



**Gabinet Tècnic
d'Auditoria i Consultoria, s.a.**

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

**INFORME D'AUDITORIA
COMPTES ANUALS DE L'EXERCICI 2019
INFORME DE GESTIÓ DE L'EXERCICI 2019**

Abril 2020



Gabinet Tècnic d'Auditoria i Consultoria, s.a.

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

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

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

I

INFORME D'AUDITORIA DE COMPTES ANUALS EMÈS PER UN AUDITOR INDEPENDENT

A l'accionista de **TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A. (Societat Unipersonal)**,

Opinió

Hem auditat els comptes anuals de de **TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A.** (la Societat), que comprenen el balanç a 31 de desembre de 2019, el compte de pèrdues i guanys, l'estat de canvis en el patrimoni net, l'estat de fluxos d'efectiu i la memòria corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data.

Segons la nostra opinió, els comptes anuals adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de la Societat a 31 de desembre de 2019, així com dels seus resultats i fluxos d'efectiu corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació (que s'identifica a la nota 2 de la memòria) i, en particular, amb els principis i criteris comptables que hi estiguin continguts.

Fonament de l'opinió

Hem dut a terme la nostra auditoria de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya. Les nostres responsabilitats d'acord amb aquestes normes es descriuen més endavant en la secció *Responsabilitats de l'auditor en relació amb l'auditoria dels comptes anuals* del nostre informe.

Som independents de la Societat de conformitat amb els requeriments d'ètica, inclosos els d'independència, que són aplicables a la nostra auditoria dels comptes anuals a Espanya segons allò que exigeix la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes. En aquest sentit, no hem prestat serveis diferents als de l'auditoria de comptes ni hi han concorregut situacions o circumstàncies que, d'acord amb allò que estableix l'esmentada normativa reguladora, hagin afectat la necessària independència de manera que s'hagi vist compromesa.

Considerem que l'evidència d'auditoria que hem obtingut proporciona una base suficient i adequada per a la nostra opinió.

Aspectes més rellevants de l'auditoria

Els aspectes més rellevants de l'auditoria són aquells que, segons el nostre judici professional, han estat considerats com els riscos d'incorrecció material més significatius en la nostra auditoria dels comptes anuals del període actual. Aquests riscos han estat tractats en el context de la nostra auditoria dels comptes anuals en el seu conjunt, i en la formació de la nostra opinió sobre aquests, i no expressem una opinió per separat sobre aquests riscos.

Contracte Programa

Descripció

Tal i com s'explica a la Nota 7 de la memòria dels comptes anuals, el marc financer en el qual es desenvolupa l'activitat de la Societat es concreta en els Contractes Programa negociats entre les diferents administracions amb competència sobre el transport públic de viatgers. Les subvencions, tant corrents com de capital, que es deriven d'aquest marc financer representen un element fonamental del finançament de la Societat, motiu pel qual han tingut un impacte rellevant en la nostra estratègia general d'auditoria, atenant a la seva matèria tractada en el context dels comptes anuals de la Societat en el seu conjunt.





Resposta de l'auditor

Els nostres procediments d'auditoria han inclòs l'obtenció dels principals acords de finançament associats al Contracte Programa formalitzat amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), i la comprovació de la seva coherència amb les xifres que figuren en els comptes anuals i amb l'aplicació del finançament rebut a les seves finalitats. Addicionalment, s'han comprovat els saldos comptables pendents amb l'ATM per aquest concepte, mitjançant la seva circularització i la revisió dels acords de la Comissió de seguiment del Contracte Programa i del mateix Consell d'Administració de l'ATM. Finalment, s'ha avaluat si la informació respecte al Contracte Programa, revelada en els comptes anuals, compleix amb els requeriments del marc normatiu d'informació financera aplicable.

Despeses de personal

Descripció

Les despeses de personal representen una part molt rellevant de les despeses de la Societat. Per altra banda, la seva gestió ha de donar compliment a la complexitat dels diferents acords i relacions laborals associades. En aquest sentit, aquesta àrea es considera rellevant en la nostra estratègia general d'auditoria i en l'assignació de recursos en la planificació i execució de la nostra auditoria.

Resposta de l'auditor

Els nostres procediments d'auditoria han inclòs una combinació de proves destinades a comprovar que els controls rellevants relacionats amb les despeses de personal, com la gestió de nòmines, seguiment de procediments, registre comptable, entre d'altres, operen efectivament conjuntament amb procediments substantius, en base selectiva, sobre els aspectes esmentats. Així mateix, s'ha comprovat la imputació temporal de les despeses i de les periodificacions associades, així com la seva coherència amb els diferents acords associats i amb les variacions respecte l'any precedent. També s'han circularitzat els diferents assessors laborals i s'ha obtingut la relació dels diferents procediments en curs, comprovant el seu tractament comptable en els comptes anuals. Finalment, s'ha avaluat si la informació respecte a les despeses de personal, revelada en els comptes anuals, compleix amb els requeriments del marc normatiu d'informació financera aplicable.

Ingressos per vendes

Descripció

Els ingressos associats a les vendes de títols de transport públic representen una part molt rellevant dels ingressos de la Societat. No s'ha considerat que els esmentats ingressos tinguin un alt risc d'incorrecció material, atenent a que en bona part estan assignats directament per la Cambra de Distribució de títols del Sistema Tarifari i Preços de l'ATM en funció dels viatgers transportats, no obstant això, degut a la seva materialitat en el context dels comptes anuals en conjunt, es considera que és l'àrea rellevant en la nostra estratègia general d'auditoria i en l'assignació de recursos en la planificació i execució de la nostra auditoria.

Resposta de l'auditor

Els nostres procediments d'auditoria han inclòs una combinació de proves destinades a comprovar que els controls rellevants relacionats amb els ingressos per vendes, com la recaptació, els procediments de facturació o el seguiment de la demanda, entre d'altres, operen efectivament, conjuntament amb procediments substantius, en base selectiva, sobre els aspectes esmentats. Així mateix, s'han comprovat les variacions en els ingressos respecte l'any precedent i l'assignació d'ingressos per part de l'ATM en el decurs de l'exercici, així com les diferents transaccions associades. Addicionalment s'han circularitzat els saldos amb l'ATM per aquest concepte, i s'han obtingut els acords rellevants de la Cambra de Distribució. Finalment, s'ha avaluat si la informació respecte als ingressos per vendes, revelada en els comptes anuals compleix amb els requeriments del marc normatiu d'informació financera aplicable i si s'ha informat com a fet posterior de la situació creada a l'exercici 2020 per la irrupció de la pandèmia del Covid-19.





Altra informació: Informe de gestió

L'altra informació comprèn exclusivament l'informe de gestió de l'exercici 2019, la formulació del qual és responsabilitat dels administradors de la Societat i no forma part integrant dels comptes anuals.

La nostra opinió d'auditoria sobre els comptes anuals no cobreix l'informe de gestió. La nostra responsabilitat sobre la informació continguda en l'informe de gestió es troba definida en la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes, que estableix dos nivells diferenciats sobre la mateixa:

- a) Un nivell específic que resulta d'aplicació a l'Estat de la informació no financera, que consisteix a comprovar únicament que l'esmentada informació s'ha facilitat en l'informe de gestió, o, si s'escau, que s'ha incorporat a aquest la referència corresponent al informe separat sobre la informació no financera en la forma prevista a la normativa, i en cas contrari, a informar-ne.
- b) Un nivell general aplicable a la resta de la informació inclosa en l'informe de gestió, que consisteix a avaluar i informar sobre la concordança de l'esmentada informació amb els comptes anuals, a partir del coneixement de l'entitat obtingut en la realització de l'auditoria de les esmentades comptes i sense incloure informació diferent de l'obtinguda com a evidència durant la mateixa, així com avaluar i informar de si el contingut i presentació d'aquesta part de l'informe de gestió són conformes a la normativa que resulta d'aplicació. Si, basant-nos en el treball que hem realitzat, concloem que hi ha incorreccions materials, estem obligats a informar-ne.

Sobre la base del treball realitzat, segons el descrit anteriorment, hem comprovat que la informació esmentada en l'apartat a) anterior es facilita en l'informe de gestió i que la resta de la informació que conté l'informe de gestió concorda amb la dels comptes anuals de l'exercici 2019 i el seu contingut i presentació són conformes a la normativa que resulta d'aplicació.

Responsabilitats dels administradors en relació amb els comptes anuals

Els administradors són responsables de formular els comptes anuals adjunts, de forma que expressin la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats de la Societat, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera aplicable a l'entitat a Espanya, i del control intern que considerin necessari per permetre la preparació de comptes anuals lliures d'incorrecció material, a causa de frau o error.

En la preparació dels comptes anuals, els administradors són responsables de la valoració de la capacitat de la Societat per continuar com a empresa en funcionament, revelant, segons correspongui, les qüestions relacionades amb empresa en funcionament i utilitzant el principi comptable d'empresa en funcionament excepte si els administradors tenen la intenció de liquidar la Societat o de cessar les seves operacions, o si no existeix cap altra alternativa realista.

Responsabilitats de l'auditor en relació amb l'auditoria dels comptes anuals

Els nostres objectius són obtenir una seguretat raonable que els comptes anuals en el seu conjunt estan lliures d'incorrecció material, a causa de frau o error, i emetre un informe d'auditoria que conté la nostra opinió.

Seguretat raonable és un alt grau de seguretat però no garanteix que una auditoria realitzada de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya sempre detecti una incorrecció material quan existeixi. Les incorreccions poden ser degudes a frau o error i es consideren materials si, individualment o de forma agregada, es pot preveure raonablement que influeixen en les decisions econòmiques que els usuaris prenen basant-se en els comptes anuals.

Com a part d'una auditoria de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes a Espanya, apliquem el nostre judici professional i mantenim una actitud d'escepticisme professional durant tota l'auditoria. També:





- Identifiquem i valorem els riscos d'incorrecció material en els comptes anuals, a causa de frau o error, dissenyem i apliquem procediments d'auditoria per respondre a aquests riscos i obtenim evidència d'auditoria suficient i adequada per proporcionar una base per a la nostra opinió. El risc de no detectar una incorrecció material a causa de frau és més elevat que en el cas d'una incorrecció material a causa d'error, ja que el frau pot implicar col·lusió, falsificació, omissions deliberades, manifestacions intencionadament errònies, o l'elusió del control intern.
- Obtenim coneixement del control intern rellevant per a l'auditoria amb la finalitat de dissenyar procediments d'auditoria que siguin adequats en funció de les circumstàncies, i no amb la finalitat d'expressar una opinió sobre l'eficàcia del control intern de l'entitat.
- Avaluem si les polítiques comptables que s'apliquen són adequades i la raonabilitat de les estimacions comptables i la corresponent informació revelada pels administradors.
- Concloem sobre si és adequada la utilització, per part dels administradors, del principi comptable d'empresa en funcionament i, basant-nos en l'evidència d'auditoria obtinguda, concloem sobre si existeix o no una incertesa material relacionada amb fets o amb condicions que poden generar dubtes significatius sobre la capacitat de la Societat per continuar com a empresa en funcionament. Si concloem que existeix una incertesa material, es requereix que cridem l'atenció en el nostre informe d'auditoria sobre la corresponent informació revelada en els comptes anuals o, si aquestes revelacions no són adequades, que expressem una opinió modificada. Les nostres conclusions es basen en l'evidència d'auditoria obtinguda fins a la data de nostre informe d'auditoria. No obstant això, fets o condicions futurs poden ser la causa que la Societat deixi de ser una empresa en funcionament.
- Avaluem la presentació global, l'estructura i el contingut dels comptes anuals, inclosa la informació revelada, i si els comptes anuals representen les transaccions i els fets subjacents de manera que aconseguen expressar la imatge fidel.

Ens comuniquem amb els administradors de l'entitat en relació amb, entre altres qüestions, l'abast i el moment de realització de l'auditoria planificats i les troballes significatives de l'auditoria, així com qualsevol deficiència significativa del control intern que identifiquem en el transcurs de l'auditoria.

Entre els riscos que han estat objecte de comunicació als administradors de l'entitat, determinem els que han estat de la major significativitat en l'auditoria dels comptes anuals del període actual i que són, en conseqüència, els riscos considerats més significatius.

Descrivim aquests riscos en el nostre informe d'auditoria llevat que les disposicions legals o reglamentàries prohibeixin revelar públicament la qüestió.

Barcelona, 1 d'abril de 2020

GABINET TÈCNIC
D'AUDITORIA I CONSULTORIA, S.A. (S0687)



GABINETE TÉCNICO DE
AUDITORIA Y
CONSULTORIA, S.A.
2020 Núm. 20/20/00003

IMPORT COL·LEGIAL: 96,00 EUR

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

ÍNDEX

1- BALANÇ.....	1
2- COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS.....	3
3- ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET.....	4
4- ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU.....	5
5- MEMÒRIA	
NOTA 1. ACTIVITAT DE L'EMPRESA.....	7
NOTA 2. BASES DE PRESENTACIÓ DELS COMPTES ANUALS.....	14
NOTA 3. APLICACIÓ DE RESULTATS.....	16
NOTA 4. NORMES DE REGISTRE I VALORACIÓ.....	17
NOTA 5. IMMOBILITZAT MATERIAL.....	30
NOTA 6. IMMOBILITZAT INTANGIBLE.....	40
NOTA 7. ENTITATS PÚBLIQUES.....	42
NOTA 8. INSTRUMENTS FINANCERS.....	57
NOTA 9. MONEDA ESTRANGERA.....	80
NOTA 10. SITUACIÓ FISCAL.....	81
NOTA 11. INGRESSOS I DESPESES.....	91
NOTA 12. PROVISIONS I CONTINGÈNCIES.....	96
NOTA 13. INFORMACIÓ SOBRE EL MEDI AMBIENT.....	97
NOTA 14. RETRIBUCIONS A LLARG TERMINI AL PERSONAL.....	104
NOTA 15. SUBVENCIONS, DONACIONS I LLEGATS.....	107
NOTA 16. FETS POSTERiors AL TANCAMENT.....	111
NOTA 17. OPERACIONS AMB PARTS VINCULADES.....	116
NOTA 18. ALTRA INFORMACIÓ.....	119
NOTA 19. INFORMACIÓ SEGMENTADA.....	122



TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

BALANÇ



TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

Balanc de Situació a 31 de Desembre de 2019 i 2018
(Euros)

	Nota	Any 2019	Any 2018
ACTIU			
ACTIU NO CORRENT		351.788.551,34	320.560.918,00
Immobilitzat intangible	6	10.781.870,06	10.470.107,92
Patents, llicències, marques i similars		3.637,25	4.034,76
Aplicacions Informàtiques		5.815.031,22	5.318.413,12
Altres immobilitzat intangible		4.963.201,59	5.147.660,04
Immobilitzat material	5	286.104.346,12	256.485.638,92
Terrenys i Construccions		71.532.198,70	72.725.660,68
Instal·lacions tècniques i altres immobilitzat material		171.998.763,52	148.620.996,38
<i>Elements de transport</i>		<i>155.086.405,11</i>	<i>131.258.770,96</i>
<i>Restes</i>		<i>16.912.358,41</i>	<i>17.362.225,42</i>
Immobilitzat en curs i acomptes		42.573.383,90	35.138.981,86
Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	8	5.463.606,05	5.463.606,05
Instrumentes de patrimoni		5.463.606,05	5.463.606,05
Inversions financeres a llarg termini	8	49.438.729,11	48.141.565,11
Instrumentes de patrimoni		123.915,78	123.915,78
Valors representatius de deute		99,17	99,17
Altres actius financers		49.314.714,16	48.017.550,16
Entitats Públiques	7	0,00	0,00
<i>Deutors per subvencions Contracte Programa</i>		<i>0,00</i>	<i>0,00</i>
<i>Altres deutes Entitats Públiques</i>		<i>0,00</i>	<i>0,00</i>
ACTIU CORRENT		142.078.537,60	110.347.127,14
Existències		6.331.506,80	5.157.660,88
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	8	124.817.653,22	98.060.419,09
Empreses del grup, deutors	17	7.062.250,61	38.358.154,88
Deutors varis		11.156.207,96	13.291.873,30
Personal		1.384.683,67	2.162.844,02
Altres crèdits amb Administracions Públiques		8.272.104,51	2.396.839,76
Entitats Públiques	7	96.942.406,47	41.850.707,13
<i>Deutors per subvencions Contracte Programa</i>		<i>93.869.773,05</i>	<i>38.787.514,73</i>
<i>Altres deutes Entitats Públiques</i>		<i>3.072.633,42</i>	<i>3.063.192,40</i>
Inversions en empreses del grup i associades a curt termini		0,00	36.296,34
Crèdits a empreses		0,00	36.007,50
Valors representatius de deute		0,00	288,84
Periodificacions a curt termini		198.755,28	1.491.317,64
Efectiu i altres actius líquids equivalents		10.730.622,30	5.601.433,19
Tresoreria		10.593.133,16	5.221.754,46
Altres actius líquids equivalents		137.489,14	379.678,73
TOTAL ACTIU		493.867.088,94	430.908.045,14



TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

Balanç de Situació a 31 de Desembre de 2019 i 2018

(Euros)

	Nota	Any 2019	Any 2018
PATRIMONI NET I PASSIU			
PATRIMONI NET		226.596.967,59	196.139.464,93
Fons propis	8.10	127.983.925,15	127.983.925,15
Capital escripturat		8.414.844,00	8.414.844,00
Reserves		119.569.081,15	119.569.081,15
Subvencions, donacions i llegats rebuts	15.1	98.613.042,44	68.155.539,78
PASSIU NO CORRENT	8	156.270.578,80	156.113.017,15
Deutes a llarg termini		156.270.578,80	156.113.017,15
Creditors per arrendament financer		109.284.755,50	109.833.172,67
Altres passius financers		46.985.823,30	46.279.844,48
PASSIU CORRENT		110.999.542,55	78.655.563,06
Provisions a curt termini	12	4.445.089,61	4.549.466,79
Deutes a curt termini	8	55.520.533,48	25.561.464,01
Deutes amb entitats de crèdit		0,00	23,13
Creditors per arrendament financer		17.343.365,32	16.358.169,44
Altres passius financers		38.177.168,16	9.203.271,44
Creditors comercials i altres comptes a pagar		42.683.495,15	41.275.563,91
Proveïdors		11.759.468,37	12.154.314,26
Proveïdors, empreses del grup i associades		101.542,62	78.073,60
Creditors variis		9.027.990,46	8.244.372,46
Personal, remuneracions pendents de pagament		12.075.386,75	11.550.488,79
Altres deutes amb Administracions Públiques		9.719.106,95	9.248.314,80
Periodificacions a curt termini		8.350.424,31	7.269.068,35
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU		493.867.088,94	430.908.045,14

Les notes 1 a 19 de la Memòria adjunta formen part del Balanç a 31 de desembre de 2019.

TRANSPORTS DE BARCELONA, SA
COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS



TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

Compte de Pèrdues i Guanys dels exercicis 2019 i 2018

(Euros)

	Nota	Any 2019	Any 2018
A) OPERACIONS CONTINUADES			
INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ	11.1		
Vendes		139.797.408,22	137.486.405,04
Accessoris a l'explotació		13.792.367,25	8.505.388,94
Subvencions especials		6.478.615,25	6.214.612,98
Subvencions al servei		167.464.777,52	168.445.721,70
TOTAL INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ		327.533.168,24	320.652.128,66
DESPESES D'EXPLOTACIÓ	11.2		
Aprovisionaments		11.523.019,13	11.228.366,53
Electricitat/Carburants		22.093.515,51	21.380.669,38
Personal		242.307.197,15	225.417.040,71
Serveis exteriors		39.647.522,25	41.696.494,69
Tributs		494.595,36	490.023,23
Variacions de provisions		-241.206,27	-838.869,91
Resultat per vendes d'immobilitzat		-18.214,40	-28.236,20
Altres resultats		-6.809.380,38	-9.266,17
TOTAL DESPESES ABANS D'AMORTITZACIONS		308.997.048,35	299.336.222,26
Amortitzacions	11.3	29.346.015,94	29.504.592,33
Subvenció en capital imputada a pèrdues i guanys	11.5	-8.870.604,22	-6.506.618,17
AMORTITZACIÓ NETA		20.475.411,72	22.997.974,16
TOTAL DESPESES D'EXPLOTACIÓ		329.472.460,07	322.334.196,42
RESULTAT FINANCER	11.4		
Resultat financer estructural		-1.939.291,83	-1.682.067,76
TOTAL RESULTAT FINANCER		-1.939.291,83	-1.682.067,76
RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES ABANS DE L'IMPOST SOBRE SOCIETATS		0,00	0,00
Impost sobre Societats		0,00	0,00
RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES (Després de l'Impost sobre Societats)		0,00	0,00
OPERACIONS INTERROMPUDES			
RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS INTERROMPUDES (Després de l'Impost sobre Societats)		0,00	0,00
RESULTAT NET TOTAL (Després de l'Impost sobre Societats)		0,00	0,00

Les notes 1 a 19 de la Memòria adjunta formen part del Compte de Pèrdues i Guanys a 31 de desembre de 2019.

TRANSPORTS DE BARCELONA, SA
ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET



TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET CORRESPONENT ALS EXERCICIS ACABATS EL 31-12-2019 I 31-12-2018

A) ESTAT D'INGRESSOS I DESPESES RECONEGUTS CORRESPONENT ALS EXERCICIS ACABATS EL 31-12-2019 I 31-12-2018

(Euros)

	Notes	Any 2019	Any 2018
A) Resultat del compte de pèrdues i guanys		0,00	0,00
Ingressos i despeses imputades directament al patrimoni net			
II. Per cobertures de fluxos d'efectiu	8	0,00	-25.978,13
III. Subvencions, donacions i llegats rebuts	15.1	39.328.106,88	36.990.499,41
B) Total ingressos i despeses imputades directament al patrimoni net		39.328.106,88	36.964.521,28
Transferències al compte de pèrdues i guanys			
IX. Per cobertures de fluxos d'efectiu	8	0,00	0,00
X. Subvencions, donacions i llegats rebuts	15.1	-8.870.604,22	-6.506.618,17
C) Total transferències al compte de pèrdues i guanys		-8.870.604,22	-6.506.618,17
TOTAL D'INGRESSOS I DESPESES RECONEGUTS		30.457.502,66	30.457.903,11

B) ESTAT TOTAL DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET CORRESPONENT ALS EXERCICIS ACABATS EL 31-12-2019 I 31-12-2018

	Capital		Reserves	Resultat de l'exercici	Ajustaments per canvis de valor	Subvencions, donacions i llegats rebuts	TOTAL
	Escritural	No exigit					
SALDO INICIAL DE L'EXERCICI 2018	8.414.844,00		119.569.081,15	0,00	25.978,13	37.671.658,54	165.681.561,82
I. Total ingressos i despeses reconeguts					-25.978,13	30.483.881,24	30.457.903,11
SALDO FINAL DE L'EXERCICI 2018	8.414.844,00		119.569.081,15	0,00	0,00	68.155.539,78	196.139.464,93
I. Total ingressos i despeses reconeguts					0,00	30.457.502,66	30.457.502,66
SALDO FINAL DE L'EXERCICI 2019	8.414.844,00		119.569.081,15	0,00	0,00	98.613.042,44	226.596.967,59

Les notes 1 a 19 de la Memòria adjunta formen part de l'Estat de Canvis en el Patrimoni Net al 31 de desembre de 2019.

TRANSPORTS DE BARCELONA, SA
ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU



TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU CORRESPONENT ALS EXERCICIS ACABATS EL 31-12-2019 I 31-12-2018

(Euros)

	Notes	Any 2019	Any 2018
A) FLUXES D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'EXPLOTACIÓ			
1. Resultat de l'exercici abans d'impostos		0,00	0,00
2. Ajustaments del resultat		18.759.111,76	20.448.800,29
a) Amortització de l'immobilitzat (+)	11.3	29.346.015,94	29.504.592,33
b) Correccions valoratives per deteriorament (+/-)		-79.510,77	-905.989,70
c) Variació de provisions (+/-)	11.2	320.717,04	67.119,79
d) Imputació de subvencions (-)	11.5	-8.870.604,22	-6.506.618,17
e) Resultats per baixes i vendes de l'immobilitzat (+/-)	11.2	-18.214,40	-28.236,20
g) Ingressos financers (-)	11.4	-3.260.579,60	-3.013.262,57
h) Despeses financeres (+)	11.4	1.321.422,85	1.331.534,99
i) Diferències de canvi (+/-)		-135,08	-340,18
k) Altres ingressos i despeses (+/-)		0,00	0,00
3. Canvis en el capital circulant		-24.009.480,12	-41.047.649,25
a) Existències (+/-)		-1.114.879,61	-526.155,33
b) Deutors i altres comptes a cobrar (+/-)	8	-26.736.689,67	-49.273.218,49
c) Altres actius corrents (+/-)	8	1.292.562,36	-3.166,46
d) Creditors i altres comptes a pagar (+/-)	8	982.837,02	7.996.140,82
e) Altres passius corrents (+/-)	8	1.081.355,96	2.788.634,55
f) Altres passius i actius no corrents (+/-)	8	485.333,82	-2.029.884,34
4. Altres fluxes d'efectiu de les activitats d'exploració		2.074.580,74	1.840.926,62
a) Pagament d'interessos (-)	11.4	-1.266.439,03	-1.068.524,79
b) Cobrament de dividends (+)	8.8	1.000.000,00	2.000.000,00
c) Cobrament d'interessos (+)	11.4	2.260.292,36	1.012.399,17
d) Cobraments (pagaments) per impost sobre beneficis (+/-)		0,00	0,00
e) Altres pagaments (cobraments) (+/-)	11.4	80.727,41	-102.947,76
5. FLUXES D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'EXPLOTACIÓ (1+2+3+4)		-3.175.787,62	-18.757.922,34
B) FLUXES D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ			
6. Pagaments per inversions (-)		-32.090.516,15	-61.934.606,20
a) Empreses del grup i associades		0,00	0,00
b) Immobilitzat intangible	6	-2.295.451,34	-1.369.868,67
c) Immobilitzat material	5	-27.426.787,61	-57.284.993,50
e) Altres actius financers	8	-159.638,81	-3.276.688,54
g) Altres actius		-2.208.638,39	-3.055,49



TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU CORRESPONENT ALS EXERCICIS ACABATS EL 31-12-2019 I 31-12-2018

(Euros)

	Notes	Any 2019	Any 2018
7. Cobraments per desinversions (+)		1.461.206,00	2.307.109,54
a) Empreses del Grup i associades		36.583,62	1.152,24
b) Immobilitzat intangible		0,00	0,00
c) Immobilitzat material		21.033,38	228.236,20
e) Altres actius financers	8	1.403.589,00	649.364,53
g) Altres actius	8	0,00	1.428.356,57
8. FLUXES D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ (6+7)		-30.629.310,15	-59.627.496,66
C) FLUXES D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT			
9. Cobraments i pagaments per instruments de patrimoni		39.328.106,88	36.990.499,41
e) Subvencions, donacions i llegats rebuts (+)	15	39.328.106,88	36.990.499,41
10. Cobraments i pagaments per instruments de passiu financer		-393.820,00	28.357.168,92
a) Emissió:			
2. Deutes amb entitats de crèdit (+)	8	17.441.171,00	41.411.870,75
3. Deutes amb empreses del Grup i associades (+)		0,00	0,00
4. Altres deutes (+)		0,00	2.132.405,71
b) Devolució i amortització de:			
2. Deutes amb entitats de crèdit (-)	8	-16.991.804,59	-14.377.929,15
3. Deutes amb empreses del Grup i associades (-)		0,00	0,00
4. Altres deutes (-)	8	-843.186,41	-809.178,39
12. FLUXES D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT (9+10)		38.934.286,88	65.347.668,33
E) AUGMENT / DISMIN.NETA DE L'EFECTIU O EQUIV.(5+8+12)		5.129.189,11	-13.037.750,67
Efectiu o equivalents al principi de l'exercici		5.601.433,19	18.639.183,86
Efectiu o equivalents al final de l'exercici		10.730.622,30	5.601.433,19

Les notes 1 a 19 de la Memòria adjunta formen part de l'Estat de Fluxos d'Efectiu a 31 de desembre de 2019.

TRANSPORTS DE BARCELONA, SA
MEMÒRIA



tramvies o qualsevol altre mode i de llurs concessions; i proveir la seva prestació sota les directrius i reglaments emanats de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

- b) El disseny, la construcció, la gestió, l'explotació i l'administració de qualssevol dels serveis que es creïn, rescatin, incorporin o revertixin, dins de la competència que l'AMB té atribuïda, en matèria de transport públic de superfície, de persones o objectes i sigui quin sigui el tipus de vehicle, el seu mitjà de tracció o el seu emplaçament.
- c) Les activitats que li encomani l'AMB dintre dels anteriors enunciats.
- d) Projectar, prestar, gestionar o realitzar, per si mateixa o amb participació d'altres empreses, obres de construcció d'infraestructures de transport, de serveis d'explotació i operacions de transport, generació d'energia, sistemes de telecomunicacions, transferència de tecnologia, realització d'estudis, assessorament i peritatges en tots els camps del transport i tant en l'àmbit territorial que li és propi, com fora d'ell i àdhuc a l'estranger i crear empreses filials, per si mateixa o amb qualsevol forma de col·laboració o cooperació amb altres societats o entitats, tant nacionals com estrangeres.
- e) La prestació de serveis i la realització d'activitats comercials complementàries relacionades amb el transport, per als seus clients o per a tercers, tot comprnent la comunicació i informació, escrita i gràfica, per ràdio, televisió o qualsevol altre mitjà tecnològic, la publicitat, tant pròpia com de tercers, en qualsevol modalitat, incloent l'explotació d'espais per aquesta finalitat, la telefonía i qualsevol sistema de telecomunicacions, inclòs el transport de senyals o comunicacions, per cable o altres mitjans.
- f) L'adquisició, construcció, reparació, muntatge, reforma, conservació i manteniment de tota mena de béns immobles i d'edificis, materials, equipaments, instal·lacions elèctriques i de telecomunicacions, estructures, terrenys, dependències i tota classe de béns mobles necessaris o afectes a l'explotació de serveis de transport i tant per l'explotació de tot el patrimoni com per a la seva comercialització i

rendibilització, de manera directa o juntament amb d'altres empreses sigui quin sigui el seu objecte social, tant nacionals com estrangeres.

- g) L'activitat de gestor de càrrega del sistema elèctric per al subministrament d'energia elèctrica d'acord amb la normativa que ho regula, com a subjecte per a desenvolupar l'activitat destinada al subministrament d'energia elèctrica per a la recàrrega de vehicles elèctrics.

L'objecte social es pot realitzar per la Societat, directament o indirecta mitjançant la titularitat d'accions o participacions en societats amb objecte idèntic, anàleg o semblant.

El 8 de novembre de 2012 el Consell d'Administració de Transports de Barcelona, SA va aprovar per unanimitat la proposta d'adequació dels Estatuts i es va acordar presentar-la a la Junta General per a la seva aprovació. Els Estatuts es van adequar a la Llei 31/2010 de 3 d'agost, per la qual es va crear l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que és la titular de les accions, i es va aprofitar per a fer uns canvis per adequar-los a modificacions de lleis que també els afectaven, bàsicament la Llei de societats de capital, el text refós de la qual va aprovar el RD Llei 1/2010, de 2 de juliol.

El 18 de desembre de 2012 el Consell Metropolità de l'AMB, constituït en Junta General de Transports de Barcelona, SA, va aprovar la modificació dels Estatuts i sotmetre el text refós a informació pública pel termini de 30 dies.

Passat el termini d'informació pública, sense haver rebut al·legacions, el 5 de febrer de 2013 la Junta General de Transports de Barcelona, SA va aprovar definitivament els Estatuts.

En data 11 de novembre de 2013, previ examen i qualificació, aquests Estatuts van quedar inscrits en el Registre Mercantil de Barcelona en el volum 43754, foli 184, full B 21019, inscripció 368.

Posteriorment, en data 26 de juny de 2018, el Consell Metropolità de l'AMB convocat en funcions de Junta General Extraordinària de Transports de Barcelona, SA va acordar la modificació dels Estatuts de la Societat per aprovació d'un nou apartat g) en l'article 2n dedicat a l'objecte de la Societat.

En data 5 de novembre de 2018 aquesta modificació dels Estatuts va quedar inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona en el volum 45407, foli 189, full 21019, inscripció 411.

1.3 - Principal activitat i actius no generadors de fluxos d'efectiu

La principal activitat de Transports de Barcelona, SA és el transport col·lectiu de viatgers per superfície a la ciutat de Barcelona i municipis del seu entorn metropolità, complementant-se amb la xarxa de metro existent de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i amb la resta d'empreses de l'àrea.

La prestació del servei es realitza en l'àmbit de l'AMB (Àrea Metropolitana de Barcelona), que es va constituir el 21 de juliol de 2011 i assumeix les competències per successió administrativa universal que fins llavors tenia l'Entitat Metropolitana del Transport, i per tant, és l'Ens que coordina els serveis de transport públic urbà de viatgers dels municipis inclosos en la seva àrea territorial. Igualment, l'AMB té assignada com a competència la prestació del servei públic soterrani de viatgers de Barcelona, sense perjudici de les competències de la Generalitat de Catalunya.

Dins de l'àmbit de competències en el que Transports de Barcelona, SA desenvolupa la seva activitat cal assenyalar que en el Decret 48/1997 de 18 de febrer del Departament de Política Territorial i Obres Públiques, publicat en el Diari Oficial de la Generalitat del 25-02-1997, s'aprova la constitució del Consorci per a la coordinació del sistema metropolità de transport públic de l'àrea de Barcelona. L'Autoritat del Transport Metropolità es constitueix en data 19 de març de 1997 com un Consorci entre la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona i l'Entitat Metropolitana del Transport (actualment AMB) i té com a funcions principals la planificació de les infraestructures del transport públic, la planificació del servei i

l'elaboració i aprovació d'un marc tarifari comú i actuar com a ròtula financera del sistema de transport públic de la regió metropolitana de Barcelona, entre altres.

L'oferta de Transports de Barcelona, SA està formada per la xarxa composta per 102 línies amb una longitud (semisuma dels recorreguts d'anada i tornada) de 835,06 quilòmetres a 31-12-2019.

L'1 d'octubre de 2012 es va iniciar la implantació de la nova xarxa de Bus de Barcelona seguint criteris de facilitat d'ús, eficàcia i gestió eficient dels recursos. La seva implantació ha estat progressiva i s'ha desenvolupat en les següents fases o etapes:

	Línies Verticals	Línies Horizontals	Línies Diagonals	Total
1 d'octubre de 2012	2	2	1	5
18 de novembre de 2013	2	3	0	5
15 de setembre de 2014	2	1	0	3
29 de febrer de 2016	2	1	0	3
13 de novembre de 2017	3	0	1	4
25 de juny de 2018	2	0	1	3
26 de novembre de 2018	4	1	0	5
Total	17	8	3	28

Al 2018 es va completar la total implantació d'aquesta nova xarxa de Bus, que està formada per 28 línies que es complementen amb la xarxa de proximitat, les línies interurbanas i el Bus del Barri.

Les característiques principals de la nova xarxa són:

- Més velocitat, gràcies a tot un seguit de mesures que s'hi han dut a terme, com ara, carrils reservats, prioritat semafòrica o parades dobles.
- Més facilitat d'ús, ja que les noves línies segueixen els itineraris més directes i rectes possibles, dissenyats amb més eficiència i lògica.
- Màxima connectivitat i millor intermodalitat, en ser una xarxa que arriba a tots els extrems de la ciutat, des del Llobregat fins al Besòs i des del Litoral fins a Collserola.



- Més freqüència de pas, perquè els autobusos passen més sovint i en una franja horària més àmplia.
- Àrees d'intercanvi: allà on es creuen les línies verticals, horitzontals i diagonals, en tots dos sentits, es creen les anomenades àrees d'intercanvi, on es pot enllaçar de manera fàcil, senzilla i còmoda, d'una línia a l'altra.

L'esmentada xarxa presta el seu servei a una població de 2,6 milions d'habitants, corresponents a 11 municipis de l'àrea metropolitana.

Com a serveis dirigits bàsicament al segment de l'oci i turisme es troben els següents:

- Línies 99/100/101/90 (nocturna). S'ha ofert durant tot l'any, excepte els dies de Nadal i Any Nou, la possibilitat de realitzar un recorregut de 44 parades i 50,61 quilòmetres, al voltant de les quals es troben alguns dels llocs més característics i interessants de Barcelona ciutat.

- Tramvia Blau. Presta els seus serveis des de 1901, amb un recorregut de 2 parades i 1,28 quilòmetres i disposant d'un parc de 7 cotxes. Des del dia 29 de gener de 2018, es troba fora de servei per l'estudi de la renovació de les seves infraestructures.

Transports de Barcelona, SA presta, a més a més, un conjunt de serveis especials orientats a satisfer demandes puntuals en la celebració d'esdeveniments de caràcter social, esportiu, d'interès ciutadà, etc., així com substituir altres empreses de transport, principalment Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, quan es produeixin anomalies d'importància en el servei.

D'acord amb la seva activitat, els elements de l'immobilitzat material i intangible de la Societat no es mantenen amb la finalitat d'obtenir un rendiment comercial (beneficis) sinó els fluxos econòmics socials que generen aquests actius i que beneficien a la col·lectivitat, és a dir, el seu benefici social o potencial de servei.

En definitiva, la totalitat dels actius materials i intangibles de la Societat són actius no generadors de fluxos d'efectiu, d'acord amb els pronunciaments de l'ICAC i de la IGAE, pel tractament d'aquest tipus d'actius a les empreses públiques (Ordre EHA/733/2010 de 25 de març de 2010 per la qual s'aproven aspectes comptables d'empreses públiques que operen en determinades circumstàncies).

1.4 - Informació sobre les empreses del Grup

La Societat està integrada al Grup Transports Metropolitans de Barcelona a efectes de consolidació de comptes anuals, amb domicili al carrer 60, núm. 21-23, Sector A, Polígon Zona Franca, de la ciutat de Barcelona, que diposita els seus Comptes Anuals Consolidats, pendents de formulació al Registre Mercantil de Barcelona. La dominant última de la Societat és l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), amb domicili al municipi de Barcelona. El Grup Transports Metropolitans de Barcelona no aplica el règim de consolidació fiscal.

Transports de Barcelona, SA forma part del Sector Públic Metropolità, atès que la totalitat de les seves accions són propietat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, en la qual estan integrats els Ajuntaments de Badalona, Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Barcelona, Bages, Castellbisbal, Castelldefels, Cerdanyola del Vallès, Cervelló, Corbera de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, L'Hospitalet de Llobregat, Molins de Rei, Montcada i Reixac, Montgat, Pallegà, La Palma de Cervelló, El Papiol, El Prat de Llobregat, Ripollet, Sant Adrià de Besòs, Sant Andreu de la Barca, Sant Boi de Llobregat, Sant Climent de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Cervelló, Santa Coloma de Gramenet, Tiana, Torrelles de Llobregat i Viladecans.

Transports de Barcelona, SA presta els seus serveis de transport de viatgers de forma totalment coordinada amb Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, sota la denominació de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB). La primera per al transport de superfície i la segona per al transport soterrani, essent comuna la direcció i la gestió del negoci.



Les societats Projectes i Serveis de Mobilitat, SA i Transports Metropolitans de Barcelona, SL també formen part del Grup TMB, del qual Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA n'és la Societat que formula els Comptes Anuals Consolidats, per les següents raons:

- a) L'estratègia de transport del Grup es vertebrava sobre Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.
- b) L'activitat de Transports de Barcelona, SA, és complementària a la de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, que també forma part del Sector Públic Metropolità (100% AMB).
- c) Addicionalment tant el nombre de viatgers transportats, com la xifra de negoci i el valor dels actius immobilitzats en explotació ho confirmen.

1.5 – Moneda funcional i de presentació

La memòria dels Comptes Anuals de la Societat es presenta en milers d'euros i els estats financers es presenten en euros. L'euro és la moneda funcional i de presentació de la Societat.

NOTA 2 - BASES DE PRESENTACIÓ DELS COMPTES ANUALS

2.1 - Imatge fidel

Els Comptes Anuals adjunts s'han preparat a partir dels registres comptables de la Societat i es presenten d'acord amb la legislació mercantil vigent i amb les normes i principis establerts en el Pla General de Comptabilitat aprovat pel RD 1514/2007 i les seves posteriors

modificacions, amb l'objecte de mostrar la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, dels resultats de les seves operacions així com de la veracitat dels fluxos incorporats en l'Estat de Fluxos d'Efectiu.

Cal esmentar que el compte de pèrdues i guanys es presenta en un format adaptat a les característiques que particularitzen la Societat.

Aquests Comptes Anuals se sotmetran a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes, i s'estima que seran aprovats sense cap modificació.

No hi ha cap disposició legal en matèria comptable que, tenint un efecte significatiu en els Comptes Anuals, s'hagi deixat d'aplicar.

2.2 - Aspectes crítics de la valoració i estimació de la incertesa

La preparació dels Comptes Anuals requereix la realització per part de la Direcció de la Societat de determinades estimacions comptables i la consideració de determinats elements de judici. Aquests s'avaluen contínuament i es fonamenten en l'experiència històrica i altres factors, incloent les expectatives de successos futurs, que s'han considerat raonables d'acord amb les circumstàncies.

Si bé les estimacions considerades s'han realitzat sobre la millor informació disponible a la data de formulació dels presents Comptes Anuals, qualsevol modificació en el futur d'aquestes estimacions s'aplicaria de forma prospectiva des d'aquell moment, reconeixent l'efecte del canvi en l'estimació realitzada en el compte de pèrdues i guanys de l'exercici en qüestió.

Les principals estimacions i judicis considerats en l'elaboració dels Comptes Anuals són els següents:

- Vides útils dels elements de l'immobilitzat material (notes 4.2 i 5).
- Valors raonables dels instruments financers no cotitzats (notes 4.4 i 8).



- Les hipòtesis emprades en el càlcul actuarial dels compromisos per pensions (notes 4.11 i 14).
- El càlcul de les provisions (nota 4.9).

2.3 - Comparabilitat de la informació

Els Comptes Anuals del present exercici han estat formulats utilitzant els mateixos criteris de presentació i classificació de la informació que en l'exercici anterior, presentant-se el balanç tal i com indica el Pla General de Comptabilitat, aprovat pel RD 1514/2007, de 16 de novembre de 2007 i el compte de pèrdues i guanys en un format d'acord amb les característiques que particularitzen la Societat.

NOTA 3 - APLICACIÓ DE RESULTATS

En data 20 de desembre de 2019 s'ha signat el Contracte Programa per al finançament del transport regular de viatgers de TMB pel període 2018-2019, entre l'Autoritat del Transport Metropolità -ATM- (Consorti en el que estan integrades la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona i l'AMB), Transports de Barcelona, SA i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA (TMB).

Aquest Contracte Programa es basa en el Pacte Metropolità del Transport signat per les Administracions Consorciades el 6 de març de 2014 i el Pla Marc aprovat pel Consell Metropolità de l'ATM en la mateixa data, així com el Pla quadriennal de finançament 2014-2017 entre les Administracions Consorciades i l'ATM, signat el 5 de novembre de 2014, que tenia com a objectiu refinançar l'endeutament del sistema en el període 2014-2031.

Aquest Contracte Programa estableix les necessitats corrents dels exercicis 2018-2019, així com les de sanejament financer a finançar fins al 20 de desembre de 2031, i incorpora la modificació del pressupost de 2018 aprovat pel Consell d'Administració de l'ATM en sessió de 13 de desembre de 2018 i que va procedir a la regularització del Contracte Programa 2018.

En els Contractes Programa es recullen les subvencions necessàries per cobrir totes les necessitats a nivell de TMB (nota 7). Aquestes subvencions tenen com a objectiu, entre d'altres, garantir l'equilibri dels Comptes Anuals de TMB (resultat de l'exercici).

Tal i com s'indica a la nota 7 d'Entitats Públiques s'ha comptabilitzat com a subvenció al servei la diferència entre els ingressos i despeses a l'objecte de cobrir el compte de pèrdues i guanys, per la qual cosa el resultat de l'exercici 2019 és zero.

NOTA 4 - NORMES DE REGISTRE I VALORACIÓ

Les principals normes de registre i valoració utilitzades per la Societat en l'elaboració dels presents Comptes Anuals, han estat les següents:

4.1 - Immobilitzat intangible

Aplicacions informàtiques: Figuren valorades pel seu cost d'adquisició minorades per l'amortització acumulada. S'amortitzen linealment en un termini de cinc anys.

Les despeses de manteniment es carreguen directament al compte de pèrdues i guanys.

4.2 - Immobilitzat material

L'immobilitzat material es valora pel seu cost d'adquisició, ajustat per les actualitzacions de valor practicades a l'empara de la legislació vigent en el seu moment (Llei 76/1961, Llei 74/1980, Llei 9/1983), i minorat per l'amortització acumulada i, si procedís, per les pèrdues estimades per deteriorament que resultessin de comparar el valor net comptable amb el seu valor en ús. Aquest valor en ús es calcula per als actius no generadors de fluxos d'efectiu com el seu valor actual considerant el seu potencial de servei en el moment de l'anàlisi, determinat per referència al cost de reposició depreciat de l'actiu.

Les reparacions que no representen una ampliació de la vida útil i les despeses de manteniment es carreguen directament al compte de pèrdues i guanys. Els costos d'ampliació o millora que donen lloc a una major duració dels béns són objecte de capitalització. Els acomptes derivats dels contractes de leasing dels autobusos, pagats a les entitats signatàries, són classificats com immobilitzacions materials en curs.

L'amortització es calcula pel mètode lineal d'acord amb la vida útil i els coeficients resultants es troben dins l'interval dels autoritzats per la normativa de l'Impost sobre Societats.

Les dotacions a l'amortització es practiquen a partir del moment en que els elements s'incorporen a l'actiu.

Els coeficients aplicats l'any 2019 i 2018 són els que resulten de prendre els períodes d'amortització que tot seguit es detallen:

	<u>Anys</u>
Edificis i altres construccions	50
Maquinària, instal·lacions	12,5
Utilitatge	5
Elements de transport	
Autobusos: estàndards, articulats i midis	12
Mini Autobusos	10
Flota auxiliar	7
Mobiliari i estris	10
Equips per a procés d'informació	4

4.3 - Arrendaments

Els arrendaments es classifiquen com arrendaments financers sempre que de les condicions dels mateixos es dedueixi que es transfereixen a l'arrendatari substancialment els riscos i beneficis inherents a la propietat de l'actiu objecte del contracte. Els altres arrendaments es classifiquen com a operatius.

Arrendaments financers

En les operacions d'arrendament financer en que la Societat actua com arrendatària, es presenta el cost dels actius arrendats en el balanç de situació segons la naturalesa del bé objecte del contracte i, simultàniament, un passiu pel mateix import. Aquest import és el menor entre el valor raonable del bé arrendat i el valor actual a l'inici de l'arrendament de les quantitats mínimes acordades, inclosa l'opció de compra, quan no existeixin dubtes del seu exercici. No s'inclouen en el càlcul les quotes de caràcter contingent, el costos dels serveis i els impostos repercutibles a l'arrendador. La càrrega financera total del contracte s'imputa al compte de pèrdues i guanys en l'exercici que es merita aplicant el mètode del tipus d'interès efectiu. Les quotes de caràcter contingent es reconeixen com a despesa de l'exercici en que s'incorren.



Els actius registrats per aquest tipus d'operacions s'amortitzen amb criteris similars als aplicats al conjunt dels actius materials, atenent a la seva naturalesa.

Arrendaments operatius

Les despeses derivades dels acords d'arrendaments operatius es carreguen al compte de pèrdues i guanys en l'exercici que es meriten.

Qualsevol cobrament o pagament que es pugui efectuar al contractar un arrendament operatiu, es tracta com un cobrament o pagament avançat que s'imputa a resultats en el decurs del període d'arrendament, a mesura que es cedeixin o rebin els beneficis de l'actiu arrendat.

La informació relativa als arrendaments financers mantinguts per la Societat es detalla en les notes 5.7 i 8.

La Societat no té concertat cap arrendament operatiu d'import significatiu al tancament de l'exercici 2019 a excepció del que s'esmenta a la nota 6.2.

4.4 - Instruments financers

- a) Criteris emprats per a la qualificació i valoració de les diferents categories d'actius financers i passius financers

De forma general, en el balanç adjunt es classifiquen com a corrents els actius i passius amb venciment igual o inferior a l'any, i com a no corrents si el seu venciment supera l'esmentat període.

La Societat classifica els instruments financers en les diferents categories atenent a les característiques i les intencions de la Direcció en el moment del seu reconeixement inicial.



Actius financers

- Préstecs i partides a cobrar

Són aquells actius financers que s'originen per la venda de béns i la prestació de serveis per operacions de tràfic de la Societat. També s'inclouen en aquesta categoria els crèdits per operacions no comercials que es defineixen com aquells actius financers que, no sent instruments de patrimoni ni derivats, no tenen origen comercial, els seus cobraments són fixos o determinables i no cotitzen en un mercat actiu.

Es registren inicialment al valor raonable de la contraprestació lliurada incloses les despeses de transacció que li siguin directament imputables. Posteriorment es valoren pel seu cost amortitzat. Els interessos meritats es comptabilitzen al compte de pèrdues i guanys aplicant el mètode del tipus d'interès efectiu.

Malgrat tot, aquells crèdits per operacions comercials amb venciment no superior a un any i que no tinguin un tipus d'interès contractual, així com les bestretes i crèdits al personal i els saldos amb entitats públiques, els imports dels quals es preveu rebre en el curt termini, es valoren a valor nominal, tant en la valoració inicial com en la valoració posterior, quan l'efecte de no actualitzar els fluxos d'efectiu no sigui significatiu.

Almenys al tancament de cada exercici s'efectuen les oportunes correccions valoratives necessàries per deteriorament de valor si existeix evidència de que no es cobraran tots el imports consignats, reconeixent les correccions de valor i les seves possibles reversions en el compte de pèrdues i guanys. L'import de la provisió és la diferència entre el valor comptable de l'actiu i el valor actual dels fluxos d'efectiu futurs estimats, descomptats al tipus d'interès efectiu.





- Inversions en el patrimoni d'empreses del Grup, multigrup i associades
Inclouen les inversions en capital en les esmentades empreses.

Després del seu reconeixement inicial es valoren pel seu cost, menys les oportunes correccions valoratives acumulades per deteriorament.

- Actius financers mantinguts per negociar i altres actius financers a valor raonable amb canvis al compte de pèrdues i guanys

Estan inclosos en aquesta categoria aquells actius que s'adquireixen amb el propòsit de procedir a la seva venda en el curt termini o formen part d'una cartera instrumentada per obtenir guanys a curt termini, així com els actius financers que designa la Societat en el moment del seu reconeixement inicial en aquesta categoria per resultar en una informació més rellevant. S'inclou en aquesta categoria la cartera de valors dels fons de Contracte Programa rebuts per a finançar les despeses per pensions que es meritin a partir de l'any 2013 i la materialització de provisions.

Aquests actius es valoren, tant en el moment inicial com en les valoracions posteriors a valor raonable, imputant les diferències que es produeixen al compte de pèrdues i guanys.

- Actius financers disponibles per a la venda

En aquesta categoria s'inclouen els valors representatius de deute i instruments de patrimoni que no es classifiquen en cap de les categories anteriors. S'inclouen en els actius no corrents a no ser que es vulguin vendre en el curt termini.

Es valoren, tant en el moment inicial com en les valoracions posteriors, a valor raonable registrant els canvis que es produeixen directament en el patrimoni net fins que l'actiu es vengui i deteriori, moment en que les pèrdues i guanys acumulades



al patrimoni net s'imputen al compte de pèrdues i guanys, sempre que sigui possible determinar l'esmentat valor raonable. En cas que no sigui possible, es registren pel seu cost menys les pèrdues per deteriorament de valor.

En el cas d'instruments de patrimoni que es valoren a cost, atès que no és possible determinar el seu valor raonable, la correcció de valor es realitza com si fossin inversions en el patrimoni d'empreses del Grup, multigrup i associades.

Passius financers

- Dèbits i partides a pagar

Són aquells dèbits i partides a pagar que té la Societat tant amb origen financer com comercial i que no són considerats instruments financers derivats.

Es registren inicialment pel seu valor raonable que es correspon a l'efectiu rebut net dels costos de transacció. Posteriorment aquestes obligacions es valoren a cost amortitzat, utilitzant el tipus d'interès efectiu.

Malgrat tot, aquells dèbits per operacions comercials amb venciment no superior a un any i que no tinguin un tipus d'interès contractual, així com altres comptes a pagar no comercials, els imports dels quals es preveu liquidar en el curt termini, es valoren a valor nominal, tant en la valoració inicial com en la valoració posterior, quan l'efecte de no actualitzar els fluxos d'efectiu no sigui significatiu.

- Passius financers a valor raonable amb canvis a pèrdues i guanys

Estan inclosos en aquesta categoria aquells passius financers que designa la Societat en el moment del seu reconeixement inicial en aquesta categoria per resultar en una informació més rellevant. S'inclouen les partides cobertes amb cobertures de valor raonable.





Aquests passius es valoren, tant en el moment inicial com en les valoracions posteriors a valor raonable, imputant les diferències que es produeixen al compte de pèrdues i guanys.

b) Criteris emprats per al registre de la baixa d'actius financers i passius financers

La Societat registra la baixa d'un actiu financer quan s'ha extingit o s'han cedit els drets contractuals sobre els fluxos d'efectiu de l'actiu financer, essent necessari que s'hagin transferit de forma substancial els riscos i beneficis inherents a la seva propietat, que en el cas concret de comptes a cobrar s'entén que aquest fet es produeix en general si s'han transmès els riscos d'insolvència i de mora.

De forma similar, la baixa d'un passiu financer es reconeixerà quan l'obligació s'hagi extingit.

c) Criteris emprats en la determinació dels ingressos o despeses procedents de les diferents categories d'instruments financers

Tant els ingressos per interessos d'actius financers com les despeses financeres, quan no són objecte de capitalització com a major cost de l'immobilitzat associat, són reconeguts al compte de pèrdues i guanys atenent a la seva meritació com a ingressos o despeses, respectivament.

d) Derivats financers i cobertures comptables

El derivats financers es valoren, tant en el moment inicial com en valoracions posteriors, pel seu valor raonable. El mètode per reconèixer les pèrdues i guanys resultants, depèn de si el derivat s'ha designat com a instrument de cobertura o no i, en tot cas, del tipus de cobertura. La Societat designa determinats derivats com:



- Cobertures de valor raonable

Els canvis en el seu valor raonable es registren en el compte de pèrdues i guanys, junt amb qualsevol canvi en el valor raonable de l'actiu o passiu cobert que sigui atribuït al risc cobert.

- Cobertures de fluxos d'efectiu

La part efectiva dels canvis en el seu valor raonable (que en el futur ens serviran per cobrir fluxos d'efectiu de la partida coberta) es registren transitòriament en el patrimoni net. La seva imputació al compte de pèrdues i guanys es realitza en els exercicis en els que l'operació coberta prevista afecti al resultat. La pèrdua o guany atribuïble a la part no efectiva es reconeix immediatament a pèrdues i guanys.

El valor raonable dels diferents instruments financers derivats es calcula mitjançant els següents procediments:

- Per als derivats cotitzats, la seva cotització al tancament de l'exercici.
- En cas de derivats no negociables, la Societat utilitza el descompte de fluxos de caixa esperats i es basa en les condicions del mercat, tant de comptat com de futurs, a la data de tancament de l'exercici.

4.5 - Existències

Les existències, que corresponen a materials per al consum i reposició, són valorades a preu mitjà ponderat d'adquisició corregides per la corresponent provisió per deteriorament, si s'escau.

En el decurs de l'exercici s'han dotat 59 milers d'euros de correccions per deteriorament, restant un saldo a 31 de desembre de 2019 de 301 milers d'euros. A l'exercici 2018 es van aplicar 23 milers d'euros per aquest concepte.

4.6 - Transaccions en moneda estrangera

Les transaccions en moneda estrangera es converteixen a la moneda funcional de la Societat (euro) utilitzant els tipus de canvi vigents a la data de la transacció. Les pèrdues i guanys en moneda estrangera que resulten de la liquidació d'aquestes transaccions i de la conversió als tipus de canvi de tancament dels actius i passius monetaris denominats en moneda estrangera es reconeixen al compte de pèrdues i guanys.

4.7 - Impost sobre Beneficis

La Societat està subjecta a l'Impost sobre Beneficis amb bonificació del 99% sobre la quota líquida positiva. La Societat segueix el criteri de no activar els crèdits fiscals derivats de les bases imposables negatives i dels incentius pendents de deducció i de no aplicar diferències temporànies atesa la seva bonificació fiscal.

4.8 - Ingressos i despeses

Els ingressos es registren, d'acord amb el principi de meritació i el de correlació entre ingressos i despeses, pel valor raonable de la contraprestació rebuda o a rebre per la venda de béns i serveis en el curs ordinari de les activitats de la Societat, descomptant les devolucions, rebaixes, descomptes i l'impost sobre el valor afegit.

La Societat reconeix els ingressos quan l'import dels mateixos es pot valorar amb fiabilitat, és probable que els beneficis econòmics futurs vagin a fluir a la Societat i es compleixin les condicions específiques per cadascuna de les activitats.

Les despeses es reconeixen en funció del criteri de meritació.

4.9 - Provisions i contingències

Tenen per objecte fer front a responsabilitats probables o certes, procedents de litigis en curs i obligacions pendents, de quanties indeterminades. Les estimacions dels imports de les provisions s'han fet considerant les possibilitats de resolució de cadascun dels litigis.

