació de la direcció de TMB i del SEM per la seva actuació.

L'aposta de TMB per fer del **metro un espai cardioprotegit**, amb la instal·lació de desfibril·ladors automàtics a les estacions i la formació del personal per al seu ús, contribueix a millorar les probabilitats de supervivència en casos com aquest.

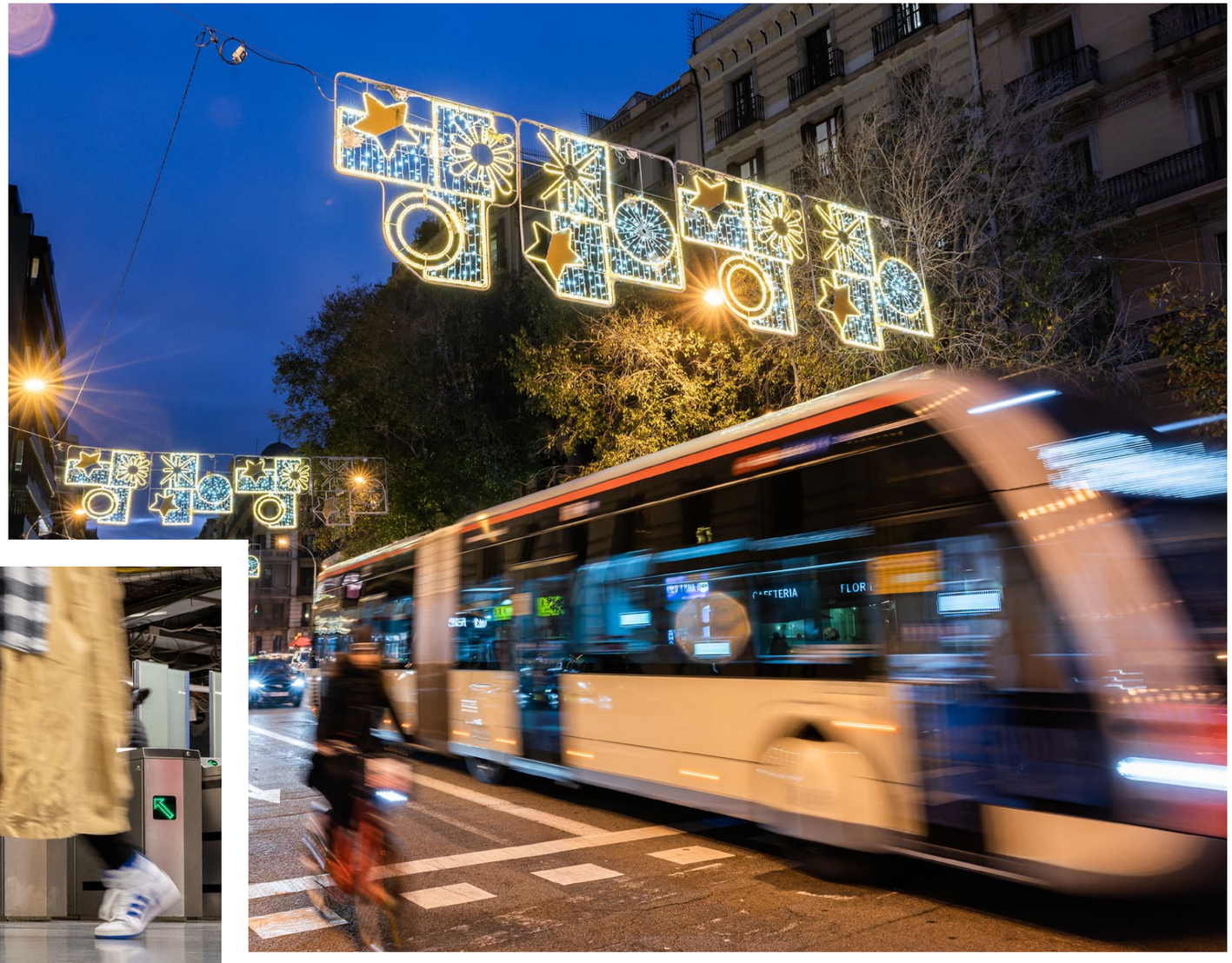
El 31 de gener es van posar en **funcionament les mampares per a actuacions en incidències assistencials** que permeten protegir la intimitat de les persones ateses i reduir l'afectació al servei. Es disposa de 12 jocs a càrrec dels equips mòbils de seguretat i de 3 jocs en estacions clau.

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

- S'han portat a terme **3 campanyes d'inspeccions massives en l'àmbit de de xarxa** (març, maig i octubre) **i 10 campanyes de zona** (amb un abast geogràfic més limitat). Tenen per objectiu sensibilitzar els passatgers sobre el perjudici col·lectiu que suposa el frau en el transport públic, contribuir a reduir els nivells de frau i millorar la percepció de seguretat.
- **Inspeccions intensives d'enllaç:** consisteix en realitzar la inspecció de títols de viatge en passadissos d'enllaç, canalitzant la mobilitat dels usuaris fins als punts d'inspecció. Durant l'any s'han programat **30 actuacions d'aquest tipus.**
- **Inspecció EMW** (acrònim d'*Europay MasterCard VISA*): la posada en funcionament del nou sistema de validació (EMV) ha suposat l'adaptació dels terminals d'inspecció per poder inspeccionar els títols que utilitzen aquesta tecnologia (incloses les targetes de crèdit, que ara permeten el pagament directe del bitllet senzill).

Impacte en la salut i seguretat de la clientela

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



6.2
Protecció de dades

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

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

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

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

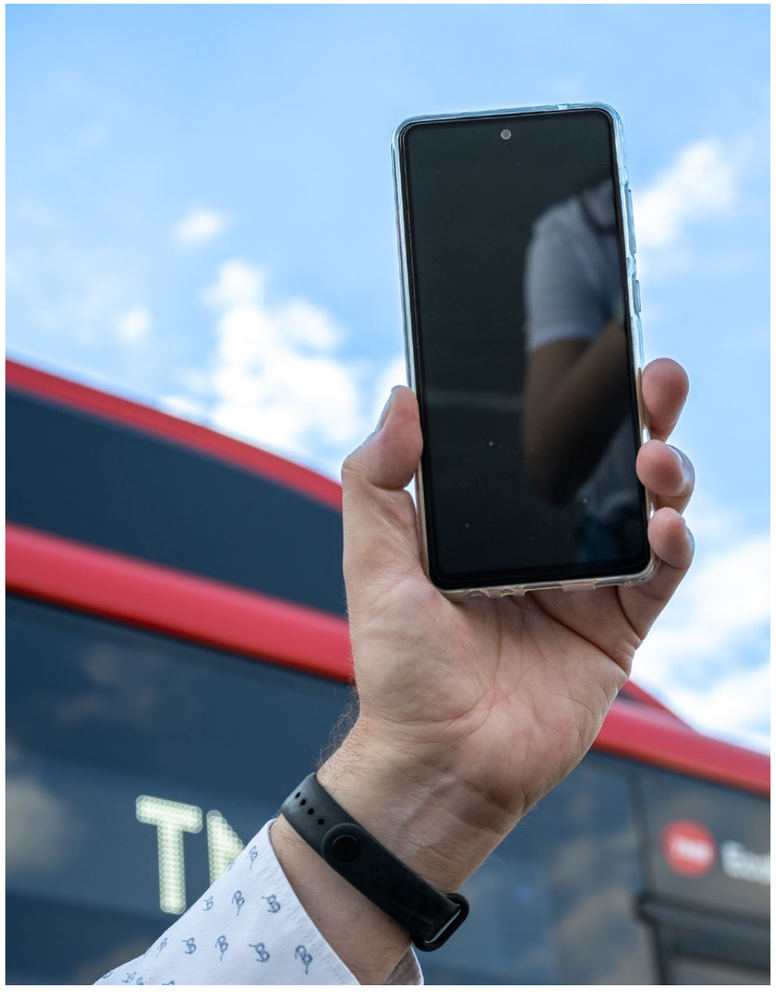
Així mateix, en compliment de la normativa en matèria de Protecció de Dades, s'ha sol·licitat als diferents àmbits de TMB, com a responsables del tractament, l'emplenament dels qüestionaris relatius als tractaments de dades de la seva competència, per tal de disposar de les avaluacions de riscos i valorar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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Una gestió responsable

07

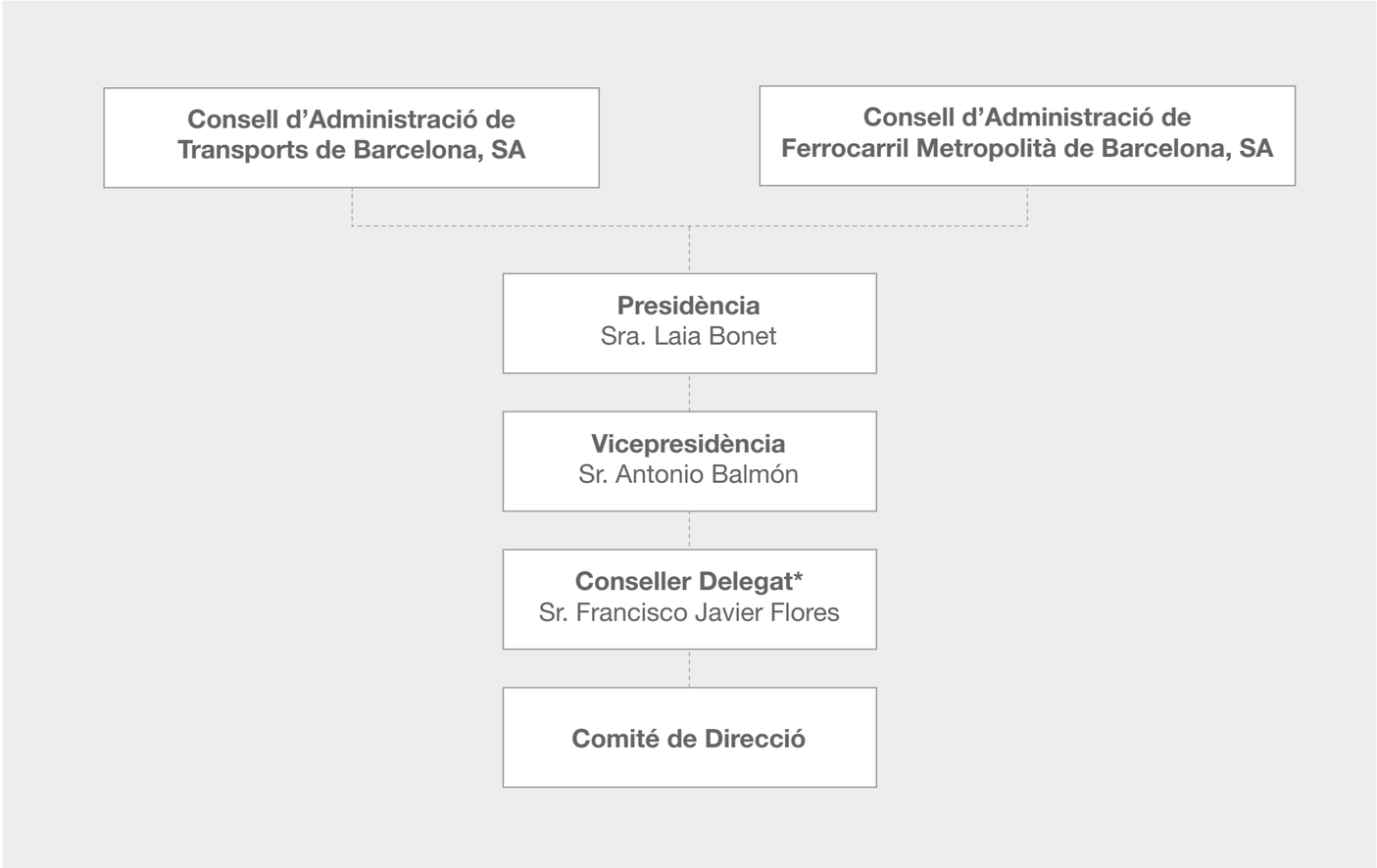
7.1
Ètica i bon govern

7.1.1 Governança

Òrgans de govern

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

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



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

El Consell d'Administració de Transports de Barcelona, SA i el Consell d'Administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA a 31-12-2023 eren els següents:

Consell d'Administració de TB

Laia Bonet Rull	Presidenta
Antonio Balmón Arévalo	Vicepresident
Francisco Javier Flores García	Conseller Delegat
Josep M Aguirre Font	Conseller
Joan Basagañas Camps	Conseller
Raimond Blasi Navarro	Conseller
Jordi Coronas Martorell	Conseller
Jesús Husillos Gutiérrez	Conseller
Joan Jaume Oms	Conseller
Antonio Martínez Flor	Conseller
Xavier Paton Morales	Conseller
Janet Sanz Cid	Consellera
Esteve Serrano Ortín	Conseller
Isidre Sierra Fusté	Conseller
David Solé Gimeno	Conseller
Oriol Sagarra Trias	Secretari del Consell d'Administració
Jaume Garcia Soler	Vicesecretari del Consell d'Administració

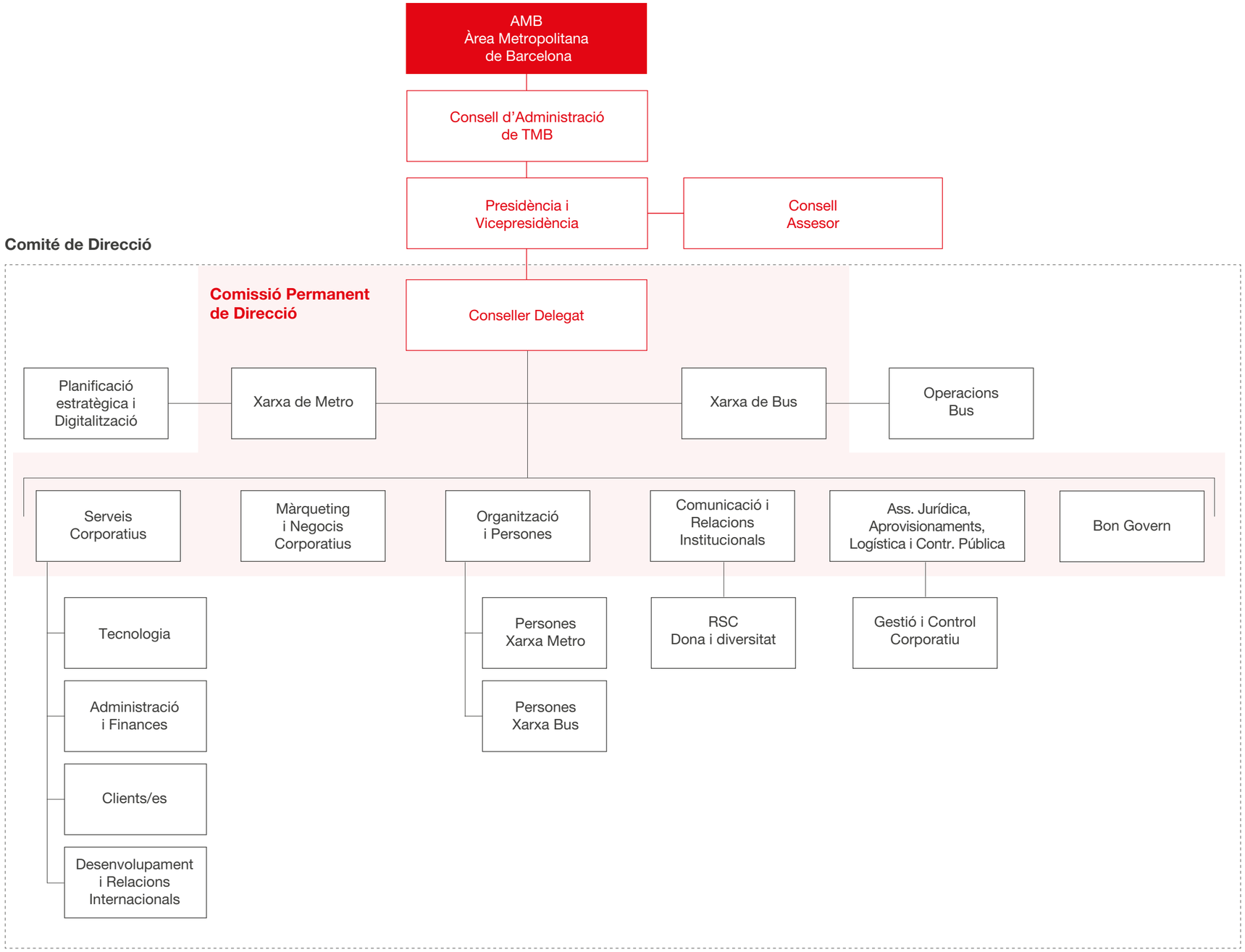
Consell d'Administració de FMB

Laia Bonet Rull	Presidenta
Antonio Balmón Arévalo	Vicepresident
Francisco Javier Flores García	Conseller Delegat
Joan Basagañas Camps	Conseller
Raimond Blasi Navarro	Conseller
Jordi Coronas Martorell	Conseller
Juan Fernández Benítez	Conseller
Jesús Husillos Gutiérrez	Conseller
Antonio Martínez Flor	Conseller
Xavier Paton Morales	Conseller
Marc Sanglas Alcantarilla	Conseller
Janet Sanz Cid	Consellera
Antoni Segarra Barreto	Conseller
Esteve Serrano Ortín	Conseller
Isidre Sierra Fusté	Conseller
Oriol Sagarra Trias	Secretari del Consell d'Administració
Jaume Garcia Soler	Vicesecretari del Consell d'Administració

Òrgans de gestió i estructura organitzativa

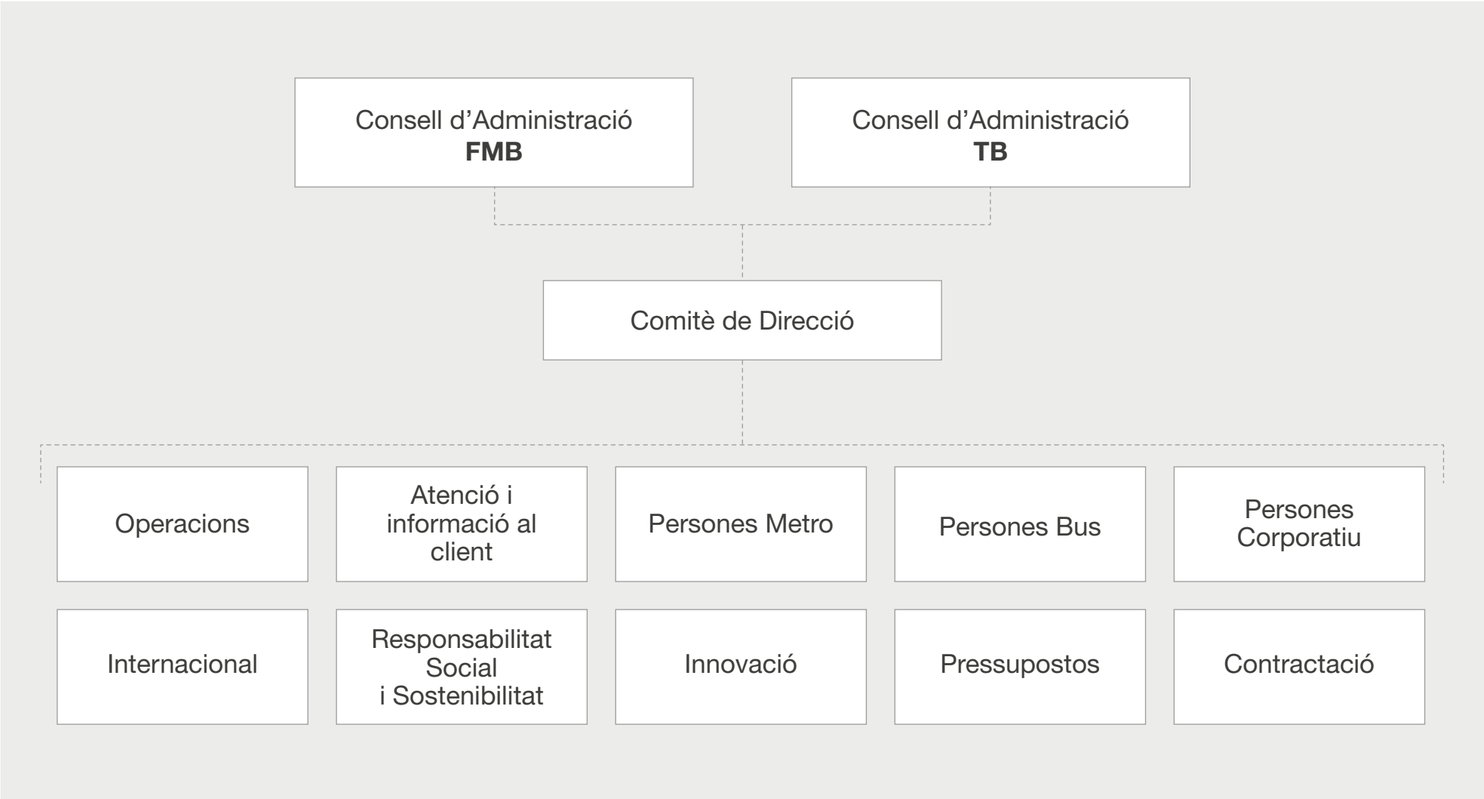
En la seva constitució, els consells d'administració de Transports de Barcelona, SA i de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, nomenen un conseller delegat, membre dels consells, amb delegació de facultats i apoderaments, que s'encarrega de l'administració ordinària de les societats.

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



Model de Governança

Es mantenen els diversos comitès amb visió de negoci i de gestió transversal, que juntament amb el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció, conformen el model de governança de TMB:



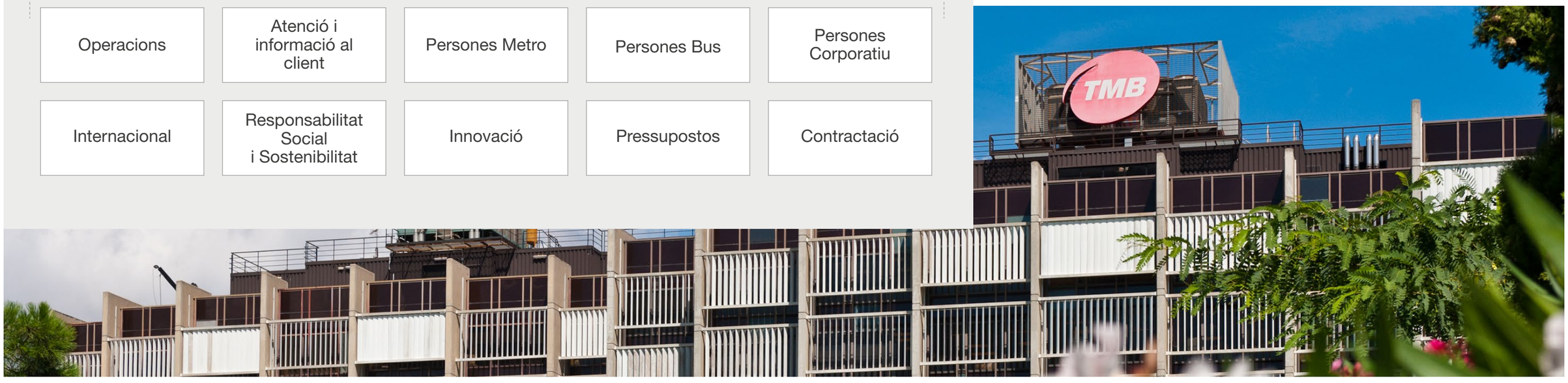
Canvis organitzatius

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

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

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

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



7.1.2 Normativa i reglament

Compliance

La finalitat de la Política de *Compliance* és establir els principis i compromisos de TMB en matèria de compliment normatiu, ratificant la voluntat de l'Organització a assegurar conductes respectuoses amb les lleis i normes, així com amb els valors i principis recollits en el Codi Ètic. Com a norma d'alt nivell, aquesta Política habilita l'elaboració de polítiques de compliment de caràcter específic que desenvolupin i ampliïn el seu contingut. L'abast d'aquesta política de *Compliance*, els compromisos, el model de prevenció de riscos i responsabilitats i la declaració de compliment es recullen en el portal de transparència de TMB (Política de Compliance).

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

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

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

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

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

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

Canal Ètic

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

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

S'ha pogut observar un increment en el nombre de comunicacions rebudes respecte a l'any anterior. Aquest any 2023 s'han rebut un total de **27 comunicacions (abans de l'entrada en vigor de la Llei 2/2023 s'anomenava "denúncia")**. De les anteriors, han estat objecte de tramitació fins a la seva resolució definitiva 6 comunicacions en total. Tres es troben en curs i pendents de resolució.

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

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

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

Pla de mesures Antifrau

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

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

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

Accions formatives amb continguts anticorrupció:

	TB, SA				FMB, SA			
curs	**Núm. Assistents**	**Cursos impartits**	**hores per curs**	**Total hores realitzades**	**Núm. Assistents**	**Cursos impartits**	**hores per curs**	**Total hores realitzades**
CIBERSEGURETAT Esquema Nacional Seguretat	5	1	15	**75**	7	1	15,0	**105**
CIBERSEGURETAT R. Ferroviàries					3	1	125,0	**375**
Gestió del Frau per ACIS					95	12	3,1	**295**
Total		**1**		**75**		**14**		**775**

A diferència de l'any anterior, enguany no hi ha hagut cap formació exclusiva per als membres del Comitè de Direcció en aquest àmbit. A més, l'any 2023 no s'ha registrat cap cas de corrupció al Grup TMB.

Compliment socioeconòmic

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

TB, SA:

- Generalitat de Catalunya-Departament d'empresa i treball: 4.221,60 euros.
- Ajuntament de Barcelona, multes de vehicles: 297,10 euros.
- Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, multa de trànsit: 225,21 euros.
- Servei Català de Trànsit, multa de trànsit: 100 euros.

FMB, SA:

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

Política pública

• Remuneracions per a tots els conceptes dels membres del Consell d'Administració de TB, SA

El Consell d'Administració ha estat format, en el decurs de 2023, per 15 membres. L'Alta Direcció de la Societat recau en els Consellers que tenen delegació especial del Consell. El total de remuneracions per a tots els conceptes dels membres del Consell ha estat de 121 milers d'euros (en l'exercici 2022 van ser de 122 milers d'euros), dels quals corresponen a retribucions de l'Alta Direcció la quantitat de 85 milers d'euros (79 milers d'euros en l'exercici 2022).

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

• Remuneracions per a tots els conceptes dels membres del Consell d'Administració de FMB, SA:

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

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

Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre

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

TB, SA
150.250 €
Aportació a la Fundació TMB

FMB, SA
187.750 €
Aportació a la Fundació TMB

7.1.3 Informació fiscal

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

  Quant a les altres societats del Grup, el resultat de l'exercici 2023 ha estat:

  — Projectes i Serveis de Mobilitat, SA: 11.602,7 milers d'euros.

  — Transports Metropolitans de Barcelona, SL: 1.210 milers d'euros.

- **Impostos sobre beneficis pagats:**

  En l'exercici de 2023 s'han pagat els impostos següents sobre societats de 2022 de les empreses del Grup TMB:

  — TB, SA: zero euros (import a retornar per l'AEAT).
  — FMB, SA: zero euros (import a retornar per l'AEAT).
  — PSM: 5.573,73 euros.
  — TMB, SL: 57.565,48 euros.

  Així mateix, en l'exercici de 2023 s'han efectuat pagaments fraccionats de l'impost sobre societats de 2023 de les empreses del Grup TMB per un total de:

  — TB: zero euros.
  — FMB: zero euros.
  — PSM: 321.456,16 euros.
  — TMB, SL: 238.517,77 euros.

  Aquesta informació es desenvolupa en els Comptes anuals de l'exercici (Situació fiscal).

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

2023 (en milers d'euros)	**TB, SA**	**FMB, SA**	**PSM, SA**
Subvencions al servei:	284.457	370.782	
ATM	282.421	368.506	
AMB	2.036	2.276	
Subvencions al servei AMBici			2.133
Subvencions especials de l'AMB per títols socials	4.662	3.108	
Subvencions de l'Institut Municipal de Serveis Funeraris per serveis de bus als cementiris		-90	
Subvencions projectes i altres		335	
Subvencions en capital	31.046	16.760	654

Dintre de les subvencions al servei de l'ATM a FMB, SA s'inclouen 46.740 milers d'euros de subvencions per rènting de trens i 134.543 milers d'euros de subvencions per cànons de l'L9/L10.

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

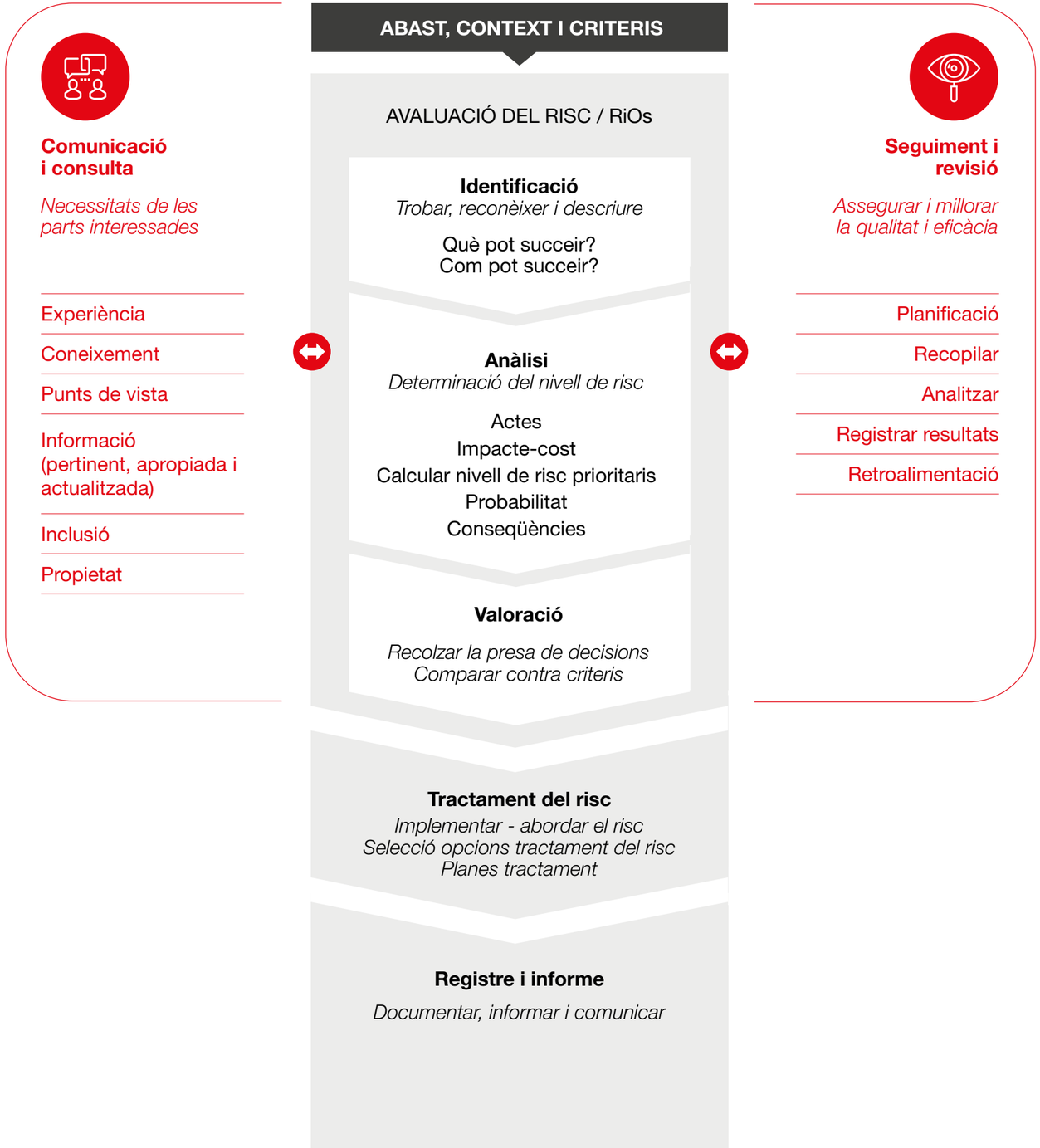
Model de Gestió de Riscos

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

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

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

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



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

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

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

Com a part del procés de gestió del risc, l'any 2023 s'han centrat els esforços a millorar el model, actualitzant, amb la col·laboració de totes les direccions, tots els RiOs definits, especialment els prioritaris, assegurant-ne el manteniment i el seguiment del tractament establert.

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

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

Dels 776 riscos i oportunitats identificats, 228 s'han considerat prioritaris.

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

Riscos

Contaminació de l'aigua i/o del sòl.
Afectació negativa del servei o de l'activitat.
Incompliment dels procediments interns de treball establerts.
Infraestructura no adequada a la nova flota (capacitat i característiques).
Insatisfacció dels clients i/o usuaris i/o altres parts interessades.
Pèrdua de quota de mercat i/o reducció de la demanda.
Adquisició de flota que no compleix els estàndards / criteris / requeriments establerts.
Afectació negativa del servei o de l'activitat.
Disminució d'ingressos.
Increment de la generació de residus / empitjorament de la seva gestió.
Sanció econòmica per part de les administracions.

Oportunitats

Millorar la capacitat de resposta a la necessitat de recursos tecnològics per millorar els processos.
Millora de la gestió d'actius (infraestructures, flota i tecnologies).
Millorar l'eficàcia en la prestació i l'operació.
Millorar l'obtenció de les dades i la monitorització *online* d'indicadors de seguiment de la demanda i de l'oferta.
Afavorir l'ús del transport públic i la intermodalitat en detriment del vehicle privat motoritzat.
Millora de la planificació de l'actiu (infraestructura, flota i/o tecnologia).
Millora de l'eficàcia en l'operació i manteniment de l'actiu flota.
Millorar els sistemes de mesura, seguiment, control i *reporting* de l'eficàcia i eficiència de la gestió d'infraestructures.
Optimització de recursos a través de la gestió eficaç d'informació i de dades que permeten prendre decisions.
Millorar l'eficàcia en la presa de decisions i millora contínua dels resultats del sistema de gestió.

7.3
Transparència

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

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

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

Total de sol·licituds a informació pública (SAIP): 113.

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

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

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

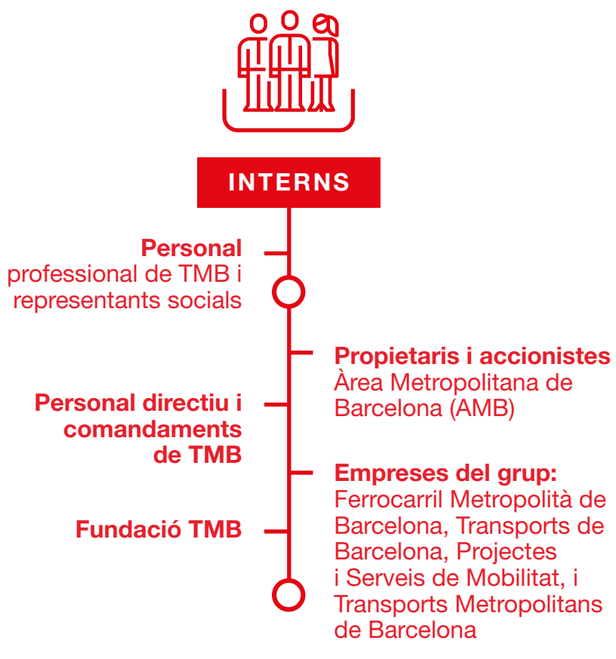
Quant a l'accés universal per a tota la ciutadania a través del Portal de Transparència de TMB, la seva utilització i gestió ha estat satisfactòria, i ha guanyat en eficiència i eficàcia en la gestió interna amb els àmbits responsables de la informació, generant la traçabilitat de la gestió de les SAIP.

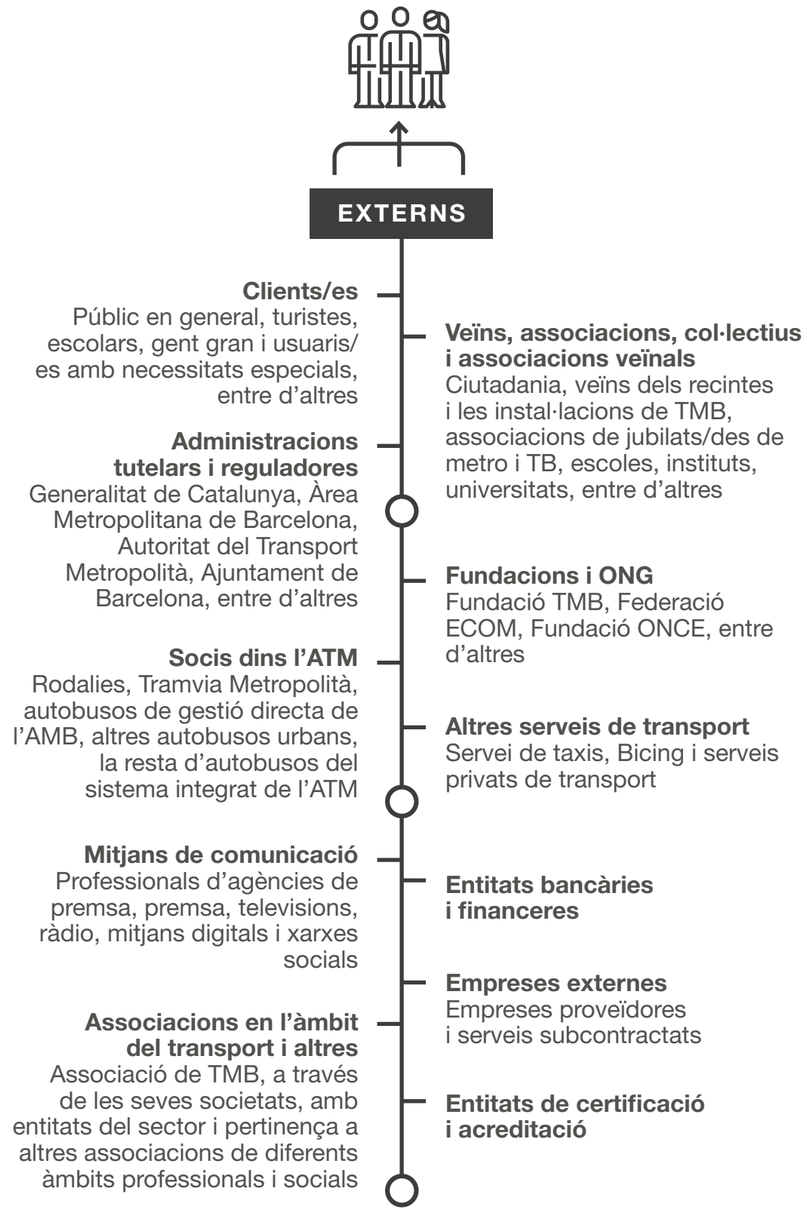
S'ha fet **una auditoria de l'estat del Portal de Transparència**. Aquesta conclou que, en general, es compleix amb les obligacions de publicitat activa, fent una sèrie de recomanacions i accions de millora a implementar que es traslladaran als àmbits afectats per a la seva implementació.