Les provisions es reconeixen quan la Societat té una obligació present, ja sigui legal o implícita, com a resultat de successos passats, és probable que sigui necessària una sortida de recursos per liquidar l'obligació i l'import es pot estimar de forma fiable.

Les provisions es valoren pel valor actual dels desemborsaments que s'espera seran necessaris per liquidar l'obligació utilitzant un tipus abans d'impostos que reflecteixi les avaluacions del mercat actual del valor temporal del diner i els riscos específics de l'obligació. Els ajustaments en la provisió amb motiu de la seva actualització es reconeixen com una despesa financera conforme es meriten.

Les provisions amb venciment inferior o superior a un any, amb un efecte financer no significatiu, no es descompten.

Quan s'espera que part del desemborsament necessari per liquidar la provisió sigui reemborsat per un tercer, el reemborsament es reconeix com un actiu independent, sempre que sigui pràcticament segura la seva recepció.



Per la seva part, es consideren passius contingents aquelles possibles obligacions sorgides com a conseqüència de successos passats, la materialització dels quals està condicionada a que esdevingui o no un o més fets futurs independents de la voluntat de la Societat. Aquests passius contingents no són objecte de registre comptable i se'n presenta un detall a la memòria.

4.10 - Elements patrimonials de naturalesa mediambiental

Les despeses derivades de les actuacions empresarials que tenen per objecte la protecció i millora del medi ambient es comptabilitzen, si escau, com a despeses de l'exercici en què s'incorren. No obstant això, si suposen inversions com a conseqüència d'actuacions per minimitzar l'impacte mediambiental i la protecció i millora del medi ambient, es comptabilitzen com a major valor de l'immobilitzat.

No s'ha considerat cap dotació per a riscos i despeses de caràcter mediambiental atès que no existeixen contingències relacionades amb la protecció del medi ambient.

4.11 - Compromisos per pensions

Els compromisos per pensions de la Societat així com els seus criteris de registre i valoració es detallen a la nota 14.

4.12 - Subvencions, donacions i llegats

Les subvencions que tinguin caràcter de reintegrables es registren com a passius fins complir les condicions per considerar-se no reintegrables, mentre que les subvencions no reintegrables es registren com a ingressos directament imputats al patrimoni net i es

reconeixen com a ingressos sobre una base sistemàtica i racional de forma correlacionada amb les despeses derivades de la subvenció.

A aquests efectes, una subvenció es considera no reintegrable quan existeix un acord individualitzat de concessió de la subvenció, s'han complert totes les condicions establertes per a la seva concessió i no existeixen dubtes raonables de què es cobrarà.

Les subvencions de caràcter monetari es valoren pel valor raonable de l'import concedit referit al moment del seu reconeixement.

Les subvencions no reintegrables relacionades amb l'adquisició d'immobilitzat material s'imputen com a ingressos de l'exercici en proporció a l'amortització dels corresponents actius o, si és el cas, quan es produeixi la seva alienació, correcció valorativa per deteriorament o baixa al balanç.

D'altra banda, les subvencions no reintegrables relacionades amb despeses específiques es reconeixen al compte de pèrdues i guanys en el mateix exercici en què es meriten les corresponents despeses.

4.13 - Criteris emprats en transaccions entre parts vinculades

Les operacions entre empreses del Grup i vinculades es realitzen a valor de mercat.



4.14 - Entitats Públiques

Inclou els imports a cobrar d'Entitats Públiques a curt i llarg termini, derivats dels diferents compromisos de finançament assumits en el Contracte Programa 2018-2019 i anteriors, per l'Administració General de l'Estat (fins al Contracte Programa 2013) i les Administracions

ConSORCIADES (Generalitat de Catalunya, Ajuntament de Barcelona i AMB) que integren l'Autoritat del Transport Metropolità, (veure nota 7).

Es recullen també en aquest apartat altres deutes per subvencions especials i operacions comercials.

NOTA 5 - IMMOBILITZAT MATERIAL

5.1 - Estat de moviments de l'immobilitzat material

Els moviments registrats pels comptes, en milers d'euros, que integren l'epígraf d'immobilitzacions materials han estat els següents:



	Terrenys i Construccions		Instal·lacions tècniques i altre immobilitzat material				Immobilitzat en curs i acomptes	Total
	Terrenys i béns naturals	Edificis i Construccions	Maquinària, Inst. i utilitatge	Mobiliari i estris	Elements de transport	Altres immobilitzats		
SALDO INICIAL BRUT, EXERCICI 2018	21.929	91.798	76.066	2.913	348.227	6.318	22.162	589.413
(+) Adquisicions	0	75	1.154	45	40.147	129	16.212	57.762
(-) Baixes	200	0	1.138	195	13.374	9	0	14.916
(+/-) Traspasos entre partides	0	535	1.182	0	1.183	58	-3.236	-278
SALDO FINAL BRUT, EXERCICI 2018	21.729	92.408	77.264	2.763	376.183	6.496	35.138	611.981
SALDO INICIAL BRUT, EXERCICI 2019	21.729	92.408	77.264	2.763	376.183	6.496	35.138	611.981
(+) Adquisicions	0	97	409	72	40.036	51	16.319	56.984
(-) Baixes	0	4	1.836	0	8.507	199	0	10.546
(+/-) Traspasos entre partides	0	1.334	5.300	130	4.326	-2.465	-8.884	-259
SALDO FINAL BRUT, EXERCICI 2019	21.729	93.835	81.137	2.965	412.038	3.883	42.573	658.160
AMORT. ACUM., SALDO INICIAL EXERCICI 2018	0	39.080	58.426	2.335	237.872	4.999	0	342.712
(+) Dotació a l'amortització de l'exercici	0	2.331	4.135	140	20.426	468	0	27.500
(+) Augments per adquisicions o traspasos	0	0	-1.138	-195	-13.374	-9	0	-14.716
(-) Disminuc. per sortides, baixes, reducc. o trasp.	0	0	0	0	0	0	0	0
SALDO FINAL BRUT, EXERCICI 2018	0	41.411	61.423	2.280	244.924	5.458	0	355.496
AMORT. ACUM., SALDO INICIAL EXERCICI 2019	0	41.411	61.423	2.280	244.924	5.458	0	355.496
(+) Dotació a l'amortització de l'exercici	0	2.375	3.599	134	20.534	461	0	27.103
(+) Augments per adquisicions o traspasos	0	247	1.856	136	0	-2.239	0	0
(-) Disminuc. per sortides, baixes, reducc. o trasp.	0	1	1.836	0	8.507	199	0	10.543
SALDO FINAL BRUT, EXERCICI 2019	0	44.032	65.042	2.550	256.951	3.481	0	372.056
V.NET COMPT., SALDO FINAL EXERCICI 2019	21.729	49.803	16.095	415	155.087	402	42.573	286.104





5.2 - Inversions de l'any

Les inversions del exercicis 2019 i 2018, en milers d'euros, han estat les següents:

(Milers d'euros)	Any 2019
Autobusos	49.715
Cobxeres	3.871
Recàrrega elèctrica	699
Xarxa embarcada Bus	585
Sistemes de veu i dades	503
Loc. i seny. per invidents	364
Vehicles auxiliars	266
Equips informàtics (Hw i Sw)	144
Local Centre mèdic (INSS)	50
Cogeneració energia	45
Instal·lacions d'aigua i depuradores	44
Maquinària i equips manteniment	37
Sistemes seguretat i protecció contra incendis	16
Local Centre mèdic (Prevenió)	10
Varis	635
Total	56.984

A efectes del Contracte Programa, les inversions, considerant les corresponents a immobilitzat intangible, han estat de 59.230 milers d'euros.

(Milers d'euros)	Any 2019	Any 2018
Construccions	12.540	11.935
Resta d'immobilitzat material:		
- Maquinària	42.622	41.708
- Mobiliari	1.685	1.491
- Equips per a processos d'informació	2.432	3.940
- Elements de transport	157.479	140.119
- Recanvis	324	314
Total resta d'immobilitzat material	204.542	187.572
Total immobilitzat material	217.082	199.507

5.5 - Subvencions en capital rebudes

Les subvencions rebudes relacionades amb l'immobilitzat material, així com l'import dels actius relacionats, es mostren a continuació, en milers d'euros:

Any 2019 (Milers d'euros)	Subvencions rebudes	Cost dels actius relacionats	Valor net comptable
Subvenció Inserso	3.950	140.018	986
Subvenció medi ambient reducció emissions NOx	72	1.080	52
Subvenció Integració tarifària	5.206	5.206	0
Subvenció Institut Català d'Energia	216	3.474	461
Subvenció Gas Natural per reducció emissions	12.101	97.184	39.188
Subvenció IDAE transformació busos dièsel-híbrids	3.516	8.361	304
Subvenció IDAE compra busos híbrids	931	6.093	2.256
Subvenció Projecte Scada	58	224	91
Subvenció ACCIÓ transformació busos gas-híbrids	127	677	0
Subvenció Wifi Ciutadà	2.176	2.194	273
Subvenció Distribuidora Automàtica	60	60	36
Subvenció Vehicles Elèctrics	44	191	119
Subvenció ELENA	713	1.832	241
Ingrès en capital Col·laborador-INSS	667	667	667
TOTAL	29.837	267.261	44.674

Adicionalment s'han de considerar les subvencions en capital de Contracte Programa descrites a les notes 7 i 15.

Any 2018 (Milers d'euros)	Subvencions rebudes	Cost dels actius relacionats	Valor net comptable
Subvenció Inserso	4.134	148.208	2.419
Subvenció medi ambient reducció emissions NOx	72	1.080	142
Subvenció Integració tarifària	5.206	5.206	0
Subvenció Institut Català d'Energia	216	3.474	750
Subvenció Gas Natural per reducció emissions	11.866	90.051	37.797
Subvenció IDAE transformació busos dièsel-híbrids	3.516	8.361	645
Subvenció IDAE compra busos híbrids	931	6.093	2.764
Subvenció Projecte Scada	58	224	109
Subvenció ACCIÓ transformació busos gas-híbrids	127	677	90
Subvenció Wifi Ciutadà	1.967	2.161	789
Subvenció Distribuidora Automàtica	60	60	42
Subvenció Vehicles Elèctrics	44	191	146
Subvenció ELENA	713	1.832	380
Ingrès en capital Col·laborador INSS	618	618	618
TOTAL	29.528	268.236	46.691

Adicionalment s'han de considerar les subvencions en capital de Contracte Programa descrites a les notes 7 i 15.

5.6 - Assegurances

És política de la Societat contractar totes les pòlisses d'assegurances que s'estimen necessàries per donar cobertura als possibles riscos que poguessin afectar els elements de l'immobilitzat material.

5.7 - Béns finançats en règim de leasing financer

La informació relativa als béns finançats amb leasing, en milers d'euros, figura a continuació (nota 8.1.2):





Any 2019				PRINCIPAL				Valor residual
Data del Contracte	Imports total del Contracte	Cost dels bens en origen	Data finalització contractes	Quotes anys anteriors	Quotes anys 2019	Quotes pendents de pag. 31-12-19	Princpal més int. pendents de pag. 31-12-19	
LEASINGS								
13/09/2005	4.042	4.042	02/04/2019	4.002	40	-	-	55
20/09/2005	3.268	3.268	08/04/2019	3.235	33	-	-	17
24/04/2007	5.477	5.477	13/02/2021	4.532	444	500	502	8
18/06/2008	786	786	28/01/2019	778	8	-	-	17
19/06/2008	9.997	9.997	15/10/2020	8.399	987	611	631	100
19/06/2008	1.707	1.707	27/08/2021	1.275	159	273	289	17
18/06/2008	9.924	9.924	28/07/2021	7.404	929	1.591	1.688	99
18/06/2008	5.342	5.342	29/07/2019	4.976	366	-	-	53
19/06/2008	4.974	4.974	09/04/2019	4.925	50	-	-	50
18/06/2008	4.309	4.309	28/04/2023	2.816	351	1.142	1.186	43
18/06/2008	2.565	2.565	07/04/2023	1.676	209	679	706	26
28/04/2010	733	733	13/01/2023	478	60	195	204	7
22/04/2010	2.837	2.837	28/04/2023	1.848	232	757	789	28
14/04/2010	5.612	5.612	28/04/2023	3.668	457	1.486	1.544	56
22/04/2010	5.258	5.258	25/08/2023	3.218	425	1.615	1.691	53
09/04/2010	2.579	2.579	28/04/2023	1.682	211	687	715	26
31/05/2010	2.304	2.304	09/04/2024	1.299	185	819	877	23
22/04/2010	2.755	2.755	03/07/2024	1.446	218	1.091	1.176	28
26/04/2011	4.014	4.014	04/10/2024	2.106	317	1.590	1.713	40
26/04/2011	3.348	3.348	19/08/2024	1.757	265	1.326	1.429	33
26/04/2011	2.419	2.419	29/05/2025	1.176	188	1.054	1.144	24
26/04/2011	3.654	3.654	30/04/2024	2.032	294	1.327	1.443	37
26/04/2011	1.425	1.425	28/05/2024	792	115	518	563	14
08/05/2013	1.609	1.609	28/08/2025	564	119	925	1.157	93
10/05/2013	3.396	3.396	13/02/2024	2.501	169	726	839	80
10/05/2013	1.621	1.621	28/02/2026	527	116	979	1.003	17
08/05/2015	5.716	5.716	02/04/2026	1.830	517	3.370	3.585	57
08/05/2015	3.095	3.095	01/03/2028	847	230	2.017	2.165	31
08/05/2015	664	664	12/02/2028	182	50	432	460	7
04/05/2015	4.564	4.564	30/03/2028	1.270	347	2.948	3.078	46
04/05/2015	2.282	2.282	14/04/2026	731	206	1.345	1.431	23
25/05/2016	5.065	5.065	08/02/2029	986	365	3.714	4.006	152
10/05/2016	3.438	3.438	13/03/2027	800	309	2.330	2.465	34
10/05/2016	11.497	11.497	09/03/2029	2.317	851	8.329	8.902	115
25/05/2016	7.145	7.145	19/03/2029	1.452	539	5.155	5.394	71
25/05/2016	3.498	3.498	29/03/2029	709	262	2.527	2.663	35
30/03/2017	16.668	16.668	25/04/2030	2.140	1.267	13.261	13.692	167
30/03/2017	3.415	3.415	30/03/2029	171	281	2.964	3.095	34
06/04/2017	4.084	4.084	06/04/2029	204	335	3.544	3.701	41
06/04/2017	8.330	8.330	06/04/2029	417	684	7.230	7.550	83
26/07/2017	3.560	1.780	26/07/2029	178	293	1.309	1.438	36
26/07/2017	2.116	2.116	26/07/2029	106	174	1.836	1.913	21
08/11/2017	4.646	4.646	26/07/2030	419	355	3.872	3.970	46
08/11/2017	4.389	4.389	26/07/2030	396	335	3.658	3.750	44
10/11/2017	3.538	3.538	26/07/2030	319	270	2.948	3.023	35
10/11/2017	3.538	3.538	26/07/2030	325	260	2.953	3.143	35
19/03/2018	16.148	16.148	19/03/2030	807	677	14.663	14.966	161
19/03/2018	3.460	3.460	28/01/2031	173	271	3.016	3.105	35
19/03/2018	2.301	2.301	28/02/2031	115	180	2.006	2.031	23
19/03/2018	4.607	4.607	28/02/2031	-	591	4.015	4.066	46
19/03/2018	919	919	17/01/2031	-	118	801	811	9
19/03/2018	605	605	28/02/2031	-	78	527	534	6
19/03/2018	6.451	6.451	28/01/2031	-	828	5.623	5.789	65
	231.691	229.911		86.005	17.621	126.288	132.013	2.502
	(1)	(2)		(3)	(4)(7)	(5)	(6)	

(1) Import total dels contractes signats amb els proveïdors. Inclou valor residual.

(2) Cost dels bens en origen (import disposat).

(3) Quotes de principal satisfetes en els anys 2001 a 2018.

(4) Quotes de principal satisfetes en l'any 2019.

(5) Quotes de principal pendents de pagament a 31 de desembre de 2019. Inclou valor residual.

(6) Quotes totals (principal més interessos, més valor residual), pendents de pagament al 31 de desembre de 2019.

Al passiu de l'Empresa s'inclouen les quotes de principal pendents de pagament al 31 de desembre de 2019, inclòs valor residual.

(7) Inclou Quotes corresponents al 5% a compte del import total dels contractes signats.

Any 2018				PRINCIPAL				Valor residual
Data del Contracte	Imports total del Contracte	Cost dels béns en origen	Data finalització contractes	Quotes anys anteriors	Quotes any 2018	Quotes pendents de pag. 31-12-18	Principal més int. pendents de pag. 31-12-18	
LEASINGS								
13/09/2005	4.042	4.042	02/04/2019	3.643	359	40	40	40
20/09/2005	3.268	3.268	08/04/2019	2.863	372	33	33	33
24/04/2007	5.477	5.477	13/02/2021	4.089	443	945	948	55
20/12/2007	1.658	1.658	08/11/2018	1.544	114	-	-	17
18/06/2008	786	786	28/01/2019	687	91	8	8	8
19/06/2008	1.251	1.251	29/12/2018	1.171	80	-	-	17
19/06/2008	9.997	9.997	15/10/2020	7.465	934	1.598	1.694	100
19/06/2008	1.707	1.707	27/08/2021	1.124	151	432	471	17
18/06/2008	9.924	9.924	28/07/2021	6.526	878	2.520	2.747	99
18/06/2008	5.342	5.342	29/07/2019	4.373	603	366	378	53
19/06/2008	4.974	4.974	09/04/2019	4.344	580	50	50	50
18/06/2008	4.309	4.309	28/04/2023	2.473	343	1.493	1.567	43
18/06/2008	2.565	2.565	07/04/2023	1.472	205	888	932	26
28/04/2010	733	733	13/01/2023	419	59	255	269	7
22/04/2010	2.837	2.837	28/04/2023	1.621	227	989	1.042	28
14/04/2010	5.612	5.612	28/04/2023	3.220	448	1.944	2.040	56
22/04/2010	5.258	5.258	25/08/2023	2.802	416	2.040	2.160	53
09/04/2010	2.579	2.579	28/04/2023	1.475	207	897	945	26
31/05/2010	2.304	2.304	09/04/2024	1.120	180	1.004	1.090	23
22/04/2010	2.755	2.755	03/07/2024	1.234	212	1.309	1.431	28
26/04/2011	4.014	4.014	04/10/2024	1.799	307	1.908	2.085	40
26/04/2011	3.348	3.348	19/08/2024	1.500	257	1.591	1.739	33
26/04/2011	2.419	2.419	29/05/2025	993	183	1.243	1.368	24
26/04/2011	3.654	3.654	30/04/2024	1.748	284	1.622	1.794	37
26/04/2011	1.425	1.425	28/05/2024	681	111	633	700	14
08/05/2013	1.609	1.609	28/08/2025	454	110	1.045	1.350	93
10/05/2013	3.396	3.396	13/02/2024	1.965	536	895	1.060	80
10/05/2013	1.621	1.621	28/02/2026	420	107	1.094	1.456	17
08/05/2015	5.716	5.716	02/04/2026	1.322	508	3.886	4.173	57
08/05/2015	3.095	3.095	01/03/2028	621	226	2.248	2.432	31
08/05/2015	664	664	12/02/2028	134	48	482	517	7
04/05/2015	4.564	4.564	30/03/2028	926	344	3.294	3.457	46
04/05/2015	2.282	2.282	14/04/2026	528	203	1.551	1.666	23
25/05/2016	5.065	5.065	08/02/2029	626	359	4.080	4.435	152
10/05/2016	3.438	3.438	13/03/2027	496	304	2.638	2.812	34
10/05/2016	11.497	11.497	09/03/2029	1.478	839	9.180	9.878	115
25/05/2016	7.145	7.145	19/03/2029	918	534	5.693	5.985	71
25/05/2016	3.498	3.498	29/03/2029	449	260	2.789	2.955	35
30/03/2017	16.668	16.668	25/04/2030	833	1307	14.528	15.044	167
30/03/2017	3.415	3.415	30/03/2029	171	0	3.244	3.402	34
06/04/2017	4.084	4.084	06/04/2029	204	0	3.880	4.060	41
06/04/2017	8.330	8.330	06/04/2029	417	0	7.913	8.296	83
26/07/2017	3.560	1.380	26/07/2029	0	178	1.202	1.256	36
26/07/2017	2.116	1.410	26/07/2029	0	106	1.304	1.345	21
08/11/2017	4.646	4.646	26/07/2030	0	419	4.227	4.343	46
08/11/2017	4.389	4.389	26/07/2030	0	396	3.993	4.102	44
10/11/2017	3.538	3.538	26/07/2030	0	319	3.219	3.475	35
10/11/2017	3.538	3.538	26/07/2030	0	324	3.214	3.475	35
19/03/2018	16.148	11.764	19/03/2030	0	807	10.957	11.441	161
19/03/2018	3.460	3.460	28/01/2031	0	173	3.287	3.384	35
19/03/2018	2.301	2.301	26/07/2029	0	115	2.186	2.214	23
	222.021	214.751		72.348	16.566	125.837	133.544	2.449
	(1)	(2)		(3)	(4)(7)	(5)	(6)	

(1) Import total dels contractes signats amb els proveïdors. Inclou valor residual.

(2) Cost dels béns en origen (import dispostat).

(3) Quotes de principal satisfetes en els anys 2001 a 2017.

(4) Quotes de principal satisfetes en l'any 2018.

(5) Quotes de principal pendents de pagament a 31 de desembre de 2018. Inclou valor residual.

(6) Quotes totals (principal més interessos, més valor residual), pendents de pagament al 31 de desembre de 2018.

Al passiu de l'Empresa s'inclouen les quotes de principal pendents de pagament al 31 de desembre de 2018, inclòs valor residual.

(7) Inclou Quotes corresponents al 5% a compte del import total dels contractes signats que ha estat satisfet en l'exercici 2018.



5.8 - Cotxera Triangle Ferroviari

En data 21 de gener de 2002 es va posar en servei la nova cotxera d'Autobusos del Triangle Ferroviari. Una de les peculiaritats d'aquesta cotxera és que, a més d'estar situada damunt d'una cotxera de Metro, que en el seu dia fou construïda per la Generalitat de Catalunya i cedida per a la seva explotació, està per sota del nivell dels carrers dels voltants i, per aquest motiu, els responsables urbanístics van demanar la possibilitat de cobrir la cotxera amb una llosa que permetés donar continuïtat a la trama urbana i d'edificació de la zona. Transports de Barcelona es va fer càrrec de les obres. La zona afectada, la propietat de la qual correspon també parcialment a Adif, a la Generalitat de Catalunya i a l'Ajuntament de Barcelona, està inclosa dins del projecte de reparcel·lació del polígon d'actuació urbanístic del Pla de Millora Urbana del sector Triangle Ferroviari, publicat al butlletí oficial de la província de Barcelona, aprovat en data 12 de març de 2008 i pendent de liquidació. Del total d'obra en curs enregistrat, 17.260 milers d'euros, a l'any 2011 es va activar un import de 3.465 milers d'euros com a major cost de la cotxera, per ser la inversió corresponent a la coberta del dipòsit d'autobusos, restant per tant, a favor de Transports de Barcelona, SA, a 31 de desembre de 2019, un import de despeses d'urbanització en curs enregistrades i avançades per Transports de Barcelona, SA de 13.795 milers d'euros.

5.9 - Cotxera d'Horta

En data 29 de gener de 2018 es va signar l'escriptura d'agrupació de finques, declaració d'obra nova i constitució d'un complex immobiliari de caràcter urbanístic.

Posteriorment, el mateix dia 29 de gener de 2018 es va signar l'escriptura que dona compliment al Conveni signat en data 17 de maig de 2005 entre l'Ajuntament de Barcelona, Barcelona d'Infraestructures Municipals, SA i Transports de Barcelona, SA. En aquesta escriptura Transports de Barcelona, SA cedeix i transfereix a l'Ajuntament de Barcelona dos terrenys destinats a parc forestal, ambdues superfícies de 29.912 m² i de 29.146 m² respectivament i per un valor de 200 milers d'euros.

5.10 - Baixes d'immobilitzat material

El resultat dels exercicis 2019 i 2018 derivat de l'alienació o disposició per altres mitjans d'elements de l'immobilitzat material, en milers d'euros, és el següent:

Any 2019 (Milers d'euros)	Valor	Import	Ingressos	Resultat
	inventari	amortitzat		
Desballestament cpu's embarcades	1.762	1.763	0	1
Desballestament equips RFID	199	199	0	0
Desballestament il·luminació CSX Triangle	4	1	0	-3
Desballestament tunel rentat autobusos	74	74	0	0
Venda d'autobusos	8.402	8.402	18	18
Venda vehicles auxiliars	105	105	3	3
Total	10.546	10.544	21	19

Any 2018 (Milers d'euros)	Valor	Import	Ingressos	Resultat
	inventari	amortitzat		
Desballestament autoliquidadores	496	496	0	0
Desballestament autobusos	8.233	8.233	0	0
Desballestament cpu's embarcades	465	465	0	0
Desballestament tunel rentat autobusos	165	165	0	0
Desballestament aire condicionat	2	2	0	0
Desballestament videowall	195	195	0	0
Venda d'autobusos	5.105	5.105	26	26
Venda terreny	200	0	200	0
Venda carretó elevador	19	19	2	2
Venda vehicle	36	36	0	0
Total	14.916	14.716	228	28

5.11 - Compromisos d'adquisició d'immobilitzat i fonts de finançament

A 31 de desembre de 2019 els compromisos d'adquisició d'immobilitzat de la Societat són de 64.096 milers d'euros (a 31 de desembre de 2018 eren de 41.442 milers d'euros). Aquestes



inversions es preveuen finançar en la seva major part amb recursos a rebre dels Contractes Programa.

En data 13 de desembre de 2018 el Consell d'Administració de l'ATM va aprovar la renovació de la flota d'autobusos 2019-2021 per 115.141 milers d'euros, així com el pla d'electrificació dels autobusos que suposa la inversió en infraestructura elèctrica necessària per operar amb autobusos elèctrics i que la Societat finança amb els recursos dels Contractes Programa.

6 - IMMOBILITZAT INTANGIBLE

6.1 - Estat de moviments de l'immobilitzat intangible

Els moviments registrats durant els exercicis 2019 i 2018 han estat els següents:

(Milers d'euros)	Propietat Industrial	Drets Traspàs	Aplicacions informàtiques	Total
SALDO INICIAL BRUT, EXERCICI 2018	6	6.500	26.325	32.831
(+) Adquisicions	0	0	1.370	1.370
(-) Baixes	0	0	0	0
(+) Traspassos d'altres partides	0	0	278	278
SALDO FINAL BRUT, EXERCICI 2018	6	6.500	27.973	34.479
SALDO INICIAL BRUT, EXERCICI 2019	6	6.500	27.973	34.479
(+) Adquisicions	0	0	2.296	2.296
(-) Baixes	0	0	0	0
(+) Traspassos d'altres partides	0	0	259	259
SALDO FINAL BRUT, EXERCICI 2019	6	6.500	30.528	37.034
AMORT. ACUMULADA, SALDO INICIAL EXERCICI 2018	1	1.168	20.835	22.004
(+) Dotació a l'amortització de l'exercici	1	185	1.819	2.005
(+) Augments per adquisicions o traspassos	0	0	0	0
(-) Disminucions per sortides, baixes, reduccions o trasp.	0	0	0	0
SALDO FINAL BRUT, EXERCICI 2018	2	1.353	22.654	24.009
AMORT. ACUMULADA, SALDO INICIAL EXERCICI 2019	2	1.353	22.654	24.009
(+) Dotació a l'amortització de l'exercici	1	184	2.058	2.243
(+) Augments per adquisicions o traspassos	0	0	0	0
(-) Disminucions per sortides, baixes, reduccions o trasp.	0	0	0	0
SALDO FINAL BRUT, EXERCICI 2019	3	1.537	24.712	26.252
V.NET COMPT., SALDO FINAL EXERCICI 2019	3	4.963	5.816	10.782

6.2 – Adquisició drets de traspàs terrenys Zona Franca per a nous espais per a autobusos

El 22 de desembre de 2009 es va formalitzar un conveni mitjançant el qual la Societat arrenda dues finques de 21.266,32 m² i 49.965,52 m² respectivament, fins a l'any 2046 al Consorci de la Zona Franca de Barcelona per a la construcció, si s'escau, d'una nova cotxera, subrogant-se en la posició de l'anterior arrendatari. Perquè aquesta subrogació fos efectiva, la Societat va pagar a l'anterior arrendatari 6.500 milers d'euros en diversos terminis per la cessió dels drets de l'arrendatari, per diverses instal·lacions i per les tasques de



desmantellament, sanejament i descontaminació a realitzar. A 31 de desembre de 2019 s'havia fet efectiu la totalitat de l'import.

6.3 – Béns totalment amortitzats

El valor dels elements de l'immobilitzat intangible que es troben totalment amortitzats a la data de tancament dels exercicis i que segueixen en funcionament presenta el següent detall, en milers d'euros:

(Milers d'euros)	Any 2019	Any 2018
Aplicacions Informàtiques	19.543	18.324
Total immobilitzat intangible	19.543	18.324

6.4 - Baixes d'immobilitzat intangible

No hi ha hagut baixes d'elements de l'immobilitzat intangible ni resultats derivats de l'alienació o disposició per altres mitjans d'elements de l'immobilitzat intangible, al llarg dels exercicis 2018 i 2019.

NOTA 7 - ENTITATS PÚBLIQUES

El marc financer en el qual es desenvolupa l'activitat de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona, SA es concreta en els Contractes Programa negociats amb l'Autoritat del Transport Metropolità de la Regió Metropolitana de Barcelona (ATM). L'ATM és el consorci format per les següents Administracions Públiques: Generalitat de Catalunya, Àrea Metropolitana de Barcelona i Ajuntament de Barcelona amb competències sobre el

Transport. Aquestes inclouen tant els ingressos per vendes de títols de transport i altres prestacions de serveis, com les aportacions de les Administracions en forma de subvencions al servei, donada la condició d'empreses de servei públic de prestació obligatòria. L'ATM també rep aportacions de l'Administració General de l'Estat.

Fins a 31 de desembre de 2017 s'havien signat Contractes Programa per als períodes 1990-1993, 1995-1997 (amb regularització any 1994), 1999-2001 (amb regularització any 1998), 2002-2004, 2005-2006, 2007-2008, 2009-2010, 2011-2012, 2013 i 2014-2017.

En data 6 de març de 2014 les Administracions Consorciades de l'ATM van signar el Pacte Metropolità del Transport que té com a objectiu garantir el finançament del transport públic gestionat per l'ATM i sanejar el deute acumulat pel sistema en els últims anys. Per aconseguir aquest objectiu es va acordar un augment de les aportacions pressupostàries de les Administracions Consorciades i que, juntament amb l'aportació de l'AGE, havien de recuperar l'equilibri entre els ingressos i costos del sistema, mitjançant també un conjunt d'actuacions que incidissin tant en la gestió econòmica, com en els serveis o el sistema tarifari (pla d'estímul de la demanda, mesures d'estalvi dels operadors, etc). En aquest sentit, el Consell d'Administració de l'ATM va aprovar en la mateixa data el Pla Marc del Programa de Refinançament i Sanejament Financer del deute 2014-2031, que va ser ratificat posteriorment per les Administracions Consorciades (Generalitat de Catalunya, Ajuntament de Barcelona i AMB) i va acordar que TMB (mitjançant Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA) fos l'instrument financer del sistema, assumint la totalitat de la insuficiència d'aportacions del sistema metropolità de transport públic que s'havia generat des de l'any 2009.

En execució d'aquest nou marc de finançament, l'ATM i les Administracions Consorciades van signar el 5 de novembre de 2014 el Conveni de Finançament del Pla Quadriennal 2014-2017 i el compromís de finançament del sistema de transport en el període 2014-2031, que concreta les aportacions de les Administracions per al finançament del transport públic regular de viatgers en l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'ATM.

Atenent a aquest conveni de finançament, l'increment de necessitats dels operadors per despesa corrent derivades de nous serveis futurs no considerats en l'escenari del Pla Marc de Finançament 2014-2031 aniran a càrrec de l'Administració sol·licitant del nou servei.

En data 12 de desembre de 2018 es va signar el Contracte Programa entre l'ATM, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona, SA per a l'exercici 2018 i en el qual s'establien les necessitats corrents de l'exercici 2018 així com les de sanejament financer a subvencionar per compromisos de l'anterior Contracte Programa i previstos fins a l'any 2031. En data 20 de desembre de 2019 s'ha signat el Contracte Programa per al període 2018-2019, que estableix les necessitats corrents del període 2018-2019 així com les de sanejament financer a subvencionar per compromisos de l'anterior Contracte Programa 2014-2017 i previstos fins a l'any 2031, incorporant també la modificació del pressupost de 2018 aprovat pel Consell d'Administració de l'ATM en sessió de 13 de desembre de 2018. Les subvencions per als exercicis en curs tenen com objectiu, entre d'altres, garantir l'equilibri dels Comptes Anuals de TMB (resultat de l'exercici). En relació a aquest Contracte Programa es realitzarà un seguiment anual i una liquidació quadriennal per al conjunt del període 2018-2021, d'acord amb el que preveu el Pacte 11è.

Actualment s'està en procés de redacció d'un nou Contracte Programa que inclogui les necessitats del període 2018-2021, sens perjudici de les consignacions per part de les diferents Administracions de les partides pressupostàries previstes per a l'exercici 2020, tal i com s'estableix en el Contracte Programa 2018-2019.

A la present nota es fa una enumeració dels objectius que persegueixen els Contractes Programa, i la descripció dels principals aspectes econòmics que es recullen en el Contracte Programa 2018-2019 i el compromís d'atendre el servei del deute derivat del Contracte de Refinançament i Sanejament Financer del Sistema de Transport, com execució del Pla Marc 2014-2031.

Així mateix s'assenyala en aquesta nota el deute que l'Ajuntament de Barcelona i l'AMB tenen amb les dues Societats per altres relacions de caràcter mercantil.



7.1 - Objectius del Contracte Programa 2018-2019

L'objecte del Contracte Programa 2018-2019 és el de recollir les condicions de finançament del transport regular de viatgers de TMB. El objectius són els següents:

- a) Definir un marc estable de finançament del servei regular de transport públic.
- b) Definir un marc estable de gestió de l'endeutament del sistema a través de TMB, que esdevé l'instrument per refinançar-lo, i garantir la capacitat financera de TMB per fer front a totes les obligacions derivades d'aquest endeutament.
- c) Garantir un servei de transport públic com a mitjà per atendre les necessitats de mobilitat i millorar el seu nivell d'eficiència.

7.2 – Liquidació del Contracte Programa 2018

La Comissió de Seguiment del Contracte Programa 2018, en la seva reunió de 26 d'abril de 2019, va aprovar la proposta de liquidació corresponent a l'exercici 2018. En el quadre següent s'indiquen els imports de les necessitats per conceptes:



COMISSIÓ DE SEGUIMENT CP 2018

SUBVENCIONS (Milers d'euros)	2018
Necessitats compte de pèrdues i guanys (1)	236.629
Necessitats compte de pèrdues i guanys per cànon L9/L10 (2)	96.278
Necessitats compte de pèrdues i guanys per rènting trens	72.149
Contracte de Refinançament i Sanejament Financer	23.600
Amortització leasing 6 trens s/9000	1.990
Pla de millores de Bus i Metro (3)	45.531
Aportació diferida ATM	3.139
Total	479.316

(1) No inclou el rènting de trens ni el cànon de L9/L10, a excepció aquest últim del que es finança via ingressos tarifaris associats a la connexió amb l'aeroport de Barcelona.

(2) L'import total del cànon ferroviari pagat per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA ha estat de 103.449 milers d'euros, dels quals 7.171 milers d'euros han estat coberts amb part dels nous ingressos tarifaris associats a la connexió amb l'aeroport de Barcelona, amb motiu de l'entrada en funcionament a l'any 2016, d'un nou tram de la línia 9 del metro des de Zona Universitària fins a l'aeroport de Barcelona-El Prat (L9 SUD.)

(3) Correspon a inversions executades a l'exercici 2018 per a la millora de l'estat dels actius de Transports de Barcelona, SA i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, sense altre finançament finalista.

D'acord amb el Contracte Programa 2018, el pressupost definitiu de l'ATM i la liquidació del Contracte Programa 2018, aquestes necessitats tenen el següent finançament:

COMISSIÓ DE SEGUIMENT CP 2018

SUBVENCIONS (Milers d'euros)	2018
Total necessitats	479.316
Total	479.316
Aportació pressupost ATM	484.081
Fons propi (Aportació Pressupost TMB 2018)	-4.765
Total	479.316

La Comissió de Seguiment del Contracte Programa 2018 en la seva reunió per a l'aprovació de la liquidació del Contracte Programa 2018, va proposar la creació d'un Fons de Reserva de 25.012 milers d'euros per poder utilitzar en els futurs exercicis del CP 2018-2021 i un Fons

addicional de 17.256 milers d'euros per la menor activació de les inversions previstes en 2018 i que serviria per finançar inversions de l'any 2019, segons s'indica en el següent quadre:

Liquidació CP 2018 (Milers d'euros)	2018
Total Necessitats previstes CP 2018 ajustades	521.584
Necessitats Reals any 2018	479.316
Inversions 2018 compromeses no activades	17.256
Fons de reserva CP 2018	25.012
Total	521.584

7.3 – Contracte Programa 2018-2019. Necessitats i aportacions

7.3.1 – Necessitats a subvencionar

El Contracte Programa 2018-2019 recull, en el pacte tercer, la previsió de necessitats de TMB (Ferrocarri Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona, SA) a subvencionar per l'ATM per a l'exercici 2019 tal com s'indica a continuació:

CONTRACTE PROGRAMA 2019	
RESULTAT NET COMPTE DE RESULTATS (sense rènting ni cànon)	262.228
Rènting de trens	70.066
Cànon Lfercat L9	118.740
RESULTAT NET TOTAL (Compte de Resultats)	451.034
Pla de millora Bus/Metro i noves actuacions	62.004
Amortització leasing 6 trens s/9000	2.054
Devolució principal Sanejament	24.600
Pagament diferit ATM (2017-2022)	3.139
Total altres conceptes	91.797
TOTAL NECESSITATS CONTRACTE PROGRAMA	542.831



Les necessitats a subvencionar inclouen les quotes d'arrendament financer per a la compra de 6 trens de la Línia 9. Aquesta compra va ser autoritzada pel Consell d'Administració de l'ATM en sessions de 24 de juliol de 2008 i 23 de desembre de 2008, les obligacions econòmiques de la qual s'han incorporat a les necessitats dels següents Contractes Programa. Els imports d'adquisició dels esmentats 6 trens van ser de 15.039 milers d'euros, 16.082 milers d'euros i 12.554 milers d'euros per als anys 2009, 2010 i 2011, respectivament.

D'altra banda, el Consell d'Administració de l'ATM de data 7 de juliol de 2017 i el seu Comitè Executiu en sessió de 26 de juliol de 2017, van aprovar el Pla de Millora de l'oferta de metro 2018-2021, que incloïa com a actuació principal l'adquisició de 12 nous trens per a les línies 1, 3, 4 i 5 per tal de millorar les freqüències de pas, i poder absorbir els increments de demanda previstos. La formalització dels contractes d'arrendament financer per a la compra d'aquests 12 trens es va dur a terme entre els mesos de març i abril de 2018, per un import total de 92.118 milers d'euros. La recepció d'aquests trens es va iniciar al desembre de 2019 i està previst que finalitzi al juliol de 2020. A 31 de desembre de 2019, la inversió acumulada d'aquests trens, exclosos els interessos intercalaris, és de 52.410 milers d'euros (32.241 milers d'euros a 31 de desembre de 2018). Les obligacions econòmiques d'aquests contractes s'incorporaran en els següents Contractes Programa.

Adicionalment, el Consell d'Administració de l'ATM de data 13 de desembre de 2018 va aprovar la renovació de 42 trens de la sèrie 3000 i 4000 per un import total previst de 378.000 milers d'euros. La incorporació de les necessitats derivades d'aquest acord s'inclouran als següents Contractes Programa a subscriure entre l'Autoritat del Transport Metropolità, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona, SA. A l'exercici 2019, la inversió acumulada en l'adquisició d'aquests trens és de 13.405 milers d'euros, exclosos els interessos intercalaris.

7.3.2 – Necessitats a subvencionar derivades de l'Operació de refinançament i sanejament financer del Sistema de Transport

En funció de les necessitats dels exercicis 2009-2013 i dels acords presos en els Contractes Programa del mateix període, es va reconèixer un deute del Sistema amb TMB a 31 de desembre de 2013 per un import total de 334.738 milers d'euros corresponents a aportacions meritades de les Administracions Consorciades pendents de consignació.

D'aquesta quantitat, 315.903 milers d'euros es retornaran mitjançant el Contracte de Refinançament i Sanejament Financer del Sistema de Transport 2014-2031 que es descriu més endavant. L'import restant de 18.835 milers d'euros, a partir de l'any 2017 i fins a l'any 2022, l'ATM abonarà la quantitat anual de 3.139 milers d'euros per a liquidar el deute per aportacions diferides de les Administracions, que estan incloses dins les subvencions corrents esmentades a la nota 7.3.1.

En data 6 de novembre de 2014 es va formalitzar el Contracte de Refinançament i Sanejament Financer del Sistema de Transport entre l'ATM, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i les entitats financeres per a cobrir les necessitats reconegudes de tot el Sistema de Transport integrat fins a 31 de desembre de 2013 i les necessitats del Sistema en el període 2014-2016, per un import de 472.284 milers d'euros, amb quotes semestrals i venciment fins al 20 de desembre de 2031. Cal assenyalar que Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA va actuar com a instrument del Sistema de Transport de la Regió Metropolitana de Barcelona.

L'ATM es compromet a abonar a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA una subvenció finalista en tot el període 2014-2031 per un import equivalent al de les obligacions que es derivin en cada moment per a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA de l'esmentat Contracte de Refinançament i Sanejament Financer del Sistema de Transport per tal de garantir que Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA disposi en tot moment dels recursos necessaris per a atendre les quotes d'aquest finançament, incloent amortitzacions del capital principal, interessos i qualsevol altra despesa financera que es derivi d'aquesta operació.



Aquest compromís està signat en acord entre l'ATM i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona, SA de data 5 de novembre de 2014.

Les aportacions previstes pel Contracte de Refinançament per a l'exercici 2019 han estat de 49.452 milers d'euros, dels quals s'ha descomptat un import de 628 milers d'euros en concepte de servei del deute.

7.3.3 – Resultat a liquidar de l'exercici 2019 respecte a la previsió de Contracte Programa

Els imports reals registrats al tancament de l'exercici 2019 i la seva distribució entre Societats es detalla a continuació:

Any 2019 (real)			
SUBVENCIONS (Milers d'euros)	METRO	TB	TOTAL
Necessitats compte de pèrdues i guanys (1)	82.233	167.465	249.698
Necessitats compte de pèrdues i guanys per cànon L9/L10 (2)	110.516	0	110.516
Necessitats compte de pèrdues i guanys per rènting trens	70.454	0	70.454
Contracte de Refinançament i Sanejament Financer	24.600	0	24.600
Amortització leasing 6 trens s/9000	2.054	0	2.054
Pla millora de Bus i Metro (3)	30.764	38.754	69.518
Pla millora desamiantament 42 trens	8.400	0	8.400
Aportació diferida ATM	3.139	0	3.139
Amortització leasing 12 trens (4)	796	0	796
Total	332.956	206.219	539.175

(1) No inclou el rènting de trens ni el cànon de L9/L10, a excepció aquest últim del que es finança via ingressos tarifaris associats a la connexió amb l'aeroport de Barcelona.

(2) L'import total del cànon ferroviari pagat per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA ha estat de 118.475 milers d'euros, dels quals 7.959 milers d'euros han estat coberts amb part dels nous ingressos tarifaris associats a la connexió amb l'aeroport de Barcelona, amb motiu de l'entrada en funcionament a l'any 2016, d'un nou tram de la línia 9 del metro des de Zona Universitària fins a l'aeroport de Barcelona-El Prat (L9 SUD.)

(3) Correspon a inversions executades a l'exercici 2019 per a la millora de l'estat dels actius de Transports de Barcelona, SA i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, sense altre finançament finalista.

(4) Aquest import correspon al 5% del preu del tren finançat per Bankia mitjançant leasing.

La diferència entre les necessitats previstes en el Contracte Programa 2019 ajustades i les necessitats reals, és la següent:

Any 2019	Total
Aportacions directes ATM	430.109
Rènitng de trens	70.454
Fons de reserva a aplicar (liquidació CP 2018)	42.268
Necessitats previstes CP 2019	542.831
Necessitats Reals	539.175
FONS DE RESERVA pendent d'aplicar (*)	3.656

(*) La liquidació provisional de l'exercici 2019 resta pendent de la Comissió de Seguiment del Contracte Programa ATM-TMB, i posterior aprovació pel Consell d'Administració de l'ATM.

El fons de reserva pendent d'aplicar per import de 3.656 milers d'euros és susceptible de destinar-se a cobrir les necessitats a subvencionar dels següents exercicis.

7.4 – Deutors i creditors per subvencions a 31-12-2019 i 31-12-2018

La composició dels saldos pendents per aquest concepte per a les dues Societats queda establerta segons els quadres següents, en milers d'euros:



Any 2019	METRO	TB	TOTAL
SANEJAMENT DEUTE CP 2009-2016			
ATM Contracte de Refinançament i Sanejament Financer	424.696	0	424.696
ATM Aportació diferida 2017-2022	12.557	0	12.557
Cobraments any 2019	-27.739	0	-27.739
Total sanejament deute CP 2009-2016 (1)	409.514	0	409.514
INVERSIÓ 6 TRENS L9 CP 2009-2010 i ANY 2011			
Any 2009	15.039	0	15.039
Any 2010	16.082	0	16.082
Any 2011	12.554	0	12.554
Cobraments any 2011-2018	-14.645	0	-14.645
Cobraments any 2019	-2.054	0	-2.054
Total inversió 6 trens L9 CP 2009-2010 i any 2011	26.976	0	26.976
INVERSIÓ 12 TRENS any 2018			
Any 2018	32.241	0	32.241
Any 2019	20.169	0	20.169
Cobraments any 2019	-796	0	-796
INVERSIÓ 12 TRENS any 2018	51.614	0	51.614
INVERSIÓ 42 TRENS any 2019	13.405	0	13.405
RESTA ATM			
Subvenció corrent any 2019 (sense rènting)	192.749	167.465	360.214
Subvenció pla de millores bus i metro any 2019	30.764	38.754	69.518
Subvenció desamiantament trens any 2019	8.400	0	8.400
Cobraments any 2019	-230.028	-112.349	-342.377
Total resta ATM	1.885	93.870	95.755
Total a cobrar per TMB	503.394	93.870	597.264

(1) Import ajustat amb les necessitats reals de l'any 2013 segons la liquidació de la Comissió de Seguiment del CP 2013.

Les subvencions corrents inclouen els interessos del sanejament financer calculats al tipus de 5,87%.

El total pendent de cobrament "Resta ATM" per 95.755 milers d'euros correspon a l'import pendent de cobrament de l'ATM de l'exercici 2019.

Any 2018	METRO	TB	TOTAL
SANEJAMENT DEUTE CP 2009-2016			
ATM Contracte de Refinançament i Sanejament Financer	448.296	0	448.296
ATM Aportació diferida 2017-2022	15.696	0	15.696
Cobraments any 2018	-26.739	0	-26.739
Total sanejament deute CP 2009-2016 (1)	437.253	0	437.253
INVERSIÓ 6 TRENS L9 CP 2009-2010 i ANY 2011			
Any 2009	15.039	0	15.039
Any 2010	16.082	0	16.082
Any 2011	12.554	0	12.554
Cobraments any 2011-2017	-12.655	0	-12.655
Cobraments any 2018	-1.990	0	-1.990
Total inversió 6 trens L9 CP 2009-2010 i any 2011	29.030	0	29.030
INVERSIÓ 12 TRENS any 2018	32.241	0	32.241
RESTA ATM			
Subvenció corrent any 2018 (sense rènting)	164.461	168.446	332.907
Subvenció pla de millores bus i metro any 2018	10.015	35.516	45.531
Cobraments any 2018	-174.476	-165.174	-339.650
Total resta ATM	0	38.788	38.788
Total a cobrar per TMB	498.524	38.788	537.312

(1) Import ajustat amb les necessitats reals de l'any 2013 segons la liquidació de la Comissió de Seguiment del CP 2013.

Les subvencions corrents inclouen els interessos del sanejament financer calculats al tipus de 5,82%.

El total pendent de cobrament "Resta ATM" per 38.788 milers d'euros correspon a l'import pendent de cobrament de l'ATM de l'exercici 2018.

7.5 - Classificació del deute per períodes

Els saldos comptables de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona SA a 31 de desembre de 2019 i 2018, expressats en milers d'euros i corresponents als



deutes per subvencions, es classifiquen a continuació en funció dels períodes i de les Administracions Públiques que els assumeixen.

Any 2019							
(Milers d'euros)							
	Curt Termini			Llarg Termini			TOTAL
	METRO	TB	Subtotal	METRO	TB	Subtotal	
ADMINISTRACIONS PER CP							
ATM Contracte de Refinançament i Sanejament (Sanejament deute 2009-2016)	24.600	0	24.600	375.496	0	375.496	400.096
ATM Aportació diferida 2017-2022	3.139	0	3.139	6.279	0	6.279	9.418
Inversió 6 trens L9 2009-2011	2.121	0	2.121	24.855	0	24.855	26.976
Inversió 12 trens any 2018	4.241	0	4.241	47.373	0	47.373	51.614
Inversió 42 trens any 2019	0	0	0	13.405	0	13.405	13.405
ATM Cobraments pendents 2019	1.885	93.870	95.755	0	0	0	95.755
Total a cobrar per TMB	35.986	93.870	129.856	0	467.408	0	467.408

Any 2018							
(Milers d'euros)							
	Curt Termini			Llarg Termini			TOTAL
	METRO	TB	Subtotal	METRO	TB	Subtotal	
ADMINISTRACIONS PER CP							
ATM Contracte de Refinançament i Sanejament (Sanejament deute 2009-2016)	24.600	0	24.600	400.096	0	400.096	424.696
ATM Aportació diferida 2017-2022	3.139	0	3.139	9.418	0	9.418	12.557
Inversió 6 trens L9 2009-2011	2.054	0	2.054	26.976	0	26.976	29.030
Inversió 12 trens any 2018	0	0	0	32.241	0	32.241	32.241
ATM Cobraments pendents 2018	0	38.788	38.788	0	0	0	38.788
Total a cobrar per TMB	29.793	38.788	68.581	0	468.731	0	468.731

7.6 - Altres deutes

A més de les obligacions derivades del finançament del dèficit d'explotació, Transports de Barcelona, SA manté relacions comercials amb l'Ajuntament de Barcelona i amb l'AMB motivades per la prestació de serveis de transport a determinats col·lectius i d'altres operacions de petita quantia.



El deute dels exercicis 2019 i 2018 d'ambdues Entitats amb Transports de Barcelona, SA és el següent, en milers d'euros:

Any 2019 (Milers d'euros)	Ajuntament	AMB	Total
Subvencions especials			
Tarifació Social	0	3.000	3.000
Línies 80-81-82-83	0	0	0
Comptes de tràfic	73	0	73
Cambra de compensació M-Card	0	0	0
Impost sobre béns immobles	0	0	0
Total	73	3.000	3.073

Any 2018 (Milers d'euros)	Ajuntament	AMB	Total
Subvencions especials			
Tarifació Social	0	3.000	3.000
Línies 80-81-82-83	0	0	0
Comptes de tràfic	63	0	63
Cambra de compensació M-Card	0	0	0
Impost sobre béns immobles	0	0	0
Total	63	3.000	3.063

El deute de l'AMB per tarifació social a 31 de desembre de 2019, per import de 3.000 milers d'euros és a curt termini (3.000 milers d'euros a curt termini a 31 de desembre de 2018).

- a) En data 29 de juliol de 2009 es va signar un contracte entre l'Entitat Metropolitana del Transport (actualment AMB) i Transports de Barcelona, SA en el qual l'Entitat Metropolitana del Transport (actualment AMB) va encarregar i encomanar a Transports de Barcelona, SA la gestió i prestació dels serveis corresponents a les línies 80, 81, 82 i 83 a partir de l'1 de gener de 2010 i que fins a 31 de desembre de 2009 havien estat prestats per Transports Lydia, SL.



- b) En data 19 d'octubre de 2012 es va signar un conveni entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona, SA on s'establia el finançament de tarifació social per l'any 2012 per un import de 7.770 milers d'euros, segons el previst en el Contracte Programa 2011-2012. De l'import total compromès, l'AMB va liquidar per a l'any 2012 un import de 2.770 milers d'euros, restant un import pendent de liquidar de 5.000 milers d'euros.
- c) En data 27 d'abril de 2018 es va signar un conveni entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona, SA on s'establia el finançament de tarifació social per l'any 2018 per un import de 7.770 milers d'euros, que es va cobrar en la seva totalitat.
- d) En data 23 d'abril de 2019 s'ha signat un conveni entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona, SA on s'estableix el finançament de tarifació social per l'any 2019 per un import de 7.770 milers d'euros, que s'ha cobrat en la seva totalitat.

7.7 - Cobraments de Subvencions amb posterioritat al tancament de l'exercici

S'han rebut els següents imports, en milers d'euros, per al conjunt de les dues Societats:

<u>DATA VALOR</u>	<u>ADMINISTRACIÓ</u>	<u>CONCEPTE</u>	<u>TOTAL</u>
30/01/2020	Administracions per CP	Subvenció 2019	49.958
03/02/2020	Administracions per CP	Subvenció 2020	8.011
27/02/2020	Administracions per CP	Subvenció 2019	49.453
28/02/2020	Administracions per CP	Subvenció 2020	4.005
Total			111.427

NOTA 8 - INSTRUMENTS FINANCERS

8.1 - Categories d'actius financers i passius financers

El valor en llibres de cadascuna de les categories d'actius financers i passius financers, dels exercicis 2019 i 2018, es mostra als quadres que s'acompanyen a continuació

8.1.1 - Actius financers, excepte inversions en el patrimoni d'empreses del Grup, multigrup i associades

Any 2019				
(Milers d'euros)				
Categories	ACTIUS FINANCERS A LLARG TERMINI			
	Instrumentes de Patrimoni	Valors representatius de deutes	Crèdits, derivats i altres	Total
Actius a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys			44.914	44.914
Préstecs i partides a cobrar			4.401	4.401
Actius disponibles per a la venda				
- Valorat a valor raonable				
- Valorats a cost	124			124
Total	124	0	49.315	49.439

Any 2018				
(Milers d'euros)				
Categories	ACTIUS FINANCERS A LLARG TERMINI			
	Instrumentes de Patrimoni	Valors representatius de deutes	Crèdits, derivats i altres	Total
Actius a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys			44.096	44.096
Préstecs i partides a cobrar			3.921	3.921
Actius disponibles per a la venda				
- Valorat a valor raonable				0
- Valorats a cost	124			124
Total	124	0	48.017	48.141



Any 2019

(Milers d'euros)

ACTIUS FINANCERS A CURT TERMINI

Categories	Instrumentes de Patrimoni	Valors representatius de deutes	Crèdits, derivats i altres	Total
Préstecs i partides a cobrar			116.546	116.546
Total	0	0	116.546	116.546

Any 2018

(Milers d'euros)

ACTIUS FINANCERS A CURT TERMINI

Categories	Instrumentes de Patrimoni	Valors representatius de deutes	Crèdits, derivats i altres	Total
Préstecs i partides a cobrar			95.700	95.700
Total	0	0	95.700	95.700

a) Instrumentes de patrimoni

Transports de Barcelona, SA participa en les empreses i pels imports, en milers d'euros, que es detallen a continuació:

Any 2019

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

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

- Promociones Bus, SA, domiciliada a Madrid, carrer Orense 20, és una societat que tot i tenir un ampli objecte social, des de la seva constituïció, la seva activitat s'ha limitat al lloguer dels locals dels quals és propietària a Madrid, a la Federació Nacional Empresarial de Transport en Autobús (FENEBUS).
- Ensitrans, Agrupació Europea d'Interès Econòmic es va crear l'1 d'agost de 1991. Està formada per les empreses Metropolità de Lisboa, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, Transports de Barcelona, SA, Sener-Técnica Industrial y Naval, SA i Ferconsult-Consultoría, Estudios e Projectos de Engenharia, SA. El seu objecte social és la prestació de serveis d'estudi, consultoria, projectes, assistència tècnica, etc., als sistemes de transport.
- Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i d'Infraestructures, SA té com a objecte social la realització d'estudis i anàlisis sobre aspectes urbanístics i territorials, i la projecció, promoció, desenvolupament, direcció, assessorament, execució i explotació de tot tipus d'obres, edificacions, infraestructures i sistemes urbans.
- Societat Catalana per a la Mobilitat, SA té com a objectiu l'execució del projecte T-Mobilitat per a la implantació d'un nou sistema tecnològic; tarifari i de gestió, que en el seu moment ha de subscriure amb l'ATM, incloent: l'adquisició i manteniment del hardware i sistemes instal·lats de la T-Mobilitat; la gestió de l'atenció al client, implantació i gestió del nou Centre d'Atenció al



Client de tota Catalunya; la implantació i gestió del nou Centre de Gestió de la Informació del Transport; la gestió, comercialització i distribució dels suports de la nova targeta T-Mobilitat; la gestió i comercialització dels nous canals de venda; la contractació/gestió dels ingressos per publicitat; la gestió del know-how/ exportació de tecnologia pròpia de l'ATM; i l'escalabilitat funcional del projecte. En data 23 de maig 2017 es va efectuar una donació a Transports de Barcelona, SA de 2 accions amb valor nominal de 49 milers d'euros per acció i un valor raonable de 59 milers d'euros.

b) Altres actius financers a llarg termini

L'epígraf d'altres actius financers a llarg termini del balanç de situació adjunt inclou els següents conceptes:

(Milers d'euros)	Saldo 31-12-2019	Saldo 31-12-2018
Prèstecs al personal	2.031	1.871
Materialització de provisions	17.908	17.575
Fiances i dipòsits	2.370	2.051
Imposicions a llarg termini	27.006	26.521
TOTAL	49.315	48.018

Prèstecs al personal

Es relacionen seguidament amb les seves característiques de venciment i rendibilitat.

Any 2019	Import (Milers d'euros)	Tipus	Venciment
Al personal	2.031	1%-4,25%	En 3-6 anys
TOTAL	2.031		

Any 2018	Import	Tipus	Venciment
	(Milers d'euros)		
Al personal	1.871	1%-4,25%	En 3-6 anys
TOTAL	1.871		

Els préstecs concedits al personal principalment són per a la compra i l'adequació d'habitatges, en virtut d'acords contractuals regulats per conveni col·lectiu.

Imposicions a llarg termini i materialització de provisions

Les imposicions a llarg termini corresponen a la materialització en una cartera de valors dels fons de Contracte Programa rebuts per a finançar les despeses per pensions que es meritin a partir de l'any 2013. En l'exercici 2019 s'ha aplicat un import de 1.310 milers d'euros i 649 en 2018 (nota 14).

La materialització de provisions correspon a d'altres inversions financeres a llarg termini.

8.1.2- Passius financers



Any 2019 (Milers d'euros)	PASSIUS FINANCERS A LLARG TERMINI			
	Deutes amb entitats de crèdit	Obligacions i altres valors negociables	Derivats i altres	Total
Dèbits i partides a pagar	109.285		2.072	111.357
Passius a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys			44.914	44.914
Total	109.285	0	46.986	156.271

Any 2018				
(Milers d'euros)				
Categories	PASSIUS FINANCERS A LLARG TERMINI			
	Deutes amb entitats de crèdit	Obligacions i altres valors negociables	Derivats i altres	Total
Dèbits i partides a pagar	109.833		2.184	112.017
Passius a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys			44.096	44.096
Total	109.833	0	46.280	156.113

Any 2019				
(Milers d'euros)				
Categories	PASSIUS FINANCERS A CURT TERMINI			
	Deutes amb entitats de crèdit	Obligacions i altres valors negociables	Derivats i altres	Total
Dèbits i partides a pagar	17.343		71.142	88.485
Derivats de cobertura				0
Total	17.343	0	71.142	88.485

Any 2018				
(Milers d'euros)				
Categories	PASSIUS FINANCERS A CURT TERMINI			
	Deutes amb entitats de crèdit	Obligacions i altres valors negociables	Derivats i altres	Total
Dèbits i partides a pagar	16.358		41.231	57.589
Derivats de cobertura				0
Total	16.358	0	41.231	57.589

a) Passius financers a llarg termini

Corresponen als següents conceptes, en milers d'euros:

(Milers d'euros)	Any 2019	Any 2018
a) Pla de Pensions aportacions futures a llarg termini (nota 8.1.1.b)	27.012	26.526
b) Leasing	109.285	109.833
c) Altres deutes (materialització de provisions) (nota 8.1.1.b)	17.907	17.575
d) Deutes a llarg termini transformables en subvencions	0	0
e) Fiances i dipòsits rebuts	181	46
f) Altres deutes amb creditors a llarg termini	1.886	2.133
Total	156.271	156.113

Préstecs amb Entitats de Crèdit

La compra de material mòbil de l'any 2019 no s'ha fet amb arrendament financer com es feia habitualment. En aquesta ocasió s'ha finançat amb un préstec del BEI (Banc Europeu d'Inversions) formalitzat en data 27 de maig de 2019 i per import de 73.500 milers d'euros i que cobreix el 50% de la compra d'autobusos del període 2019 a 2021. A mesura que es va produint l'entrada dels vehicles i es fa el pagament de les factures, es fan disposicions d'aquest préstec. Cadascuna d'elles esdevé un préstec individual amb les condicions econòmiques de prudència financera que hi ha en el moment de la disposició i el seu venciment que com a màxim pot arribar als 16 anys des de la data de disposició. A 31-12-2019 encara no s'havia fet cap disposició del préstec.

A l'any 2019 s'han signat diversos contractes de compra dels autobusos segons el quadre següent:



Any 2019 (Milers d'euros)			
Data contracte	Núm.unitats de busos	Núm.unitats busos entrats al 2019	Imports contractes
06-05-19	49	49	15.018
06-05-19	26	26	10.496
06-05-19	30	5	9.150
TOTAL	105	80	34.664

A 31 de desembre de 2019 la Societat mantenia formalitzades pòlisses de crèdit amb venciment 17-01-2020 amb un límit de 9.500 milers d'euros, i sense cap import disposat. A 31 de desembre de 2018 aquest límit era de 17.500 milers d'euros i sense cap import disposat.

Creditors per arrendament financer

Els deutes amb creditors per arrendament financer a llarg termini es relacionen a continuació:

Any 2019 (Milers d'euros)	Total	Venciments					Resta
		2021	2022	2023	2024	2025	
Contractes any 2008	768	768	0	0	0	0	0
Contractes any 2010	4.574	2.031	2.074	469	0	0	0
Contractes any 2011	6.093	1.685	1.739	1.793	852	24	0
Contractes any 2013	2.234	427	460	495	442	376	34
Contractes any 2015	8.741	1.394	1.416	1.439	1.463	1.486	1.543
Contractes any 2016	19.700	2.387	2.418	2.450	2.482	2.515	7.448
Contractes any 2017	39.291	4.141	4.169	4.197	4.225	4.254	18.305
Contractes any 2018	27.884	2.778	2.788	2.798	2.809	2.819	13.892
Total	109.285	15.611	15.064	13.641	12.273	11.474	41.222

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

Aquestes operacions estan associades a l'adquisició d'autobusos.

A l'any 2018 es van signar diversos contractes segons els següent quadre:

Any 2018 (Milers d'euros)	Data contracte	Núm.unitats de busos	Núm.unitats		Imports contractes
			busos entrats al 2018	busos entrats al 2019	
	19-03-18	42	30	12	16.148
	19-03-18	9	9	0	3.460
	19-03-18	20	0	20	6.451
	19-03-18	15	0	15	4.607
	19-03-18	8	0	8	919
	19-03-18	4	0	4	605
	19-03-18	5	5	0	2.301
TOTAL		103	44	59	34.491





b) Deutes no comercials a curt termini

Corresponen als següents conceptes, en milers d'euros:

Deutes amb Creditors per arrendament financer

(Milers d'euros)	Any 2019	Any 2018
Deute per leasing	17.003	16.006
Interessos leasing	340	352
Total	17.343	16.358

Altres passius financers

(Milers d'euros)	Any 2019	Any 2018
Proveïdors d'immobilitzat	34.427	4.870
Fiances i dipòsits	380	367
Deutes transformables en subvencions, donacions i llegats (nota 7)	307	903
Altres deutes	3.063	3.063
Total	38.177	9.203

Remuneracions pendents de pagament

(Milers d'euros)	Any 2019	Any 2018
Periodificació de les gratificacions extraordinàries	10.629	10.069
Sous i salaris pendents de pagament	1.208	1.220
Retencions al personal i altres	238	261
Total	12.075	11.550



c) Resta de dèbits i crèdits a pagar

(Milers d'euros)	Any 2019	Any 2018
Proveïdors	11.759	12.154
Proveïdors, empreses del grup i associades	102	78
Creditors	4.709	3.883
Comptes com a empresa col·laboradora amb la Seg.Social	4.319	4.361
Altres deutes amb entitats públiques	9.719	9.248
Total	30.608	29.724

"Comptes com a empresa col·laboradora amb la Seguretat Social" (en matèria d'accidents de treball i malalties professionals) inclou la reserva d'estabilització i les cotitzacions afectades a la col·laboració pendents d'aplicació, per un total de 4.319 milers d'euros (4.361 milers d'euros a l'exercici 2018). A l'exercici 2018 es van aplicar 618 milers d'euros a la compra d'uns locals destinats a ser la seu del nou Centre Mèdic per atendre les necessitats com a empresa col·laboradora amb la Seguretat Social. A l'exercici 2019 s'han aplicat 49 milers d'euros per a realitzar inversions als locals comprats al 2018.

8.2 - Actius financers i passius financers valorats a valor raonable amb canvis en el compte de pèrdues i guanys

S'han inclòs a la categoria d'altres actius financers a valor raonable amb canvis al compte de pèrdues i guanys, amb coherència amb la política de gestió d'aquests actius, la cartera de valors dels fons de Contracte Programa rebuts per a finançar les despeses per pensions que es meritin a partir de l'any 2013 (amb un valor comptable de 27.006 milers d'euros a 31 de desembre 2019, 26.521 milers d'euros a 31 de desembre de 2018) i la materialització de provisions (amb un valor comptable de 17.908 milers d'euros a 31 de desembre de 2019, 17.575 milers d'euros a 31 de desembre de 2018).



Per ambdós conceptes també s'han classificat com a d'altres passius financers a valor raonable amb canvis a pèrdues i guanys els passius associats per un import equivalent.

Per a tots els actius financers classificats en aquesta categoria, la variació en el valor raonable ha estat equivalent a la variació en el valor raonable dels passius financers associats i per tant també designats en aquesta categoria.

8.3 - Classificació per venciments

Els venciments previstos de les diferents partides d'actius i passius financers que tenen un venciment determinable i que integren el balanç al tancament de l'exercici, es detallen en cadascuna de les notes d'aquesta memòria descriptives d'aquests instruments financers.

8.4 - Correccions per deteriorament del valor originades pel risc de crèdit

Els moviments dels exercicis, per a cada classe d'actius financers, dels comptes correctors representatius de les pèrdues per deteriorament originades pel risc de crèdit, es detallen a continuació:

Any 2019		
(Milers d'euros)	Crèdits, derivats i altres	Total
Pèrdues per deteriorament a l'inici de l'exercici 2019	128	128
Dotacions	21	21
Aplicacions	0	0
Pèrdues per deteriorament al final de l'exercici 2018	149	149

Any 2018		
(Milers d'euros)	Crèdits, derivats i altres	Total
Pèrdues per deteriorament a l'inici de l'exercici 2018	1.030	1.030
Dotacions	4	4
Aplicacions	-906	-906
Pèrdues per deteriorament al final de l'exercici 2018	128	128

8.5 - Informació relacionada amb el compte de pèrdues i guanys i el patrimoni net

Any 2019		
ACTIUS FINANCERS		
(Milers d'euros)	Pèrdues (-) o guanys nets (+)	Ingressos financers per aplicació del tipus d'interès efectiu
Actius a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys	0	0
Préstecs i partides a cobrar	0	23
Actius disponibles per a la venda	1.000	0
Total	1.000	23

Any 2018		
ACTIUS FINANCERS		
(Milers d'euros)	Pèrdues (-) o guanys nets (+)	Ingressos financers per aplicació del tipus d'interès efectiu
Actius a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys	0	0
Préstecs i partides a cobrar	0	23
Actius disponibles per a la venda	2.000	0
Total	2.000	23





Any 2019

PASSIUS FINANCERS

(Milers d'euros)	Pèrdues (-) o guanys nets (+)	Despeses financeres per aplicació del tipus d'interès efectiu
Passius a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys	0	0
Dèbits i partides a pagar	0	-1.259
Derivats de cobertura (nota 8.6.2)	0	0
Total	0	-1.259

Any 2018

PASSIUS FINANCERS

(Milers d'euros)	Pèrdues (-) o guanys nets (+)	Despeses financeres per aplicació del tipus d'interès efectiu
Passius a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys	0	0
Dèbits i partides a pagar	0	-1.181
Derivats de cobertura (nota 8.6.2)	26	0
Total	26	-1.181

8.6 - Comptabilitat de cobertures

8.6.1 - Cobertures de fluxos d'efectiu

Cobertures de gasoil

L'1 d'agost de 2016 es va contractar amb Caixabank un swap sobre l'índex ULSD NWE amb inici diferit a l'1 de gener de 2017 amb el que es planejava cobrir, aproximadament, el 20% del consum de gasoil previst per l'any 2017. Aquest índex és el que té major correlació amb els preus pagats per Transports de Barcelona, SA per compra de gasoil.

El swap va vèncer el 31 de desembre de 2017 encara que la liquidació de desembre es va pagar el 8 de gener de 2018.

El valor raonable de les cobertures de gasoil a 31 de desembre de 2019 és zero.

8.6.2 - Ingressos i despeses a patrimoni net

En el decurs de l'exercici 2019 no s'han registrat a patrimoni net variacions de valor de derivats de cobertura de fluxos d'efectiu (l'any 2018 va ser negatiu per 26 miler d'euros) i no s'han efectuat transferències ni de benefici ni de despeses de patrimoni net al compte de pèrdues i guanys (l'any 2018 tampoc es van efectuar).

8.7 - Valor raonable

El valor raonable dels instruments financers que cotitzen en mercats actius es basa en els preus de mercat a la data de tancament.

Per als instruments financers no negociats en un mercat actiu la Societat utilitza el descompte de fluxos de caixa esperats, i es basa en les condicions del mercat tant de comptat com de futurs a la data de tancament de l'exercici.

Per als préstecs a cobrar i a pagar a tipus variable, s'ha estimat que el valor raonable coincideix amb l'import pel que estan enregistrats. També s'ha efectuat aquesta mateixa estimació per als que estan formalitzats a tipus fix, sempre que aquest s'aproximi al de mercat a la data de tancament de l'exercici.

En la nota 8.1.1 es descriuen els instruments de patrimoni no cotitzats classificats com a actius disponibles per a la venda i que s'han valorat a cost, atès que no ha estat possible



determinar de forma fiable el seu valor raonable com a conseqüència de la tipologia de les participacions de capital incloses en aquesta partida.

Ateses les consideracions anteriors i que el valor raonable dels diferents instruments financers ja s'ha anat detallant en els apartats corresponents a cada tipus d'actiu i passiu només cal informar que no es manté cap instrument financer amb un valor raonable significativament diferent al seu valor comptable.

8.8 - Empreses del Grup, multigrup i associades

Empreses del Grup i associades

Al tancament dels exercicis 2019 i 2018 les empreses del Grup i associades a Transports de Barcelona, SA presentaven els següents valors comptables:

(Milers d'euros)	Any 2019	Any 2018
Transports Metropolitans de Barcelona, SL	161	161
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	5.002	5.002
Transports Ciutat Comtal, SA	301	301
Total	5.464	5.464

- Transports Metropolitans de Barcelona, SL

En data 6 d'octubre de 2004 es va constituir la societat "Transports Metropolitans de Barcelona, SL" en la que Transports de Barcelona, SA hi participa amb 155 accions numerades de la 1 a la 155 per un valor nominal de 1.550 euros, la qual cosa representa una participació del 50%, essent el capital social de la mateixa de 3.100 euros. Té el seu domicili social a la ciutat de Barcelona, carrer 60, núm. 21-23, sector A de la Zona Franca, i constitueix el seu objecte social, entre d'altres, la gestió de serveis de transport públic per a persones, així com l'administració dels béns que els integrin o estiguin afectes. En

data 4 de maig de 2015 es va efectuar una ampliació de capital de 320 milers d'euros en la que Transports de Barcelona, SA subscriu 160.000 noves accions, numerades de la 311 a la 16.310 tots dos inclosos, amb la qual cosa la participació de Transports de Barcelona, SA en aquesta societat és de 161.550 euros, representant un 50% del total. El capital està totalment desemborsat. En data 1 de juliol de 2015 aquesta societat va començar a prestar servei. En el balanç tancat a 31-12-2019, els fons propis totals són de 1.265 milers d'euros (1.005 milers d'euros a l'exercici 2018), amb un capital social de 323 milers d'euros i un benefici de l'exercici 2019 de 259 milers d'euros (l'any 2018 va ser 205 milers d'euros).

- Projectes i Serveis de Mobilitat, SA

En data 6 d'octubre de 2004 es va constituir la societat "Telefèric de Montjuïc, SL" en la que Transports de Barcelona, SA hi va participar amb 155 accions numerades de la 1 a la 155 per un valor nominal de 1.550 euros, la qual cosa representa una participació del 50%, essent el capital social de la mateixa de 3.100 euros. Té el seu domicili social a Barcelona, carrer 60, núm. 21-23, sector A de la Zona Franca, i constitueix el seu objecte social el projecte, el disseny, la planificació, la construcció, la gestió i l' explotació de serveis i modes de transport públic o d'altres formes de mobilitat de persones i equipatges, amb caràcter o finalitat de lleure, turística o cultural. En data 28 d'abril de 2005 "Telefèric de Montjuïc, SL" es converteix en Societat Anònima efectuant una ampliació de capital de 7.000.000 d'euros en la que Transports de Barcelona, SA subscriu 450.000 noves accions numerades de la 311 a la 450.310 tots dos inclosos, que representen un capital de 4.500.000 euros desemborsat en un 25% del seu valor. En data 15 de gener de 2007 es procedeix a efectuar el desemborsament pendent del 75%. En data 30 de març de 2007 es va efectuar una nova ampliació de capital de 3.000.000 d'euros en la que Transports de Barcelona, SA subscriu 50.000 noves accions, numerades de la 950.311 a la 1.000.310 tots dos inclosos, amb la qual cosa la participació de Transports de Barcelona, SA en aquesta societat és de 5.001.550 euros, representant un 50% del total. El capital està totalment desemborsat. En data 16 de maig de 2007 aquesta societat va començar a prestar servei. El 14 d'octubre de 2008 es va



procedir a canviar la raó social d'aquesta societat, passant a ser "Projectes i Serveis de Mobilitat, SA". En el balanç tancat a 31-12-2019, els fons propis totals són 66.365 milers d'euros (59.973 milers d'euros a l'exercici 2018), amb un capital social de 10.003 milers d'euros i un benefici de l'exercici 2019 de 6.392 milers d'euros (l'any 2018 va ser de 5.713 milers d'euros).

Durant els exercicis 2019 i 2018 Transports de Barcelona, SA no ha cobrat dividendes d'aquesta societat.

Cal esmentar que la resta d'accions d'aquestes dues societats del Grup pertanyen a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

- Transports Ciutat Comtal, SA

En data 14 de març de 1991 es va constituir la societat "Transports Ciutat Comtal, SA" a parts iguals per Transports de Barcelona, SA, Transportes Urbanos de Zaragoza, SA i Martí & Renom, SA amb domicili social a Barcelona, Rambla Catalunya, núm. 123, amb l'objecte social de realitzar l'explotació i administració de qualsevol activitat relacionada directament amb els transports públics o privats.

En el balanç tancat a 30-11-2018, els fons propis totals són de 11.019 milers d'euros respecte els 14.619 milers d'euros de l'exercici anterior, amb un capital social de 902 milers d'euros del qual el 33,33% pertany a Transports de Barcelona, SA i un resultat de l'exercici de 2.400 milers d'euros (respecte els 3.000 milers d'euros de l'exercici anterior). El total d'actius és de 30.910 milers d'euros (respecte els 31.037 milers d'euros de l'exercici anterior) i el total de passius és de 19.740 milers d'euros (respecte els 16.410 milers d'euros de l'exercici anterior). En el compte de pèrdues i guanys de l'exercici tancat a 30-11-2018 hi figuren uns ingressos totals per import de 42.257 milers d'euros (respecte els 40.412 milers d'euros de l'exercici anterior). A l'exercici 2019 Transports de Barcelona, SA ha cobrat dividendes de Transports Ciutat Comtal, SA per import de 1.000

milers d'euros a compte de reserves (a l'exercici 2018 va cobrar dividends per import de 2.000 milers d'euros). Les seves accions no cotitzen a Borsa.

Magnituds dels Comptes Anuals Consolidats del Grup TMB

A continuació es detallen les principals magnituds dels Comptes Anuals Consolidats del Grup TMB dels exercicis 2019 i 2018:

BALANÇ DE SITUACIÓ		(Milers d'euros)	
ACTIU	Any 2019	Any 2018	
Actiu no corrent	1.277.308	1.185.935	
Actiu corrent	283.082	215.226	
Total Actiu	1.560.390	1.401.161	
PATRIMONI NET I PASSIU			
Patrimoni Net	562.339	477.097	
Passiu no corrent	698.336	678.271	
Passiu corrent	299.715	245.793	
Total Passiu	1.560.390	1.401.161	
COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS			
Ingressos	894.111	863.049	
Despeses d'exploració	-862.967	-833.494	
Resultat Financer	-25.344	-25.495	
Particip.en beneficis soc.posades en equivalència	800	1.000	
RESULTAT ABANS IMPOSTOS	6.600	5.060	
Impost sobre societats	-134	-127	
Resultat Consolidat de l'Exercici	6.466	4.933	

8.9 - Informació sobre la naturalesa i el nivell de risc procedent d'instruments financers

8.9.1 - Informació qualitativa

Les activitats de la Societat estan exposades a diversos riscos financers: risc de mercat (que inclou els risc de tipus de canvi, risc del tipus d'interès i risc de preus), risc de crèdit (reduït



atesa l'activitat de la Societat) i risc de liquiditat. El programa de gestió dels risc global de la Societat es centra en la incertesa dels mercats financers i tracta de minimitzar els efectes potencials adversos sobre la seva posició financera.

La gestió del risc està controlada pel servei econòmic financer de la Societat que identifica, avalua i cobreix els riscos financers d'acord amb les polítiques aprovades per la Direcció de la Societat i el seu Consell d'Administració.

Informació sobre el LEI (Legal Entity Identifier)

La "European Market Infrastructure Regulation" (EMIR) és una normativa aprovada pel Parlament Europeu i pel Consell Europeu de data 4 de juliol de 2012. Té com objectiu incrementar l'estabilitat i la transparència dels mercats derivats en la UE establint una sèrie de requisits operacionals que afecten a les contrapartides dels contractes de derivats, sempre i quan siguin entitats residents a la UE.

Entre els objectius destaquen:

- La necessitat que les parts implicades en una operació facin una conciliació de les carteres amb la periodicitat que marca la normativa.
- La comunicació de les operacions a un Registrador operacional a partir del 12 de febrer de 2014.

Per facilitar la comunicació de les operacions a aquest registre, és necessari i imprescindible que les parts tinguin un identificador d'Entitat Legal (LEI-Legal Entity Identifier), és un codi únic que identifica cada contrapartida i que serveix per poder fer la comunicació. En el cas d'Espanya, el proveïdor del LEI és el Registre Mercantil.

És pràctica habitual en el mercat financer, delegar la comunicació de les operacions a les entitats financeres implicades, tal i com està fent Transports de Barcelona, SA.

Transports de Barcelona, SA van fer la sol·licitud el passat 3 de febrer i el Registre Mercantil el va facilitar el 14 de febrer de 2014.

Aquest identificador s'ha de renovar anualment davant del registre Mercantil, tràmit que la Societat compleix periòdicament.

8.10 - Fons propis

Durant els exercicis 2019 i 2018, les partides que componen els fons propis no han presentat cap variació:

Any 2019 (Milers d'euros)	Saldo	Aplicació	Resultat	Saldo
	01-01-2019	Resultat	2019	31-12-2019
Capital subscrit	8.415	0	0	8.415
Reserva legal	1.683	0	0	1.683
Reserva revalorització	15.962	0	0	15.962
Altres reserves	101.924	0	0	101.924
Resultats de l'exercici	0	0	0	0
Total	127.984	0	0	127.984

Any 2018 (Milers d'euros)	Saldo	Aplicació	Resultat	Saldo
	01-01-2018	Resultat	2018	31-12-2018
Capital subscrit	8.415	0	0	8.415
Reserva legal	1.683	0	0	1.683
Reserva revalorització	15.962	0	0	15.962
Altres reserves	101.924	0	0	101.924
Resultats de l'exercici	0	0	0	0
Total	127.984	0	0	127.984

a) Informació sobre la partida "Capital"

En data 7 de juny de 2001 la Junta General Ordinària de Transports de Barcelona, SA, d'acord amb l'article 144 de la Llei de Societats Anònimes, acordà red denominar el capital social en euros.

Després d'aquesta redenominació el capital social es fixa en vuit milions quatre cents catorze mil vuit-cents quaranta-quatre euros (8.414.844,00) representat per accions nominatives completament alliberades.

Les accions estan distribuïdes en tres sèries: Sèrie A) de cinquanta-set mil dues-cents accions d'un euro i cinquanta cèntims cadascuna; Sèrie B) de cent setanta-una mil quatre-cents accions de tres euros i un cèntim cadascuna; i Sèrie C) de tretze mil accions de sis-cents un euros i un cèntim cadascuna.

b) Titularitat de les accions

Corresponen en la seva totalitat a l'AMB (abans EMT), en virtut dels següents acords:

El dia 9 d'octubre de 1990 es va signar entre l'Administració General de l'Estat, l'Ajuntament de Barcelona i l'EMT, el Contracte Programa per al finançament de les Empreses Transports de Barcelona, SA i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, en el període 1990-1993.

En el marc dels acords continguts a l'esmentat document es preveia la possibilitat de transferència de les accions d'ambdues Empreses a l'EMT per part del seu propietari, l'Ajuntament de Barcelona.

Aquesta possibilitat es va materialitzar per acord del Plenari de l'Ajuntament de Barcelona de data 30 de novembre de 1990, continuació d'un altre anterior de data 7 de gener de 1987.

D'altra banda, el Consell Metropolità de l'EMT en data 29 de novembre de 1990 va assumir la titularitat de les accions de les societats Transports de Barcelona, SA i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

Com a conseqüència de tot això, el 15 d'abril de 1991 es va signar el conveni entre l'Ajuntament de Barcelona i l'EMT, pel qual es va formalitzar l'acta de transferència de les accions de Transports de Barcelona, SA i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

En data 21 de juliol de 2011 es va constituir l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), en virtut de la Llei 31/2010 del 3 d'agost, aprovada per unanimitat pel Parlament de Catalunya, i en la mateixa data el Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona va adoptar l'adscripció a l'AMB de les societats mercantils de capital íntegrament públic Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona SA. L'AMB succeeix a l'EMT en la titularitat de les accions de les societats mercantils en que aquesta participava d'acord amb l'esmentada llei.

No hi ha contractes amb l'accionista únic, excepte aquells que puguin derivar-se de la pròpia activitat i que s'esmenten en aquesta memòria.

c) Reserva Legal

L'article 274 del Text Refós de la Llei de Societats de Capitals estableix que les societats destinaran el 10% del benefici de l'exercici a la reserva legal fins que aquesta abasti, almenys, el 20% del capital social. Aquesta reserva, mentre no superi el límit indicat, només podrà destinar-se a la compensació de pèrdues en el cas de què no existeixin altres reserves disponibles suficients per aquesta fi, o a augmentar el capital social en la





part que excedeix del 10% del capital ja augmentat, i només serà disponible pels accionistes en cas de liquidació de la Societat.

El saldo de la reserva legal a 31 de desembre de 2019 representa el 20% de la xifra del capital social.

NOTA 9 - MONEDA ESTRANGERA

9.1 - Transaccions en moneda estrangera

Les transaccions efectuades en moneda estrangera durant els exercicis 2019 i 2018, són les següents:

Any 2019 CLASSIFICACIÓ PER MONEDES	Lliura esterlina	Euro
	Serveis rebuts	30.250
TOTAL	30.250	34.675

Any 2018 CLASSIFICACIÓ PER MONEDES	Lliura esterlina	Euro
	Serveis rebuts	30.250
TOTAL	30.250	34.882



NOTA 10 - SITUACIÓ FISCAL

10.1 - Informació de caràcter fiscal

La Societat té oberts d'inspecció tots els exercicis no prescrits i per als tributs i cotitzacions socials als quals està sotmesa. D'acord amb la normativa legal aplicable, les autoliquidacions no poden considerar-se definitives fins que no hagin estat comprovades per la inspecció tributària o laboral o hagi transcorregut el termini de prescripció de quatre anys establert per a tots els tributs i cotitzacions socials. En cap cas s'ha produït l'efecte d'interrupció del termini de prescripció.

Poden existir interpretacions o criteris en matèria tributària no compartits per la inspecció fiscal. En opinió de la Direcció de la Societat, si es produïssin les circumstàncies anteriors en la revisió dels exercicis oberts a la inspecció, els passius contingents que podrien originar-se no serien d'import significatiu. Tanmateix, la Societat presenta totes les seves declaracions acomplint estrictament les seves obligacions fiscals tant formals com materials.

10.2 - Hisenda Pública. Comptes deutors i creditors

A 31 de desembre de 2019 i 2018 els saldos que componen els epígrafs deutors i creditors d'Administracions Públiques són els següents:



(Milers d'euros)	Any 2019		Any 2018	
	Deutors	Creditors	Deutors	Creditors
Administracions Públiques deutores				
Per IVA	8.176		1.897	
Per IVA criteri de caixa	0		0	
Per IVA suportat europeu	3		2	
Per Impost sobre Societats	94		498	
Administracions Públiques creditores				
Per IRPF (Retencions mes de desembre)		4.569		4.195
Per Seguretat Social (Quotes mes de desembre)		5.150		5.053
Total	8.273	9.719	2.397	9.248

Dins l'epígraf Administracions Públiques, s'inclouen els següents conceptes i situacions:

- a) Liquidacions de l'Impost sobre Societats de l'exercici 2019 pendents de devolució per 94 milers d'euros.
- b) Amb data efecte 1 d'abril de 2012, la Societat va quedar inscrita al Registro de Devolución Mensual de l'IVA de l'AEAT (REDEME). En data 31 de desembre de 2019, el deute per IVA pendent de cobrar és de 8.176 milers d'euros, dels quals 864 milers d'euros corresponen a la liquidació del mes setembre, 755 milers d'euros corresponen a la liquidació del mes d'octubre, 687 milers d'euros corresponen a la liquidació del mes de novembre i 5.870 milers d'euros a la liquidació del mes de desembre de 2019. En data 15 de gener de 2020 s'han cobrat 864 milers d'euros corresponents a la liquidació de l'IVA de setembre de 2019, i el 13 de febrer de 2020 s'han cobrat 755 milers d'euros corresponents a la liquidació de l'IVA d'octubre de 2019.

10.3 - Impost sobre Beneficis

- a) Les bases imposables dels exercicis 2019 i 2018 tenen el següent detall:

(Milers d'euros)	Any 2019	Any 2018
Resultat comptable de l'exercici	0	0
Diferència positiva permanent	110	110
Diferència negativa temporària	-1.887	-1.887
Exempció per doble imposició sobre dividends	-1.000	-2.000
Impost sobre Societats	0	0
Base Imposable prèvia	-2.777	-3.777
Compensació Bases Imposables negatives d'exercicis anteriors (70%/60%)	0	0
Base Imposable	-2.777	-3.777
Quota íntegra (25%)	0	0
Bonificació (99%)	0	0
Deduccions	0	0
Quota líquida positiva	0	0

La diferència negativa temporària correspon al 10% de la reversió del 30% de l'import de les despeses d'amortització comptable dels anys 2013 i 2014 que no eren fiscalment deduïbles.

b) Bases imposables negatives d'exercicis anteriors

A continuació es relacionen les bases imposables negatives d'exercicis anteriors pendents de compensació, així com els exercicis fins als quals es poden aplicar:

(Milers d'euros)	Bases imposables negatives d'exercicis anteriors
Any 2019	
2015	1.783
2016	3.812
2017	1.788
2018	3.777
TOTAL	11.160
Pendent de deduir 2019	0





c) Deduccions

A continuació es relacionen les deduccions pendents d'imputar i que es poden aplicar durant els 15 anys següents a l'exercici en que s'originen:

(Milers d'euros) Concepte	Exercici d'origen	Import pendent d'imputar
Inversions per a medi ambient	2007	938
	2008	11
	2009	446
	2010	170
	2011	31
	2012	20
	2013	24
Creació ocupació minusvàlids	2014	7
	2008	81
	2009	69
	2010	83
	2011	62
Contribucions a Plans de Pensions	2013	9
	2007	156
	2008	110
	2009	68
Donacions a entitats sense ànim de lucre	2010	35
	2010	131
	2014	43
	2015	36
	2016	26
	2017	35
Despeses de formació professional	2018	44
	2009	19
	2010	8
TOTAL		2.662

10.4 - Altres aspectes fiscals

- Impost sobre vendes minoristes de determinats hidrocarburs

Aquest impost, cedit a les Comunitats Autònomes, no és conforme a la legislació comunitària, segons dictamen motivat de la Comissió Europea de data 6 de maig de 2008, per la qual cosa des de l'any 2009, la Societat ha anat presentant diverses sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts pel període abril 2005 a desembre 2012, juntament amb els interessos de demora corresponents, en concepte d'impost sobre vendes minoristes de determinats hidrocarburs i ha anat rebent diverses sentències desestimant les sol·licituds, tal com s'indica en els següents quadres:

Període	Import	Presentació AEAT	Resposta AEAT	Presentació TEARC	Resolució TEARC	Presentació TEAC	Presentació TEARC
Abril 2005-Juny 2009	4.565	10/07/2009	04/04/2011 Resolució desestimàtoria	18/04/2011	14/12/2012 Sentència desestimàtoria		
Juliol 2009-Setembre 2010	1.275	14/12/2010	04/04/2011 Resolució desestimàtoria	18/04/2011	14/12/2012 Sentència desestimàtoria		
Octubre 2010-Desembre 2010	288	30/12/2011	16/04/2012 Resolució desestimàtoria	08/05/2012	13/04/2013 Resolució desestimàtoria	23/05/2013	
Gener 2011-Desembre 2011	973	28/12/2012	26/03/2013 Resolució desestimàtoria	24/04/2013			16/12/2014(*)

(*) Prèvia petició del TEARC, la Societat presenta escrit d'al·legacions de l'any 2011 i afegeix tot el període abril 2005-desembre 2012.

Període	Import	Presentació AEAT	Resposta AEAT	Presentació TEARC
Abril 2005-Desembre 2011	7.101	11/07/2013	22/11/2013 Resolució desestimàtoria	18/12/2013
Gener 2012-Desembre 2012	1.160	11/07/2013	22/11/2013 Resolució desestimàtoria	18/12/2013



El motiu de la nova reclamació conjunta que es va presentar a l'Agència Tributària l'11 de juliol de 2013 es basava en la possible reclamació patrimonial de l'Estat davant d'una probable sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea que declarés la nul·litat d'aquest impost, com va succeir realment el 27 de febrer de 2014.

En data 27 de febrer de 2014 el Tribunal de Justícia de la Unió Europea va dictaminar que l'impost sobre vendes minoristes de determinats hidrocarburs (IVMDH) era contrari a la directiva 92/12 de la Unió Europea sobre els impostos especials. A més a més, aquesta sentència assenyalava expressament que *"no es por admetre que la Generalitat de Catalunya i el Govern Espanyol hagin actuat de bona fe en mantenir l'IVMDH en vigor durant un període de més de 10 anys"*. Així mateix, explícitament s'indicava que *"no procedeix limitar en el temps els efectes de la present sentència"*, deixant entreveure el caràcter retroactiu davant possibles reclamacions.

Amb aquesta sentència, s'obtenia el recolzament judicial necessari per recuperar les quantitats indegudament pagades de l'IVMDH. A tal efecte, el 27 de novembre de 2014 la Societat va presentar un escrit al Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya, justificant documentalment, en base a les còpies de les factures rebudes dels diferents subministradors de carburants, l'import de l'IVMDH corresponent al període no prescrit d'abril 2005 a desembre 2012.

En data 4 de febrer de 2015, la Societat va presentar una petició d'indemnització mitjançant reclamació patrimonial de l'Estat davant el Consell de Ministres, reclamant el perjudici causat pel pagament indegut de 10.459 milers d'euros corresponents a les quotes suportades i pagades indegudament per l'IVMDH. D'aquest import, 2.201 milers d'euros corresponien al període gener 2002 a març 2005 (no reclamat mai prèviament per la via de la Llei General Tributària) i 8.258 milers d'euros al període abril 2005 a desembre 2012. Aquesta reclamació va ser desestimada pel Consell de Ministres el 27 de novembre de 2015.

El 21 de maig de 2015, el TEARC va acordar les següents resolucions, segons el quadre adjunt:

Període reclamat	Import (milers d'euros)	Resolució TEARC 21/05/2015
Abril 2005-Juny 2009	4.565	Inadmissibilitat de la reclamació
Juliol 2009-Setembre 2010	1.275	Inadmissibilitat de la reclamació
Octubre 2010-Desembre 2010	288	Inadmissibilitat inicial de reclamació. Posteriorment és estimada en part i retornat l'expedient a l'AEAT per la seva execució.
Gener 2011-Desembre 2011	973	Inadmissibilitat inicial per duplictat de reclamació. Posteriorment és estimada en part i retornat l'expedient a l'AEAT per la seva execució.
Gener 2012-Desembre 2012	1.160	Estimada la reclamació i retorn de l'expedient a l'AEAT per la seva execució.
TOTAL RECLAMAT	8.261	

L'Agència Tributària, durant els mesos de març i abril de 2016, va pagar a la Societat la quantitat de 973 milers d'euros de principal, més 211 milers d'euros d'interessos corresponents a la reclamació inicial en relació a l'IVMDH de l'any 2011 i 1.156 milers d'euros més 195 milers d'euros d'interessos, corresponents a la reclamació de l'any 2012.

Paral·lelament, i reforçant la pretensió de la Societat de reclamar el perjudici causat durant tota la vigència de l'IVMDH, el 29/03/2016 el Tribunal Suprem va publicar 2 sentències favorables a dues empreses demandants. En aquestes sentències s'estimava la reclamació patrimonial de l'Estat Espanyol en relació al cèntim sanitari durant tota la vigència d'aquest impost (de gener-2002 a desembre-2012), assenyalant també que s'abonarien també els interessos legals des de la data de presentació de la reclamació fins la data de notificació de la resolució del Tribunal Suprem.

La Societat, per la seva part, va presentar recurs el 13/04/2016 davant el Tribunal Suprem contra l'acord del Consell de Ministres de data 27 de novembre de 2015, on es desestimava la reclamació de perjudici causat pel pagament indegut de 10.459 milers d'euros per l'IVMDH. Així mateix, i a l'espera de la resolució del Tribunal Suprem, Transports de Barcelona, SA va presentar el 19/10/2016 davant l'Agència Tributària dos escrits, sol·licitant la revocació i la nul·litat de ple dret dels actes de la mateixa Agència Tributària i de les resolucions



administratives que van desestimar les pretensions de la Societat, referents al període abril-2005 a setembre-2010.

Segons acord d'execució de resolució del Tribunal Econòmic Administratiu Central, durant el mes de juny de 2017 l'Agència Tributària va pagar a la Societat la quantitat de 244 milers d'euros de principal, més 72 milers d'euros d'interessos, corresponents a la reclamació inicial en relació a l'IVMDH del 4rt trimestre de 2010. La primera reclamació efectuada a l'Agència Tributària a l'any 2011 per aquest període va ser de 288 milers d'euros. La diferència entre el reclamat per aquest període i el realment cobrat és de 44 milers d'euros i es deguda a que l'Agència Tributària considera el 4rt trimestre de 2010 en base a la data de factura dels subministradors de gasoil i, per contra, la Societat va iniciar la reclamació d'aquest 4rt trimestre 2010, considerant la data de comptabilització de les diferents factures dels subministradors de gasoil.

Aquest diferent criteri temporal va ser exposat en els diferents recursos que la Societat va fer a l'Agència Tributària als mesos de juny i juliol de 2017 per cada subministrador. Amb data 25 de gener de 2018, la Societat va rebre un acord de resolució de l'Agència Tributària pel subministrador Galp Energía España, SA, desestimant la pretensió per 8 milers d'euros del total de 44 milers reclamats per diferències. En data 21 de febrer de 2018, la Societat va presentar una nova reclamació al Tribunal Econòmic Administratiu Central contra aquesta desestimació. En data 8 de març de 2018 va rebre de l'Agència Tributària el cobrament de dues diferències de l'IVMDH pel motiu exposat anteriorment, dels subministradors Repsol i Cepsa per imports de 3 milers d'euros i 10 milers d'euros respectivament (interessos inclosos) corresponent, segons el criteri inicial de la Societat, al 4rt.trimestre de 2010.

En data 17 de juliol de 2018, el Tribunal Suprem va resoldre favorablement el recurs presentat en el seu dia contra l'acord del Consell de Ministres de 27 de novembre de 2015. Amb aquesta resolució del Tribunal Suprem queda anul·lat l'acord del Consell de Ministres i obliga a l'Administració General de l'Estat a indemnitzar a la Societat per la quantitat reclamada en la petició al Consell de Ministres (10.459 milers d'euros de principal), menys les quantitats ja abonades per l'Administració (2.383 milers d'euros), més els oportuns interessos

legals, literalment, "des del dia de la presentació de la reclamació fins la data de notificació d'aquest auto, i amb aplicació a partir d'aquest moment, del que disposa l'article 106.2 de la LJCA"

En data 12 de març de 2019, la Societat ha rebut una comunicació de la "Subdirección General de Gestión e Intervención de Impuestos Especiales", comunicant la impossibilitat de determinar la quantia a tornar, sol·licitant a més la presentació de totes les factures corresponents als subministraments del període sobre el qual es va sol·licitar la indemnització per responsabilitat patrimonial de l'Estat.

El 30 de maig de 2019, la Societat ha presentat a la "Subdirección General de Gestión e Intervención de Impuestos Especiales", depenent de la "Agencia Estatal de Administración Tributaria", una relació detallada de totes les factures de subministraments de gasoil del període gener/2002 a setembre/2010. Amb aquesta relació, es va enviar també en format electrònic, còpia de quasi 3.700 factures comptabilitzades d'aquest període, per un total de 8.084 milers d'euros.

En data 18 de desembre de 2019, la Societat ha rebut 8.997 milers d'euros del Tesoro Público, corresponent 8.084 milers d'euros al principal (dels quals 6.809 s'han reconegut com a resultat d'aquest exercici (nota 11.2)) i 913 milers d'euros a interessos. També, el 30 de desembre de 2019 s'ha rebut un altre ingrés del Tesoro Público de 304 milers d'euros, corresponent en la seva totalitat als interessos legals del diner. En resum, dels 9.301 milers d'euros cobrats per responsabilitat patrimonial de l'Estat, corresponen 8.084 milers d'euros al principal i 1.217 milers d'euros a interessos (nota 11.4). Amb aquests últims cobraments de 2019, es dona per finalitzat tots els litigis de l'impost sobre vendes minoristes de determinats hidrocarburs (IVMDH).

Amb la Llei 6/2018 de 3 de juliol, vigent a partir de l'1 de gener de 2019, desapareix el tram autonòmic de l'impost sobre hidrocarburs, quedant integrat dins el tipus estatal especial de l'impost sobre hidrocarburs. Trimestralment, Transports de Barcelona, SA rep de l'Agència Tributària 49 euros per cada 1000 litres de gasoil subministrat als autobusos, 48 euros corresponents a la part estatal especial i 1 euro corresponent a la part estatal general d'aquest impost sobre hidrocarburs.





- Impostos especials

La Societat va presentar reclamació econòmic administrativa per a la devolució parcial de l'Impost sobre Hidrocarburs per consum de gasoil professional dels autobusos no reconeguts per l'AEAT, del període 2014, 2016 i 2017 (per un total de 100 milers d'euros). Els expedients es troben en fase d'estudi d'al·legacions presentades al TEAR de Catalunya.

Així mateix, la Societat va presentar reclamació econòmic administrativa per a la devolució de l'impost sobre el valor de la producció de l'energia elèctrica (IVPEE) del període 2013-2018 (96 milers d'euros), atesa la seva derogació exprés segons el RD Llei 15/2018. Actualment, l'assumpte es troba en mans del TJUE, que decidirà si aquest impost es contrari al Dret de la Unió Europea.

Per altra banda, la Societat ha aconseguit el reconeixement per part de l'Agència Tributària, de l'exempció de l'impost especial sobre hidrocarburs aplicat al consum de gas de la central combinada de cogeneració d'electricitat d'Horta.

A partir del dia 1 de gener de 2020, tal i com assenyala la normativa d'impostos especials, la Societat haurà de continuar portant la comptabilitat, de forma ordenada, de tots els consums de gas bonificat dels 2 CAE (codi d'activitat i establiment) de les instal·lacions d'Horta i Triangle. No hi ha obligació legal d'enviar periòdicament els moviments a l'Agència Tributària, però la Societat ha d'estar sempre disposada a una possible revisió posterior. En relació al període 2016-2019, s'està esperant l'autorització de l'Agència Tributària per fer l'enviament de les dades de consums dels dos CAE mencionats d'Horta i Triangle

- Subministrament Immediat d'Informació a l'AEAT (SII)

Segons indica el Reial Decret 596/2016 de 2 de desembre de modernització, millora i impuls de l'ús de mitjans electrònics en la gestió de l'IVA, des del dia 1 de juliol de 2017 es



subministren electrònicament els registres de facturació emesa i rebuda a l'AEAT (Subministrament Immediat d'Informació - SII), ja que la Societat té l'obligació de portar els seus llibres registre mitjançant la seu electrònica de l'AEAT.

• Règim especial del Criteri de Caixa

En relació al règim especial del criteri de caixa, introduït per la Llei 14/2013 de 27 de setembre, destacar que als anys 2018 i 2019, la Societat ha estat destinatària d'operacions a les quals s'ha aplicat aquest règim especial.

La Societat està al corrent de les seves obligacions fiscals pel que es refereix a declaracions, liquidacions o notificacions.

NOTA 11 - INGRESSOS I DESPESES

En els quadres següents es descriuen i quantifiquen, en milers d'euros, els conceptes que integren cadascuna de les rúbriques del compte de pèrdues i guanys.





11.1 – Ingressos

	<u>Any 2019</u>	<u>Any 2018</u>
Vendes. Recaptació		
Viatgers transportats segons validacions (en milions)	215	207
Tarifa mitjana (euros)	0,65	0,66
Recaptació	152.814	149.850
Descomptes sobre vendes	-6.195	-6.090
Ràpels sobre vendes	-911	-623
Comissions per venda de títols	-381	-231
Despeses sistema tarifari integrat	-5.530	-5.420
Suma	139.797	137.486
Ingressos accessoris a l'explotació		
Publicitat	5.599	5.226
Màquines vènding	50	59
Vendes de residus	62	27
Cooperació exterior	250	58
Serveis a altres empreses	1.341	1.346
Serveis a Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	33	53
Serveis a Transports Metropolitans de Barcelona, SA	77	84
Serveis a l'ATM	25	25
Intervenció - Inspecció	162	189
Ingressos Pla de Pensions (CP 1995-1997)	1.310	649
Servei de llançadores a Metro	4.542	673
Penalitzacions a proveïdors	273	55
Altres	68	61
Suma	13.792	8.505
Subvencions especials (veure nota 15.3)		
Targeta Rosa Metropolitana	4.662	4.662
Línies 80-81-82-83	1.354	1.341
Altres	463	212
Suma	6.479	6.215
Subvencions al servei (veure nota 15.2)		
Administracions per Contracte Programa	167.465	168.446
Suma	167.465	168.446
Total ingressos	327.533	320.652

11.2 - Despeses d'exploració

	<u>Any 2019</u>	<u>Any 2018</u>
Aprovisionaments		
Material de consum i reposició	11.173	10.944
Material d'oficina	272	225
Bitlletatge	78	59
Suma	11.523	11.228
Carburants		
Gasoil A	13.935	13.811
Gas Natural	7.761	7.169
Altres	397	401
Suma	22.093	21.381
Personal		
Sous i salaris	172.190	160.613
Seguretat Social	61.156	56.730
Indemnitzacions	77	126
Aportacions corrents per pensions (CP 1995-1997)	1.310	649
Resta aportacions pensions	674	443
Altres despeses de personal	6.900	6.856
Suma	242.307	225.417





	<u>Any 2019</u>	<u>Any 2018</u>
Serveis exteriors		
Lloguers i cànons	2.422	2.767
Reparació i conservació d'elements de transport	4.260	5.345
Reparació i conservació de la resta de l'immobilitzat	3.226	2.614
Transports	201	284
Assegurances	6.113	8.919
Assistència tècnica i estudis	1.817	1.326
Seguretat i vigilància	1.070	1.093
Transport i manipulació de recaptació	86	83
Despeses d'informàtica	4.147	2.995
Contracte d'interrelacions Metro-TB	1.640	1.317
Interrelacions TB-TMB, SL	80	63
Arxiu extern	17	17
Despeses "Bus Turístic"	4.599	4.910
Neteja i sanejament	3.879	3.516
Promoció i comunicació	2.012	2.515
Consums	1.314	1.359
Comunicacions	424	426
Altres	2.340	2.147
Suma	39.647	41.696
Tributs		
Impost sobre activitats econòmiques	126	126
Impost sobre béns immobles	243	212
Impost sobre gasos fluorats	44	96
Taxes diverses	82	56
Suma	495	490
Variacions de provisions		
Provisions per tràfic	-241	-839
Suma	-241	-839
Resultats per vendes d'immobilitzat		
Resultat per baixes d'immobilitzat	3	0
Resultat per vendes d'immobilitzat	-21	-28
Suma	-18	-28
Altres resultats (nota 10.4)	-6.809	-9
Total despeses d'explotació	308.997	299.336

11.3 – Amortitzacions

	Any 2019	Any 2018
D'immobilitzat intangible	2.243	2.005
D'immobilitzat material	27.103	27.500
Total amortitzacions	29.346	29.505

11.4 - Resultat financer abans de subvencions

	Any 2019	Any 2018
Despeses financeres		
De crèdits i leasings	1.259	1.181
Altres	62	151
	1.321	1.332
Ingressos financers		
De crèdits i préstecs	22	23
D'inversions financeres	1.000	2.000
Interessos devolució IVMDH (nota 10.4)	1.217	3
Altres	1.021	988
	3.260	3.014
Total resultat financer abans de subvencions	-1.939	-1.682



11.5 - Subvencions en capital imputades a pèrdues i guanys (nota 15.1)

	Any 2019	Any 2018
Subvenció Insero	51	144
Subvenció Contracte Programa 2005-2006	0	73
Subvenció Contracte Programa 2009-2010	1.358	1.357
Subvenció Contracte Programa 2014-2017	2.726	2.726
Subvenció Contracte Programa 2018	3.200	0
Subvenció Conveni Gas Natural	655	769
Altres subvencions en capital	881	1.438
Total subvencions en capital imputades a pèrdues i guanys	8.871	6.507

NOTA 12 - PROVISIONS I CONTINGÈNCIES

12.1- Provisions i Contingències

S'han dotat provisions per fer front a responsabilitats probables o certes, d'acord amb la norma de valoració descrita a la nota 4, el moviment de les quals, en milers d'euros, es descriu a continuació:

Any 2019 (Milers d'euros)	Saldo a 01-01-19	Variació Provisions		Saldo a 31-12-19
		Dotacions	Aplicacions	
Provisió per reclamacions laborals	2.212	441	564	2.089
Provisió per a responsabilitat civil	60	0	0	60
Altres provisions	2.277	19	0	2.296
Total	4.549	460	564	4.445

Any 2018 (Milers d'euros)	Saldo a 01-01-18	Variació Provisions		Saldo a 31-12-18
		Dotacions	Aplicacions	
Provisió per reclamacions laborals	2.075	491	354	2.212
Provisió per a responsabilitat civil	0	60	0	60
Altres provisions	2.902	19	644	2.277
Total	4.977	570	998	4.549

Les provisions per reclamacions laborals corresponen bàsicament a demandes per conflictes col·lectius i a altres demandes individuals.

Dins d'altres provisions que es van dotar a l'exercici 2015 i que s'ha mantingut per als exercicis 2019, 2018, 2017 i 2016, figura una provisió per una demanda contra la Mutua Universal i en la qual la Societat figurava com a tercer civilment responsable. Així mateix, la provisió dotada també a l'exercici 2015 per l'import previst a pagar per l'escriptura de declaració d'obra nova de la cotxera d'Horta, es va regularitzar en la seva major part a l'exercici 2018.

NOTA 13 - INFORMACIÓ SOBRE EL MEDI AMBIENT

13.1- Inversions

Les inversions acumulades associades a medi ambient, en milers d'euros, són les següents:





Any 2019

Subministrament i instal·lació de depuradores a cotxeres

	Valor d'adquisició	Amortització	Valor net
- Ponent	189	145	44
- Triangle	453	410	43
- Zona Franca I	402	359	43
- Zona Franca 4	2	1	1
- Horta	351	314	37
Suma	1.397	1.229	168

Canvi de gas-oil C a gas natural a Zona Franca I

216 216 0

Instal·lació de calefacció a gas natural a Horta

900 900 0

Punts verds

- Zona Franca I	140	125	15
- Horta	96	95	1
- Triangle	80	74	6
- Ponent	55	23	32
Suma	371	317	54

Panells solars

- Zona Franca I	72	71	1
- Horta	24	24	0
Suma	96	95	1

Sistema de gestió mediambiental

Equip per a subministrament Ad-Blue

94 94 0

- Horta	182	126	56
- Triangle	168	122	46
- Ponent	114	65	49
Suma	464	313	151

Premsa 100 TN tractament residus

4 4 0

Projecte cogeneració d'energia

- Horta	531	422	109
- Triangle	496	54	442
Suma	1.027	476	551

Filtres de partícules per autobusos

4.940 4.940 0

Hibridació autobusos

10.751 10.446 305

Equipament aïllament busos híbrids

8 8 0

Mesura de consums

49 29 20

Vehícles auxiliars elèctrics

506 143 363

Infraestructura híbrids cotxeres

739 498 241

Analitzador diagnòstic híbrids

13 13 0

Recarrega bus elèctric

453 78 375

Recarrega vehicles auxiliars

96 8 88

Il·luminació eficient

204 85 119

Llicència ambiental Triangle

111 0 111

Estació recarrega elèctrica Triangle

1.623 125 1.498

Estacions recarrega elèctrica al carrer (Forum /Cisell)

1.735 97 1.638

Projecte Scada

979 499 480

Projecte Electrobus/Programa Elena (BEI)

322 322 0

Sistema eficiència energètica

187 91 96

Total inversions

27.285 21.026 6.259



No hi ha contingències ni responsabilitats de tipus mediambiental i les que puguin haver estan cobertes per l'assegurança de responsabilitat civil.

13.2- Despeses

Les despeses incorregudes en els exercicis 2019 i 2018 per a la protecció i millora de medi ambient es mostra al següent detall:

Materials i serveis exteriors (Milers d'euros)	Any 2019				Any 2018			
	Materials	Serveis exteriors	Resta	Total	Materials	Serveis exteriors	Resta	Total
Auditories medi ambient	0	29	0	29	0	65	0	65
Actuacions de millora	0	1	0	1	0	1	0	1
Tractaments de residus	0	380	0	380	0	242	0	242
Gestió mediambiental	6	167	66	239	1	156	56	213
Total despeses	6	577	66	649	1	464	56	521

Durant l'exercici 2019 l'empresa ha iniciat actuacions d'inspecció anàlisi i retirada de possibles elements d'amiant en les instal·lacions i dependències d'autobusos.

13.3- Autobusos amb Gas Natural

Des de l'any 2002 s'han adquirit els següents autobusos que funcionen amb gas natural. A l'exercici 2019 s'ha produït la incorporació de nous autobusos, per aquesta raó el valor d'adquisició d'autobusos de gas natural és de 147.606 milers d'euros, a 31 de desembre de 2018 era de 122.871 milers d'euros:

Any 2019 (Milers d'euros)	Valor		
	d'adquisició	Amortització	Valor net
Autobusos gas natural any 2002	4.992	4.992	0
Autobusos gas natural any 2004	202	202	0
Autobusos gas natural any 2005	21.196	21.196	0
Autobusos gas natural any 2006	6.024	6.024	0
Autobusos gas natural any 2007	18.097	18.097	0
Autobusos gas natural any 2009	11.741	10.179	1.562
Autobusos gas natural any 2010	15.322	11.509	3.813
Autobusos gas natural any 2011	10.140	7.134	3.006
Autobusos gas natural any 2012	7.834	5.024	2.810
Autobusos gas natural any 2016	5.065	1.325	3.740
Autobusos gas natural any 2017	1.167	195	972
Autobusos gas natural any 2018	17.911	1.877	16.034
Autobusos gas natural any 2019	27.915	933	26.982
Total autobusos amb gas natural	147.606	88.687	58.919

Any 2018 (Milers d'euros)	Valor		
	d'adquisició	Amortització	Valor net
Autobusos gas natural any 2002	6.024	6.024	0
Autobusos gas natural any 2004	202	202	0
Autobusos gas natural any 2005	24.433	24.433	0
Autobusos gas natural any 2006	6.024	6.024	0
Autobusos gas natural any 2007	18.420	18.415	5
Autobusos gas natural any 2009	11.741	9.201	2.540
Autobusos gas natural any 2010	15.322	10.232	5.090
Autobusos gas natural any 2011	10.140	6.289	3.851
Autobusos gas natural any 2012	6.422	3.588	2.834
Autobusos gas natural any 2016	5.065	903	4.162
Autobusos gas natural any 2017	1.167	98	1.069
Autobusos gas natural any 2018	17.911	385	17.526
Total autobusos amb gas natural	122.871	85.794	37.077

Així mateix, a l'any 2004 es van fer obres a la cotxera de Zona Franca, per adequar les instal·lacions, per un import de 1.742 milers d'euros, el valor net d'aquestes obres a 31 de desembre de 2019 i 31 de desembre de 2018 són els següents:

Any 2019 (Milers d'euros)	Valor		
	d'adquisició	Amortització	Valor net
Taller autobusos gas natural	1.641	1.641	0
Total taller gas natural	1.641	1.641	0

Any 2018 (Milers d'euros)	Valor		
	d'adquisició	Amortització	Valor net
Taller autobusos gas natural	1.641	1.641	0
Total taller gas natural	1.641	1.641	0

13.4- Autobusos híbrids

Des de l'any 2010 s'han adquirit autobusos que funcionen amb sistema híbrid. A l'exercici 2019 s'ha produït la incorporació de nous autobusos, per aquesta raó el valor d'adquisició d'autobusos que funcionen amb sistema híbrid és de 111.293 milers d'euros, a 31 de desembre de 2018 era de 100.447 milers d'euros.