7.3.1 Grups d'interès

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

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





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

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

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

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

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

Necessitats i expectatives de les parts interessades

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

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

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

EXTERNS

ADMINISTRACIONS TUTELARS I REGULADORES

Generalitat de Catalunya, Àrea Metropolitana de Barcelona, Autoritat del Transport Metropolità, Ajuntament de Barcelona, Departament de Territori i Mobilitat, Direcció General d'Infraestructures de Mobilitat (DGIM), Direcció General de Transport, entre d'altres.

Necessitat(N) / Expectativa(E)
Finançament estable dels serveis de transport públic
Finançar les millores de mobilitat necessàries per assolir els objectius d'oferta i mediambientals
Lluita contra el canvi climàtic per reducció del consum energètic i emissions de CO_2
Compliment de la normativa: medi ambient, laboral, de prevenció de riscos, de transport de persones, etc.
Millora de la qualitat de l'aire per reducció de les emissions contaminants relacionades amb el trànsit (NOx i PM)
Resoldre els conflictes laborals amb la màxima celeritat i amb el mínim impacte sobre la mobilitat
Facilitar i/o presentar informació sobre l'estat de manteniment del vehicle i, quan escaigui, sobre aspectes pertinents per al funcionament a les empreses ferroviàries o als administradors d'infraestructures si així ho sol·liciten
Garantir la seguretat mitjançant l'acompliment dels plans de manteniment, zero accidents
Garantir que el manteniment es realitza en un procés controlat que compleixi les normes comunes de qualitat en totes les seves etapes
Col·laborar en les recerques en cas d'accident a passatge

CLIENTS

Públic en general, turistes, escolars, persones d'edat avançada i usuaris amb necessitats especials, entre d'altres.

Necessitat(N) / Expectativa(E)
Transport segur, Increment de les mesures de seguretat i higiene per evitar contagis, d'accidents i seguretat (agressions)
Puntualitat /Freqüència
Disponibilitat d'instal·lacions i equips (d'instal·lacions: escales, ascensors, màquines de validació i venda etc.)
Informació clara, fiable i actualitzada en el moment i accessible per a tots els públics (general, d'accessos, d'incidències, ambientals) i estat de tots els actius
Transport confortable (sense aglomeracions, Temperatura òptima als cotxes, estacions, parades netes i còmodes)
Rebre una bona atenció (Atenció al client: punts TMB, Intèrfon, SOS, queixes, atenció al client)

EMPRESES EXTERNES

Empreses proveïdores, serveis subcontractats i concessionàries.

Necessitat(N) / Expectativa(E)
Obtenir rendibilitat econòmica
Criteris i requisits del sistema de gestió de la seguretat
Informar les constatacions pertinents noves o inesperades en matèria de seguretat, més enllà del desgast i el trencament, quan els riscos associats siguin pertinents i sigui probable que estiguin mal controlats.

MON ACADÈMIC (COMUNITAT EDUCATIVA) I CENTRES TECNOLÒGICS

Escoles, Instituts, Universitats, Centres Tecnològics, clústers i hubs especialitzats.

Necessitat(N) / Expectativa(E)
Sinèrgies entre el món acadèmic i administració pública: formació i transmissió de coneixement de manera recíproca

INTERNS

PERSONAL DIRECTIU I COMANDAMENTS

Personal Directiu i Comandaments de TMB

Necessitat(N) / Expectativa(E)

Reducció de l'absentisme laboral

PROPIETARI / ACCIONISTES / CONSELL D'ADMINISTRACIÓ I/O ASSESSOR

AMB; Consell d'Administració de TB i de FMB

Necessitat(N) / Expectativa(E)

Reducció de l'absentisme laboral

Disposar d'una estratègia de creixement clara

Evitar els incompliments de requeriments (multes i sancions)

TREBALLADORS

Professionals de TMB i representats Sindicals: delegats, CSS, SPRL

Necessitat(N) / Expectativa(E)

Pagament puntual

Treballar en condicions de treball segures i saludables

Reduir la taxa d'accidents per reduir l'absentisme laboral - Assignar a treballador

Fomentar la participació tant dels treballadors com de la part social en totes aquelles qüestions relatives al sistema SST

Garantir la vigilància de la salut als treballadors

Assegurar l'adaptació dels llocs de treball per als treballadors especialment sensibles i en situació d'embaràs o lactància

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

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

01 **Mapa de grups d'interès:** identificació, actualització i, en el seu cas, priorització dels grups d'interès.

02 **Anàlisi de materialitat i context de sostenibilitat:** actualització permanent de les seves necessitats i expectatives i com evolucionen al llarg del temps.

03 **Compromisos:** establiment explícit i formal dels compromisos assumits per donar resposta de manera equilibrada a aquestes necessitats i expectatives.

04 **Marc de relacions:** concreció del marc de relacions, és a dir, generar la infraestructura necessària (nivells de comunicació, canals/ mitjans, competències relacionals, programes de col·laboració, aliances, etc.) per poder donar la millor resposta possible a les expectatives canviants dels nostres interlocutors.

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

06 **Aprenentatge i millora:** concreció dels mecanismes d'aprenentatge per anar millorant i incrementar paulatinament el nivell d'excel·lència en sostenibilitat en cadascun dels successius cicles de gestió.

07 **Comunicació i rendició de comptes** seguint els criteris dels estàndards locals i internacionals, tant els relatius al contingut dels aspectes que són rellevants (inclusió dels grups d'interès, context de sostenibilitat, aspectes materials, exhaustivitat), com els relatius a la qualitat de la informació aportada (transparència, claredat, comparabilitat, fiabilitat, puntualitat, etc.).

7.3.2 Materialitat: els aspectes rellevants

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

- Els Objectius de Desenvolupament Sostenible establerts per l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.
- La Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat.
- La Llei 7/2021, de 20 de maig, de canvi climàtic i transició energètica, que té per objecte assegurar el compliment dels objectius de l'Acord de París de 2015 (limitar l'augment de temperatura de la terra a 1.5°C), reconeixent que això reduiria significativament els riscos i efectes del canvi climàtic.
- Els eixos estratègics i els objectius del Pla estratègic TMB 2025.
- Els reptes, la missió, la visió, els valors de TMB.
- Els impactes econòmics, ambientals, socials i d'ètica i governança raonables identificats en entrevistes realitzades de manera transversal amb les persones responsables de les diferents àrees de TMB.
- Els interessos i expectatives dels diferents grups d'interès de TMB: s'ha demanat la valoració de les persones usuàries sobre el desenvolupament de l'activitat a través d'enquestes i estudis. S'han contemplat les necessitats i expectatives de les principals associacions i col·lectius implicats en els projectes desenvolupats. També s'ha practicat l'escolta activa a través dels diversos canals que permeten mantenir una comunicació bilateral i multilateral, constant i fluïda, com les xarxes socials, el web de TMB, l'app de TMB per a mòbils, el telèfon 010, els Punts TMB i JoTMBé, entre d'altres.
- L'estratègia d'impuls de l'Agenda 2030 a la ciutat de Barcelona i el Compromís Ciutadà per a la Sostenibilitat de la Ciutat de Barcelona.
- El Pla metropolità de mobilitat urbana (PMMU) 2019-2024.
- El Pla Director de Mobilitat 2020-2025 (PdM), realitzat per l'ATM.
- Els compromisos de la Generalitat de Catalunya que formen part del Pla Nacional per implementar l'Agenda 2030 a Catalunya.
- Diversos estudis i publicacions de referència en l'àmbit de la sostenibilitat i la responsabilitat social que analitzen les tendències i reptes de futur, tant a nivell de sector com a nivell general.
- Els informes de sostenibilitat i responsabilitat social dels operadors de transport públic de ciutats com París *(Financial and CSR report, RATP Grup)*, Madrid *(Informe de gestión. Estado de información no financera)*, EMT Madrid, Berlín *(DB's corporate social responsibility, Deutsche Bahn)* i Londres *(Corporate social responsibility, Transport for London).*
- Els Estàndards de la *Global Reporting Initiative (GRI)* per determinar els continguts de l'informe i els principis de rendiment de comptes per valorar els canals de comunicació i la relació amb els grups d'interès.

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

Gestió responsable, ètica i bon govern

- Compromís de TMB amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible.
- Transparència.
- Accessibilitat a la informació.
- Compliment normatiu. *Compliance*.
- Gestió ètica, valors i cultura de sostenibilitat.
- Aliances.
- Prevenció de la corrupció.
- Valor econòmic generat i distribuït.
- Ús eficient i equitatiu dels recursos econòmics.
- Compra responsable.
- Prevenció de riscos financers i no financers.
- Negoci internacional.
- Responsabilitat social.
- Grups d'interès.

Servei de qualitat, innovador i segur

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

Protecció del medi ambient

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

Compromís amb les persones treballadores

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

Compromís amb la societat

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

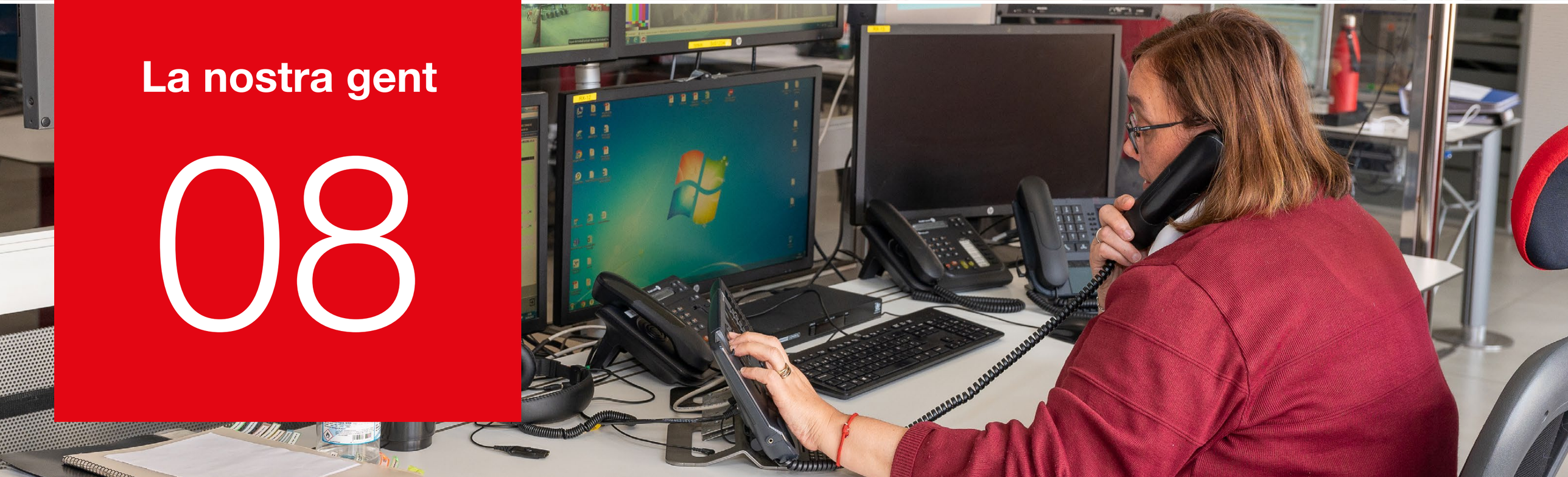
D'altra banda, s'han considerat menys significatius altres aspectes de sostenibilitat. Atès que l'empresa opera en l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona, on no hi ha riscos significatius de vulneració de drets humans fonamentals, aquests no s'han considerat materials. També la protecció de la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

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

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

La nostra gent

08



8.1 Perfil del grup

8.1.1 Ocupació

Contractació laboral

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

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

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

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

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

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

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

En resum, **les xifres globals, per gènere, en matèria de contractació**, han estat les que es mostren a la taula de sota:

	TB		FMB		Total
Casuístiques	**Dones**	**Homes**	**Dones**	**Homes**	
Contracte Formatiu	1	2	0	0	**3**
Interinitat Incapacitat Temporal	132	567	23	21	**743**
Interinitat per Vacant	21	78	0	0	**99**
Nous contractes indefinits	5	11	28	51	**95**
Nous jubilats parcials	2	75	3	14	**94**
Temporals purs	63	205	184	204	**656**
Transformacions a indefinits	2	15	46	53	**116**
Transformacions a indefinits amb relleu	11	70	2	17	**100**
Total	**237**	**1.023**	**286**	**360**	**1.906**

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

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

	TB		FMB		Total
Motiu de la baixa	**Dones**	**Homes**	**Dones**	**Homes**	
Acomiadament	0	2	0	1	**3**
Baixa voluntària	1	2	6	6	**15**
Cessament	0	1	0	1	**2**
Defunció	0	6	0	2	**8**
Excedències	6	16	8	18	**48**
Finalització de contracte	20	106	105	146	**377**
Incapacitat permanent	3	29	7	4	**43**
IT pagament directe	10	100	36	21	**167**
Jubilació total	6	59	17	22	**104**
No superació període de prova	1	0	2	5	**8**
Suspensió de contracte	0	0	0	0	**0**
Total	**47**	**321**	**181**	**226**	**775**

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

Assegurança de vida: no es fa cap tractament diferenciat entre les persones treballadores a temps complet i els que tenen contracte a temps parcial o temporal.

Assistència sanitària: el programa d'assistència sanitària no exclou les persones treballadores contractades a temps parcial o complet.

Permís per naixement i cura del menor: pel que fa a dies de permís parental, no hi ha diferència per tipus de contracte, però la prestació per paternitat durant aquests dies serà superior o inferior en funció del tipus de contracte.

Provisions per jubilació: atès que la legislació va establir l'obligatorietat d'externalitzar els compromisos per pensions, no hi ha provisions per pensions. Pel que fa a les aportacions de l'empresa als Plans de pensions per la contingència de jubilació, no es fa cap tractament diferenciat entre les persones treballadores a temps complet vers les que tenen contracte a temps parcial o temporal.

Cobertura per incapacitat i invalidesa: quant als complements salarials que fa l'empresa de manera complementària a les prestacions de la Seguretat Social d'incapacitat temporal, no hi ha diferència entre persones treballadores a temps complet i persones treballadores a temps parcial o amb contracte temporal. La cobertura per invalidesa que s'abona a les persones treballadores que tenen reconeguda per la Seguretat Social una invalidesa permanent (total o absoluta), a TMB aquestes prestacions les abonen els Plans de pensions per aquelles persones treballadores que en siguin partícips i no es fa cap diferenciació entre els partícips a temps complet vers els que tenen contracte a temps parcial o temporal. Aquelles persones treballadores que no es troben adherides al Pla de pensions, disposen de cobertures per invalidesa sense diferenciació del tipus de contracte.

Selecció i promoció

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

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

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

Durant aquest any 2023 s'ha publicat per primer cop una oferta laboral per a cobertures de personal de conducció **amb quota del 40% de les places reservada per a dones** (100 places de 250 publicades). Com a resultat, s'han seleccionat 67 dones per incorporar-se com a conductores, el doble que l'any passat. Seguint en aquesta mateixa línia, TMB va publicar una nova oferta de feina per a personal de conducció el mes d'octubre de 2023, **amb una quota també reservada del 40%** (140 places de 350). Aquest procés de selecció està previst que finalitzi al llarg de l'any 2024.

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

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

TMB ha publicat una oferta laboral per a cobertures de personal de conducció amb quota del 40% de les places reservada per dones.

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

Processos de Promoció i Selecció:

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

Processos de Promoció, Selecció i Concurs de Mèrits: increment del 5,9% respecte al 2022.

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

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

20 processos

15 promocions

5 seleccions

2.241 persones
s'hi han presentat

Àmbit de Bus

Quant a TB, s'han tancat **20 processos**, dividits entre 15 de promoció, i 5 de seleccions. S'hi han presentat 2.241 persones, de les quals 34 han promocionat i 254 han estat seleccionades.

Dins de l'àmbit **d'Operacions de Bus**, s'han tancat 5 processos de promoció i 2 de selecció, amb la gestió de 1.964 candidatures, i ha representat 24 persones promocionades i 252 seleccionades. Cal destacar el procés extern de Conductors/es de bus per l'alt volum de candidatures i la seva complexitat. Ressaltar també el procés dels 20 nous Formadors/es CAP, així com la promoció de RCON (Resp. Coordinació Operativa Nit), que reforçarà l'estructura i la gestió de l'operativa de Bus. D'altra banda, a Material Mòbil i Instal·lacions destacar també el procés de promoció del Responsable de Torn de Material Mòbil, degut a l'impacte en la línia de comandament d'aquest àmbit.

A **Infraestructures** s'han tancat 5 processos de promoció i 3 de selecció, així com a l'àrea de **Tecnologia de Bus**, hi ha hagut 5 processos de promoció.

Cal destacar que s'han portat a terme diversos processos que, dins de l'àmbit d'Infraestructures de Bus, permetran fer front als diversos projectes d'obra, infraestructures i instal·lacions del negoci de bus, tant presents com futurs, com també reforçar l'estructura de suport a la transició de la descarbonització de la flota de bus.

42 processos

27 promocions

8 seleccions

5 concursos
de mèrits

2 processos
vinculats a un pla
d'estabilització

Àmbit de Metro

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

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

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

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

Àrees corporatives de TMB

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

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

Àrees corporatives de TMB:

44 processos

29 promocions

9 seleccions

6 concursos de mèrits

1.336 candidatures

Onboarding

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

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

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

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

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

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

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

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

Onboarding:

48 processos

14,28% un increment respecte a 2022

442 persones acollides

Plantilla activa a 31 de desembre per sexe

La plantilla activa del Grup TMB a 31 de desembre de 2023 era de 8.952 persones, de les quals 6.949 eren de gènere masculí (el 77,6%) i 2.003 eren de gènere femení (22,4%). Dins d'aquesta plantilla s'inclouen 258 persones treballadores en règim de jubilació parcial vinculada a un contracte de relleu.

	2023			2022		
	Homes	**Dones**	**Total**	**Homes**	**Dones**	**Total**
Transports de Barcelona, SA	4.354	522	**4.876**	4.219	455	**4.674**
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2.583	1.466	**4.049**	2.558	1.433	**3.991**
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	13	14	**27**	13	15	**28**
TMB, SL	0	0	**0**	0	0	**0**
Fundació TMB	0	1	**1**	0	1	**1**
Total	**6.949**	**2.003**	**8.952**	**6.789**	**1.904**	**8.693**

Pel que fa a la **plantilla mitjana homogènia** (en termes d'hores per empleat i any), s'ha situat en 8.309 persones treballadores, la qual cosa representa un increment de 135,7 efectius respecte a l'any anterior. Aquest creixement s'ha produït bàsicament en l'àmbit de l'operació de bus (especialment conductors) i a l'operativa de les línies de metro, i també al servei d'atenció presencial i telefònica per la T-mobilitat.

	2023			2022		
	Homes	**Dones**	**Total**	**Homes**	**Dones**	**Total**
Transports de Barcelona, SA	4.069,15	466,30	**4.535,45**	4.019,86	430,36	**4.450,22**
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2.437,91	1.310,62	**3.748,53**	2.401,15	1.296,41	**3.697,56**
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	11,76	12,21	**23,97**	11,15	12,38	**23,53**
TMB, SL	0,00	0,00	**0,00**	0,92	0,00	**0,92**
Fundació TMB	0,00	1,00	**1,00**	0,00	1,00	**1,00**
Total	**6.518,82**	**1.790,13**	**8.308,95**	**6.433,09**	**1.740,15**	**8.173,23**

Grup TMB
desembre 2023

77,6% Homes

22,4% Dones

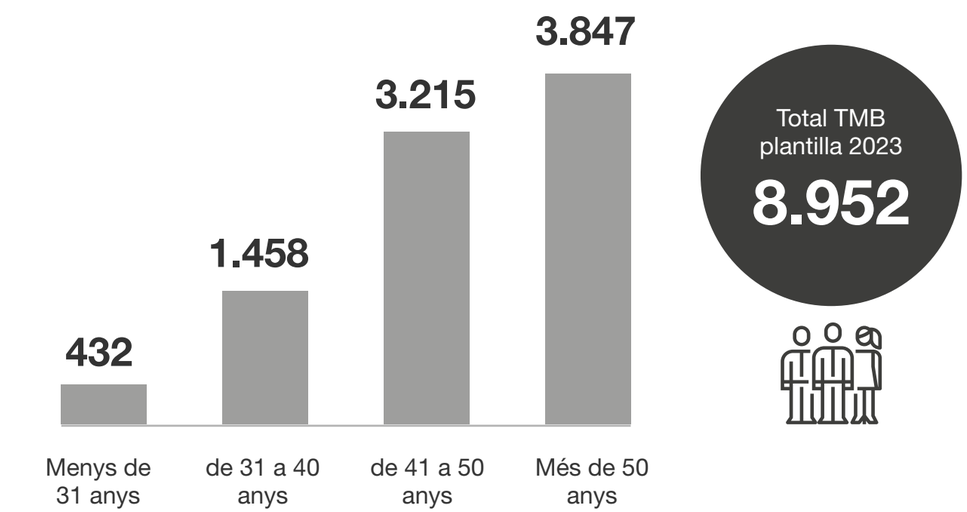
Plantilla activa a 31 de desembre per edat

L'edat mitjana de la plantilla a 31 de desembre de 2023 de TB s'ha situat en 50,26 anys i ha augmentat lleugerament respecte a l'any anterior, que va ser de 50,18 anys. A FMB s'ha situat en 46,27 anys, és a dir, ha crescut lleugerament respecte al 2022, que era de 45,89 anys.

Respecte a l'any 2022, a TMB ha augmentat 2,3 punts percentuals el pes de les persones de més de 50 anys i ha baixat la proporció de la resta de grups d'edat a excepció del grup de menys de 31 anys.

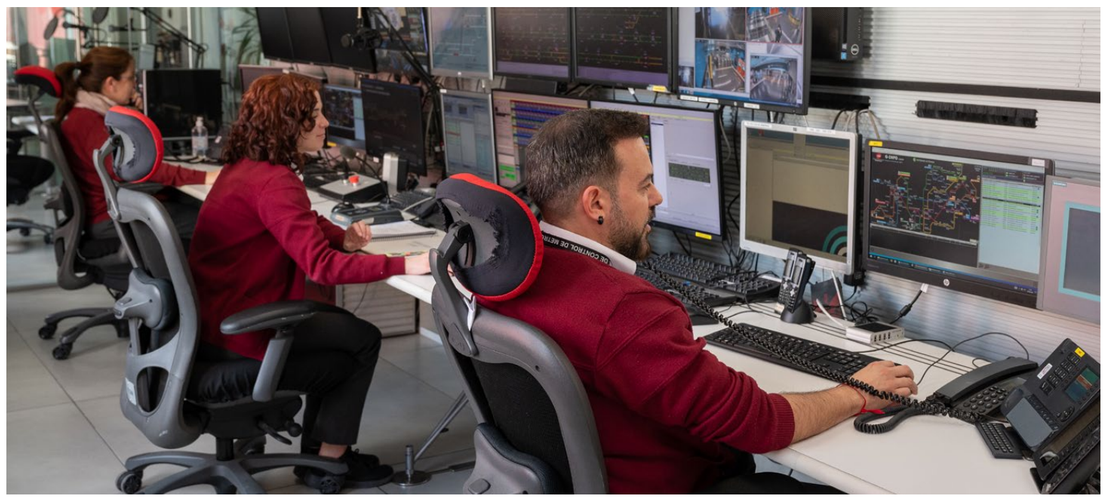
	2023		2022	
Menys de 31 anys	432	4,8%	395	4,5%
de 31 a 40 anys	1.458	16,3%	1.450	16,7%
de 41 a 50 anys	3.215	35,9%	3.311	38,1%
Més de 50 anys	3.847	43,0%	3.537	40,7%
Total TMB	**8.952**	**100,0%**	**8.693**	**100,0%**

Plantilla absoluta per edat 2023



Grup TMB

2023	TB	FMB	PSM	TMB, SL	Fundació	Total
Menys de 31 anys	85	337	10		0	**432**
de 31 a 40 anys	646	806	6		0	**1.458**
de 41 a 50 anys	1.690	1.514	11		0	**3.215**
Més de 50 anys	2.455	1.392	0		1	**3.847**
Total consolidat	**4.876**	**4.049**	**27**	**0**	**1**	**8.952**



Membres del **Consell d'Administració de Transports de Barcelona, SA per sexe i estructura d'edat** a 31 de desembre de 2023:

	Homes	Dones	Total
de 30 a 39 anys		1	**1**
de 40 a 50 anys	5		**5**
Més de 50 anys	8	1	**9**
Total	**13**	**2**	**15**

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

	Homes	Dones	Total
de 30 a 39 anys	1	1	**2**
de 40 a 50 anys	3		**3**
Més de 50 anys	9	1	**10**
Total	**13**	**2**	**15**

Membres del **Comitè de Direcció de TMB per sexe i estructura d'edat** a 18 de desembre de 2023:

	Homes	Dones	Total
de 30 a 39 anys			**0**
de 40 a 50 anys	3	2	**5**
Més de 50 anys	7	5	**12**
Total	**10**	**7**	**17**

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

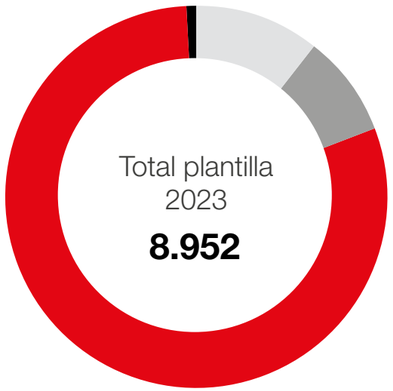
Plantilla activa a 31 de desembre per nacionalitats

A 31 de desembre de 2023, el 99,3% de la plantilla tenia nacionalitat espanyola (8.888 persones). Dels 64 restants que tenien altres nacionalitats, destaquen els procedents d'Itàlia.

	2023	2022	Diferència
Espanya	8.888	8.633	**255**
Andorra	2	1	**1**
França	2	2	**0**
Regne Unit	1	1	**0**
Colòmbia	1	0	**1**
Itàlia	27	25	**2**
Països Baixos	1	0	**1**
Japó	1	1	**0**
Marroc	2	2	**0**
Mèxic	2	2	**0**
Paquistan	0	2	**-2**
Portugal	3	3	**0**
Perú	2	2	**0**
Romania	4	5	**-1**
Rússia	2	2	**0**
Suècia	2	2	**0**
Argentina	2	2	**0**
Uruguai	3	2	**1**
Alemania	3	1	**2**
Brasil	1	1	**0**
Equador	1	1	**0**
Cuba	1	2	**-1**
Ucraïna	1	1	**0**
Total	**8.952**	**8.693**	**259**

Plantilla activa a 31 de desembre per classificació professional

En el quadre següent es mostra la plantilla activa a 31 de desembre de 2023 agrupada segons la classificació professional, on el 80% dels empleats/des corresponien al col·lectiu de conductors/es, operaris/àries i especialistes.



Personal d'oficines	**960**	**10,7%**
Comandaments	**768**	**8,6%**
Conductors/es, operaris/àries i especialistes	**7.161**	**80,0%**
Equip directiu i responsables	**63**	**0,7%**

Total Grup TMB

	2023			2022		
	Homes	**Dones**	**Total**	**Homes**	**Dones**	**Total**
Personal d'oficines	617	343	**960**	617	335	**952**
Comandaments	660	108	**768**	657	112	**769**
Conductors/es, operaris/àries i especialistes	5.623	1.538	**7.161**	5.462	1.443	**6.905**
Equip directiu i responsables	49	14	**63**	53	14	**67**
Total	**6.949**	**2.003**	**8.952**	**6.789**	**1.904**	**8.693**

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

El **89,7% de la plantilla activa a 31 de desembre de 2023 tenia un contracte indefinit**, i dins d'aquests, el 78,8% eren indefinits a temps complet. El 89,8% del personal masculí tenia contracte indefinit i, pel que fa a les dones, el 89,6%.

	Homes	Dones	%	Total
Indefinit Temps Complet	5.639	1.417	78,8%	**7.056**
Indefinit Temps Parcial	601	377	10,9%	**978**
Temporal Temps Complet	414	137	6,2%	**551**
Temporal Temps Parcial	295	72	4,1%	**367**
Total	**6.949**	**2.003**	**100,0%**	**8.952**

	2023				2022		
	Homes	Dones	Total	%	Homes	Dones	Total
Indefinit Temps Complet	5.639	1.417	**7.056**	78,8%	5.652	1.412	**7.064**
Indefinit Temps Parcial	601	377	**978**	10,9%	622	366	**988**
Temporal Temps Complet	414	137	**551**	6,2%	227	57	**284**
Temporal Temps Parcial	295	72	**367**	4,1%	288	69	**357**
Total	**6.949**	**2.003**	**8.952**	**100,0%**	**6.789**	**1.904**	**8.693**

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

	Indef. Temps Complet	Indef. Temps Parcial	Temp. Temps Complet	Temp. Temps Parcial	Total
Menys de 31 anys	137	188	77	30	**432**
De 31 a 40 anys	1.003	240	187	28	**1.458**
De 41 a 50 anys	2.693	264	225	33	**3.215**
Més de 50 anys	3.223	286	62	276	**3.847**
Total	**7.056**	**978**	**551**	**367**	**8.952**

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

	Personal d'oficines	Comada-ments	Conductors/es, operaris/es i especialistes	Equip directiu i responsables	Total
Indef. Temps Complet	815	738	5.444	59	**7.056**
Indef. Temps Parcial	74	0	904	0	**978**
Temp. Temps Complet	35	3	513	0	**551**
Temp. Temps Parcial	36	27	300	4	**367**
Total	**960**	**768**	**7.161**	**63**	**8.952**

Taxa de rotació de la plantilla

La taxa de rotació de TB, SA ha estat del 3,8,% l'any 2023, inferior a la taxa del 2022 que va ser del 5,5%. A FMB, SA ha estat de 4,4%, inferior a la de l'any anterior que va ser del 6,4%. I a la societat PSM, SA ha estat del 38,28%, superior a la de l'any anterior que va ser del 3,8%.

2023	TB, SA	FMB, SA	PSM,SA	TMB, SL	Fundació
Nombre de persones contractades	117	197	10	0	0
Nombre de persones desvinculades	242	156	11	0	0
Mitjana efectiva:	4.775,0	4.020,0	27,5	0,0	1,0
Plantilla a 31-12-2023	4.876	4.049	27	0	1
Plantilla a 31-12-2022	4.674	3.991	28	0	1
Index de rotació (%):	**3,8**	**4,4**	**38,2**		**0,0**

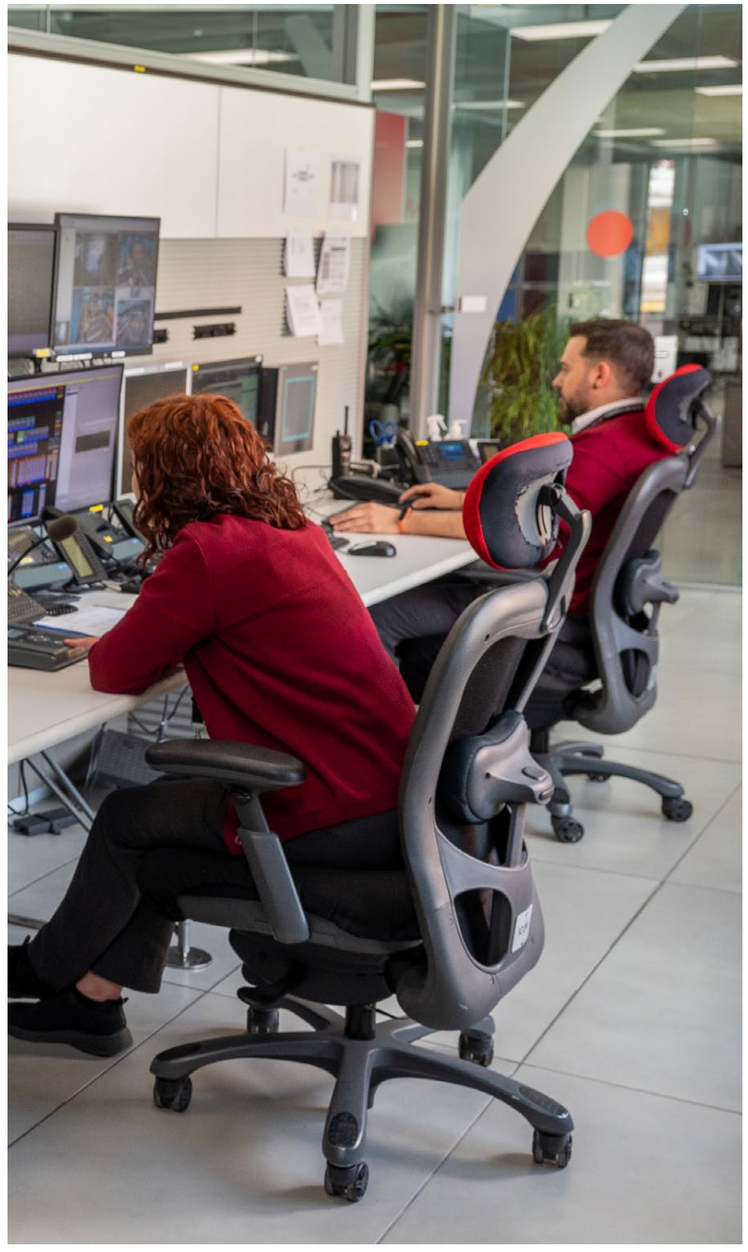
Empleats/des amb discapacitat

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

	TB	% sobre total TB	FMB	% sobre total FMB
Dones	15	0,31%	36	0,89%
Homes	170	3,49%	46	1,14%
Total	**185**	**3,79%**	**82**	**2,03%**

Acomiadaments

L'any 2023 hi ha hagut dos acomiadaments a TB, ambdós homes. A FMB hi ha hagut un acomiadament (home).



8.1.2 Política retributiva

Remuneracions

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

A TB l'aplicació del conveni col·lectiu ha suposat una sèrie d'increments respecte a l'any 2022 com: un augment lineal de 953,85 euros en salari base, amb el conseqüent increment en l'antiguitat i l'extraordinari, així com l'augment de determinats plusos. També s'ha creat el nou concepte "Temps de desplaçament" que afecta el grup B06 de conducció i els Auxiliars de Control i Informació (ACI), el preu del qual és el 50% del preu de l'hora ordinària.

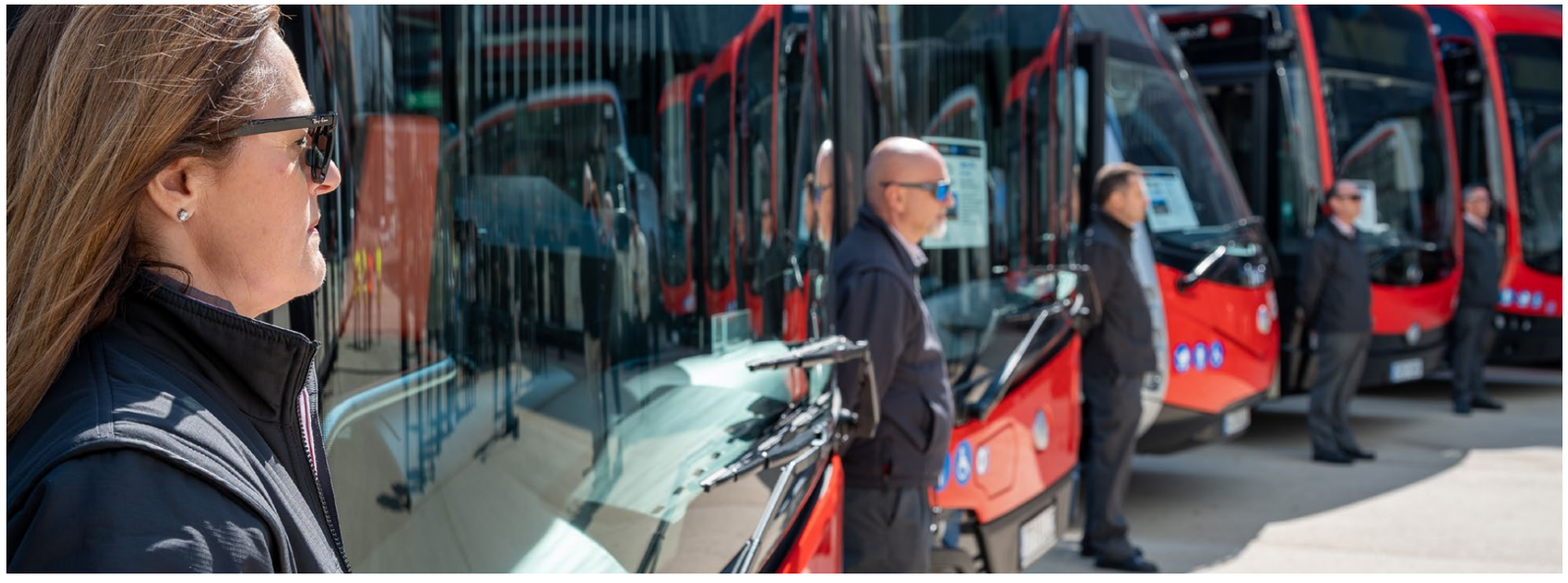
El personal de fora de conveni va tenir un increment del 3%.

A la societat Projectes i Serveis de Mobilitat, SA l'increment de conveni ha estat del 3% sobre tots els conceptes de la taula salarial. Per altra banda, la prima "Complement Personal Variable" l'import per a 2023 s'ha incrementat, ja que aquesta al mes de febrer s'abona l'import de l'antic Complement Personal Variable més la Cobertura de Servei.

Per sexe

La **remuneració mitjana per sexe** dels dos últims exercicis és la següent:

	2023		2022		% Diferència	
	Homes	**Dones**	**Homes**	**Dones**	**Homes**	**Dones**
Transports de Barcelona, SA	49.329	49.576	46.416	46.774	6,3%	6,0%
Ferrocarril Metropolità, SA	49.163	45.207	45.744	41.640	7,5%	8,6%
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	39.102	38.548	34.774	34.767	12,4%	10,9%
TMB, SL			66.382			
Fundació TMB		62.247		58.640		6,2%



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

A TB la proporció de conductors/es, operaris/àries i especialistes en el cas dels homes és del 85% respecte al total de la plantilla masculina, mentre que a les dones, aquest col·lectiu representa el 69% de la plantilla femenina. A més, s'hi afegeix el fet que la proporció de dones directives i responsables és l'1,5% respecte al total de la plantilla femenina, mentre que els homes directius i responsables tenen un menor pes en el total de la plantilla masculina (0,7%).