El valor net d'aquests autobusos a 31 de desembre de 2019 i a 31 de desembre de 2018, en milers d'euros, són els següents:





Any 2019 (Milers d'euros)	Valor		
	d'adquisició	Amortització	Valor net
Autobusos Híbrids any 2010	865	651	214
Autobusos Híbrids any 2012	5.227	3.186	2.041
Autobusos Híbrids any 2013	11.386	5.975	5.411
Autobusos Híbrids any 2015	12.561	4.227	8.334
Autobusos Híbrids any 2016	22.140	5.622	16.518
Autobusos Híbrids any 2017	23.854	3.988	19.866
Autobusos Híbrids any 2018	23.042	3.036	20.006
Autobusos Híbrids any 2019	12.218	889	11.329
Total autobusos híbrids	111.293	27.574	83.719

Any 2018 (Milers d'euros)	Valor		
	d'adquisició	Amortització	Valor net
Autobusos Híbrids any 2010	865	579	286
Autobusos Híbrids any 2012	5.227	2.750	2.477
Autobusos Híbrids any 2013	11.386	5.026	6.360
Autobusos Híbrids any 2015	12.561	3.180	9.381
Autobusos Híbrids any 2016	22.140	3.777	18.363
Autobusos Híbrids any 2017	23.854	2.000	21.854
Autobusos Híbrids any 2018	24.414	1.116	23.298
Total autobusos híbrids	100.447	18.428	82.019

13.5- Autobusos elèctrics

Aquest exercici 2019 s'han adquirit, per primera vegada, autobusos elèctrics. El valor d'adquisició d'aquests autobusos que funcionen amb sistema elèctric és de 2.116 milers d'euros.

El valor net d'aquests autobusos a 31 de desembre de 2019, en milers d'euros, és el següent:

Any 2019 (Milers d'euros)	Valor		
	d'adquisició	Amortització	Valor net
Autobusos Elèctrics any 2019	2.116	140	1.976
Total autobusos híbrids	2.116	140	1.976

13.6- Altres Inversions de l'any

Les altres inversions realitzades durant els exercicis 2019 i 2018 per raons mediambientals corresponen a:

(Milers d'euros)	2019
Estacions recàrrega Fòrum i Cisell	491
Vehicles auxiliars elèctrics	191
Llocs recàrrega bus elèctric	123
Llicència ambiental Triangle	73
Equips recàrrega Ad-Blue	57
Projecte cogeneració energia	45
Llocs recàrrega vehicles auxiliars	39
Estació recàrrega Triangle	31
Infraestructura híbrids en cobres	21
Sistema eficiència energètica	15
Depuradores cobres	5
Total	1.091

(Milers d'euros)	2018
Llicència ambiental Triangle	38
Sistema eficiència energètica	24
Lloc recàrrega bus elèctric	5
Projecte cogeneració energia	3
Vehicles auxiliars elèctrics	3
Total	73



NOTA 14 - RETRIBUCIONS A LLARG TERMINI AL PERSONAL

La Societat manté compromisos per pensions d'aportació i prestació definida amb els seus empleats, instrumentats mitjançant un pla de pensions d'ocupació, tal i com estableix la normativa que regula l'exteriorització de compromisos per pensions.

El 20 de setembre de 2000 es va presentar a la Direcció General de Seguros el Pla de Reequilibri per a l'exteriorització dels compromisos per pensions. Prèviament la Societat va efectuar la promoció del Pla de Pensions, en la modalitat d'ocupació per als seus empleats, registrat a la Direcció General de Seguros el 9 de setembre de 1999, i al qual es van adherir fins al 25 de juliol de 1999 un total de 2.818 empleats sobre una plantilla total de 2.822.

Després d'un procés de concurrència d'ofertes, es va seleccionar com a Entitat Gestora del Pla de Pensions a Vidacaixa i a la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona com a Entitat Dipositària.

El mateix dia de la seva presentació a la Direcció General de Seguros es va efectuar la transferència al Fons dels recursos constituïts fins aquella data, per un import de 27.998 milers d'euros. En data 23 d'octubre de 2001 es va rebre de la Direcció General de Seguros y Fondos de Pensiones (Ministeri d'Economia) l'aprovació del Pla de Reequilibri corresponent al Pla de Pensions dels empleats de Transports de Barcelona, SA.

En data 27 de desembre de 2002 es va presentar una modificació del Pla de Reequilibri en adaptació a la Disposició Addicional divuitena del Projecte de Llei de Mesures de Reformes del Sistema Financer, que va ser acceptada posteriorment per la Direcció General de Seguros.

El Pla de Reequilibri va establir que les aportacions per amortitzar els dèficits de Passius i Actius que resultaven dels càlculs actuàrials es farien en 12 anys (2000-2012) a un tipus d'interès del 4% :

Hipòtesis:	Hipòtesi: De tipus d'interès	4%
	Biomètriques	
	Taules de mortalitat d'actius	EVK 90 (Actius)
	Taules d'invalidesa d'actius	SS 90
	Taules de mortalitat de passius	GR 80 (-2 anys)
	Taules de mortalitat d'invàlids	EVK 80 (Invàlids)

En data 19 de desembre de 2008 la Comissió de Control del Pla de Pensions d'ocupació de Transports de Barcelona, SA va acordar substituir la taula de mortalitat de passius GR 80 (-2 anys) per la taula PER 2000P (producció) per prestacions causades abans del 3 de juny de 1999. Per prestacions causades amb posterioritat s'aplica la taula GR 95.

(Milers d'euros)	METRO	TB	TOTAL
Obligacions:			
Passius	55.334	105.080	160.414
Actius	54.627	40.702	95.329
Transferència de fons constituïts	-35.097	-27.998	-63.095
Dèficits per serveis passats	74.864	117.784	192.648

En data 22 de febrer de 2011, la Comissió de Control del Pla de Pensions va acordar la modificació de les bases tècniques del Pla de Pensions de forma que el tipus d'interès tècnic va passar a ser el 3,2% amb efectes 1 de gener de 2011, segons l'acord de data 26 d'abril de 2011.

En data 23 de febrer de 2017, la Comissió de Control del Pla de Pensions va acordar la modificació del tipus d'interès tècnic al 3,08%.

A més a més, cada Societat ha de fer les aportacions corrents mensuals corresponents al personal en actiu que, juntament amb les aportacions dels partícips, proveiran al Pla dels recursos establerts per fer front a les prestacions que regeixen els Reglaments dels Plans de Pensions.

Per fer front a aquestes obligacions de passat les Societats disposaven de les aportacions a rebre de les Administracions per aquest concepte en el període 2000-2012.

Per a l'exercici 2019 ha estat d'aplicació al Pla de Pensions un tipus de 1,57% (tipus d'interès màxim publicat per la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones). La Societat efectuarà les aportacions oportunes derivades de l'esmentat canvi de tipus d'interès amb càrrec als recursos disponibles per aquesta finalitat.

El Pla d'amortització dels dèficits per serveis passats de participis i beneficiaris presenta els següents venciments de principal:

(Milers d'euros)	METRO	TB	TOTAL
Anys			
2000-2010	57.642	91.794	149.436
2011	8.532	12.548	21.080
2012	8.690	13.442	22.132
Total 2000-2012	74.864	117.784	192.648

A 31 de desembre de 2012, la Societat va acabar d'aportar els imports corresponents als dèficits per serveis passats de participis i beneficiaris.

Per aplicació de les Lleis de Pressupostos Generals de l'Estat per l'any 2018, la Societat no va fer aportacions corrents per jubilació en l'exercici 2018 i per tant, les aportacions realitzades corresponen únicament a contingències de risc. A l'any 2019, la Societat ha fet aportacions corrents que es destinen a cobrir les contingències de jubilació i risc (nota 11.2).

En data 28 de juliol de 2014 es va canviar l'entitat dipositària passant a ser Cecabank, SA.

NOTA 15 - SUBVENCIONS, DONACIONS I LLEGATS

15.1 - Subvencions en Capital, donacions i llegats

Any 2019 (Milers d'euros)	Saldo a 01-01-2019	Incorporac. 2019	Trasp. a rtats. 2019	Saldo a 31-12-2019
Subv.en capital CP 2009-2010	3.222	0	1.357	1.865
Subv.en capital CP 2014-2017	23.657	0	2.726	20.931
Subv.en capital CP 2018	35.517	0	3.200	32.317
Subv.en capital CP 2019	0	38.754	0	38.754
Subv.Gas Natural	3.139	315	655	2.799
Subv.IDAE	857	0	279	578
Subv.ELENA	83	0	41	42
Subv.Wifi Ciutadà	684	210	509	385
Societat Catalana Mobilitat, SA	59	0	0	59
Centre Mèdic Col·laborador-INSS	618	49	0	667
Altres Subvencions	320	0	104	216
Total	68.156	39.328	8.871	98.613

Any 2018 (Milers d'euros)	Saldo a 01-01-2018	Incorporac. 2018	Trasp. a rtats. 2018	Saldo a 31-12-2018
Subv.en capital CP 2005-2006	74	0	74	0
Subv.en capital CP 2009-2010	4.579	0	1.357	3.222
Subv.en capital CP 2014-2017	26.381	0	2.724	23.657
Subv.en capital CP 2018	0	35.517	0	35.517
Subv.Gas Natural	3.052	856	769	3.139
Subv.IDAE	1.434	0	577	857
Subv.ELENA	398	0	315	83
Subv.Wifi Ciutadà	1.176	0	492	684
Societat Catalana Mobilitat, SA	59	0	0	59
Centre Mèdic Col·laborador-INSS	0	618	0	618
Altres Subvencions	518	0	198	320
Total	37.671	36.991	6.506	68.156

Les subvencions dels Contractes Programa 2005-2006, 2009-2010, 2014-2017, 2018 i 2019 deriven dels acords esmentats en aquests Contractes.

En data 15 de desembre de 2009, la Societat i Gas Natural, SDG van formalitzar un conveni de col·laboració en la reducció d'emissions contaminants amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona. En virtut d'aquest conveni, la Societat ha rebut diverses aportacions de Gas Natural, SDG per inversions relacionades amb el medi ambient, per import de 13.016 milers d'euros en el període 2010-2015.

Pel que fa a Altres Subvencions, corresponen bàsicament a les concedides per l'INSERSO (Institut de Serveis Socials del Ministeri de Treball), per tal de compensar part dels costos d'adaptació dels autobusos per a la seva utilització per persones discapacitades, al Pla Renove Industrial (Ministeri d'Indústria i Energia) en concepte d'ajut a la renovació de la flota i a l'Agència de suport de l'empresa catalana en concepte d'ajut per tal de dur a terme el "Projecte de R+D de la tecnologia híbrida per autobusos urbans".

La subvenció del "Instituto para la diversificación y ahorro de la energía" (IDAE) correspon a les ajudes associades a inversions mediambientals rebudes als exercicis 2013 i 2014.

La subvenció ELENA correspon a la concedida pel BEI per al projecte ELECTROBUS (Xarxa Bus Energia Eficient per a Barcelona).

La subvenció en capital Wifi ciutadà correspon a l'objectiu de l'Ajuntament de Barcelona d'estendre la xarxa "Wifi Ciutadà" al transport públic, concretament a la flota d'autobusos operativa de Transports de Barcelona, SA.

La Societat Catalana per a la Mobilitat, SA correspon a la donació d'accions realitzada en data 23 de maig de 2017 (nota 8.1.1).

Transports de Barcelona, SA és empresa col·laboradora amb l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) en matèria de gestió de contingències laborals per accidents de

treball. Anualment s'efectua balanç entre les primes retingudes i el cost de les actuacions gestionades per l'empresa i amb aquest càlcul es procedeix a dotar la reserva d'estabilització de millora de prestacions a l'empareda del que determina el Reial Decret Legislatiu 1/1994, de 20 de juny, Llei General de la Seguretat Social.

En data 11 de maig de 2018 Transports de Barcelona, SA va adquirir junt amb Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, un nou local com a centre mèdic, destinat a les contingències mèdiques laborals i comuns. Es va estudiar i avaluar quina part de l'espai està destinat a contingències laborals (col·laboradora INSS) i segons aquest ús es va determinar un percentatge del 71,52%. És per això, que s'ha procedit a l'aplicació del fons de reserva que ha de finançar el local, en la part afectada a contingències laborals com a empresa col·laboradora per un import de 667 milers d'euros. A 31 de desembre de 2019 el local no està en condicions per al seu ús, i en conseqüència resta com a obra en curs.

15.2 - Subvencions al servei

Any 2019			
(Milers d'euros)	METRO	TB	TMB
<u>ATM per Contracte Programa</u>			
Necessitats Corrents	263.203	167.465	430.668
Total	263.203	167.465	430.668

Els imports comptabilitzats corresponen als compromisos adquirits per l'ATM per a l'any 2019 (nota 7.3).





Any 2018			
(Milers d'euros)	METRO	TB	TMB
ATM per Contracte Programa			
Necessitats Corrents	236.610	168.446	405.056
Total	236.610	168.446	405.056

Els imports comptabilitzats corresponen als compromisos adquirits per l'ATM per a l'any 2018 (nota 7.2).

15.3 - Altres Subvencions

(Milers d'euros)	Any 2019	Any 2018
Àrea Metropolitana de Barcelona		
Targeta Rosa Metropolitana	4.662	4.662
Línies 80, 81, 82 i 83	1.354	1.341
Suma	6.016	6.003
Institut Municipal de Serveis Funeraris		
Línies 102, 103 i 104	206	201
Suma	206	201
Altres subvencions	257	11
Total	6.479	6.215

Les subvencions comptabilitzades per als anys 2019 i 2018 ho han estat en funció dels acords contractuals amb els Organismes i Entitats que s'esmenten en el quadre anterior (veure nota 7.6).



NOTA 16 - FETS POSTERIORIS AL TANCAMENT

16.1 - Noves tarifes

El dia 1 de Gener de 2020 entra en vigor un nou esquema de tarifes de transport públic de l'àrea de Barcelona, que té els següents objectius:

- Afavorir els usuaris habituals
- Reduir les emissions contaminants a través de la captació d'usuaris de mitjans de transport privats que passin a utilitzar mitjans de transport col·lectius.
- Simplificar la gamma d'abonaments

Les targetes de 2019 seran vàlides fins a finals de febrer de 2020 o fins a la data de caducitat. Les targetes trimestrals caducaran a finals de març de 2020.

A l'exercici 2019 es va posar en marxa el canvi de zonificació per tal que tots els municipis de l'àrea metropolitana fossin zona 1.

A continuació es detallen els títols més utilitzats:





QUADRE SISTEMA TARIFARI INTEGRAT

T-casual (1 a 6 zones)	Targeta multi-viatge que permet realitzar 10 desplaçaments integrats en tots els modes de transport segons les zones a travessar (d'1 a 6 zones). Títol unipersonal, la podrà utilitzar qualsevol persona que en sigui portadora, però no permetrà viatjar al mateix temps més d'una persona.
T-usual (1 a 6 zones)	Títol de transport que permet realitzar un nombre il·limitat de viatges, a les zones delimitades per la primera validació, en tots els modes de transport segons les zones a travessar (d'1 a 6 zones). Validesa: 30 dies consecutius des de la primera validació. Títol personalitzat mitjançant DNI.
T-Jove (1 a 6 zones)	Títol de transport que permet fer un nombre il·limitat de desplaçaments, a les zones delimitades per la primera validació, en tots els modes de transport segons les zones a travessar (d'1 a 6 zones). Validesa: 90 dies consecutius des de la primera validació. Títol personalitzat mitjançant DNI o carnets acreditatius dels operadors, per a persones menors de 25 anys.
T-Dia (1 a 6 zones)	Títol que permet realitzar un nombre il·limitat de desplaçaments, a les zones delimitades per la primera validació, en tots els modes de transport segons les zones a travessar (d'1 a 6 zones). Validesa: 24 hores a partir de la primera validació. Permet com a màxim, una anada i tornada a l'Aeroport T-1 i Aeroport T-2 de la L-9SUD. Títol unipersonal.
T-Grup (1 a 6 zones)	Targeta multi-viatge que permet realitzar 70 desplaçaments integrats en tots els modes de transport segons les zones a travessar (d'1 a 6 zones). Validesa: 30 dies consecutius des de la primera validació. Títol multipersonal.
T-Familiar (1 a 6 zones)	Targeta multi-viatge que permet realitzar 8 desplaçaments integrats en tots els modes de transport segons les zones a travessar (d'1 a 6 zones) en 30 dies consecutius des de la seva primera validació. Títol multipersonal, no requereix acreditació. Entrarà en vigor l'1 de març de 2020.
T-Aire	Targeta multipersonal de 2 viatges integrats (d'1 a 6 zones) a utilitzar el mateix dia de la primera validació, activant-se la venda a les màquines automàtiques els dies en que es declari una situació d'episodi ambiental de contaminació.
T-verda	Targeta gratuïta i amb viatges il·limitats durant tres anys, per a persones que hagin desballest el seu vehicle contaminant i hagin renunciat a comprar-ne cap altre en tres anys. El gestiona l'AMB.
T-4	Títol vàlid per a realitzar 10 desplaçaments integrats a la xarxa d'autobusos i metro de TMB (excepte els serveis especials i Bus Turístic), xarxa d'autobusos de l'AMB, FGC i TRAM (únicament Zona 1). Títol personal, vàlid, únicament adjuntant alguna de les següents targetes identificatives: -Targeta Rosa Metropolitana de tarifa reduïda -Carnet Rosa Metropolità de tarifa reduïda -Carnet Groc Metropolità -Targeta de Pensionista "B" de FGC
Targeta Rosa	Targeta personal i intransferible amb la qual es pot viatjar gratuïtament o bé amb tarifa reduïda, en: -Línies regulars d'autobús de TMB -Ferrocarriils de la Generalitat (dins la 1a.corona metropolitana) -Metro -Trambaix -Trambesós i Funicular de Montjuïc Serveis regulars de les següents empreses dins de l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB): Tusgsal, Authosa, Sagalés, Rosanbus, Oliveras, Soler i Sauret (Urbans de Sant Feliu, Esplubús, JustTram i JustMetro), Mons i TCC2 (PR4).
Targeta T-16	Títol de transport per als nens i nenes de 4 a 16 anys que els permet fer gratuïtament un nombre il·limitat de viatges, a la xarxa de transport públic del sistema tarifari integrat, dins la mateixa zona tarifària en la que resideixi el nen o la nena. És un títol personalitzat amb el nom i el DNI/NIE/passaport, que s'ha de validar a cada viatge, i només la pot fer servir el nen o la nena que en sigui el titular.

PREUS DELS TÍTOLS INTEGRATS ANY 2020 (en euros)						
	1 Zona	2 Zones	3 Zones	4 Zones	5 Zones	6 Zones
Bitllet senzill (no integrat)	2,40					
Bitllet senzill aeroport (no integrat)	5,15					
T-casual	11,35	22,40	30,50	39,20	45,05	47,90
T-usual	40,00	53,85	75,60	92,55	106,20	113,75
T-jove	80,00	105,20	147,55	180,75	207,40	222,25
T-dia	10,50	16,00	20,10	22,45	25,15	28,15
T-grup	79,45	156,80	213,50	274,40	315,35	335,30
T-familiar	10,00	19,00	27,00	35,00	40,00	42,00
T-aire	2,05	4,05	5,50	7,55	8,10	8,60
T-4	4,00					

PREUS DELS TÍTOLS INTEGRATS ANY 2019 (en euros)						
	1 Zona	2 Zones	3 Zones	4 Zones	5 Zones	6 Zones
Bitllet senzill (no integrat)	2,20					
Bitllet senzill aeroport (no integrat)	4,60					
T-10	10,20	20,10	27,40	35,25	40,50	43,05
T-50/30	43,50					
T-mes	54,00	72,70	102,00	124,90	143,35	153,55
T-jove	105,00	142,00	199,20	244,00	280,00	300,00
T-dia	8,60	13,10	16,45	18,40	20,60	23,05
T-familiar (70/30)	60,90	88,05	120,75	147,90	169,35	183,70
T-trimestre	145,30	196,50	275,25	337,15	386,80	414,40
T-aire	1,85	3,60	4,95	6,35	7,30	7,75
T-4	4,00					





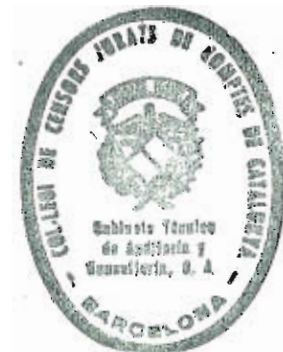
Comparació de preus zona 1 any 2020 amb preus any 2019 (en euros)		
	Any 2020	Any 2019
Bitllet senzill (no integrat)	2,40	2,20
Bitllet senzill aeroport (no integrat)	5,15	4,60
T-casual / T-10	11,35	10,20
T-usual / T-mes	40,00	54,00
T-jove	80,00	105,00
T-dia	10,50	8,60
T-grup / T-70/30	79,45	60,90
T-familiar	10,00	--
T-aire	2,05	1,85
T-4	4,00	4,00

Comparació de preus zona 1 any 2019 amb preus any 2018 (en euros)		
	Any 2019	Any 2018
Bitllet senzill (no integrat)	2,20	2,20
Bitllet senzill aeroport (no integrat)	4,60	4,50
T-10	10,20	10,20
T-50/30	43,50	43,50
T-mes	54,00	54,00
T-jove	105,00	105,00
T-dia	8,60	8,60
T-familiar (70/30)	60,90	60,90
T-trimestre	145,30	145,30
T-aire	1,85	1,85
T-4	4,00	4,00

16.2 – Arran de la irrupció de la pandèmia provocada pel coronavirus SARS-CoV-2 i la malaltia COVID-19, en el marc del grup TMB s'ha creat un Comitè de coordinació que té la màxima responsabilitat en la presa de decisions sobre allò que fa referència a les mesures i accions a desenvolupar relacionades amb la pandèmia i la seva afectació al grup TMB i als seus treballadors. Per altra banda les administracions competents han anat aplicant des del mes de març de 2020 diverses mesures de funcionament dels serveis de transport públic derivades de l'emergència del coronavirus.

La situació provocada per la pandèmia ha produït un important descens en la demanda del servei de transport públic operat pel grup TMB, i progressivament en la seva oferta, en aquest sentit, es preveu per a l'any 2020 una afectació directa sobre els ingressos derivats dels serveis de bus, metro i transports de l'oci a causa de les mesures aplicades per les Autoritats (restriccions de l'oferta, confinament a les llars, clausura de centres educatius i mesures de contenció en l'àmbit de l'activitat comercial, equipaments culturals i activitats d'hostaleria i restauració, etc.), juntament amb un increment d'algunes despeses.

En el moment de la formulació d'aquests comptes anuals encara és aviat per poder avaluar l'impacte que produirà la pandèmia, que en tot cas es preveu que sigui assumit per les administracions en virtut dels acords del finançament del transport i de les mesures que puguin adoptar les administracions competents per compensar els seus efectes econòmics. En tot cas, donada la important afectació provocada pel coronavirus, tant a nivell nacional com internacional, el grup TMB fa un seguiment continu de l'evolució de la situació, des de totes les vessants, per tal d'aplicar en cada moment les mesures més adients en funció del seu impacte en les activitats del grup TMB i en la seva situació econòmica i financera.



NOTA 17- OPERACIONS AMB PARTS VINCULADES

17.1 - Transaccions amb empreses del Grup i altres parts vinculades

Les operacions i saldos amb empreses vinculades al tancament dels exercicis 2019 i 2018 són les següents, en milers d'euros:

	Any 2019	Any 2018
Serveis rebuts de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA		
Serveis prestats pel personal de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA en l'explotació d'autobusos	927	1.412
Serveis d'assistència i altres en virtut del Contracte d'Interrelacions	1.640	1.317
Total serveis rebuts	2.567	2.729
Serveis prestats a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA		
Serveis prestats pel personal de Transports de Barcelona, SA en l'explotació de Metro	935	1.118
Serveis de llançadores	4.542	673
Total serveis prestats	5.477	1.791
Serveis prestats a Projectes i Serveis de Mobilitat, SA		
Serveis prestats pel personal de Transports de Barcelona, SA en l'explotació de Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	33	53
Serveis de cooperació exterior	12	57
Total serveis prestats	45	110
Serveis rebuts de TMB,SL		
Comissions per la venda de títols de viatge	0	0
Serveis de mitjans publicitaris	80	63
Total serveis rebuts	80	63
Serveis prestats a TMB,SL		
Serveis d'assistència i altres en virtut del Contracte d'Interrelacions	37	37
Serveis especials Bus Turístic	42	47
Venda de títols	4.306	4.219
Altres	7	15
Total serveis prestats	4.392	4.318
Serveis prestats a la Fundació TMB		
Serveis prestats pel personal de Transports de Barcelona, SA a la Fundació TMB i serveis subcontractats	50	30
Donació i ingressos a compte de la Fundació TMB	103	110
Total serveis prestats	153	140
Despesa financera		
Interinteressos assist.financera de Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	0	0
Interinteressos assist.financera de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	0	0
Total despesa financera	0	0

SALDOS AMB PARTS VINCULADES EN L'EXERCICI

(Milers d'euros)	Any 2019 Altres empreses del Grup	Any 2018 Altres empreses del Grup
Actiu no corrent		
Instruments de Patrimoni	5.464	5.464
Crèdits a empreses	0	0
Total Actiu no corrent	5.464	5.464
Actiu corrent		
Deutors comercials	7.062	38.358
Invers.en empreses del grup	0	36
Total Actiu corrent	7.062	38.394
Passiu corrent		
Creditors comercials	102	78
Total Passiu corrent	102	78

17.2 - Fundació TMB

En data 22 de juliol de 2010 es va constituir la Fundació TMB (Transports Metropolitans de Barcelona) amb una aportació al fons dotacional de 60 milers d'euros. Els socis fundadors i la seva aportació figuren en el detall següent:

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



La Fundació TMB és una entitat sense ànim de lucre i té per objecte la conservació del fons de material històric i documental del patrimoni històric, cultural i social de TMB, el foment i

promoció del transport públic i l'impuls d'accions de caire social per promoure la integració de certs col·lectius socialment menys afavorits.

17.3 - Consell d'Administració i Alta Direcció

El Consell d'Administració ha estat format, en el decurs de 2019, per 15 membres. L'Alta Direcció de les Societats 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 89 milers d'euros (en l'exercici 2018 van ser de 68 milers d'euros), dels quals corresponen a retribucions de l'Alta Direcció la quantitat de 59 milers d'euros (53 milers d'euros en l'exercici 2018). La Societat ha satisfet una pòlissa de responsabilitat civil d'Administradors i Directius per import de 4 milers d'euros a l'any 2019 (4 milers d'euros a l'any 2018).

La resta del personal directiu té formalitzats contractes de treball de caràcter comú, essent-los d'aplicació l'Estatut dels Treballadors i altres disposicions de caràcter general.

El personal d'Alta Direcció 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. En conseqüència, el règim d'aportacions al que està obligada la Societat i de percepció de prestacions a que té dret aquest personal són els mateixos que regeixen per al conjunt de la plantilla, i dels quals s'informa amplament en la Nota 14. No s'han fet aportacions per aquest col·lectiu durant els exercicis 2019 ni 2018.

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 2019 ni 2018.

Durant l'any 2019 s'han pagat 7 milers d'euros d'indemnitzacions al personal d'Alta Direcció, per extinció de contracte. No es van pagar indemnitzacions per cap concepte al personal d'Alta Direcció en el decurs de l'exercici 2018. No s'ha concedit cap acompte al personal de

l'Alta Direcció en els exercicis 2019 i 2018, ni la Societat ha assumit cap obligació a favor seu en concepte de garantia.

17.4 – Informació articles 229 del Text Refós de la Llei de Societats de Capital

En compliment de l'article 229 del Text refós de la Llei de Societats de Capital, d'acord amb les comunicacions rebudes dels Administradors (els membres del Consell d'Administració) de la Societat, no consten situacions de conflicte d'interès.

NOTA 18 - ALTRA INFORMACIÓ



18.1 - El nombre mitjà de persones empleades en els exercicis 2019 i 2018, expressat per activitats, es desglossa a continuació:

Activitat	Nombre mitjà de persones	
	Any 2019	Any 2018
Centres operatius de Negoci (CON's)	3.866	3.685
Enginyeria i Tallers Bus	99	98
Infraestructures Bus	35	36
Altres serveis operatius	90	103
Àrees funcionals	275	234
Plantilla a disposició	0	0
Plantilla cedits TB a Metro	10	12
Total	4.375	4.168

El nombre total de persones distribuïdes per activitat i sexe al final dels exercicis 2019 i 2018 és el següent:

Any 2019			
Activitat	Total a 31-12-2019	Homes	Dones
Centres operatius de Negoci (CON's)	4.056	3.768	288
Enginyeria i Tallers Bus	104	101	3
Infraestructures Bus	38	36	2
Altres serveis operatius	106	99	7
Àrees funcionals	306	193	113
Plantilla a disposició	0	0	0
Plantilla cedits TB a Metro	12	8	4
Total	4.622	4.205	417

Any 2018			
Activitat	Total a 31-12-2018	Homes	Dones
Centres operatius de Negoci (CON's)	3.967	3.704	263
Enginyeria i Tallers Bus	105	102	3
Infraestructures Bus	38	36	2
Altres serveis operatius	120	110	10
Àrees funcionals	263	167	96
Plantilla a disposició	1	1	0
Plantilla cedits TB a Metro	13	7	6
Total	4.507	4.127	380

El nombre mitjà de persones empleades als exercicis 2019 i 2018 amb discapacitat superior o igual al 33% es detalla a continuació:

Sexe	Any 2019	Any 2018
Homes	112,31	112,59
Dones	9,27	9,75
Total	121,58	122,34

18.2 - L'import dels honoraris corresponents als exercicis 2019 i 2018 per auditoria de comptes i altres serveis prestats es detalla a continuació:

(Milers d'euros)		
Honoraris per auditoria de comptes i altres serveis prestats per la societat auditora	Any 2019	Any 2018
Serveis d'auditoria	47	53
Altres serveis	14	7
Total	61	60

18.3 - Informació sobre el període mig de pagament a proveïdors. Disposició addicional tercera. Deure d'informació de la Llei 15/2010, de 5 de juliol.

A continuació es detalla la informació requerida per la Disposició Addicional Tercera de la Llei 15/2010 de 5 de juliol, d'acord amb la resolució de 29 de gener de 2016 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas:

(Milers d'euros)		
Pagaments realitzats i pendents de pagament a 31 de desembre	Any 2019	Any 2018
	Dies	
Període mig de pagament a proveïdors	28	35
Ratio d'operacions pagades	34	37
Ratio d'operacions pendents de pagament	11	13
	Import	
Total pagaments realitzats	124.122	112.155
Total pagaments pendents	45.267	10.800

La informació inclou la de tots els comptes de proveïdors atès que molts d'ells són tant d'operacions comercials com d'immobilitzat.



Per d'altra banda, atès que la Societat està enquadrada en l'article 2.1 de la Llei orgànica 2/2012 de 27 d'abril, cal esmentar que el seu període mig de pagament calculat d'acord amb el RD 1040/2017 de 22 de desembre seria de 29,78 dies a l'any 2019 (32 dies a l'any 2018).

NOTA 19 - INFORMACIÓ SEGMENTADA

L'import de la xifra de negoci es desglossa tot seguit:

XIFRA DE NEGOCI PER VENDES I PER TIPOLOGIA DE SERVEI		
(Milers d'euros)	Any 2019	Any 2018
Vendes netes línies autobusos sistema tarifari integrat	113.043	108.742
Vendes netes línies Bus Turístic	26.754	28.732
Vendes netes serveis amb Tramvia Blau	0	12
Total vendes netes	139.797	137.486

La Societat realitza les seves activitats econòmiques ordinàries dins d'un únic mercat, el de transport urbà de viatgers, circumscrit a l'àmbit geogràfic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, raó per la qual no es fa cap tipus de desglossament d'activitats ni d'àrees geogràfiques.

Els membres del Consell d'Administració de Transports de Barcelona, SA en reunió del dia 30 de març de 2020, donen per formulats els Comptes Anuals 2019, recollits en aquest document que consta de 123 pàgines incloent la de signatures.



Informe de gestió 2019 de Transports de Barcelona, SA

Març 2020



Transports
Metropolitans
de Barcelona



ÍNDEX

Contingut

1.	Model de negoci	6
1.1.	Òrgans de govern.....	7
1.2.	Òrgans de gestió	7
1.3.	Estructura organitzativa.....	8
1.4.	Missió, visió i valors	9
1.5.	Mapa estratègic de TMB	10
1.6.	Serveis i Productes de TMB	11
1.7.	Principals grups d'interès	13
1.8.	Entorn Institucional.....	14
2.	Exposició sobre l'evolució del negoci	17
2.1.	Demanda	17
2.2.	Oferta de servei.....	19
2.2.1.	Places-km ofertes.....	19
2.2.2.	Cotxes-km útils recorreguts.....	20
2.2.3.	Nombre de viatgers per cotxe-km útil	21
2.3.	Evolució dels costos per viatger transportat i per hora de servei de bus	22
2.3.1.	Cost per viatger transportat	22
2.3.2.	Cost per hora total de servei	23
2.4.	Evolució de la recaptació	24
2.5.	Evolució del material mòbil	25
2.5.1.	Composició i edat mitjana de la flota	25
2.5.2.	Fiabilitat de la flota	25
2.6.	Millores i projectes de bus	27
2.6.1.	Aposta per la tecnologia: Principals projectes operatius en curs.	27
2.6.2.	Projectes de coordinació de la programació i manteniment de la flota	29
2.6.3.	Manteniment i millora de les infraestructures.....	31
2.6.4.	Principals actuacions als Centres Operatius de Negoci (CON)	32
2.7.	Gestió de la qualitat	34
2.8.	Estudis	36
2.9.	Administració i Finances	39
2.10.	Innovació i tecnologia.....	49
2.11.	Negoci internacional	56



2.12.	Atenció al client i màrqueting estratègic	57
2.13.	Fundació TMB	68
2.14.	Esdeveniments de l'exercici.....	72
3.	Exposició sobre la situació de la societat.....	76
3.1.	Principals dades de la xarxa.....	76
3.2.	Principals actuacions a la xarxa de bus	79
3.3.	Barcelona Bus Turístic.....	81
3.4.	Inversions.....	83
3.5.	Compte de Pèrdues i Guanys	85
3.6.	Balanç de situació a 31 de desembre	88
4.	Esdeveniments importants després del tancament de l'exercici	89
5.	Evolució previsible de la societat i projectes de futur	93
5.1.	Línies estratègiques de TMB	93
5.2.	Contracte-Programa 2018-2021: Estat de la situació.....	94
5.3.	Previsió per a l'any 2020.....	95
6.	Situació de la participació en altres empreses.....	97
7.	Estat d'informació no financera	98
7.1.	Anàlisi de riscos i contingències	99
7.2.	Materialitat	102
7.3.	Qüestions Mediambientals	103
7.3.1.	Prevenició de riscos ambientals.....	103
7.3.2.	Contaminació.....	103
7.3.3.	Economia circular i prevenició i gestió de residus	110
7.3.4.	Ús sostenible dels recursos.....	112
7.3.5.	Canvi climàtic	114
7.3.6.	Protecció de la biodiversitat	119
7.4.	Qüestions Socials i relatives al personal	119
7.4.1.	Ocupació	120
7.4.2.	Organització del treball	133
7.4.3.	Salut i seguretat	139
7.4.4.	Relacions socials.....	156
7.4.5.	Formació	161
7.4.6.	Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	164
7.4.7.	Igualtat.....	170
7.5.	Drets humans.....	170
7.6.	Lluita contra la corrupció i el suborn	171
7.6.1.	Direcció de l'àrea de Bon Govern	171

7.6.2.	Auditoria interna	173
7.7.	Societat.....	175
7.7.1.	Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible.....	175
7.7.2.	Subcontractació i Proveïdors.....	177
7.7.3.	Consumidors	179
7.7.4.	Informació fiscal	187
7.7.5.	Taula de continguts de l'Estat d'Informació No financera (GRI 102.55)	188



1. Model de negoci

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) és la denominació comuna de les empreses **Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, (FMB)** i **Transports de Barcelona, SA, (TB)** que gestionen la xarxa de Metro i 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; **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**, que gestiona productes tarifaris per mitjà de la plataforma de comerç electrònic *holabarcelona.com* i altres serveis de transport, i la **societat associada consolidada per posada en equivalència Transports Ciutat Comtal, SA**.

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

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

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA és la societat a efectes de formular els comptes anuals consolidats, per les raons següents:

- L'estratègia de transport del Grup es vertebrava sobre Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.
- L'activitat de Transports de Barcelona, SA és complementària a la de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.
- Com a conseqüència dels punts anteriors, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA lidera la política de transport del Grup.

Adicionalment, tant el nombre de viatgers transportats, com la xifra de negoci i el valor dels actius immobilitzats en explotació, ho confirmen.

Com a principal operador de transport públic de Barcelona, i com a part del dia a dia de milers de ciutadans, TMB ofereix dues xarxes regulars de transport (la de bus de superfície i la de metro subterrània) i diversos serveis de transport d'oci per:

- Satisfer les necessitats de mobilitat i fer més còmodes i ràpids els desplaçaments dels ciutadans per motius de feina, de compres, d'oci, etc.
- Oferir un servei públic accessible per a tothom.
- Millorar la qualitat de vida a l'àrea metropolitana de Barcelona, retallant les distàncies entre les diferents ciutats.

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

1.1. Òrgans de govern

En el cas de Transports de Barcelona, SA i de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA l'òrgan d'administració i representació de la societat és el Consell d'Administració de cadascuna d'aquestes empreses, que és el màxim òrgan de decisió.

El nomenament dels membres del Consell d'Administració de Transports de Barcelona, SA i de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA el fa el Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que es constitueix com a Junta General d'accionistes de cadascuna de les empreses. Actualment la Presidenta, el Vicepresident, el Conseller Delegat i set vocals són comuns a ambdós consells.

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE TB A 31 DE DESEMBRE DE 2019

Maria Rosa Alarcón Montañés	Presidenta
Antoni Poveda Zapata	Vicepresident
Gerardo Lertxundi Albéniz	Conseller Delegat
Carlos Campdepadrós Garcia	Conseller
José Castro Borrallo	Conseller
Jordi Coronas Martorell	Conseller
Manuel Gómez Acosta	Conseller
Candela López Tagliafico	Consellera
Jordi Martí Grau	Conseller
Antonio Martínez Flor	Conseller
Perè Padrosa i Pierre	Conseller
Jordi Porta Pruna	Conseller
Esteve Serrano Ortin	Conseller
Francesc Sutrias i Grau	Conseller
Francina Vila Valls	Consellera



En el cas de 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.

1.2. Òrgans de gestió

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

La gestió integrada dels diferents serveis que es presten sota el paraigua de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) ha permès crear, al llarg de la seva història, estructures comunes de gestió. D'aquesta manera, les diferents activitats que es realitzen en el si de TMB es gestionen de manera comuna, sempre que és possible, a totes les empreses que constitueixen TMB. Al 2019 el grup ha disposat de dos òrgans de gestió:

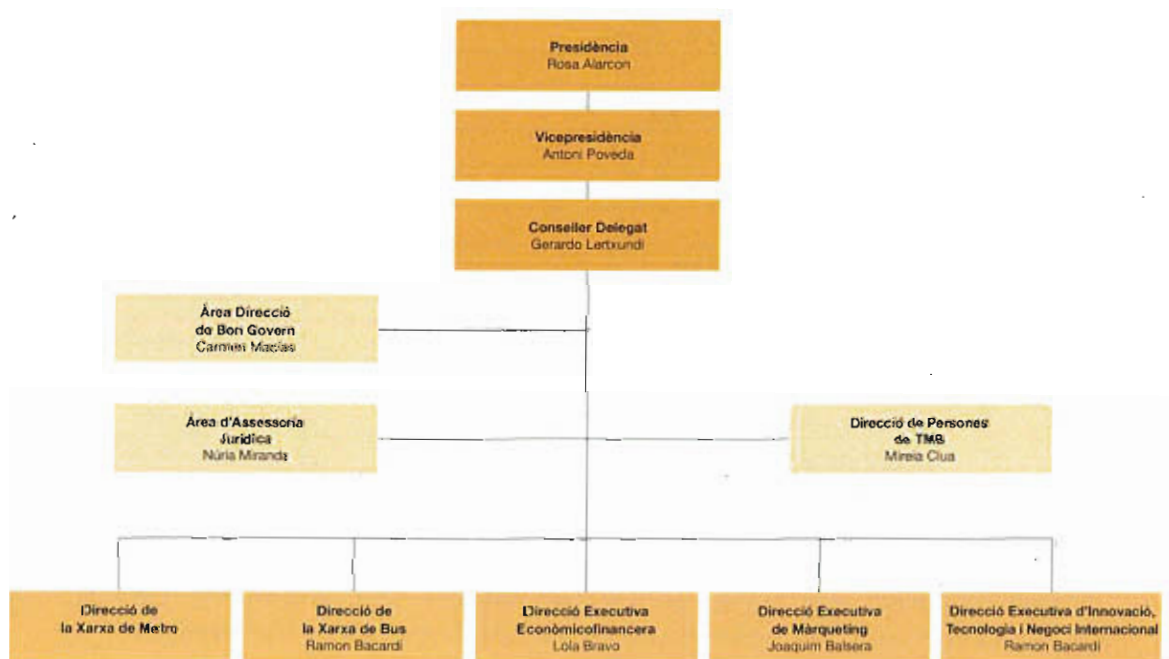
- **El Consell Executiu**, que és el màxim òrgan de gestió executiu de TMB; està compost per 7 directius de la plantilla de TMB, entre ells el Conseller Delegat, que el presideix.

- El **Consell Directiu** està format per la presidenta de TMB, el gerent de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), el director de Mobilitat i Transports de l'AMB, el Consell Executiu més diversos directius de TMB.

1.3. Estructura organitzativa

L'estructura organitzativa de TMB segueix l'objectiu bàsic de reforçar la transversalitat de l'organització, mitjançant una organització que al 2019 estava formada per tres direccions executives corporatives, amb responsabilitat global sobre els aspectes corporatius de la seva competència del conjunt de les empreses que integren TMB, dues direccions de xarxa: Bus i Metro, i tres àrees corporatives.

Estructura Organitzativa de TMB a 31 de desembre de 2019:



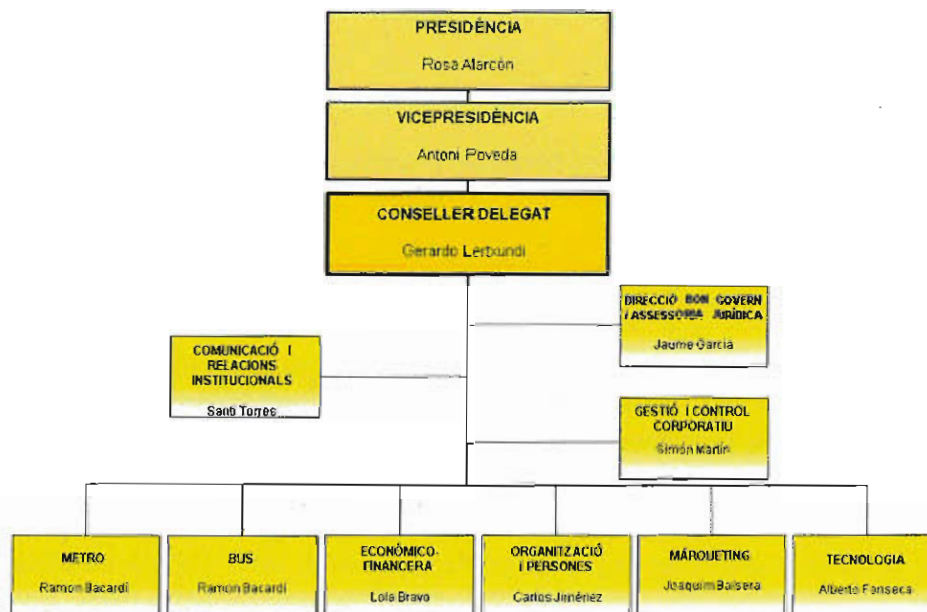
- *Nou disseny organitzatiu:*

Al gener de 2020 s'han produït diversos canvis que han modificat l'anterior estructura organitzativa i la composició de l'equip directiu.

El nou model d'organització té tres característiques bàsiques:

1. **Integrador:** un equip amb uns objectius únics.
2. **Obert:** s'ajustarà adequadament a les necessitats de l'organització i de l'entorn.
3. **Orientat al servei i a la millora permanent.**

El nou disseny organitzatiu de la companyia es defineix en l'organigrama següent:



Nota: A partir d'abril s'incorporarà el Sr. Jacobo Kalitovics com a Director de Bus.

Pel que fa a l'organització interna de les empreses, l'estructura bàsica de comandament està integrada per àrees de gestió i serveis.

1.4. Missió, visió i valors

La missió de TMB consisteix en :

Oferir una xarxa de transport públic:

- que contribueixi a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible de l'àrea metropolitana,
- garantint la prestació del millor servei al client,
- desenvolupant polítiques de responsabilitat social,
- en un marc de viabilitat i eficiència econòmica.

La visió de TMB consisteix en:

Ser empresa de transport i mobilitat ciutadana que sigui competitiva i referent a Europa:

- per la seva contribució a la millora de la mobilitat a l'Àrea Metropolitana, i a la sostenibilitat urbana i al medi ambient;
- per la qualitat tècnica oferta i per la qualitat percebuda pel ciutadà;
- per l'eficiència dels seus processos i l'optimització de recursos;
- per l'ús eficient de la tecnologia com a palanca de millora del servei i de l'eficiència;
- per l'excel·lència dels seus treballadors;
- pel seu compromís amb la societat i els ciutadans;
- per la seva presència internacional.

Els valors de TMB són:

- Compromís i vocació de servei públic.
- Servei excel·lent, gestió eficient.
- Comportament socialment responsable.



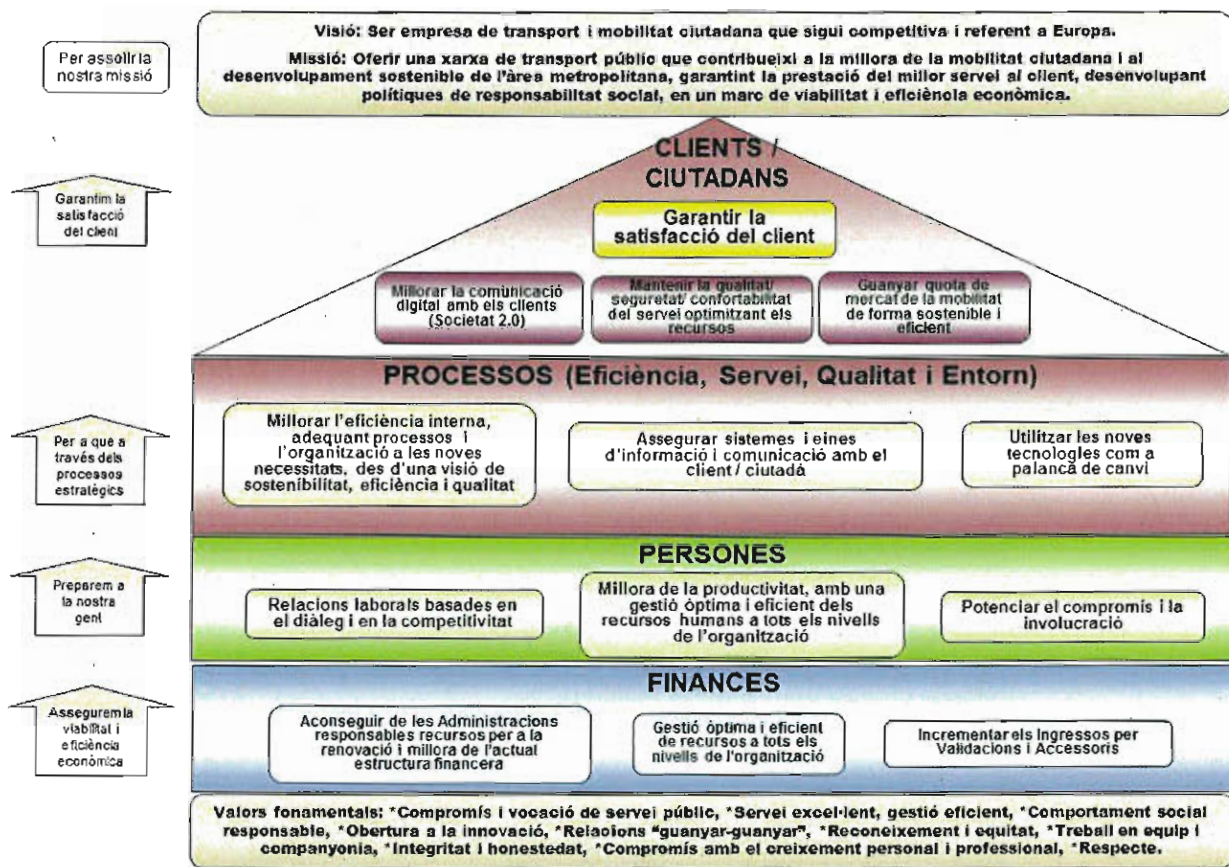
- Obertura a la innovació.
- Relacions "guanyar-guanyar".
- Reconeixement i equitat.
- Treball en equip i companyonia.
- Integritat i honestedat.
- Compromís amb el creixement personal i professional.
- Respecte.

1.5. Mapa estratègic de TMB

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 i el rigor i la transparència.**

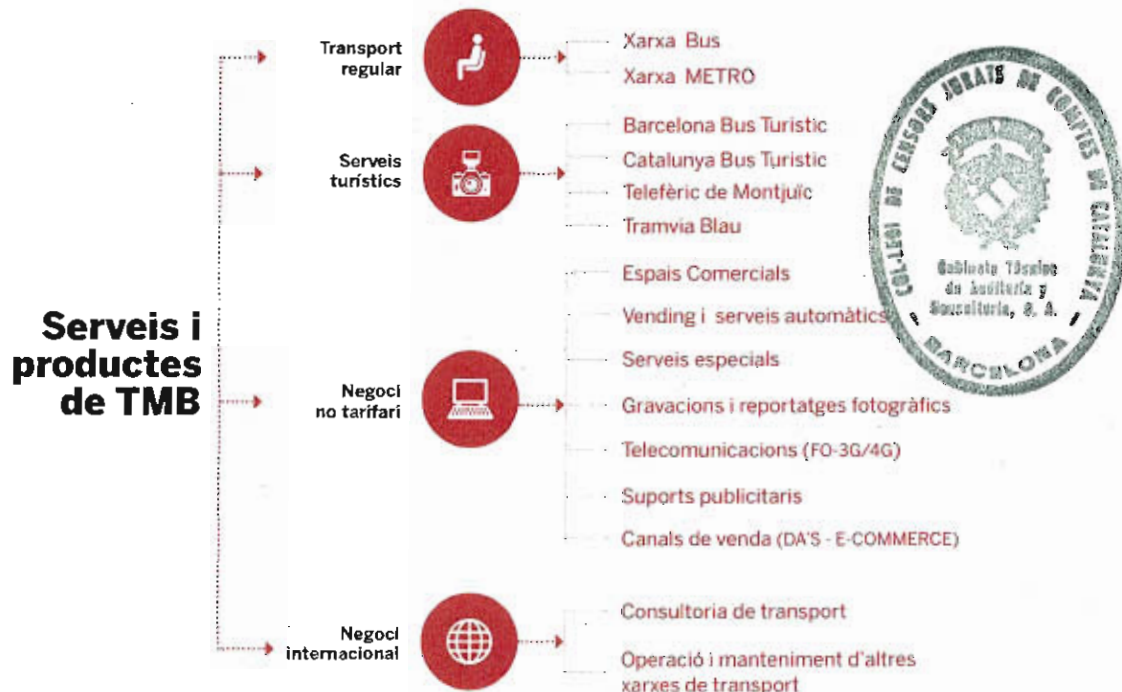
El seu principal objectiu és ser una empresa pública de referència. Amb aquesta finalitat, impulsa tots els seus programes d'actuació, la protecció del medi ambient, l'estalvi d'energia, la promoció de la inclusió social i l'impuls de les polítiques d'accessibilitat; vectors **d'una mobilitat sostenible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

El mapa estratègic de TMB de 2019 contempla la responsabilitat social de manera concreta en l'àmbit de processos i de manera implícita tant al nivell de finances, com de persones i de clients/ciudadans esmentant principis com: el manteniment d'unes relacions laborals basades en el diàleg, la potenciació del desenvolupament personal i professional, l'adequació de processos des d'una visió de sostenibilitat i la millora de la qualitat i la seguretat del servei entre d'altres.



1.6. Serveis i Productes de TMB

L'activitat de TMB es resumeix en el transport regular de persones a través de les xarxes de Bus i Metro, els serveis turístics dels transports de l'oci, el negoci no tarifari i el negoci internacional.



La **xarxa regular de Bus** estava formada, a 31 de desembre de 2019, per 102 línies amb una longitud (semisuma dels quilòmetres d'anada més tornada) de 835 km. A més a més, Transports de Barcelona, opera els serveis del Barcelona Bus Turístic i el Tramvia Blau. Des del 2007 **tota la xarxa de bus TMB està adaptada per a persones de mobilitat reduïda**. Actualment es treballa per fer que tots els vehicles de la flota siguin **accessibles per a persones amb discapacitats funcionals**.

Així mateix, el compromís de TMB amb la sostenibilitat i la millora de la qualitat de l'aire fa possible disposar de la flota d'autobusos més neta d'Europa. Cada any **TMB substitueix els autobusos que han esgotat la seva vida útil de 14-15 anys per d'altres de més innovadors i eficients per tal de reduir l'emissió de contaminants**.

Dimensió de l'Organització:

	Any 2019
Plantilla Absoluta a 31 de desembre:	4.620
Nombre de places-km ofertes (en milions):	3.718
Viatgers transportats a TB, SA (milions):	215,40
<i>Xarxa regular de Bus</i>	211,10
<i>Bus Turístic</i>	4,30
Ingressos Nets de TB, SA (milers d'euros) (*):	160.068
(*) No inclou subvencions al servei	

TMB, a més de voler convertir-se en un referent europeu com a empresa que gestiona la mobilitat, també vol ser un referent en altres aspectes de l'administració d'una organització i en la seva relació amb la societat que l'envolta. Per aquest motiu es treballa per convertir TMB en un referent de millora no solament del transport urbà, sinó també de molts més aspectes de la nostra societat.

En aquest camp és important destacar els projectes i les col·laboracions que TMB du a terme en aspectes tan importants, com són:

a) Medi ambient

TMB aposta pel futur i desenvolupa la seva activitat tenint cura del medi ambient, construint una ciutat més sostenible per a tots i més respectuosa amb el nostre entorn. A més, seguint una política de qualitat que promou, principalment, una gestió eficient i la satisfacció de les expectatives dels ciutadans. **El Pla Director de Sostenibilitat Ambiental** defineix una estratègia per fer compatible el desenvolupament de TMB amb el grau de compromís mediambiental que la societat demana. Engloba els projectes que es porten a terme per trobar la màxima eficiència energètica, reduir l'impacte al medi ambient, millorar la qualitat de l'aire, ajudar a frenar el canvi climàtic i les emissions contaminants a l'atmosfera, i promoure una cultura cada cop més sostenible.

b) Accessibilitat

TMB, principal operador de transport de l'àrea metropolitana, assumeix com a propi el compromís i el repte de millorar les condicions de vida de les persones amb discapacitats diverses. En el marc

d'aquest compromís, TMB disposa del **Pla Director d'Accessibilitat**, que defineix les línies d'actuació que es treballen amb la finalitat d'aconseguir l'accessibilitat universal en tots els vessants dels serveis que ofereix TMB. Des del 2018 s'està treballant en el **Codi Operatiu d'Accessibilitat Universal**.

c) TMB Cultura

TMB Cultura engloba totes les actuacions i les col·laboracions que es fan des de TMB amb el propòsit clar de fer costat a la cultura i a l'art, apropant-los a tots els viatgers durant els seus desplaçaments.

d) TMB Educa

TMB Educa és el projecte educatiu de TMB que obre les portes a les escoles i promou entre els escolars els valors socials, culturals i mediambientals del transport públic. Es dissenyen activitats perquè les escoles i els grups específics puguin conèixer com funciona el transport públic i es fa del transport un mitjà d'educació.

e) Cooperació i solidaritat

El **Pla Director de Cooperació i Solidaritat** s'inspira en l'esperit de la missió, la visió i els valors corporatius de TMB: continuar treballant per avançar cap a una societat més justa i sostenible, i millorar la qualitat de vida dels ciutadans. El compromís de TMB de treballar en el camp de l'acció social es fonamenta en sis programes d'actuació diferents: TMB promou el voluntariat; mobilitza't, TMB compra social, TMB serveis solidaris per a la mobilitat, TMB comparteix coneixement, TMB cessió d'actius en desús i TMB difusió i suport solidari.

1.7. Principals grups d'interès

Els principals grups d'interès de TMB es poden classificar en dos àmbits, l'intern i l'extern:

- **Interns:**
 - **Treballadors:** professionals de TMB, personal directiu i comandaments, representants socials.
 - **Propietari/accionistes:** Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).
 - **Empreses del Grup:** Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA; Transports de Barcelona, SA; Projectes i Serveis de Mobilitat, SA i Transports Metropolitans de Barcelona, SL.
- **Externs:**
 - **Clients:** públic en general, turistes, escolars, persones d'edat avançada, usuaris amb necessitats especials, etc.
 - **Veïns, Associacions i col·lectius, Associacions veïnals:** ciutadania, veïns dels recintes i instal·lacions de TMB, Associacions de Jubilats de Metro i TB, Escoles, Instituts, Universitats, etc.
 - **Administracions tutelars i reguladores:** Generalitat de Catalunya, Àrea Metropolitana de Barcelona, Autoritat del Transport Metropolità, Ajuntament de Barcelona, etc.
 - **Fundacions i ONG:** Fundació TMB, Fundació ECOM, Fundació ONCE, etc.
 - **Socis dins l'ATM:** Rodalies, Tramvia Metropolità, Autobusos de gestió directa de l'AMB, Altres Autobusos urbans, Resta d'autobusos del Sistema Integrat de l'ATM.
 - **Altres serveis de transport:** Servei de Taxis, Bicing i serveis privats de transport.
 - **Entitats bancàries i financeres.**
 - **Empreses externes:** Proveïdors i serveis subcontractats.



- **Mitjans de Comunicació:** Professionals d'agències de premsa, Premsa, Televisions, ràdio i mitjans digitals i xarxes socials.
- **Entitats de Certificació i Acreditació.**
- **Associacions en l'àmbit del transport i altres:** TMB, a través de les seves societats, està associada a diferents entitats del sector o en altres associacions de diferents àmbits professionals i socials, entre els quals cal destacar els següents:
 - Unió Internacional del Transport Públic (UITP).
 - *Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC).*
 - *Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS).*
 - RAILGRUP.
 - GASNAM (Associació Ibèrica que fomenta l'ús del gas natural i del gas renovable en la modalitat terrestre).
 - *International Rail Quality Board (IRQB).*
 - *European Tourism Association (ETOA).*
 - Barcelona Centre Logístic Catalunya (BCL).
 - *DEC: Asociación par el Desarrollo de la Experiencia de cliente (Customer Journey).*
 - *Asociación Española de usuarios de SAP (AUSAPE).*
 - *Asociación Española de Compliance (ASCOM)*
 - *Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE).*
 - *Asociación de Grandes Consumidores de Energía eléctrica.*
 - *Asociación de Túneles y Obras Subterráneas (AETOS).*
 - *Asociación Española de Mantenimiento (AEM).*
 - *Asociación Española de Financieros de Empresa (ASSET).*

TMB està oberta al diàleg i la col·laboració amb tots els seus grups d'interès. De manera contínua, l'empresa demana la valoració dels seus usuaris sobre la seva activitat, a través de diverses enquestes i estudis. A més a més, a l'hora d'abordar projectes es parla amb les principals associacions i col·lectius implicats, per tal d'incorporar les seves necessitats i demandes.

Per tal de conèixer les necessitats i expectatives dels diversos públics, definits tenint en compte la relació que tenen amb la companyia, TMB manté, a més dels canals interns, diversos canals que permeten 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.

1.8. Entorn Institucional

Les administracions públiques i els operadors que interactuen amb TMB són les institucions i les empreses amb responsabilitat en l'àmbit d'actuació de la regió metropolitana de Barcelona. La importància de les administracions públiques com a grup d'interès de TMB es deu al seu finançament, a la seva acció reguladora (normatives i legislació) i a la seva participació accionarial.



- **L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)**

L'AMB és la propietària de la totalitat de les accions de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i de Transports de Barcelona, SA. Ocupa 636 km² i està conformada per 36 municipis on viuen més de 3,2 milions de persones. Té competències en els àmbits de territori, urbanisme i infraestructures d'interès metropolità, transport i mobilitat, medi ambient i sostenibilitat, desenvolupament econòmic i de cohesió social. Pel que fa al transport i mobilitat, es planifiquen i gestionen 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, llevat del sistema tramviari.
- Prestació dels serveis de metro i transport públic subterrani de viatgers.
- Ordenació del servei de taxi.
- Aprovació del Pla metropolità de mobilitat urbana. Definició de la xarxa viària bàsica metropolitana. Participació en la gestió del trànsit en aquesta xarxa, conjuntament amb la Generalitat.
- Ordenació i gestió del transport de viatgers amb finalitats culturals i turístiques, per delegació dels ajuntaments.
- Promoció del transport sostenible.
- Gestió de les rondes de Barcelona.

- **L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM)**

L'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, individualment 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 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.

L'ATM té com finalitat articular la cooperació entre les administracions públiques titulars dels serveis i de les infraestructures del transport públic col·lectiu de l'àrea de Barcelona que en formen part, així com la col·laboració amb aquelles altres que, com l'Administració General de l'Estat, hi estan compromeses financerament o són titulars de serveis propis o no traspassats. Entre les seves funcions hi ha la planificació de les infraestructures, 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. Exposició sobre l'evolució del negoci

2.1. Demanda

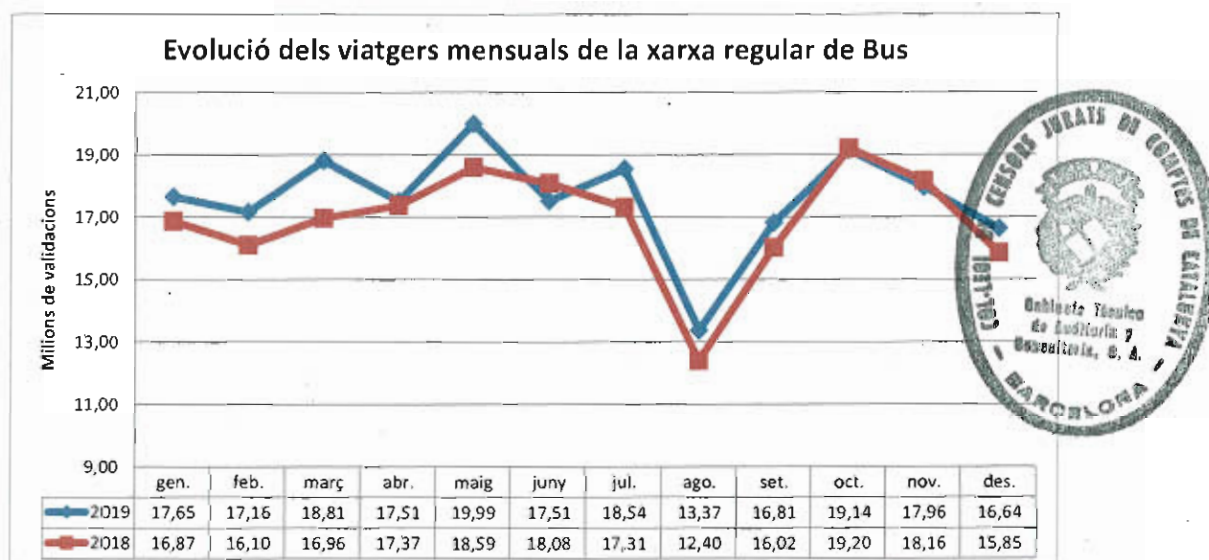
L'any 2019 s'han transportat **215,40 milions de viatgers** entre la xarxa regular de bus i el Barcelona Bus Turístic, assolint la xifra més alta des que es va posar en marxa la integració tarifària a la Regió metropolitana de Barcelona l'any 2001. Aquest volum de passatge ha representat un increment de prop de 8 milions d'usuaris respecte l'any anterior, és a dir, un 3,8% més.

Un altre rècord de passatge també s'ha produït en la xarxa de metro de TMB on s'ha assolit un nou màxim de viatgers per tercer any consecutiu.

	2019	2018	Diferència	%
Xarxa de Bus	211,10	202,91	8,19	4,0
Transports de l'Oci:	4,30	4,55	-0,25	-5,6
<i>Bus Turístic</i>	4,30	4,55	-0,25	-5,5
Total Transports de Barcelona	215,40	207,47	7,93	3,8

Nota: en el cas del Bus turístic correspon a viatges venuts ja que no hi ha validacions en aquest servei.

L'augment de la demanda s'ha produït exclusivament a la xarxa regular de bus on s'han assolit els 211,10 milions de viatgers, 8,2 milions més que l'any anterior. Així mateix, el creixement de la demanda s'ha produït en ambdós semestres de l'any: 4,67 milions de viatgers en el primer semestre (+4,3%) i 3,51 milions més en el segon (+3,4%).



Aquest bon comportament de la demanda a la xarxa regular d'autobusos es deu principalment a la bona conjuntura econòmica i a l'important ampliació de l'oferta de bus l'any 2018 que es va concretar en: la finalització de l'última fase d'implantació de la Nova Xarxa de Bus (NXB), la segona fase del Pla de Millora de Bus (la primera fase es va iniciar a l'octubre de 2017) i la posada en marxa del Pla de Participació de Bus, tots ells implantats a finals de novembre de 2018. Altres aspectes que també hi han contribuït han estat les millores en el servei com la renovació de la flota

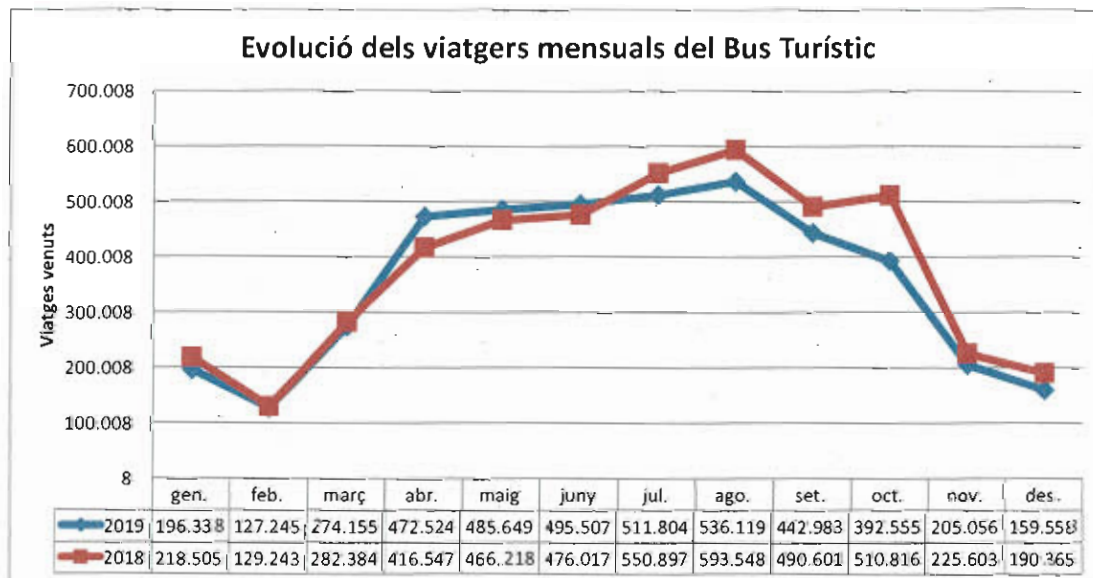
d'autobusos iniciada en els darrers anys, les diverses jornades de vagues de metro que hi hagut en el primer semestre de l'any, i el reforç del servei de bus a causa del tall de la línia 1 entre les estacions de Fondo i Clot els mesos de juliol i agost. Un altre factor que ha influït també és la posada en marxa, des de l'1 de gener de 2019, de la nova tarifa metropolitana consistent en una tarifa plana per als desplaçaments entre els diferents municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) amb independència de la zona tarifària a la qual pertanyen.

Les línies de bus que han transportat més viatgers al 2019 han estat les següents:

ordenació	Línia	Milers de viatgers
1	H6	9.547
2	H8	8.279
3	H4	8.064
4	H12	7.651
5	D20	7.353
6	D40	7.166
7	7	6.798
8	H16	6.219
9	47	5.882
10	33	5.575
total		72.535

Aquestes 10 línies amb major passatge han representat el 34,4% del total de la demanda i, com es pot observar, les 6 primeres corresponen a línies de la Nova Xarxa de Bus. Val a dir que el conjunt de les 28 línies de la Nova Xarxa de Bus han transportat el 59,3% del total de passatge de la xarxa regular de bus.

Quant al Bus turístic, s'han transportat 4,3 milions d'usuaris al 2019, el que representa un descens de viatgers del 5,5% respecte l'any 2018. Aquesta disminució s'ha produït exclusivament en el segon semestre de l'any (descens del 14%), ja que en el primer semestre el nombre de viatgers ha estat un 3,1% superior al del mateix període de l'any anterior.



Per altra banda, el Tramvia Blau no presta servei des de febrer de 2018 per iniciar un pla de modernització a fons de la infraestructura.

2.2. Oferta de servei

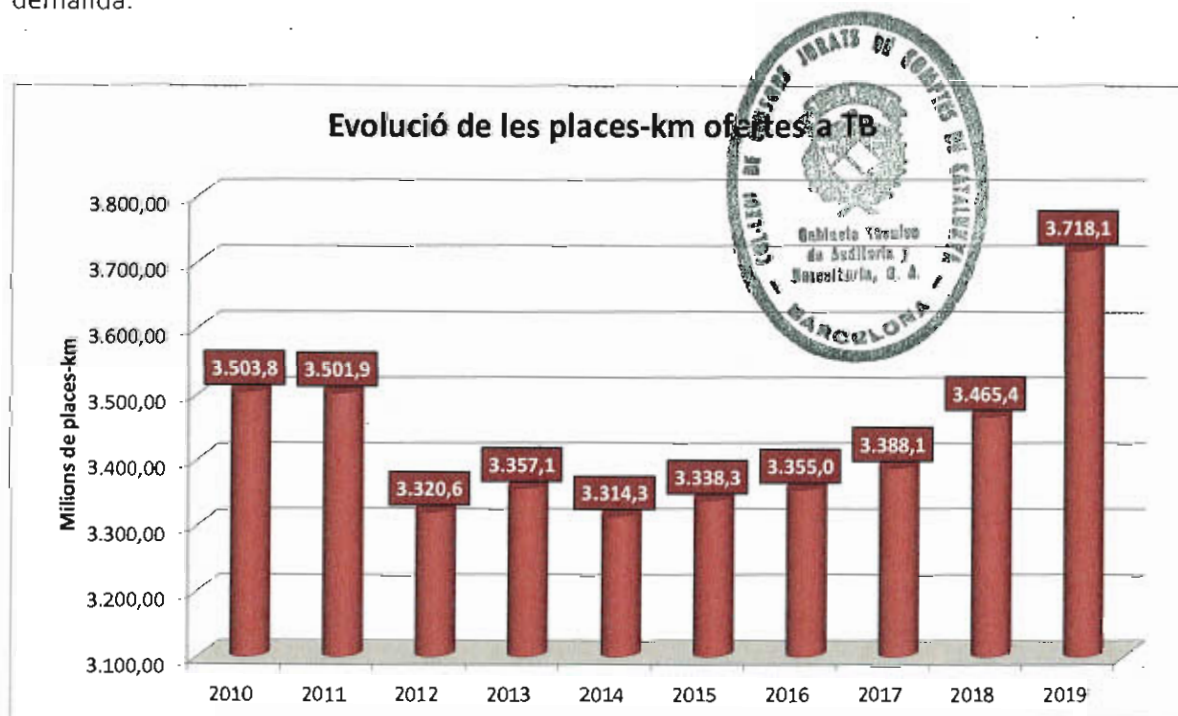
2.2.1. Places-km ofertes

L'any 2019 l'oferta de bus ha estat de 3.718 milions de places-km, la més alta dels últims anys, la qual cosa representa un augment del 7,3% respecte l'any anterior. Aquest creixement s'ha donat exclusivament en la xarxa regular d'autobusos ja que l'oferta del Bus Turístic s'ha ajustat al descens de la demanda en aquest servei. El principal motiu d'aquest augment ha estat la incorporació de 44 autobusos més al servei, el 26 de novembre de 2018, dins de la segona fase del Pla de Millora de la Qualitat i del Pla de Participació. Així mateix, durant l'estiu es va haver de reforçar el servei a causa dels talls per obres a la línia 1 de Metro entre les estacions de Fondo i Clot els mesos de juliol i agost, on destaca la posada en marxa de dues línies llançadores i el reforç de les línies V31, V33 i 62.

Places-km ofertes (en milions)

	2019	2018	Diferència	Percentatge
Places-km ofertes	3.718,10	3.465,42	252,68	7,29

Com es pot observar en el gràfic, en els darrers anys l'oferta de bus s'ha anat adaptant a les necessitats de la demanda, sobretot amb el creixement de la xarxa de Metro. El descens de l'any 2012 es va produir per les jornades de vagues d'aquell any, juntament amb l'inici d'un pla de racionalització de l'oferta per ajustar-la millor a les necessitats de la demanda real. Amb la millora de l'activitat econòmica i dels recursos de les administracions, l'oferta de bus ha millorat els darrers anys amb les diverses fases de la Nova Xarxa de Bus i la implementació dels Plans d'oferta d'estiu, el Pla de Participació i el Pla de Millora de la Qualitat per a adaptar-se a les necessitats de la demanda.



Per altra banda, el 6 de maig de 2019 es va posar en servei la **nova línia de barri 135** que enllaça Montbau amb la part alta de la Vall d'Hebron al districte d'Horta-Guinardó. La línia fa un recorregut circular de 6,7 quilòmetres i té 25 parades. El Bus del Barri de Montbau funciona els set dies de la setmana, de 7 a 21 hores els feiners, de 8 a 21 hores els dissabtes i de 9 a 21 hores els diumenges i festius, amb una freqüència de pas de 45 minuts aproximadament.

Per altra banda, el dia 8 d'abril el bus de barri de la Teixonera, la **línia 119**, va ampliar el seu recorregut a Can Baró amb un parell de parades més. El 18 de març es va prolongar la **línia 191** que també arriba a Can Baró.

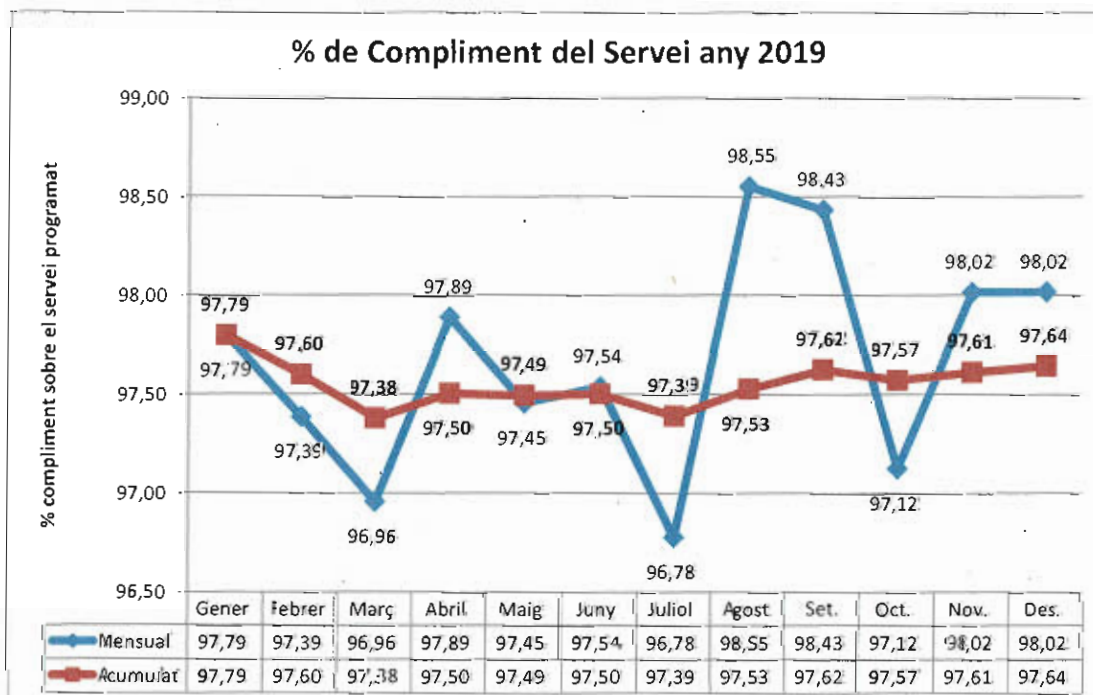
2.2.2. Cotxes-km útils recorreguts

Aquest darrer exercici s'han recorregut 43,5 milions de km útils (en servei comercial) la qual cosa representa un increment del 5,7% respecte l'any anterior. El fet que l'augment percentual de cotxes-km útils sigui inferior al de les places-km ofertes obeeix a què durant aquest any ha crescut més el pes dels km recorreguts per la flota de major capacitat.

Cotxes-km útils recorreguts (en milers)

	2019	2018	Diferència	Percentatge
Cotxes-km útils recorreguts	43.508,07	41.153,52	2.354,55	5,72

Pel que fa al compliment del servei programat (% de cotxes-km útils recorreguts sobre els programats), la mitjana anual s'ha situat en el 97,64%, xifra inferior a la de l'any anterior (98,83%).



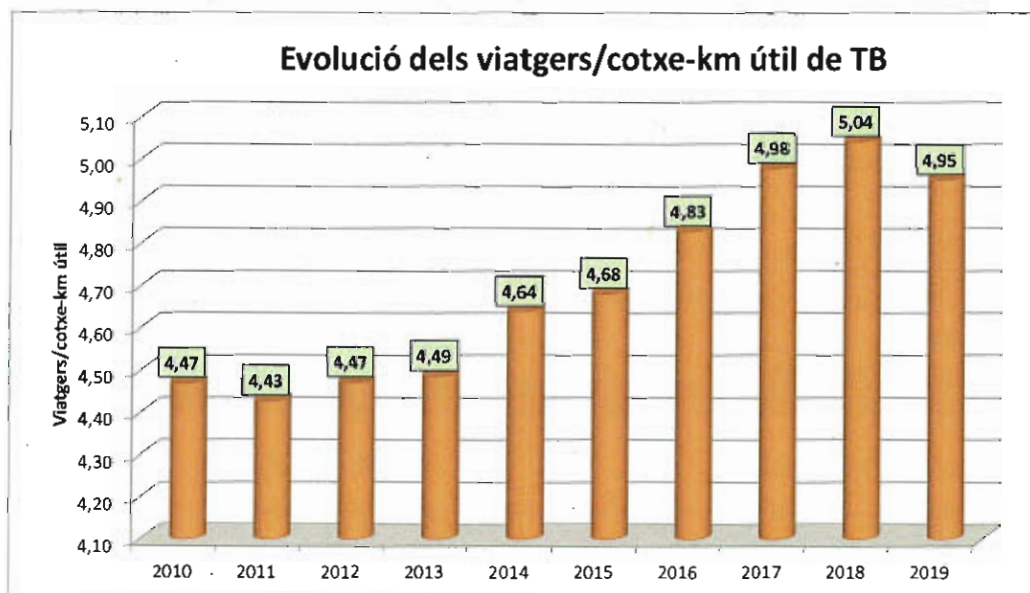
2.2.3. Nombre de viatgers per cotxe-km útil

Arran de la millora de l'oferta de servei, la ràtio viatgers transportats per cotxe-km útil ha disminuït un 1,8% fins a situar-se en 4,95 viatgers/cotxe-km útil, com a conseqüència d'un increment de la demanda (3,8%) inferior al de l'oferta de cotxes-km útils recorreguts (5,7%).

Evolució dels viatgers/cotxe-km útil

	2019	2018	Diferència	%
Viatgers	215,40	207,47	7,93	3,8
Cotxes-km útils	43,51	41,15	2,35	5,7
Total viatgers/cotxe-km útil	4,95	5,04	-0,09	-1,8

Com es pot veure en el gràfic, aquest indicador ha anat creixent, especialment des del 2013, gràcies a la bona evolució de la demanda, fins assolir el seu valor màxim en el 2018 (5,04 viatgers/km útil).



Per poder absorbir aquests increments de la demanda, i millorar els estàndards de comoditat dins dels vehicles, es van realitzar diverses actuacions sobre el servei com el Pla de Millora de l'oferta de bus, iniciat l'octubre de 2017, la segona fase del qual es va implementar al novembre de 2018 i que va representar augmentar l'oferta dels feiners en 43 vehicles més, així com el Pla de Participació de bus, iniciat també al novembre de 2018, que va suposar reforçar el servei en feiners en 23 autobusos més. Tot això ha fet que la ràtio baixi aquest any 2019.



2.3. Evolució dels costos per viatger transportat i per hora de servei de bus

2.3.1. Cost per viatger transportat

Els costos d'exploració per viatger transportat de l'any 2019 s'ha situat en 1,46 euros, el que representa un creixement de l'1,6% sobretot per l'augment del cost per viatger del Personal (increment d'efectius per donar la major oferta de servei i per altres funcionalitats). Per altra banda, ha disminuït el cost per viatger dels Aprovisionaments, els Carburants i especialment el dels Serveis Exteriors.

Costos per viatger transportat (en euros)

Concepte	Any 2019 euros	Any 2018 euros	Diferència en cèntims d'€	
				%
Despeses d'Explotació				
Aprovisionaments	0,053	0,054	-0,06	-1,2
Electricitat/Carburant	0,103	0,103	-0,05	-0,5
Personal	1,125	1,087	3,84	3,5
Serveis Exteriors	0,184	0,201	-1,69	-8,4
Variacions de les provisions	-0,001	-0,004	0,29	-72,3
Total Despeses d'Explotació	1,464	1,441	2,33	1,6
Tributs	0,002	0,002	-0,01	-2,8
Amortització neta	0,095	0,111	-1,58	-14,2
Resultat per vendes d'immobilitzat	0,000	0,000	0,01	-37,9
Devolució IVMDH	-0,032	0,000	-3,16	
Total Altres Despeses	0,066	0,113	-4,74	-41,9
Despeses Financeres:				
Interessos financers per devolució de l'AEAT	0,000	0,000	0,00	-100,0
Estructurals	-0,009	-0,008	-0,09	11,3
Total Despeses Financeres	-0,009	-0,008	-0,09	11,0
TOTAL COST/VIATGER TRANSPORTAT	1,521	1,546	-2,50	-1,6
Viatgers transportats (en milers)	215.399	207.467	7.932	3,8

Pel que fa a la resta, hi ha hagut un descens important del cost per viatgers de l'Amortització neta, una millora dels resultats financers i, sobretot, hi ha hagut un increment dels imports de les devolucions de l'Agència Tributària procedents de l'impost sobre vendes minoristes de determinats hidrocarburs (IVMDH) d'exercicis anteriors, la qual cosa ha fet que finalment el cost total per viatger transportat hagi disminuït un -1,6% l'any 2019 situant-se en 1,52 euros/viatger.

2.3.2. Cost per hora total de servei

L'anàlisi dels costos unitaris des del punt de vista de l'oferta (cost per hora de servei) seria similar al que s'ha descrit des del punt de vista del cost per viatger.

L'any 2019 el cost total/hora de servei ha disminuït un -4,3% en passar de 80,2 euros/hora a 76,7 euros/hora a causa d'un l'increment percentual de les hores de servei superior al dels costos de l'exercici.

El cost/hora de les despeses d'explotació també ha baixat, concretament ho ha fet en un -1,2% en passar de 74,8 euros/hora a 73,9 euros/hora, com a conseqüència del descens del cost/hora de totes les partides, tret de la de Personal.

La resta de costos/hora han disminuït en conjunt 2,55 euros, principalment per les devolucions de l'impost sobre vendes minoristes de determinats hidrocarburs (IVMDH) d'exercicis anteriors i també ho ha fet el cost/hora dels Resultats financers que ha millorat en un 8,0%.

Costos per hora de servei total de bus (en euros)

Concepte	Any 2019 euros	Any 2018 euros	Diferència en euros	%
Despeses d'Explotació				
Aprovisionaments	2,700	2,809	-0,11	-3,9
Electricitat/Carburant	5,177	5,349	-0,17	-3,2
Personal	56,777	56,395	0,38	0,7
Serveis Exteriors	9,290	10,432	-1,14	-10,9
Variacions de les provisions	-0,057	-0,210	0,15	-73,1
Total Despeses d'Explotació	73,888	74,774	-0,89	-1,2
Tributs	0,116	0,123	-0,01	-5,5
Amortització neta	4,798	5,754	-0,96	-16,6
Resultat per vendes d'immobilitzat	-0,004	-0,007	0,00	-39,6
Devolució IVMDH	-1,596	-0,002	-1,59	
Total Altres Despeses	3,314	5,867	-2,55	-43,5
Despeses Financeres:				
Interessos financers per devolució de l'AEAT	0,000	-0,001	0,00	-100,0
Estructurals	-0,454	-0,420	-0,03	8,2
Total Despeses Financeres	-0,454	-0,421	-0,03	8,0
TOTAL COST/HORA BUS.	76,748	80,220	-3,47	-4,3
hores totals de servei de bus (en milers)	4.268	3.997	271	6,8

Per a més detall, en el capítol "3.5 Compte de Pèrdues i Guanys" s'explica més detalladament l'evolució de cada una de les partides que integren els costos d'explotació i la variació que han tingut respecte l'any anterior.



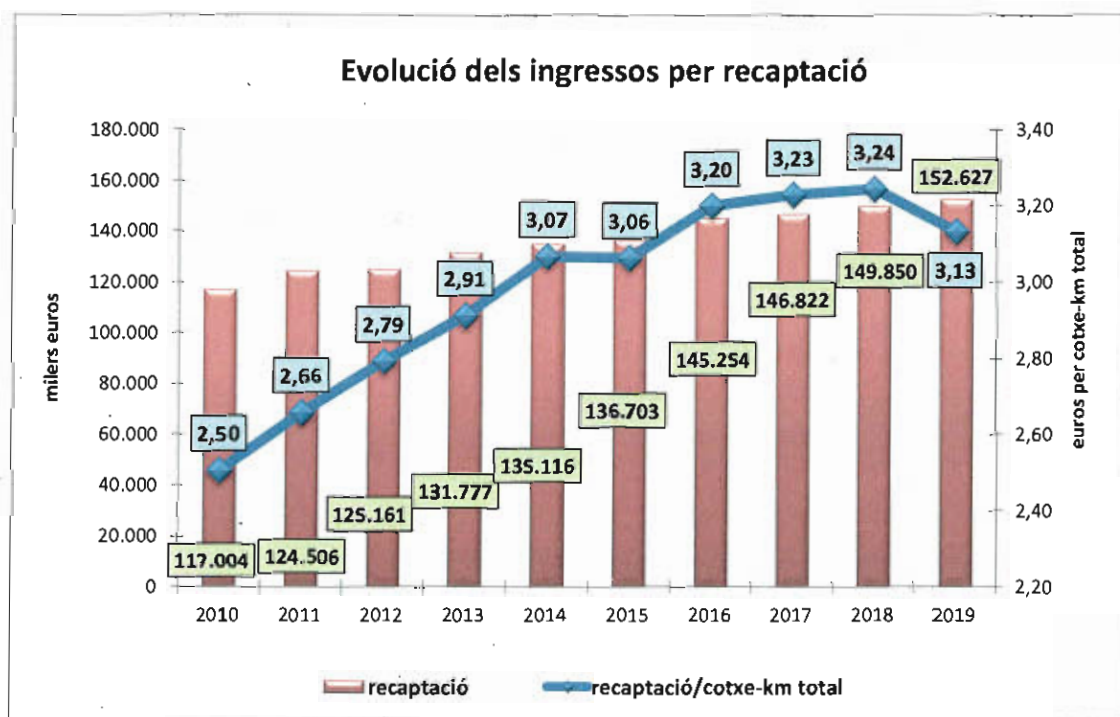
2.4. Evolució de la recaptació

Malgrat la congelació de tarifes l'any 2019, els ingressos per la venda de títols de transport (abans d'aplicar els descomptes comercials i ràpels corresponents) han incrementat 2,78 milions d'euros fins a assolir els 152,6 milions d'euros, és a dir, han crescut un 1,85% respecte l'any anterior. Aquest bon resultat s'ha degut fonamentalment a l'increment de passatge que hi ha hagut en aquest últim exercici.

Tanmateix, la ràtio que relaciona els ingressos de les vendes amb l'oferta (recaptació per cotxe-km total recorregut), ha disminuït un 3,45% fins a situar-se en 3,13 euros/cotxe-km total. Aquest descens s'explica per un major increment percentual del quilometratge recorregut respecte a la recaptació.

Recaptació abans de ràpels i descomptes per cotxe-km total recorregut (en euros)

	2019	2018	% dif.
Recaptació (milers €)	152.627	149.850	1,85
Cotxes-km totals recorreguts (milers)	48.743	46.204	5,49
Recaptació/Cotxe-km total	3,131	3,243	-3,45



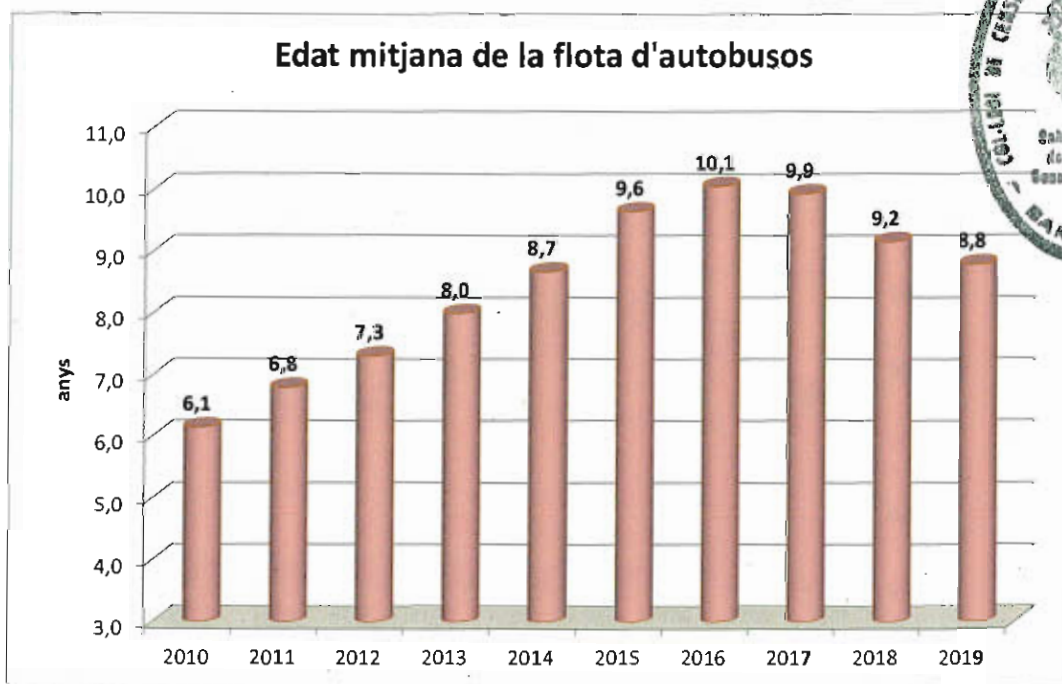
Si s'observa l'evolució dels ingressos per recaptació dels últims anys, destaca el creixement anual continuat de les vendes en tot el període. Pel que fa a la recaptació/cotxe-km total, també ha anat augmentant cada any (a excepció del 2015) fins assolir el seu valor màxim al 2018, a partir del qual ha baixat fins als 3,13 euros/km. Cal tenir present que en els últims anys hi ha hagut diversos exercicis en els quals les tarifes no s'han incrementat (2015, 2016, 2017 i 2019).

2.5. Evolució del material mòbil

2.5.1. Composició i edat mitjana de la flota

El parc operatiu d'autobusos a 31 de desembre de 2019 estava format per 1.157 vehicles, desglossats en els models següents: 633 autobusos estàndards, 364 articulats, 20 midibusos, 60 minibusos, 3 autobusos biarticulats i 77 autobusos de 2 pisos destinats al Barcelona Bus Turístic.

Amb la incorporació de nova flota al llarg de l'any, que han reemplaçat els vehicles més antics, a més d'una millora de les prestacions, s'ha produït un rejuveniment del parc mòbil operatiu i un increment del parc mòbil més respectuós amb el medi ambient. A 31 de desembre de 2019, l'edat mitjana de la flota s'ha situat en 8,78 anys.



Fins l'any 2016 s'observa un progressiu envelliment de la flota, coincidint amb l'inici de la crisi econòmica i la consegüent posada en marxa de plans d'estalvi que van repercutir també en la política de renovació del parc mòbil. En els darrers anys, arran de la millora de la situació econòmica i de l'esforç inversor realitzat, s'ha pogut trencar aquesta tendència amb l'entrada de nous vehicles més moderns, més ecològics i amb millors prestacions, i, alhora, la substitució dels més antics, obsolets i més contaminants. Això ha permès reduir l'edat mitjana en els tres últims exercicis i s'espera que continuï baixant conforme es vagi renovant el parc operatiu en els propers anys.

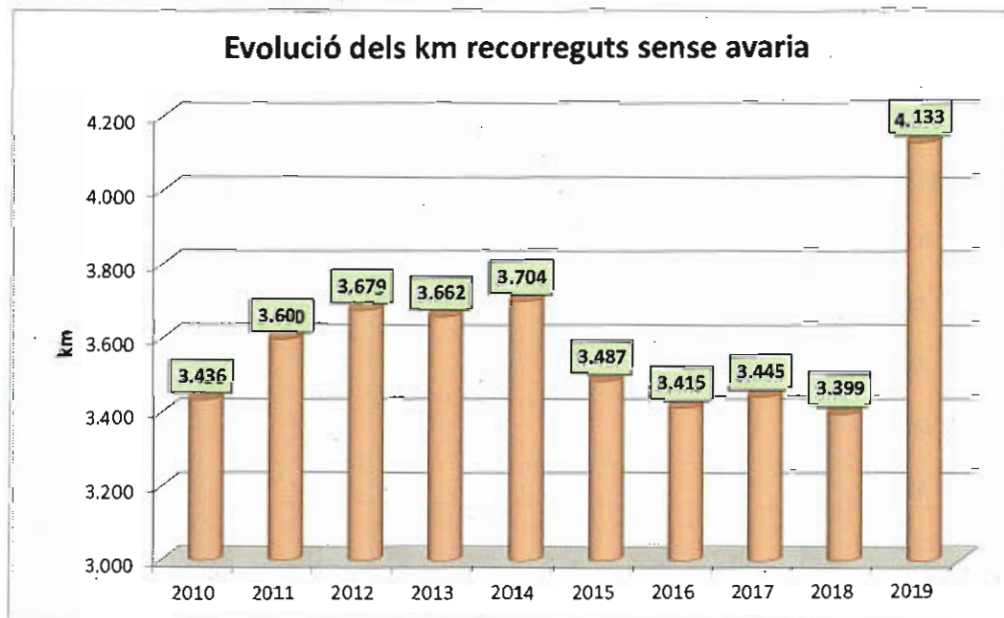
2.5.2. Fiabilitat de la flota

Amb la renovació de la flota d'autobusos i l'augment de l'oferta de servei, l'indicador que mesura la fiabilitat de la flota (mitjana de quilòmetres recorreguts sense avaria) ha millorat notablement aquest darrer any en superar per primer cop els 4.000 km recorreguts entre avaries. Concretament, la mitjana anual ha estat de 4.133 km sense avaria, la qual cosa representa un increment del 21,6% respecte l'any anterior i una millora superior a la de l'objectiu marcat com a excel·lent per a 2019 (3.400 km sense avaria).

Mitjana de km recorreguts sense avaria

	2019	2018	Diferència	Percentatge
Mitjana km sense avaria	4.133	3.399	735	21,6

Després d'uns anys de disminució de l'indicador des del 2014 per l'envelliment de la flota, enguany s'ha trencat aquesta tendència i s'han superat notablement els valors dels últims exercicis, assolint un nou màxim aquest 2019.



2.6. Millores i projectes de bus

Juntament amb la renovació de la flota i aquells projectes en els quals TB participa per a la millora mediambiental contra el canvi climàtic (actuacions que es descriuen en altres capítols d'aquest informe de gestió), els principals projectes i millores realitzades al llarg de l'exercici, en l'àmbit del negoci de bus, han estat els següents:

2.6.1. Aposta per la tecnologia: Principals projectes operatius en curs.

- **Projecte Mobileye: prova de sensors als autobusos per incrementar la seguretat viària**

Transports de Barcelona té **85 autobusos equipats** amb dispositius d'alta tecnologia que adverteixen els conductors de possibles perills i ajuden a evitar atropellaments o col·lisions amb els usuaris més vulnerables. La tecnologia d'assistència a la conducció prediu el 80% dels possibles errors dels conductors i en dos mesos ha alertat de 668 potencials col·lisions contra vianants o ciclistes al llarg dels 45.000 quilòmetres de rutes controlades.

En dos mesos ha permès detectar i geoposicionar fins a 37.000 ciclistes i 240.000 vianants als carrers de Barcelona. Això representa que aquests usuaris vulnerables van entrar en el camp de visió d'alguns dels sensors instal·lats als vehicles i, en els casos de més risc, van activar una alerta de col·lisió. L'objectiu del projecte és precisament reduir la sinistralitat i els accidents i, a més, servir per preparar la ciutat per a la circulació i certificació del vehicle autònom.

El projecte *Autonomous Ready Spain* és pioner al món i està destinat a reduir la sinistralitat i els accidents en l'entorn urbà. Aquests sistemes consisteixen a instal·lar càmeres intel·ligents en els vehicles que, connectades a una eina de reconeixement i processament de dades, interpreten l'entorn en temps real per ajudar els conductors a prevenir possibles col·lisions, alhora que ofereixen informació sobre punts de risc en la infraestructura viària de la ciutat.

El projecte està liderat conjuntament per la Direcció General de Trànsit (DGT) i l'Ajuntament de Barcelona, els quals han signat un conveni de col·laboració amb el proveïdor de tecnologia *Mobileye*, una companyia d'Intel. El projecte es fa a partir de la col·laboració públic-privada i compta amb empreses i entitats compromeses amb la pacificació de la ciutat, la seguretat dels seus conductors i la protecció indirecta dels usuaris més vulnerables.

- **Model d'informació al Client de bus**

El model d'informació al Client de bus evoluciona cap a un model d'informació *online* del servei: a través dels canals com les Pantalles d'Informació a l'Usuari (PIU), el Sistema d'Informació a l'Usuari (SIU), el Web, l'App, les xarxes socials, les Queixes, reclamacions i suggeriments, etc. Aquest any l'objectiu bàsic era la posada en marxa de l'equip de Tècnics d'Informació Bus i les principals tasques a desenvolupar per aquest equip són:

- Gestió del servei de Bus a la Demanda.
- Anàlisi de l'impacte d'esdeveniments sobre la informació al client (versus visió operativa).
- Gestió de la publicació d'informació sobre canals digitals.
- Informació en temps real sobre canals dinàmics d'esdeveniments sobrevinguts d'impacte al servei.
- Supervisió de funcionament de canals digitals d'informació a l'usuari.

Així mateix, s'està fent un plantejament de l'evolució de les pantalles actuals a bord del Bus.



- **Pantalles d'informació dinàmica**

La implantació de la nova xarxa de bus ha propiciat la instal·lació de pantalles d'informació dinàmica en més marquesines i nous pals solars al carrer. Actualment n'hi ha més de 800 d'aquest tipus.

La xarxa de bus de TMB té actualment unes 2.600 parades al carrer, sumant marquesines i pals de parada. D'aquest total, 819 (quasi un terç) són parades anomenades intel·ligents, les quals ofereixen la previsió d'arribada del proper autobús i altres missatges sobre el servei. Això fa que el 70% dels usuaris de tota la xarxa de bus disposin d'informació actualitzada a les parades, com els minuts que falten perquè passi el proper autobús o informació sobre alguna alteració al carrer que afecti alguna línia.

La implantació de la nova xarxa de bus ha propiciat la incorporació en els darrers mesos de més pantalles d'informació a l'usuari (PIU). Aquests elements del mobiliari urbà no només indiquen el temps d'espera aproximat per a l'arribada del proper bus, sinó que també emeten missatges breus alertant de possibles afectacions a causa d'esdeveniments de ciutat programats, com curses o manifestacions, i també informen sobre novetats importants de la xarxa, com l'estrena d'alguna línia. Durant aquest 2019 s'han realitzat millores en la fiabilitat i rendiment del sistema com: Millor refresc de la informació, l'evolució de la informació mostrada a les PIU: dos temps i la Nova eina de monitorització, Indicators de funcionament del servei i sistema d'Alarmes.

- **T-Mobilitat**

Durant aquest any s'han fet proves pilot del *hardware* de l'equipament a instal·lar. Actualment s'està en la fase 1 de desplegament, instal·lació d'equips sense validadores i equips apagats. S'està fent la concreció dels plans de formació dels primers col·lectius (manteniment, inspecció, informació general).

- **Implantació de PPS a l'operació de bus**

Un cop finalitzada la producció al CON de Zona Franca l'any anterior, aquest 2019 s'ha dut a terme la implementació del mòdul de planificació i quadre de serveis als tres centres de negoci restants en substitució de l'anterior sistema Hastus. Aquest nou sistema és més obert, evolucionable i integrable per a noves funcionalitats com, per exemple, la Publicació del servei.

- **Estimació de l'ocupació al Bus**

La finalitat és definir un model que permeti conèixer l'ocupació real del vehicle. Per tant, cal avaluar el funcionament del model en una línia de Bus: per planificar, per actuar en temps real i per informar al client.

S'ha treballat en la modelització a través de 3 elements amb *Bigdata*: Comptadors de passatge, Validacions i *tracking wifi*. L'objectiu d'aquest any es treballar amb la línia 7 i definir el model matemàtic que es pugui fer extensible a la resta de línies.

- **Tecnologia Beacons: funcionalitat accessibilitat de les parades**

Veure apartat 7.4.6 Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.

2.6.2. Projectes de coordinació de la programació i manteniment de la flota

- **Creació de plans de Manteniment Preventiu. Noves incorporacions a la flota**

Durant l'any s'han implementat els Plans de Manteniment Preventiu a SAP per les noves incorporacions de flota (127 vehicles), els quals incorporen tecnologies de propulsió híbrides i GNC. A destacar entre les més importants:

- Creació de les 127 estructures de SAP necessàries, 508 Plans de Manteniment i Obertura de Registres de Materials de major consum.
- Creació de les Fitxes de Garantia/Fiabilitat/Disponibilitat contractuals dels 8 nous lots de vehicles a TECNIGRAF (entorn documental que conté informació bàsica per al manteniment de la flota).
- Creació dels accessos necessaris a la documentació tècnica dels nous vehicles a TECNIGRAF.

- **Inspeccions predictives i capacitació**

L'any 2019 s'han realitzat un total de 2.701 inspeccions sobre una previsió inicial de 3.322 inspeccions previstes, resultant un percentatge de compliment del 81,3%.

La inspecció predictiva s'identifica com a procés clau, previ a l'execució de les tasques del Pla de Manteniment on, al marge de les tasques a realitzar de manera sistemàtica (per quilòmetres o temps), s'identifiquen altres anomalies que han de ser corregides. Això permet optimitzar el temps d'intervenció del vehicle efectuant aquestes tasques addicionals durant les inspeccions periòdiques el que contribueix de manera significativa a la reducció d'incidències i el conseqüent augment de les ràtios de fiabilitat imputable.

Així mateix, durant l'any s'han portat a terme un total de 19 accions de capacitació, la qual cosa suposa un total de 92 sessions impartides amb un total de 422 assistents.

- **Formació Dual**

Des de la unitat de Coordinació, Programació i Projectes de Manteniment de la flota (Àrea Tècnica Bus) s'ha col·laborat conjuntament amb l'Àrea d'Operacions i la Direcció de Persones en la consolidació del Model de Formació Dual a TB. Per al curs 2019-2020 hi ha actualment 8 alumnes realitzant la Formació Dual a TB: 7 d'ells en els Tallers de Material Mòbil dels quatre CON i 1 al Taller Central de Reparació de Grups.

El departament de Control de Qualitat Tecnològica, Inspecció i Capacitació hi ha participat activament i, entre altres tasques, s'han dissenyat i programat 3 accions de capacitació com a formació específica en tecnologies dels autobusos, complementàries a la formació reglada impartida en els cicles formatius cursats a les Escoles als quals pertanyen els alumnes.

- **Campanyes flota**

Cada any es porten a terme diverses actuacions en els vehicles de la flota, anomenades "Campanyes", una part són impulsades i coordinades pel Departament de Control de Qualitat, Inspecció i Capacitació i l'altra part són planificades i coordinades des del Taller Central de Reparació de Grups. Les primeres es defineixen una vegada s'ha fet una profunda anàlisi dels diversos problemes que afecten la Fiabilitat o la Disponibilitat dels vehicles, i tenen com a objectiu restituir aquests índexs de fiabilitat o disponibilitat a uns valors òptims que permetin una prestació correcta del servei dels busos. Les segones, anomenades "Campanyes de Carrosseria de Mitja vida" es realitzen en la flota que es troba a la meitat del seu cicle de vida i tenen com a objectiu garantir el perfecte estat i imatge de la carrosseria exterior i interior del vehicle fins al final de la seva vida útil. En ambdós casos, algunes d'aquestes accions poden ser assumides total o parcialment pels propis fabricants dels vehicles o components, bé per estar dins dels terminis de la

garantia o com a resultat d'acords resultants de les diverses Reunions de Postvenda que es realitzen.

D'altra banda, algunes d'aquestes Campanyes corresponen a actuacions de Manteniment Preventiu que, pel fet de no ser homogènies en el temps ni poder integrar-se en els mòduls de manteniment preventiu periòdic dels vehicles, requereixen necessitats puntuals de reforç de recursos (material i/o mà d'obra) les quals aconsellen la seva externalització, per tal de no distorsionar la resta d'activitats de manteniment que es realitzen als Tallers de Material Mòbil dels CON.

- **Projectes de Manteniment**

Durant l'any l'activitat quant a la gestió de Projectes per part de l'Oficina Tècnica de Projectes de Manteniment, es resumeix a continuació:

- 14 Millores sobre noves necessitats o projectes ja implantats.
- 4 Nous projectes.

Cal recordar que molts d'aquests projectes segueixen el full de ruta del Pla de Millores Tecnològiques desenvolupat al Projecte ROMMI. Entre el nous projectes que s'han desenvolupat, cal destacar el següent:

- a) *Projectes orientats cap al coneixement de les eines desenvolupades per l'anàlisi de les dades de manteniment de la flota a SAP*

Model d'anàlisi de dades de manteniment (CON de Ponent):

Aquest projecte s'ha desenvolupat en col·laboració amb els Responsables de diferents departaments de l'Àrea Tècnica Bus i l'Àrea Operativa Bus (CON Ponent) i té com a objectiu l'exposició de les diferents eines desenvolupades en l'entorn SAP i *SAP Business Objects*, per analitzar els resultats dels principals indicadors que afecten al manteniment de la Flota (Fiabilitat, Disponibilitat, Costos), per ajudar a la presa de decisions i per establir accions de millora dels resultats del manteniment.

Això ha comportat tant la formació com l'acompanyament en el coneixement de les dades enregistrades a SAP, i de les eines disponibles. Així mateix, inclou la identificació de possibles noves millores o necessitats per tal que puguin ser avaluades i planificades convenientment per al seu desenvolupament i implantació.

L'última fase del projecte ha estat la posada en pràctica, per part de l'equip del CON de Ponent, de l'anàlisi dels seus resultats de manteniment per tal d'identificar aspectes a millorar i planificar les accions a portar a terme. Tot amb l'assessorament de l'equip de la Àrea Tècnica Bus.

- b) *Projectes de millores tecnològiques orientades a la millora de les eines de gestió del manteniment de la flota a SAP*

- *Control i automatització dels repostatges de fluids:*

Aquest projecte té com a objectiu permetre el registre i correcte control a SAP de les quantitats de fluids (olis i líquid refrigerant) consumits pels vehicles. El principal avantatge d'aquest control és facilitar la identificació de problemàtiques concretes dels vehicles que permetin planificar amb l'antelació suficient actuacions de manteniment preventiu, per tal d'evitar l'avaria del vehicle (manteniment correctiu).

Durant l'any 2018 s'ha analitzat el procés de treball en torn a aquesta activitat i s'han redactat les especificacions necessàries per crear l'estructura de dades necessària a SAP. Una vegada consensuat el model a implementar amb els CON, l'any 2019 s'han realitzat els treballs pertinents

per tal de validar tècnicament, implementar i posar en marxa tant la solució del registre de fluids de SAP, com les consultes necessàries per l'anàlisi de les dades enregistrades.

- *Consultes de l'evolució de la Fiabilitat i la Disponibilitat de la flota:*

Durant l'any 2018 es va realitzar el disseny funcional necessari per disposar de consultes a SAP sobre la evolució de la Fiabilitat i Disponibilitat de la flota. El 2019 han finalitzat els treballs necessaris per implementar les consultes a *SAP Business Objects*, tot i que per problemes de disponibilitat de recursos, encara en queda pendent la validació, la posada en marxa i la formació dels usuaris en la seva utilització.

Aquestes consultes s'han desenvolupat amb criteris similars als de les de Consums desenvolupades fa temps per a les certificacions ISO 50001. Com a novetat, destacar que incorporen la possibilitat de selecció dels diferents sistemes que conformen el vehicle (de forma individual o agrupada), per tal d'obtenir la fiabilitat d'aquests sistemes.

- *Integració a SAP de les inspeccions predictives:*

Aquest projecte iniciat al 2018, té com a objectiu integrar el procés de la Inspecció Predictiva a SAP, facilitar la correcta gestió per part dels Tallers de Material Mòbil de les Operacions Pendants (Ordres de Manteniment) que es generen a partir dels defectes detectats en la Inspecció Predictiva. Així mateix, incorporen les consultes necessàries per al seguiment dels valors històrics d'inspecció. Aquest any 2019 n'ha finalitzat la implementació, posada en marxa i formació del personal. El proper pas previst per a l'any 2020 és la "mobilització" del registre d'inspecció mitjançant la utilització d'una aplicació implementada en dispositiu mòbil (Tablet) que permeti la "mobilitat" dels registres generats durant la realització d'aquesta activitat.

2.6.3. Manteniment i millora de les infraestructures

Durant l'any 2019 s'han gestionat un total de 5.493 actuacions desglossades en: 100 Projectes d'infraestructures de TB, 340 sol·licituds d'aprovisionaments, 4.085 correctius d'infraestructures de TB i 968 actuacions preventives d'infraestructures de TB (62 a proveïdors externs). L'import d'aquestes actuacions ha ascendit a 28,7 milions d'euros (inversions més despeses gestionades).

Les inversions més destacades ja iniciades o finalment executades han estat les següents:

- Infraestructura elèctrica:
 - Adjudicades les obres necessàries del segon carregador al carrer Cisell.
 - Licitacions de la contractació de redacció dels Projectes tècnics.
 - Licitació de la Direcció d'Obres dels diferents projectes executius.
 - Inici de la licitació de la Direcció Integrada per al desplegament de la Infraestructura Eléctrica per als pròxims anys.
- Nova cotxera de Zona Franca:
 - S'han començat a executar les obres del Taller "B" de Material Mòbil.
 - S'han fet les licitacions per a la contractació de les diferents Direccions d'Obres.
 - S'ha licitat l'Edifici Central d'Aparcament.
 - S'ha adjudicat l'Oficina de Direcció Integrada.
 - Han finalitzat les obres del terreny annex Port.
- Nova cotxera Zona Franca Port:



L'objectiu per aquest any era realitzar el trasllat de Zona Franca Port a Annex Port per deixar la zona lliure per a la realització en la seva totalitat de les obres i finalització del Taller B, i posteriorment la instal·lació de l'Aparcament i Taller A. Està previst que l'annex Port funcioni durant tota la fase d'obres del Complex Operatiu de Zona Franca amb el mateix nombre de línies i flota que Zona Franca Port.

Durant aquest any s'ha realitzat una campanya de comunicació a empleats, comitè d'empresa, comitè de seguretat i salut. També s'estan preparant i adaptant horaris i sortides de línies i marxa en blanc abans de posar-ho en producció a la nova zona.