Per altra banda, el col·lectiu masculí té una antiguitat mitjana en l'empresa superior al femení. Els homes amb una antiguitat igual o superior a 20 anys representen el 33% de la plantilla mentre que en el col·lectiu femení és tan sols el 2%.

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

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

Per edat

La r**emuneració mitjana per edat** dels dos últims exercicis és la següent:

	TB, SA			FMB, SA			PSM, SA			TMB, SL			Fundació TMB		
	2023	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**
menys 31 anys	36.377	34.779	4,6%	37.436	33.580	11,5%	37.545	32.408	15,9%						
de 31 a 40 anys	42.798	39.965	7,1%	43.113	39.717	8,5%	35.707	32.511	9,8%						
de 41 a 50 anys	46.589	44.075	5,7%	46.799	44.353	5,5%	42.563	39.404	8,0%		66.382				
més de 50 anys	53.796	50.858	5,8%	54.338	50.256	8,1%							62.247	58.640	6,2%

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

Per classificació professional

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

	TB, SA			FMB, SA			PSM, SA			TMB, SL			Fundació TMB		
	2023	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**
Personal d'oficines	53.428	49.965	6,9%	55.583	53.295	4,3%							62.247	58.640	6,2%
Comandaments	60.916	60.267	1,1%	57.506	54.331	5,8%					66.382				
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	47.403	44.265	7,1%	44.324	40.582	9,2%	38.804	34.770	11,6%						
Directius/ves i Responsables	107.596	106.232	1,3%	109.441	106.698	2,6%									

Bretxa salarial

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

% Bretxa salarial = (Remuneració mitjana dels homes – Remuneració mitjana de les dones) x 100 / Remuneració mitjana dels homes.

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

Bretxa salarial per Classificació professional

Transports de Barcelona, SA

En **TB** la bretxa salarial del 2023 és negativa en tots els col·lectius a excepció del de Conductors/es, Operaris/àries i Especialistes i en el de Directius/ves i Responsables, tot i que ha baixat respecte a l'any anterior. Tanmateix, en el conjunt de la societat ha estat negativa, concretament un -0,5%. Respecte a l'any anterior, la bretxa negativa de la societat TB ha baixat 0,3 punts i gairebé la retribució mitjana entre homes i dones s'ha igualat.

			Bretxa salarial	
TB, SA	**Homes**	**Dones**	**2023**	**2022**
Personal d'oficines	53.086	54.455	-2,6%	-1,0%
Comandaments	60.409	65.080	-7,7%	-9,1%
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	47.610	45.188	5,1%	6,2%
Directius/ves i Responsables (1)	108.051	105.731	2,1%	7,8%
Total societat	**49.329**	**49.576**	**-0,5%**	**-0,8%**

(1) Inclou els membres del Comité de Direcció.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

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

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

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

(1) Inclou els membres del Comité de Direcció.

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

El 2023 a la societat **PSM, SA** la retribució la bretxa salarial s'ha incrementat 1,4 punts respecte a l'any anterior.

			Bretxa salarial	
PSM, SA	**Homes**	**Dones**	**2023**	**2022**
Personal d'oficines				
Comandaments				
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	39.102	38.548	1,4%	0,0%
Directius/ves i Responsables				
Total	**39.102**	**38.548**	**1,4%**	**0,0%**

Bretxa salarial dels Directius

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

	Homes	**Dones**	**Bretxa salarial**
Retribució fixa	117.821	102.768	
Retribució variable	11.741	6.040	
Indemnitzacions	0	0	
Pagaments de sistemes de Previsió d'estalvi a llarg termini	1.488	1.628	
Altres percepcions	2.842	3.223	
Total	**133.892**	**113.659**	**15,1%**

Ràtio de compensació anual

La ràtio estableix la relació del quocient entre la persona treballadora amb la remuneració més alta de la societat respecte a la mitjana de retribució de l'empresa. L'any 2023 aquest indicador a FMB s'ha situat en 2,88, és a dir, ha baixat un 6,2%, mentre que a TB ha estat del 2,81 i ha disminuït un 4,1% respecte a l'any anterior.

	2023	**2022**	**% Dif.**
Transports de Barcelona, SA	2,81	2,93	-4,1%
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2,88	3,07	-6,2%

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

La ràtio estableix la relació del quocient entre la remuneració inicial estàndard per sexe respecte al salari mínim local.

En el cas de TB s'ha considerat la retribució de conductor inicial respecte al salari mínim interprofessional de 2023, i s'ha obtingut una ràtio de 2,50 tant per al personal masculí com el femení, superior al 2,43 de l'any 2022.

En el cas de FMB s'ha considerat la retribució d'Agent d'atenció al client inicial respecte al salari mínim interprofessional de 2023, i s'ha obtingut una ràtio de 2,47, tant per al personal masculí com el femení, és a dir, ha crescut respecte a l'any anterior que fou el 2,39.

8.2
Atracció i impuls del talent

8.2.1 Formació

Gestió del coneixement

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

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

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

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

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

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

De l'activitat formativa de TB de 2023 es destaca l'augment significatiu del nombre d'hores dedicades a la formació de dones. Mentre que l'any 2022 es van registrar 8.812 hores, enguany s'han aconseguit les 14.267 hores, representant un 15% del volum total d'hores realitzades, en comparació amb l'11% de l'any anterior.

L'activitat que continua destacant per més hores és la del CAP (Certificat d'Aptitud Professional), dirigida al personal de conducció, i té com a finalitat renovar l'acreditació legal necessària per conduir. Aquesta acció formativa requereix una dedicació completa d'una setmana, amb 35 hores per a cada persona assistent.

Per aquest mateix col·lectiu, les accions formatives que han predominat han estat les de Participació de Línia, Conducció de vehicle elèctric amb pantògraf i, sobretot, i pel volum més gran d'hores i assistents, la de Gestió eficaç de les emocions i conflictes, que s'inicia aquest any, i tindrà una continuïtat al llarg de tot l'any vinent, amb l'objectiu principal de proporcionar als conductors i conductores eines per gestionar de manera saludable les diferents situacions que se li plantegen en el dia a dia de la seva professió, reforçant l'equilibri emocional i la gestió de tensions i conflictes al lloc de treball.

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

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

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

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

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

Formació en prevenció de riscos laborals

Àmbit de Bus

També s'ha dut a terme el reciclatge vinculat amb la **Prevenció de Riscos Laborals (PRL)**. S'han fet un total de **251 accions formatives** a TB amb la **participació de 2.156 persones.**

Formació en PRL:

Formació de Bus	Assistents	Cursos Impartits	Hores curs	Hores realitzades
Pont Grua	16	3	7,00	112
PRL_DE VEHICLE GAS GNC I VEHICLES VEH	3	1	2,00	6
PRL_LLOC DE TREBALL. Conductor Maniobres	465	98	1,00	465
PRL_LLOC TREBALL. OPERARI MANTENITENT TB	31	4	1,58	49
PRL_TREBALLS EN ALÇADA	20	4	7,00	140
PRL_TMB_002 Riscos a Oficines i PVDs	41	2	2,00	82
PRL_TMB_007 Actuació Equips Emergència T	128	19	2,26	289
PRL_TMB_009 Emergències als Centres TMB	246	16	0,50	123
PRL_TB_001 PRL lloc de treball Cond.Bus	243	16	1,50	364,5
PRL_TB_006 Lloc Treball Auxiliar de Pati	1	1	1,50	1,5
PRL_TMB_010 Carretons Elevadors TB	50	8	7,00	350
PRL_TMB_011 Pont Grua	41	7	7,00	287
PRL_TMB_012 Plataformes Elevadores	9	2	7,00	63
PRL_TMB_013 Columnes elevadores	93	14	7,00	651
PRL_TMB_02.1 Treball PV Portàtils	29	1	2,00	58
PRL_TMB_023 Risc exp. fums motors dièsel	313	33	0,67	209,5
PRL_TMB_059-Remolcador STILL	24	4	7,00	168
PRL_TMB_068 Formació per al Teletreball	307	2	2,00	614
Sistema de Càrrega amb Pantògraf (C)	44	5	3,00	132
TEM(II)_Tècnic Expert Vehicles a GNC	14	2	21,00	294
TM-Tècnic Bàsic en Vehicles a Gas GNC	3	1	7,00	21
Ús assegurança D'isocianats ús industrial	35	8	2,11	74
Total	**2.156**	**251**		**4.554**

Àmbit de Metro

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

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

Hores de formació en PRL:

Formació de Metro	Assistents	Cursos Impartits	Hores curs	Hores realitzades
13M Procediment accés sostre de trens	26	6	7	182
16. PAU per a CTO	7	1	7	49
16ME. Mesures d'autoprotecció	4	1	1	2
AMIANT EN L'ENTORN DE FMB: PINTURA BITUM	30	15	4	107
Coneixement infraestruc PAU-TRIANGLE	69	61	2	137
DESA Nova Incorporació Estiu AAC	112	8	6	672
DESA Rec. Anual AAC	19	4	6	114
Desplegament DESAs Xarxa Metro	7	1	6	42
Gestió del risc elèctric a TMB específic	76	6	7	532
Mesures autoprotecció	18	4	1	9
Muntatges de bastides	69	12	7	483
Nous CTO: PAT+ agulles/Esdeveniments	7	1	7	49
Nous CTO's: PRL Operacions	7	1	1	7
NT: M2: DESA	5	1	7	35
NT: M2: PLA D'AUTOPROTECCIÓ	5	1	2	10
NT: M2: PRL	5	1	4	20
PAU	3	1	1	3
Prevenció de Riscos Laborals. Funicular	1	1	8	8
PRL	3	1	6	18
PRL_026	2	1	1	2
PRL_EPIS 1er Nivell. Practiques Incendis	53	7	5	291
PRL_LL. TRE. A. OPER.I SUPORT XARXA LC.	1	1	3	3
PRL_lloc de treball PERSONAL OFICINES	2	1	1	1
PRL_LLOC DE TREBALL SER. MATERIAL MOBIL	69	15	3	228
PRL_Personal Estacions i cond. Telefèric	11	2	2	22
PRL_TMB 005 Coord Act Empresarials	4	1	2	8
PRL_TREBALLS EN ALÇADA	94	23	7	650

Formació de Metro	Assistents	Cursos Impartits	Hores curs	Hores realitzades
PRL_TREBALLS EN ALÇADA	94	23	7	650
PRL_M_008 Normes Seguretat Xarxa Metro	127	18	6	821
PRL_TMB_001 General de PRL a TMB	34	19	4	124
PRL_TMB_002 Riscos a Oficines i PVDs	59	8	2	141
PRL_TMB_007 Actuació Equips Emergencia T	141	16	2	282
PRL_TMB_009 Emergències als Centres TMB	19	14	4	72
PRL_M_009 PRL lloc de tre. Mant.Tel.i Fu	2	1	1	2
PRL_M_019 RISC ELECTRIC I NORM. SEG. PAT	2	1	1	2
PRL_TMB_010 Carretons Elevadors FMB	142	27	7	994
PRL_TMB_010 Carretons Elevadors TB	2	1	7	14
PRL_TMB_011 Pont Grua	104	20	7	728
PRL_TMB_011 PRL PONT GRUA	34	8	7	238
PRL_TMB_012 Plataformes Elevadores	84	15	7	588
PRL_TMB_016 ESPAIS CONFINATS	24	4	7	163
PRL_TMB_018 Manipulació manual càrregues	3	1	4	12
PRL_TMB_02.1 Treball PV Portàtils	25	1	2	50
PRL_TMB_023 Risc exp. fums motors dièsel	166	24	1	93
PRL_TMB_063 Utilització Màquines i Eines	59	7	3	200
PRL_TMB_064 Equips Protecció Individual	74	7	4	296
PRL_TMB_067 Prevenció Contagi COVID19	3	3	2	5
PRL_TMB_068 Formació per al Teletreball	567	2	2	1.134
PRL_TMB_069 Manipulació Product. Químics	74	7	3	218
PRL_TMB_073 Risc exp. fums motors dièsel	11	6	6	61
PRL_TMB_076 PRL Risc Exposició Soroll	49	4	1	49
Puesta a tierra (PAT) Rec. Anual AAC	6	4	3	18
Treballs a Instal·lacions amb Risc Elèct	76	11	7	532
Ús assegurança d'isocianats ús industrial	120	11	2	260
Total	**2.716**	**418**		**10.778**

Àmbit de Projectes i Serveis de Mobilitat, SA:

Formació en PRL	Assistents	Cursos Impartits	Hores curs	Hores realitzades
PRL Personal Estacions i cond. Telefèric	9	2	2,5	23
PRL-TMB-010 Carretons Elevadors TB	1	1	7	7
Socorristes Inicial (Inclou DEA)	15	2	3,75	56
Ús de la instal·lació	10	2	3,5	35
Total	**35**	**7**		**121**

Aquest any al conjunt de TMB s'han superat les 213 mil hores de formació, enfront de les més de 191 mil hores de formació de l'any 2022.

En els quadres següents es pot observar la **quantitat d'hores participant de formació per categories professionals i àmbits:**

TB	Dones			Homes					
Categoria/Funció	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Total plantilla**	**Total hores formació**	**Mitjana hores total**
Administratiu/va	7	105,5	15,1	15	132,0	8,8	**22**	**237,5**	**10,8**
Advocat/da serveis juridícs corporatius	1	6,0	6,0				**1**	**6,0**	**6,0**
Agent	9	65,5	7,3	31	487,5	15,7	**40**	**553,0**	**13,8**
Analista d'investigació				1	24,0	24,0	**1**	**24,0**	**24,0**
Analista programador senior				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Assistència integral en ruta				18	563,5	31,3	**18**	**563,5**	**31,3**
Auxiliar logística taller central rep. gr				1	14,0	14,0	**1**	**14,0**	**14,0**
Auxiliar pati i flota	1	2,8	2,8	31	68,0	2,2	**32**	**70,8**	**2,2**
CAP	1	25,5	25,5	38	396,5	10,4	**39**	**422,0**	**10,8**
Comandament	7	141,0	20,1	136	3.025,8	22,2	**143**	**3.166,8**	**22,1**
Comprador/a				4	18,0	4,5	**4**	**18,0**	**4,5**
Comptable tresoreria de metro				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Conductor/a de línia	214	12.215,5	57,1	1.912	60.931,4	31,9	**2.126**	**73.146,9**	**34,4**
Conductor/a maniobres	2	14,0	7,0	24	582,3	24,3	**26**	**596,3**	**22,9**
Cons. senior transf.organitz.persones				1	7,0	7,0	**1**	**7,0**	**7,0**
Coordinador/a	4	153,5	38,4	6	227,0	37,8	**10**	**380,5**	**38,1**
Delineant construcció	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Director/a	6	78,5	13,1	16	338,0	21,1	**22**	**416,5**	**18,9**

TB	Dones			Homes					
Categoria/Funció	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Total plantilla**	**Total hores formació**	**Mitjana hores total**
Electricista - a - material mòbil bus	1	30,0	30,0	71	2.693,8	37,9	**72**	**2.723,8**	**37,8**
Electrònic/a bus	1	2,5	2,5	14	224,5	16,0	**15**	**227,0**	**15,1**
Enginyer/a enginyeria bus				3	76,5	25,5	**3**	**76,5**	**25,5**
Gestor/a	2	4,0	4,0	6	62,3	10,4	**8**	**66,3**	**8,3**
Infermer/a del treball	2	10,0	5,0				**2**	**10,0**	**5,0**
Inspector/a	0	0,0	0,0	9	499,5	55,5	**9**	**499,5**	**55,5**
Introducció - extracció dades s.i.				5	5,8	1,2	**5**	**5,8**	**1,2**
Introduccio dades	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Magatzemista material mòbil				15	23,0	1,5	**15**	**23,0**	**1,5**
Mecànic/a - a - material mòbil bus				125	3.056,5	24,5	**125**	**3.056,5**	**24,5**
Mecànic/a taller 1 bus				16	756,0	47,3	**16**	**756,0**	**47,3**
Metge/ssa assistencial	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Metge/ssa del treball	2	20,0	10,0				**2**	**20,0**	**10,0**
Operador/a c.s.t.	1	2,0	2,0	1	2,0	2,0	**2**	**4,0**	**2,0**
Operari/a mant. elements fixos bus				3	6,0	2,0	**3**	**6,0**	**2,0**
Planxista - a - material mòbil bus				31	315,3	10,2	**31**	**315,3**	**10,2**
Product manager serveis especials TMB				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Programador/a de línia TB				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
project controller				1	6,0	6,0	**1**	**6,0**	**6,0**
Psicòleg/loga selecció i onboarding	1	6,0	6,0	1	10,5	10,5	**2**	**16,5**	**8,3**
Redactor/a comunicació interna	1	5,0	5,0				**1**	**5,0**	**5,0**
Redactor/a periodista digital	1	45,0	45,0				**1**	**45,0**	**45,0**
Responsable	37	638,9	17,3	110	2.419,0	22,0	**147**	**3.057,9**	**20,8**
Secr. direcció i coordinació pool	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Sup. adm. formació				1	6,0	6,0	**1**	**6,0**	**6,0**
Supervisor/a centre suport telemàtic	1	2,0	2,0	1	2,0	2,0	**2**	**4,0**	**2,0**
Suport adm.serveis generals				1	26,0	26,0	**1**	**26,0**	**26,0**
Suport aux.tasques doc. i gestió infor.b	2	30,0	15,0	4	20,0	5,0	**6**	**50,0**	**8,3**
Tècnic/a	39	654,2	16,8	120	1.937,6	16,1	**159**	**2.591,8**	**16,3**
Telefonista - recepcionista	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Total general	**348**	**14.267,4**	**41,0**	**2.776**	**78.971,3**	**28,4**	**3.124**	**93.238,7**	**29,8**
Percentatge			**15%**			**85%**			**100%**

FMB	Dones			Homes					
Categoria/Funció	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Total plantilla**	**Total hores formació**	**Mitjana hores total**
Administratiu/va	30	231,0	7,7	15	105,0	7,0	**45**	**336,0**	**7,5**
Advocat/da assessoria jurid. laboral TMB				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Advocat/da assessoria juridica TMB	1	2,0	2,0	2	9,5	4,8	**3**	**11,5**	**3,8**
Agent centre d' atenció al ciutadà	36	1.002,0	27,8	12	331,5	27,6	**48**	**1.333,5**	**27,8**
Agent d'atenció al client	915	35.958,9	39,3	722	33.035,8	45,8	**1.637**	**68.994,7**	**42,1**
Agent promotor T-mobilitat	7	30,0	4,3	3	12,5	4,2	**10**	**42,5**	**4,3**
Anàlisis gestió i qualitat clients/es	1	39,5	39,5				**1**	**39,5**	**39,5**
Analisis qualitat dades spv	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Analista control gestió	1	9,5	9,5				**1**	**9,5**	**9,5**
Analistad'investigació	1	38,0	38,0	2	76,0	38,0	**3**	**114,0**	**38,0**
Analista programador senior				1	5,0	5,0	**1**	**5,0**	**5,0**
Atenció client al funicular	6	316,6	52,8	1	12,0	12,0	**7**	**328,6**	**46,9**
Auxiliar control i informació metro	33	2.796,0	84,7	65	5.772,7	88,8	**98**	**8.568,7**	**87,4**
Auxiliar formació metro				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Auxiliar sup. a mant. i proj. d'energia s.e				1	38,0	38,0	**1**	**38,0**	**38,0**
Auxiliar tèc. projectes d'infra. i obres	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Auxiliar tècnic/a inventari patrimonial				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Auxiliar verificació				2	10,5	5,3	**2**	**10,5**	**5,3**
CAP	7	113,0	16,1	14	162,0	11,6	**21**	**275,0**	**13,1**
Comandament	10	536,1	53,6	92	3.190,0	34,7	**102**	**3.726,1**	**36,5**
Community manager	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Comprador/a	6	20,0	3,3	2	6,0	3,0	**8**	**26,0**	**3,3**
Comptable tresoreria i adm. loc.cials	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Comptable tresoreria-gestió avals-tarj-v	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Cons. senior transf. organitz. persones	1	9,0	9,0				**1**	**9,0**	**9,0**
Conservació via-grup especial				1	14,5	14,5	**1**	**14,5**	**14,5**
Coordinador/a							**0**	**0,0**	
Delinenant	2	15,0	7,5	3	25,0	8,3	**5**	**40,0**	**8,0**
Director/a	7	151,4	21,6	15	155,0	10,3	**22**	**306,4**	**13,9**
Disseny gràfic	1	2,0	2,0	1	2,0	2,0	**2**	**4,0**	**2,0**
Electricista manteniment sots-centrals				6	279,0	46,5	**6**	**279,0**	**46,5**
Electro-fontaneria manteniment i. fixes	1	16,0	16,0	38	1.981,0	52,1	**39**	**1.997,0**	**51,2**
Electromecànic/a m				31	690,0	22,3	**31**	**690,0**	**22,3**
Electrònic/a de revisió mm ($)				11	127,5	11,6	**11**	**127,5**	**11,6**
Enginyer/a	4	44,5	11,1	39	766,5	19,7	**43**	**811,0**	**18,9**
Especialista	0	0,0	0,0	165	3.063,5	18,6	**165**	**3.063,5**	**18,6**
Generalista persones xarxa Metro				2	4,5	2,3	**2**	**4,5**	**2,3**
Gestió backoffice T-mobilitat	2	9,0	4,5	1	27,0	27,0	**3**	**36,0**	**12,0**
Gestions accions comercials	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**

FMB	Dones			Homes					
Categoria/Funció	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Total plantilla**	**Total hores formació**	**Mitjana hores total**
Gestor/a	4	21,0	5,3	5	123,0	24,6	**9**	**144,0**	**16,0**
Greixador/a via				6	30,5	5,1	**6**	**30,5**	**5,1**
Guardavías				16	109,0	6,8	**16**	**109,0**	**6,8**
Infermer/a del treball	2	10,0	5,0				**2**	**10,0**	**5,0**
Manteniment integral zf2				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Mecànic/a	1	3,0	3,0	89	2.104,5	23,6	**90**	**2.107,5**	**23,4**
Metge/ssa del treball	2	15,0	7,5				**2**	**15,0**	**7,5**
Motorista	9	235,9	26,2	27	761,9	28,2	**36**	**997,8**	**27,7**
Operador/a	26	257,4	9,9	66	867,7	13,1	**92**	**1.125,1**	**12,2**
Operari/a	0	0,0	0,0	69	1.564,0	22,7	**69**	**1.564,0**	**22,7**
Paleta				13	198,0	15,2	**13**	**198,0**	**15,2**
Personal pasivo metro	1	1,5	1,5	1	2,0	2,0	**2**	**3,5**	**1,8**
Product manager no residents	1	5,0	5,0				**1**	**5,0**	**5,0**
Programador d'act. diaries operac metro				1	36,2	36,2	**1**	**36,2**	**36,2**
Programador/a de línia metro	2	4,0	2,0	3	6,0	2,0	**5**	**10,0**	**2,0**
Project manager digital				2	10,0	5,0	**2**	**10,0**	**5,0**
Project manager projectes estratègics m				1	3,0	3,0	**1**	**3,0**	**3,0**
Project manager projectes transversals m	1	17,0	17,0				**1**	**17,0**	**17,0**
Projectes RRHH	1	12,0	12,0				**1**	**12,0**	**12,0**
Psicòleg/loga selecció i onboarding	1	6,0	6,0	2	21,5	10,8	**3**	**27,5**	**9,2**
Redactor/a	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Redactor/a periodista digital	2	4,0	2,0	1	2,0	2,0	**3**	**6,0**	**2,0**
Rentacotxes				1	2,0	2,0	**1**	**2,0**	**2,0**
Responsable	35	669,0	19,1	166	3.767,7	22,7	**201**	**4.436,7**	**22,1**
Seguiment obres senyalitzacio m				1	14,0	14,0	**1**	**14,0**	**14,0**
Sup. operatiu tècnics prev.riscos labor.				2	103,0	51,5	**2**	**103,0**	**51,5**
Supervisor/a							**0**	**0,0**	
Suport adm. seguretat i protecció civil	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Suport auxiliar	9	57,5	6,4	9	82,0	9,1	**18**	**139,5**	**7,8**
Suport control de bescanvis	1	2,0	2,0				**1**	**2,0**	**2,0**
Suport tèc. auditoria i coordinació m	1	38,0	38,0				**1**	**38,0**	**38,0**
Suport tèc. formació	1	96,0	96,0				**1**	**96,0**	**96,0**
Tècnic/a	61	1.288,4	21,1	470	15.320,0	32,6	**531**	**16.608,4**	**31,3**
Telefonista - recepcionista	5	41,0	8,2	1	2,0	2,0	**6**	**43,0**	**7,2**
Tractorista				7	37,5	5,4	**7**	**37,5**	**5,4**
Treballador/a social	1	5,5	5,5				**1**	**5,5**	**5,5**
Zelador/a vies i catenària				3	23,0	7,7	**3**	**23,0**	**7,7**
Total general	**1.247**	**44.144,7**	**35,4**	**2.213**	**75.100,5**	**33,9**	**3.460**	**119.245,2**	**34,5**
Percentatge			**37%**			**63%**			**100%**

PSM, SA	Dones			Homes					
Categoria/Funció	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Plantilla**	**Hores formació**	**Mitjana hores**	**Total plantilla**	**Total hores formació**	**Mitjana hores total**
Auxiliar de Telefèric	13	321,5	24,7	13	282,3	21,7	**26**	**603,8**	**23,2**
Responsable d'estació i conducció Telef.	3	77,0	25,7	4	131,0	32,8	**7**	**208,0**	**29,7**
Total general	**16**	**398,5**	**24,9**	**17**	**413,3**	**24,3**	**33**	**811,8**	**24,6**
Percentatge			**49%**			**51%**			**100%**

Avaluació de l'eficàcia de la formació

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

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

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

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

L'avaluació de l'eficàcia posterior, a través de mecanismes de control com l'anàlisi d'incidències, visites de control operacional ambiental als centres, visites al punt verd, etc., assegura que el personal disposa de les eines i coneixements necessaris per desenvolupar les tasques de gestió ambiental pròpies de la seva activitat.

8.2.2 Desenvolupament del talent

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

D'entre les informacions resultants de les avaluacions competencials que havien de dur-se a terme el 2022, finalment s'han efectuat el 2023, amb 78 persones identificades i validades per tota la Direcció de l'empresa, de les quals 33 són de Bus (17 homes i 16 dones) i 45 són de Metro (28 homes i 17 dones).

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

	TB		FMB		TMB, SL		Total		TOTAL
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	
Bon govern, assessoria jurídica, aprovisionament i logística i contractació pública. Gestió i Control Corporatiu	2	1	1	2			**3**	**3**	**6**
Comunicació i Relacions Institucionals	0	1	1	0			**1**	**1**	**2**
Màrqueting i Negocis Corporatius	2	4	0	4			**2**	**8**	**10**
Organització i Persones	1	2	0	2			**1**	**4**	**5**
Serveis Corporatius (direcció)	0	0	0	0			**0**	**0**	**0**
Administració i Finances	0	4	0	0			**0**	**4**	**4**
Clients/es	2	1	1	0			**3**	**1**	**4**
Desenvolupament i Relacions Internacionals	0	0	0	0			**0**	**0**	**0**
Innovació i Transformació Digital	0	0	0	1			**0**	**1**	**1**
Qualitat i Gestió Ambiental	0	1	0	0			**0**	**1**	**1**
Tecnologia	6	1	6	2			**12**	**3**	**15**
Xarxa Bus	4	0	1	1			**5**	**1**	**6**
Xarxa Metro	0	1	18	5			**18**	**6**	**24**
TMB, SL							**0**	**0**	**0**
Total	**17**	**16**	**28**	**17**	**0**	**0**	**45**	**33**	**78**

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

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

Sistemes de gestió competencial

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

Durant l'exercici 2023 s'han assignat 2 nous perfils competencials i s'han impartit 6 sessions formatives presencials per a nous avaluadors, amb 11 assistents (dels quals 3 de Bus), i 4 sessions formatives presencials per a nous avaluats, amb 31 assistents (dels quals 5 de Bus). Finalment, s'han tramitat 8 sol·licituds d'alta a l'aplicació corporativa de l'Apreciació de l'Actuació, afectant 31 usuaris, dels quals 13 de Bus i 18 de Metro.

Persones avaluades amb l'apreciació de l'actuació de l'any 2023 dels Comandaments intermedis i Tècnics per categoria professional i gènere:

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

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

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

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

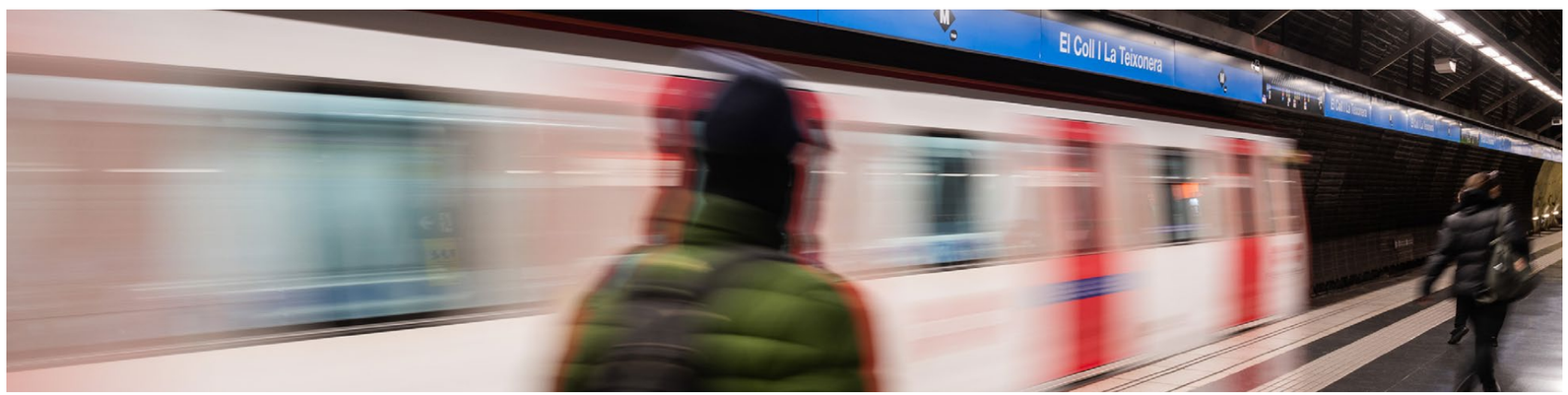
El PE contribueix en el desenvolupament professional del col·laborador/a, busca generar espais de comunicació i feedback entre la direcció i els seus equips, identificant en l'àmbit organitzatiu i d'equip, així com reforçant els coneixements necessaris per a les direccions per conèixer el personal i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

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

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

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

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



Descripcions i valoració de llocs de treball de Bus, de Metro i d'Àrees Corporatives

El resultat de l'activitat d'enguany vinculada a la revisió i posterior valoració de llocs de treball s'ha traduït en un total de **86 revisions i/o nous llocs de treball**:

	TB i Àrees corporatives Nombre de llocs de treball	**FMB i Àrees corporatives** Nombre de llocs de treball
Direcció Xarxa Metro		14
Direcció Xarxa Bus	18	
Direcció Serveis Corporatius	1	
Administració i Finances	3	3
Innovació i Transformació Digital		
Tecnologia	1	1
Clients		1
Qualitat i Medi Ambient		
Desev. i Relacions Internacionals		
Direcció Organització i Persones	7	10
Direcció Comunicació i RRII	2	8
Direcció Marqueting i Negocis Corporatius	1	4
Direcció BG, Ass. Juridica i Contractació Pública	2	6
Direcció Gestió i Control Corporatiu	2	2
Total	**37**	**49**

Primera edició de *Mentoring* femení

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

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

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

A finals de novembre es va fer la sessió de cloenda amb la participació de l'alta direcció i es van compartir els resultats: **57 emparellaments amb un 92% d'idoneïtat**, la qual cosa reflecteix la satisfacció tant pel rol encomanat com per la persona que ha d'ajudar o ser ajudada.

La formació del rol va rebre una valoració del 88%. Es van realitzar més de 165 sessions o trobades entre mentores i *mentees*, amb una mitjana de 3,4 sessions per emparellament. **La valoració global del projecte és de 8,2 sobre 10 punts.**

Tot i que formalment el projecte ha conclòs, es preveu continuar amb sessions o trobades per comprovar com han millorat les capacitats de les dones participants en el programa. Es considera que aquest ha de ser un projecte de llarga durada, contribuint a una major igualtat de la dona en l'àmbit professional, gràcies al *networking* i a la xarxa professional creada.

Temes i preocupacions clau

Atracció del talent: Gestió d'estudiants amb discapacitat intel·lectual

Durant el 2023 el Servei de Recursos Humans, en col·laboració amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), ha acollit **12 estudiants en pràctiques amb discapacitat intel·lectual**, garantint l'atenció dedicada tant a l'acollida dels estudiants com al suport continu de les persones tutores durant la seva estada en pràctiques (estudiants que cursen el Programa de Formació i Inserció), contribuint així a la diversitat i la igualtat d'oportunitats.

Les pràctiques s'han establert mitjançant convenis amb escoles que participen en els Programes de Formació Inserció (PFI). S'han realitzat 12 jornades de sensibilització. **La valoració de les pràctiques ha estat altament satisfactòria per totes les parts involucrades**. Aquest any, s'han creat dos vídeos addicionals que capturen les experiències viscudes i la metodologia aplicada en el programa de pràctiques.

S'ha continuat amb la difusió del programa mitjançant campanyes de comunicació en TMB Notícies i les xarxes socials, així com a través d'altres canals de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. A més, durant el 2023, **TMB ha participat en els premis Impacta**, quedant com un dels tres finalistes amb el **"Programa d'acompanyament als estudiants en pràctiques amb discapacitat intel·lectual"**. Aquests premis reconeixen les iniciatives i els projectes de benestar duts a terme pels departaments de recursos humans.

El programa de pràctiques amb discapacitat intel·lectual ha rebut una resposta positiva i ha generat interès en altres organitzacions, destacant-se com un tema necessari per a la societat i poc explorat en el context empresarial.

Relació amb entitats

Destacar **la relació amb entitats de l'àmbit de la formació i diversos centres universitaris** amb l'objectiu d'establir relacions estructurals per crear nous programes que propiciïn el desenvolupament i l'encaix entre l'oferta i demanda de feina, orientant el talent cap a les oportunitats professionals que ofereix TMB al mercat de treball.

Programa de pràctiques "Dones STEM"

Durant el 2023 s'ha desplegat el Programa de pràctiques "Dones STEM", el qual té com a **objectiu incorporar talent femení en les disciplines STEM** (ciència, tecnologia, enginyeria i matemàtiques), per desenvolupar alguns dels projectes estratègics de les àrees de negoci de Bus i Metro.

Les estudiants tenen assignades tutores que també són dones STEM i que ocupen un càrrec de responsabilitat dins l'empresa.

Aposta per la diversitat generacional

Aquest **2023 s'ha fomentat l'acollida de dones per realitzar les pràctiques en llocs molt tècnics**. El resultat ha estat la selecció de dues estudiants universitàries dins del **programa dones STEM**, una estudiant d'FP Dual Grau mitjà d'electromecànica en el taller de grups de Zona Franca de TB i set estudiants d'FP Dual Grau superior d'automoció en el CON de Ponent.

Conveni amb l'Institut de Vic

Aquest 2023 s'ha continuat renovant estudiants en el Conveni Marc amb l'Institut de Vic que permet que els i les **conductors/es de bus puguin convalidar dos mòduls a l'hora de cursar l'FP Dual de Conducció de Vehicles de Transport per Carretera**, Grau mitjà.

Atracció del talent: Gestió d'estudiants (FP Dual)

TMB, amb la col·laboració del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, continua acollint estudiants en la modalitat de formació professional dual amb l'objectiu de contribuir a la formació de l'alumnat, oferint-los pràctiques de qualitat que els afavorirà en la transició del món acadèmic al laboral, alhora que formem possibles futures persones treballadores de TMB qualificades.

En aquesta modalitat, l'alumnat passa més de la tercera part de la seva formació a l'empresa com a aprenents i la seva formació és supervisada en tot moment per dues persones tutores, una del centre educatiu i una altra de l'empresa, sent totes dues corresponsables de la formació.

Durant aquest any hem tingut 7 estudiants de Formació Dual a Manteniment de Material Mòbil de Bus (6 de Grau superior en els diferents CON i 1 de cicle formatiu de grau mitjà en electromecànica al taller de Zona Franca).

Atracció del talent: Gestió d'estudiants (no Dual)

Durant l'any s'ha **participat activament en vuit fires i fòrums d'empreses organitzats per diversos centres d'estudis.** En aquests esdeveniments s'ha proporcionat informació detallada sobre la marca TMB com a empresa líder i s'han atès consultes i resolt dubtes dels estudiants interessats.

La participació en aquestes fires i fòrums representa una estratègia fonamental per potenciar la presència de la marca i crear noves oportunitats de negoci:

Fira Talent 2023 del Centre d'Estudis EAE *Business School, "Connecting is our Business"* el 15/03/2023 a la Fundació Museu Antoni Tàpies.
Fira d'empreses de l'àrea de Ciències i Enginyeries de la Universitat de Barcelona el 26/04/2023.
Fòrum d'empreses en ESIAAT de la UPC el 03/05/2023.
Saló de l'ocupació a Fira de Barcelona el 04 i 05/10/2023, organitzat per Barcelona Activa.
Fòrum anual de treball de la Universitat Pompeu Fabra el 08/11/2023.
Fòrum *"Meet your future"* organitzat per ESIC Barcelona el 16/11/2023.
Talent Week de La Salle Campus Barcelona, participant en una taula rodona amb altres empreses i estudiants de grau i de màster. Del 20 al 24/11/2023.
III Fòrum de pràctiques d'IQS Universitat Ramon Llull el 23/11/2023.

Gestió d'estudiants universitaris/Cicles formatius

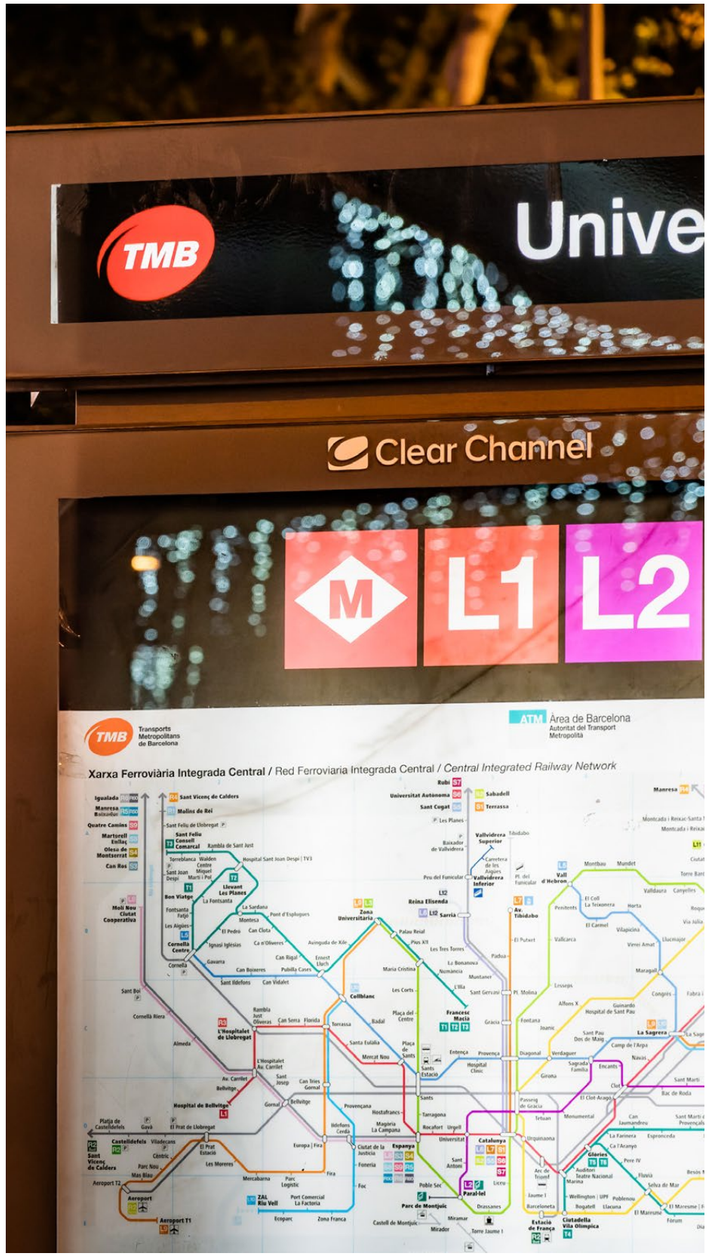
Aquest 2023 **hem continuat, per tercer any consecutiu, amb el nou programa d'acollida d'estudiants en pràctiques**. Hem incrementat les accions, generant xarxa entre els estudiants, potenciant que coneguin l'empresa d'una manera directa i els projectes innovadors i d'impacte que s'estan duent a terme en l'organització impulsant així la nostra imatge de marca.

En el 2023 s'han atès peticions d'estudiants de Màster, Grau i Cicles Formatius tant de Grau mitjà com superior.

	GRUP TMB			
	Convenis col·laboració	**Homes participants**	**Dones participants**	**Participants de TMB**
Actius	20	12	8	8
Pendent d'Inici	4			
Finalitzats	61	30	31	28
Total	**85**	**42**	**39**	**36**

Dins del marc de **les iniciatives d'integració de TMB, els programes "Comença el dia amb..." i "Coneix TMB" s'han establert com a esdeveniments recurrents, amb dues trobades mensuals.** Al llarg de l'any se n'han fet 14.

Amb l'objectiu de garantir l'èxit dels projectes formatius i d'integració, s'han dut a terme seguiments mensuals amb els tutors i els estudiants. Aquest procés ha implicat la realització de 166 enquestes amb els tutors i 174 enquestes amb els estudiants.



8.3
Benestar, diversitat i inclusió

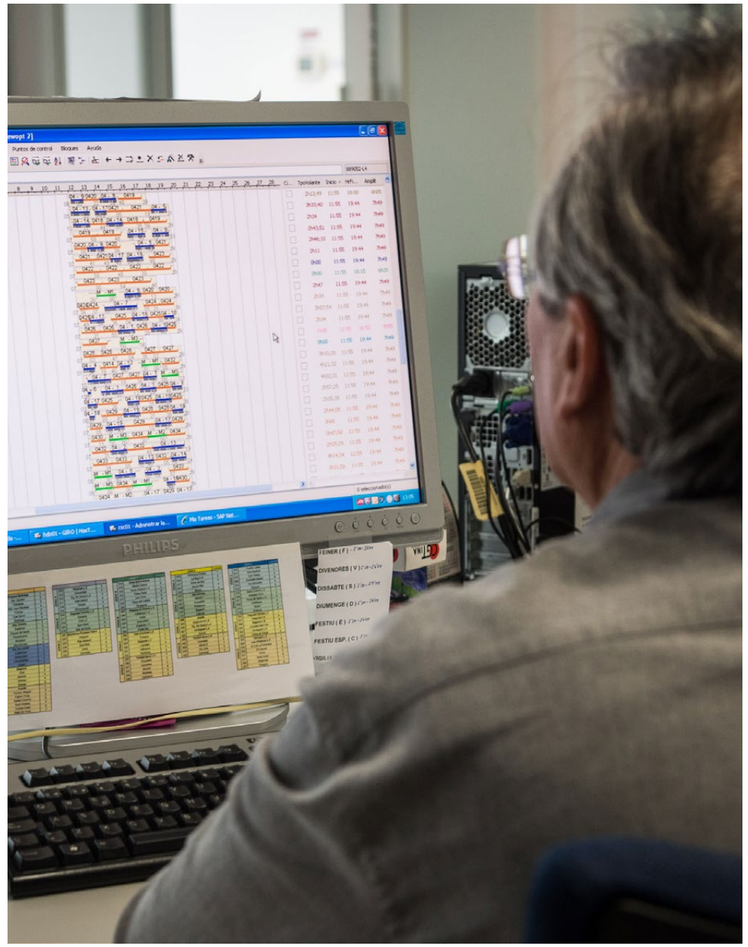
8.3.1 Organització del treball

Desconnexió laboral

A TMB **la immensa majoria de col·lectius treballa per torns, i la seva activitat està condicionada a la presència física; per tant, un cop finalitzada la jornada, estan completament desconnectats**. En àmbits **tècnics i administratius predomina la jornada continuada, amb flexibilitat a l'entrada i la sortida, de manera que la desconnexió també està garantida per aquesta via**. Disposen de mòbil d'empresa les persones que estan de guàrdia (equips que van rotant i tenen compensacions específiques per aquesta atenció), i persones amb determinats nivells de responsabilitat, quedant a criteri de cada professional donar més o menys cabuda a la desconnexió.

Arran de la pandèmia moltes persones van iniciar el treball des de casa. Com a organització s´han mantingut durant l´any 2023, en aquells casos que la seva funció ho permet, l´execució d´algun dia de treball des de casa, però en cap cas hi ha obligacions establertes més enllà de l'horari i calendari laboral de cadascú.

Arrel del nou conveni de l´empresa FMB, al darrer trimestre de l´any s´ha reconegut el treball a distància en la modalitat de teletreball com una forma innovadora d'organització i execució de la prestació laboral derivada del propi avenç de les noves tecnologies, que permet la realització de l'activitat laboral al domicili de la persona treballadora o al lloc elegit per aquesta, durant tota la seva jornada, d'acord amb els diversos règims establerts. Aquest teletreball s´ha establert de voluntari tant per a la persona treballadora com per a l'empresa i s'està duent a terme les diferents actuacions i tràmits per a l´adhesió al mateix d'aquells empleats que així han traslladat el seu interès i voluntat.



Mesures de conciliació familiar

L'empresa té implantades les mesures de conciliació familiar següents:

- Concessió d'adaptacions de jornada, en virtut de la modificació de l'article 34.8 de l'Estatut del Treballador, en la mesura que organitzativament sigui possible.
- Possibilitat de reduir la jornada per cura de fills menors de 12 anys, concretant l'horari en un torn diferent del que es té assignat formalment (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de reduir la jornada compactant la reducció en dies sencers (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de modificar reduccions de jornada segons necessitats escolars.
- Concessió de reducció de jornada a ambdós progenitors si ho sol·liciten, encara que estiguin treballant a la mateixa empresa.
- S'han dut a terme totes les millores significatives de molts dels permisos recollits en l'Estatut dels Treballadors i arran del DLL 05-2023.
- Garantia de reserva del lloc de treball, antiguitat i condicions contractuals, durant tota la vigència de l'excedència per cura del menor i excedència per càrrec públic.
- Possibilitat de gaudi del permís per naixement i cura del menor de forma fraccionada (a temps parcial) i equiparació total (16 setmanes) entre homes i dones d'aquest permís, que ha passat a denominar-se "permís per naixement i cura del menor".
- Jornada continuada per al col·lectiu d'oficines, amb flexibilitat horària.
- Possibilitat de gaudi per hores de l'excés anual de jornada, a efectes de necessitats personals (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de canvis de festa o descans entre companys o bé respecte d'un mateix.
- Vacances garantides en període estival en la major part de la plantilla estructural.

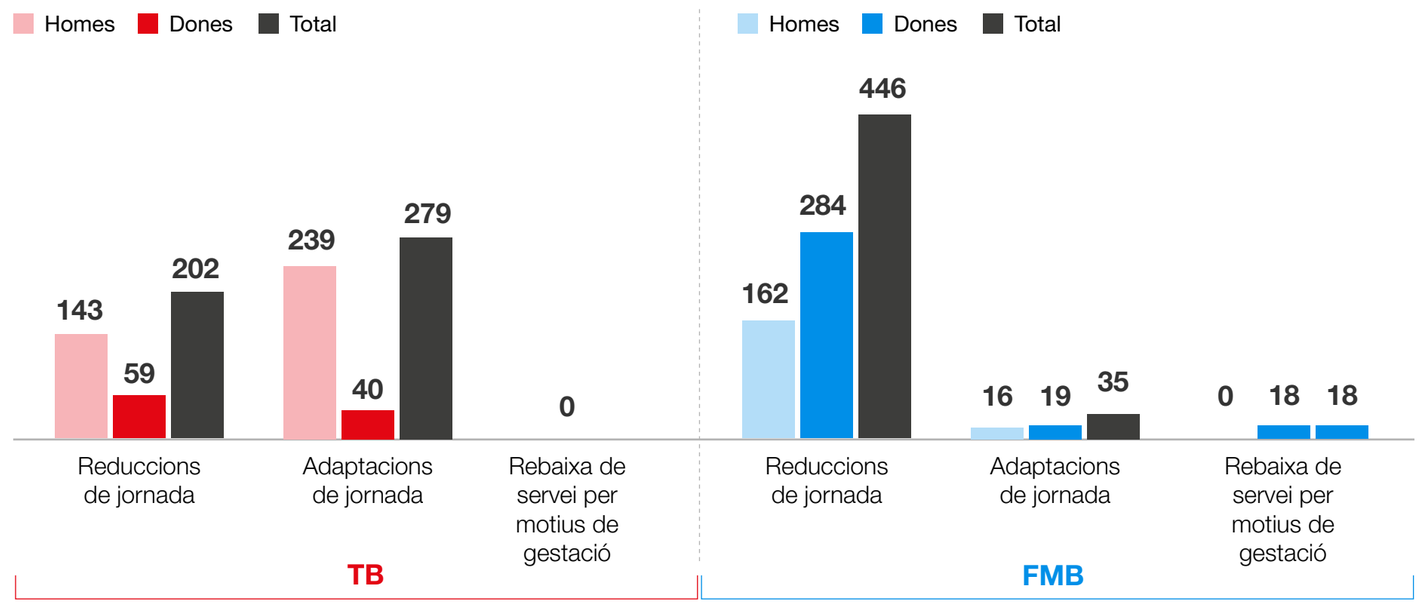
Modificacions de jornada, conciliació, permisos i beneficis

Des de l'Estatut, d'ençà l'any, 2020 es va reconèixer la possibilitat d'adaptar la jornada i sense reduir-la (i, per tant, sense tenir repercussió econòmica en el salari). Això ha fet que les sol·licituds d'adaptació hagin augmentat gradualment ampliant-se els àmbits de TMB on aquestes es reben.

La immensa majoria s'han plantejat per modificar el torn i l'horari de feina, però també se n'han plantejat per adaptar la "forma" de la prestació laboral i poder treballar en format no presencial al lloc de treball habitual i fer-ho des de casa. Atès que és un dels mecanismes d'adaptació que preveu l'art. 34.8 de l'Estatut dels Treballadors. Enguany, respecte a aquest últim punt, s'han tramitat 58 sol·licituds a TB i 115 a Metro.

Per a la resta de modalitats, el resum de les dades per a l'any és el següent:

Modificacions de jornada, conciliació i permisos



També s'han gestionat 272 permisos per naixement i cura de menor.

	TB, SA			FMB, SA		
Naixement i cura del menor	**Dones**	**Homes**	**Total**	**Dones**	**Homes**	**Total**
Gaudi continuat	15	44	**59**	26	34	**60**
Gaudi faccionat	3	61	**64**	13	76	**89**
Total	**18**	**105**	**123**	**39**	**110**	**149**

Pel que fa als permisos per cura del lactant:

	TB, SA			FMB, SA		
Permís per cura del lactant	**Dones**	**Homes**	**Total**	**Dones**	**Homes**	**Total**
Permís per cura lactant acumulat	8	60	**68**	18	55	**73**
Permís per cura lactant diari	6	18	**24**	1	4	**5**
Total	**14**	**78**	**92**	**19**	**59**	**78**

Respecte d'aquestes absències associades als naixements de fills, una altra informació a tenir en compte és la **Taxa de retorn al treball** (percentatge d'empleats/des que tornen a treballar després d'aquests permisos), i la **Taxa de retenció** (els empleats/des que, després de retornar, han continuat treballant amb l'empresa almenys un any més):

Taxa de retorn al treball:

	TB	FMB
Xifra total de persones empleades que retornen al treball després del permís per naixement i cura del menor	121	147
Xifra total de persones empleades que haurien de tornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	123	149
Taxa de retorn al treball (%)	**98,4%**	**98,7%**

Taxa de retenció:

	TB	FMB
Xifra total de persones empleades retingudes 12 mesos després de retornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	122	148
Xifra total de persones empleades que van retornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	123	149
Taxa de retenció (%)	**99,2%**	**99,3%**

En el cas de la taxa de retorn al treball hi ha hagut 2 persones a FMB i 2 a TB que, un cop esgotat el permís per naixement i cura del menor, van demanar una excedència i no es van comptar en el càlcul de la taxa. En canvi, en la taxa de retenció es van incloure en finalitzar el seu període d'excedència.

Lligat a la **conciliació**, s'ha supervisat i assessorat també en la correcta aplicació de la normativa en matèria de permisos i llicències, que s'han gaudit a:

TB

2.517 homes que han gaudit un total de **7.119 permisos**

298 dones que han gaudit un total de **849 permisos**

FMB

1.715 homes que han gaudit un total de **5.976 permisos**

1.208 dones que han gaudit un total de **4.243 permisos**

Absentisme

Les hores d'absentisme per malaltia i accident de TMB de l'any 2023 han estat les següents:

	Malaltia	Accident	Total
Transports de Barcelona, SA	1.307.878	56.575	**1.364.453**
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	919.244	48.201	**967.445**
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	2.791	79	**2.869**
Transports Metropolitans de Barcelona, SL	0	0	**0**
Total	**2.229.912**	**104.855**	**2.334.767**

El 95,5% de les hores d'absentisme de l'any 2023 corresponen a malaltia i el 4,5% restants a accident. L'any 2022 la proporció va ser del 95,6% per malaltia i el 4,4% per accident.

En quant les dades del seguiment global d'absentisme, es poden veure al requadre de la dreta.

Val a dir que aquestes dades inclouen també els casos de Covid-19, respecte dels qual es dona un tractament diferenciat als sistemes per poder-ne fer seguiments específics i un tracte equivalent a l'accident laboral a efectes econòmics.

De fet, en matèria d'absentisme, durant tot l'any 2023, s'han reportat i es continua reportant diàriament les dades globals des d'una perspectiva diferent (perspectiva de persones, en lloc de perspectiva hores de treball). Aquesta dada no és la recollida mensualment al quadre de comandament històric, i es troba en procés d'automatització amb l'àrea de Tecnologia.

Quant al seguiment global d'**absentisme**, les dades de resum:

TB

2.555 homes que han representat un total de **4.702 episodis** d'incapacitat temporal

360 dones que han representat un total de **749 episodis** d'incapacitat temporal

FMB

1.571 homes que han representat un total de **3.293 episodis** d'incapacitat temporal

1.098 dones que han representat un total de **2.554 episodis** d'incapacitat temporal.

Projecte de millora de l'absentisme

Les absències al treball per incapacitat temporal són la primera causa de l'absentisme laboral. Tant FMB com TB són empreses amb ocupació estable i de qualitat que, tenint en compte el moment social actual amb una taxa d'atur relativament controlada i el sistema sanitari públic amb "superàvit", mostra un augment significatiu de la taxa d'absentisme que ha fet necessari definir un projecte específic (P027) dins del Pla estratègic de TMB. Aquest projecte s'està desenvolupant mitjançant un Pla que abasta diversos eixos: organització, recursos sanitaris, normativa, formació, comunicació i control de gestió.

Pel que respecta a l'organització, s'ha constituït un equip de governança i diferents grups de treball, incloent-hi els representants de les persones treballadores, per tal de definir la política, els valors clau, els objectius i els plans d'acció. En aquest sentit, s'ha publicat la **Política de gestió de l'absentisme**.

També s'han treballat les dades i la comunicació per millorar el nivell general de sensibilització davant d'aquesta problemàtica. S'ha actualitzat la normativa referida a tot el procés de notificació de la incapacitat temporal i es va realitzar un programa de formació per a tot el personal amb comandament. Totes aquestes accions estan orientades a un canvi cultural cap a una millora del compromís amb l'empresa i el treball habitual.

Al mateix temps, **TMB s'ha dotat de recursos sanitaris addicionals per tal d'acompanyar les persones en situació d'incapacitat temporal de manera coordinada amb el sistema públic** de salut, amb l'objectiu comú de reduir la durada d'aquests episodis facilitant diagnòstics i, si fos possible, també tractaments per un guariment efectiu del trastorn de salut que ha motivat la incapacitat temporal.

Al llarg de l'any vinent **es vol continuar treballant en l'obtenció de la certificació en la norma ISO 45001**, així com de la **certificació d'Empresa saludable.**

ÀMBIT DE BUS

Durant aquest any a Bus s'han realitzat 3 sessions de reflexió amb una representació del Personal de conducció (Nou Ingrés, TOP, TOP Bradford) i dues sessions de reflexió Comitè de Bus i Reflexió model organitzatiu, amb el resultat de més de 100 noves idees per incorporar al Pla, prioritzant les noves accions a seguir a partir del darrer trimestre de l'any.

S'ha iniciat una formació per al Personal de conducció sobre la Gestió de les Emocions.

Es va llençar i treballar un Repte d'innovació per reduir l'absentisme amb 58 idees, 26 en fase de conceptualització i 7 a la fase final.

ÀMBIT DE METRO

Des de Metro, durant el 2023, s'han fet 632 entrevistes de retorn i dos seguiments de l'índex de *Brandford* de les direccions de la Direcció Xarxa Metro.

S'ha fet formació de sensibilització a l'estructura de comandament, la qual ja es va iniciar en 2022, amb un total de 306 persones de la Direcció Xarxa Metro formades (139 en el 2023 i 169 en el 2022).

Reconeixements externs

La gestió **preventiva de TMB ha estat reconeguda per MC Mutual en la XXI edició dels Premis MC Mutual Antonio Baró a la Prevenció dels Riscos Laborals**. Aquest guardó reconeix les empreses, persones i institucions per protegir, de manera eficaç, la seguretat i la salut de les persones en l'àmbit laboral.

8.3.2 Relacions laborals i socials

Negociació col·lectiva en Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Les Relacions Laborals durant el 2023 han estat marcades principalment pel **procés de negociació i la signatura posterior, el 27 d'octubre de 2023, del XXVII Conveni Col·lectiu de FMB**, amb l'aprovació de la majoria del Comitè d'Empresa (CIM, UGT, CCOO, CPTC i SU).

Durant l'any s'han assolit diversos acords:

- 09/03/2023: Acord totalitat CE. Personal de Túnel de Rentat de Sant Genís T3, règim de descansos (divendres-dissabte).
- 16/06/2023: Acord totalitat CE. Personal Especialista de Manteniment del Funicular: categoria, funcions, Reduccions de Jornada, descansos i prolongacions per als partits del Futbol Club Barcelona.
- 26/06/2023: Acord núm. 7 CSPI. Nova ampliació de Torns intermedis de Material Mòbil.
- 26/06/2023: Acord núm. 8 CSPI. Nou torn intermedi de la secció del Taller Mecànic de la Unitat de Manteniment d'Infraestructures, Estacions i Túnel.
- 17/07/2023: Acord totalitat CE. Agents d'atenció al client del Funicular: complement lloc de treball del Funicular i prolongacions per als partits del Futbol Club Barcelona.
- 27/10/2023: XXVII Conveni Col·lectiu Ferrocarril Metropolità de Barcelona.

Així mateix, s'han fet 25 reunions del Comitè d'empresa i 63 reunions de la comissió negociadora del Conveni i de la comissió paritària.

Les activitats desenvolupades en matèria de preparació d'actuacions administratives i judicials, han estat les següents:

Demandes de conciliació: **46**
Demandes individuals: **104**
Conflictes col·lectius: **0**
Inspeccions de treball: **34**

En matèria de règim disciplinari, s'han gestionat 34 expedients disciplinaris per infraccions comeses dins l'àmbit laboral: 12 faltes lleus, 13 faltes greus i 9 faltes molt greus.

Signatura del XXVII Conveni Col·lectiu de FMB, SA

Amb data del dia 27 d'octubre de 2023 es va signar el XXVII Conveni Col·lectiu del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, el qual té vigència des del dia 1 de gener del 2023 fins al 31 de desembre del 2027 (5 anys).

En el seu articulat s'han **contemplat**:

• **Condicions econòmiques** (capítol 2) d'acord amb als màxims previstos a la Llei General de Pressupostos de l'Estat (LGPE) per als anys 2023, 2024, 2025, 2026 i 2027. Així mateix, es crea un nou sistema de productivitat (article núm. 14) que permet la percepció d'una prima de caràcter variable, ateses les condicions de compliment de l'objectiu estratègic d'empresa.

• **Contractació** (capítol 3). Ampliació de contractes del torn 8, actualment a temps parcial, a temps complet per als col·lectius d'Agents d'atenció al client (AAC) i Tècnics d'operació de línies automàtiques (TOLA).

• **Organització i temps de treball** (capítol 4) amb aspectes com el temps de descans, la jornada anual i la seva reducció gradual fins al 2027, modificacions al pacte Euro i Teletreball.

• **Promoció interna** (capítol 5) amb l'ampliació a 18 mesos de la condició de "reserva" a les persones que hagin obtingut una plaça en concurs oposició.

• **Política social** (capítol 6). En aquest apartat s'ha reflectit:

- Ampliació de l'edat del menor per sol·licitar la jornada reduïda.
- Creació d'una comissió per desenvolupar, regular i acordar criteris que permetin el canvi de vacances entre persones treballadores.
- Creació de dos nous períodes de vacances per als col·lectius d'AAC i TOLA.
- Modificacions als permisos d'Accident, Malaltia greu o hospitalització greus.
- Creació d'una nova llicència.
- Gaudir de les reduccions de jornada (RJ) per hores al personal de T3 nit i també al T4 nit (SIC).
- Modificacions als imports dels préstecs d'habitatges, de reforma d'habitatge habitual i bestreta especial.
- FAS (Fons d'Ajut Social).
- Ajuda per diversitat, Ajuda escolar i Ajuda per llar d'infants.
- Jubilació Parcial per a l'any 2023 i creació d'una comissió per acordar el sistema d'aplicació durant la resta de vigència del conveni.

• **Comissió Paritària de desenvolupament** (capítol 7). Creació d'una Comissió Paritària per al desenvolupament de les tasques establertes als articles que així ho determinin.

• **Comissió Mixta i paritària d'interpretació**, aplicació i seguiment del conveni (capítol 8).

S'estableixen **cinc Disposicions addicionals** que fan referència a:

- Compromís de l'empresa a fer les gestions oportunes amb les administracions corresponents per acordar mesures que facilitin l'accés al lloc de treball.
- Facilitar un servei de recurs administratiu contra aquelles multes imposades a les persones conductores de vehicles auxiliars en el desenvolupament de les seves tasques.
- Creació d'una Comissió Paritària per analitzar l'actual model de Manteniment i Projectes.
- Creació d'una Comissió Paritària on negociar les diferents peticions d'altres col·lectius.
- Compromís de continuar els tràmits amb els organismes públics corresponents per al reconeixement dels coeficients reductors de l'edat de jubilació.

I finalment, hi ha **dos disposicions transitòries** que fan referència al Rentat de Roba de Manteniment i l'articulació d'alternatives per facilitar la continuació de futur de la vinculació amb FMB del col·lectiu de persones contractades temporalment al projecte de T-mobilitat.

Negociació col·lectiva i Comissions de treball de TB

Durant el 2023 s'ha dut a terme l'activitat negociadora amb el Comitè d'Empresa, mitjançant les diferents Comissions de treball (Paritària, Permanent, Explotació, Material Mòbil i Tallers, Administració, etc.). **A l'àmbit de les Comissions de Treball d'Explotació, Material Mòbil i Taller, Administració i Permanent del Comitè d'Empresa, els principals acords referents a l'organització del treball han estat**:

- Aprovació dels calendaris laborals aplicables el 2024 dels col·lectius adscrits a aquestes comissions de treball.
- Acords referits a les tandes de vacances, festes oficials i escollida per als diferents col·lectius de l'empresa.
- Es continua treballant en la reorganització de les Oficines de Centre, amb la creació de nous calendaris laborals pel col·lectiu d'Agents de Centre.
- Seguiment del pla de formació i de la contractació.
- Concurs extern de bossa de conductors.
- Trasllat del CON de Ponent.
- Seguiment de la implantació del Pla d'Igualtat.

A través de les sessions de la Comissió Paritària s'ha treballat i concretat l'aplicació del nou Conveni col·lectiu 2022-2025 i s'han interpretat alguns aspectes del nou articulat pendents de concreció.

Durant l'any la Mesa tècnica del Text Refós ha continuat el treball conjunt de redacció del text refós de convenis tal com es va acordar tant a la pròrroga com en el Conveni col·lectiu 2022-2025.

Ha continuat el treball en les comissions i meses tècniques específiques per negociar i donar a conèixer els Plans d'Absentisme i d'Igualtat, la nova uniformitat i s'han establert Meses tècniques de treball específiques de llocs Alternatius, Horaris, Conciliació i l'Acord de Comandaments.

Informació als representants dels treballadors/es

El Comitè d'Empresa ha presentat 181 escrits demanant reunions o informació i dades, i les seccions sindicals i sindicats han presentat 93 escrits, tots ells s'han gestionat amb els departaments corresponents, donant resposta de forma pertinent. També s'han tramitat 30 escrits informatius al Comitè d'Empresa, 1 a un sindicat concret i s'han rebut 93 escrits informatius per part dels sindicats.

Conflictivitat laboral a TB

Les seccions sindicals SIT, ACTUB i ACAT van convocar una vaga per als dies 15 al 19 i del 22 al 26 de maig en tres franges horàries, argumentant entre altres motius, la denegació de diversos permisos i la inaplicació d'alguns articles del conveni. Finalment, només es va realitzar vaga els dies 15 i 16 de maig amb un seguiment del 8,03% i del 3,88% respectivament.

Les seccions sindicals CCOO, CGT i UGT van convocar vaga de 24 hores el 18 de maig afectant el personal de conducció i reclamant la reducció de l'edat de jubilació ordinària.

Per altra banda, les activitats desenvolupades en matèria de preparació d'actuacions administratives i judicials, han estat les següents:

Demandes de conciliació: **45**

Demandes individuals: **35**

Conflictes col·lectius: **5**

Inspeccions de treball: **50**

En matèria de règim disciplinari, s'han gestionat 110 expedients disciplinaris per infraccions comeses dins l'àmbit laboral: 34 de faltes lleus, 35 faltes menys greus, 29 de faltes greus i 12 de molt greus.

Llocs alternatius i canvis de torn i lloc de treball de la gestant i lactant a FMB

Aquest any, i d'acord amb el conveni actual de FMB, s'han assignat un total de 9 llocs alternatius a persones amb Incapacitat Total que així ho han sol·licitat. En data de la confecció d'aquest informe, resten 12 persones que han demanat un lloc alternatiu pendent d'assignar-lo, a les quals s'està treballant per trobar un lloc adient.

Des de la signatura del conveni XXVI de 2016, l'evolució de les peticions i assignacions de llocs alternatius és la següent:

Any	Assignats	Pendent d'assignar	Total Peticions
2016	1	0	**1**
2018	18	0	**18**
2019	8	0	**8**
2020	2	0	**2**
2021	8	0	**8**
2022	8	2	**10**
2023	9	10	**19**
Total	**54**	**12**	**66**

S'han convocat 18 Comissions paritàries per a la protecció de la maternitat i la lactància natural, 15 per a treballadores en estat de gestació, que ocupen llocs de treball amb risc per a l'embaràs, i 3 per a persones en situació de lactància natural, per adoptar les mesures de protecció necessàries.

Vestuari

El primer trimestre de 2023 es va adjudicar el contracte per dur a terme el servei de rentat de la roba del personal de Manteniment i Projectes de Metro a l'empresa Suara Inserció, S.L.

Durant el segon i tercer trimestre de 2023 es van realitzar les preparacions necessàries per al llançament del servei de rentat de roba destinat a tota la plantilla de Manteniment i Projectes de Metro, amb roba de treball. Aquesta fase va involucrar la definició de la ubicació, la instal·lació de taquilles d'intercanvi de roba neta i armaris de roba bruta en tots els centres de treball de Metro, i la identificació de cadascuna de les peces de roba conforme a les especificacions de l'empresa proveïdora. A més, es va iniciar la distribució de la roba, i es van executar els plans de comunicació per informar de l'inici del rentat de la roba a l'estructura de comandaments i direccions de Manteniment i Projectes de Metro.

El servei de rentat de roba ja s'ha implementat al 100% dels centres de treball de Manteniment i Projectes de Metro.

A Bus s'ha dotat del vestuari al personal de Manteniment, s'ha finalitzat el lliurament de sabates per al col·lectiu de conductors i s'ha finalitzat la nova entrega general de roba d'imatge per a tot el col·lectiu de conductors que van fer la seva petició corresponent per punts.

Préstecs d'habitatge

A FMB s'han gestionat 129 préstecs per reforma de l'habitatge habitual, dels quals s'han concedit 120; i s'han tramitat 53 préstecs d'adquisició d'habitatge habitual, dels quals s'han concedit 48.

A TB s'han gestionat 41 préstecs per reforma de l'habitatge habitual, dels quals s'han concedit 33; i s'han gestionat 36 préstecs d'adquisició d'habitatge habitual, dels quals s'han concedit 30.

Organització del diàleg social, inclosos procediments per informar i consultar el personal i negociar amb ells

Article 64 Drets d'informació i consulta i competències, del Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors: *el comitè d'empresa tindrà dret a ser informat i consultat per l'empresari sobre aquelles qüestions que puguin afectar els treballadors, així com sobre la situació de l'empresa i l'evolució de l'ocupació en aquesta, en els termes previstos en aquest article.*

El 2023 s'han posat en marxa noves eines digitals que agilitzen l'intercanvi d'informació entre la Direcció de l'empresa i el Comitè, garantint l'acompliment del què preveu l'article 64 de l'Estatut dels Treballadors.

- Nombre de setmanes d'avís que s'acostuma a donar a les persones empleades i als seus representants abans de l'aplicació de canvis operacionals significatius que podrien afectar-los de forma considerable:

Article 41.3 del Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors: *modificacions substancials de condicions de treball. La decisió de modificació substancial de condicions de treball de caràcter individual haurà de ser notificada per l'empresari al treballador afectat i als seus representants legals amb una antelació mínima de quinze dies a la data de la seva efectivitat.*

- Per a les Organitzacions amb acords de Negociació Col·lectiva, si el termini d'avís i les disposicions per a la consulta i negociació s'especifiquen en els acords col·lectius:

L'empresa es regeix per l'Estatut dels Treballadors i la resta de legislació laboral vigent.

En el cas de FMB hi havia 12 persones fora de conveni a 31-12-2023 que representava el 0,30% de la plantilla total:

Plantilla fora de conveni a FMB	Empleats/des
Grup 0: Directius/ves i Responsables	1
Grup 1: Directius/ves i Responsables	10
Grup 1: Personal d'Oficines	1
Total	**12**

En el cas de TB hi havia 182 persones fora de conveni a 31-12-2023 que representava el 3,73% de la plantilla total:

Plantilla fora de conveni a TB	Empleats/des
Grup 0: Directius i Responsables	1
Grup 1: Directius i Responsables	11
Grup 2: Directius i Responsables	17
Grup 3: Directius i Responsables	4
Grup 2: Comandaments	6
Grup 3: Comandaments	44
Grup 4: Comandaments	11
Grup 5: Comandaments	1
Pendent de determinar grup: Comandaments	0
Grup 2: Personal d'Oficines	5
Grup 3: Personal d'Oficines	34
Grup 4: Personal d'Oficines	44
Grup 5: Personal d'Oficines	4
Total	**182**

Integració i cohesió de les persones empleades a TMB

• Programa d'acompanyament a la desvinculació (jubilats parcials)

S'entén per desvinculació un conjunt de situacions que tenen com a conseqüència finalitzar la relació laboral que uneix l'empresa amb l'empleat/da. Una d'elles és la desvinculació per jubilació parcial.

El 25 de maig del 2022 es va posar en marxa amb èxit el Programa d'acompanyament a les persones treballadores que ingressen per edat en el període per optar a la jubilació parcial. Aquest aborda tots els aspectes rellevants que intervenen en aquesta etapa professional (qüestions administratives, organitzatives i personals). L'objectiu final és facilitar una transició cap a la jubilació total que sigui tan positiva com sigui possible tant per a l'Organització com per a la persona treballadora.

A totes aquelles persones que entren per edat en el període de desvinculació se'ls ofereix diferents accions que tenen accés en el Campus de TMB dins la intranet, com: vídeos, conferències presencials, tallers de reflexió, *blogs* i infografies entre d'altres.

El passat 24d'octubre l'àrea d'Organització i Persones va fer un *webinar* on va presentar el projecte del Programa d'acompanyament a la desvinculació (PAD) i es va aprofitar per convidar les empreses que van assistir-hi, i que estan associades a la Fundació Factor Humà, a participar dels tallers i conferències que es reprendran amb força en 2024.

Jubilables 2023
Aquelles persones que, a priori, eren jubilables per a 2023 atès que compleixen els requisits laborals.

Total: 124 persones

Pendent de jubilació
Aquelles persones que podrien haver-se jubilat en anys anteriors, però que no van voler fer-ho en el seu moment.

Total: 74 persones

Jubilats actuals
Treballadors/es que actualment tenen un contracte de jubilació parcial vigent.

Total: 263 persones

• **Activitats socials i esportives: “Mou-te pel teu benestar” i “Noces d’Or i Argent”**

Aquest 2023 s’ha posat en funcionament la nova normativa, divulgada durant l’any anterior, que clarifica i ordena el funcionament global de les diverses activitats promogudes per l’empresa.

Amb l’objectiu de fomentar el benestar i la participació activa del personal, TMB ha implementat un programa d’ajuts a les activitats promogudes de manera autònoma per a les persones de l’organització. Aquest abraça una **àmplia gamma d’activitats destinades a millorar tant la salut física com mental** de les persones treballadores de TMB, alhora que reforça el sentiment d’orgull i pertinença a l’organització.

Aquestes activitats es desenvolupen per iniciativa de les mateixes persones treballadores, sigui de manera individual o col·lectiva, i TMB en fa difusió i també ofereix suport econòmic per cobrir les despeses de les persones empleades i jubilades participants.

Els principis bàsics són:

- Garantir el benestar físic i mental de les persones empleades de TMB.
- Fer créixer la companyonia i valors no competitius entre les persones empleades de TMB.
- Potenciar l’orgull de pertinença a l’entitat.
- Que l’activitat no tingui cap ànim de lucre.

Les activitats que actualment hi ha actives són: Pàdel, BTT, Fotografia, Atletisme, Club d’escapistes, “Visibles”, Club de tennis de taula, Submarinisme i Club de rem.

S’han celebrat a l’Auditori les **noces de plata i d’or** del personal que durant el 2021 van complir 25 anys de vinculació a l’empresa de Transports de Barcelona o entre l’1 de maig de 2021 i el 30 d’abril de 2022 en el cas de Ferrocarril Metropolità de Barcelona. **Les persones homenatjades han estat 90 a Metro i 96 a TB**.

8.3.3 Comunicació interna

El contingut de les accions dutes a terme enllaça amb l'objectiu "Millora de la comunicació interna" del Pla Estratègic TMB 2025.

La comunicació associada al procés negociador del conveni de Metro, per donar a conèixer en tot moment la seva evolució a tota la plantilla, ha estat un projecte transversal d'enguany.

Continuant amb l'objectiu de la digitalització de la comunicació interna, es tanca l'any amb un nou servei d'enviament de *missatges push* a través de la GenTMBapp, que permet arribar a determinats col·lectius (per exemple el personal de conducció de bus) que habitualment no tenen accés a un ordinador de treball.

L'any 2023 també ha permès donar el tret de sortida a la renovació de la intranet. S'ha començat a treballar en una nova que permetrà millorar la personalització de continguts, l'accés als continguts corporatius i la seva accessibilitat.

L'àmbit de Responsabilitat Social Corporativa ha estat l'eix principal de la Comunicació interna, amb les accions més destacades com:

- La campanya anual "Tria la teva causa 2023", que ha confluït en "Mou-te contra la leucèmia i altres malalties oncològiques de la sang".
- Les polítiques de gènere amb diverses accions com: el naixement de **"Visibles", la primera associació LGTBIQ+ de TMB**, la participació en el Saló de l'Ocupació per atreure el talent femení i el programa de mentoria del talent femení.
- La gestió de la diversitat, amb accions informatives entre les quals destaquen: els vídeos de la col·lecció "Ens mou la diversitat" (el vídeo "Què és la LGTBI-fòbia?" i el vídeo "Distinció entre: Gènere - Identitat de gènere - Expressió de Gènere - Orientació sexual - Sexe biològic") i el Programa d'acollida d'estudiants en pràctiques amb discapacitat intel·lectual que va ser el projecte presentat per la companyia en l'última edició del Premi Impacta dels premis Factor humà 2023.