2.6.4. Principals actuacions als Centres Operatius de Negoci (CON)

▪ CON d'Horta

Durant l'any 2019 al CON d'Horta s'han realitzat o estan en procés, entre d'altres, els projectes següents:

- Implantació d'un Pla de persones per tal de millorar la conciliació de la vida laboral i familiar, **millorant la gestió de la bossa d'activitats pendents**.
- **Projecte de seguretat** associat a Cal Notari: durant el 2019 s'ha realitzat un estudi de possibles punts vulnerables abordant mesures per minimitzar aquesta problemàtica. Aquestes mesures, que es començaran a desenvolupar al 2020, contemplan tant l'ampliació de recursos físics per al control d'aquest accessos com diferents mesures tecnològiques que permetin el control de persones i vehicles en tots els accessos al centre i la reubicació de l'actual Centre Local de Seguretat del CON.
- Projecte d'**Implantació del PPS a l'Oficina del Centre**: el mes de novembre es va implantar al CON el programa de PPS per a la confecció del quadre de serveis. Això ha significat la formació de tot el personal de l'oficina de centre. Amb aquesta acció es dona per finalitzada la primera fase i resta pendent la resolució de totes les funcionalitats no resoltes.
- **Bus a demanda**: al llarg d'aquest any s'ha posat en marxa el projecte del Bus a la Demanda el 21 de gener del 2019. Els resultats d'aquesta prova pilot estan sent molt positius amb un alt grau de satisfacció per part del client i una demanda superior a la prevista.
- **Plans d'implantació de les 5's a Material Mòbil**: elaboració del pla d'implantació de les 5's en el taller, el qual es portarà a terme durant el 2020.

▪ CON de Ponent

Durant l'any 2019 al CON de Ponent s'han realitzat o estan en procés, entre d'altres, els projectes següents:

- Implantació del **Projecte 5's Digitals**.
- Un cop fetes les auditories internes i externes, es dona per finalitzada la implementació de la **ISO 50001**.
- Implantació de la **recollida selectiva de Residus** en l'Oficina.
- **Consolidació del Projecte Mobileye**, amb el qual un conjunt de càmeres externes donen informació al conductor per anticipar-se a possibles accidents.

▪ CON de Triangle Ferroviari

Durant l'any al CON de Triangle s'han realitzat o estan en procés, entre d'altres, els projectes següents:

2.7. Gestió de la qualitat

• *Ambit corporatiu*

Durant l'exercici de 2019 el Departament de Qualitat ha continuat treballant principalment en el desenvolupament i millora del model de gestió de qualitat implementat, el qual té com a principal repte aconseguir una gestió basada en processos amb un enfocament basat en riscos d'acord amb el model ISO 9001, que permeti que l'organització estigui orientada en tot moment a la satisfacció de les necessitats de totes les parts interessades, segons el model UNE 13816, i assegurant la conformitat amb els requisits dels clients o ciutadans, els legals o reglamentaris o qualsevol altre requisit aplicable o necessari per desenvolupar un servei exemplar de mobilitat sostenible i eficient.

Durant aquest exercici s'ha treballat en la integració de Sistemes de Gestió a fi d'unificar, actualitzar i simplificar els diferents sistemes actuals (ISO 9001, UNE 13816, ISO 14001, ISO 50001, ISO 170001-2, etc) en un únic sistema de gestió integrat que permeti establir objectius alineats amb visió global dels sistemes i faciliti la presa de decisions per garantir la seva rendibilitat i fiabilitat.

Durant l'any s'han dut a terme accions encaminades a l'estandardització i millora del sistema, com l'anàlisi conceptual del mapa de procés de TMB o l'elaboració de guies de fitxes de processos per les quals s'introdueixen els criteris necessaris per facilitar el desenvolupament i implantació del sistema, a fi de proporcionar suggeriments que permetin millorar i dotar d'una major maduresa el desenvolupament, la implantació i/o el seguiment dels processos.

En l'àmbit corporatiu, relacionat amb l'**Àrea de Direcció de Persones** i amb l'objectiu estratègic M4 "Dissenyar processos operatius de l'Àrea Persones", s'ha dut a terme un projecte originat, d'una banda, per la necessitat de definir i millorar el disseny funcional dels processos de l'àrea arran dels recents canvis organitzatius, i, d'altra banda, de la voluntat de l'organització per implantar el sistema de gestió i aconseguir així la certificació de qualitat ISO 9001 prevista per a l'any 2022. Aquest projecte s'ha desenvolupat amb el treball conjunt dels responsables i personal implicat de tots els serveis, el departament de qualitat de TMB i el suport d'una consultora externa.

En aquesta primera etapa s'ha dissenyat el Mapa de processos de nivell 1 amb una visió integrada de tots els serveis, on s'inclouen els macro-processos relacionats amb les diferents àrees: Direcció i Coordinació de l'Àrea, Administració de Persones, Selecció, Avaluació i Formació, Transformació organitzacional de persones i Relacions Laborals i Assessoria jurídica.

Conjuntament amb els responsables i personal implicat en els diferents serveis, s'han realitzat un total de 26 fitxes de tots els processos, reflectint l'estructura organitzativa actual. D'altra banda, s'ha realitzat un primer inventari del marc documental, procediments i/o instruccions, necessari per reflectir l'operativa dels diferents processos.

De cara a l'any 2020 se seguirà treballant conjuntament amb l'Àrea d'Organització i Persones en el desenvolupament del Sistema de Gestió, realitzant, entre d'altres: la definició dels indicadors de procés, la identificació i avaluació de riscos i oportunitats i la redacció del marc documental alineats amb la norma ISO 9001.

En l'àmbit corporatiu, a l'**Àrea de Client** es van elaborar nous procediments per definir les tasques que es desenvolupen a les unitats de Disseny Gràfic i Imatge Corporativa, Micro Màrqueting i Informació i Senyalització. També es van actualitzar, com a conseqüència de les auditories de l'any anterior, diversos procediments, així com el quadre de comandament de l'àrea.

Com en altres anys, s'ha donat formació en Qualitat a totes les noves incorporacions. Les auditories interna i externa es van superar amb èxit.

Pel que fa a la nova aplicació "**Gestió per a la Millora**", s'han incorporat l'Àrea d'Operacions de Metro i els departaments de la Unitat de Seguretat i Protecció Civil, Intervenció de Metro de la Direcció de Seguretat de la Xarxa de Metro i Relació amb el client de l'operació de Metro, després de rebre formació sobre l'ús de l'eina i els conceptes ISO relacionats amb la millora continua.

- **Àmbit de l'Àrea Operativa de Bus (AOB)**

Com en altres anys, s'ha donat formació en Qualitat a totes les noves incorporacions (nous ingressos i promocions) de les unitats certificades.

Des del Departament de Qualitat i conjuntament amb les diferents unitats que conformen l'Àrea Operativa de Bus, s'ha fet el seguiment de la certificació ISO 9001 i UNE 13816 en el model de gestió d'aquesta Àrea:

1. Seguiment conjunt entre les unitats de Qualitat i l'AOB de tots els aspectes relacionats amb el manteniment de la certificació.
2. Realització d'Auditories Internes a totes les unitats de l'AOB.
3. Realització d'una Auditoria externa, assolida amb èxit.
4. Resolució de les No Conformitats detectades en les auditories.



2.8. Estudis

– CONEIXEMENT DE MERCAT

L'activitat de Coneixement de Mercat es pot dividir en 2 grans línies de treball: **els estudis periòdics i els estudis no periòdics**. El primer grup inclou totes aquelles investigacions que es desenvolupen de forma regular i que tenen una trajectòria d'anys. En termes econòmics, suposen la major part del pressupost del departament. Pel que fa al segon, en formen part tots aquells estudis que responen a demandes puntuals o que, malgrat presenten certa regularitat, encara no han assolit l'estatus de periòdics.

1. Estudis periòdics

Dintre dels estudis periòdics, els casos més destacables són:

- Estudi de Percepció del Client (EPC) de Bus i Metro.
- Estudi de Fraud de Bus i Metro.
- Mesura de la prestació del Servei (MPS) de Bus i Metro.

En el cas de l'EPC es va iniciar el treball de camp però es va haver d'aturar degut a què el proveïdor no va ser capaç de garantir la seva realització en temps i forma. El contracte es va resoldre després de sol·licitar la col·laboració dels Serveis Jurídics de TMB.

A més a més cal esmentar també les investigacions següents: Estudi de Queixes, Reclamacions i Suggestiments, diversos estudis de satisfacció del client intern i Òmnibus ciutadà que permet, entre d'altres coses, calcular l'Indicador *Net Promoter Score (NPS)*. És una eina que proposa mesurar la lleialtat dels clients d'una empresa basant-se en les recomanacions.

2. Estudis no periòdics

Dintre dels estudis no periòdics realitzats durant l'any destaquen els següents:

- *Anàlisi i control del frau*

S'ha donat continuïtat a l'avaluació dels comptadors de frau de les Portes PAR que permeten disposar d'una mesura continuada del percentatge de frau a la xarxa de Metro amb periodicitats setmanal i mensual.

S'ha donat continuïtat a la monitorització mensual del procés de gestió de les sancions de frau. Abasta els principals àmbits d'interès: intervencions, sancions, cobrament segons tipus i canal, recaptació, al·legacions i trasllat a l'administració d'expedients.

S'han realitzat també activitats puntuals de suport analític al departament d'intervenció de Metro.

- *Ingressos accessoris i títols propis*

S'ha donat suport en diverses tasques d'optimització de la política de títols propis: estudi de les tarifes a considerar per a l'exercici 2020 per a l'Hola Barcelona, política de descomptes d'aquests títols, del Barcelona Bus Turístic i del Telefèric de Montjuïc. S'ha donat suport en diversos projectes d'optimització del web de comerç electrònic: www.holabarcelona.com.

- *Analítica digital, SEO i SEM i Màrqueting*

En l'àmbit de l'Analítica Digital es realitzen tasques de consultoria i implementació de *Google Analytics* per als webs i aplicacions de TMB, així com el disseny i gestió de quadres de comandament.

En l'àmbit SEM (*Search Engine Marketing*), el departament de Coneixement de Mercat ha continuat gestionant el compte de *Google Adwords* vinculat a www.holabarcelona.com. En l'àmbit

SEO (*Search Engine Optimization*), el departament ha gestionat tot el posicionament orgànic dels webs de TMB. Ha donat suport tècnic a diverses iniciatives i ha activat els projectes de la seva responsabilitat relacionats amb la base de dades de client oTMBé i de client visitant (Hola Barcelona). S'han definit les bases per a la redefinició de la Base de Dades de JOTMBÉ per tal de poder realitzar una segmentació més ajustada a les necessitats de màrqueting.

- *Pla de coneixement de visitants i residents*

S'ha dissenyat, organitzat i gestionat tot el Pla de Coneixement (*Customer Experience*) en la vessant quantitativa vinculat a serveis de visitants: Barcelona Bus Turístic, Telefèric de Montjuïc i *Hola Barcelona Travel Card*. S'ha dissenyat també el Pla de Coneixement en la vessant quantitativa vinculat a serveis de residents dels clients de Bus.

S'ha treballat conjuntament amb la consultora contractada pel Departament d'Experiència de Client per tal de realitzar tasques de revisió de qüestionari i de disseny mostral del *Customer Journey Map* dels clients de Metro.

– ESTUDIS I PROJECTES DE PLANIFICACIÓ DE LA XARXA

En l'àmbit de la Planificació de la xarxa, s'ha treballat en diversos estudis i projectes:

- **Projecte d'informació de mobilitat amb tecnologia RFID**

Durant l'any 2019 s'han continuat realitzant enquestes Origen-Destí a la xarxa de bus amb els equips RFID. A les dues campanyes que es realitzen anualment, s'han utilitzat vuit equips nous amb tecnologia RFID i 3G amb resultat satisfactori.

També s'ha continuat realitzant el manteniment dels equips i s'han introduït petites millores al *software* per corregir els errors detectats.

- **Anàlisi de transbordaments a la xarxa de bus després de la implantació de la fase 5.2 de la Nova Xarxa de Bus (NXB)**

Després de l'entrada en funcionament de la fase 5.2 de la NXB el novembre de 2018, s'ha fet una anàlisi dels transbordaments, un cop ja s'han consolidat els últims canvis de la xarxa, per tal de conèixer el seu funcionament i poder comparar-ho amb les previsions inicials.

- **Estudi i disseny de Serveis especials**

Al llarg de l'any 2019 s'ha estudiat i dissenyat un conjunt de serveis especials que atenen diversos esdeveniments a l'àmbit de TMB com: Fira de Barcelona, Actes a Montjuïc, concerts i actes de ciutat.

- **Modelització de la xarxa de TMB per a l'escenari 2025 (actualització)**

S'analitza l'evolució prevista de la mobilitat en l'horitzó 2025 detectant les necessitats de la flota de Bus i Metro necessàries per atendre la demanda futura prevista. Les actuacions contemplades en l'escenari 2025 són les previstes per l'ATM i inclouen tant mesures de prioritització i foment del transport públic com l'entrada en servei de noves infraestructures.

- **Anàlisi dels transbordaments a les xarxes de Metro i Bus**

Aquesta tasca s'ha fet amb l'objectiu d'identificar els principals punts de transbordament i elaborar una sèrie de propostes de millora per facilitar l'intercanvi dels viatgers en aquests punts. Els punts de transbordament més importants es localitzen, d'una banda, a les entrades a la ciutat per les principals avingudes i, per l'altra, al voltant dels nodes ferroviaris amb major demanda.



- **Anàlisi de serveis de transport a la demanda**

S'ha estudiat la viabilitat de substituir el servei convencional de les línies de Bus de Barri 123, 124, 129 i 131 per un servei de transport a la demanda que iguali o millori les prestacions del servei actual i que suposi, alhora, un ús més eficient dels recursos disponibles.

El funcionament del nou servei podria ser similar al que ja opera des de principis de 2019 al barri de Torre Baró. La viabilitat de la conversió del servei de les línies analitzades en un servei de transport a la demanda s'ha dut a terme amb el programa de modelització Visum de l'empresa PTV que va rebre l'encàrrec de realitzar l'estudi. El departament de Planificació disposa d'una llicència d'aquest programa i de la formació necessària per realitzar futurs estudis similars.

- **Col·laboració en la definició i verificació dels algorismes d'estimació de càrrega a través de dispositius de comptatge de persones**

S'ha col·laborat amb el Departament de Sistemes d'informació en els requeriments dels processos d'obtenció d'una estimació de la càrrega d'usuari a bord de l'autobús. Aquests processos utilitzen la informació de les validacions, la de dispositius embarcats per comptar persones i la de detecció de dispositius mòbils.

També en el marc d'aquesta col·laboració s'ha dut a terme comptatges directes per avaluar la qualitat de la informació. Aquests comptatges s'han realitzat a la línia 7.

- **Altres estudis de Bus:**

- Impacte a la xarxa de Bus i Metro del perllongament del Tramvia a Verdaguer.
- Proposta d'increment d'efectius de Bus els caps de setmana.
- Propostes de modificació de traçat de la línia 109.
- Anàlisi de la demanda a la zona de Les Corts: línies 54, H8 i H10.
- Anàlisi de serveis exprés: línies 65-165 i 46-146.
- Diagnòstic de la informació de càrrega de l'autobús amb dispositius embarcats per comptar persones, *wifi* i enquesta origen-destí.
- Diagnòstic dels patrons de mobilitat generats per tecnologia *wifi* a bord de l'autobús, contrastant-los amb enquestes origen-destí.

2.9. Administració i Finances

▪ SERVEI DE COMPENSACIÓ DE PENSIONS I ASSEGURANCES

L'activitat ordinària de la Unitat d'Assegurances s'ha incrementat respecte l'any anterior quant a nombre de sinistres, 4.152 l'any 2019. També la revisió de les licitacions que es fan a TB per determinar les cobertures per responsabilitat civil que han d'aportar les empreses que vulguin presentar ofertes s'ha consolidat com una tasca ordinària. El 2019 s'han analitzat 123 licitacions.

De manera específica, el 2019 s'han fet tres licitacions de pòlissa d'assegurances. Una d'elles ha estat per subscriure les pòlisses d'assegurança obligatòria de vehicles i viatgers (flota de busos). La segona ha estat la licitació de la pòlissa de responsabilitat civil de TB. L'altra s'ha fet de manera conjunta amb FMB i consisteix en les assegurances de circulació i responsabilitat civil obligatòria de la flota auxiliar.

Pel que fa a la Unitat de Plans de Pensions, s'ha continuat realitzant les funcions pròpies de coordinació operativa, donant suport a la Comissió de Control i fent la intermediació entre aquesta i la resta d'actors (gestora, actuaris, assessors externs i diferents departaments de la empresa Promotora). L'evolució de les despeses de personal al llarg de l'any ha permès que en el mes de desembre es pogués prendre la decisió de fer les aportacions tal com està previst a les especificacions del Pla; és a dir, no ha calgut reeditar els acords adoptats en anys anteriors (2012-18).

Derivat de la rendibilitat obtinguda en 2018, i en aplicació de l'article 3.1 a) de la Ordre 407/2008 del 7 de febrer, el tipus d'interès tècnic s'ha fixat en l'1,57%, el que va determinar la Direcció General d'Assegurances en la seva resolució del 2 de gener de 2019 per a l'exercici de 2019. Aquest canvi va comportar una modificació de la Base Tècnica respecte de la resta de hipòtesis financeres actuàries per tal que siguin congruents i coherents, situant-se l'IPC en el 0,775%, l'increment salarial en el 0,8525% i l'índex d'evolució de la pensió màxima en el 0,25%.

En el sí de la Comissió de Control s'ha continuat implementant la Política d'Inversió aprovada en 2017 amb l'objectiu d'aconseguir la rendibilitat necessària per mantenir el tipus d'interès tècnic vigent. El 2019, a diferència del 2018, ha estat un bon any en el mercat borsari. Malgrat les previsions indicaven que l'economia podia entrar en una recessió, els mercats financers han acollit molt positivament les ajudes dels bancs centrals. El resultat de l'any ha estat força positiu i s'ha tancat amb una rendibilitat del 8,17%.

El mes de juliol es va acordar en el sí de la Comissió de Control, substituir els assessors financers i actuàries. D'aquesta manera, AON va deixar d'exercir aquestes funcions i va passar a exercir-les CPPS.

També cal remarcar que, a conseqüència de la jubilació parcial d'un dels membres de la Comissió de Control, la representació social va decidir avançar les eleccions, les quals es van celebrar al mes de novembre. Els resultats electorals no van alterar la composició de la Comissió de Control, ja que va guanyar la mateixa candidatura.

▪ LOGÍSTICA DE VENDES, RECAPTACIÓ I SERVEIS GENERALS

- Projecte T-Mobilitat

Durant l'any 2019 s'ha continuat treballant amb l'ATM i SocMobilitat en el projecte de la T-Mobilitat, amb especial dedicació en els següents temes:

- Revisió de l'última versió de requisits funcionals (v62) enviada per part de l'ATM.



- Revisió dels documents enviats per l'ATM/PWC amb els diversos processos operatius identificats en el projecte, on es recullen les funcionalitats i operatives que afectaran TMB durant la seva implantació.
- Reunions específiques amb l'ATM per concretar temes del projecte, amb afectació molt directa en l'àmbit de responsabilitat del servei (Fabricació de suports, Logística i distribució, Venda massiva de suports i títols, Processos de facturació, etc).

L'objectiu principal durant aquest any s'ha centrat en:

- Acabar de concretar amb l'ATM / SocMobilitat quin model es pretén implementar en les diferents fases del projecte.
 - Avaluar en quina mesura aquest model difereix del que es va definir inicialment pels grups funcionals.
 - Identificar els possibles impactes que suposa per a TMB i les línies vermelles.
 - Definir els plans de contingència necessaris per donar resposta a la solució definitiva que s'acordi.
- *Projecte per a la implantació de mesures de millora per garantir el control i la traçabilitat de les bobines durant tot el seu cicle de vida*

El 2018, es van desarticlar diversos grups criminals que es dedicaven a la fabricació i comercialització de títols de viatge falsificats mitjançant bobines originals sostretes d'operadors de transport. Això va posar de manifest la necessitat d'accelerar la implantació de noves mesures de control i traçabilitat de les bobines que actualment utilitzen els principals operadors de transport (Metro, FGC, Renfe i TRAM) del Sistema Tarifari Integrat (STI). Per establir aquestes noves mesures de control es van crear diversos grups de treball des de dos àmbits:

- Mesures de control a nivell de STI proposades a partir d'acords entre l'ATM i els operadors de transport: Metro, FGC, Renfe i TRAM.
- Mesures a implementar per part de cadascun dels operadors.

Durant el segon semestre de 2018 es va elaborar, des del servei, un document on es recollien totes les mesures que es consideraven imprescindibles per garantir el control i la traçabilitat de les bobines en l'àmbit de Metro. Al 2019 es van implantar:

- Mesures que havien d'implementar els fabricants de bobines a nivell del STI:
 - Incorporar nombre de lot i número de bobina a cadascuna de les targetes que la componen.
 - Nou etiquetatge de les bobines amb codi de barres.
- Mesures que havien d'implementar els operadors de transport:
 - Disseny i posada en producció d'aplicacions destinades al control individualitzat de bobines i de les restes de bobines.
 - Elaboració o modificació de procediments que afecten diferents Serveis de Metro: Logística de venda i recaptació, Compres i Magatzems i a l'Àrea Operativa de Metro.

Al mes de maig va finalitzar la posada en producció de la 1a fase de la nova aplicació per al control individualitzat de les bobines. Al novembre va finalitzar la 2a fase de l'aplicació, que permet controlar també individualment totes les restes de bobina que es retiren de les màquines distribuïdores de la xarxa de Metro després del seu consum.

- *Migració de l'aplicació de ticketing de Bitlletatge a la Nova aplicació TMB-Commerce*

Durant el 2019 s'ha treballat en la migració dels dos últims canals de venda que faltaven:

- El canal de venda de les màquines de distribuïdores de la xarxa de Metro, que ja ha finalitzat.
- El canal de venda dels Punts TMB que, per problemes tècnics derivats de la dependència d'Indra per realitzar qualsevol modificació en el sistema de *ticketing* d'aquest canal, ha provocat un retard en la migració, la qual estava prevista per a finals d'octubre de 2019.

Quedaran pendents de migrar al 2020 tot un seguit de mòduls de l'actual aplicació de Bitlletatge que no estan relacionats amb els canals de venda, però que són imprescindibles per a la resta de funcions associades amb el servei:

- El mòdul de distribució d'ingressos per recaptació.
- El mòdul de gestió d'efectiu associat a les màquines distribuïdores.
- El mòdul de programació de serveis de recaptació i dotació de canvi de les màquines distribuïdores de la xarxa de Metro.
- El mòdul de *reporting*.

▪ *Definició funcional i adaptació de l'aplicació de ticketing VirtualPOS a nous canals de venda*

L'aplicació de VirtualPOS ja s'havia implementat anteriorment en canals de venda externs com Turisme de Barcelona, i en canals propis com l'Oficina de Transports de l'Oci o el Telefèric.

Al 2019 s'han elaborat els requeriments funcionals per adaptar aquesta aplicació de *ticketing* a les necessitats del canal de venda de Punts TMB (posada en producció al novembre) i al canal de venda de l'Oficina de Bitlletatge. En aquest últim, ja està plenament operativa des del mes de març i s'utilitza per dur a terme la venda massiva de títols a grans empreses i institucions.

▪ *Posada en marxa de nous canals de venda i/o activació de noves funcionalitats*

Continuant amb la política comercial dels últims anys, s'ha seguit amb l'obertura de nous canals de venda en col·laboració amb la Direcció Executiva de Màrqueting i la de Tecnologia. Això comporta per al Departament l'adaptació del seu sistema d'informació (*Backoffice*) i una tasca de control addicional. Els principals canals oberts al 2019 han estat:

- Propis de TMB: El canal WEB per a la venda a clients residents i l'Estand Hola BCN instal·lat a l'estació de Sagrada Família.
- Externs de TMB (Distribuïdors/Touroperadors): *Festicket, Boungiorno World, Chinespain, Fever Up, Tour DSK, Tui Espanya Turismo, SLO*, etc.

Paral·lelament s'ha treballat també, en col·laboració amb la Direcció Executiva de Màrqueting i la de Tecnologia, per ampliar el catàleg de productes a comercialitzar en els canals digitals (l'App i la futura web). L'objectiu és iniciar la comercialització dels Títols integrats bonificats per a famílies nombroses i monoparentals i la T-Mes bonificada (destinada a persones a l'atur). Amb això s'aconseguirà la simplificació i optimització dels processos de compra dels clients, i alleugerir significativament la càrrega de treball dels Punts TMB.

▪ *Instal·lació d'equips de cashless per als Punts TMB*

Al 2018, en col·laboració amb la Direcció Executiva de Màrqueting i l'Àrea de Tecnologia, es va posar en marxa un projecte per buscar una alternativa al procediment actual de liquidació i recaptació d'efectiu als Punts TMB, que simplifiqués la tasca dels agents encarregats de la venda i donés més fiabilitat al procés de liquidació de l'efectiu. Després d'una prospecció de mercat, l'equip triat es denomina en el mercat *cashless*.

Durant el 2019 s'han desenvolupat les tasques següents:

- S'ha finalitzat una prova pilot de l'equip en local.
- S'han realitzat diverses proves d'integració amb diversos sistemes de *ticketing*.



- S'han concretat nous requeriments funcionals que l'equip no oferia inicialment de fàbrica i s'ha sol·licitat el seu desenvolupament al proveïdor.
 - Una vegada la Direcció de l'Àrea de Clients ha confirmat que l'equip compleix amb les expectatives i necessitats, s'ha iniciat un procés de licitació d'un servei que inclou: el lloguer de 12 equips, el seu manteniment i el servei de recaptació de l'efectiu i dotació de canvi dels equips.
- *Col·laboració en el projecte Fort Pienc (nou Centre Mèdic de TMB)*

El nou Centre mèdic ha passat a formar part del conjunt d'edificis corporatius als quals el departament de Serveis Generals presta servei. Durant l'any s'ha procedit a:

- La identificació de tots els serveis necessaris.
- La planificació i la contractació dels mateixos o bé col·laborant amb l'Àrea de Tecnologia per implantar-los.
- Col·laboració amb el Servei d'Infraestructures en tasques prèvies a l'inici de l'obra.
- Iniciar un procés de licitació per comprar el mobiliari necessari.

Si es compleix la planificació, està previst que el Centre mèdic pugui entrar en funcionament a mitjan 2020.

- *Implantació de mesures per pal·liar els casos de Lipoatròfia en l'edifici de Zona Franca II*

Durant els dos últims anys s'han detectat diversos casos de Lipoatròfia en personal de l'edifici de Zona Franca II, concretament, al 2017 es van detectar diversos casos, per la qual cosa es van començar a aplicar una sèrie de mesures, acordades amb la Inspecció de treball, que van permetre remetre total o parcialment alguns dels casos detectats a la Recepció.

Quan es van començar a detectar els nous casos al 2018, i després de diverses reunions amb la Inspecció de treball, en col·laboració amb la Direcció de el Servei de Salut, Seguretat i Benestar laboral, es van proposar tot un seguit de mesures per intentar corregir els factors de risc que poguessin incidir negativament en l'aparició de nous casos i, en el que fos possible, afavorir la remissió dels casos ja detectats, les quals es van aprovar en el Consell Executiu al desembre de 2018.

Fins a tancament d'any, s'ha estat treballant per implantar-les i totes elles es troben o bé finalitzades o en fase d'execució, ja que algunes comporten inversions en equipament o obres que es troben en procés de licitació.

- *Pla per a la detecció, senyalització i retirada de l'amiant a l'edifici de Zona Franca II*

Al juliol de 2019 i a instàncies de l'OCA (Òrgan Consultiu d'Anàlisi), es van fer, per part d'empreses especialitzades, dues inspeccions a l'edifici de Zona Franca II per tal de detectar i inventariar elements amb amiant, les quals van posar de manifest que, efectivament, a l'edifici hi ha diversos elements que contenen amiant. No obstant això, des de Serveis Generals es va suggerir que s'inspeccionessin altres elements que no es veien reflectits en els informes i que se sospitava que també en contenen. Després de revisar-los per les esmentades empreses i pels tècnics de la Unitat de manteniment d'estacions, es va confirmar la seva existència, identificant quatre elements en l'edifici que contenen amiant. Cap dels quatre és visible ni accessible pel personal de l'edifici (excepte el personal de manteniment).

Paral·lelament es duen a terme mesuraments mediambientals, per part de les mateixes empreses especialitzades, per a la detecció de fibres d'amiant. El resultat és negatiu, és a dir no hi ha risc per a la salut dels empleats. No obstant això, per part de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) s'han sol·licitat nous mesuraments mediambientals a una empresa de serveis de prevenció homologada.

Des de l'inici dels treballs esmentats, es va passar a col·laborar amb l'OCA i el CVA (Comitè de Vigilància de l'Amiant) per establir el pla d'acció de cara a l'eliminació de l'amiant a l'edifici arribant als acords següents:

- Procedir a la retirada de tres dels quatre elements en els quals s'ha identificat amiant. El quart element, donada la seva ubicació, es procedirà al seu encapsulat.
- Senyalitzar tots els elements, tal com exigeix la normativa al respecte, fins que no siguin retirats.
- Elaborar una sèrie de comunicats per informar al personal intern i extern:
 - Una carta als mantenidors externs que al llarg del temps hagin realitzat treballs a l'edifici.
 - Comunicat, a través del CAE (Coordinació d'Activitats Empresarials), als actuals proveïdors que prestin serveis a l'edifici.
 - Advertiment al personal de manteniment de Serveis Generals.
 - Comunicat al personal de Zona Franca II, a través de la Direcció de l'Àrea de Comunicació.
 - Informar als comitès d'empresa de TB i FMB.

Un cop es conegui el pla de retirada dels diferents elements detectats s'avaluarà el pla d'acció intern per poder realitzar-lo amb el mínim impacte per a l'activitat laboral del personal de l'edifici.

- *Instal·lació de carregadors per a vehicles elèctrics a l'edifici de Zona Franca II*

Al 2018 es va licitar el projecte per adequar les instal·lacions de l'Edifici Corporatiu de Zona Franca II, de cara a oferir un servei de recàrrega per a diferents vehicles elèctrics en les places d'aparcament que són propietat de l'empresa. El projecte va finalitzar al desembre de 2019.

▪ **NÒMINES, SEGURETAT SOCIAL I REMUNERACIONS DE PERSONAL DE FORA DE CONVENI**

La gestió realitzada durant l'any pel Servei es pot estructurar en dos grans blocs: 1) Les tasques derivades de les competències ordinàries pròpies i 2) Tractaments o actuacions especials de l'any.

Al marge de les funcions ordinàries, durant l'any 2019 ha tingut especial rellevància els temes següents:

- *Aplicació per a 2019 dels Convenis de TB, SA i FMB, SA i l'Acord Laboral de Projectes i Serveis de Mobilitat, SA (PSM):* Elaboració i aplicació de les taules salarials per a l'any 2019 amb els increments previstos en els convenis col·lectius 2015-2019 de TB i 2016-2019 de Metro, i l'Acord Laboral 2017-2019 de PSM.

L'adequació a les limitacions de la Llei de Pressupostos Generals de l'Estat ha comportat una complexa aplicació al llarg de l'any, amb un seguit de processos d'abonaments, regularitzacions i bestretes.

Així mateix, en aplicació de les clàusules de revisió salarial dels convenis col·lectius, s'ha efectuat la regularització retroactiva dels salaris de l'any 2018, per la diferència entre l'IPC real anual publicat per l'INE i els increments inicials de taules salarials.

- *Incorporació voluntària a les categories A12 i A11 de Conveni, per part de personal de fora de conveni:* Durant el 2019 s'ha implementat una segona fase d'integració voluntària a les categories A12 i A11 de taules salarials de conveni, de personal dels grups G4 i G5 de fora de conveni adscrits a la Direcció de la Xarxa de Bus, conforme al que preveu el conveni col·lectiu vigent.
- *Inspecció de la Seguretat Social:* Mitjançant l'aportació de documentació i explicacions facilitades, s'ha atès un requeriment d'Inspecció de Treball a TB sobre cotitzacions de Seguretat Social en les situacions de jubilacions parcials, amb resultat plenament satisfactori per a l'empresa.



- *Maternitat/Paternitat parcials:* S'ha adequat el tractament en nòmina de les maternitats i paternitats, mitjançant la implementació dels conceptes i dels tractaments necessaris per tal de recollir la modalitat parcial.
- *Equiparació provisional de retribucions del personal de fora de conveni a les taules de conveni:* Per al personal dels grups G2 a G5, de Metro i TB, s'han fet càlculs comparatius entre les seves retribucions com a fora de conveni i les que percebrien amb categoria de taula salarial de conveni, i amb caràcter provisional, s'han equiparat les retribucions.
- *Vagues:* La realització de diferents vagues, de caràcter parcial o total, derivades de la negociació col·lectiva o de la situació sociopolítica, han comportat tant la tramitació dels corresponents moviments de filiació davant la Seguretat Social, com l'aplicació en nòmina dels descomptes individuals específics de retribucions i l'adequació de la cotització corresponents als dies u hores de vaga realitzats. Així mateix, s'ha adequat el descompte en nòmina, homogeneïtzant el tractament de les vagues parcials i totals.
- *Fitxers SEPA d'entitats bancàries:* S'han adequat els fitxers xml de transferències bancàries de pagaments de nòmina, per tal d'adaptar-los a les noves necessitats.

▪ **SERVEI ECONOMICOFINANCER**

- *Pòlisses de crèdit a curt termini de TB*

Per a cobrir les necessitats puntuals de tresoreria al 2019, s'ha renovat la pòlissa amb Caixabank per 9.500.000€ a 1 any.

- *Operacions de finançament a llarg termini*

Crèdit a llarg termini (16 anys=3+13) amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) per finançar la compra d'autobusos de TB per al període 2019-2021 fins a 73.500.000€.

- *Reclamacions diverses a l'Agència Tributària*

Després de més de 10 anys reclamant-lo, TB, SA ha rebut del Tresor Públic de l'Estat a finals d'any, una quantitat com a resultat de la indemnització pel recurs 452/16 presentat al Consell de Ministres sobre la responsabilitat patrimonial de l'Estat dels ingressos indeguts de l'impost sobre la venda minorista de determinats hidrocarburs (IVMDH), entre gener de 2002 i desembre de 2012. La reclamació inicial era de 10.458.755,27€ de principal i es van cobrar en períodes anteriors un import de 2.382.594,89€ de principal, més 478.860,64€ d'interessos (corresponent al període octubre de 2010 a desembre de 2012). Dels 9.301.178,70€ cobrats al desembre d'aquest any 2019 (del període gener de 2002 a setembre de 2010), 8.076.160,38€ corresponen al principal i 1.225.018,32€ a interessos legals.

TB,SA també va presentar reclamació economicoadministrativa per a la devolució parcial de l'Impost sobre Hidrocarburs per consum de gasoli professional dels autobusos no reconeguts per l'AEAT, del període 2014, 2016 i 2017 (per import total de 100.195,09€). Els expedients es troben en fase d'estudi d'al·legacions presentades al *Tribunal Económico-Administrativo de Cataluña (TEAR)*.

Així mateix, TB,SA va presentar reclamació economicoadministrativa per a la devolució de l'impost sobre el valor de la producció de l'energia elèctrica (IVPEE) del període 2013-2018 (95.704,65€), atesa la seva derogació exprés segons el RD Llei 15/2018. Actualment l'assumpte es troba en mans del Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE), qui decidirà si aquest impost és contrari al Dret de la Unió Europea. No es preveu una resolució final a curt termini.

Per altra banda, TB,SA ha aconseguit el reconeixement, per part de l'Agència Tributària, de l'exempció de l'impost especial sobre hidrocarburs de la central combinada de cogeneració d'electricitat d'Horta. A partir de l'01/01/2020 s'ha de continuar portant la comptabilitat de tots els

consums de gas bonificat de forma ordenada i amb traçabilitat (per a cada Codi d'activitat i establiment (CAE) de TB), i han d'estar disponibles per a una possible revisió posterior per part de l'Agència Tributària. Del període 2016-2019 s'està esperant l'autorització de l'Agència Tributària per enviar les dades de consum (2 CAE d'Horta i Triangle).

- *Principals Projectes desenvolupats en l'àmbit de Comptabilitat financera i tercers:*

S'ha procedit a realitzar les factures completes de bescanvi dels títols adquirits a les màquines distribuïdores del Metro, mitjançant l'aplicació *TMB-commerce* que ha d'acabar registrant totes les vendes de títols que s'hagin realitzat mitjançant els canals de TMB.

S'ha iniciat la comunicació i la recepció de sol·licitud de factures de bescanvi mitjançant el correu *clientstmb@tmb.cat*, així com el seu enviament mitjançant el correu anterior i el correu *facturacioclientfinal@tmb.cat*. L'increment de sol·licitud de factures mitjançant el correu *clientstmb@tmb.cat* ha crescut exponencialment.

S'han definit les diferents casuístiques de facturació simplificada segons cada canal de venda, amb l'objectiu futur de l'enviament a l'Agència Tributària (SII) de totes les sèries generades de factures simplificades. S'han realitzat millores en la digitalització de les factures, obrint pas a les factures electròniques de cara al 2020.

S'ha participat en el desenvolupament i posada en marxa de l'*app* i el web com a canal de venda de títols de viatge integrats, així com la definició dels fitxers per a l'enviament a l'Agència Tributària (SII) de totes les factures completes generades mitjançant aquestes aplicacions.

S'ha realitzat l'enviament a l'AMB de l'informe trimestral dels estats financers, detall i informació comptable i Període Mitjà de Pagament de TB, així com l'Informe de Morositat de totes les empreses del grup TMB.

Després de sol·licitar a la Intervenció General de l'Administració de l'Estat (IGAE) la classificació de TB com a unitat institucional de mercat, aquesta la va mantenir com a administració pública.

- *Seguiment de la facturació de subministraments energètics i aigua.*

Per a la resta d'electricitat en baixa tensió, Gas natural Vehicular, Gas natural de les instal·lacions, l'Aigua i el Gasoli, s'efectua el seguiment i validació dels preus facturats i el seguiment dels consums prèviament contrastats pels nostres tècnics. De les factures pendents de rebre s'efectua el càlcul de les previsions comptables valorades. Aquesta informació permet avaluar: seguiments de preus mitjans contractats; anàlisi de desviacions per preu, consum i usos; alimentar els sistemes d'informació corporatius i suportar les auditories energètiques mediambientals. Tot i les millores efectuades en els sistemes d'informació comptable-analítics, s'està pendent de generar un entorn corporatiu d'accés descentralitzat que incorpori dades econòmiques, tècniques i mediambientals, condicionat a la implantació de la facturació electrònica.

- *Realització de l'inventari patrimonial a 31-XII-2018 i del Manual de procediment per a les altes, baixes i trasllats dels actius fixos de totes les empreses del Grup*

S'ha focalitzat l'atenció en rebre aportacions de valor afegit de consultors externs, que ofereixin punts de millora en l'activació, control i seguiment de les inversions des de la comptabilitat patrimonial. L'objectiu del projecte ha estat :

- Realització d'un inventari físic i conciliat amb la comptabilitat al 100% per a tots els actius fixos de les empreses del grup TMB.
- Actualització del manual de procediments per a la gestió d'altres, baixes i trasllats, entre d'altres, perquè articuli l'operativa del "que", "com" i "quan" en temps real, de forma àgil, flexible i sigui d'obligat compliment.



- Optimitzar les sinergies del SAP AM (gestió d'actius de manteniment i tallers) en els punts clau que determini la comptabilitat patrimonial, i desvincular-ho quan es consideri que no existeix valor afegit en el SAP AF (actius fixos).
- Aconseguir més complicitat amb les àrees de Manteniment, Tecnologia, Aprovisionaments, Pressupostos i Serveis centrals de suport.

Els resultats obtinguts han estat:

- Realització d'un inventari físic de totes les empreses del grup conciliat al 100% amb l'inventari comptable, la reclassificació d'elements d'actius fixos (alguns se segreguen en més d'un element, altres actius s'agrupen constituint un sol element).
- Revisió de criteris d'amortització i classes d'immobilitzat.
- Implantació de camps de consulta addicionals al SAP AM, vinculats a cada inversió: Tipus de bé, Ubicació, Instal·lació, Centre Gestor d'Inversió, fotos i altres documents annexos addicionals que es considerin rellevants.
- Flexibilitzar el procediment: Actualment s'hi està treballant per incorporar punts addicionals de millora.
- Nou etiquetatge dels actius inventariats i programes de lectura.
- Actualització dels programes de càrrega d'inventari final compatibles amb l'entorn SAP AF actual, així com per al nou SAP S4.

S'ha aprofitat el context de millores derivades per a la implantació de la llei de contractació del sector públic que, entre d'altres, han redundat en els circuits comptables, permetent que Comptabilitat Patrimonial pugui validar la informació abans i després de l'adjudicació en l'oferta. Això garanteix efectuar l'activació de la inversió amb els requisits d'informació comptable exigibles per a l'objectiu d'aquest projecte (i Pla Comptable normatiu).

- *Auditories mediambientals sobre els diferents consums de subministraments. Suport al quadre d'indicadors.*

S'ha col·laborat amb el servei de Medi ambient per a la certificació dels acords voluntaris en la reducció de CO₂ amb l'Agència del canvi climàtic. S'han identificat tots els consums energètics del 2018 de TB i FMB i s'ha facilitat tot el suport documental de detall. També s'ha col·laborat en les certificacions mediambientals per centres de treball.

Des de SAP CO (*Controlling*) s'ha suportat el càlcul dels indicadors de consums energètics, materials i altres conceptes de cost, per a l'alimentació del nou quadre d'indicadors mediambiental, establint magnituds i centres de cost específics que segreguin els usos i conceptes.

- *Mecanismes per controlar l'electricitat susceptible de venda des de FMB a TB per als autobusos elèctrics.*

Continuant en una segona fase iniciada al 2018, s'ha treballat de forma conjunta amb Negoci de Bus i Negoci de Metro per establir els mecanismes de recollida, validació i control dels consums elèctrics per a tracció dels autobusos, amb font d'alimentació origen en la xarxa de Metro, i que posteriorment TB en transforma l'energia elèctrica. L'afectació ha estat en 2 escomeses: la Cotxera de Triangle (punt de recàrrega al CON):escomesa de Trinitat Nova/Trajana i la de Maristany (punt de recarrega la carrer): escomesa Urquinaona/Llacuna.

S'han contrastat les sortides d'energia elèctrica subministrada per Metro i les entrades ja transformades que els autobusos han rebut com a repostatge elèctric a través d'aquests punts. S'han avaluat les pèrdues, tant del procés de transformació i altres (ubicació punt de recàrrega, etc.) i el resultat contrastat pels tècnics ha estat validat i s'ha donat com a correcte. En conseqüència, ja s'ha efectuat la facturació des de FMB a TB pel subministrament elèctric a preu de mercat, i per al cost estimat del manteniment de la subestació que efectua Metro. Addicionalment, s'han identificat els consums elèctrics dels autobusos des de totes les seves fonts

d'origen, i s'han establert, amb el suport dels Negocis de Bus i de Metro, els mecanismes per al seu control.

- *T-Mobilitat.*

S'ha treballat amb l'àrea de Tecnologia per controlar patrimonialment l'impacte futur sobre els equips de validació i venda, i l'actual *software* de TMB, tant per possibles baixes de components, com per actuacions addicionals. S'està en procés d'identificar les actuacions que cada interlocutor haurà d'assumir. Mentrestant, ja s'han revisat els criteris d'amortització actuals i accelerada l'amortització per als components que finalitzen la seva vida útil al 2020 a causa de la implantació de la T-mobilitat. També s'ha iniciat l'estudi d'un pla analític específic per recollir els costos preliminars d'implantació.

- *Establiment de plans d'imputació analítics específics per al seguiment i control de determinats àmbits*

S'han efectuat plans analítics per recollir l'impacte de les actuacions en amiant, així com en Prevenció de Riscos Laborals (PRL). També s'ha estudiat com segregat el cost de la inversió en PRL. Estan en estudi altres àmbits de les Empreses del Grup TMB per reorganització interna de les àrees (principalment Manteniment de Metro), etc.

- *Millores en els indicadors estadístics de costos*

S'ha treballat des de Comptabilitat de costos amb Tecnologia i Negoci Bus, i amb el suport puntual de Planificació del Servei i Control de Gestió, per controlar el model de línies de Bus Operades des de diferents Centres Operatius de Negoci (CONS): llançadores, elèctrics, i altres. De moment s'ha optimitzat una solució semiautomàtica per controlar els indicadors (bàsicament, quilòmetres, hores de servei, carburant i flota) i els costos associats. Quedarà pendent l'estudi futur de l'automatisme dels objectes de cost en SAP CO.

- *Millores en la conciliació patrimonial i operativa de flotes de bus*

S'ha treballat de forma conjunta amb l'Àrea tècnica de bus, l'Àrea de tecnologia i comptabilitat patrimonial, per automatitzar el control de la flota de bus i la seva conciliació patrimonial. S'ha generat un informe en temps real que optimitza el resultat de la conciliació comptable. Addicionalment, permet contrastar l'estat de situació de la flota.

■ APROVISIONAMENTS

Entre les novetats implementades al Servei d'Aprovisionaments, Logística i Contractació l'any 2019 figuren: el Sobre Digital 2.0, el *Sharepoint* de licitacions i EW (*Electronics Watch*).

- *Sobre digital 2.0 (eLicita)*

Les empreses del grup TMB han de licitar de manera pública els serveis i subministraments d'import iguals o superiors a 15.000 € i les obres d'import igual o superior a 40.000€.

Fins a finals de 2018 la presentació d'ofertes es feia en paper dins de sobres tancats, que es podien dipositar a la seu de les empreses contractants o bé amb la justificació de Correus conforme s'havien lliurat dins del termini previst. En aquest últim cas és obligatori esperar 10 dies addicionals abans de l'obertura de proposicions. La presentació en paper ha dificultat en ocasions puntuals el control del nombre de propostes presentades i la dificultat de traçabilitat en cas de reclamació sobre el contingut real del sobre tancat.



La plataforma de contractació pública de la Generalitat de Catalunya posa a disposició un mòdul de configuració de Sobre Digital anomenat *eLicita* el qual permet, prèvia configuració de cadascun dels anuncis, la presentació d'ofertes en format digital i validades amb certificats digitals, coneguts com a signatura electrònica. Els avantatges d'aquesta implantació han estat:

- Reducció del termini de presentació d'ofertes en haver eliminat el període de 10 dies d'espera de les ofertes dipositades a Correus. Amb aquest sistema la presentació es fa directament als servidors de la Plataforma de Contractació.
- Traçabilitat de la documentació presentada: Els documents es descarreguen dels servidors de la Plataforma i cadascun d'ells té associat un número de control anomenat "empremta digital" que permet verificar que els documents d'oferta que es descarreguen als servidors de TMB són els originals dipositats pels licitadors.
- Més agilitat en la determinació de la persona i l'*email* de contacte de cara a comunicacions i notificacions, atès que cada empresa ha hagut de fer un registre previ.
- Estalvi de temps, atès que no cal escanejar cap document en paper.

- *Sharepoint de licitacions*

Amb l'aplicació *Sharepoint de Microsoft* s'ha configurat una base de dades que afavoreix el seguiment de l'estat de les licitacions i el control de cada un dels passos principals en què es pugui trobar. Aquesta base de dades té quatre funcionalitats principals:

1. Resum de la informació de cada una de les licitacions: tipus (subministrament, serveis, obres), imports, procediments, òrgans de treball, òrgans de contractació.
2. Espai de dipòsit de documents: plecs, justificacions, aprovacions d'inici i adjudicacions, actes de Mesa de contractació.
3. Seguiment amb sèrie temporal de l'estat de cada una de les licitacions. Aquest seguiment es personalitza per a cada Servei, responsable i persones que hi intervenen de manera que es filtra per usuari.
4. Aprovació digital dels actes de preparació, inici i adjudicació, a partir del llançament de fluxos d'aprovació electrònics (*workflow*) on cada usuari pot aprovar o rebutjar un determinat acte en funció de la documentació elaborada.

- *Electronics Watch (EW)*

Aquesta novetat es desenvolupa en l'apartat 7.7.2 Subcontractació i proveïdors.

2.10. Innovació i tecnologia

Les principals actuacions de l'any en l'àmbit corporatiu i transversal es detallen a continuació:

- **Sistemes d'informació**

En l'àmbit del Servei de Qualitat i Gestió Ambiental s'ha finalitzat el Quadre de Comandament Ambiental que permet conèixer el comportament ambiental de TMB amb la Implantació de l'Índex de Qualitat Ambiental (IQA) i la definició i seguiment d'objectius.

En el Servei de Logística de Vendes i Recaptació i Serveis Generals s'ha implantat una nova aplicació mòbil per a la gestió d'avisos amb escalat automàtic a mantenidors externs d'equips de *vending*, i s'ha continuat avançant en la implantació del nou sistema de Gestió de Vendes i Ingressos (*TMBCommerce*) amb la implantació del mòdul d'Estoc de bobines el qual permet la traçabilitat de tot el cicle de vida de les bobines de forma unitària i el mòdul de venda de *vouchers* (POS Virtual). A més, en aquest sistema s'ha realitzat la integració del canal de Venda Automàtica de Metro.

Per al Servei d'Aprovisionaments, Logística i Contractacions les principals actuacions que s'han portat a terme s'han relacionat amb l'adaptació a la Nova Llei de Contractació del Sector Públic. S'ha realitzat l'adaptació dels mòduls de Compres i Finances de SAP i s'ha desenvolupat una nova eina basada en *Sharepoint* per la Gestió de les Licitacions.

Per al Servei de Nòmines, Seguretat Social i Remuneracions Fora de Conveni s'han portat a terme l'adaptació dels nostres sistemes per Integració del col·lectiu G2-G5 de fora de Conveni de Metro a conveni de Metro i la internalització de la Nòmina en el sistema de TMB. S'ha finalitzat l'adaptació però la posada en producció està pendent d'executar-se i queda a l'espera de les instruccions de la Direcció de l'Àrea d'Organització i Persones.

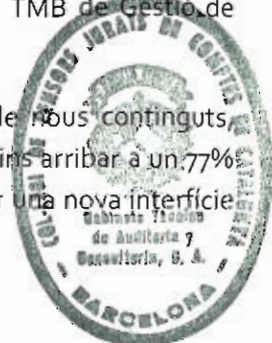
Per al Servei Financer, destacar la implantació de les millores al circuit de recepció i comptabilització de factures de proveïdors, el nou càlcul del Període Mitjà de Pagament i l'annexat de comprovants de pagaments al document comptable.

Emmarcat dins del projecte de la T-Mobilitat, el més rellevant ha estat el desenvolupament i execució del pilot durant més de 6 mesos de l'*App* d'inspecció per al nou terminal T-Mobilitat (*Terminal Urovo*). Es preveu per a 2020 portar a terme el desplegament de l'*App* d'inspecció a la resta d'equips conjuntament amb el desenvolupament de la part sense contacte i la integració de les vendes dels nous canals que proporciona la T-Mobilitat en el sistema de TMB de Gestió de Vendes i Ingressos (*TMBCommerce*)

En el marc del portal del treballador (*GenTMBapp*), l'any 2019 s'ha dotat de nous continguts actualment 13 i s'ha crescut en la comunitat de treballadors/es que l'utilitzen fins arribar a un 77% del total. L'any 2020 es preveu ampliar-lo amb nous serveis digitals i desplegar una nova interfície d'usuari més amigable i intuïtiva.

- **Telecomunicacions**

Destaca la finalització de la migració a IP del sistema de telefonia de TMB, superant de forma definitiva l'antiga tecnologia de la telefonia corporativa.



• **Tecnologies de venda i accés al transport**

- Tecnologia: Depuració de sistemes per a la recollida de transaccions de validació i venda: reducció d'incidències amb l'objectiu de racionalitzar la dedicació a aquestes tasques.
- Corporatiu: Participació al projecte d'Adequació a la Factura Simplificada als Sistemes de Validació i Venda (Autoventa i Terminals punt de venda): compliment de la normativa vigent.
- Màrqueting: Participació al projecte de *vouchers* de títols socials: Permetre al client obtenir el títol corresponent a les màquines de metro havent-lo comprat *online*. Els Punts TMB es descarreguen de feina de gestió per aquests títols, milloren les cues i augmenta l'índex de satisfacció del client final.

• **Infraestructura tecnològica**

Durant l'any s'ha iniciat el desplegament de xarxes *WiFi* a les oficines de TMB per facilitar la mobilitat dels empleats. Durant el primer semestre del 2020 finalitzarà el desplegament.

L'evolució dels sistemes SAP empeny a adoptar en cada cop més sistemes la tecnologia de base de dades *SAP HANA*. Durant el 2019 s'ha augmentat la capacitat de procés i d'emmagatzematge destinat a aquests propòsits que, a més, permeten millorar els processos de consulta i de dades emmagatzemades a SAP.

S'ha aprovat la Política i el Cos Normatiu de Seguretat Tecnològica que assenta les bases per al desenvolupament de la Ciberseguretat a TMB.

• **Tecnologies digitals i de client**

- **Millores d'accessibilitat a la *TMBapp***: Sota el marc d'actuació del Codi Operatiu d'Accessibilitat Universal, l'any 2019 s'ha dut a terme un projecte en profunditat de revisió i adequació per fer accessible la *TMBapp*. Els principals punts tractats han estat: Alternatives textuais per a lectors de pantalla estàtics i dinàmics; Ampliació de textos a pantalla; Contrast de l'aplicació i *Beacons*.

Destaca la complexitat d'haver de treballar paral·lelament en les versions Android i iOS de l'aplicació. El resultat final s'ha valorat positivament, tant a nivell intern com per part d'organitzacions com la ONCE. Aquesta acció tractada com a projecte ha servit també per marcar criteris d'accessibilitat que seran considerats en tots els desenvolupaments futurs.

- **Nova cartografia per als mapes de la Web TMB**: L'any 2018 *Google* va passar a cobrar els serveis de *Google Maps*, el que suposa un impacte d'uns 144.000€/any per a TMB. Per aquest motiu, es va treballar per aconseguir baixar l'impacte a uns 72.000€/any al 2019. Per eliminar completament aquest cost i, al mateix temps, seguir amb la implantació de solucions obertes, durant el 2019 també s'ha implementat un canvi i s'ha passat a fer servir la cartografia pública de l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya (ICGC), seguint tota una sèrie d'estàndards oberts. Aquest canvi, per ser factible ha requerit l'actualització de sistemes de TMB (*GIS*, Cartografia, Web TMB, *TMBapp*, etc), però també la coordinació amb l'ICGC, ja que la solució disponible no cobreix inicialment tots els requeriments de TMB. L'interès i l'acord de col·laboració ha estat compartit des de l'inici. Actualment els sistemes de TMB ja estan preparats per implantar el canvi, a l'espera només de què l'ICGC acabi de preparar els seus

sistemes. Mentrestant, ja es disposa d'una solució basada en dades obertes (*OpenStreetMap*) que pot cobrir part de les necessitats requerides. Aquest canvi encaixa també amb la filosofia de fer servir sistemes oberts quan sigui viable.

- **Implementació bitllet 24/48 hores per al BBT:** El bitllet de Barcelona Bus Turístic fins ara funciona per validesa a nivell de data; és a dir, un títol és vàlid per la data en la que es valida, independentment a quina hora comenci el seu ús. Per interès de negoci, a fi de millorar l'experiència del client, s'ha implementat l'opció de què un títol tingui validesa per a un període de temps determinat (24/48 hores) des del moment en què es realitza la primera validació. Per fer-ho possible, s'ha hagut d'actuar sobre els sistemes *TMBCommerce* i Sistemes de venda i validació en mobilitat de Transports de l'Oci. Aquesta tecnologia i conjunt d'aplicacions per al *ticketing* de Transports de l'Oci ha habilitat la creació d'un nou producte en un temps rècord (menys d'una setmana), el *Barcelona Bus Turístic Christmas Lights*. Aquest producte es ven a través dels canals digitals (www.holabarcelona.com i web de Turisme de BCN), oficines de Turisme de Barcelona i canals presencials (informadors del BBT). S'ha comercialitzat sota un sistema de reserva de places que permet dimensionar i planificar la demanda de serveis de forma més eficient per a l'operativa i, alhora, millora l'experiència d'usuari.
- **Ampliació i millores de *ticketing* digital:** Seguint la línia de l'any anterior aquest 2019 s'ha implementat la venda de títols de transport a través del Web TMB, el que obre noves opcions de flexibilitat a nivell comercial i de màrqueting. Des de finals de 2019, davant l'arribada de la T-Mobilitat, i donat que dins del projecte inicial de l'ATM amb Soc Mobilitat no està cobert, des de TMB es va decidir que és important disposar des del primer moment de l'opció de fer servir **tecnologia NFC** per a la compra/validació de títols en els canals de venda propis de TMB, en aquest cas la *TMBapp*. A final d'any s'ha fet un esforç important per implementar aquesta opció a la *TMBapp*, de manera que els usuaris registrats de TMB tinguin disponible aquesta funcionalitat.

• *Projecte T-Mobilitat*

Els objectius principals del projecte en l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'ATM de Barcelona per al 2020 i 2021 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. Les accions principals portades a terme en el 2019 han estat:

- Definició del contingut de les 3 fases establertes per a la posada en servei:
 - Fase 1: abril de 2020.
 - Fase 2: desembre de 2020.
 - Fase 3: any 2021.
- Establiment d'un nou calendari de posada en servei d'acord a l'avanç real del projecte, fixant el 2020 com l'any de posada en servei de les diferents fases.
- Revisió dels requeriments funcionals per al tancament de l'abast del projecte i la seva distribució en les fases de posada en servei.
- Finalització de les homologacions de les solucions tecnològiques dels diferents operadors.
- Finalització de la majoria de pilots de *hardware* dels diferents operadors.



- Inici del desplegament massiu d'equips de camp en tots els operadors.
- Avançament en les tasques d'enginyeria i desenvolupament de les diferents solucions de *software*.
- Avançament dels treballs d'enginyeria de la solució per a mòbils.