Les **àrees d'Innovació i de Persones també han centrat bona part de l'activitat** de l'exercici:

- La publicació a GenTMB de la informació sobre els reposabraços amb materials reciclats per a les estacions de metro, creats pels Alumnes d'Elisava.
- El repte TMBinnova de "Com podríem prevenir i reduir l'absentisme? Digues la teva!".
- Els tallers de creativitat.

La informació sobre Formació també destaca entre les activitats de l'any:

- El nou espai "Accessibilitat universal a TMB" del Campus TMB.
- El nou servei de l'aplicació GenTMBapp que permet consultar i descarregar l'històric de formació de les persones empleades.
- La presència en el saló d'ocupació UPFeina per donar a conèixer les persones estudiants i a l'alumnat de la Universitat Pompeu Fabra les possibilitats de fer pràctiques o trobar un camí laboral a TMB.

Informació corporativa:

Avisos oficials de TB: **84**
Avisos oficials de Metro: **109**
Articles a la revista GenTMB i el Club GenTMB: **205**
Persones empleades que ha descarregat i utilitza habitualment l'app GenTMBapp: **97%**

Pel que fa a la informació corporativa, s'han fet 84 avisos oficials de TB i 109 de Metro i quant a avisos no oficials se n'han elaborat i publicat 37 per a seleccions externes i de personal de la bossa.

S'han redactat **205 articles a la revista GenTMB i el Club GenTMB** ha tancat l'any amb la consolidació d'una població de gairebé 6.090 membres actius. **El club també ha permès un estalvi de més de 62.000 euros** mitjançant els cupons de descompte, les compres *online i cashback.*

La consolidació de **GenTMBapp**, l'aplicació dirigida a les persones treballadores ha fet que finalitzi l'any amb un **97% de persones empleades que l'ha descarregat i l'usa habitualment**.

8.3.4 Igualtat d'oportunitats

Una organització socialment responsable com TMB ha d'abordar necessàriament la diversitat humana com a font de riquesa, tant en l'àmbit intern com amb relació amb la ciutadania en general. Es tracta de sistematitzar i dotar de valor estratègic les actuacions orientades a assegurar la igualtat d'oportunitats i la inclusió de tothom, tenint en compte diferents perspectives de gènere, discapacitat, edat, origen o cultura, posant especial atenció a la potenciació del talent femení donat el nivell de masculinització del sector.

Pla d'igualtat de FMB

El 7 de juny de 2022 es va signar amb la majoria del Comitè d'empresa el Pla d'Igualtat a FMB en el marc legal de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per "La igualtat efectiva de dones i homes". Aquest any s'han mantingut 3 reunions de la Comissió de Seguiment del Pla d'Igualtat (CSPI) els dies 24 de febrer, 14 de juny i 19 de desembre.

També es van fer dues reunions de la Comissió Negociadora del Pla d'Igualtat (CNPI) els dies 10 de març i 26 de juny de 2023, on es van ratificar els acords de 2022 i es van fer les modificacions als acords 3 i 6. A més a més, es van ratificar els acords de la reunió de la CSPI del 14 de juny de 2023.

- 10/03/2023: Modificació de l'Acord núm. 3 CSPI: s'hi inclou en el col·lectiu d'Operaris de Línies automàtiques (OLA)
- 10/03/2023: Modificació de l'Acord núm. 6 CSPI: s'hi inclouen les persones sota tutela judicial de la persona treballadora, encara que no siguin familiars de primer grau.
- 26/6/2023: Acord núm. 7 CSPI: nova ampliació de Torns intermedis de Material Mòbil.
- 26/6/2023: Acord núm. 8 CSPI: nou torn intermedi de la secció del Taller mecànic de la Unitat de Manteniment d'Infraestructures, Estacions i Túnel.

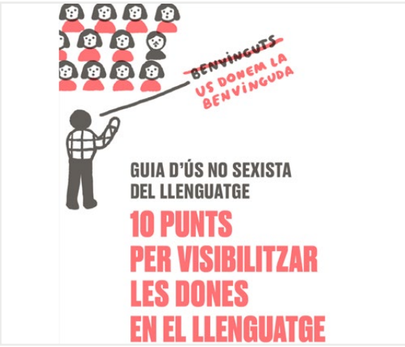
Pla d'Igualtat 2022-2025 de TB

El 21 de desembre 2022 es va constituir la Comissió de seguiment del Pla d'Igualtat de TB i aquest any s'han celebrat quatre reunions, avançant en la implantació de les mesures negociades amb la part social. El mes de novembre s'han compartit els avanços amb la part social, en seu de la comissió permanent.

Perspectiva de gènere

En l'àmbit de la dona i diversitat, i més concretament en la **perspectiva de gènere**, les actuacions més destacades han estat:

Impuls de la dona dins de les professions encara molt masculinitzades: l'organització s'ha sumat un any més a iniciatives com el Projecte *Feel the ZF Power* impulsat pel Consell de les dones del Consorci de la Zona Franca i el Projecte "*XCelence*. Escoles que inspiren" de la Fundació Bertelsmann, a banda d'ampliar el catàleg del TMB Educa amb xerrades de sensibilització a l'aula per trencar estereotips de gènere. S'han realitzat un total de 6 activitats.



Guia Llenguatge Inclusiu i no sexista: es va presentar el 21 d'abril, durant la Comissió de Mobilitat i Gènere d'ATUC. Actualment, està publicada a la Intranet per a ús de tota la plantilla dins de l'apartat Publicacions.

11 de febrer, Dia Internacional de les Dones i les Nenes a la Ciència: alumnes de 4t d'ESO de l'institut Turó de Roquetes van visitar les instal·lacions del CON de Triangle, on van tenir l'oportunitat de conèixer i xerrar amb diverses tècniques i enginyeres i una estudiant en pràctiques d'FP dual que els van parlar de la seva professió com a dones que es dediquen a les àrees STEM.

El 17 de Maig, coincidint amb el **Dia internacional contra la LGTBI-fòbia** es va presentar l'Associació Visibles, persones LGTBIQ+ de TMB.

TMB Orgull per la diversitat: el 29 de juny, emmarcat en el Dia internacional de l'orgull, al Centre LGTBI de Barcelona va tenir lloc el Col·loqui "TMB Orgull per la diversitat", oferint l'oportunitat de visibilitzar un cop més la diversitat dins l'empresa i la riquesa de compartir experiències.

Participació en el Pride 2023: presentació de les peces audiovisuals de sensibilització, sota el títol "Ens mou la diversitat", es van elaborar 4 peces curtes amb la col·laboració de l'Observatori Contra l'Homofòbia de Catalunya, amb els següents continguts:

Peça 1. Què volen dir les sigles LGTBIQ+?
Peça 2. Distinció entre: Gènere - Identitat de gènere - Expressió de Gènere - Orientació sexual - Sexe biològic.
Peça 3. Què és l'LGTBI-fòbia?
Peça 4. Com tractar una persona víctima de l'LGTBI-fòbia?

Perspectiva d'origen cultural

El 20 de juny, Dia Internacional de les Persones Refugiades, en col·laboració amb l'Institut de les Desigualtats, **es va mostrar l'exposició "On vas? Somnis en via morta", del fotògraf Roger Grasses**, per abordar la problemàtica que les vulneracions de drets humans en matèria migratòria generen tant en les persones migrants com en les seves famílies.

Perspectiva generacional

L'1 d'octubre, Dia Internacional de la Gent Gran, es va **col·laborar amb el Consell Assessor de la Gent Gran per celebrar aquesta efemèride.**

Perspectiva de la discapacitat

El 3 de desembre es va celebrar el Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat. El dia 4 de desembre, en col·laboració amb la Fundació Eurofirms, **es va acollir la campanya "Canviem l'enfocament?"** instal·lant a l'estació de metro Arc de Triomf, una creativitat fotogràfica que va posar en valor el talent divers, tot propiciant la reflexió i trencant prejudicis envers les persones amb discapacitat.

Accions per prevenir les violències masclistes

El dia 25 de novembre es va celebrar el Dia Internacional per l'Erradicació de la Violència vers les Dones. El 27 de novembre, en col·laboració amb la Plataforma Unitària contra les Violències de Gènere, **es va dur a terme una activitat al vestíbul de l'estació de metro Universitat que va contemplar la lectura del manifest i el posterior taller de teatre interactiu a càrrec de la Cooperativa Nuus**.

També aquest any s'ha fet la Fase final de l'estudi liderat pel Banc Europeu d'Inversions (BEI) sobre la implementació dels plans destinats a prevenir l'assetjament a les xarxes de transport de TMB. El mes de març el **BEI i TMB van signar un Acord de Serveis d'Assessorament per impulsar els plans de prevenció de l'assetjament a la xarxa de transport de TMB**.

8.4
Seguretat i salut en el treball

8.4.1 Foment de la salut i la seguretat laboral

Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball (SST)

El Servei de Prevenció de Riscos laborals (SPRL) lidera el procés de Certificació del sistema de Gestió de Salut i Seguretat de l'empresa segons els estàndards de la Norma Internacional ISO 45001.

El sistema de gestió de la SST és una eina fonamental que permet a les organitzacions:

- Disminuir la sinistralitat laboral mitjançant l'avaluació i control dels riscos associats a cada lloc de treball i evitant les causes que originen els accidents, així com les malalties en el treball.
- Complir amb la legislació en matèria de SST, integrant-la en els processos de l'organització, el que comporta una reducció dels costos i sancions administratives derivades del seu incompliment.
- Fomentar la cultura preventiva mitjançant la integració de la prevenció de riscos en el sistema general de l'organització i augmentant el compromís de totes les persones treballadores amb la millora continua de la SST.

Aquest any s'ha dut **a terme la primera auditoria per tal de certificar-se en la norma ISO 45001**.

Per tal de poder fer l'auditoria de certificació prèviament s'ha hagut d'actualitzar i difondre la Política de Salut i Seguretat en el Treball (SST), revisar tota la normativa interna del sistema, actualitzar tota la normativa interna de SST i realitzar una auditoria interna prèvia i compartir els resultats amb tota l'organització.

Identificació, avaluació de riscos i accions correctores

La identificació de perills, segons el procediment P1010 i l'avaluació de riscos segons el procediment P1008, són una activitat constant del Servei de prevenció de riscos laborals (SPRL), **amb l'objectiu d'eliminar els riscos per a la salut i seguretat de les persones que treballen a TMB sempre que sigui possible o, almenys, controlar-los**.

Per tal de dur a terme la vigilància del risc, el SPRL elabora un **Pla anual d'activitats preventives (PAAP)** que, de manera coordinada amb les persones responsables de les respectives unitats de treball i la cooperació dels delegats/des de prevenció, preveu un conjunt d'activitats dirigides a aconseguir el control efectiu del risc.

Per tal d'assolir aquest objectiu, cada unitat de treball duu a terme un Pla d'Acció (PA) que actua operativament aplicant les mesures preventives i gestionant tota la formació i informació necessària al seu personal.

Tipus d'activitats d'actualització de les avaluacions de riscos:

	TB	FMB	PSM
Centres de Treball	5	35	1
Llocs de treball	12	65	0
Riscos específics de tasques/ operacions de treball perilloses	16	9	0
Riscos higiènics	15	55	2
Riscos ergonòmics	7	8	0
Riscos psicosocials	9	10	0

Les més significatives a TB han estat:

- Estudi higiènic sobre la possible exposició a fums de combustió de motors dièsel en l'àmbit d'explotació.
- Estudi higiènic sobre la possible exposició a fums de combustió de motors dièsel en l'àmbit de Material Mòbil.
- Estudi higiènic de qualitat de l'aire del Centre de Control de Bus.
- Estudi higiènic sobre la possible exposició a vibracions en el col·lectiu de planxistes.
- Estudi higiènic d'exposició al soroll durant les activitats de Material Mòbil.
- Avaluació de riscos psicosocials a Material Mòbil d'Horta i a Centre de Suport de la Xarxa.
- Avaluació qualitativa dels productes químics utilitzats durant les activitats de manteniment.

El nivell d'assoliment del conjunt d'activitats del PAAP ha estat del 99% del total de les planificades.

Les més significatives a FMB han estat:

- Estudi higiènic sobre la possible exposició a fums de combustió de motors dièsel en l'àmbit dels treballs de manteniment a Túnel i Tallers.
- Estudi higiènic per a la detecció de la possible presència de radó a les instal·lacions de FMB.
- Estudi higiènic d'exposició al soroll durant la conducció de trens a totes les línies i sèries.
- Avaluació qualitativa dels productes químics utilitzats durant les activitats de manteniment (TB i FMB).
- Finalització de l'estudi ergonòmic de l'activitat de conducció de trens a totes les línies convencionals i a totes les sèries de trens, incloses les noves sèries 7000 i 8000.
- Identificació de factors de risc ergonòmic en la conducció manual de trens a la xarxa automàtica L9-L10.
- Avaluació de riscos de seguretat de l'activitat de manipulació de màquines distribuïdores automàtiques del personal d'operació.
- Avaluació de riscos psicosocials del col·lectiu ACI (intervenció Metro).
- Avaluació de riscos psicosocials del personal d'Operacions de Línies Automàtiques.
- Integració del diagnòstic d'activitats i mesures preventives segons Risc Elèctric Norma NOR0012, en Avaluacions de Manteniment i Projectes.

Pel que respecta a la **vigilància higiènica específica dels materials amb contingut d'amiant (MCA)**, es continua duent a terme el programa de vigilància i control de qualitat de tots els processos dins de les instal·lacions dels centres i equips de treball on s'ha detectat la presència d'aquest material. Les activitats més significatives han estat:

Accions del pla de gestió	Activitats
Gestió de pla de l'amiant	Aplicació pràctica de la Directriu D080 i els seus procediments de desenvolupament:
	Actuacions (*n=6) per revisar Plans de treball i procediments segons RD 396/06 i P 883
Actuacions empreses RERA sobre materials MCA a FMB	Actuacions de retirada/Estabilització MCA:
	Infraestructures (n= 42)
	Instal·lacions Fixes; Energia, Senyals i Telecomunicacions (n= 7)
	Material Mòbil Tallers Centrals, L1 i L3 (n= 23)
	Projecte de desballestament de trens (n= 6)
Vigilància higiènica	Mostres ambientals analitzades (n=164)
Controls de qualitat	Visites de camp (n=78)
	Revisió d'equips MM Elèctrics/electrònics Revisats (n=20)

*n: Nombre de casos o d'actuacions.

El nivell d'assoliment del conjunt d'activitats del PAAP aquest any ha estat del 93% del total de les planificades.

Serveis de salut en el treball

El Servei de prevenció de TB i FMB és un servei mancomunat entre les empreses Transports de Barcelona, SA i Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, el qual disposa d'un equip constituït per 25 persones entre personal sanitari, tècnic i administratiu que donen cobertura a les quatre disciplines preventives següents:

1. Seguretat en el treball
2. Higiene industrial
3. Ergonomia i Psicosociologia
4. Medicina del treball

Està constituït per uns serveis centrals de suport a la gestió i d'estudis especialitzats i tres centres de PRL de referència, un per a TB i Corporatiu i dos per a FMB.

Pel que respecta a **les seves funcions, són les següents:**

- Proposar a la direcció el disseny del sistema de gestió de la salut i la seguretat.
- Assistir tècnicament les empreses en l'àmbit de la salut i seguretat en el treball.
- Assessorar i oferir suport a la direcció de l'empresa, al personal empleat i als seus representants legals, així com als òrgans de participació, en matèria de seguretat i salut.
- Aportar informació i impartir formació específica del seu àmbit d'actuació.
- Qualsevol altra funció que es determini en la legalitat vigent o en les normes convencionals d'aplicació.

Participació de la plantilla, consultes i comunicació sobre la salut i seguretat en el treball

La participació de la plantilla i els seus representants legals es duu a terme a través de Comitè de Seguretat i Salut que té un caràcter paritari entre la representació de la direcció i la del personal, que es reuneixen periòdicament i amb caràcter ordinari cada mes. El Comitè té un reglament de funcionament propi i es formalitzen actes signades amb els temes tractats i els seus resultats en termes d'acord o desacord.

Les persones treballadores també hi participen a través d'escrits mitjançant els seus/ves representants legals o directament a través de comunicats de risc percebut que poden remetre mitjançant un formulari telemàtic directament a la seva prefectura amb còpia al Servei de prevenció de riscos laborals.

Participació i consulta dels treballadors/es i els seus representants legals:

	TB	FMB
Reunions ordinàries del Comitè de Seguretat i Salut	12	11
Reunions extraordinàries del Comitè de Seguretat i Salut	4	3
Visites conjuntes del Comitè de Seguretat i Salut	12	77
Escrits amb resposta als Delegats de prevenció	4	194
Formularis de risc percebut amb resposta, directament a la part interessada	15	97
Comunicacions informatives emeses pel servei de prevenció	1.181	150

Foment de la salut de de les persones treballadores

La posada en funcionament del **Centre Mèdic TMB Salut l'any 2021** va representar una millora significativa en qualitat assistencial i comoditat del personal en poder rebre directament, dins de l'empresa, una cartera de serveis sanitaris que, al llarg d'aquests darrers mesos, s'ha anat posant gradualment a disposició del personal. **Actualment, ja estan operatius els serveis següents:**

- Unitat especialitzada en l'assistència de lesions per accident de treball.
- Diagnòstic per la imatge.
- Fisioteràpia i rehabilitació funcional.
- Unitat de gestió de l'absentisme laboral per contingències comunes.
- Medicina del treball.
- Medicina assistencial en les especialitats de cirurgia ortopèdica i traumatologia, medicina interna, psiquiatria i psicologia.
- Treball social.

Més enllà de l'assistència sanitària de les contingències laborals, es disposa d'un sistema de gestió de les contingències comunes per tal de col·laborar amb les persones treballadores i el sistema públic de salut, amb l'objectiu comú de reduir la durada d'aquests episodis facilitant diagnòstics i, si fos possible, també tractaments per un guariment efectiu del trastorn de salut que ha motivat la incapacitat temporal.

TMB també disposa d'un programa d'assistència social i sanitària amb el qual es desenvolupen activitats com l'atenció a les consultes d'àmbit social, l'ajuda per a la deshabituació del tabac, atenció als trastorns de dependència a substàncies psicoactives o ludopaties.

Al mateix temps, **també es desenvolupen activitats de promoció de la salut dirigides a reduir el risc de malalties prevalents a la nostra societat**. Entre les quals poden destacar les següents: la promoció d'hàbits dietètics saludables i de pèrdua de pes, la prevenció de malalties mentals, la prevenció del càncer de còlon i de pròstata i campanyes de vacunació de la grip estacional.

De les dues primeres activitats s'han realitzat tallers divulgatius i pràctics de promoció de la salut en el treball (PST) en un format molt reduït i personalitzat, amb una participació de gairebé una vuitantena de persones.

Formació del personal en salut i seguretat en el treball

El procés de formació de les persones empleades es fonamenta en un sistema d'avaluació de les competències per tal de millorar comportaments i fer-los cada dia més segurs. La disponibilitat de cursos és àmplia i s'agrupen en els programes de formació següents:

- Mesures preventives d'aplicació en funció dels riscos potencialment presents en el lloc de treball.
- Plans d'autoprotecció i actuacions enfront d'emergències i prestació dels primers auxilis.
- Mesures de prevenció específiques enfront de riscos potencialment greus.
- Gestió de la salut i seguretat en el treball.

El servei de prevenció s'encarrega d'elaborar i mantenir actualitzat el catàleg d'accions formatives en matèria de SST, així com les fitxes descriptives de cada acció. Aquest any, alguns dels mòduls formatius disponibles s'han adaptat a la modalitat de formació a distància (*e-learning*).

La formació en matèria de salut i seguretat laboral es troba emmarcada dintre del Pla de Formació de TMB. Les dades concretes sobre la formació realitzada s'indiquen a l'apartat corresponent de formació.

Prevenció i mitigació dels impactes en salut i la seguretat dels treballadors/es directament vinculats amb les relacions comercials

Tenint en compte les característiques específiques del servei ofert per TMB, **és imprescindible establir un control operacional que permeti eliminar els perills o, si això no és factible, reduir els riscos per a la seguretat i salut a nivells tan baixos com sigui raonablement viable per les diferents àrees i activitats operacionals**, per tal de controlar la seguretat de les persones que utilitzen, per la seva mobilitat, els serveis de transport de viatgers.

Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball

L'abast de cobertura del sistema és la totalitat del personal propi i extern que desenvolupa funcions professionals dins de les instal·lacions de TMB.

	Personal propi			Externs
	TB	FMB	PSM	
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut	5.096	4.249	45	9.213
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria interna	5.096	4.249	45	9.213
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria externa o certificació	5.096	4.249	45	9.213

En tots els casos representa el 100% de les plantilles.

Ajuts i beneficis socials

S'han tramitat totes les sol·licituds procedents de l'activació o renovació d'ajuts a persones treballadores per les diferents causes (ajut d'escola bressol, escolar, diversitat, transport extraradi, etc.) de manera que a final d'any quasi la meitat de la plantilla de TMB percebia algun tipus d'ajut social.

	TB		FMB		Total
	Dones	Homes	Dones	Homes	
Ajuts: nombre d'ajuts vigents	262	2.336	1.005	1.916	**5.519**
Ajuts: perceptors	230	2.098	753	1.392	**4.473**

El detall dels ajuts ha estat el següent:

	TB		FMB		Total
	Dones	Homes	Dones	Homes	
Ajuda Escolar	234	2.039	689	1.336	**4.298**
Ajuda Transport Extraradi	5	6	239	495	**745**
Ajuda Diversitat	23	291	77	85	**476**
Total	**262**	**2.336**	**1.005**	**1.916**	**5.519**

Treball social

En l'àmbit social **es dona suport a les persones que ho sol·licitin**, a fi de trobar l'equilibri entre les necessitats personals i les necessitats de l'organització. Les principals activitats fetes a l'àmbit social són:

	TB	FMB	PSM
Atenció i seguiment trastorns de salut per problemes addictius	18	19	0
Atenció i seguiment d'IT per motiu social	20	29	2
Recomanació i seguiment horaris excepcionals	38	32	0
Suport davant situacions de violència masclista	5	5	0
Assessorament i seguiment de gestions i recursos de situació de dependència	171	197	3

Pel que respecta al **Fons d'Ajuda Social (FAS), a finals d'any hi havia 168 beneficiaris a TB i 142 FMB**.

8.4.2 Accidentalitat laboral

Lesions per accident laboral

La **freqüència de lesions per accident de treball es manté estable sobre els 30,89 lesionats per cada milió d'hores treballades a TB i de 32,93 a FMB**.

Gravetat de les lesions	TB		FMB		PSM	
	Núm.	Taxa	Núm.	Taxa	Núm.	Taxa
Mortals	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Greus	6	2,10%	7	3,10%	0	0,00%
Lleus i molt lleus	280	97,90%	219	96,90%	3	100,00%

A TB, pel que fa a accidents qualificats com a greus, hi ha hagut a 6 casos: 4 in itinere i 2 casos en el centre de treball.

Quant a la gravetat, a FMB s'han produït un total de 226 accidents de treball, 7 dels quals han estat accidents greus.

A PSM, SA s'han produït 3 accidents de treball en el centre de treball, tots ells sense gravetat.

Amb relació **al personal extern a TB**, és a dir, les persones treballadores que no són empleats/des, però que estan controlats per l'organització, s'han produït 14 accidents sense baixa i 4 de lleus amb baixa laboral. En el cas de **FMB**, el nombre de successos ha estat de 42 (12 sense baixa laboral i 30 lleus amb baixa laboral).

Dolències i malalties laborals

Durant l'any 2023 **no s'ha notificat cap cas de nova malaltia professional ni cap nou cas de lipoatròfia semicircular.**

Vigilància de la salut i malalties professionals

La vigilància individual de la salut enfront de la possible exposició als riscos en el lloc de treball s'ha dut a terme segons la planificació prevista. Les dades més significatives d'aquesta activitat preventiva són:

Vigilància de salut individual planificada	TB	FMB	PSM
No obligatòria	249	148	0
Oobligatòria	2.267	2.011	10
Per possible exposició a l'amiant	51	819	0
Vigilància de salut individual no planificada	**TB**	**FMB**	**PSM**
Canvi de funcions i riscos	33	115	0
Inicials	247	112	0
Reingressos a l'empresa	193	87	0
Retorns al treball post incapacitat temporal (IT)	133	115	0

Temes i preocupacions clau

Projecte Empresa Saludable

Aquest projecte s'emmarca **dins del Pla Estratègic de l'empres**a amb l'objectiu de continuar desenvolupant i adaptant el concepte als temps presents, tenint en compte que **des dels noranta ja s'estan duent a terme activitats orientades a millorar la motivació, el compromís i la productivitat del personal a través de millorar la seva salut emocional i física**.

En concret i amb aquesta voluntat de continuar avançant, aquest any es poden destacar les accions següents:

- Aprovació de la política d'empresa saludable.
- Presentació al Comitè de Seguretat i Salut del projecte de certificació com empresa saludable.
- Diferents accions de comunicació de promoció de la salut.
- Revisió i actualització de les intervencions de promoció de la salut dirigides al risc cardiovascular, el tabac, el mal d'esquena, l'obesitat i el càncer de pròstata.
- Posada en marxa del taller de nutrició saludable i del taller d'esquena saludable.

Al mateix temps s'ha mantingut de manera coordinada amb el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya el **Programa de vacunació** enfront de la grip, el tètanus i la diftèria.

Protecció del medi ambient

09

9.1
Gestió ambiental

La sostenibilitat ambiental a TMB es basa en els criteris següents:

Vetllar perquè la protecció del medi ambient es dugui a terme mitjançant fites i directrius concretes de comportament en totes les àrees de l'activitat de l'empresa.

Reduir els seus impactes ambientals generats a conseqüència de les emissions atmosfèriques, la captació i l'abocament d'aigües i la generació de residus.

Revisar periòdicament el grau de protecció ambiental, amb l'objectiu de detectar-hi punts dèbils i poder disposar de les actuacions de millora necessàries.

La millora contínua i la prevenció de la contaminació per aconseguir un desenvolupament més sostenible, mitjançant l'ús moderat de l'energia i l'aigua, i una gestió ambientalment correcta dels productes utilitzats.

Informar i formar àmpliament tot el personal sobre els aspectes mediambientals derivats de la seva activitat, i motivar-los perquè el seu comportament a la feina reflecteixi la conscienciació mediambiental de tota l'organització.

Exigir a les empreses proveïdores i a les empreses subcontractades una conscienciació ambiental d'acord amb la de TMB. Posar a disposició del públic que hi estigui interessat la **informació sobre els esforços i les actuacions dutes a terme** per millorar la protecció mediambiental.

9.1.1 Prevenció de riscos ambientals

El 16 d'octubre de 2019 es va publicar l'ordre ministerial TEC/1023/2019 en la que s'estableix la data a partir de la qual serà exigible la constitució de la garantia financera obligatòria per a les activitats classificades com a nivell de prioritat 3 per la llei. **FMB i TB no estan inclosos dintre d'aquest nivell, per la qual cosa no estan obligats a establir aquesta garantia.** Malgrat tot, en la pòlissa de responsabilitat civil de les societats s'inclou una cobertura per contaminació accidental amb un límit d'indemnització per sinistre i any de 61.200.000 € (1.200.000€ per l'empresa de TB i 60.000.000€ per l'empresa de Metro).

L'any 2023 no hi ha hagut **cap sanció o multa per incompliment de normatives ambientals**.

9.1.2 Sistema de gestió ambiental i energètica

Els Sistemes de Gestió basats en normes ISO 14001 i ISO 50001 afavoreixen la millora del comportament ambiental i energètic de l'organització i la prevenció de la contaminació, i són garantia del compliment dels requisits legals aplicables.

El 2021 es va començar a treballar en la implantació d'un Sistema de Gestió ambiental i energètic a l'L3, basat en les normes ISO14001 i ISO 50001. **El 2023 se n'ha obtingut la certificació corresponent.**

El primer trimestre s'ha acordat amb la Direcció de FMB la planificació de l'ampliació de la certificació a la resta de línies de la xarxa. Es preveu que tot Metro estigui certificat en ISO 14001 i ISO 50001 el 2029.

D'acord amb aquest pla, el 2023 s'ha començat a treballar en la implantació del control operacional ambiental a les línies 4 i 11 (incloent-hi les línies i el taller de Roquetes), i s'ha començat a realitzar el seguiment periòdic del Sistema de Gestió en els òrgans de gestió establerts.

TMB avança amb la implantació de Sistemes de Gestió per continuar millorant el seu comportament ambiental i energètic.

Per tal d'assegurar el bon funcionament i eficàcia del Sistema de Gestió, al llarg del 2023 s'han coordinat i impartit diferents accions formatives relacionades amb ell i amb eines informàtiques per mantenir-lo.

En el segon semestre s'ha fet l'auditoria interna del Sistema de Gestió implantat a les línies 3, 4 i 11, així com l'auditoria de certificació, en aquest cas només per a l'L3.

TB disposa d'un Sistema de gestió ambiental i energètica basat en les normes ISO 14001 i ISO 50001 implantat a nivell de Direcció de la xarxa de bus als 4 Centres Operatius de Negoci (CON). Actualment, però, només estan certificats els centres operatius d'Horta, Zona Franca i Triangle Ferroviari. El CON de Ponent no es podrà certificar, atès que no és possible obtenir la llicència ambiental.

El mes de setembre s'ha dut a terme l'auditoria interna del Sistema de Gestió i al novembre, per primera vegada, l'auditoria externa amb la **certificació d'Applus tenint en compte el referencial ISO 45001, de Seguretat i Salut.**

Per tal d'assegurar el bon funcionament i eficàcia del Sistema de Gestió, al llarg del 2023 s'han coordinat i impartit diferents accions formatives relacionades amb el Sistema de Gestió i amb eines informàtiques necessàries per mantenir-lo.

El Sistema de Gestió Ambiental i Energètica s'ha dissenyat i implantat de forma integrada al Sistema de Gestió de Qualitat de TMB.

9.2 Reducció de l'impacte en l'entorn

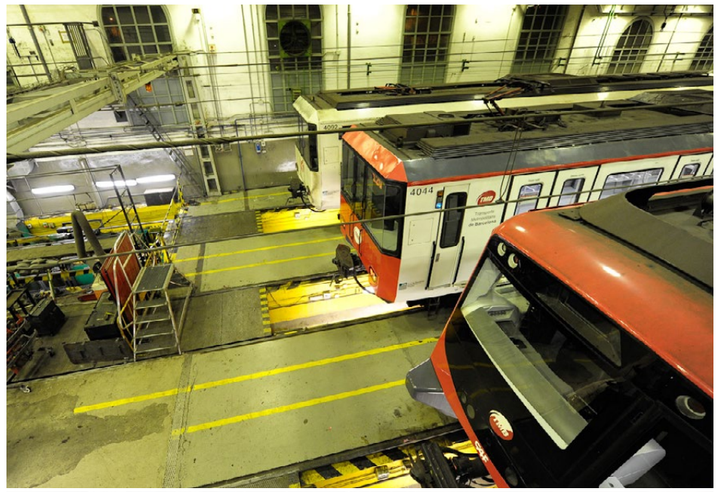
9.2.1 Prevenció i gestió de residus

Tots els centres de TB on es realitza el manteniment de material mòbil o d'instal·lacions tenen implantada la recollida selectiva de residus industrial i, des del 2019, tots els centres de TB tenen implantada la recollida selectiva dels residus assimilables a domèstics a les seves oficines i a la zona de repostatge.

En els centres de TB, en el marc del Sistema de Gestió Ambiental i Energètic implantat, es defineixen anualment objectius ambientals, alguns dels quals relacionats amb la reducció/optimització de la gestió dels residus.

Tots els centres de FMB on es realitza el manteniment de material mòbil o instal·lacions tenen implantada la recollida selectiva de residus industrials. A principis de 2023 es va iniciar un projecte per millorar la gestió de residus als centres del Telefèric i Funicular de Montjuïc; la implantació de les mesures definides va finalitzar el mes de maig. El segon semestre s'ha acabat l'execució dels projectes elaborats per millorar la segregació i emmagatzematge dels residus al ZAL i a Hospital Bellvitge.

Amb l'objectiu d'incrementar el percentatge de residus que es valoritzen, aquest any s'ha implantat la recollida selectiva dels residus assimilables a domèstics als centres del Telefèric, Funicular, Hospital Bellvitge, Sagrera i Mercat Nou. Actualment, tots els centres de Metro tenen implantada la recollida selectiva de residus. Així mateix, el juliol es va implantar la recollida selectiva de residus assimilables a domèstics a les dependències de l'L4 i L11.



Es realitzen visites periòdiques als centres de Metro i de Bus per tal de verificar el funcionament correcte de la gestió de residus i, si s'hi detecten mancances, es defineixen les accions de millora o correctives corresponents.

Com a part de la política d'ambientalització de TMB i de minimització de residus, des del 2019 totes les dependències de TMB tenen implantat un servei de lloguer i reutilització de draps per tal de minimitzar la generació del residu material absorbent contaminat, amb codi LER 150202.

El 2023 s'han dedicat molts esforços en la definició i disseny del sistema de digitalització del procés de gestió de residus de TMB, des de la seva generació fins al seu destí final. La plataforma definida per a aquest fi es va posar en producció el 2 d'octubre.

Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals

Transports de Barcelona

La unitat de Gestió Ambiental s'encarrega de la tramitació, manteniment i renovació periòdica dels permisos i autoritzacions que la legislació ambiental estableix per als centres de treball de TB.

Pel que fa als **permisos d'abocament d'aigües residuals**, actualment estan vigents els de tots els centres de TB que els és d'aplicació. El 2023 s'ha elaborat i presentat a l'Administració la sol·licitud de renovació del permís d'abocament del centre d'Horta.

D'acord amb la llei 7/2022 de residus i sòls contaminats, a partir de gener 2023 TMB ha de presentar anualment una **memòria anual de residus** pels centres productors de residus perillosos. El primer trimestre del 2023 es varen elaborar i presentar a l'Agència de Residus de Catalunya les memòries dels centres que els era d'aplicació.

Quant als **estudis de minimització de residus i als informes de situació de sòls**, en l'actualitat estan vigents els de tots els centres de TB que els és d'aplicació.

Quant als tràmits relatius als **focus emissors a l'atmosfera**, a hores d'ara tots els que els és d'aplicació disposen de llibre de registre i tots els centres de TB tenen el Control Atmosfèric de l'Establiment vigent.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona

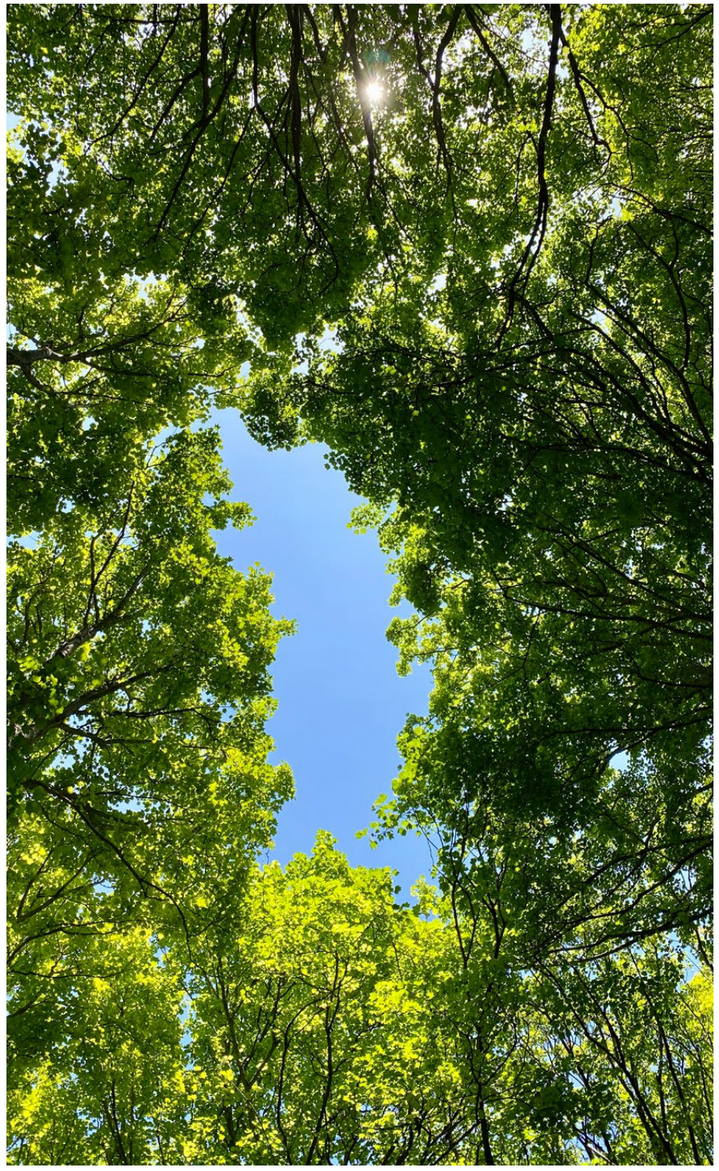
Pel que fa a la **tramitació i manteniment de les llicències d'activitats dels tallers de Metro**, el 2023 s'ha recopilat la informació necessària per actualitzar els expedients dels centres Hospital Bellvitge i Sagrera Estivill, i s'han presentat a l'Administració competent, en cas necessari. També s'han actualitzat els expedients de Sagrera, Roquetes i ZAL amb la informació relativa als carregadors elèctrics instal·lats.

Quant als permisos d'abocament d'aigües residuals, actualment estan vigents els de tots els centres de FMB que els és d'aplicació. El 2023 s'ha elaborat i presentat a l'Administració la sol·licitud de renovació del permís d'abocament del centre Sant Genís.

D'acord amb la llei 7/2022 de residus i sòls contaminats, a partir de gener 2023 TMB ha de presentar anualment una **memòria anual de residus** pels centres productors de residus perillosos. El primer trimestre es van elaborar i presentar a l'Agència de Residus de Catalunya les memòries dels centres als quals era d'aplicació.

Pel que fa als **estudis de minimització de residus i als informes de situació de sòls**, actualment estan vigents els de tots els centres de FMB que els és d'aplicació.

Quant als tràmits relatius als **focus emissors a l'atmosfera**, tots aquells que els és d'aplicació disposen de llibre de registre i se'ls han fet els mesuraments pertinents. Tots els centres de FMB tenen el Control Atmosfèric de l'Establiment vigent. Així mateix, en el primer trimestre s'ha presentat el pla de gestió de dissolvents del centre de Sagrera.

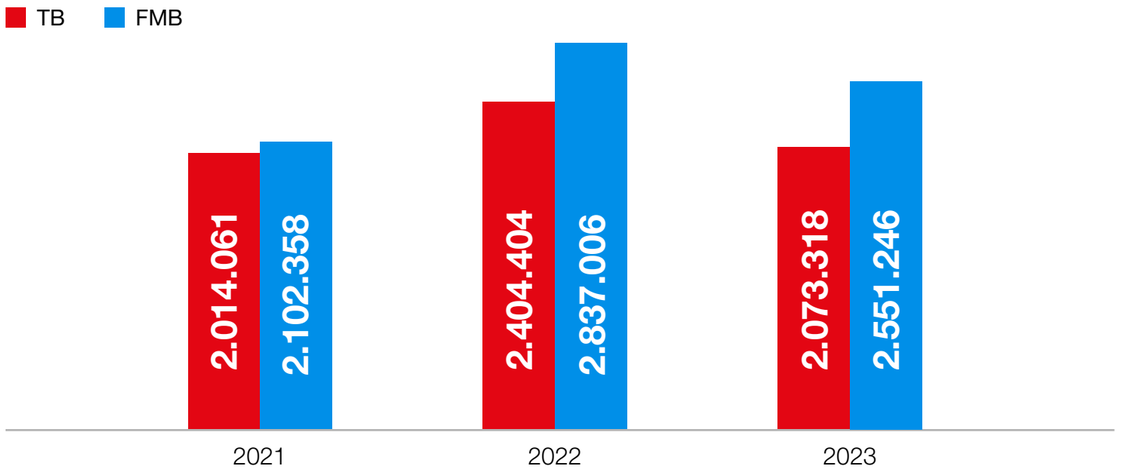


Dades de residus de TMB

L'any 2023 s'ha generat a Metro, un total de 2.551 tones de residus, front les 2.837 tones de l'any 2022 i a Bus s'ha comptabilitzat un total de 2.073 tones de residus, front les 2.404 tones de l'any 2022.

Tots els residus que es generen a TMB són tractats a través de transportista i gestor autoritzat.

Evolució de la quantitat de residus de TMB (kg)



Els residus que s'han generat amb més quantitat (>100 Tm/any) a TB han estat: els vehicles fora d'ús, els residus aquosos gestionats amb camió cisterna que es generen en el procés de rentat de busos i dels separadors d'hidrocarburs i els banals. En un segon ordre d'importància (>50Tm/any) hi ha els metalls, les bateries de calci, el líquid refrigerant i els olis. Tot seguit (>20Tm/any) hi ha la fusta, el paper cartó i els vidres dels vehicles.

Els residus que s'han generat amb més quantitat (>100 Tm/any) a FMB són: el carril de metro, metalls, els residus banals, els fangs EDAR, les rodes de trens, els residus aquosos gestionats amb camió cisterna que es generen en el procés de rentat de trens, i la fusta. En un segon ordre d'importància (>20Tm/any) hi ha les runes, les rodes de metro, el formigó, les aigües amb hidrocarburs, el paper/ cartó i les fosses sèptiques.

Bus

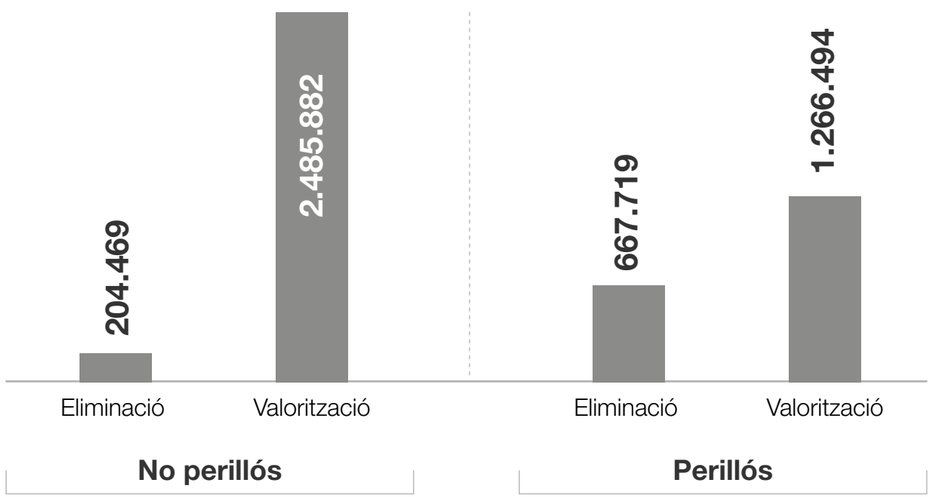
Segons tipologia	
Residu	**kg**
Vehicle fora d'ús	1.012.474
Aigües amb hidrocarburs	334.120
Banals	204.337
Metall	99.260
Bateries de calci	87.163
Líquid refrigerant	76.495
Olis	74.538
Fusta	48.364
Paper i cartró	41.174
Vidre vehicles	21.460
Draps i absorbents	15.114
Filtres d'aire	13.621
Envasos plastics valoritzables	7.554
Filtres d'oli/gasoil	7.413
Envasos lleugers	6.825
Elèctric/electrònic	3.888
Extintors	2.643
Alumini	2.240
Fosses sèptiques	2.160
Envasos metalics valoritzables	2.124
Altres residus	10.351
Total	**2.073.318**

Metro

Segons tipologia	
Residu	**kg**
Carril metro	1.122.080
Metalls	312.620
Banals	189.173
Fangs EDAR	186.120
Rodes	174.680
Aigües rentat grafitis	115.180
Fusta	101.569
Runes	93.720
Formigó	56.020
Aigües amb hidrocarburs	31.156
Paper i cartó	28.710
Fosses sèptiques-xm	23.660
Elèctric/electrònic_51	15.914
Filtres d'aire	14.203
Extintors	13.590
Olis	10.001
Vidre pq	7.440
Equips elèctrics	7.004
Envasos plàstics valoritzables	6.479
Llimadures alberich	6.340
Resta de residus	35.587
Total	**2.551.246**

En el gràfic següent es pot veure la quantitat de residus generats el 2023 a TMB, diferenciant segons si es tracta de residus perillosos o no perillosos segons el Catàleg de Residus de Catalunya, i diferenciant segons la via de tractament final que han rebut (valorització o eliminació).

Quantitat de residus generats a TMB segons tipus de tractament (kg)



El 2023, el 81% dels residus generats s'han reutilitzat, reciclat, valoritzat energèticament, entre altres mètodes.

Com es pot veure, la gran majoria dels residus generats a TMB es valoritzen. D'aquesta manera el **81% dels residus generats es reutilitzen, es reciclen o es porta a terme una valorització energètica, entre altres mètodes**. L'any 2022 la xifra va ser del 85%.

Malbaratament alimentari

Pel que fa al malbaratament d'aliments, tot i no ser una qüestió rellevant per a TMB, atesa la naturalesa del servei que presta la companyia, **a principis de l'any 2024, procedent de l'excedent facturat de lots de Nadal de 2023, es va fer la donació dels aliments dels 473 lots que no es van recollir al Banc d'aliments**. La part corresponent a l'alcohol es va retornar i descomptar de la factura de l'empresa proveïdora.

9.2.2 Protecció de la biodiversitat

L'activitat de TMB no afecta cap espai natural protegit sinó que es desenvolupa en un entorn urbà o zona industrial. Per tant, la incidència de TMB a la biodiversitat no és rellevant.

9.3 Minimització de l'ús de recursos

9.3.1 Aigua: consum i aprofitament

La disminució de càrrega contaminant de les aigües abocades al clavegueram i la minimització de residus especials generats pels processos de neteja i/o tractament d'aigües residuals, representen una oportunitat de reducció de costos ambientals i econòmics. Al llarg del 2021 i 2022 s'ha dut a terme un **estudi de les aigües residuals generades al centre de Roquetes** amb l'objectiu d'optimitzar-ne el tractament.

Per altra banda, **FMB aprofita les aigües filtrades al metro per fer un retorn al riu Besòs** (conveni amb l'Agència Catalana de l'Aigua) **i per a reg de parcs, jardins i horts urbans** (convenis amb l'Ajuntament de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat). Segons dades de l'any 2022, **el percentatge d'aprofitament de l'aigua a la xarxa és aproximadament del 19,14%** del total de la xarxa.

Al llarg del 2023 s'ha caracteritzat la qualitat de les d'aigües residuals generades pels diferents usos dels tallers de FMB amb l'objectiu de proposar millores en el seu tractament o en la seva gestió actual. Arran d'aquesta actuació, s'han identificat una sèrie de mesures a dur a terme que s'aniran implantant progressivament. Algunes ja s'han començat a posar en marxa i es preveu continuar amb la seva implantació l'any que ve.

Pel que fa a TB, el 2021 es va realitzar **un estudi de les aigües residuals generades al centre d'Horta** amb l'objectiu d'optimitzar-ne el tractament. Infraestructures TB des d'aleshores ha anat executant progressivament les mesures que ha considerat més adients. El 2023 s'ha instal·lat al centre de Triangle un separador d'Hidrocarburs per a contenir els possibles vessaments que s'hagin pogut produir al pati i que es puguin arrossegar en cas de pluja.

Pel que fa al consum d'aigua, aquest any ha estat marcat per un context de sequera hídrica. A finals del 2022, l'**Agència Catalana de l'Aigua (ACA)** va declarar la situació d'alerta i el **mes de març i novembre de 2023 va declarar la situació d'excepcionalitat i preemergència, respectivament.**

Tant TB com FMB, com a empreses gran consumidores d'aigua, **han elaborat i presentat a l'Administració competent un pla d'ús eficient de l'aigua que recull les actuacions a dur a terme per reduir-ne el consum, almenys, en els mínims establerts en cadascun dels escenaris que estableix l'ACA**, que són els següents:

Situació d'alerta: una reducció del 5% respecte del consum habitual.

Situació d'excepcionalitat: una reducció del 15% respecte del consum habitual.

Situació d'emergència: una reducció del 25% respecte del consum habitual.

En aquest sentit, des del **Servei de Neteja de busos s'han definit diverses accions vinculades al nivell d'alerta per sequera:**

Situació d'alerta

- Disminuir les freqüències de neteja dels terres de l'aparcament: habitualment és diari (dies laborables) i es passaria a dies alternatius.
- Disminuir les freqüències del rentat de baixos dels vehicles: habitualment és cada mes i es passaria a cada 3 mesos.

Situació d'excepcionalitat

- Disminuir les freqüències del rentat de baixos dels vehicles: habitualment és mensual i es faria semestralment.
- Disminuir les freqüències de neteja exterior de la flota: habitualment és diari o 3 cops per setmana i es passaria a 2 cops per setmana.

Situació d'emergència

- Eliminar el rentat de baixos dels vehicles.
- Disminuir les freqüències de neteja exterior de la flota: habitualment és diari o 3 cops per setmana i es faria 1 cop per setmana.

Des del **Servei de Neteja de trens s'han implementat diverses accions vinculades al nivell d'alerta per sequera:**

Situació d'alerta

Ampliació d'un 5% de les actuacions d'eliminació de grafits dels trens amb el sistema en sec.

Situació d'excepcionalitat

- Augment d'un 15% de les actuacions d'eliminació de grafits dels trens amb el sistema en sec.
- Incorporació de màquines de neteja amb vapor sec que permeten la reducció del consum d'aigua i la no utilització de productes químics, a més de facilitar la neteja en profunditat.
- Incorporació de 10 màquines fregadores autònomes (consum d'aigua = 0,02 l/m^2) i 119 màquines fregadores amb acompanyat (consum d'aigua = 0,06 l/m^2) que permeten la reducció del consum d'aigua en 2.711.946 litres/any. Això representa un estalvi d'aigua de més del 80% respecte al fregat manual.

Situació d'emergència

- Ampliació d'un 25% de les actuacions d'eliminació de grafits dels trens amb el sistema en sec.
- Disminució de les freqüències de neteja exterior de la flota (passant de 3 trens per línia i dia a 2 trens per línia i dia).
- Supressió de l'esbandit del tren amb aigua osmotitzada, excepte el frontal. Utilitzar aigua tractada.

S'han definit mesures relacionades amb la sensibilització del personal, la reducció de la freqüència del reg de la gespa, la reducció de la freqüència del rentat exterior dels autobusos i del rentat de baixos, etc.

Al llarg del 2023 s'ha realitzat una campanya de comunicació dirigida al personal de TMB amb l'objectiu de reduir el consum d'aigua a les instal·lacions de TB i a les pròpies llars de les persones treballadores.

Així mateix, s'ha estat treballant per tal de millorar la font d'origen de l'indicador consum d'aigua del Quadre de Comandament Ambiental de TMB, de manera que la dada sigui més fiable i permeti fer-ne un seguiment més acurat.

El consum d'aigua a Ferrocarril Metropolità de Barcelona durant l'any 2023 ha estat de 65.797 m³ enfront dels 65.777 m³ de l'any anterior, és a dir, ha estat molt similar al de 2022. **En el cas de Transports de Barcelona, SA, ha estat de 31.959 m³ enfront dels 37.137 m³** de l'any anterior, suposant un -13,9% gràcies a les mesures implantades.

TB

Consum d'aigua 2023:

31.959 m³

FMB

Consum d'aigua 2023:

65.797 m³

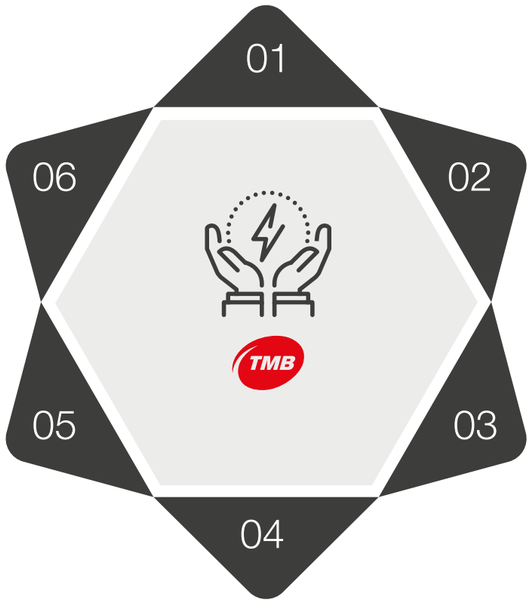
9.3.2 Energia i carburant

El 2021 la Direcció de TMB va aprovar una nova política energètica per tal d'adaptar-la a la nova versió de la norma voluntària de gestió energètica ISO50001:2018, on va reafirmar un cop més, el seu compromís en l'eficiència energètica i la reducció de les emissions d'efecte hivernacle.

Tal com s'estableix a la política energètica, TMB es compromet a:

Establir un Sistema de gestió energètica, adaptat a les seves activitats i al seu servei, que proporcioni un marc de treball per a l'establiment i seguiment d'objectius i fites energètiques, basat en la norma ISO 50.001:2018.

Adquirir compromisos voluntaris de reducció del consum energètic per tal d'avançar en la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle, així com de promoció de les energies renovables i de millora de l'eficiència energètica.



Assegurar la disponibilitat d'informació, formació i de recursos, per tal d'assolir els objectius i fites energètiques definides, que garanteixi la millora continua del seu compliment energètic i del seu Sistema de gestió energètica.

Ser una empresa de transport i mobilitat ciutadana que sigui referent per la seva contribució a la millora de la mobilitat a l'àrea metropolitana de Barcelona, la sostenibilitat urbana i el medi ambient.

Complir amb els requisits legals i altres requisits aplicables relacionats amb l'àmbit energètic.

Incorporar criteris energètics en la compra de béns, obres i serveis, i també en el disseny d'instal·lacions, equips, sistemes i processos, que permetin millorar el seu comportament energètic.

El setembre de **2022 TMB va aprovar el Pla d'eficiència energètica de TMB. Al llarg de 2023 s'han anat implantant les accions previstes** i s'ha creat un formulari (en *Sharepoint*) i un informe (en *Power bi*) per facilitar-ne el seguiment de l'avenç correcte de les accions planificades.

Aquest any també s'ha **resolt per concurs públic la contractació del subministrament de l'energia elèctrica verda per a la xarxa de metro convencional per als anys 2024, 2025 i 2026** gràcies a la licitació conjunta amb Metro Bilbao, SA i Sociedad Concesionaria Tranvía de Murcia. El contracte es va adjudicar a *TotalEnergies Gas y Electricidad España, S.A.*

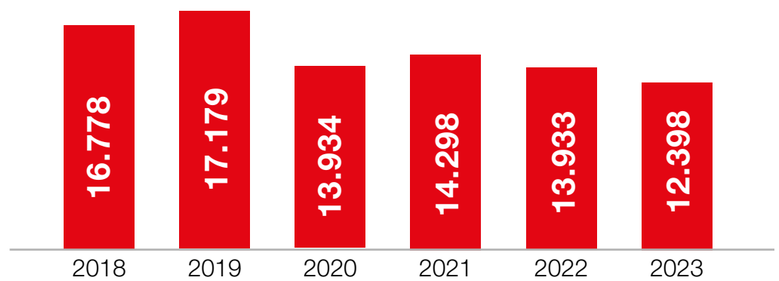
Consum energètic al bus

Consum de carburant de la flota de bus

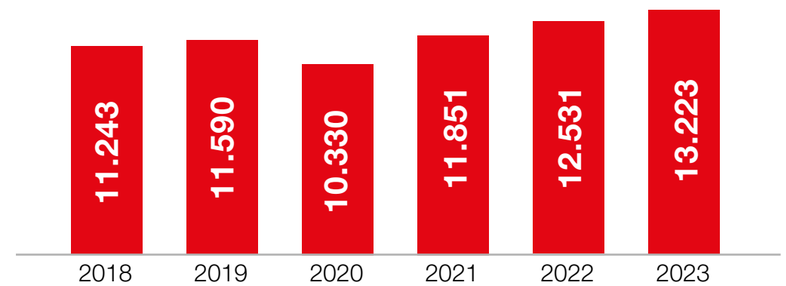
L'any 2023 ha disminuït el consum de litres de gasoli un 11,0% en passar de 13,9 milions de litres l'any 2022 a 12,4 milions de litres el darrer any. Això s'ha degut a una **substitució dels autobusos propulsats únicament amb motor Dièsel per vehicles ambientalment més sostenibles com són els elèctrics**. El consum de gas natural comprimit (GNC) ha augmentat un 5,5% respecte a l'any 2022, ja que s'ha passat de 12,5 milions de kg l'any 2022 a 13,2 milions de kg el 2023. També ha crescut significativament el consum de kWh dels autobusos elèctrics (45,8%), a causa de la incorporació de nous autobusos elèctrics al llarg de l'exercici.

Consum de la flota de bus per tipus de carburant:

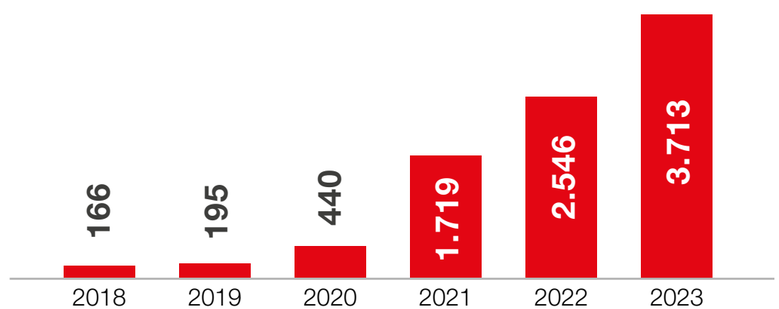
Gasoli (milers de litres)



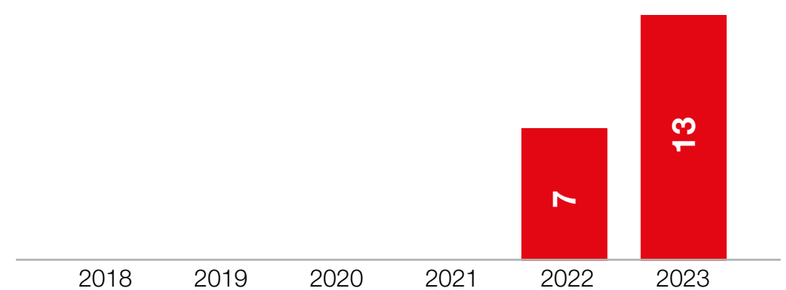
GNC (milers de kg)



Electricitat (milers kWh)



Hidrogen (milers de kg)



Tot i el descens del consum de gasoli de la flota aquest any 2023, el consum unitari, litres per cada 100 km recorreguts dels autobusos propulsats amb aquest carburant, s'ha situat en 54,36 litres, la qual cosa ha suposat un 0,8% superior a la mitjana de l'any anterior.

	2023	2022	% dif.
Vehicles amb motor dièsel	56,30	57,02	-1,26
Vehicles híbrids dièsel i elèctric	52,74	51,34	2,72
Total consum unitari de gasoli	**54,36**	**53,94**	**0,78**

Pel que fa a la flota propulsada amb GNC, el consum unitari mitjà ha estat de 62,86 kg per cada 100 km recorreguts, el que ha suposat una disminució del -3,7% respecte a l'any anterior.

El **consum total d'energia consumida a TB en Megajoules de l'any 2023 ha disminuït un -1,3%** a causa del descens de consum de gasoli, gràcies a la incorporació de vehicles propulsats amb motor elèctric i amb pila d'hidrogen per substituir els de motor dièsel.

Consums energètics de TB:

	unitat	2023	2022	Difer.	% Dif
Consum d'energia elèctrica	milers kWh	10.940,1	10.740,9	199,2	1,9%
Gasoli flota d'autobusos	milers litres	12.398,3	13.932,7	-1.534,4	-11,0%
Gasoli flota auxiliar de vehicles	milers litres	199,4	228,6	-29,2	-12,8%
Gas natural edificis i instal·lacions	milers kWh	14.711,2	11.552,0	3.159,2	27,3%
Gas natural flota d'autobusos	Milers kg	13.222,6	12.530,6	692,0	5,5%
Hidrogen vehicular Bus	Milers kg	12,9	7,5	5,3	71,0%

	2023	2022	Difer.	% Dif
Consum d'energia elèctrica	39.384.328	38.667.395	716.933	1,9%
Gasoli flota d'autobusos	507.586.727	570.406.646	-62.819.919	-11,0%
Gasoli flota auxiliar de vehicles	8.163.544	9.359.252	-1.194.709	-12,8%
Gas natural edificis i instal·lacions	52.960.468	41.587.261	11.373.206	27,3%
Gas natural flota d'autobusos	665.864.186	631.014.041	34.850.145	5,5%
Hidrogen vehicular Bus	1.542.960	902.280	640.680	71,0%
Total	**1.275.503.212**	**1.291.936.875**	**-16.433.663**	**-1,3%**

Consum energètic al metro

Consum energètic de FMB (milers de kWh):

	2023	2022	Difer.	% difer
Consum d'energia elèctrica	**255.413,3**	**264.273,9**	**-8.860,7**	**-3,4%**
Energia tracció trens	177.508,0	184.177,1	-6.669,1	-3,6%
Energia Baixa tensió	77.905,3	80.096,8	-2.191,6	-2,7%
Gas natural edifics i instal·lacions	**6.505,6**	**6.903,4**	**-397,8**	**-5,8%**
Gasoli d'automoció (litres)	**17.500**	**31.355**	**-13.855**	**-44,2%**

Nota: No inclou el consum de l'L9/L10.

Sense incloure l'L9/10, el **consum de l'energia tracció dels trens ha disminuït un -3,6%** respecte a l'any 2022, la qual cosa s'explica sobretot pel descens dels cotxes-km totals recorreguts del -4,7%.

També **ha baixat un -2,7% el consum de l'energia de baixa tensió** respecte a l'any anterior.

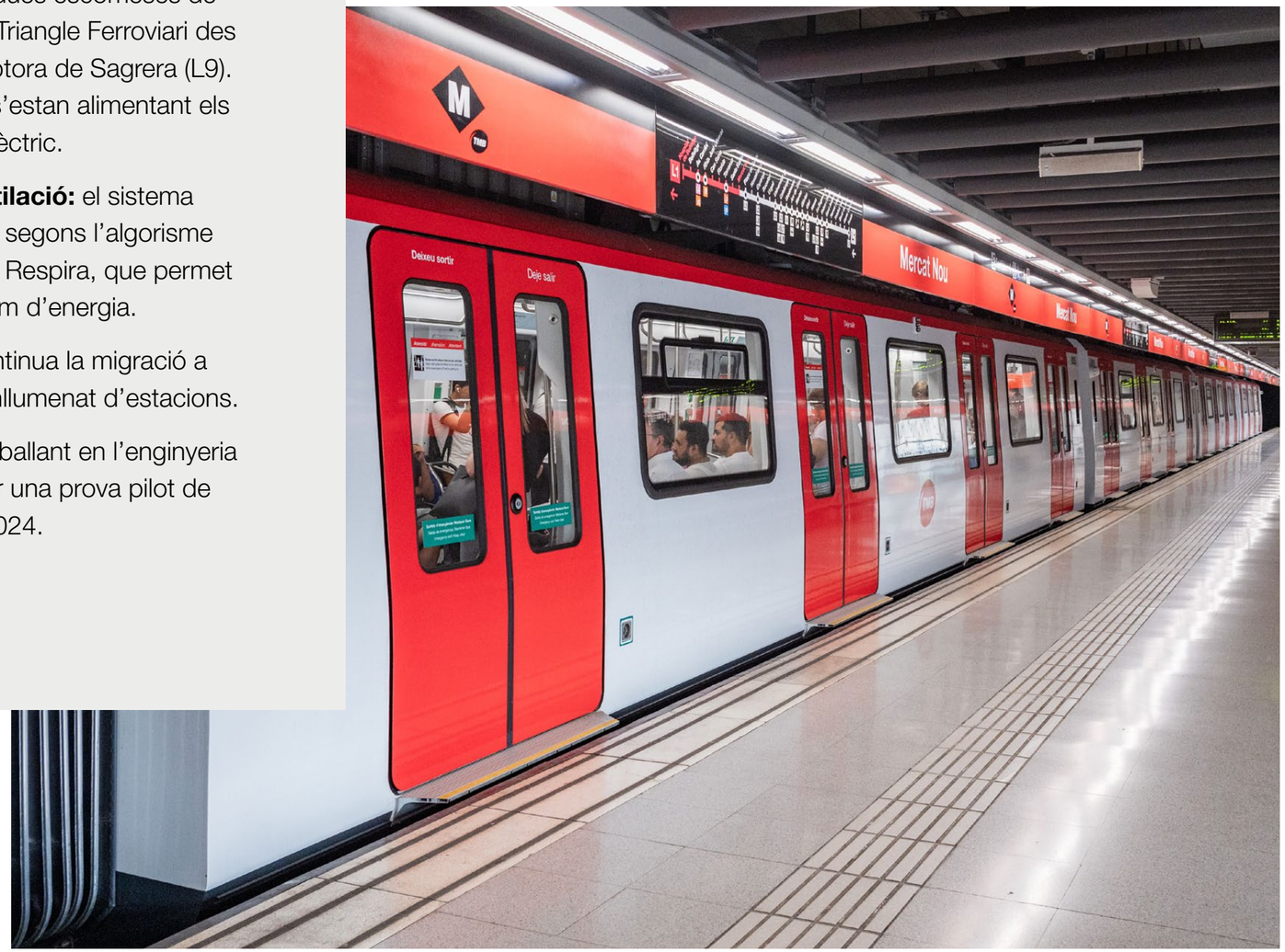
El **consum energètic en Megajoules de FMB de l'any 2023 s'ha reduït un -3,5%**:

	2023	2022	Difer.	% difer
Consum d'energia elèctrica	**919.487.743,2**	**951.386.105**	**-31.898.362**	**-3,4%**
Energia tracció	639.028.789,2	663.037.456	-24.008.666	-3,6%
Energia Baixa tensió	280.458.954,0	288.348.649	-7.889.695	-2,7%
Gas natural edifics i instal·lacions	**23.420.225**	**24.852.352**	**-1.432.127**	**-5,8%**
Gasoli d'automoció (litres)	**716.450**	**1.283.674**	**-567.224**	**-44,2%**
Total consum energètic	**943.624.418**	**977.522.130**	**-33.897.712**	**-3,5%**

Nota: No inclou el consum de l'L9/L10.

Foment de l’eficiència energètica al metro

- **Recuperadors d’energia del Projecte *MetroCharge*:** s’estan executant les obres per instal·lar 13 equips recuperadors de l’energia de frenat en 12 subcentrals de tracció. Un cop acabat l’any, ja s’hauran instal·lat i provat 7 recuperadors que donen servei a les línies L1, L3 i L5. Els 6 recuperadors restants es posaran en servei durant el primer trimestre del 2024.
- **Generació solar del Projecte *MetroCharge*:** s’han iniciat les obres d’instal·lació de panells fotovoltaics a les cobertes de la base de Can Boixeres. A les bases de Santa Eulàlia, Miramar i Sagrera s’executaran al primer trimestre de 2024.
- **Carregadors de vehicles elèctrics del Projecte *MetroCharge*:** s’estan elaborant els projectes dels carregadors per als 6 emplaçaments acordats amb l’AMB.
- **Sinèrgia Metro-Bus per a l’alimentació de cotxeres electrificades**: aquest any ha finalitzat l’obra de les dues escomeses de 30 kV a la cotxera de Triangle Ferroviari des de la subestació receptora de Sagrera (L9). Des del mes d’agost s’estan alimentant els carregadors de bus elèctric.
- **Regulació de la ventilació:** el sistema de ventilació es regula segons l’algorisme d’intel·ligència artificial Respira, que permet optimitzar-ne el consum d’energia.
- **Enllumenat LED:** continua la migració a tecnologia LED de l’enllumenat d’estacions.
- **Geotèrmia:** s’està treballant en l’enginyeria que permetrà impulsar una prova pilot de geotèrmia el pròxim 2024.



9.4 Lluita contra el canvi climàtic

9.4.1 Emissions

TMB du a terme la seva activitat tenint cura del medi ambient i situant la ciutat de Barcelona com una de les capdavanteres en la recerca i la innovació en el transport urbà d'emissió zero.

Des del 2011 FMB està adherit al Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de les emissions d'efecte hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic. El 2023, després d'un procés de verificació per part d'una entitat acreditada, s'ha renovat aquesta adhesió. També, s'ha fet l'inventari d'emissions de CO_2 corresponent a 2022, verificat per una entitat acreditada.

El 2023 s'ha treballat en l'establiment i seguiment de la implantació del Programa d'objectius del Sistema de gestió ambiental i energètica per reduir els consums d'energia i emissions atmosfèriques de la flota i instal·lacions de TB. S'ha continuat també amb el programa d'ambientalització de la flota de Bus que ha de permetre reduir les emissions atmosfèriques de la xarxa de superfície.

TB disposa d'un Quadre de Comandament Ambiental i Energètic que permet fer el seguiment de l'evolució dels consums energètics, de les emissions generades i de les emissions evitades en els diferents òrgans de gestió. Aquesta eina es manté i millora contínuament. El 2023 s'ha creat **un nou informe que facilitarà l'elaboració de la revisió energètica de TB**.

El 2023 s'ha treballat en la **millora del Quadre de comandament ambiental i energètic, especialment en l'origen de les dades de consum d'electricitat de FMB**, tant d'alta tensió com de baixa tensió i, en conseqüència, també de les emissions.

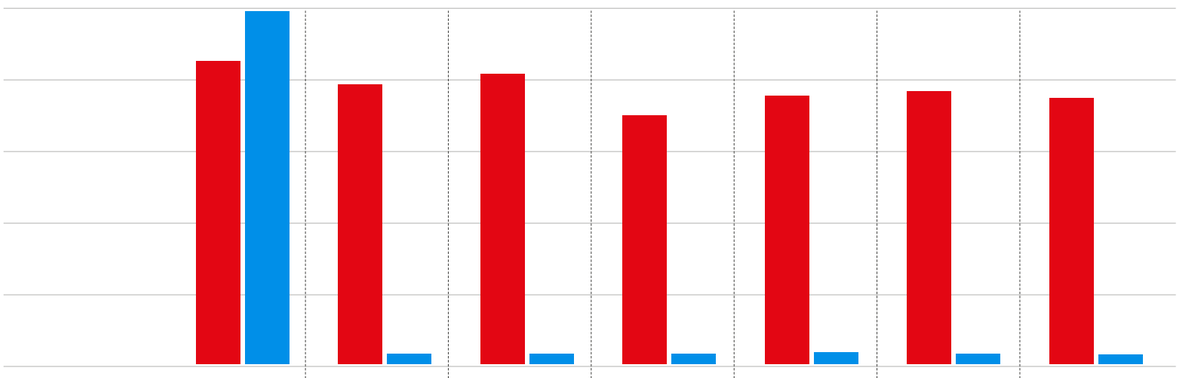
Segons un estudi realitzat que pren com a referència el passatge de metro i bus de TMB de l'any 2019 (abans de la pandèmia), si totes les persones que van fer servir el metro i els busos operats per TMB aquell any haguessin viatjat amb vehicle privat, s'haurien llençat a l'atmosfera **295.009 tones més de CO_2, aquesta xifra ve a representar l'estalvi anual d'emissions de CO_2 que es fa per la utilització de les xarxes de TMB**

Dades d'emissions

Des de gener del 2018 tota l'electricitat en alta tensió que compra TMB és verda. Així mateix, des de gener del 2016 tota l'electricitat en baixa tensió que compra TMB també ho és. Això es tradueix en una **dràstica reducció de les emissions de CO_2**.

Les emissions de CO_2 del 2023 s'han estimat prenent com a premissa que els consums de gasos refrigerants es mantenen igual que els de l'any anterior. **Les emissions de CO_2 de l'any 2023 han estat de 75.077 tones a TB i de 2.683 tones a Metro** (sense incloure l'L9/10), inferiors a les de l'any 2022.

Evolució de les emissions
(tones)



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total TB	85.486,86	78.883,32	81.849,55	70.246,17	75.620,89	76.987,00	75.077,40
Total Metro	99.614,43	2.791,22	2.792,01	2.902,05	3.252,33	2.789,60	2.683,10

A partir de les dades d'emissions de CO_2 de l'any 2023, s'ha calculat **la ràtio d'intensitat de les emissions** per cada cotxe-km total recorregut (oferta) i per cada viatger transportat (demanda):

	TB			FMB		
	2023	**2022**	**% dif.**	**2023**	**2022**	**% dif.**
Tones de CO_2	75.077	76.987	-2,5%	2.683	2.790	-3,8%
Cotxes-km totals (milers)	46.338	46.394	-0,1%	77.309	81.107	-4,7%
kg CO_2 / cotxe-km total	**1,62**	**1,66**	**-2,4%**	**0,035**	**0,034**	**0,9%**
Viatgers transportats (milions)	207,06	178,18	16,2%	413,31	349,85	18,1%
kg CO_2 / viatger	**0,36**	**0,43**	**-16,1%**	**0,006**	**0,008**	**-18,6%**

Nota: No inclou L9/10 de Metro.

A TB, l'any 2023 les emissions de CO_2 han disminuït un -2,5% perquè hi ha hagut un menor consum de gasoli, ja que s'han anat substituint autobusos amb motor dièsel per altres més ecològics (elèctrics i amb pila d'hidrogen). El fet que l'oferta de km recorreguts hagi sigut similar a la de l'any anterior, ha fet que la ràtio kg de CO_2 per cotxe-km total recorregut hagi baixat un -2,4%. Per altra banda, l'increment de viatgers del 16,2% ha fet que la ràtio kg de CO_2 per viatger transportat hagi baixat un -16,1%.

A Metro, les emissions de CO_2 han baixat un -3,8% per un menor consum d'energia i combustibles fòssils. Com que el nombre de cotxes-km totals recorreguts ha baixat en major proporció que les emissions de CO_2, la ràtio kg de CO_2 per cotxe-km total ha crescut un 0,9% respecte a l'any anterior.

Tanmateix, el notable augment de viatgers transportats amb metro (18,1%) ha fet que la ràtio kg de CO_2 per viatger hagi baixat un -18,6%.

Mesures de lluita contra el canvi climàtic

• Pla de Sostenibilitat de la flota de Bus

El quadre següent recull la proposta del pla d'adquisició de la flota nova per als anys vinents, en línia amb el Pla estratègic 2025:

	Pla d'adquisició de la flota de Bus	
Tipologia vehicle	**2024**	**2025**
Estàndard GNC híbrid	30	43
Articulat GNC híbrid	4	0
Subtotal GNC	34	43
Doble pis híbrid	0	0
Subtotal híbrid	0	0
Estàndard elèctric (C. Nocturna)	39	44
Articulat elèctric (C. Nocturna)	38	11
Midi elèctric	0	4
Mini elèctric	0	30
Doble pis elèctric	0	18
Subtotal elèctric	83	107
Estàndard hidrogen	13	33
Articulat hidrogen	2	0
Subtotal hidrogen	15	33
Total flota	**132**	**183**

D'aquest Pla destaquen els elements següents:

- **No hi ha més compres de vehicles amb motor dièsel**. La tecnologia que es compra és amb motor propulsat per GNC, elèctric i pila d'hidrogen.
- **La flota se substitueix a una edat de 14 anys**, excepte els minibusos, que se solen reposar als 12 anys.
- **Durant el pròxim exercici 2024 es preveu adquirir unitats elèctriques, 39 estàndards i 38 articulats, amb càrrega *overnight***. Això significa que no s'instal·laran més estacions de càrrega d'oportunitat als terminals de les línies perquè això origina una alta rigidesa en l'operació, ja que només poden utilitzar-la els busos en línies de recorreguts fixats.
- **Pel que fa a l'exercici 2025, es preveu més adquisicions de flota elèctrica i amb pila d´hidrogen, així com de GNC.**

Els busos amb càrrega *overnight* disposen d'unes bateries més grans, de major capacitat, que es carreguen durant la nit i alimenten el vehicle durant la franja de servei diürn.

Totes **aquestes compres faran evolucionar el servei de Bus cap a una xarxa més neta, amb menys emissions de CO_2, NOx i partícules**.

• Pla de desplaçament d'empresa (PDE)

El Decret 152/2007, de 10 de juliol, estableix l'obligatorietat d'elaborar plans de desplaçament d'empresa per als centres de treball amb més de 200 treballadors propis o externs (sector públic), els quals han de ser aprovats per part de l'ATM. També estableix que cal informar cada tres anys del grau d'implementació de les mesures i que cada 6 anys caldrà fer-ne una revisió completa.

Els Plans de desplaçament d'empresa identifiquen la manera en què el personal propi i extern i els visitants habituals es desplacen, i fa propostes concretes i viables per aconseguir una mobilitat més sostenible mitjançant l'optimització de la mobilitat, afavorint modes de transport alternatius al vehicle privat motoritzat com el transport col·lectiu, a peu i en bicicleta, transport compartit, i racionalitzant l'ús del cotxe privat.