Les actuacions més rellevants a realitzar en el 2020 que han de portar a la posada en servei de la primera fase de la T-mobilitat en el mes d'abril són:

- Desplegament massiu dels equips de camp.
- Finalització dels diferents mòduls i sistemes de *software*.
- Proves dels diferents elements tecnològics.
- Formació dels treballadors/es.
- Accions per a la gestió del canvi dels clients de bus i metro.
- Preparació de la posada en servei.

La resta de l'any se seguirà treballant per tal de realitzar la instal·lació dels equips de camp i desenvolupament de funcionalitats que permetin posar en servei la Fase 2 a finals d'any.

• **Sistemes d'Informació de bus**

En l'àmbit del manteniment de flota dins de l'Àrea Tècnica, els projectes més rellevants que s'han portat a terme es descriuen tot seguit.

La digitalització de les Inspeccions Predictives amb el desenvolupament d'una aplicació mòbil que facilita l'operativa dels Inspectors de Qualitat: el registre, seguiment i alertes per a l'ompliment de fluids (Olis i líquids refrigerants) i la consolidació del sistema d'Analítica (BW) pel que fa a la fiabilitat i la disponibilitat de la Flota.

En l'àmbit d'Actuacions als CON, s'ha portat a terme la digitalització dels circuits d'incidències dels equips Emissores, Màquines autoliquidadores i equips d'intervenció. Pel que fa a les Emissores, s'ha integrat també amb el sistema de Gestió de Recursos al Carrer (GRCA) que permet fer-ne un seguiment *online* sobre el territori.

Per a l'**Àrea de Serveis Centrals, Planificació Operativa i infraestructures**, el projecte més rellevant ha estat el d'Estimació de l'ocupació de la xarxa. El Sistema aprofita les dades dels sensors del vehicle (Localització, *Ticketing*, Compte Passatge i *Tracking wifi*) per creuar-les i obtenir-ne l'ocupació. S'ha portat a terme una prova pilot a la línia 7 comparant-la amb enquestes de carrer i obtenint un resultat força satisfactori. El desplegament per a la resta de línies es preveu durant el 2020.

Per a l'Àrea Operativa i en l'àmbit de la planificació del servei s'han portat a terme dos grans projectes: Per una banda, el desplegament del sistema per als CON de Triangle, Ponent i Horta (a Zona Franca ja es va implantar al 2018). En aquest desplegament s'han aplicat criteris d'estandardització de processos sense deixar d'atendre les particularitats de les diferents operatives i per garantir la mínima afectació a l'operativa diària de cada CON s'han adoptat diverses mesures tècniques i organitzatives. Amb aquest desplegament del sistema a tots els CON, s'ha arribat a un volum de 10.000 tasques diàries per a la planificació diària de 2.000 serveis i 14.000 hores de conducció per part de 3.200 conductors.

Per altra banda, s'ha evolucionat la interfície d'usuari per a l'accés a la informació dels sistemes experts de planificació d'activitats a una interfície més intuïtiva i multidispositiu (escriptori, tablet i mòbil) aprofitant la tecnologia *FIORI* de SAP.

En l'àmbit de la informació al client en la parada, s'està portant a terme la implantació d'un nou Sistema de Gestió i monitorització de les Pantalles d'informació a l'usuari (PIU). Aquest nou sistema incorpora tant millores per a la seva gestió interna (Nou web de gestió, Sistema proactiu d'alarmes de mal funcionament, Indicadors de fiabilitat i rendiment) com per al client final (Reducció del temps de refresc i visualització de la previsió de 2 temps d'arribada). El projecte es troba en fase pilot amb 50 pantalles PIU i les línies V7 i H12. El desplegament total està previst per al gener de 2020.

Per al Centre de Suport a la Xarxa (CSX) els projectes més rellevants han estat:

La renovació del lloc d'operador del Sistema d'Ajut a l'Explotació (SAE) que aporta una doble solució: per una part elimina l'obsolescència tecnològica (*hardware* i sistema operatiu) i funcional, i per altra banda, és una resposta als episodis de salut laboral (*Lipoatrofia*) que s'han esdevingut a la Sala del Centre de Control de Bus. Aquest nou lloc d'operador que incorpora un nou *hardware* Industrial amb sistema operatiu W10 i un nou *software* de Client de SAE amb noves evolucions funcionals.

S'ha ampliat la integració entre el SAE i el sistema de gestió SAP de manteniment amb la inclusió dels avisos T4 (Incidents).

S'ha desenvolupat una nova aplicació que permet gestionar de manera integral les comunicacions d'incidents, accidents, avaries i incidències ocorregudes a la xarxa. Actualment es troba en fase de validació i es preveu posar en marxa la gestió d'incidents (T4) durant el primer semestre de 2020.

En la gestió d'avisos s'ha ampliat la informació registrada amb la geolocalització de la totalitat de les incidències informades al Centre de Control de Bus.

• **Telecomunicacions de Bus**

S'han iniciat les actuacions per superar la situació d'obsolescència de la xarxa de ràdio de superfície TETRA Bus, projecte que preveu la modificació de part del *hardware* i l'actualització de la versió de *software* que permetrà el manteniment del sistema i la incorporació de noves funcionalitats.

També s'han iniciat les actuacions per superar la situació d'obsolescència del sistema SCADA de Telecontrol d'Infraestructures de Bus, actualitzant la versió de *software*, que permetrà el manteniment del sistema i la incorporació de noves funcionalitats. S'ha integrat en el sistema SCADA de Telecontrol de Bus, els carregadors elèctrics del CON de Triangle.

• **Instal·lacions de Bus**

El més rellevant ha estat la redacció del projecte constructiu de Telecomunicacions per a la Nova Cotxera de Zona Franca, el qual inclou tots els sistemes de telecomunicacions que són necessaris per un funcionament pensat en les noves tecnologies.

• **Sistemes d'operació de Bus**

- *Beacon* Bus – Accessibilitat a l'entorn de la parada: Ha finalitzat el desenvolupament i desplegament a la flota de la solució d'ajuda i guiatge a la parada per a persones amb dificultat de visió.
- Localització d'Autobusos a la Cotxera: S'ha definit el full de ruta de la solució a desenvolupar en els propers 3 anys (per fases) per tal de donar un sistema precís de consulta de la localització dels autobusos a la cotxera.
- Telemetria Busos: S'han integrat els nous vehicles elèctrics (7) al Telecomandament de Material Mòbil de Bus (en total n'hi ha 9), de manera que és possible disposar d'informació mecànica/elèctrica de l'autobús en temps real, permetent millorar les Operacions i Manteniment d'aquests autobusos.



- Videovigilància embarcada Bus: S'ha proposat una solució bàsica de videovigilància per als autobusos de les línies 65 i 165 (24 vehicles en total amb la flota de reserva) el qual s'instal·larà en el primer trimestre del 2020. S'ha preparat també el full de ruta i els plec de la solució completa per a tota la flota d'autobusos perquè es liciti quan pressupostàriament sigui possible.
- Estimació d'ocupació i demanda: S'ha treballat en la millora de disponibilitat (ha pujat del 70% al 95%) i precisió (ha crescut del 60% al 85%) del sistema comptapassatge que hi ha instal·lat en 220 autobusos. També s'ha desplegat la solució de *Tracking WiFi* a tota la flota i s'ha elaborat el projecte d'indicadors d'ocupació de Bus en base a: enquestes manuals, *ticketing+localització*, *tracking WiFi* i comptapassatge.
- Es va fer una col·laboració per realitzar una prova de concepte de manteniment predictiu del material mòbil de Bus amb les dades de la Telemetria Bus i el SAP-Manteniment. El resultat no va ser aplicable a la pràctica però es van marcar les passes per poder desenvolupar el manteniment predictiu de material mòbil de cara al futur.

• *Infraestructura tecnològica de Bus*

Durant l'any s'ha desplegat una xarxa *wifi* als tallers dels CON de Bus, el que permetrà millorar la comunicació amb els fabricants dels vehicles durant les actuacions de manteniment. Durant l'any 2020 es desplegarà la xarxa *wifi* a les oficines dels CON.

• *Tecnologies digitals i de client de Bus*

Per primera vegada la informació pot arribar directament des del vehicle a l'usuari (a través del mòbil). Per fer-ho possible, durant el 2019 s'ha implementat la tecnologia necessària en coordinació entre Tecnologies Digitals de Client i Tecnologies de Negoci (Unitat Sistema d'Operació de Bus). La solució afecta els sistemes embarcats de Bus, que ara poden publicar la informació necessària a través del *Broker* de TMB (*software* canalitzador de la informació en temps real), aprofitant la connectivitat 4G embarcada. Un cop la informació està disponible al *Broker*, diferents eines la poden fer servir (seguint els paràmetres de seguretat determinats) per posar-la a disposició del client, via aplicació mòbil. Aquest any s'ha implementat per accessibilitat, millorant l'experiència d'usuaris invidents que ara poden rebre informació del seu Bus directament al seu dispositiu i notificar al conductor que la persona es troba esperant a la propera parada. Però les possibilitats van molt més enllà i s'espera que se'n faci un ús més extensiu.

• *Innovació*

Aquest any ha continuat la implantació del Pla d'Innovació definit al 2017. S'han fet accions formatives a la direcció de TMB i es va seleccionar i formar la primera promoció d'Agents d'innovació (17 persones). Es va fer una prova pilot de reptes i vigilància competitiva per testejar la plataforma informàtica (*TMBInnova*) amb èxit. Fruit d'això, s'hi van fer millores funcionals i es va ampliar el nombre de llicències per tal de donar cobertura a tots els empleats de l'Organització. Tot això va venir acompanyat d'accions de comunicació interna.

Com activitats externes relacionades amb la innovació, es va participar activament a l'esdeveniment "24h d'Innovació", promogut pel Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya i al "*MetropolisFPLab*" impulsat per a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i la Fundació BCN Formació Professional, amb l'oferiment de dos reptes.

Pel que fa a les activitats de recerca i desenvolupament, s'ha participat en:

- ASSURED: L'objectiu és l'impuls de l'electrificació dels vehicles comercials urbans i la seva integració amb una infraestructura de càrrega ràpida d'alta potència, avaluant diverses infraestructures en diferents ciutats d'Europa.

- ELIPTIC: L'objectiu és el de mostrar com s'estalvien els costos i l'energia mitjançant l'electrificació del transport públic i l'optimització de l'ús de les infraestructures i material mòbil actual.
- SPACE: El projecte té com a objectiu situar el transport públic al centre de la revolució de vehicles automatitzats i ajudar a construir l'ecosistema de transport públic basat en vehicles autònoms.

A més, Transports de Barcelona va ser contractat com a col·laborador en el projecte "*Bridging the Interoperability Gap of the Internet of Things*" (BigIoT) que proposa una solució tecnològica per a aplicacions i serveis d'internet de les coses, multiestàndard, multiplataforma i multidomini. La col·laboració de TMB consisteix en testar dispositius de ràdio embarcats en autobusos que permetin comptar els aparells basats en telefonia mòbil.



2.11. Negoci internacional

• *Desenvolupament de nous negocis i consultoria externa*

Al llarg de l'any 2019 la Direcció de Negoci Internacional ha continuat amb les seves actuacions en el marc de l'assessorament i la consultoria d'empreses relacionades amb el món del transport públic, a més de buscar i aconseguir operacions en altres ciutats fora de l'entorn de Barcelona.

L'activitat que TMB i Vectalia desenvolupen a França, ha estat orientada a què TMB doni més suport a Perpinyà en temes operatius i de manteniment, preveient que l'any 2021 finalitza la concessió. En paral·lel, al juliol, va finalitzar la concessió de la ciutat de Antibes, ja que es va fer un nou concurs de la concessió de la xarxa de bus que no va ser adjudicat a TMB-Vectalia.

Al setembre 2018 es va fer un canvi important en la xarxa de Bus de Perpinyà i aquest any 2019 ha estat prioritari consolidar el canvi d'oferta. TMB ha treballat amb Perpinyà per analitzar alguns processos d'operació i material mòbil amb la intenció de donar més eficiència als canvis i als procediments de l'operació i el manteniment.

Al juliol del 2018 es va guanyar l'operació de la ciutat de Besiers, la qual s'ha iniciat a mans de Vectalia France l'1 de gener de 2019. El nou contracte ha suposat la reestructuració de la xarxa de Bus, un canvi de la imatge corporativa, una modificació de l'estructura tarifària i la posada en marxa d'una subestació de gas natural comprimit, que va entrar en operació l'1 de juny conjuntament amb 10 vehicles amb motor de gas, tal i com estava previst. La resta de vehicles propulsats amb gas, fins a 40, aniran entrant en el transcurs de la concessió que és per a 10 anys.

En el darrer trimestre de l'any també s'ha afegit la preparació de l'oferta per a la ciutat de Tarbes (té com atracció principal el monestir de Lourdes) i, en paral·lel, s'està preparant una nova oferta per a la *Ille de France*, als afores de París. Aquesta es lliurarà a mitjan de 2020. Finalment, de la mà de Vectalia Alacant, s'ha fet una acció formativa a Nador (al costat de Melilla) que és una operació que ha començat a realitzar Vectalia Espanya des de mitjan 2018.

Respecte a l'associació amb *Moventia*, a través de la empresa compartida Transports Ciutat Comtal (TCC), s'ha continuat treballant en el projecte de creació de la xarxa de Bus de La Meca (Aràbia Saudita). L'any 2019 ha estat un any de consolidació en el qual ha estat prioritària la fase constructiva però, en paral·lel, s'ha treballat en l'arribada dels primers autobusos (MAN) i en la definició de detall de les primeres línies. A finals de l'any 2020 s'espera posar en marxa un primer paquet de línies de la nova xarxa.

• *Accions comercials*

TMB ha fet una important acció comercial al 2019, especialment de la mà de Vectalia, rebent administracions del Sud de França com una delegació de *Clermont Ferrand*, i també visitant l'Aglo de Perpinyà, Besiers i Antibes. En paral·lel també s'han fet accions amb la ciutat de Quito.

• *Activitat internacional*

L'any 2019 hi ha hagut una intensa activitat en aquest àmbit traduïda en visites de delegacions internacionals a Barcelona i la presència activa de diferents professionals de TMB en diversos organismes internacionals del transport públic. Destacar la participació activa dels professionals de TMB en les activitats de la Unió Internacional de Transport Públic (UITP), l'*Asociación de empresas gestoras de Transportes Urbanos Colectivos (ATUC)* i de la *International Bus Benchmarking Grup (IBBG)*.

2.12. Atenció al client i màrqueting estratègic

■ ESTRATÈGIA I CANALS DIGITALS

1. Xarxes socials

Des que TMB va desplegar la seva estratègia digital i va obrir la seva pàgina d'empresa a *Facebook*, en aquests 10 anys, s'ha anat ampliant i diversificant la presència a les xarxes socials. Concretament, es tanca el 2019 amb una comunitat total de 455.374 usuaris, un 21,9% més respecte el 2018. Pel que fa a la distribució per canal és: un 62,8% a *Twitter*, un 29,6% a *Facebook*, un 3,9% a *Instagram*, un 2,6% a *LinkedIn* i un 1% a *Youtube*. A *Trip Advisor* s'han rebut i gestionat un total de 645 noves opinions, un 14,2% més respecte el 2018. Igualment, el departament ha respost un total de 210 comentaris a les *stores* de les aplicacions de l'empresa (*TMB App* i *Barcelona Bus Turístic App*).

Com a actuacions destacades del departament de Continguts i Canals Socials es poden ressaltar:

- *Activació de la pàgina d'empresa de LinkedIn*: A finals del mes de gener, TMB va estrenar pàgina a *LinkedIn*, la principal xarxa professional i de captació de talent. Durant aquest any la comunitat ha anat creixent cada mes fins assolir els 12.000 seguidors. Durant el 2020 es gestionarà *sponsored updates* destinades a promocionar *posts* publicats a la pàgina d'empresa de TMB, a anunciar la pàgina per guanyar seguidors i a crear campanyes específiques a nivell comercial vinculades als nostres productes de mobilitat o bé de promoció de la línia de treball amb TMB.
- *Implementació de l'estratègia de Social Ads*: Durant el 2019 s'ha implementat el pla de *social ads* per optimitzar els continguts i millorar els indicadors del *Facebook* i *l'Instagram*, tant d'àmbit turístic com de residents. S'ha confeccionat un informe de seguiment de la inversió i dels principals indicadors de les campanyes. S'han configurat un total de 384 campanyes de *social ads* a *Facebook* i *Instagram* (282 publicacions promocionades a xarxes socials d'àmbit no resident i 102 a les d'àmbit resident). Al *Facebook* del *Barcelona Bus Turístic*, per exemple, la qualitat de les publicacions amb el reforç de campanya ha fet possible un increment de la mitjana d'abast i *engagement* mensual, multiplicant per 30 l'abast i per 10 les interaccions, respecte l'any anterior. En el cas del *Facebook de TMB*, l'abast s'ha multiplicat per 2,5 i les impressions han crescut un 45%.
- *Augment d'un 71,4% de la comunitat a xarxes socials de públic no resident*: Les xarxes socials enfocades per a turistes i visitants han incrementat un 71,4% la seva comunitat de seguidors, gràcies a les campanyes d'*ads* de captació de *likes* de pàgina, que han aportat un total de 14.533 nous seguidors al *Facebook* d'*Hola Barcelona* i 23.707 per al del *Barcelona Bus Turístic*. Sumant els seguidors de *l'Instagram* i el *Facebook* del *Barcelona Bus Turístic* i de la marca *Hola Barcelona*, s'abasta una comunitat social d'àmbit no resident de 60.043 seguidors.
- *Definició de l'estratègia de WeChat i gestió dels continguts del canal*: Al juliol TMB va activar un perfil a la plataforma *WeChat*, la primera xarxa social amb una alta penetració a la Xina, per comercialitzar els productes turístics d'*Hola Barcelona*. Per millorar l'experiència de viatge del turista xinès, el departament va elaborar un pla de contingut per aquest nou canal i, des de la seva activació, es dinamitza amb l'elaboració de dos articles mensuals per atraure tràfic cap a l'espai de compra de producte.
- *Nou bloc Hola Barcelona*: S'han definit els objectius, requisits, arquitectura, taxonomia i continguts del futur bloc d'*Hola Barcelona*. L'estratègia de continguts s'equipara a la seguida a les xarxes socials d'aquesta marca. Durant el 2020 s'activarà aquest nou canal social dins el projecte de redisseny de *l'e-commerce* *Hola Barcelona*.
- *Concursos de dinamització i accions amb els més influents*: En total s'han gestionat 16 concursos (10 d'àmbit turístic i 6 d'àmbit TMB), vinculats al Concurs de Relats Curts, el desè aniversari de la L9 Nord, la ruta verda del *Barcelona Bus Turístic*, el *Barcelona Night Tour*, Sant



Valentí i a la campanya corporativa de Nadal. Igualment, s'han realitzat accions puntuals amb influenciadors per promocionar el servei del *Barcelona Nighth Tour*, el *Barcelona Night Tour Christmas Lights* i el Telefèric de Montjuïc. Es va col·laborar també amb l'última *#ExperienceBarcelona*, organitzada per Turisme de Barcelona.

- *Activació del canal Spotify*: Amb la intenció d'arribar a nous públics, sobretot joves, s'ha definit un pla de contingut per al canal de TMB a *Spotify* amb la publicació de noves llistes de reproducció. Des del gener de 2020 cada línia de metro té la seva pròpia llista que marca l'estil i els instruments predominants per a cada línia.
- *Extensió de la plataforma comercial e-commerce a Facebook i Instagram*: Durant el 2020 s'integrarà el catàleg de productes de l'e-commerce d'Hola Barcelona a *Instagram* i *Facebook* per fer la venda dels productes turístics a través de xarxes socials (*social selling*).
- *Inclusió de podcasts dins l'estratègia de màrqueting de continguts de veu*: Durant el 2020 es farà una prospecció sobre si cal apostar pel desenvolupament de continguts de veu dins l'estratègia de màrqueting, a través de la creació de *podcasts* corporatius.
- *Pla de continguts de Youtube sector turístic*: Durant el 2020 s'aposta per potenciar la dinamització del *Youtube* d'Hola Barcelona amb la generació de nou contingut audiovisual per generar coneixement i notorietat de marca, posicionar a cercadors de *Youtube* els productes turístics i potenciar el canal de venda *online*.
- *Estudi de nous canals de contacte amb el públic més jove*: durant el 2020 s'analitzarà la presència en xarxes socials adoptades pels joves, posant una atenció especial en la xarxa *TikTok*, que en els últims anys presenta xifres rècord de creixement i ja suma més de 1.000 milions d'usuaris actius mensuals.

2. Entorn web

En l'àmbit de projectes, les actuacions més destacades han estat:

- Millores en usabilitat i funcionalitats de l'eina "Vull anar": A l'abril es va llançar l'eina actualitzada, en la seva versió web, amb noves prestacions i millores en la usabilitat. Les funcionalitats "On soc" i TMB Maps, abans independents, hi van quedar integrades fent l'eina més visual i interactiva. La cartografia va prendre més protagonisme en la cerca i presentació dels resultats. També s'hi va integrar la informació bàsica de les línies, estacions de metro i parades de bus. Per últim, es va habilitar la funció de compartir el trajecte per correu electrònic o en altres aplicacions.
- Venda *online* de bitllets a través del web: Veure apartat 2.14 Esdeveniments de l'exercici.
- Redisseny de la secció "Estat del servei" i incorporació dels avisos a l'*app*: s'ha treballat per millorar la consulta dels avisos de servei que es publiquen setmanalment amb recomanacions als usuaris sobre l'estat del transport públic, així com informació de les alteracions planificades en la xarxa de bus i de metro, i les incidències sobre el servei de metro. El redisseny s'implementarà durant el 2020. Pel que fa a *TMB App*, a finals d'any els avisos de servei van quedar integrats a l'aplicació com a nova secció.
- Assistent de viatge de *TMBApp* per a mòbils amb *Android*: l'abril del 2018, *TMB App* va estrenar l'assistent de viatge de Vull Anar per al sistema operatiu iOS i just un any després es va llançar la versió per a mòbils Android. Gràcies a la geolocalització, l'assistent de viatge segueix la posició de l'usuari i mostra l'origen, la destinació, les línies utilitzades i la situació de l'usuari en temps real. A més, avisa l'usuari quan s'apropa a la parada de bus i a l'estació de metro en què ha de baixar. Aquesta funcionalitat és especialment útil per a les persones invidents o amb baixa visió.
- Treballs d'accessibilitat a *TMBApp*: Durant el 2019 es van resoldre les barreres d'accessibilitat de *TMBApp* en relació a límits de temps i textos alternatius. S'han fet

sessions amb l'ONCE i l'Associació de Discapacitat Visual de Catalunya. En el primer trimestre del 2020 es preveu eliminar les barreres d'accessibilitat detectades a nivell de contrast de l'aplicació.

- Nou assistent en parades de bus a *TMBApp*: Durant el 2019 s'han fet els dissenys gràfics i funcionals de les noves funcionalitats de guiat en parada que durant el 2020 s'incorporaran a *TMBApp*. L'assistent en parades permet als usuaris amb disminució visual (i als usuaris en general) que estiguin en una parada de bus, seleccionar amb *TMBApp* el bus que vulguin agafar i, en el moment que l'aplicació el detecti, rebre notificacions informant de la posició del vehicle en cada moment fins que s'aturi davant l'usuari amb les portes obertes. A més, es podrà configurar *TMBApp* perquè envii una notificació al conductor del bus seleccionat, i aquest sigui coneixedor que hi ha una persona esperant-lo en la parada següent.
- Venda *online* del bitllet senzill de bus a *TMBApp*: Durant l'any es va realitzar un plantejament a alt nivell d'una solució per a la venda *online* del bitllet senzill de bus. Durant el 2020 es pretén fer una prova pilot de la proposta plantejada que ha de permetre disposar d'un bitllet senzill de bus en els dispositius mòbils dels usuaris, amb *TMBApp*. Aquest bitllet serà generat a *TMBApp* i activat per al viatge corrent, durant el temps màxim permès, així com validat i inspeccionat (si és el cas) a bord del bus, a través de l'aplicació.
- Nou *e-commerce* i nova App *Hola Barcelona*: Durant l'exercici es va definir i contractar el projecte d'evolució de l'*e-commerce* de productes turístics per a la marca *Hola Barcelona*, que anirà complementat per una *app* de mobilitat turística i un bloc. L'objectiu és disposar el 2020 d'una plataforma de venda més flexible, amb més possibilitats de gestió, una interfície web més rica i un nou disseny gràfic.
- Rutes accessibles: en el darrer trimestre del 2019 es va iniciar el projecte per permetre que els usuaris puguin fer cèrques de rutes accessibles per a PMR en el "Vull Anar". En els propers mesos es preveu redactar el document funcional que ha de permetre integrar aquesta opció en la funcionalitat "Vull Anar" (web i *app*) durant el 2020.
- Notificacions *push*: L'octubre de 2019 es va posar en funcionament l'enviament de notificacions *push* als usuaris de *TMBApp*. Així, els usuaris poden rebre notificacions d'alteracions relacionades amb els seus preferits de bus (alteracions planificades) i/o metro (tant alteracions planificades com imprevistes). En el primer mes de funcionament, gairebé 2.000 usuaris tenien configurada aquesta opció. Durant el 2020 es preveu aprofitar aquesta funcionalitat per oferir l'opció de rebre informació de manera personalitzada d'altres temàtiques; com la compra de títols, esdeveniments, temps d'espera de bus, etc.

Quant a nous serveis digitals destaquen els següents:

- Desenvolupament de funcionalitats en la plataforma Amazon Alexa: El 2018 TMB va estar present en el llançament d'Amazon Alexa a Espanya (novembre 2018) amb la primera funcionalitat de resum de l'estat del servei. Durant el 2019 es va publicar la *skill* o funcionalitat d'*iBus*, que trasllada aquesta funcionalitat de web i *app* a la internet de veu. A finals del 2019 també es va iniciar el procés de validació d'una nova aplicació més complexa que oferirà diverses opcions a l'usuari per conèixer l'estat del metro i del bus en temps real. Es preveu que el primer trimestre del 2020 es pugui publicar aquesta *skill*. I a partir d'aquí i de l'anàlisi de dades d'ús, es continuaran desenvolupant funcionalitats en sistemes d'intel·ligència artificial comandats per veu.
- *WhatsApp* com a canal d'atenció al client: A finals del 2019 es va iniciar aquest projecte. S'està treballant en la definició del flux de converses i en la integració del nou canal amb les eines de TMB, per tal que estigui disponible en el primer trimestre de 2020.
- *Xatbot*: Amb la imminent arribada de la T-Mobilitat, en el darrer trimestre del 2019 es va redefinir l'abast del projecte per adaptar-lo al *timing* de la primera fase de la T-Mobilitat.

S'inicia el 2020 amb el procés de contractació de la solució per tal de posar-la en funcionament en el primer semestre d'aquest any. A partir d'aquí, i tenint en compte la revisió del funcionament d'aquesta primera versió, es preveu un full de ruta d'iteracions que vagin enriquint les funcionalitats d'aquesta eina fins arribar a oferir l'abast que inicialment s'havia previst.

- *iMetro*: Durant el 2020 es definirà el projecte *iMetro* per tal d'oferir també als usuaris el temps de pas dels trens a les diferents estacions de la xarxa.

▪ MÀRQUETING DE PRODUCTE

• *Públic Resident*

- *Màrqueting relacional*:

Com a projecte més destacable es troba la definició i execució dels plans d'acció de màrqueting relacional:

- Captació de nous segments de clients que siguin d'interès per a la companyia.
- Fidelització: Qualificar i fidelitzar als clients que ja es troben dins la base de dades.
- Retenció: Reactivar aquells usuaris de la base que porten més de 6 mesos sense cap activitat registrada mitjançant accions *one shot*.
- Recuperació d'aquells membres del programa que han decidit abandonar-lo o que porten més de 9 mesos inactius.

Vinculat a aquest pla de màrqueting relacional s'ha definit i creat un pla de continguts que pivota sobre tres eixos principals: sostenibilitat, innovació i Barcelona.

- *Prototip TMB GO*:

Al llarg de l'any 2019 s'ha desenvolupat el prototip de la TMBGO, una versió beta d'una *app* que vol donar un valor afegit i diferencial als clients de TMB a través de continguts, informació i promocions Geolocalitzades i dinàmiques. Els serveis que ofereix són: Informació de l'estat del servei de la xarxa, Continguts per a l'entreteniment, Vinculació amb el programa de màrqueting relacional de TMB, Microenquestes segmentades, Avisos de desperfectes, Participació en concursos i promocions i Notícies rellevants de TMB. Un cop aprovat aquest prototip el següent pas es llençar-lo al mercat per tal de testear-lo i veure quina resposta en dona el client.

Apart dels dos anteriors, també s'ha participat en la implantació de *Qualifio* que permet fer captació per al màrqueting relacional i fer accions gamificades i concursos.

• *Públic Visitant*

En el segment de públic visitant els projectes a destacar han estat:

- *Nou producte Barcelona Bus Turístic 24 hores*: Durant l'any 2019 s'ha dut a terme la definició d'aquest nou producte que permet emprar el BBT 24h consecutives després de la primera validació. Els principals objectius són: incrementar les vendes del BBT i flexibilitzar el *ticketing* del BBT per adaptar-lo millor a les necessitats dels clients. Es defineix la prova de producte per a l'any 2020 (abans de Setmana Santa) per veure quins resultats s'obtenen.
- *Estand Hola Barcelona*: En el tercer trimestre de l'any 2019 es va iniciar una prova pilot col·locant un estand comercial a l'estació de Sagrada Família. S'han definit les diferents funcionalitats i les ubicacions d'aquests estands: Plaça Catalunya, Sants i el Camp Nou. Els principals objectius d'aquesta acció són: Incrementar la notorietat de marca de l'Hola

Barcelona i augmentar les vendes per comercialitzar productes turístics. Es preveu iniciar una prova pilot en el primer semestre de l'any 2020.

Altres projectes per a visitants en els quals ha participat o liderat la Unitat són els següents:

- Millora de continguts dels productes turístics a les webs.
- Definició d'un punt *Wifi* a l'aeroport per potenciar la compra a través de telèfons mòbils del públic visitant.
- Execució del projecte *Europass* per potenciar la venda als turistes xinesos.

• *Partenariatat*

Dins d'aquest àmbit destaquen principalment les 110 promocions que s'han dut a terme a través del club JoTMBé, principalment dins de l'àmbit cultural (música, cinema i teatre) i les accions de marca que s'han fet. A destacar un concert exclusiu amb el cantant Macaco i l'Acció Messi10 de *Cirque du Soleil* que es va plantejar per donar notorietat al Barcelona Bus Turístic i al JoTMBé.

▪ **EXPERIÈNCIA DE CLIENT**

Durant l'any 2019 s'ha continuat treballant amb l'objectiu principal de seguir introduint l'Experiència de Client a la companyia com un avantatge competitiu per fidelitzar els clients actuals i aconseguir prescriptors que ajudin a captar-ne de nous. Es passa de ser una empresa orientada a operacions a ser una *Customer Centric Organization*.

• *Públic visitant*

Durant l'any s'ha dissenyat un model de governança basat en diferents àmbits i responsables per dur a terme les diverses iniciatives (20 en total). Els àmbits definits han estat: Producte, Informació, Venda/Comercialització, Senyalització i Operació.

Les mesures utilitzades per avaluar l'Experiència dels Visitants han estat les següents:

- Estudis quantitius per avaluar l'Experiència: enquestes puntuals realitzades durant el mes de Juliol sobre el BBT, Telefèric de Montjuïc i *Hola Barcelona Travel Card*.
- Estudis qualitius: combinació d'observació i entrevistes personals en dues onades, estiu i Nadal.
- *Focus groups* amb empleats: 3 amb personal del BBT, del Telefèric i Agents d'atenció al client de les estacions més turístiques.
- Seguiment mensual dels comentaris a *Trip Advisor*, Queixes i reclamacions, trucades al *call center*, etc.

• *Públic resident*

- Experiència del client de la xarxa de Bus:
 - *Customer Journey Map* definit a principis del 2019.
 - Proposta d'iniciatives per millorar l'experiència: 74 iniciatives.
 - Model de governança basat en 8 àmbits: Conductors, Atenció al Client, Canals Digitals (*App*, JoTMBé), Informació al client, Flota i Trajecte, Títols i *Pricing*, Parades i entorn i Imatge de marca i comunicació.



▪ PROJECTES I ORGANITZACIÓ

L'any 2019 s'ha continuat treballant en la coordinació, l'assistència i el suport dels principals projectes transversals de l'Àrea de Màrqueting Estratègic, i també en l'organització i en el seguiment dels comitès de màrqueting amb els negocis de Bus i de Metro. Els principals projectes transversals que s'han desplegat durant l'any han estat els següents:

- Nou sistema de publicitat dinàmica en els túnels de Metro: en el mes de setembre es va inaugurar un nou suport publicitari situat a l'interior del túnel que és visible des de l'interior dels trens, el qual permet la reproducció de vídeos curts de manera sincronitzada amb el pas dels combois. Es tracta d'una solució tecnològica basada en pantalles de *leds*, aportada per la firma *Adtrackmedia*, que obre una nova via per a l'obtenció d'ingressos addicionals. El sistema ha entrat en funcionament al tram de la línia 5 entre Hospital Clínic i Diagonal, sentit Vall d'Hebron, i en els pròxims mesos es desplegarà en dos trams més, el proper serà a la línia 1 entre Espanya i Rocafort.
- Propostes de micromobilitat integrada: s'ha continuat treballant, amb la col·laboració de la xarxa de Metro i amb la coordinació de l'Ajuntament de Barcelona, en la definició d'iniciatives de micromobilitat, com a complement al servei de metro ofert, per cobrir desplaçaments que en la seva "primera o darrera milla" no estan eficientment coberts pel transport públic, i que a molts usuaris els empeny a l'ús del vehicle privat. Es preveu que durant l'any 2020, quan estigui completada la regulació de les flotes de bicicletes i patinets compartits, es puguin executar varies de les iniciatives. També per al 2020 es preveu que es pugui desplegar el conveni signat amb l'AMB per instal·lar cinc aparcaments segurs per a bicicletes en cinc estacions de Metro.
- Acords amb l'AMB per al desplegament del títol *Hola Barcelona Travel Card*: s'ha negociat amb l'AMB permetre la utilització d'aquests abonaments a la Xarxa Metropolitana d'Autobusos Nocturns (NitBus), amb la voluntat de promoure el transport públic tant per a residents com per a visitants. El conveni està pendent de la signatura final.
- Eina de gestió de clients (CRM): durant l'any s'ha iniciat la redacció dels requisits funcionals per a la implementació d'una eina de gestió de clients que permeti tractar tots els processos vinculats amb el client dels àmbits de màrqueting, vendes i atenció al client. L'estudi inclou també la redacció d'una proposta del mapa tecnològic (eines tecnològiques que millor s'adeqüin) i la redacció dels plec tècnic que permetin contractar-ne la implementació.

▪ PUBLICITAT I MARCA

El departament de Publicitat i Marca treballa amb l'objectiu de millorar les percepcions que tenen sobre l'empresa els diversos grups d'interès, mitjançant l'impuls d'accions que generin valor i reconeixement cap a la marca de la companyia (màrqueting reputacional), així com la gestió de les campanyes publicitàries de TMB.

- *Gestió de projectes de marca propis de TMB*: Els dos principals han estat:
 - Concurs de relats online de TMB: El certamen ha rebut 1.111 històries participants en la categoria de Relat Lliure, 434 *TweetRelats* i 78 participacions a *Instagram*. El web és: www.relatscurts.tmb.cat.
 - Festival de Curtmetratges *Subtravelling*: En aquesta edició es van presentar 150 curts. El web és www.subtravelling.tmb.cat.
- *Gestió de les Campanyes publicitàries de TMB*. Les principals han estat:
 - Campanya corporativa de TMB: Llançament de la campanya amb el nou lema corporatiu: "Ets com et mou", el qual serà l'eix vertebrador de la comunicació corporativa, publicitària i de reputació de TMB.

- Campanya "Karma": es va continuar desenvolupant un Pla de gestió del civisme i la convivència a les xarxes de transport públic. El personatge Karma ha treballat els conceptes: "Fes-ho bé" i "Viatjar bé és fàcil".
- Campanya de Nadal: aquest any s'ha treballat la campanya segmentant el missatge per a residents i no residents, potenciant la marca TMB i la marca Hola Barcelona.
- **Organització d'accions de marca:**
- Acció TMB + Arnold Schwarzenegger: Amb motiu de la fira *Arnold Classic 2019*, l'actor i exgovernador va visitar les instal·lacions de L9 Sud i L10 Sud i va realitzar un viatge amb el metro automàtic. L'actor és fundador d'una organització en lluita contra el canvi climàtic i va voler aprofitar la vista al Metro per potenciar la seva utilització.
- Acció internacional de la tolerància- Rosa Parks: El 16 de novembre va ser el dia de la Tolerància Internacional. Es va recrear exactament (en un dels autobusos de TMB a Barcelona) la mateixa escena que va viure Rosa Parks. Es va gravar tota la acció amb càmera oculta per tal de veure les reaccions dels viatgers i poder generar una peça viral per a les xarxes. Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=kPSqJ5orcNA>.

▪ MÀRQUETING A CLIENTS

La Direcció del Àrea de Clients ha desenvolupat un pla d'actuació al llarg de l'exercici 2019 que ha respès a les iniciatives i als objectius recollits al Pla de Màrqueting Estratègic de TMB. Aquest pla s'ha estructurat en tres àmbits d'actuació, (Informació i Atenció al Ciutadà, Màrqueting a Clients i Accessibilitat Universal). L'Accessibilitat Universal es desenvolupa en l'apartat 7.4.6 d'aquest Informe de gestió.

La unitat de màrqueting a clients ha treballat durant l'any seguint les premisses d'accessibilitat universal, segmentació i millora continua en totes les accions en les quals ha participat. D'aquesta manera s'han treballat una sèrie d'accions de major impacte als clients que es destaquen a continuació:

- **Actualització de manuals de senyalització** de vital importància, com el manual interior i exterior de trens i el de vehicles.
- Posada en marxa de la **marca i nova senyalització per al servei Bus a la Demanda**.
- **Millora de la senyalització de seients i espais reservats a Busos** amb l'objectiu d'ajudar a ressaltar la visibilitat de què són espais d'ús preferents, l'adequació a la normativa vigent i el reforç per millorar la conscienciació dels ciutadans.
- **Nova senyalització i campanya per a noves línies de Bus de Barri**, com la nova línia 135.
- **Millora continua de la senyalització estructural** de la xarxa de Metro i Bus. S'ha proposat la millora del vinil direccional d'hospitals a l'estació Vall d'Hebron, la millora dels vinils del pal d'informació/SOS i la millora del plànol general de Bus per a la part del darrere de les marquesines.
- **Nou disseny dels títols Hola Barcelona Travel Card**.
- Nova línia gràfica per a **píndoles informatives de micromàrqueting** que tenen com a finalitat la comunicació de normes d'ús i consells de viatge a segments concrets d'usuaris.
- **Impuls de l'ús de la plataforma Brandhub per a la gestió i difusió de la marca TMB**, a partir del treball de la guia correcta d'indexació i etiquetatge dels elements que la componen.

A banda d'aquestes accions, la Unitat ha treballat i ha desenvolupat altres accions de senyalització, identitat corporativa i micromàrqueting:



- **Campanyes i actuacions d'àmbit Hola BCN:** Identitat corporativa de la campanya de promoció del nou Estand Hola Barcelona i la campanya de productes Hola Barcelona i Barcelona Bus Turístic (BBT) durant el *Mobile World Congress*.
- **Campanyes i actuacions d'àmbit TMB:** La nova imatge dels Despatxos de l'edifici Zeppi, la nova imatge i senyalització de l'oficina de Mundet, nova imatge del Centre Mèdic Fort Pienc i diverses campanyes informatives i micromàrqueting (campanya d'engagement al Sant Jordi, la campanya informativa del nou conveni de la prova pilot d'escúters al metro i bus i la campanya d'etiquetes NaviLens), actualització dels elements d'identitat corporativa de TMB com el *video wall* i la imatge del centre de control de Bus.

▪ INFORMACIÓ I ATENCIÓ DIGITAL

▪ *Publicació d'informació de servei*

Es fa la coordinació, la gestió i la publicació de les alteracions (planificades i imprevistes) i les recomanacions de servei que afecten els serveis de bus o metro a través dels diversos canals digitals: web, JoTMBé, *TMBapp* (missatge en línies afectades i *push*), el Vull anar, *Twitter*, *MouTV* i *Transmet*. Es fa la coordinació de la publicació de missatges i materials gràfics per a tots els canals digitals, garantint així la seva coherència i la sintonia entre tots ells, i també la coordinació i contrast de la informació a emetre amb els centres operatius (Centre de control de bus, Centre d'informació de Bus i la Unitat d'informació i comunicació a la xarxa de metro).

A nivell de canal, les principals actuacions han estat:

- **WEB TMB:**
 - Publicació de més de 700 avisos a la secció "Estat del servei" que acumulen més de 800.000 visites amb informació d'alteracions i esdeveniments de ciutat. Això ha suposat 200 avisos més i 300.000 visites més que l'any passat.
 - Aquest any han despuntat les visites a *Google Maps* dels avisos, incorporant més de 300 mapes de *Google* que han proporcionat més de 4 milions de visites, a més de posicionar-nos al cercador.
 - Prop de 1.000 alteracions planificades i imprevistes a les línies de bus com desviaments de línies, canvis de parades i altres. El doble que l'any passat.
 - Monitorització en temps real i publicació d'informació programada al semàfor de l'estat de circulació de línies que apareix a la *home*.
- **JOTMBÉ:**

Enviament de més de 5,4 milions de correus electrònics amb informació de servei als membres del club segons les seves característiques i interessos (segmentació per línia, per codi postal, etc). Entre aquests, cal destacar els bons resultats d'obertura: de mitjana, en torn al 30%, que és una xifra molt positiva.

▪ *Atenció digital mitjançant canals digitals*

L'activitat de l'any es resumeix a continuació:

- **BACKOFFICE:** Encara no enllestides, però aquest any s'ha treballat per a implementar millores en estadístiques, en integració i en la creació d'un repositori de coneixement, tot per tal de millorar l'experiència del client.
- **WEB:** Resposta a prop de 7.000 consultes realitzades pels clients mitjançant el formulari web i resposta a més de 21.000 consultes rebudes sobre pertinences perdudes a les dependències de Metro i Bus.

- **XARXES SOCIALS:** El canal @TMBInfo ha guanyat en el seu 6è any de vida més de 18.500 seguidors, acabant l'exercici amb més de 75.000 seguidors.

S'han implementat millores en el detall de la comunicació de les incidències, especialment en temps real. Els usuaris han valorat molt positivament l'atenció que s'ha donat al canal, consolidant una comunitat d'usuaris fidels. El nivell *d'engagement* (interacció amb la marca) i les impressions s'han incrementat notablement a causa de l'animació del canal mitjançant materials gràfics (*gifs*, imatges, infografies i vídeos) i per la resposta als alts impactes quant a les alteracions d'aquest any (les manifestacions a la ciutat, els talls de servei de metro, la Diada, etc). El 2019 es van tenir unes 19.000 converses al canal amb clients (7 mil més que l'any anterior).

S'ha continuat amb la publicació de consells de bus i de metro, sota el *hashtag* #moutebé, que té molt bona acollida entre els usuaris. Es realitza un consell setmanal en forma de vídeo o de conte (s'alternen, una setmana un i la següent l'altre i així successivament). Aquest Nadal s'ha fet una adaptació dels consells amb el #moutebéalNadal.

▪ **Operació del Canal MouTV**

L'activitat del canal es resumeix en:

- Publicació d'alteracions de servei planificades i informació de servei en sintonia amb la resta de canals.
- Informació en temps real per esdeveniments amb un volum de passatge molt elevat com el *Mobile World Congress (MWC)*, les vagues de metro, manifestacions a la ciutat, la Diada i la Mercè.
- Operació del canal i actualització diària de notícies, informació de servei, informació corporativa i publicitat als més de 2.800 *players* instal·lats a la xarxa de metro i bus.
- Validació i programació de més de 3.000 *clips* al gestor de continguts MouTV.
- Monitoratge de l'estat dels *players* i resolució d'incidències.

▪ **Gestió del Centre d'informació Transmet (torn de tarda)**

Gestió del Centre d'Informació Transmet en l'horari de 12 a 19h, centralitzant la informació sobre incidències en temps real en aquest horari dels diferents operadors de l'Àrea Metropolitana per realitzar les diferents connexions de ràdio amb les emissores acordades i l'actualització del butlletí *online*.

▪ **Dispositius informatius especials (per vagues, manifestacions, MWC, Diada, festes de la Mercè)**

Elaboració de materials específics i dispositius informatius extraordinaris, així com l'ampliació de l'horari habitual del servei per donar cobertura als esdeveniments amb una gran afluència de passatge en el transport públic. Destacar la cobertura que es va fer de les manifestacions d'octubre, amb una càrrega de treball molt elevada, on es va donar resposta d'una manera molt eficient i molt reconeguda tant per mitjans, organismes (la Moncloa o el *Ministerio de l'Interior* en citaven com a fonts d'informació) com pels usuaris.



▪ ATENCIÓ PRESENCIAL PUNTS TMB

El 2019 als Punts TMB s'ha continuat amb el procés de transformació cap a un nou model d'atenció al client, iniciat al 2018, i que suposa un canvi de paradigma en les polítiques d'atenció al client.

Pel que fa als principals indicadors, en els deu primers mesos de l'any els Punts TMB han atès més de quatre-cents mil clients. El temps d'atenció mitjà ha estat de 3'40", 8" més respecte el 2018, i el temps d'espera mitjà dels usuaris del canal presencial ha estat de 3'58". S'ha aconseguit reduir-lo en un 1'29" respecte l'any passat tot i incrementar el temps d'atenció. Això ha estat possible gràcies al manteniment de la plantilla contractada i a la millora dels processos de venda i atenció.

La principal demanda es refereix a les gestions realitzades sobre títols de transport: vendes i bescanvis. Als Punts TMB es realitza la venda de títols bonificats per a famílies monoparentals i nombroses, així com la venda de la T-Mes bonificada.

Durant aquest any s'han dedicat els esforços principalment a optimitzar el màxim possible els processos de venda:

- *Canvi de l'aplicació de Gestió Comercial per Virtual Pos:* Juntament amb els departaments de Tecnologia, Bitlletatge i Tresoreria, s'ha treballat per tal de canviar l'eina amb la qual es fan les vendes massives, per una altra dins l'entorn *e-Commerce*, més àgil, intuïtiva i amb la possibilitat d'enviaments immediats de documentació als clients.
- *Implementació de la venda online de títols bonificats:* s'ha treballat per tal de permetre la compra de títols *online* a les famílies nombroses i monoparentals. Té efectes molt positius als Punts TMB perquè evita el col·lapse per la venda de títols i, addicionalment, afavoreix la descàrrega de la *TMBApp* i l'afiliació al club *JoTMBé*, ja que és el requisit per fer la compra *online*.
- *Eliminació dels tràmits de la targeta T-16 AMTU:* Tot i que amb l'entrada en vigor de les noves tarifes 2020 s'elimina la taxa de 35€, durant el 2019 s'han fet els tràmits necessaris amb l'ATM per tal de simplificar les gestions relacionades amb les T-16 de fora de la zona 1.
- *Evolució de Qmatic a Orchestra:* s'ha migrat de la simplicitat de *Qmatic* a la complexitat d'*Orchestra* per tal de disposar de millors indicadors que permetin aconseguir dades més acurades i realitzar càlculs més qualitius.
- També s'ha treballat per tal de millorar les infraestructures que permetin la implementació de *Cashless* als Punts TMB, la qual cosa passa per l'adquisició de nou mobiliari que suporti les mides i pes de la màquina de gestió d'efectiu.

▪ OFICINA D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA (OAE)

El 2019 ha estat un any d'anàlisi profund de la situació de l'OAE i, concretament, del departament de Queixes, Reclamacions i Sugeriments (QRS).

L'Acord de nivell de servei és: termini de respostes 28 dies i >90% de respostes dins de termini.

S'ha dedicat bona part de l'any a realitzar una anàlisi exhaustiva del procés de gestió de les QRS, el qual es va recollir en el document "Queixes, reclamacions i suggeriments: Revisió del model de gestió actual". D'aquest document s'extrauen les línies d'actuació principals per tal de millorar el sistema de gestió de les QRS.

Les millores iniciades al departament de gestió de QRS i que continuaran desenvolupant-se l'any vinent són les següents:

- **Formació interna:** L'equip de gestió de QRS, format per receptor i distribuïdor d'expedients de QRS i tècnics, participarà de manera periòdica en accions formatives als diferents departaments i àrees operatives. L'objectiu és entendre el funcionament transversal de la

companyia, de manera que l'impacte de les QRS es redueixi, havent de sol·licitar un informe tècnic dels mínims expedients possibles. La formació també fa referència a diferents aplicacions de consulta, de manera que el temps de resposta es redueixi.

- **Formació externa:** Els diferents departaments i àrees operatives que fan servir l'eina de gestió *Zendesk* han d'estar al dia de l'aplicació i conèixer el seu funcionament en profunditat. També és important que entenguin la filosofia del procés de gestió de les QRS. L'objectiu és minimitzar el temps que passen els expedients a les diferents àrees operatives.
- **Optimització de l'eina *Zendesk*:** s'ha dissenyat un calendari d'implementacions de millores tècniques que aprofitin els recursos de l'eina per tal de ser més àgils en el temps de resposta dels expedients.
- **Millora de les comunicacions amb els clients/*tracking* dels expedients:** Adequació amb disparadors de comunicacions per als clients en relació a l'estat de gestió de la seva QRS.
- **Reducció del temps de resposta dels suggeriments i queixes:** Automatització dels disparadors de respostes automàtiques en cas de suggeriments (fase 1) i queixes (fase 2), de manera que es pugui reduir la càrrega de treball sense valor afegit dels tècnics i el temps de resposta en les comunicacions amb els clients.
- **Reducció del temps d'entrada dels expedients no digitals a *Zendesk*:** Mentre es treballa en el desenvolupament de la signatura digitalitzable que permeti al client validar la redacció de la QRS presentada de manera presencial als Punts TMB, s'ha modificat el procediment pel qual s'entraven des de QRS els fulls de reclamacions dels clients. Ara són els Caps de Punt els responsables de l'entrada dels fulls, de manera que la dilació entre la presentació física i l'entrada digital a l'eina tendeixi a zero.



2.13. Fundació TMB

▪ RELACIONS PÚBLIQUES, PROTOCOL I PROJECTES CULTURALS

Dins de la vessant TMB Cultura, s'han programat un conjunt d'activitats de diferents disciplines, algunes d'elles organitzades per la Fundació i la majoria en col·laboració amb associacions i institucions de Barcelona i de l'àrea metropolitana. Les activitats es porten a terme a les xarxes de metro i bus, i les pròpies són finançades, en bona part, a través de patrocinadors.

MES	PRINCIPALS ACTES DE RELACIONS PÚBLIQUES I DEL PROGRAMA TMB CULTURA	LLOC
Gener	Bus Aptis: presentació i atenció a mitjans	
Març	Inauguració institucional de la nova estació de Provençana a la L10 Sud	
Març	Exposició Fundació Setba	Espai Mercè Sala
Març	Quinzena de la dansa metropolitana	Estacions Pompeu Fabra, Cornellà Centre, Fondo i l'Hospitalet
Març	Festival Internacional de piano Maria Canals	Estacions de Diagonal i Universitat
Abril	Presentació institucional de Hankook Soledad	Cotxera Zona Franca
Abril	Lliurament premis Concurs relats curts online TMB	Estació Universitat
Abril	Exposició "20 anys de Liceu"	Passadís de Diagonal
Maig	Signatura del conveni de col·laboració amb la Universitat de Barcelona en matèria d'accessibilitat	
Maig	Demostració de dansa carioca	Vestíbul Universitat
Maig	Proves d'idoneïtat dels Músics al Metro	Estació Universitat
Maig	Exposició/Acció "L'art com a resposta permanentment al MACBA"	Passadís de Diagonal
Maig	Exposició "El Jardín Chino" de la Casa d'Àsia	Espai Mercè Sala
Juny	Ral·li d'autobusos clàssics	Av. M ^a Cristina
Juny	Participació a la fira de la UITP Global Public Transport Summit	Estocolm (Suècia)
Juny	Lliurament dels premis "Repte TMBapp"	Espai Mercè Sala
Juny	Exposició commemorativa del 500 aniversari de Leonardo da Vinci (a càrrec del Centre de regulació genòmica de Barcelona)	Passadís de Ciutadella Vila Olímpica
Juliol	Concerts del Festival Bachcelona	Estació Diagonal
Juliol	Presentació del perfil de TMB a l'app WeChatPay	
Setembre	Exposició fotogràfica de Save the children	Estació Diagonal
Setembre	Reunió internacional Nova meeting group	Espai Gaudí
Setembre	Presentació publicitat dinàmica	Estació Hospital Clínic
Octubre	Exposició "La llum secreta"	Espai Mercè Sala
Octubre	Acte signatura compra dels nous trens amb Alstom i el BEI	
Octubre	Celebració del Cafè Científic a càrrec de Centre de regulació genòmica de Barcelona)	
Octubre	Mostra de tango organitzada pel Consolat d'Argentina a BCN	Vestíbul Universitat
Octubre	Participació de TMB al 48h Open House Barcelona	
Novembre	Jornada "Retos TMB" organitzada per MAFEX	Espai Gaudí
Novembre	Atenció mitjans per arribada primer tren d'increment de flota	Cotxera Triangle
Novembre	Organització de l'International Railways Quality Council	Espai Gaudí
Novembre	Participació a la fira Smart Mobility 2019	
Novembre	Inauguració institucional de la nova estació de Ciutat de la Justícia a la L10 Sud	
Novembre	Dia Internacional contra la violència masclista (lectura manifest)	Estació Diagonal
Desembre	10è Aniversari arribada L9/10	Estació de Fondo
Desembre	Participació jornada Autonomous Ready de l'Ajuntament de BCN	
Desembre	Exposició "La lluita contra l'amiant"	Espai Mercè Sala
Desembre	Participació a la Hackaton de Formació Professional	

Els principals objectius d'aquesta programació són la potenciació de la imatge de TMB, l'aportació d'un valor cultural afegit als usuaris del transport públic i la creació de sinèrgies amb les entitats, associacions i institucions del món cultural de Barcelona i la seva àrea metropolitana. Les principals activitats de l'exercici han estat:

a) Projectes culturals propis

- **Músics al Metro:** El passat mes de maig es van celebrar les proves d' idoneïtat dels músics al metro, organitzades conjuntament amb l'Associació de Músics de Carrer (Amuc BCN), i amb la col·laboració d'un jurat integrat per professors de l'Escola de Músics Juan Pedro Carrero (JPC), adherida al Districte de Ciutat Vella.
- **Subtravelling:** és el Festival Internacional de Curtmetratges de la Fundació TMB on el transport públic és el protagonista. La desena edició, organitzada per la Fundació TMB, s'emmarca dins del programa TMB Cultura i va tenir lloc durant els mesos d'octubre i novembre a les pantalles del MOUTV i, aquest any, el festival va consolidar de nou la seva col·laboració internacional amb Seoul Metro i el seu festival SMIFF amb el qual es comparteixen continguts que es projecten a les pantalles dels metros de les dues ciutats.

b) Espai Mercè Sala

Durant l'any 2019 s'han organitzat un conjunt de 5 exposicions a l'Espai Mercè Sala i també es va sumar a la participació de la Nit dels Museus organitzada per l'Ajuntament de Barcelona:

- Del 9 de desembre a 6 de febrer de 2019 **Projecte Umbral:** Barcelona va acollir la conferència *United Cities for Rights*, i l'Ajuntament Barcelona va convidar 10 artistes visuals a realitzar intervencions en estacions de metro. L'espai Mercè Sala va actuar de nexa vertebrador amb una exposició il·lustrativa amb vinils representatius d'aquestes deu intervencions.
- Del 12 de febrer al 31 de març **Cicatriu:** Les vivències de cinc dones que han patit la violència masclista en una exposició fotogràfica organitzada per la Fundació Setba i apadrinada per la fotoperiodista Sandra Balsells (Premi Ortega y Gasset 2006).
- Del 18 d'abril al 27 de setembre el **Jardí Xinès:** Proposta expositiva que va consistir a introduir un jardí en un espai que no està concebut per complir aquesta funció. El jardí xinès és un projecte de l'arquitecta Benedetta Tagliabue, organitzada per la Casa Àsia premiada amb el RIBA International i recentment guardonada amb la Creu de Sant Jordi.
- Del 7 d'octubre al 29 de novembre **La Llum secreta:** Exposició fotogràfica del fotògraf i investigador de la imatge Daniel Rivera.
- Del 9 de desembre de 2019 al 20 de gener de 2020 **La Lluita contra l'amiant:** Exposició divulgativa sobre les afectacions de salut derivades de l'exposició a l'amiant, emmarcada en el programa d'accions de sensibilització de la Fundació TMB, en col·laboració amb entitats i organitzacions especialitzades.

c) Organització de reunions de Benchmarking, Congressos institucionals i participació en fires internacionals

Durant l'any, des de Relacions Públiques es va coordinar l'organització de diverses trobades professionals d'àmbit internacional que van tenir lloc a Barcelona i en les quals TMB actuava com amfitrió i organitzador.