El 2022 es va presentar a l'ATM el Pla de Desplaçament d'Empresa (PDE) dels centres de TMB. Al llarg del 2023 s'ha realitzat el seguiment de la implantació de les mesures establertes en les reunions de la Mesa de Mobilitat.

Entre les accions implantades el 2023, destacar:

- la creació d'un espai a la intranet de TMB dedicada a la mobilitat sostenible.
- la creació d'una bústia de suggeriments de mobilitat per tal que els treballadors puguin fer aportacions relacionades amb la millora de la mobilitat sostenible als centres.
- La creació d'una calculadora de CO_2 per tal que els treballadors puguin calcular la petjada de carboni associada al seu trajecte d'anada i tornada a la feina.
- La realització d'una campanya de comunicació per a sensibilitzar el personal envers la mobilitat sostenible, coincidint amb la setmana de mobilitat sostenible.

• Quantificació de les emissions a l'atmosfera

El 2022 es va establir la metodologia per a poder quantificar les emissions de CO_2 derivades de la cadena de subministrament i es va fer el desenvolupament necessari a SAP per poder informar les emissions associades a cada licitació.

El 2023 s'ha estat treballant en la revisió dels plecs de condicions per incorporar l'obligatorietat d'informar, per part de l'adjudicatari, de la petjada de carboni associada a la licitació. Així mateix, s'ha elaborat una guia amb l'objectiu de facilitar a l'adjudicatari la realització dels càlculs. Es preveu que es comenci a exigir als proveïdors el càlcul de la seva petjada de carboni a principis del 2024.

• Pla d'eficiència energètica i Acció climàtica de TMB

El 2023 s'ha estat treballant en l'elaboració del Pla d'Eficiència Energètica i Acció climàtica de TMB, **definint i planificant les accions que TMB es compromet a dur a terme per tal de reduir les seves emissions de CO_2 a mitjà i llarg termini**. El Pla es va finalitzar a mitjans de desembre i està previst que es presenti a la Comissió Permanent a mitjans de març de 2024.

Participació de Transports de Barcelona en projectes de lluita contra el canvi climàtic

Amb la finalitat de buscar l'eficiència i la millora mediambiental, s'ha participat en els projectes de tecnologia i innovació següents:

- **Projecte eBRT 2030:** aquesta actuació es descriu en l'apartat 2.1 de l'Informe de Gestió.

- **JIVE2:** consisteix en la posada en marxa de vehicles d'hidrogen de noves prestacions a Europa. Durant el primer semestre del 2022 es van desplegar 8 autobusos d'hidrogen en l'operació que es van adquirir amb el suport de fons europeus d'aquest projecte i que circulen especialment a la línia X1.

  Al llarg d'aquest any s'han fet reunions de seguiment amb la resta de *partners* i al mes de juny es va fer una proposta per comprar, també amb l'ajut de subvencions d'aquest projecte, 2 autobusos articulats d'hidrogen que s'incorporaran a TMB l'any vinent.

- **Bus d'hidrogen:** a mitjan 2022 es va iniciar l'operació amb 8 busos d'hidrogen. Aquest projecte pioner a tot l'estat forma part del projecte JIVE2 on TMB participa. Cal destacar que tot el sistema relacionat amb la pila de combustible no ha patit cap avaria en cap dels vehicles al llarg d'aquest temps i és per això que en comprovar la fiabilitat de la tecnologia, s'ha decidit ampliar-ne el nombre de vehicles. S'ha licitat la compra de 36 autobusos d'hidrogen de 12 metres i 2 articulars de 18 metres. Aquests 38 autobusos s'incorporaran a la flota de TMB al llarg de 2024 i suposaran el 4,2% de la flota.

- **Telemetria:** En l'actualitat es disposen de més de 300 unitats de vehicles equipats amb un dispositiu que permet conèixer l'estat dels diferents sistemes del vehicle embarcats en temps real.

  S'agrupen en diferents tipologies de models de vehicles com dièsel, Gas, Híbrids i Elèctric.

  Amb el control de variables definides per diferents departaments tècnics i d'operacions, com poden ser temperatures, estat de portes, consums, etc., permet una ajuda en la presa de decisions en cas d'haver-hi algun funcionament anòmal dels vehicles i fer-hi alguna actuació i/o intervenció correctiva en servei en cas de ser necessari.

  Les dades enviades pels vehicles a la BBD o "*Cloud*" de TMB s'obtenen de les línies de comunicació principal del vehicle anomenades CAN Bus. D'aquestes dades existeixen dues eines de gestió com són el **Telecomandament** i el **Manteniment Predictiu**. El primer és la visualització en temps real de l'estat del vehicle, i la del Manteniment Predictiu permet la detecció amb anterioritat de possibles avaries potencials, el que dona lloc a elaborar una gestió de

manteniment més precisa i optimitzada evitant la retirada dels vehicles en servei.

Actualment, dins del marc del manteniment predictiu s'està treballant principalment en la lectura de temperatures en diferents sistemes com són motors tèrmics i bateries.

En el cas de les bateries dels vehicles elèctrics, aquestes estan íntimament lligades al seu envelliment i, per tant, aquesta aplicació permet dues coses, una és la del control del seu estat en tot moment i la segona és la creació d'una variable anomenada SoH (*State of Health*). El SoH es representa en tant per cent i mostra l'estat de salut mitjançant algoritmes.

- ***Confort Thermal*:** Un altre camp on s'està treballant amb la telemetria és en la temperatura de confort dins dels vehicles. Mitjançant la instal·lació de sensors de temperatura, humitat i CO_2 es pot saber quin és l'entorn climàtic a l'autobús i, per tant, saber si els equipaments d'aire condicionat estan funcionant correctament.

- **Nimbus:** Projecte per posar en servei una planta de producció de Biometà basada en la metanització del CO_2 del Biogàs. És un projecte d'investigació dinamitzat per Cetaqua, Aigües de Barcelona i la Universitat Autònoma de Barcelona. El mes de març es va fer la inauguració de la planta on partint d'aigües residuals s'obté Biometà que s'utilitza per repostar un autobús de la nostra flota, vinilat amb els motius del projecte.

En tractar-se d'un projecte d'investigació, els resultats no estan tan dirigits a l'eficiència del procés com a la determinació dels factors que modulen la producció del metà partint de bacteris que transformen el CO_2 i l'hidrogen.

Al llarg de 2024 el bus seguirà repostant periòdicament amb aquest combustible i al final del projecte (2025) farem es farà una auditoria del motor per valorar-ne els resultats.

- **Sempre Bio:** Aquest projecte té per objectiu millorar i estudiar diferents tècniques d'*upgrading* de biogàs. En la línia del Nimbus, durant l'any 2024 TMB abastirà dos vehicles amb aquest Biometà per valorar la viabilitat i l'impacte d'aquests combustibles ecològics sobre els motors tèrmics..

- ***Remote Sensing Detection* (RSD):** Actualment la flota d'autobusos de Transports Metropolitans de Barcelona es revisa segons la planificació interna de manteniments i, segons antiguitat del vehicle, es realitzen les inspeccions d'ITV amb la periodicitat indicada pel Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme.

Malgrat el correcte manteniment i la utilització de propulsions amb menor emissió (híbrid i elèctric), es busquen mètodes i tecnologies alternatives per minimitzar la contaminació produïda pel servei públic d'autobusos. Amb l'objectiu de detectar possibles problemes puntuals en el sistema anticontaminació, es durà a terme l'estudi amb l'equip *Remote Sensing Detection d'Anche*.

9.4.2 Altres tipus de contaminació

Des de l'any 2009 TMB disposa d'una **política de compra verda** en la qual es compromet a incrementar **l'adquisició de productes, obres i serveis ambientalment responsables**. El 2021 es va publicar l'actualització del procediment P716, *Disseny i adquisició de béns, obres i serveis amb criteris ambientals*, amb la intenció d'impulsar la incorporació de criteris ambientals en les compres de la companyia.

Així mateix, conjuntament amb Infraestructures, s'ha estat treballant en la revisió i millora de les instruccions relacionades amb la incorporació de criteris ambientals en la redacció de projectes d'infraestructures i d'edificació, així com en la seva execució.

Es disposa d'un **Quadre de Comandament Ambiental i Energètic** que permet fer el seguiment de l'evolució del seu comportament ambiental i energètic en els diferents òrgans de gestió. Aquesta eina es manté i millora contínuament. El 2023, entre altres coses, s'ha creat un nou informe que facilitarà l'elaboració de la revisió energètica de TB i s'ha treballat en la definició d'un indicador cistella Índex de Qualitat Ambiental (IQA).

Pla de retirada de materials amb contingut d'amiant a Metro

Durant l'any 2023 s'han fet **74 actuacions de retirada d'elements amb contingut d'amiant que representen 7.631 kg de material retirat**. Fins a l'actualitat, s'ha retirat el 60,06% dels kg inventariats, s'ha tractat i protegit un 26,85% i resta per tractar o retirar el 13,09%.

Les actuacions més rellevants realitzades el 2023 han consistit en: la retirada de l'aplacat de fibrociment que travessava les vies a l'estació Torrassa; la retirada de l'aplacat del prisma de telefònica situat entre les vies de Plaça de Centre; la retirada de fusibles i interruptors amb contingut d'amiant en diferents estacions; la retirada de tubs al túnel de l'L5 amb treballs verticals, la retirada de la canal de fibrociment al vestíbul de Gavarra i la retirada de baixants de túnel a Fabra i Puig de l'L1.

Es troben en curs la retirada de plafons laterals dels seccionadors del túnel de la Pau i la retirada del tub situat sota la passera de la zona de maniobres de l'estació Zona Universitària.

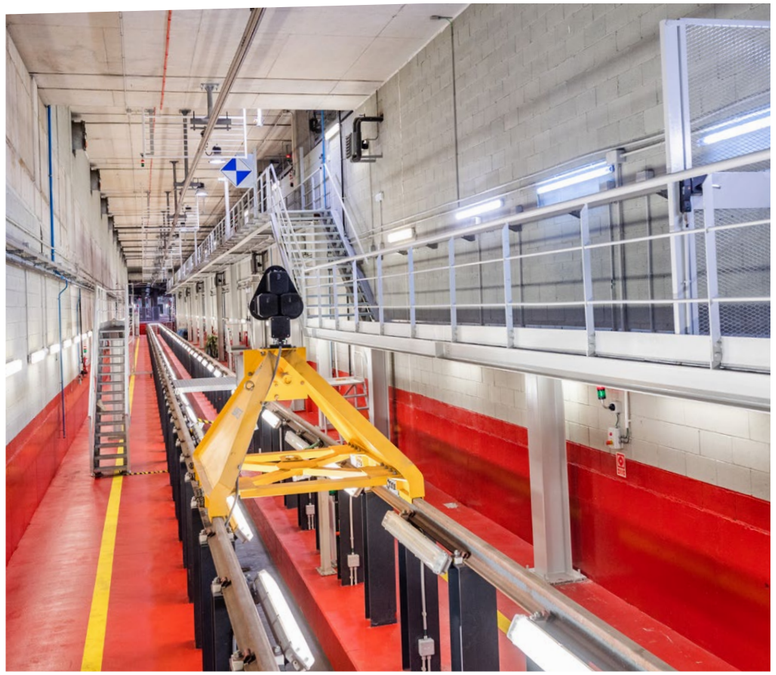
De cara al 2024 hi ha previstes també diverses actuacions per retirar amiant.

Mesures contra la contaminació vibroacústica del metro

Destaca **la Campanya Antivibratòria 2023** que ha consistit en diverses actuacions per millorar el comportament vibratori de la xarxa amb relació a les reclamacions rebudes. Les actuacions més destacades han estat la renovació de fixacions en diversos trams de les línies L1, L3, L4 i L5 i la renovació d'elements elàstics a l'L4. També s'han instal·lat fixacions antivibratòries en l'aparell de via a la línia L9Sud. Els treballs s'han fet en horari nocturn en diferents períodes compresos entre els mesos de juny i desembre.

Al llarg de l'any 2023 s'han rebut 39 noves reclamacions. Es tanca l'exercici amb 74 reclamacions obertes, de les quals 46 estan incloses en treballs ja licitats o en curs, i la resta estan en fase d'estudi. Durant l'any s'han fet 132 enregistraments en domicilis.

Per a pròxim exercici es preveu dur a terme la Campanya Antivibratòria 2024 que consistirà en la renovació parcial de via (fixacions i elements elàstics) a 870 metres de via doble a les línies L1, L 2, L3 i L5.



9.4.3 Fons Next Generation EU

Programa d'impuls a la implantació de Zones de Baixes Emissions per a entitats locals

A través de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i dels Ajuntaments de Barcelona, Cornellà de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat, el Prat de Llobregat i Sant Adrià del Besòs, TMB rebrà ajuts per valor de 61,7 milions d'euros per a l'execució de projectes de transport públic i digitalització amb l'**objectiu principal de reduir les emissions**. Aquests ajuts estan articulats des del *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA).*

Les actuacions per a les quals es rebran aquests ajuts són:

- **2** trens per al servei de metro.
- **36** autobusos d'hidrogen de 12 metres de longitud.
- **104** autobusos elèctrics de 12 metres i **24** de 18 metres de longitud.
- Videovigilància i nou sistema d'informació a l'usuari al bus.
- Digitalització d'elements d'informació a les estacions de metro.
- Digitalització de la gestió i manteniment d'actius de metro.

Addicionalment, TMB gestiona els projectes de bicicleta pública compartida (AMBici) i de l'adquisició de 39 busos elèctrics de 12 metres per als serveis de gestió indirecta de l'AMB, projectes per als quals l'AMB ha obtingut ajuts d'aquest programa.

Programa d'impuls a la implantació de Zones de Baixes Emissions per a comunitats autònomes

A través de la Generalitat de Catalunya i l'ATM es rebran **40,4 milions d'euros** d'ajuts per a l'adquisició de 4 trens per al servei de metro i per a la renovació de superestructura de via en 2 trams de la línia 5.

Addicionalment, TMB executa projectes per renovar la superestructura de via en trams de les línies 3 i 4 de la xarxa de metro per als quals la Generalitat rebrà ajuts.

Programa *MOVES Singulares II*

TMB rebrà 3,5 milions d'euros per a l'execució dels projectes *Metro Charge* (recuperadors d'energia de frenada dels trens, instal·lació de plaques fotovoltaiques a 5 cobertes d'edificis i carregadors de vehicles auxiliars) i *Smart Charging* (sistema intel·ligent per a la gestió de la càrrega de busos elèctrics).

Programa CEF Transport

TMB té concedits 8,9 M€ per a la compra de 61 autobusos elèctrics, 46 híbrids GNC (ja rebuts el 2021) i per a la infraestructura de 186 punts de càrrega per a autobusos elèctrics, 9 d'ells a carrer.

Altres programes *Next Generation EU*

TMB té concedits o sol·licitats ajuts de menor quantia per a la compra de flota auxiliar elèctrica i la instal·lació de plaques fotovoltaiques a cobertes de tallers.

9.4.4 Altres ajuts

Projectes en cooperació de R+D+i

L'any 2023 s'ha participat activament en 4 projectes de R+D+i plurianuals que són cofinançats per diferents línies dels programes ***Horizon 2020 i Horizon Europe*** de la Unió Europea. Aquests projectes suposen una activitat de TMB valorada en 4,9 milions d'euros en la durada total d'aquests, amb un finançament mitjà del 29%.

Altres programes

TMB té concedits o sol·licitats ajuts de menor quantia per a la instal·lació de carregador de flota auxiliar elèctrica i per a altres projectes menors.

9.4.5 Taxonomia

Durant l'any 2020 es va desenvolupar el marc de regulació per facilitar les inversions sostenibles (Reglament EU 2020/852 del 18 de juny) amb la finalitat que les empreses facilitin informació sobre les seves activitats econòmiques mediambientalment sostenibles. Aquest es va complementar l'any 2021 amb dos reglaments més: el Reglament Delegat (UE) 2021/2139 de la Comissió de 4 de juny i el Reglament Delegat (UE) 2021/2178 de la Comissió de 6 de juliol.

Aquest marc legislatiu estableix els criteris de selecció per determinar les condicions en les quals es considera que una activitat econòmica contribueix de manera substancial a la **mitigació del canvi climàtic o a l'adaptació a aquest**, i determinar també si aquesta activitat econòmica no causa un perjudici significatiu a cap dels altres objectius ambientals.

L'activitat econòmica realitzada per TB, SA s'ajusta a l'activitat que el Reglament Delegat 2021/2139 de 4 de juny descriu en l'Annex I, 6.3 Transport urbà i suburbà de passatgers per carretera.

En base als criteris de selecció del Reglament Delegat (UE) 2021/2139 de 4 de juny, l'activitat de TB, SA, dependent del tipus de vehicle, compliria amb l'objectiu de **contribució substancial a la "mitigació del canvi climàtic"** (vehicles elèctrics, vehicles amb motor de gas natural (GNC), autobusos híbrids de GNC, híbrids de gasoli, i autobusos amb pila d'hidrogen) i amb l'objectiu **"d'adaptació al canvi climàtic"** (els vehicles propulsats amb motor dièsel).

Per altra banda, gràcies al funcionament del transport públic i del bus en particular, s'eviten milions de desplaçaments anuals en vehicles privats que, entre altres externalitats, contribuirien a l'escalfament global del planeta per l'emissió de gasos contaminants.

Respecte a l'objectiu de **"transició cap a una economia circular"**, en TB, SA, els residus es reutilitzen, es reciclen o es duu a terme una valorització energètica (entre altres mètodes). (vegeu apartat 9.2.1).

Tots els residus que es generen a TB, SA són tractats a través de transportista i gestor autoritzat.

Pel que fa a l'objectiu **"prevenció i control de la contaminació"** en TB, SA tots els plecs de condicions per a les licitacions de pneumàtics sempre inclouen requisits de valoració de l'etiquetat segons la normativa europea (Reglament EU 2020/740).

Sobre l'estalvi de combustible i l'adherència en mullat només s'admeten pneumàtics amb classificació A, B, C i D, addicionalment es valora el soroll de rodolament en dB i el soroll de rodolament en ones.

La resta dels objectius i segons el Reglament Delegat (UE) 2021/2139, tant **"l'ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins"** com la **"protecció i recuperació de la biodiversitat i els ecosistemes"**, no són aplicables en aquesta activitat econòmica.

1. Resultats del volum de negoci (ingressos)

En el cas de bus, en ser un transport que utilitza diverses energies, s'ha de diferenciar el tipus de vehicle que hi ha en la flota, en funció del tipus de combustible que utilitza. En funció del tipus de vehicle (dependent del nivell d'emissions de CO_2) hi haurà els ingressos classificats com a mediambientalment sostenibles en l'objectiu de "mitigació del canvi climàtic" o com mediambientalment sostenibles en l'objectiu "d'adaptació al canvi climàtic".

Dintre del volum de negoci s'han considerat els ingressos següents:

- La recaptació abans de descomptes, comissions i ràpels.
- Com a ingressos accessoris sostenibles s'han considerat: els dels Serveis Especials (inclòs línies llançadores i serveis a l'ATM), ingressos de cooperació exterior, els procedents de la intervenció, les vendes de ferralla i els serveis a les administracions públiques.
- S'han incorporat les subvencions especials vinculades a l'activitat (subvencions per a la Targeta Rosa, subvencions per a línies i les subvencions per a projectes).
- Per diferenciar les xifres d'ingressos mediambientalment sostenibles, es fa servir el criteri de km útil per cada tipus de vehicle. És a dir, es calculen els ingressos per km útil de cada concepte i es reparteixen per cada tipus de flota en funció dels km útils recorreguts.

2. Resultats de les inversions en immobilitzat (CapEx)

Com que l'activitat de TB, SA és transportar viatgers amb bus, s'ha considerat com a criteri, per repartir la xifra d'inversions, el tipus de vehicle en aquelles inversions en què ha estat possible la seva identificació amb els vehicles i, per a la resta de les inversions, s'ha tingut en compte com a criteri de repartiment de la inversió, els km totals per tipus de vehicle i la inversió/km total. S'han considerat només les inversions relacionades amb l'activitat principal de l'empresa i, per tant, s'han exclòs les inversions per al Nou centre mèdic de l'any 2023.

3. Resultats de les despeses operatives (OpEx)

Considerant que l'activitat de transportar viatgers amb bus no és el 100% emissions zero de CO_2, s'ha utilitzat la mateixa categorització que per calcular el % de CapEx, és a dir, la mateixa classificació de vehicles en aquelles despeses que es puguin associar a cada tipus de vehicle (per exemple, les despeses de carburants). La resta de despeses operatives s'han repartit proporcionalment segons els km totals per tipus de vehicle, a partir d'un cost/km total de cada partida.

La despesa de Serveis exteriors, excepte el Cànon del bus turístic, la dels Informadors del bus turístic i altres despeses directes bus turístic (que s'han assignat a aquest servei), es calcula en funció dels km totals.

Fetes aquestes consideracions, **els resultats dels exercicis 2023 i 2022 dels indicadors per a TB, SA** són els següents:

Xifres en milers d'euros		Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Objectiu 3	Objectiu 4	Objectiu 5	Objectiu 6
Activitats econòmiques (1)	Codis activitat	**Volum de negocis absolut**	**Proporció del volum de negocis**	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	**CapEx absolutes**	**Proporció de CapEx**	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	**OpEx absolutes**	**Proporció de OpEx**	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	Ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins	Transició cap a una economia circular	Prevenció i control de la contaminació	Protecció i recuperació de la biodiversitat i els ecosistemes
A. ACTIVITATS ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA																	
A.1. Activitats mediambientalment sostenibles (que s'ajusten a la taxonomia)																	
Activitat 1	6.3	145.691	**93,24%**	**77,55%**	**22,45%**	125.311	**99,96%**	**96,14%**	**3,86%**	410.544	**99,59%**	**76,96%**	**23,04%**	N/A	Sí	Sí	N/A
A.2 Activitats elegibles segons la taxonomia però no mediambientalment sostenibles (activitats que no s'ajusten a la taxonomia)																	
Activitat 1	6.3	0	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	0	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	0	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	N/A			N/A
Total (A.1 + A.2)	6.3	145.691	**93,24%**	**77,55%**	**22,45%**	125.311	**99,96%**	**96,14%**	**3,86%**	410.544	**99,59%**	**76,96%**	**23,04%**	N/A	Sí	Sí	N/A
B. ACTIVITATS NO ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA																	
Total (A+B) any 2023	6.3	145.691	**93,24%**	**77,55%**	**22,45%**	125.311	**99,96%**	**96,14%**	**3,86%**	410.544	**99,59%**	**76,96%**	**23,04%**	N/A	Sí	Sí	N/A
Total (A+B) any 2022	6.3	139.978	**93,29%**	**74,51%**	**25,49%**	95.231	**99,94%**	**94,18%**	**5,82%**	378.740	**99,61%**	**74,92%**	**25,08%**	N/A	Sí	Sí	N/A

N/A No aplica

L'activitat econòmica realitzada per FMB, SA s'ajusta a l'activitat que el Reglament Delegat 2021/2139 de 4 de juny descriu en l'Annex I, 6.1 Transport interurbà de passatgers per ferrocarril.

En considerar els criteris de selecció d'aquest Reglament, i atès que l'activitat de FMB, SA utilitza **energia d'origen verd**, tant per moure els trens com per a les estacions, infraestructures i dependències, la seva activitat compliria amb l'objectiu de **contribució substancial a la "mitigació del canvi climàtic".**

Respecte a l'objectiu de **"transició cap a una economia circular"**, en FMB, SA els residus es reutilitzen, es reciclen o es duu a terme una valorització energètica (entre altres mètodes). (vegeu apartat 9.2.1).

Tots els residus que es generen a FMB, SA són tractats a través de transportista i gestor autoritzat.

Pel que fa a l'objectiu **"prevenció i control de la contaminació"** en FMB, SA tots els motors, de les locomotores compleixen amb els límits d'emissió establerts en l'annex II del Reglament (UE) 2016/1628 del Parlament Europeu i del Consell, ja que tant els trens com les instal·lacions i estacions de Metro de Barcelona utilitzen energia verda.

La resta dels objectius i segons el Reglament Delegat (UE) 2021/2139, tant **"l'ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins"** com la **"protecció i recuperació de la biodiversitat i els ecosistemes"**, no són aplicables en aquesta activitat econòmica.

1. Resultats del volum de negoci (ingressos)

En el cas del metro, en ser un transport que utilitza energia elèctrica verda, tant d'alta tensió (tracció de trens) com de baixa tensió, el 100% dels ingressos per recaptació es consideren mediambientalment sostenibles en l'objectiu de "mitigació del canvi climàtic" (trens i cotxes que tenen zero emissions directes de CO_2) i, per a la resta d'ingressos, cal fer una anàlisi segons la seva naturalesa.

2. Resultats de les inversions en immobilitzat (CapEx)

Tenint en compte que l'activitat de FMB, SA és transportar viatgers amb ferrocarril, s'han considerat les inversions totals com a sostenibles, a excepció d'aquelles que no estan relacionades amb el funcionament de l'activitat principal. Per tant, s'han exclòs les inversions per al Nou centre mèdic de l'any 2023.

3. Resultats de les despeses operatives (OpEx)

Com que l'activitat principal de l'empresa és la de transportar viatgers amb metro, gairebé el 100% de les despeses d'operació que són necessàries per garantir el funcionament de l'activitat, es consideren mediambientalment sostenibles.

Fetes aquestes consideracions, **els resultats dels exercicis 2023 i 2022 dels indicadors per a FMB, SA** són els següents:

Xifres en milers d'euros		Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Objectiu 3	Objectiu 4	Objectiu 5	Objectiu 6
Activitats econòmiques (1)	Codis activitat	**Volum de negocis absolut**	**Proporció del volum de negocis**	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	**CapEx absolutes**	**Proporció de CapEx**	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	**OpEx absolutes**	**Proporció de OpEx**	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	Ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins	Transició cap a una economia circular	Prevenció i control de la contaminació	Protecció i recuperació de la biodiversitat i els ecosistemes
A. ACTIVITATS ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA																	
A.1. Activitats mediambientalment sostenibles (que s'ajusten a la taxonomia)																	
Activitat 1	6.1	263.214	**94,10%**	**100%**	**0%**	146.548	**99,96%**	**100%**	**0%**	566.693	**99,81%**	**100%**	**0%**	N/A	Sí	Sí	N/A
A.2 Activitats elegibles segons la taxonomia però no mediambientalment sostenibles (activitats que no s'ajusten a la taxonomia)																	
Activitat 1	6.1	0	**0,00%**	**0%**	**0%**	0	**0,00%**	**0%**	**0%**	0	**0,00%**	**0%**	**0%**	N/A			N/A
Total (A.1 + A.2)	6.1	263.214	**94,10%**	**100%**	**0%**	146.548	**99,96%**	**100%**	**0%**	566.693	**99,81%**	**100%**	**0%**	N/A	Sí	Sí	N/A
B. ACTIVITATS NO ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA																	
Total (A+B) any 2023	6.1	263.214	**94,10%**	**100%**	**0%**	146.548	**99,96%**	**100%**	**0%**	566.693	**99,81%**	**100%**	**0%**	N/A	Sí	Sí	N/A
Total (A+B) any 2022	6.1	243.018	**95,89%**	**100%**	**0%**	107.061	**99,95%**	**100%**	**0%**	581.340	**99,81%**	**100%**	**0%**	N/A	Sí	Sí	N/A

N/A No aplica

9.4.6 Estimació de l'impacte financer dels riscos associats al canvi climàtic

L'any 2021 va aprovar-se la Llei 7/2021 de Canvi Climàtic i Transició Energètica, i en l'article 32 es regulen les obligacions de report de les empreses, amb la fi d'incorporar informació relativa al nivell d'exposició a riscos climàtics i de carboni, i a les estratègies i objectius per a la seva mitigació.

Addicionalment, per desenvolupar aquest article 32 de la Llei 7/2021 hi ha el Projecte de Reial Decret (encara en fase de proposta i pendent d'aprovar), que regula el contingut dels **informes sobre l'estimació de l'impacte financer dels riscos associats al canvi climàtic** per a entitats financeres, societats cotitzades i altres societats de gran grandària.

Per aquest motiu, a TMB es va crear el 2023 un grup de treball multiàrea, amb el lideratge del Servei de Qualitat i Medi Ambient i la col·laboració de la Direcció del negoci de Bus, de la Direcció del negoci de Metro, d'Administració i Finances i de Control de Gestió, per donar compliment als requisits legals i poder avaluar l'impacte financer dels riscos i oportunitats associats al canvi climàtic per a l'empresa.

Tenint com a referència la proposta del Projecte de Reial Decret es van identificar i avaluar:

- **Riscos de transició:** són els que sorgeixen a conseqüència de la transició cap a una economia baixa en carboni i amb capacitat d'adaptació i recuperació davant dels canvis en el clima.

  Entre els riscos de transició es troben, entre d'altres, els riscos legals i polítics, els riscos tecnològics, els riscos de mercat i els riscos reputacionals.

- **Riscos físics:** són aquells als quals s'enfronta l'organització com a conseqüència dels efectes físics produïts pel canvi climàtic.

  Els riscos físics poden ser aguts, si sorgeixen a conseqüència d'esdeveniments puntuals, com ara tempestes, inundacions, incendis o onades de calor; o riscos crònics, si sorgeixen a conseqüència de canvis en el clima a més llarg termini, com ara una menor disponibilitat d'aigua, augments en la temperatura, augment en el nivell del mar, pèrdues de biodiversitat o alteracions a la productivitat de la terra de cultiu.

- **Oportunitats relacionades amb el clima:** aquells efectes potencials positius en la societat relacionats amb el canvi climàtic a conseqüència dels esforços de mitigació o adaptació que dugui a terme la societat en general i l'organització. Les oportunitats poden ser diferents en funció de la ubicació geogràfica, el mercat o la indústria on l'organització opera.

Un dels primers passos del grup de treball va ser l'anàlisi de la materialitat dels riscos, per prioritzar aquells a quantificar monetàriament.

Aquesta avaluació de la materialitat es va portar a terme considerant criteris de probabilitat i impacte en el cas dels riscos, i en termes de viabilitat i impacte en el cas de les oportunitats.

Concretament, es fa servir per poder determinar **quin risc és material**:

PROBABILITAT

A curt termini:

Descripció	Definició	Puntuació
Alta	Ocurrència diària – mensual	5
Mitja	Ocurrència superior a mensual i inferior a anual	3
Baixa	Ocurrència superior a l'any	1

A mig i llarg termini:

Descripció	Definició	Puntuació
Alta	Altament probable l'aparició de la conseqüència o Podria ocórrer amb una freqüència anual	5
Mitja	Podria ocórrer l'aparició de la conseqüència o Podria ocórrer amb una freqüència d'entre 2 i 10 anys	3
Baixa	Improbable l'aparició de la conseqüència o Podria ocórrer menys d'una vegada cada 10 anys	1

IMPACTE

Descripció	Definició	Puntuació
Alt	Impacte negatiu alt sobre les finances de TMB: per sobre d'1.000.000 €/any	5
Mig	Impacte negatiu mig sobre les finances de TMB: entre 200.000 € i 1.000.000 €/any	3
Baix	Baix o nul impacte negatiu sobre les finances de TMB: menys de 200.000 €/any	1

ÍNDEX DE PRIORITAT (IP) = PROBABILITAT (P) x IMPACTE (I)

Es consideren prioritaris/materials els riscos amb una prioritat superior o igual a **15**

Per determinar quina **oportunitat és material**, es fa servir:

VIABILITAT

Descripció	Definició	Puntuació
Alta	Viabilitat alta (no representa cost o tinc els recursos per fer-ho, és fàcil de portar a terme, etc.)	5
Mitja	Viabilitat mitjana	3
Baixa	Viabilitat baixa (és molt costós, representa dificultats tècniques, etc.)	1

IMPACTE

Descripció	Definició	Puntuació
Alt	Impacte positiu alt sobre les finances de TMB: per sobre d'1.000.000 €/any	5
Mig	Impacte positiu mig sobre les finances de TMB: entre 200.000 € i 1.000.000 €/any	3
Baix	Baix o nul impacte positiu sobre les finances de TMB: menys de 200.000 €/any	1

ÍNDEX DE PRIORITAT (IP) = VIABILITAT (P) x IMPACTE (I)

Es consideren prioritàries/materials les oportunitats amb una prioritat superior o igual a **15**

Per a les **mètriques de riscos físics**, s'han considerat, entre d'altres, els documents i fonts de projeccions climàtiques següents:

- *Escenaris climàtics regionalitzats a Catalunya (ESCAT-2020). Projeccions estadístiques regionalitzades a 1 km de resolució espacial (1971-2050).* Informe tècnic. Servei Meteorològic de Catalunya, Departament de Territori i Sostenibilitat, Generalitat de Catalunya. Any 2020.
- *Marc estratègic de referència d'adaptació al canvi climàtic per a l'horitzó 2030 (ESCACC30).* Oficina Catalana del Canvi Climàtic, Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, Generalitat de Catalunya. Any 2023.
- *Eines i guies per introduir el canvi climàtic en els procediments d'avaluació ambiental de plans, programes, projectes i activitats - Manual de consideracions d'adaptació al canvi climàtic en els projectes sotmesos a avaluació d'impacte ambiental.* Oficina Catalana del Canvi Climàtic, Departament de Territori i Sostenibilitat, Generalitat de Catalunya. Any 2020.
- *Vulnerabilitats del sistema de mobilitat davant els efectes del canvi climàtic – propostes d'actuació Pla director d'Infraestructures.* Autoritat del Transport Metropolità. Àrea de Barcelona. Any 2020.

Per tal de determinar **els horitzons temporals** a considerar per a l'anàlisi dels riscos financers derivats del canvi climàtic, s'ha pres en consideració:

- La normativa de canvi climàtic, especialment a nivell europeu, que estableix 2 fites principals:
  - Reducció d'almenys, un 55% de les emissions de diòxid de carboni d'aquí a 2030.
  - Assoliment de la neutralitat climàtica el 2050.
- Les projeccions dels escenaris climàtics regionalitzats a Catalunya (ESCAT-2020), que contemplen 2 variacions projectades:
  - Variacions projectades 2021-2030.
  - Variacions projectades 2021-2050.
- La periodicitat i vigència del Pla Estratègic de TMB 2022-2025, que és de 4 anys (actualment).

S'ha determinat l'horitzó temporal de:

Horitzó	Temporalitat
Curt termini	Propers 2 anys
Mig termini	Proper decenni
Llarg termini	Proper trentenni

La **metodologia** aplicada per obtenir la matriu d'impactes amb la seva quantificació ha estat determinar els Riscos i Oportunitats materials per a cada horitzó, amb la col·laboració de les àrees implicades, especialment les dels àmbits de Bus i de Metro, i s'ha procedit a estimar l'impacte econòmic anual de les actuacions que s'haurien de realitzar en cadascun dels casos.

Per a la quantificació de cadascuna de les actuacions, s'han establert unes determinades hipòtesis de càlcul i s'han estimat aquells costos /ingressos i inversions més significatius destinats a evitar o mitigar el risc, o per aconseguir els efectes detectats en les oportunitats.

En el cas de les inversions, s'ha quantificat com a costos anuals de l'impacte, la Dotació anual a l'amortització.

S'ha agafat com a referència els preus/costos de l'any 2023 per calcular els impactes futurs, en euros constants de 2023.

Cal tenir present la complexitat d'avaluar econòmicament les diferents actuacions de forma aïllada, ja que algunes d'elles estan interrelacionades perquè determinades inversions o actuacions poden tenir repercussió en més d'un Risc/ Oportunitat.

En l'àmbit de bus s'han avaluat **5 Riscos Físics, 2 Riscos de transició i 3 Oportunitats materials.**

En l'àmbit de metro s'han avaluat **4 Riscos Físics, 2 Riscos de transició i 4 Oportunitats materials.**

Una de les Oportunitats, **la Gestió Financera**, s'ha considerat que té un impacte d'**àmbit qualitatiu** més que quantitatiu, ja que s'ha considerat que l'oportunitat es troba en el fet de poder tenir major facilitat en accedir a finançament públic i privat, per la pròpia naturalesa del negoci de TMB, que és el transport públic de viatgers, ja que contribueix sens dubte als objectius d'adaptació i mitigació del canvi climàtic principalment.

Aquestes actuacions suposen en algunes ocasions dur a terme inversions importants com la compra d'autobusos o trens, o adaptar les instal·lacions amb equips més moderns i més eficients des del punt de vista de la sostenibilitat. Algunes d'aquestes actuacions ja estan contemplades en el Pla Estratègic 2022-2025, i/o en els plans operacionals corresponents i, per tant, els recursos per dur-les a terme ja estan recollits en els Contracte-Programes signats amb l'Autoritat del Transport Metropolità o està previst incloure'ls en els Contracte-Programes futurs.

Per altra banda, en el cas de les oportunitats, aquestes actuacions s'espera que puguin generar uns ingressos, via estalvi de costos (energètics principalment) o bé via increment de viatgers, cosa que contribuiria a finançar, almenys part o la totalitat de les inversions realitzades.

Per a TMB, com a organització compromesa amb el medi ambient i amb la lluita contra el canvi climàtic, aquest exercici és també una oportunitat per detectar i prioritzar aquelles actuacions relacionades amb el clima que s'hauran d'emprendre en un futur més o menys llunyà, algunes de les quals ja es troben actualment en marxa. Aquestes s'hauran d'estudiar i analitzar en profunditat per incloure-les en els futurs Plans Estratègics de TMB i en els futurs Contractes-Programa amb l'ATM a fi d'obtenir els recursos necessaris per finançar-les.

Taula resum impactes financers riscos i oportunitats materials
Transports de Barcelona, SA

			Increment de **COSTOS** anual respecte any 2023			
		Descripció impacte	**Curt termini***	**Mig termini***	**Llarg termini***	**Observacions**
Riscos Físics						
Entorn Augment de la temperatura	1. Gestió d'Infraestructura	Sobreescalfament de motors i avaries en equips de refrigeració d'instal·lacions i dependències	**---**	**0,03**	**0,03**	Inclou només **increment Costos manteniment i energia.** La inversió està en el punt 4.
	2. Gestió de la flota	Sobreescalfament de motors i avaries en vehicles	**9,1**	**10,4**	**11,6**	**Risc de disminució d'ingressos** i baix **impacte en manteniment (172,5 milers €).**
	3. Gestió de la flota	Disminució del confort tèrmic dels Clients	**1,5 - 1,8**	**1,5 - 1,8**	**1,5 - 1,8**	**Increment Costos de carburant i manteniment.**
	4. Direcció i estratègia	Disminució del confort tèrmic i afectació a la salut dels treballadors	**---**	**1,8**	**1,8**	**Inversions (6 M€)** en instal·lacions de TB en equips de refrigeració per evitar afectar la salut dels empleats.
	5. Planificació del Servei	Incertesa en la distribució horària del passatge	**---**	**8,4**	**8,4**	**Inversió de 20 M€** en una cotxera nova i de **70,5 M€ en 108 autobusos. Els Costos explotació flota en Risc núm. 7.**
Entorn Augment dels incendis forestals	6. Gestió d'Infraestructura	Danys sobre els actius/infraestructures	**---**	**0,6**	**0,6**	**Inversions de 8 milions** en prevenció d'incendis i adequació de les instal·lacions (4 M€ a Horta i 4 M€ a Triangle).
Riscos de Transició						
Entorn Legal i polític (requeriments de la normativa)	7. Gestió de flota	Renovació de flota per busos més ecològics (elèctrics i hidrogen)	**12,6**	**30,8**	**21,6**	**Inversió en renovar flota de 280 M€** i increment de 96 conductors nous (busos elèctrics) i substitució de **bateries als 7-8 anys.**
Entorn de Mercat	8. Prestació i operació	Increment de costos d'operació per adaptar-se a les preferències del client	**---**	**32,0**	**32,0**	**Relacionat amb el Risc núm 5 (inversions en flota i en nova cotxera). Despeses d'operació dels 108 autobusos (23 de maniobres). Pendent elaborar Pla d'Oferta.**
			Increment d'**INGRESSOS** anual respecte any 2023			
Oportunitats		**Descripció impacte**	**Curt termini***	**Mig termini***	**Llarg termini***	**Observacions**
Entorn Eficiència en l'ús de recursos	9. Gestió de flota	Reducció de la despesa en energia	**---**	**9,6**	**9,6**	**Estalvi cost d'energia** per substitució flota de gasoli per flota elèctrica (9,4 M€) i eficiència d'instal·lacions (0,2 M€)
Entorn Productes i serveis	10. Prestació i Operació	Increment d'ingressos per canvis en les preferències del consumidor	**1,2**	**1,7**	**1,7**	Estimació **increment de viatgers** a partir d'una projecció de l'ATM 2024-2025
Entorn Mercats	11. Gestió financera	Aprofitar els incentius públics lligats al canvi climàtic i el finançament públic i privat	**---**	**---**	**---**	No té un impacte quantitatiu però sí qualitatiu, **millor accés al finançament**
TOTAL INCREMENT DE COSTOS anual respecte any 2023			**23,2 - 23,5**	**85,5 - 85,8**	**77,4 - 77,7**	
TOTAL INCREMENT D'INGRESSOS anual respecte any 2023			**1,2**	**11,3**	**11,3**	

*****Milions d'euros/any
Curt termini 2024-2025 / Mig termini 2026-2035 / Llarg termini >2035 / Valoració en Euros contants 2023
Nota: Quan es tracta d'inversions, s'ha considerat com a **cost anual** la dotació anual a l'amortització de l'immobilitzat

Taula resum impactes financers riscos i oportunitats materials
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

			Increment de **COSTOS** anual respecte any 2023			
		Descripció impacte	**Curt termini***	**Mig termini***	**Llarg termini***	**Observacions**
Riscos Físics						
Entorn Augment de la temperatura	1. Gestió de la flota	Disminució de confort tèrmic dels clients	---	---	**1,9**	**Inversions en equips aires condicionats dels vehicles (4 M€)** i Increment de consums d'energia dels aires condicionats dels trens.
	2. Gestió d'Infraestructura	Disminució de confort tèrmic dels clients (increm. Ventilació en túnels i estacions)	---	**4,4**	**4,4**	**Inversió prevista de 40 M€** en equips de refrigeració/ ventilació i contractació de **6 especialistes electromecànics**
	3. Direcció i estratègia	Disminució del confort tèrmic i afectació a la salut dels treballadors en tallers i dependències	---	---	---	**No es preveu cap actuació actualment en equips d'AA en tallers i dependències** per disminució del confort tèrmic. Possible afectació (no quantificada) en absentisme del personal en el futur
Entorn Increment Episodis de Sequera	4. Gestió d'Infraestructura	Renovació i adaptació instalacions de rentat de trens	---	---	**0,5**	**Inversions totals de 6 M€** en equips de prevenció d'incendis
Riscos de Transició						
Entorn Tecnològic	5. Gestió d'Infraestructura	Obligació de substituir actius per requeriments de la normativa		**2,8**	**2,8**	**Inversió de 56 M€** per substiuir VAF per al 2035
Entorn de Mercat	6. Prestació i operació	Pla de millora de la qualitat Metro	**3,3**	**22,0**	**22,0**	Inclou increment de despeses d'operacions, amortitzacions etc. Pla de Millora de la Qualitat: any 2029 primer any sencer de funcionament dels 17 trens nous comprats
			Increment d'INGRESSOS anual respecte any 2023			
Oportunitats		**Descripció impacte**	**Curt termini***	**Mig termini***	**Llarg termini***	**Observacions**
Entorn Eficiència en l'ús de recursos	7. Gestió de flota	Ús de flota més eficient	**2,1**	**5,9**	**5,9**	**Estalvi en cost d'energia** per eficiència energètica (model econòmic de conducció, Metrocharge)
	8. Gestió d'infraestructura	Increment de l'eficiència energètica dels edificis/ instal·lacions	**3,4**	**3,4**	**3,4**	**Estalvi en cost d'energia** per eficiència energètica (enllumenat LED, generació fotovoltàica)
Entorn Productes i serveis	9. Prestació i Operació	Increment d'ingressos per canvis en les preferències del consumidor	**2,8**	**4,1**	**4,1**	Estimació **increment de viatgers** a partir d'una projecció de l'ATM 2024-2025
Entorn Mercats	10. Gestió financera	Aprofitar els incentius públics lligats al canvi climàtic i el finançament públic i privat	---	---	---	No té un impacte quantitatiu però sí qualitatiu, **millor accés al finançament**
TOTAL INCREMENT DE COSTOS anual respecte any 2023			**3,3**	**29,2**	**31,5**	
TOTAL INCREMENT D'INGRESSOS anual respecte any 2023			**8,3**	**13,4**	**13,4**	

***Milions d'euros/any**
Curt termini 2024-2025 / Mig termini 2026-2035 / Llarg termini >2035 / Valoració en Euros contants 2023

Compromís social

10

10.1
Pla de responsabilitat social Agenda 2030

Des d'aquest àmbit, **s'impulsa la incorporació de criteris ambientals, socials i de bon govern a l'organització, propiciant un enfocament de gestió alineat amb el desenvolupament cada cop més sostenible i equitatiu de la societat.**

2023

Durant el 2023 s'han dut a terme les actuacions següents:

- Celebració de 3 reunions ordinàries del comitè de Responsabilitat Social i Sostenibilitat (RSiS), en data 7 de febrer, 8 de maig i 13 de juliol, per al seguiment del Pla de RSiS i la concreció de properes passes. Pla de responsabilitat social i sostenibilitat i l'Agenda 2030.
- Amb data 31 de març es van tancar els objectius, indicadors i metes de 2022.
- Amb data 29 d'abril es va elaborar un informe d'alineament del Pla estratègic de TMB al Pla de RSiS.
- Amb data 7 de juliol es va presentar una proposta de 19 indicadors clau de TMB amb criteris de sostenibilitat.
- Al setembre es van tancar els objectius, indicadors i metes de 2023.
- Amb data 9 de novembre, i en col·laboració amb el servei de contractació, es va elaborar una proposta de codi de compra responsable per introduir criteris de sostenibilitat als processos de contractació de TMB.
- S'han començat els treballs d'adequació de TMB a la directiva europea 2022/2464 de 14 de desembre, sobre informes de sostenibilitat corporativa (CSRD). Cal realitzar l'estudi de doble materialitat i l'anàlisi de la cadena de valor de cara a l'elaboració de la memòria de sostenibilitat 2024 (a presentar a finals de març de 2025).

10.2
Contribució a la societat

Impacte econòmic, social i ambiental de TMB

En un estudi realitzat l'any 2021 amb la col·laboració de la *Universitat Pompeu Fabra, Barcelona School of Management*, es va quantificar monetàriament l'impacte de l'activitat de TMB en la societat. El treball va contemplar dos vessants: l'impacte en l'economia i l'impacte social i mediambiental, basat en l'estalvi que TMB genera en externalitats negatives per a la societat.

D'aquest treball es va concloure que **l'impacte de TMB en l'economia de Catalunya** és de **1.689,1 milions d'euros**, el 0,67% del PIB català, i també que l'activitat de TMB **genera 27.887 llocs de treball a tot Catalunya**, el 0,802% de l'ocupació total a Catalunya (l'ocupació generada multiplica per 3,3 els llocs de treball directes de TMB).

Pel que fa a l'**impacte social i ambiental**, l'estalvi generat per TMB en externalitats negatives (els temps de desplaçament, l'ús de la infraestructura viària, els accidents, els efectes en la salut de les persones i l'impacte ambiental global de les emissions de CO_2, el consum d'energia i el cicle de vida dels vehicles) és d'uns **706,5 milions d'euros** anuals.

Finalment, l'**impacte global de TMB** com a resultat de sumar ambdós efectes, i restar-li les aportacions econòmiques rebudes en forma d'aportacions de les administracions públiques, va ser de **2.395,6 milions d'euros a Catalunya**, és a dir, cada euro que les administracions aporten als viatgers de TMB genera un retorn a la societat de **6,5 euros**.

Foment de la comunitat local

Els impactes positius de TMB sobre el seu voltant, pel progrés econòmic, social, i mediambiental, és central. La col·laboració amb empreses proveïdores locals té un impacte directe econòmic en la comunitat local.

Més del 95% de les adquisicions realitzades l'any 2023 s'han fet a empreses espanyoles i, dins d'aquestes, el 56,45% dins la província de Barcelona i el 4,26% a empreses de la resta de Catalunya. S'han incrementat les compres fora d'Espanya gairebé 4 punts percentuals.

Adquisicions realitzades:

Província de Barcelona	**56,45%**
Resta de Catalunya	**4,26%**
Resta d'Espanya	**34,78%**
Fora d'Espanya	**4,50%**

Espanya **95,50%** de les adquisicions

Fora d'Espanya **4,50%** de les adquisicions

Província de Barcelona	**70,48%**
Resta de Catalunya	**1,41%**
Resta d'Espanya	**27,58%**
Fora d'Espanya	**0,53%**

Espanya **99,47%** de les adquisicions

Fora d'Espanya **0,53%** de les adquisicions

10.3
Fundació TMB

La Fundació TMB es va constituir l'any 2010 amb la missió de conservar i difondre el patrimoni històric i cultural de TMB i, alhora, fomentar i promoure accions de caràcter social per facilitar la inclusió, l'accessibilitat, la sostenibilitat, la cooperació, la solidaritat i els valors del transport públic entre la ciutadania, aspectes que donen suport a la visió i missió de TMB.

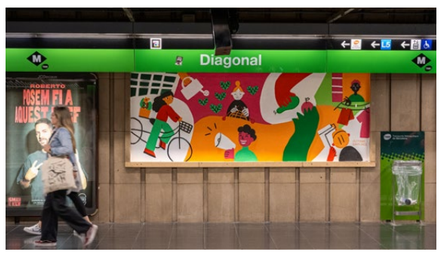
10.3.1 Projectes socials

Des d'aquest àmbit es promocionen i s'organitzen activitats per tal de potenciar i fomentar les accions i projectes que tenen un impacte social. Durant l'any 2023 destaquen les actuacions següents:

Serveis solidaris per a la mobilitat: al llarg de l'any s'han prestat 35 seveis solidaris de bus que han comptat amb la col·laboració de 17 professionals voluntaris diferents, els quals han dedicat 116 hores del seu temps lliure. Un total de 6.616 persones de diferents col·lectius en risc d'exclusió social s'han beneficiat d'aquests serveis.

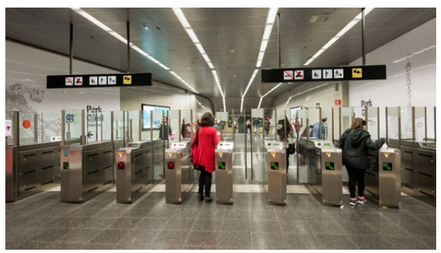
Tallers per al foment de l'autonomia al metro: s'ha repès aquesta activitat que té com a finalitat acostar a persones amb necessitats especials de mobilitat a les instal·lacions i dependències de la xarxa de metro, per tal que es familiaritzin amb l'entorn i adquireixin confiança en el seu ús. Se n'han desenvolupat un total de 5 amb la participació de 6 persones voluntàries diferents que han invertit 13 hores, beneficiant un total de 50 persones amb discapacitat.

Col·laboracions en difusió d'entitats socials: s'ha acordat un total de 105 col·laboracions per donar a conèixer iniciatives, esdeveniments i campanyes d'entitats del tercer sector social mitjançant canals de comunicació propis de TMB.



Murals a la xarxa de metro, amb la col·laboració de Justícia i Pau: les tres obres guanyadores del concurs "Murals per la pau" llueixen des del mes d'abril a les andanes de l'estació Diagonal de L3, tot reivindicant l'art com a eina de transformació social.

Tria la teva causa i Mou-te 2023 (13a edició): la lluita contra la leucèmia i altres malalties oncològiques de la sang va ser el projecte presentat per una treballadora que fou escollit majoritàriament per la plantilla. Així, durant el darrer trimestre de l'any, s'han dut a terme diverses activitats de conscienciació i sensibilització de la mà de la Fundació Josep Carreras.

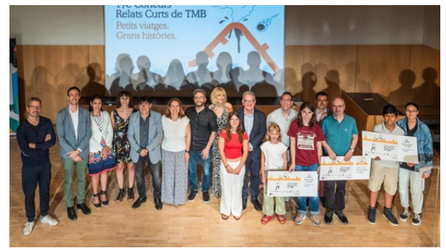


Donacions: es van donar 30 títols de viatge de 5 dies per als assistents a la sessió regional del Parlament Europeu de la Joventut celebrada a Barcelona el mes de febrer. També es van donar peces de roba descatalogades del vestuari de TB lliurades a l'ONG Conductors Solidaris de Catalunya i mascaretes sanitàries a l'hospital de la Vall d'Hebron.

10.3.2 Projectes culturals

Des d'aquest àmbit es promocionen i s'organitzen activitats de potenciació de l'art i la cultura a les instal·lacions de TMB, tot aportant un valor afegit a l'experiència de i generant sinergies amb el sector associatiu i institucional del món cultural. Durant l'any 2023 destaquen les actuacions següents:

Convenis marc de col·laboració per realitzar accions conjuntes de divulgació i promoció de projectes culturals impulsats per institucions del nostre entorn. S'han prorrogat els acords subscrits amb l'Auditori de Barcelona, el Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA), el Gran Teatre del Liceu, la Fundació Miró i el Palau de la Música Catalana. Així mateix, s'està en converses per formalitzar una nova aliança amb el Teatre Nacional de Catalunya (TNC).



17a edició del Concurs de relats curts de TMB: el mes de febrer es va iniciar la campanya de difusió d'aquesta iniciativa, amb una nova col·laboració amb Biblioteques de Barcelona i la xarxa de biblioteques de la Diputació de Barcelona, el que representa un nou enfocament per fomentar més la participació i la creativitat entre els centres educatius, els infants i els joves. S'han presentat un total de 1.291 relats, el que suposa un 66% més de participació respecte a l'edició anterior.

Música al Metro s'han incorporat 10 nous punts de música en viu a la xarxa de metro, arribant actualment a un total de 52, per tal que persones de l'Associació de Músics de Carrer (AMUC) puguin disposar d'un espai públic per interpretar els seus repertoris i, alhora, contribuir a una experiència de viatge més acollidora i agradable. El 17 de març es va organitzar una nova edició de proves d'idoneïtat per a la captació de talent, fruit de la qual van superar les proves 45 nous músics. El 21 de juny, coincidint amb el dia europeu de la música, es va oferir una mostra conjunta de música en viu a l'estació de metro Diagonal. Finalment, el 16 de desembre, al vestíbul de metro d'Universitat va tenir lloc una nova edició del festival "Música al metro", amb una quarantena actuacions en directe durant tot el dia, a càrrec d'artistes de l'AMUC.

Nit dels Museus (13 de maig): es van obrir les portes de l'espai Mercè Sala, amb l'exposició "Picasso i Catalunya, una empremta indeleble", amb la col·laboració del Museu Picasso de Barcelona.

XIV Edició del Festival *Subtravelling*: sota el lema "Inspira't en els grans" es va posar en marxa aquest festival (octubre 2023) i alhora concurs internacional de curtmetratges en col·laboració del *"Seoul Metro International Subway Film Festival"* (SMIFF) i nous col·laboradors locals.

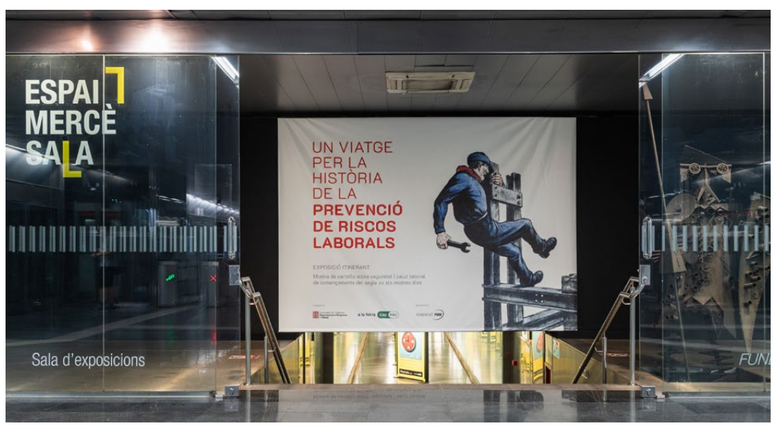
Exposicions temporals a l'Espai Mercè Sala.

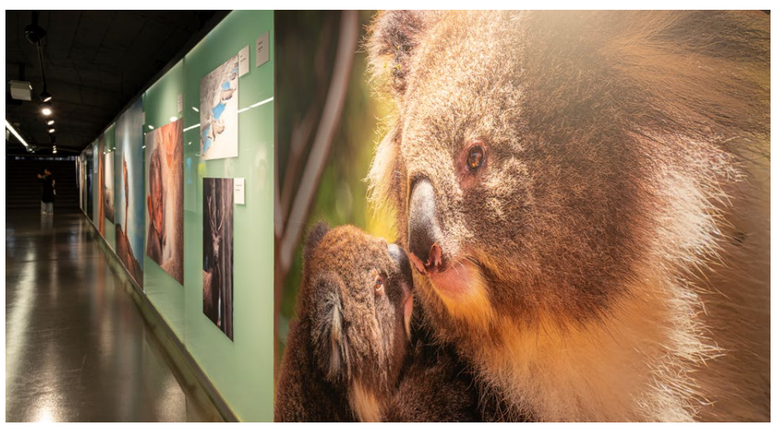
Situat a l'estació de metro Diagonal, l'Espai Mercè Sala és una sala d'exposicions que TMB ofereix perquè viatgers i artistes es trobin i exposin la seva creativitat i, alhora, perquè tots els ciutadans participin en les activitats culturals que hi tenen lloc.

Destaquen entre d'altres, les següents exposicions:

- **Metròpolis d'avingudes:** promoguda per l'AMB es va celebrar del 19 de setembre de 2022 fins el 3 de febrer de 2023.
- **"Dissenyant per a tothom" (del 8 al 28 d'abril)**, el resultat del procés de cocreació engegat per TMB, alumnes d'Elisava i el Barcelona Centre de Disseny (BCD) amb l'objectiu de dissenyar nous recolzabraços per a les estacions de metro.
- **"Un viatge per la història de la prevenció de riscos laborals" del 30 d'agost al 30 de novembre:** exposició impulsada per l'Institut Català de Seguretat i Salut Laboral de la Generalitat de Catalunya, amb el suport de l'Àrea de salut i prevenció de TMB, que va fer un recorregut pel cartellisme del segle XX vinculat a la prevenció de l'accidentalitat i els riscos als llocs de treball.
- **"Paisatges habitacionals" (del 7 de juny al 30 d'agost)**, explica el diàleg entre paisatges habitacionals i projectes d'arquitectura d'habitatge social de Catalunya, d'arreu d'Europa i del món, en el marc d'un congrés internacional de polítiques d'habitatge col·lectiu promogut per l'Institut Metropolità del Sòl de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- **"*Climate Awards* de fotografia i vídeo"**, una mostra impulsada per la plataforma digital *Agora Worldwide Awards*, que recull les fotografies i els vídeos guanyadors i finalistes d'aquests premis. Es pot veure des de l'11 de desembre fins al 30 de gener de 2024.

- **Exposició fotogràfica "Antic mercat del peix: passat i futur":** (del 7 d'octubre al 15 de novembre a l'estació de Ciutadella-Vila Olímpica). Promoguda per la UPF i Mercabarna, amb la col·laboració de la Fundació TMB, explica el projecte de recuperació de l'espai on va estar instal·lat aquest mercat per a la construcció d'un complex de recerca biomèdica, biodiversitat i benestar planetari.





10.3.3 TMB Educa

Aquest projecte té la missió de dissenyar i dur a terme un seguit d'accions orientades a contribuir a la construcció d'un model educatiu que incorpori els valors de la mobilitat sostenible, segura i equitativa, mitjançant el desplegament de diferents programes d'actuació com tallers de mobilitat i accions formatives destinades a col·lectius diversos: escolars, universitaris i gent gran.

Al llarg de l'any s'han dut a terme diverses actuacions, entre les quals cal destacar:

Visites educatives a les instal·lacions de TMB: se'n van realitzar 191 amb participació de 4.457 alumnes, durant el curs acadèmic 2022-2023 i, en el que portem del vigent, se n'han realitzat 50 amb l'assistència d'un total de 1.383 alumnes.

Ampliació del catàleg de visites educatives, incorporant dues més que s'imparteixen a l'aula i amb l'objectiu de trencar estereotips de gènere: "Ens mou la diversitat" (educació secundària 1r i 2n cicle) i "Talent en moviment" (educació secundària 2n cicle).

Tallers TMB es mou per l'educació, que tenen com a objectiu prevenir l'abandonament prematur dels estudis entre nois i noies que cursen 3r i 4t d'ESO, mitjançant la coneixença de TMB i els diferents perfils professionals que hi tenen cabuda. Hi han participat 60 alumnes dels centres: l'institut d'educació secundària Milà i Fontanals, Institut Barcelona Congrés (curs 2022-23) i de l'Institut Salvat Papasseit (curs 2023-24) que han pogut interactuar amb diferents professionals que treballen a la companyia.

Definició de la primera activitat digital del projecte educatiu, "els més petits visiten l'estació", pensada com a complement a l'aula de la visita presencial o com a recurs adequat per conèixer la xarxa de metro a distància. Estarà disponible al web de la Fundació TMB durant el primer trimestre de 2024.

S'ha fet també la formació necessària per renovar el **Segell de Qualitat Educativa del Consell de Coordinació Pedagògica**, un reconeixement atorgat per l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE) de la Universitat de Barcelona i l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB).

10.3.4 Patrimoni històric

El patrimoni històric i cultural de TMB és una finestra oberta a la història del transport públic de Barcelona.

Les accions més destacades de l'any han estat les següents:

- **Participació de vehicles històrics a esdeveniments de la ciutat** com la Cavalcada de Reis, l'Acte de cloenda del Centenari de Bus, l'activitat educativa a la diada de Sant Jordi, en la setmana de la mobilitat de Cornellà, en la festa major del barri d'Horta i en l'acte de celebració del Dia Mundial de la Gent Gran.

- **Exposició d'Autobusos Clàssics Barcelona (6 de juny):** esdeveniment organitzat per TMB, la Fundació TMB, Sagalés i l'Associació per a la Recuperació i Conservació d'Autobusos (ARCA). A l'edició d'enguany s'han mostrat 10 autobusos històrics i 6 de nova generació, com el model EBUS-12 i l'URBINO 12 elèctric. També es va comptar amb la participació de vehicles històrics en el *UITP Global Public Transport Summit*.

- **Creació de la Comissió organitzadora del Centenari de Metro:** el 7 de febrer es va constituir el grup multidisciplinari per definir el pla de treball i el programa d'activitats commemoratiu d'aquesta efemèride, que es desplegarà partint del 30 de desembre de 2024 i durant tot l'any 2025.

- **Declaració de BCIN per a dotze vehicles de la Fundació TMB:** el 23 de maig de 2023 el Govern de la Generalitat va aprovar la declaració com a Bé Cultural d'Interès Nacional (BCIN) de 30 elements singulars del patrimoni ferroviari català. Dotze d'aquests pertanyen a la Fundació TMB, fet que la situa com l'entitat de Catalunya amb més béns ferroviaris catalogats d'interès nacional. Aquests vehicles són: el tramvia de Cavalls n.2 (any 1888), 7 tramvies elèctrics del Tramvia Blau números 2, 5, 6, 7, 8, 10 i 129 (anys 1901- 1904), el primer metro del Gran Metropolitano (any 1924), el tramvia 867 (any 1924) i el primer metro del Metro Transversal (any 1926) i el Tramvia elèctric 1 Mataró-Argentona (any 1928).

Pel que fa a la **digitalització de l'arxiu fotogràfic**, es continua la publicació d'imatges a Videoma, el programari de gestió de continguts multimèdia de TMB. Aquest any s'han digitalitzat i documentat 6.900 imatges històriques. A la finalització de l'any, l'arxiu fotogràfic digital suma 19.100 imatges. Enguany ha finalitzat la digitalització de la col·lecció d'imatges de les Escoles Comercials Montserrat (1945-1985), i actualment s'està treballant en la documentació de la col·lecció d'imatges de Metro.

Exposició visitable: es continua treballant en la **identificació d'un espai adequat que allotgi una exposició permanent i única del transport a la ciutat de Barcelona**, amb l'objectiu prioritari de preservar i fer difusió del fons patrimonial de TMB.

A més, es continua treballant en **la identificació d'un espai que aculli una exposició permanent i única del transport a la ciutat de Barcelona**. S'ha redactat la proposta d'espai Gran Via, que permet acollir en una primera fase l'exposició del Centenari de la xarxa de Bus i, en una segona fase, l'exposició del Centenari de la xarxa de Metro de 2024. Ambdues es dissenyarien per poder integrar-se i conformar en una exposició visitable de caràcter permanent el conjunt del fons patrimonial de TMB.

10.4
Drets humans

Quant als acords i contractes d'inversió i operacions significatius amb clàusules sobre els drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans, TMB opera dins l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona on no existeixen riscos significatius de vulneració de drets humans fonamentals. És per això que durant l'any no s'han realitzat acords d'inversió que incloguin clàusules específiques de drets humans.

Tanmateix, **tots els plecs de condicions particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions generals en matèria ambiental i també social** que especifica l'obligació per part del proveïdor de ser coneixedor i comprometre's a complir: la normativa ambiental vigent, la política ambiental de TMB i els procediments d'aplicació, **i les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social i prevenció de riscos laborals**.

Val a dir també que TMB forma part des de 2019 del **Grup de compra pública socialment responsable** (GCPSR) que és una entitat formada per diverses institucions públiques de Catalunya, universitats i organitzacions de la societat civil que promouen la Justícia Global i el respecte als Drets Humans en la cadena de subministrament dels béns i serveis. L'administració pública té l'obligació de garantir els Drets Humans al llarg del cicle de vida dels productes que compra i especialment en les primeres fases de la cadena (extracció de matèries primeres, producció, fabricació), on es produeixen la major part de les vulneracions de drets (laborals, socials i ambientals).

En l'àmbit corporatiu s'han realitzat, per la via de les aules virtuals, i en ser d'afectació a pràcticament la totalitat de la plantilla (en formats de grups de més de 150 persones de mitjana), accions relacionades amb la difusió i sensibilització del coneixement del Codi ètic-*Compliance*-conflicte d'interès, Protecció de Dades, i altres formacions de tipus legal i normatiu.

curs	Nombre d'assistències	Cursos	Hores/curs	Total hores realitzades
Assessoria jurídica (ACI)	41	4	1,11	**46**
Compliance (complement Lideratge CI Bus)	24	5	1,00	**24**
Compliance TMB ARPEC DXB	13	2	2,86	**19**
Compliance TMB ARPEC FMB	55	3	2,00	**55**
Coordinació e infom. Normativa laboral	7	1	6,00	**42**
E2300001 Aspectes Juríd. Labor. Contr. P	3	2	6,00	**9**
Introducció Compra Pública d'Innovació	61	2	4,00	**122**
LOPD	51	6	2,47	**126**
LOPD: Protecció de dades en les RRLL	65	2	3,00	**98**
LOPD: RGPD i noves tecnologies	55	2	3,00	**83**
Parkinson Ready Programme	25	4	3,00	**38**
SOSRacis: proteg, respectem, garantim dret	40	3	4,50	**180**
Total	**440**	**36**	**39**	**840**

Quant a pràctiques en matèria de seguretat, s'han format en drets humans els següents:

	TB			FMB		
	Plantilla	**Formats en Drets humans**	**%**	**Plantilla**	**Formats en Drets humans**	**%**
Unitat de Seguretat	12	2	16,7%	26	17	65,4%
Seguretat i Control del Frau				50	39	78,0%
TOTAL	**12**	**2**	**16,7%**	**76**	**56**	**73,7%**

En matèria de Drets Humans, s'ha fet una formació adreçada a les persones que treballen als àmbits de Seguretat i Intervenció-Control del Frau, i igualment als vigilants d'empreses externes per evitar la discriminació (incloent-hi continguts d'identitat de gènere, orientació sexual, religió, discapacitat, origen ètnic i ideologia):

L'any 2023, a **TB, SA** hi ha hagut 8 comunicacions per assetjament psicològic (6 com a "no assetjament" i 2 "no procedeix valoració" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament).

També hi ha hagut 4 comunicacions per assetjament sexual, de les quals 1 s'ha catalogat com a "no assetjament", 2 "no procedeix valoració" i 1 el seu "expedient està en tramitació" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament.

A **FMB, SA** hi ha hagut quatre comunicacions per assetjament psicològic (3 com a "no assetjament" i 1 "no procedeix valoració" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament).

També hi ha hagut 3 comunicacions per assetjament sexual, les quals s'han catalogat com a "no assetjament" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament.

A **PSM, SA** hi ha hagut 1 comunicació per assetjament psicològic, la qual "no procedeix valoració" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament.

Taula de continguts de l'EINF

11

Taula de continguts de l'EINF (GRI 1 Req. 7)

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/ Observacions
MODEL DE NEGOCI				
• Societats del Grup • Missió, Visió i Valors de TMB • Model de Negoci • Entorn institucional • Serveis i productes de TMB • Gorvernança • Grups d'interès	Breu descripció del model de negoci del Grup	GRI 2.1b,c,d GRI 2.2a; GRI 2.3d GRI 2.9; GRI 2.10; GRI 2.11a; GRI 2.23; GRI 2.28; GRI 2.29 GRI 3.1b	Capítol 2 i Apartats 3.1; 7.1.1, 7.3.1 i 10.1	Veure també Comptes Anuals de la Societat (Nota 1) i apartat 9.4
Introducció Estat d'Informació No Financera	Llei 11/2018 de 28 de desembre	GRI 1 Requeriments 1,2,6 i 8. GRI 2.1a; GRI 2.3 a,b,c; GRI 2.5	Capítol 1	
Gestió del risc	Sistema de gestió de riscos i tipus de riscos i accions correctores	GRI 2.25a i GRI 201.2	Apartat 7.2 i 9.4.6	Veure apart. 8.4.3 *Fons Next Generation EU*
Materialitat	Temes materials	GRI 1 Req. 3,4,5 i 6; GRI 3.1a; GRI 3.2a; GRI 3.3; GRI 201.2	Apartat 7.3.2 i 9.4.6	GRI 3.3 afecta tots els temes materials tractats en el document. Veure també apartats 2.2.1 i 10.1
I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS				
I.1. Prevenció de riscos mediambientals	Cobertura de Riscos mediambientals	GRI 307.1	Apartat 9.1.1	No hi ha hagut sancions en matèria mediambiental
I.2. Contaminació	• SGAiE (ISO 14001/50001) • Mesures de lluita contra el canvi climàtic • Participació de TB en projectes de lluita contra el canvi climàtic • Altres tipus de contaminació	GRI 305.1 GRI 305.4 GRI 305.5	Apartats 9.1.2; 9.4.1 i 9.4.2	Veure també 8.4.3. *Fons Next Generation EU*
I.3. Economia circular i prevenció i gestió dels recursos	• Prevenció i gestió de residus • Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals • Quantificació dels Residus de TB i Metro • Malbaratament alimentari	GRI 306.2 GRI 306.4	Apartat 9.2.1	

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/ Observacions
I.4. Ús sostenible dels recursos	• Consums d'energia, carburant i aigua • Foment de l'eficiència energètica al metro • Aprofitament de l'aigua dels Pous d'esgotament	GRI 302, GRI 303, GRI 306.1 i GRI 306.5	Apartats 9.3 i 9.2.1	
I.5. Canvi Climàtic	Evolució de les Emissions de CO_2 (en tones) i Mesures contra el canvi climàtic	GRI 201.2 i GRI 305.1	Apartats 9.4.1, 9.3.2 i 9.4.6	
I.6. Protecció de la Biodiversitat		GRI 304	Apartat 9.2.2	L'activitat de TMB no afecta cap espai natural protegit
I.7. Taxonomia	Ingressos, Despeses i Inversions sostenibles segons Reglament Europeu		Apartat 9.4.5	
II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL				
II.1. Ocupació	• Contractació laboral • Processos de selecció i promoció • Plantilla per sexes • Plantilla per edats • Plantilla per nacionalitats • Plantilla per classificació professional • Plantilla per Modalitat de contracte • Empleats amb discapacitat • Taxa de rotació • Acomiadaments • Remuneracions per sexe, edats i classificació professional • Bretxa salarial • Desconnexió laboral	GRI 2.7 GRI 2.21 GRI 202.1 GRI 202.2 GRI 401 GRI 405.1 i 405.2	Apartats 8.1 i 8.3.1	
II.2. Organització del treball	• Mesures de conciliació familiar • Modificacions de jornada, conciliació, permisos i beneficis • Hores d'absentisme	GRI 401.3	Apartat 8.3.1	
III.3. Salut i Seguretat	• Salut, seguretat i benestar laboral • Lesions per accidents de treball • Malalties professionals • Ajuts i beneficis socials • Treball social	GRI 403	Apartats 8.4 i 8.2.1	

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/ Observacions
III.4. Relacions Socials	• Negociació col·lectiva i comissions de treball • Integració i cohesió de les persones empleades • Organització del diàleg social • Comunicació interna	GRI 2.30 GRI 402 GRI 404.2	Apartats 8.3.2 i 8.3.3	
III.5. Formació	Activitat formativa i Desenvolupament del talent	GRI 404.1 i GRI 404.3	Apartats 8.2.1. i 8.2.2	
III.6. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Descripció de les principals actuacions en matèria d'accessibilitat dels serveis.		Apartat 5	
III.7. Igualtat	Accions realitzades en matèria d'igualtat	GRI 406	Apartat 8.3.4	Veure també formació en drets humans (Apartat 10.4)
III. INFORMACIÓ SOBRE RESPECTE ALS DRETS HUMANS				
		GRI 410 i GRI 412	Apartat 10.4	TMB desenvolupa la seva activitat tot tenint en compte en tot moment el respecte als drets humans fonamentals
IV. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN				
	Protecció de dades, Transparència, Compliment normatiu (*Compliance*). Política Pública. Compliment socioeconòmic. Aportacions a fundacions i entitats sense ànims de lucre.	GRI 2.15, GRI 2.27, GRI 205, GRI 415, GRI 418 i GRI 419	Apartats 2.1.3, 6.2, 7.1.2 i 7.3	
V. SOCIETAT				
V.1. Compromisos de l'Empresa amb el desenvolupament sostenible	• Adquisicions en àmbit local • Impacte econòmic, social i ambiental de TMB • Fundació TMB	GRI 2.17, GRI 2.22, GRI 2.23, GRI 2.24, GRI 2.26, GRI 204 i GRI 413.1	Apartats 10.1, 10.2 i 10.3	Veure també apartat 5 Pla estratègic de l'Informe de Gestió
V.2. Subcontractació i Proveïdors	• Procediment intern P716 • Aplicació de la Llei de contractació (Llei 9/2017)	GRI 308; GRI 407; GRI 408; GRI 409; GRI 414	Apartat 2.1.3	Actualment tots els Plecs de Condicions particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions en matèria ambiental i social

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/ Observacions
V.3. Consumidors	• Perfil del Client de bus segons variables sociodemogràfiques • Valoració satisfacció dels clients • Seguretat del Servei • Comunicació corporativa • Queixes, Reclamacions i Suggeriments	GRI 2.6 GRI 2.25 b,c,d,e GRI 416.1	Apartats 2.1.1, 4.2 i capítol 6	
V.4. Informació Fiscal	• Beneficis obtinguts país per país • Impostos sobre beneficis pagats • Subvencions públiques de l'exercici	GRI 201.4 i GRI 207.4	Apartat 7.1.3	Veure també Comptes Anuals de la Societat
VI. INFORMACIÓ FINANCERA				
	• Operacions de tresoreria i planificació financera • Compte de Pérdues i Guanys i Balanç de situació a 31 de desembre • Inversions • Altra informació financera	GRI 201.1, GRI 201.3 i GRI 203.1	Apartat 8.3.2 de l'EINF i Apartats 6.1, 6.2 i 6.3 de l'Informe de Gestió	Veure també Comptes Anuals de la Societat. Veure Nota 14 (GRI 201.3)

Els membres del Consell d'Administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, en reunió del dia 20 de març de 2024, donen per formulat l'Estat d'Informació No Financera, recollit en aquest document de 188 pàgines.

Laia Bonet Rull
Presidenta

Antonio Balmón Arévalo
Vicepresident

Francisco Javier Flores García
Conseller Delegat

Joan Basagañas Camps
Conseller

Raimond Blasi Navarro
Conseller

Jordi Coronas Martorell
Conseller

Juan Fernández Benítez
Conseller

Jonatan Ferreras Román
Conseller

Jesús Husillos Gutiérrez
Conseller

Antonio Martínez Flor
Conseller

Xavier Patón Morales
Conseller

Marc Sanglas Alacantarilla
Conseller

Janet Sanz Cid
Consellera

Esteve Serrano Ortín
Conseller

Isidre Sierra Fusté
Conseller

Transports
Metropolitans
de Barcelona

www.tmb.cat