- Setembre: Reunió internacional *Nova Meeting Group* a l'Espai Gaudí.
- Novembre: Reunió "*International Railways Quality Council*" a l'Espai Gaudí.

Així mateix, es van coordinar 15 visites institucionals de diferent tipologia que van tenir lloc a les instal·lacions de TMB, organitzades per Relacions Públiques i amb la col·laboració del Negoci Internacional.



Els dies 9 i 12 de juny de 2019, la comunitat internacional del transport públic, els responsables de la mobilitat i els proveïdors de la indústria es van reunir a Estocolm per a la **Cimera global del transport públic de la UITP**. Es tracta de l'esdeveniment internacional més important dins el sector del transport públic en el qual TMB va participar amb la presència d'un estand compartit amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, i amb la participació de diversos directius en xerrades, ponències i com a moderadors d'algunes sessions.

Durant el mes de novembre TMB va participar al nou saló *Smart Mobility World Congress*, organitzat per Fira de Barcelona, celebrat al recinte Gran Via de la Fira. L'espai d'exposició de TMB va mostrar gràficament la incorporació dels nous trens a la xarxa de metro (entraran en servei a partir del 2020), les novetats dels autobusos elèctrics i les estacions de càrrega i el projecte NaviLens. Durant el congrés es van organitzar diferents actes que van tenir lloc a l'estand de TMB: Presentació dels nous trens d'Alstom i la Presentació del projecte d'electrificació de la línia H16 d'autobusos.

▪ PATRIMONI HISTÒRIC

Entre les activitats desenvolupades per a la difusió del patrimoni, cal ressaltar:

- Els dies 8 i 9 de juny es va celebrar la **X edició del Ral·li internacional d'autobusos clàssics**. L'acte va ser organitzat per la Fundació TMB, l'Empresa Sagalès i l'Associació ARCA. Com a novetat d'aquesta edició va destacar:
 - Exposició dedicada al 10è aniversari de la primera circulació dels autobusos híbrids a Barcelona.
 - Exposició del minibús 4224 (Mercedes Benz - Sprinter) que va prestar servei com a Bus del Barri durant gairebé 20 anys i que es va retirar de circulació el passat mes d'abril.
 - Exposició d'autobusos d'última tecnologia: els primers autobusos articulats 100% elèctrics de les marques Irizar i Solaris, i un dels tres híbrids biarticulats *ExquiCity* de *Van Hool*. Un model dels darrers busos de GNC, el prototip de minibús elèctric RIS3CAT i el model híbrid del Barcelona Bus Turístic.
- Recreació d'antigues línies: Activitat organitzada per ARCA i ACEMA en la qual va participar la Fundació TMB amb el Pegaso 6420. El 23 de març es van recrear les línies 31, 25 i 92, i el 23 de novembre les línies 10 i 45.
- Participació a la festa major del barri d'Horta (8 de setembre): Durant la jornada els visitants van poder fer un petit recorregut amb els autobusos històrics *Chausson 59* i la *Jardinera MAN*, o visitar en estàtic l'autobús *Aclo 410*.
- Participació en la 7a Fira de l'automòbil i concentració de vehicles clàssics de Montcada i Reixac (27 d'octubre): Activitat organitzada per l'Ajuntament del municipi i els Amics dels Clàssics de Montcada (ACMiR). La Fundació TMB hi va participar amb l'exhibició del vehicle clàssic *Urbas Chausson 59*.
- Participació en la festa de Nadal del CON de Zona Franca per a empleats (15 de desembre): Exhibició del *Chausson 59*.

Continua la ingesta d'imatges a Videoma, el *software* de gestió de continguts multimèdia de TMB. Ja hi ha disponibles 4.000 imatges provinents de la col·lecció de diapositives dels anys 80/90 i de la col·lecció fotogràfica de l'arxiu d'Infraestructures.

- Incorporació de material a l'arxiu de Patrimoni Històric:
 - Tasques de localització i trasllat de l'arxiu fotogràfic d'Infraestructures: Localitzada en un magatzem d'infraestructures, a la planta soterrani de ZFII, una col·lecció de 5.000

fotografies en paper amb 4.350 negatius d'acetat i 150 plaques de vidre. La col·lecció es va traslladar el 15 de maig a l'arxiu fotogràfic de Patrimoni Històric per a catalogar-la.

- Incorporació a l'arxiu de Patrimoni Històric de l'antiga col·lecció de plànols en suport microfilm: Provenent de l'arxiu de plànols de Desenvolupament d'Infraestructures es va traslladar el 14 de juliol a l'arxiu per a la seva conservació. Conté aproximadament 75.000 microfilms.
- Recuperació i trasllat al dipòsit de Patrimoni Històric del mural ceràmic de l'estació de Paral·lel de 1970: Aquest mural, que està catalogat per l'Ajuntament amb el Codi 3437 – 1, s'havia donat per perdut arran de les obres de remodelació de l'estació del 2017. Després de ser localitzat a les dependències de l'estació, el 26 de juny va ser traslladat a l'arxiu.
- El 26 de setembre es va incorporar a la col·lecció de vehicles antics de la Fundació TMB el cotxe originari del Funicular del Tibidabo que conserva el cable de tracció. El vehicle és de l'any 1901 amb modificacions posteriors.

Per altra banda, s'ha fet donació a la biblioteca del Museu de la Ciència i de la Tècnica (Mnatec) d'un fons de 242 llibres provinents de l'antiga biblioteca d'Infraestructures de Metro. Aquesta biblioteca va ser traspasada a Patrimoni Històric des d'Infraestructures de Metro per resultar obsoleta per al departament.

Destacar també la conservació dels vehicles històrics de la Fundació, cosa que requereix d'un treball continu de manteniment, que realitzen els tallers de Bus i Metro de Triangle Ferroviari.

Pel que fa als avenços del Grup de patrimoni històric ferroviari de Catalunya :

- Es participa amb el Grup de Treball de Patrimoni Històric Ferroviari de Catalunya en la creació de "Catalunya sobre vies", un nova secció per al web de Turisme de Catalunya dedicada al turisme ferroviari: <http://www.catalunya.com/que-fer/descobreix/catalunya-sobre-vies>.
- Treballs per a la declaració de Béns Culturals d'Interès Nacional (BCIN): Des d'aquest grup es treballa per a la declaració de BCIN dels principals béns de patrimoni ferroviari, alguns d'ells propietat de la Fundació TMB. El tràmit de declaració està a l'espera de l'informe del Col·legi d'Enginyers.

Finalment, els temes relatius a Responsabilitat social i TMB Educa de la Fundació TMB es desenvolupen en el capítol 7.7 d'aquest Informe de Gestió.

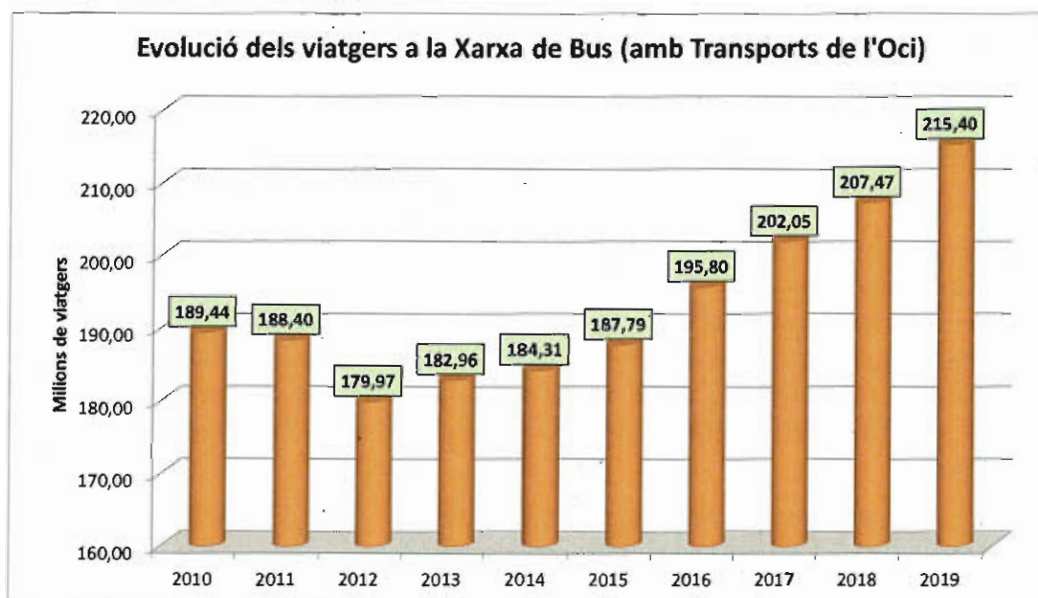


2.14. Esdeveniments de l'exercici

- **L'ANY 2019 ES VA TANCAR AMB UN NOU MÀXIM HISTÒRIC DE PASSATGE**

El conjunt de mitjans de transport de TMB (les xarxes de metro, bus i el Barcelona Bus Turístic) han tancat l'exercici amb un nou rècord de passatge per tercer any consecutiu; concretament es van transportar 627,3 milions de viatgers, el que representa un augment de 12,4 milions d'usuaris, un 2% més que l'any anterior.

En el cas de Transports de Barcelona, la Xarxa regular de bus i el servei del Barcelona Bus Turístic han tancat l'any amb 215,4 milions de viatgers transportats conjuntament, un 3,8% més que l'any 2018. Aquesta xifra representa tot un rècord de passatge des que es va posar en marxa al 2001 la integració tarifària dins la Regió metropolitana de Barcelona. Aquest creixement s'ha produït íntegrament a la xarxa regular d'autobusos que ha assolit els 211,1 milions de viatgers, 8,2 milions més que l'any anterior, la qual cosa representa un 4,0% més.



A aquest augment del nombre d'usuaris del bus hi ha contribuït, a més de les inversions destinades a millorar el servei (nous autobusos més moderns i més ecològics entre altres novetats), una major oferta amb la finalització de la implantació de la nova xarxa de bus l'any 2018, la incorporació al servei de més vehicles dins del Pla de Millora del Servei els anys 2017-2018 i el Pla de Participació iniciat al novembre de 2018, entre d'altres.

- **POSADA EN MARXA DEL SERVEI DE BUS A LA DEMANDA EN TORRE BARÓ (EL MEU BUS)**

El servei de Bus a la Demanda, al districte de Nou Barris, ja ha complert un any de funcionament, ja que el va posar en marxa el 21 de gener de 2019 l'Ajuntament de Barcelona i Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), en el marc del Pla de Barris de la Zona Nord, com a solució innovadora i pionera que resol les necessitats de mobilitat dels veïns/es i millora la connexió entre la part alta i baixa del barri. La prova pilot es prolongarà fins al 2020. Un cop acabat aquest període, se n'analitzaran els resultats per estudiar la implantació definitiva del servei i l'ampliació a altres punts de la ciutat.

Mitjançant aquest servei qualsevol persona pot desplaçar-se d'un punt a un altre de Torre Baró i accedir a la resta de la xarxa de transport públic amb els abonaments de tarifa integrada. Només han de registrar-se i seguir les indicacions.

El recorregut del bus a la demanda es basa en un sistema intel·ligent que encaixa les sol·licituds de desplaçament rebudes amb antelació. Hi ha 28 parades fixes per escollir el lloc de pujada, l'hora (dins de l'horari establert, de 7 a 20.30h els feiners, de 8 a 20.30h els dissabtes i de 9 a 20.30h els festius) i el punt de baixada, per a un sol dia o bé de manera periòdica. Les peticions es poden realitzar a través d'un telèfon gratuït o de l'aplicació *elMeuBus*, que es pot descarregar de franc a les botigues virtuals d'*Apple* i *Android*.

La satisfacció global del servei és de 4,6 sobre 5 punts, amb una mitjana de 190 validacions en dia feiner. El gruix de desplaçaments s'han realitzat entre la part alta i la part baixa de Torre Baró, un barri que es caracteritza per una complicada orografia. Les parades més sol·licitades en origen són la de Vallcivera (19,56%) i Argençola-Lliçà (10,09%), mentre que els destins més freqüents són l'Estació de RENFE (11,18%) i Castellví-Lliçà (11,14%). La majoria de trajectes han servit al passatger per desplaçar-se a equipaments i serveis del barri de primera necessitat, com ara escoles, el Centre d'Atenció Primària i comerços, i per fer transbordaments a altres transports públics que connecten la zona amb la resta de la ciutat i l'àrea metropolitana.

• PLA DE RENOVACIÓ DE LA FLOTA CORRESPONENT A L'ANY 2019

El repte per millorar la qualitat del medi ambient i aconseguir unes ciutats més saludables es plasma en el Pla de Renovació de la Flota de Bus per al període 2019-2021, acordat amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), que suposa una inversió de 113,8 milions d'euros i l'adquisició de 266 vehicles. A aquesta inversió, s'ha de sumar l'execució de les obres i infraestructures necessàries perquè els vehicles elèctrics siguin operatius, que representen 19,7 milions d'euros més. En total 133,5 milions.

Aquesta modernització del parc d'autobusos es finança a través d'un crèdit de fins a 73,5 milions d'euros del Banc Europeu d'Inversions (BEI), aproximadament el 50% de la inversió total.

Al 2019 s'han posat en servei tots els vehicles comprats durant el 2018 que encara no estaven operatius i, pel que fa a la **comanda per a la renovació de la flota corresponent al 2019**, consta de tres lots que **sumen 105 autobusos híbrids i de gas natural comprimit**:

- **49 vehicles estàndard (12 metres) amb motor de GNC d'última generació** que estan destinats a substituir altres autobusos amb motor de GNC del 2002 i del 2005: Fabricant MAN, model *Lion's City*.
- **30 estàndards híbrids (12 metres)** que estan destinats a substituir altres vehicles amb motor dièsel de l'any 2001 i 2002: Fabricant MAN, model *New Lion's City*.
- **26 articulats amb motor de GNC d'última generació (18 metres)** que estan destinats a substituir autobusos de GNC dels anys 2005 i 2006: Fabricant MAN, model *Lion's City G*.

Tots tres lots han estat adjudicats a MAN Truck & Bus Iberia, SAU, per un import global de 34,7 milions d'euros més l'IVA. La comanda va destinada a substituir 75 vehicles estàndard i 30 d'articulats amb motor dièsel i de gas de primera generació.

La comanda busca també una elevació de la qualitat ambiental del material mòbil, ja que 30 dels nous vehicles seran híbrids (combinació de motor tèrmic i elèctric) que substituiran cotxes amb motor dièsel de 14 anys d'antiguitat amb l'avantatge d'uns consums i emissions inferiors.

Els tallers de l'empresa carrossera Burillo, de Logronyo, estan completant el muntatge del primer dels 30 autobusos híbrids de longitud estàndard del fabricant MAN. Aquestes 30 unitats



corresponen al model *Lion's City C*, la nova generació d'aquest model d'autobusos urbans. De l'anterior versió, també estàndards de propulsió híbrida, TMB en té 51 unitats.

Els nous *Lion's City*, portaran propulsors dièsel MAN de 206 kW Euro 6 combinats amb sistemes *mild hybrid* de motor elèctric en paral·lel i *start-stop*. Pel baix nivell d'emissions s'acreditaran amb la qualificació ambiental Eco. Portaran l'última tecnologia en seguretat, inclòs l'assistent de conducció *Mobileye*.

▪ Aposta pels vehicles elèctrics

A més a més, durant el 2019 s'ha llençat el procés de compra de 23 articulats, que serviran les línies d'altres prestacions de la xarxa de bus, i 6 minibusos tots ells amb motor elèctric pur, que serviran línies de Bus del Barri. Aquests vehicles d'emissió zero, que corresponen al subministrament de 2020, milloraran la qualitat de l'aire i substituiran vehicles que arriben al final de la seva vida útil.

Pel que fa als 6 minibusos, la licitació va quedar deserta donat que no hi havia cap vehicle que complís els requisits exigits. Els vehicles articulats, que seran híbrids, es fabricaran durant l'any 2020 i es començaran a lliurar entre finals de 2020 i principis de 2021.

L'increment d'inversió en material mòbil s'orienta no sols a rebaixar l'edat i la fiabilitat dels vehicles de transport, sinó també a reduir-ne l'impacte ambiental. El consum energètic de combustible d'un autobús híbrid, i per tant també les emissions de CO₂, són de mitjana un 30% més baixes que les d'un cotxe dièsel equivalent, i arriben al 45% en certs models. En el cas d'un autobús elèctric, la reducció és del 100%. La tracció elèctrica també disminueix el soroll, les vibracions i millora la tracció del vehicle, la qual cosa redunda en una clara millora de confortabilitat.

La flota d'autobusos de TMB ja va experimentar una primera reconversió ambiental entre els anys 2011 i 2014, i això fa que actualment no doni servei amb vehicles de categoria ambiental inferior a Euro 3. Per aconseguir-ho, es van transformar en híbrids 70 autobusos dièsel i 13 autobusos amb motor de GNC. A més, 425 autobusos dièsel van ser equipats amb filtres que retenen els òxids de nitrogen i les partícules fines, els dos contaminants de més impacte en el medi local i la salut de les persones.

• 2019: PRIMER ANY D'IMPLANTACIÓ COMPLETA DE LA NOVA XARXA DE BUS

Les 28 línies de la nova xarxa de bus (17 de verticals, 8 d'horizontals i 3 de diagonals) transporten el 60% dels usuaris d'autobús, cobreixen el 95% del territori de la ciutat i es poden combinar mitjançant 125 àrees d'intercanvi. Amb prestacions semblants hi ha deu línies convencionals, que transporten un altre 20% del passatge (les línies 7, 33, 47, 34, 27, 24, 54, 6, 22 i 70). Així, el 80% dels usuaris viatgen amb freqüències de 8 minuts o menys.

Atesa la complexitat de la implantació de la nova xarxa i el canvi que suposa en els costums de la mobilitat, es va decidir portar-la a terme en diferents fases, amb la voluntat d'avaluar i millorar els diferents elements i aspectes que podia presentar el seu desenvolupament així com d'anar consolidant la gestió del canvi a la ciutat. Abans i després de la implantació de cada fase es va realitzar una campanya d'informació per facilitar l'adaptació als canvis.

Les principals millores de la NXB han estat:

- Facilitat d'ús: la NXB permet un ús més intuïtiu i una comprensió més senzilla, ja que les noves línies segueixen els itineraris més directes i rectes possibles, més fàcils d'entendre i d'utilitzar.
- Millor interval de pas: entre les 7:00 i 21:00 hores, en dies feiners, intervals de pas de com a màxim 8 minuts.

- Connectivitat i millor intermodalitat: perquè millora la connexió amb les altres línies de bus i amb els altres transports públics (Metro, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, Tram, etc).
- Millora de la informació: es van senyalitzar les àrees d'intercanvi i s'ha evolucionat amb la informació dinàmica tant a les parades com als autobusos, alhora que s'ha avançat amb la informació que es proporciona a través de l'App de TMB. També s'ha millorat l'eina d'assistència al viatge per a persones invidents o amb visibilitat reduïda.

- **EL WEB DE TMB VA INCORPORAR LA COMPRA EN LÍNIA DE TÍTOLS DE TRANSPORT**

Des dels últims mesos de l'any el web corporatiu de TMB permet la compra en línia dels títols de transport més utilitzats a les xarxes de metro i autobusos. Aquesta funcionalitat, reservada als membres registrats de JoTMBé, fins ara només estava disponible a través del telèfon mòbil amb TMB App. La compra de bitllets de transport en línia es fa per un procediment molt senzill des de l'apartat de tarifes del web, mitjançant un buscador o bé clicant els botons que s'han afegit sota les imatges de cada títol. El següent pas és la identificació com a membre del JoTMBé, o bé l'alta com a nou membre, que és gratuïta i dona accés a un gran ventall d'avantatges i recompenses. Després del pagament, que es fa amb targeta de crèdit o dèbit, el sistema genera un codi que és el que s'ha d'introduir a la màquina distribuïdora de qualsevol estació de metro per imprimir el títol de transport adquirit.

Amb el sistema de bitlletatge actual, la compra en línia aporta sobretot beneficis d'agilitat, organització familiar i control de despeses. Per exemple, és possible comprar la targeta des de casa i reenviar el codi de recollida a una altra persona, que no necessitarà portar diners a sobre. Permet consultar l'historial de compres, repetir l'operació o cancel·lar-la en cas d'error. També se simplifica la generació i descàrrega de factures dels bitllets comprats. Els membres de JoTMBé obtenen punts per cada operació que serveixen per accedir a recompenses.



3. Exposició sobre la situació de la societat

3.1. Principals dades de la xarxa

DADES DE LA XARXA A 31 DE DESEMBRE DE 2019	
	TOTAL
Nombre de línies (a)	102
Longitud de la xarxa (a)	835,06
Nombre de parades (a):	2.600
	<i>amb marquesina:</i>
	1.421
	<i>amb pal de parada:</i>
	1.179
Quilòmetres de carril bus	211,72

DADES DE LA FLOTA A 31 DE DESEMBRE DE 2019	
	Núm vehicles
Autobusos Estàndards:	633
	<i>Propulsats amb gasoli:</i>
	203
	<i>Propulsats amb GNC:</i>
	246
	<i>Híbrids amb motor dièsel i elèctric:</i>
	169
	<i>Híbrids amb motor de GNC i elèctric:</i>
	13
	<i>Propulsats únicament amb motor elèctric</i>
	2
Autobusos Articulats:	364
	<i>Propulsats amb gasoli:</i>
	94
	<i>Propulsats amb GNC:</i>
	130
	<i>Híbrids amb motor dièsel i elèctric:</i>
	133
	<i>Propulsats únicament amb motor elèctric</i>
	7
Autobusos de 2 pisos :	77
	<i>Propulsats amb gasoli:</i>
	64
	<i>Híbrids amb motor dièsel i elèctric:</i>
	13
Minibusos (propulsats amb gasoil):	60
Midibusos:	20
	<i>Propulsats amb gasoli:</i>
	4
	<i>Híbrids amb motor dièsel i elèctric:</i>
	16
Autobusos Biarticulats (híbrids amb motor dièsel i elèctric)	3
	TOTAL FLOTA
	1.157

RESUM FLOTA PER TIPUS DE COMBUSTIBLE:	
	Autobusos propulsats amb gasoli:
	425
	Autobusos propulsats amb GNC:
	376
	Autobusos híbrids:
	<i>híbrids motor dièsel i elèctric</i>
	334
	<i>híbrids motor de GNC i elèctric</i>
	13
	<i>Autobusos propulsats amb motor elèctric</i>
	9
	TOTAL FLOTA
	1.157
Nombre d'autobusos adaptats a PMR:	1.157
Nombre d'autobusos equipats amb aire condicionat	1.157
Flota necessària per al servei (feiner en hora punta oferta d'hivern) (b)	903

NOTES:

(a) No inclou les línies especials de Bus Turístic ni el Tramvia Blau ni tampoc les línies 80, 81, 82 i 83 contractades a Sagalés.

(b) La diferència entre el total de vehicles i la flota necessària per al servei (que no inclou les línies del Bus Turístic) obeeix al parc operatiu en reserva i a la flota en revisió, ITV, etc.

Línies del Servei d'autobusos el 31.12.2019

Línia	Recorregut	Longitud en km (*)
6	Pg Manuel Girona – Poblenou	8,12
7	Fòrum – Zona Universitària	10,60
11	Trinitat Vella – Roquetes	13,26
13	Mercat Sant Antoni – Parc de Montjuïc	6,91
19	Pl. Catalunya – Sant Genís	10,92
21	Paral·lel - El Prat	17,01
22	Pl. Catalunya – El Carmel	6,69
23	Pl. Espanya – Parc Logístic	7,10
24	Pl. Catalunya – El Carmel	6,72
27	Estació de Sants – Roquetes	10,35
33	Zona Universitària – Verneda	10,72
34	Pg. Manuel Girona – Pl. Virrei Amat	10,54
39	Pl. Urquinaona – Pl. Catalana	5,50
46	Pl. Espanya – Aeroport BCN	17,88
47	Pg. Marítim – Canyelles	12,61
52	Pl. Catalunya – Collblanc	5,32
54	Estació del Nord – Cardenal Reig	8,11
55	Pl. Urquinaona – Parc de Montjuïc	5,67
59	Poblenou - Pl. Reina Maria Cristina	11,07
60	Besòs Verneda – Vall d'Hebron	11,51
62	Pl. Catalunya – Ciutat Meridiana	13,34
63	Pl. Universitat – Sant Joan Despí	12,43
65	Pl. Espanya – El Prat	12,64
67	Pl. Catalunya – Cornellà	13,15
68	Hospital Clínic – Cornellà	12,20
70	Rambla de Badal – Bonanova	4,24
75	Les Corts – Av. Tibidabo	7,79
76	Sant Genís – Ciutat Meridiana	11,80
78	Estació de Sants – Sant Joan Despí	14,26
79	Pl. Espanya –<M> Av. Carrilet	8,62
90	Barcelona Bus Turístic –Night Tour	9,59
90	Barcelona Christmas Lights	8,70
91	Manso – La Bordeta	3,23
94	Circular Cornellà 2	4,19
95	Circular Cornellà 1	5,33
96	<M> La Sagrera – Montcada i Reixac	12,49
97	Pg. Fabra i Puig – Vallbona	5,08
99	Barcelona Bus Turístic- Ruta Veda	3,78
100	Barcelona Bus Turístic- Ruta vermella	11,95



Línia	Recorregut	Longitud en km (*)
101	Barcelona Bus Turístic – Ruta blava	9,58
102	Pl. Eivissa – Cementiri de Collserola	10,45
103	Montcada i Reixac – Cementiri de Collserola	12,39
104	Fabra i Puig – Cementiri de Collserola	10,79
107	Cementiri de Montjuïc	4,03
109	Hospital Clínic – Polígon Ind. Zona Franca	12,67
110	<M> Av. Carrilet – Polígon Ind. Zona Franca	8,77
111	Tibidabo	3,20
112	Sant Genís	4,31
113	La Mercè	3,43
114	Gràcia - Can Baró	4,68
115	La Bordeta	3,00
116	La Salut	3,57
117	Guinardó	5,06
118	Mas Guimbau	8,61
119	La Teixonera	5,57
120	Ciutat Vella	5,14
121	Poble Sec	2,63
122	Turó de la Peira	5,61
123	Bonanova Alta	3,87
124	Penitents	2,63
125	La Marina	5,01
126	Sant Andreu	5,57
127	Roquetes	5,96
128	El Rectoret	8,49
129	El Coll	2,53
130	Can Caralleu	3,68
131	El Putxet	2,50
132	Torre Llobeta – Prosperitat	3,39
133	Baró de Viver – Sant Andreu Arenal	3,77
135	Vall d'Hebron – Montbau	3,37
136	Passeig Marítim – Verneda	7,47
150	Pl. Espanya – Castell de Montjuïc	5,09
155	Can Cuiàs – Santa Maria de Montcada	11,59
157	Collblanc – Sant Joan Despí	7,52
165	Prat Exprés	10,29
185	<M> Canyelles – Vall d'Hebron	5,82
191	Pl. Congrés – Can Baró	3,94
192	Poblenou – Hospital de Sant Pau	4,18
196	Pl. Kennedy – Bellesguard	2,12

Línia	Recorregut	Longitud en km (*)
V1	Districte Gran Via L'Hospitalet- Av. Esplugues	7,56
H2	Av. Esplugues – Trinitat Nova	12,24
V3	Zona Franca – Can Caralleu	8,67
H4	Zona Universitària – Bon Pastor	14,85
V5	Mare de Déu del Port – Pedralbes	7,45
H6	Zona Universitària – Onze de setembre	10,49
V7	Pl. Espanya – Sarrià	5,04
H8	Camp Nou – Bon Pastor	13,05
V9	Poble-sec – Sarrià	5,78
H10	Pl. Sants – Olímpic de Badalona	11,76
V11	Estació Marítima (WTC) – Bonanova	6,92
H12	Gornal – Besòs Verneda	11,28
V13	Pla de Palau – Av. Tibidabo	8,27
H14	Paral·lel – Sant Adrià	9,70
V15	Barceloneta – Av. Tibidabo	8,41
H16	Passeig de la Zona Franca – Fòrum Campus Besòs	12,91
V17	Port Vell – Vall d'Hebron	8,71
V19	Barceloneta – Pl. Alfonso Comín	11,23
D20	Pg. Marítim – Ernest Lluch	9,25
V21	Pg. Marítim – Montbau	9,68
V23	Nova Icària – Can Marcet	9,91
V25	Nova Icària – Horta	8,19
V27	Pg. Marítim – Canyelles	11,17
V29	Diagonal Mar – Roquetes	8,82
V31	Mar Bella – Trinitat Vella	11,06
V33	Fòrum Campus Besòs – Santa Coloma	7,89
D40	Plaça Espanya – Via Favència	10,73
D50	Paral·lel – Ciutat Meridiana	13,74

(*) La longitud en km és la corresponent a la semisuma dels recorreguts d'anada i tornada.

3.2. Principals actuacions a la xarxa de bus

Al llarg de l'any des de l'Oficina Tècnica de Trànsit s'ha treballat en diverses actuacions al carrer derivades de les obres de reurbanització o d'infraestructures de la ciutat de Barcelona. A més a més d'un conjunt d'actuacions provisionals, cal destacar les següents:

- **Projectes i serveis més rellevants de l'any:**

- Bus a la demanda a Torre Baró.
- Serveis Especials *World Roller Games*, *Primavera Sound*, *Mobile World Congress*.
- Serveis llançadora <M> línia 1 Santa Coloma – Clot; línia 5 Collblanc Can Vidalet, Servei Llançadora FGC i Servei Llançadora RENFE Sant Andreu – Clot.



- Campanya de Cementiris

- **Principals actuacions definitives:**

- Canvi de terminal de la línia 65 al Prat.
- Canvi de terminal de la línia D40 a l'intercanviador de Pl. Espanya.
- Nou recorregut de la Línia 90 nocturna.
- Canvi de terminal de línia 78 a Sant Joan Despí.
- Modificació de recorregut de la línia 21 al Prat de Llobregat.
- Modificació de recorregut de les línies 65-165 al Prat de Llobregat.
- Modificació de la línia 101 del Barcelona Bus Turístic.

Destacar les actuacions en obres de pavimentacions: Gran Via (Aribau –Rambla de Catalunya), Plaça Francesc Macià, Plaça Alfons Comín, Túnel de Camèlies i, la campanya excepcional de reparacions d'urgència de paviments cremats (per mobilitzacions del Procés). Afectacions de línies de Districtes de l'Eixample i Gràcia principalment.

- **Principals serveis especials d'autobusos:**

PRINCIPALS SERVEIS ESPECIALS PER A FIRES I ESDEVENIMENTS I LLANÇADORES DE METRO			
	DATA INICI	DURADA (DIES)	HORES DE SERVEI
Fires			
Llançadora 1 Saló MWC 2019	25/02/2019	4	408:52
Llançadora 2 Saló MWC 2019	25/02/2019	3	157:16
Saló Biocultura	09/05/2019	4	128:40
Saló ITMA	20/06/2019	7	94:57
			789:45
Substitució Metro			
Llançadora <M> Línea 5 Collblanc-Can Vidalet	29/07/2019	35	9161:01
Llançadora <M> L-1 Clot-Fondo	29/06/2019	63	24608:45
FUNICULAR MONTJUÏC	01/01/2019	105	6516:04
			40285:50
Altres serveis			
Llançadora FGC - Substitució Funicular	11/07/2019	53	3297:56
Festival Cruïlla	05/07/2019	2	34:40
Primavera Sound 2018	30/05/2019	3	353:48
Llançadora Esdeveniment Linux	22/05/2019	1	49:42
Llançadora RENFE Clot-Fabra i Puig	21/12/2019	11	399:40
			4135:46

- **Estudi, disseny i explotació de serveis especials:**

Durant l'any s'han estudiat i dissenyat un conjunt de serveis especials que atenen diversos esdeveniments en l'àmbit de TMB (Fira de Barcelona, actes a Montjuïc i actes de ciutat com les Festes de la Mercè, Festes de Gràcia i l'Operació de Nadal). Els serveis especials oferts consisteixen en el lloguer de material mòbil i d'instal·lacions per a llançadores, rodatges i sessions publicitàries.

A destacar un any més els serveis especials programats i realitzats durant els mesos d'estiu per donar suport a diversos recorreguts de FGC i de Metro durant el procés d'obres de millora de les seves instal·lacions.

3.3. Barcelona Bus Turístic

Des de 1987 el Barcelona Bus Turístic proporciona un servei diari, pràctic, sostenible i atractiu a les persones que volen conèixer la ciutat al seu aire. Amb un servei d'audioguia en 16 idiomes i un informador de Turisme de Barcelona per a suport dels clients, disposa de 44 parades repartides entre els seus tres recorreguts: les rutes blava i vermella durant tot l'any, i la verda que al 2019 ha funcionat del 23 de març fins al 4 de novembre. 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 l'oferta d'oci de la ciutat de Barcelona.

Per tretzè any, i des de l'1 de juny fins al 16 de setembre, ha funcionat el *Barcelona Night Tour* que fa una passejada mostrant els edificis il·luminats més emblemàtics de la ciutat i les Fonts de Montjuïc, amb èxit notable, les nits dels divendres, dissabtes i diumenges. Barcelona és una de les poques capitals europees que disposen d'un servei de transport turístic nocturn. Durant aquesta temporada s'ha posat en marxa un concurs a la xarxa social *Instagram* on els participants podien guanyar invitacions per al Barcelona Bus Turístic i per al Telefèric de Montjuïc pujant-hi fotografies de llocs emblemàtics de la ruta nocturna.

Aquest any el Barcelona Bus Turístic **ha estat guardonat amb el *Travellers Choice Award 2019*** que concedeix *Tripadvisor*, dins la categoria *Top 10 hop-on hop-off experiences – world* amb la ruta "Excursió en autobús amb parades lliures per la ciutat de Barcelona".

Una de les novetats més destacables de l'any ha estat la posada en marxa del ***Barcelona Night Tour: Christmas Lights***, un recorregut (d'1 hora i 30 minuts aproximadament) pels carrers il·luminats per tal que, tant visitants com residents de Barcelona, poguessin gaudir de la ciutat durant les festes nadalenques. Els tours especials de Nadal són un producte que ja fa molts anys que s'ofereix en altres ciutats com Londres, Madrid, Nova York, etc. TMB va dissenyar un recorregut especial i en horari familiar perquè tothom pogués gaudir de totes les novetats (entre d'altres, la Via Laietana va tornar a tenir llums de Nadal, també es va il·luminar la Plaça Urquinaona, i el Passeig de Gràcia va estrenar nou enllumenat per Nadal) a bord del *Barcelona Night Tour*. Aquest servei va funcionar del 29 de novembre de 2019 al 4 de gener del 2020 amb sortides divendres, dissabtes i diumenges a les 20h des de Plaça Catalunya. El servei ha estat un èxit i s'han superat totes les expectatives de demanda, ja que el percentatge d'ocupació mitjà dels vehicles ha estat del 97%.

Ha estat un servei en què, a diferència del Barcelona Bus Turístic, la demanda del client resident ha estat alta, fet que demostra que els productes turístics també poden dirigir-se al client resident, adaptant-los a les seves necessitats.

També s'han realitzat accions de promoció del servei per a client resident a través del Club JoTMBé i del Club Gent TMB.

D'altra banda el 2019 també s'han realitzat les accions següents:

- **Accions comercials:**

S'han ampliat els contractes amb *tour operators* i s'ha participat en les tres següents per promoció del producte a nivell internacional:

- FITUR i *workshop Fitur B2B match* (Madrid).
- *Roadshow Sud-amèrica*: organitzat per l'Agència Catalana de Turisme (Rio de Janeiro, Buenos Aires i Santiago de Xile).
- *China European Marketplace*: organitzat per ETOA (Shanghai).



- ITB Àsia (Shanghai).
- *World Travel Market* (Londres).
- *Workshop GEM*: organitzat per ETOA (Londres).
- *Roadshow Japó & Corea*: organitzat per l'Agència Catalana de Turisme (Tokio, Osaka i Seoul).

Coincidint amb festivitats com Sant Jordi, s'han lliurat punts de llibre als clients a bord dels busos, i durant el Nadal s'ha realitzat l'entrega de xocolatines als clients i felicitat les festes a través dels indicadors de *leds* dels frontals dels vehicles.

S'ha seguit treballant el *Customer Experience Journey (CEJ)*, un projecte enfocat a millorar l'experiència de client tant de residents com de no residents, el qual es realitza a través de *Mystery Shoppers* i altres accions (*focus group*, enquestes, etc). Del CEJ van sorgir una sèrie d'iniciatives que s'estan implementant per tal de millorar l'experiència del client.

S'ha posat en marxa un nou punt de venda a l'estació de Sagrada Família, amb la imatge *Hola Barcelona*, i des d'on es promociona i es venen bitllets del *Barcelona Bus Turístic* i del *Barcelona Night Tour* (edició d'estiu i nadal).

S'ha continuat ampliant l'oferta cultural i de restauració amb nous col·laboradors al carnet de descomptes del *Barcelona Bus Turístic*. S'han establert acords promocionals amb empreses com el RACC, el festival SONAR i el Consolat d'Argentina per tal de promocionar els nostres productes.

- **Accions operatives:**

Des del mes de novembre s'ha incorporat l'obligació de la validació del bitllet a bord del *Barcelona Bus Turístic* per poder extreure dades de punts calents de la ciutat, hores de més ús, nombre d'utilitzacions del sistema *hop on hop off (puja i baixa)* i altres dades que ajuden a millorar l'experiència de client, disposant de un millor control en tots els sentits.

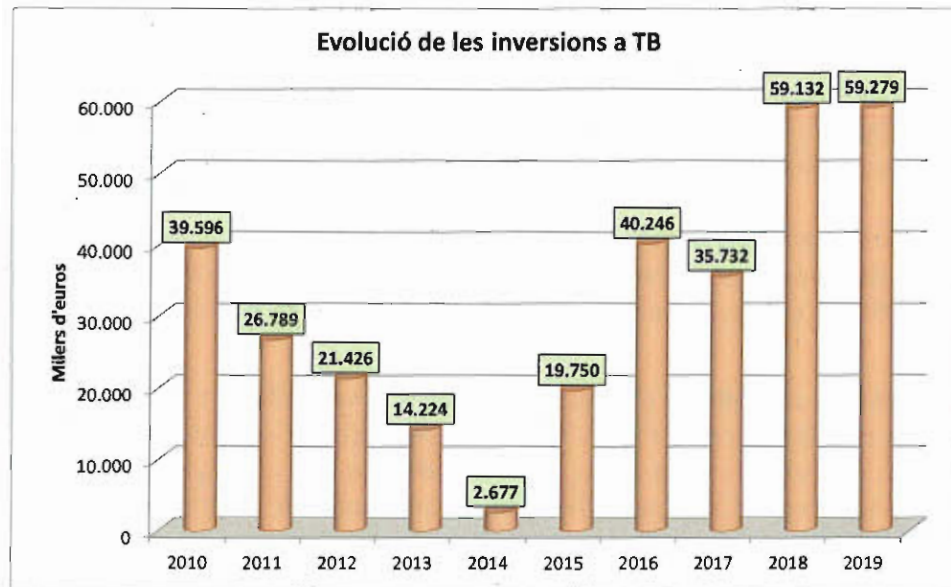
Fruit d'una necessitat que es va detectar en el *Customer Experience*, s'han actualitzat els uniformes del personal de carrer i a bord dels vehicles. Els nous són de color vermell i molt més vistosos per tal de captar l'atenció dels clients.

També durant aquest any s'ha treballat en l'actualització del Sistema d'Informació Multilinguatge del *Barcelona Bus Turístic* per tal de donar informació actualitzada de la ciutat de Barcelona.

A les PDA del *Barcelona Bus Turístic* s'ha fet un evolutiu per tal que els informadors puguin rebre notificacions i missatges informatius en temps real. D'aquesta manera se'ls podrà avisar directament quan hi ha promocions especials, afectacions de servei, etc.

3.4. Inversions

Per segon any consecutiu la xifra d'inversions a TB s'ha acostat als 60 milions d'euros, concretament, s'hi han destinat 59,3 milions d'euros, gràcies sobretot a la renovació de la flota d'autobusos.



Conceptes	Milers d'Euros
Immobilitzat Intangible:	2.295,5
Propietat industrial	0,3
Aplicacions Informàtiques	2.295,2
Immobilitzat Material:	40.664,7
Edificis i altres construccions	96,8
Maquinària, instal·lacions i utilatge	408,5
Mobiliari i estris	71,8
Equips per a procés d'informació	51,5
Elements de transport	40.036,1
Recanvis per a immobilitzat	0,0
Subtotal	42.960,2
Variació Immobilitzat en curs	16.319,1
Total	59.279,3



Les inversions de l'exercici 2019 es desglossen en: 2,3 milions d'euros en immobilitzat intangible, 43,0 milions d'euros en immobilitzat material i un saldo de 16,3 milions d'euros en variacions d'immobilitzat en curs.

Pel que fa al seu volum, les inversions més importants s'han destinat a:

- Propietat industrial: fa referència a la patent de la passarel·la de Zona Franca I.
- Aplicacions informàtiques: destaquen les inversions en PPS millora en Desktop i mòbils, PPS desplegament a les cotxeres i les llicències de Microsoft.
- En l'apartat d'edificis i altres construccions s'inclou bàsicament les millores en els lavabos de Zona Franca II, a la il·luminació de la sala del Centre de Suport a la Xarxa d'Horta i diverses actuacions en el centre d'Horta.
- Les inversions en maquinària, instal·lacions i utilitatge corresponen principalment a les destinades al túnel de rentat núm. 2 d'Horta, l'ampliació de l'estació de recàrrega elèctrica de Diagonal-Fòrum i actuacions diverses als centres de Triangle i Ponent.
- Pel que a Mobiliari i estris, destaquen 5 fotocopiadores Sharp i uns panells indicadors de línia.
- Dins dels equips per a processos d'informació hi ha la compra d'ordinadors portàtils.
- Dins dels elements de transport, hi ha l'adquisició de: 46 autobusos estàndard propulsats amb GNC, 34 articulats amb motor de GNC, 18 estàndard híbrids i 15 Midis híbrids.

Per altra banda, els 16,3 milions d'euros de Variacions d'immobilitzat en curs corresponen al saldo de dos comptes: 0,89 milions d'euros d'Acomptes per l'adquisició d'autobusos i, per altra banda, a l'Immobilitzat en curs per valor de 15,4 milions d'euros. Dins d'aquests últims destaquen les inversions en la compra d'autobusos, la destinada al sistema de recàrrega elèctrica de Foc Cisell-Maristany i les destinades a la nova cotxera de Zona Franca Port.

3.5. Compte de Pèrdues i Guanys

L'any 2018 va destacar per la finalització de la implantació de la Nova Xarxa de Bus i la incorporació al servei els dies feiners de 44 autobusos més de la segona fase del Pla de Millora del servei i del Pla de Participació durant el mes de novembre de 2018, els quals es van sumar als 22 que s'havien incorporat al servei l'octubre de 2017. En conseqüència, l'any 2019 ha estat el primer any sencer de funcionament d'aquest notable increment de servei de bus.

Pel que fa a la demanda, aquest any s'ha produït un increment de prop de 8 milions de viatgers respecte l'any anterior, assolint la xifra més alta dels darrers anys. Ambdós fets han tingut la seva repercussió en el compte de Pèrdues i Guanys que s'analitza tot seguit.

- **Ingressos de l'exercici: Comparativa any 2019 versus any 2018**

Tot i que l'any 2019 no hi ha hagut revisió de tarifes, els ingressos de l'exercici (sense incloure les subvencions al servei) han crescut 7,86 milions d'euros (5,2%), gràcies sobretot a l'increment de 2,8 milions d'euros en les vendes de títols de viatge i dels ingressos accessoris que han augmentat en 5,3 milions d'euros respecte l'any anterior.

DETALL DELS INGRESSOS (en milers d'euros)				
	(1)	(2)	Diferència	
	Any 2019	Any 2018	(1) - (2)	(%)
Vendes	152.627	149.850	2.776	1,9
Comissions i ràpels	-12.829	-12.364	-465	3,8
Ingressos accessoris	13.792	8.505	5.287	62,2
Subvencions especials	6.479	6.215	264	4,2
Ingressos abans de subvencions al servei	160.068	152.206	7.862	5,2
Subvencions al Servei	167.465	168.446	-981	-0,6
TOTAL INGRESSOS	327.533	320.652	6.881	2,1

Els ingressos per vendes han augmentat degut al creixement del passatge a la xarxa regular de bus esmentat anteriorment. Les Comissions, descomptes i ràpels de l'exercici han crescut en 465 milers d'euros (+3,8%).

L'augment dels ingressos accessoris s'ha degut principalment al creixement de les partides següents: cànon de publicitat, ingressos de cooperació exterior, serveis especials de Llançadores de bus, les penalitzacions a proveïdors i, sobretot, a l'increment de les interrelacions amb FMB pels serveis especials de bus al Metro i al Funicular de Montjuïc pels talls de servei per obres realitzades (4,5 milions d'euros). Els ingressos accessoris inclouen un import de 1,6 milions d'euros corresponents a ingressos per pensions, que tenen un efecte neutre al compte de pèrdues i guanys, ja que, per estar comptabilitzat el mateix import a la partida despeses de personal, per tant, el resultat net d'ingressos accessoris ha augmentat 4,6 milions d'euros (58,9%).

Les subvencions especials han crescut en 264 milers d'euros per les subvencions de projectes europeus (Eliptic i EBSF-2) respecte l'any 2018.

- **Despeses d'explotació: Comparativa any 2019 versus any 2018**

Les Despeses d'explotació abans d'amortitzacions han crescut 9,7 milions d'euros (+3,2%) respecte l'any anterior. Les partides que més han augmentat han estat les de Personal, que creix en 16,9



milions d'euros (+7,5%), els Carburants, que han incrementat en 0,71 milions d'euros (+3,3%) i els Aprovisionaments, que han crescut en 0,3 milions d'euros (+2,6%).

Per altra banda, destaca la disminució dels Serveis Exteriors en 2,0 milions d'euros (-4,9%) i els 6,8 milions d'euros procedents de la devolució d'ingressos indeguts d'anys anteriors de l'impost sobre les vendes de minoristes de determinats hidrocarburs (veure també apartat 2.9).

DETALL DE LES DESPESES D'EXPLOTACIÓ (en milers d'euros)				
	(1)	(2)	Diferència	
	Any 2019	Any 2018	(1) - (2)	(%)
Aprovisionaments	11.523	11.228	295	2,6
Electricitat/Carburants	22.094	21.381	713	3,3
Personal	242.307	225.417	16.890	7,5
Serveis Exteriors	39.648	41.696	-2.049	-4,9
Tributs	495	490	5	0,9
Variacions de les provisions	-241	-839	598	-71,2
Resultat per vendes d'immobilitzat	-18	-28	10	-35,5
Altres resultats: Devolució IVMDH	-6.809	-9	-6.800	
TOTAL DESP. ABANS AMORTITZACIONS	308.997	299.336	9.661	3,2
Amortitzacions	29.346	29.505	-159	-0,5
Subv en capital imputada a pèrdues i guanys	-8.871	-6.507	-2.364	36,3
AMORTITZACIÓ NETA	20.475	22.998	-2.523	-11,0
TOTAL DESPESES D'EXPLOTACIÓ	329.472	322.334	7.138	2,2

Quant a les despeses de Personal, el creixement obeeix majoritàriament a l'augment de plantilla per la contractació de personal necessari per l'augment de l'oferta i pels nous serveis en àrees funcionals (processos de digitalització, projecte T-Mobilitat, processos de canvi organitzatiu, etc).

Pel que fa a les despeses de Carburant i electricitat, que han crescut en 0,7 milions d'euros, l'augment s'ha produït principalment en la despesa de gas natural per als autobusos i, en menor mesura, per la major despesa en gasoli. En el cas del gas natural, hi ha hagut un major consum i un increment del preu mitjà del kg de GNC. Quant al gasoli, la major despesa s'explica per l'augment dels litres consumits. En ambdós casos, l'increment del consum de carburant obeeix al major nombre de quilòmetres recorreguts al llarg de l'any a causa de la major d'oferta.

Els Serveis Exteriors han disminuït en 2,0 milions d'euros respecte l'any anterior. Les partides que més han baixat han estat les següents: les assegurances, la reparació i conservació d'elements de transport (flota més rejuvenida), les despeses de promoció i comunicació, les despeses d'informadors i el cànon del Bus Turístic.

Quant a la resta de partides, el saldo de menor despesa de les Variacions de les provisions s'ha reduït en 0,6 milions d'euros i els tributs han estat similars als de l'any anterior. L'amortització neta (després de subvencions en capital traspasades a l'exercici) ha baixat en 2,5 milions d'euros (-11,0%) respecte l'any anterior degut a l'augment en 2,4 milions d'euros de les subvencions en capital.

- **Altres partides: Comparativa any 2019 versus any 2018**

Pel que fa als resultats financers, han millorat en 257 milers d'euros respecte l'any anterior, a causa principalment dels interessos cobrats de l'Agència tributària procedents de l'IVMDH del període 2002-2010.

Finalment, les subvencions al servei necessàries per equilibrar el Compte de Pèrdues i Guanys de l'exercici han estat de 167,5 milions d'euros, és a dir, gairebé un milió d'euros inferiors a les de l'any anterior.

COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS (en milers d'euros)				
	(1)	(2)	Diferència	
	Any 2019	Any 2018	(1) - (2)	(%)
A) OPERACIONS CONTINUADES:				
INGRESSOS				
Vendes	152.627	149.850	2.776	1,9
Comissions i ràpels	-12.829	-12.364	-465	3,8
Ingressos accessoris	13.792	8.505	5.287	62,2
Subvencions especials	6.479	6.215	264	4,2
Subvencions al Servei	167.465	168.446	-981	-0,6
TOTAL INGRESSOS	327.533	320.652	6.881	2,1
DESPESES D'EXPLOTACIÓ				
Aprovisionaments	11.523	11.228	295	2,6
Electricitat/Carburants	22.094	21.381	713	3,3
Personal	242.307	225.417	16.890	7,5
Serveis Exteriors	39.648	41.696	-2.049	-4,9
Tributs	495	490	5	0,9
Variacions de les provisions	-241	-839	598	-71,2
Resultat per vendes d'immobilitzat	-18	-28	10	-35,5
Altres resultats	-6.809	-9	-6.800	
TOTAL DESP. ABANS AMORTITZACIONS	308.997	299.336	9.661	3,2
Amortitzacions	29.346	29.505	-159	-0,5
Subv en capital imputada a pèrdues i guanys	-8.871	-6.507	-2.364	36,3
AMORTITZACIÓ NETA	20.475	22.998	-2.523	-11,0
TOTAL DESPESES D'EXPLOTACIÓ	329.472	322.334	7.138	2,2
DESPESES FINANCERES				
Interessos financers per devolució de l'AEAT	0	-3	3	-100,0
Despeses financ. Estructurals (inclou leasing)	-1.939	-1.679	-260	15,5
TOTAL DESPESES FINANCERES	-1.939	-1.682	-257	15,3
RESULTAT TOTAL ABANS D'IMPOSTOS	0	0	0	
Impost sobre societats	0	0	0	
Rtat de l'exercici procedent d'operacions continuadaes (Després d'impost de societats)	0	0	0	
B) OPERACIONS INTERROMPUDES:				
Rtat de l'exercici procedent d'operacions interrompudes (Després d'impost de societats)	0	0	0	
RESULTAT DE L'EXERCICI	0	0	0	



3.6. Balanç de situació a 31 de desembre

TRANSPORTS DE BARCELONA, SA			
	Any 2019	Any 2018	Diferència
ACTIU			
ACTIU NO CORRENT	351.789	320.561	31.228
Immobilitzat intangible	10.782	10.470	312
Immobilitzat material	286.104	256.486	29.619
Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	5.464	5.464	0
Inversions financeres a llarg termini	49.439	48.142	1.297
ACTIU CORRENT	142.079	110.347	31.731
Existències	6.332	5.158	1.174
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	124.818	98.060	26.757
Inversions en empreses del grup i associades a curt termini	0	36	-36
Inversions financeres a curt termini	0	0	0
Periodificacions a curt termini	199	1.491	-1.293
Efectius i altres actius líquids equivalents	10.731	5.601	5.129
TOTAL ACTIU	493.867	430.908	62.959
PATRIMONI NET I PASSIU			
PATRIMONI NET	226.597	196.139	30.458
Fons propis:	127.984	127.984	0
<i>Capital escriturat</i>	8.415	8.415	0
<i>Reserves</i>	119.569	119.569	0
<i>Resultat de l'exercici</i>	0	0	0
Ajustaments per canvi de valor	0	0	0
Subvencions, donacions i llegats rebuts	98.613	68.156	30.458
PASSIU NO CORRENT	156.271	156.113	158
Deutes a llarg termini	156.271	156.113	158
PASSIU CORRENT	111.000	78.656	32.344
Provisions a curt termini	4.445	4.549	-104
Deutes a curt termini	55.521	25.561	29.959
Deutes amb empreses del Grup i associades a curt termini	0	0	0
Creditors comercials i altres comptes a pagar	42.683	41.276	1.408
Periodificacions a curt termini	8.350	7.269	1.081
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	493.867	430.908	62.959

- Accions Pròpies:

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

- Terminis de pagaments a proveïdors:

El termini mitjà de pagament a proveïdors ha estat de 28 dies l'any 2019.

La societat en els últims temps està adaptant els terminis de pagament a proveïdors amb l'objectiu d'acostar-los al període mitjà de pagament, per sota del màxim establert en la normativa de morositat.

4. Esdeveniments importants després del tancament de l'exercici

Després del tancament de l'exercici, a excepció de la situació d'emergència per la pandèmia per coronavirus, no s'ha produït cap esdeveniment remarcable que no estigués contemplat dins dels plans econòmics i operacionals previstos per a l'any 2020.

Tanmateix, l'1 de gener de 2020, van entrar en vigor **les tarifes del sistema integrat per a l'any 2020** aprovades pel consell d'administració de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) el 12 de desembre passat, les quals són aplicables als serveis regulars de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB). Les noves tarifes han representat canvis en la gamma de títols integrats com la nova **T-usual**, l'abonament per a viatges il·limitats durant 30 dies, que substitueix la T-Mes amb un preu un 25% inferior: 40 euros per a una zona (que són 32 o 20 per a les famílies monoparentals i nombroses).

Altres novetats han estat: **la T-casual, la T-grup i la T-familiar (a partir de l'1 de març)**. Deixen d'existir la T-10, la T-50/30, la T-70/30, la T-Mes i la T-trimestre en totes les variants. Ha baixat un 25% el preu de la T-jove i s'ha suprimit el cost inicial d'emissió de la targeta T-16. S'han actualitzat els preus de la T-dia, T-aire, el bitllet senzill i el bitllet aeroport. Per altra banda, s'ha mantingut el preu de l'abonament mensual (ara T-usual) bonificat per a persones en situació d'atur.

Quant a la targeta multiviatge T-4 de tarifa reduïda per a pensionistes, l'AMB va decidir mantenir-ne el preu de 4 euros.

El nou esquema tarifari per a l'any 2020 té per objectius simplificar la gamma de títols, afavorir els usuaris habituals i captar-ne de nous amb vista a reduir emissions contaminants associades a la mobilitat privada.

TMB ha col·laborat en la difusió de la campanya de l'ATM per promoure el coneixement i l'ús de nous títols, a través dels seus canals habituals, a través del web i les xarxes socials corporatives, al MouTV, en missatges de megafonia i també amb fulletons.

També l'1 de gener de 2020 **la zona de baixes emissions (ZBE) Rondes Barcelona** ha entrat en vigor de forma permanent, quasi tres anys després de l'acord polític per a la millora de la qualitat de l'aire signat per la Generalitat, l'Ajuntament de Barcelona i l'Àrea Metropolitana de Barcelona. L'objectiu de la mesura era reduir en 5 anys un 10% de les emissions vinculades al trànsit a la conurbació de Barcelona, per assolir fins al 30% en 15 anys.

L'any 2017 la ZBE Rondes BCN es va definir com un àmbit de restricció temporal de trànsit i reforçament del transport públic els dies d'episodis ambientals per alta contaminació de diòxid de nitrogen (NO₂), un cas que no s'ha arribat a produir mai des de llavors. No obstant això, les administracions i autoritats responsables del transport públic que conformen l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) han preparat la xarxa i el sistema, de comú acord amb els operadors, per incrementar progressivament l'oferta davant l'augment de demanda derivat de l'important canvi de model de mobilitat que introdueix la ZBE.

S'estima que la ZBE Rondes Barcelona derivarà cap al sistema de transport públic prop de 170.000 desplaçaments diaris que corresponen a 137.000 trajectes de vehicle privat, dels quals 87.000 són entrades i sortides de la zona restringida, i prop de 50.000 són interns. És per això que des de 2017 el transport públic ha impulsat un ampli ventall de mesures, renovacions i ampliacions per donar una resposta adequada. També cal destacar la incorporació del primer tren dels 12 que TMB ha adquirit, i que ha d'anar rebent durant els primers mesos, per augmentar la freqüència de pas de les seves línies de més demanda.



Per altra banda, el passat 15 de gener de 2020, en un acte institucional al Saló de Cent, Barcelona va decretar l'**emergència climàtica** davant la situació d'urgència i gravetat pel que fa als nivells de contaminació que afecten la salut dels barcelonins/nes i les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle. S'hi va presentar un document amb 100 mesures principals a dur a terme en els pròxims 10 anys, encaminades a aconseguir reduir un 50% les emissions de gasos nocius el 2030, respecte als valors de 1992 (valor de referència on consta el primer inventari de gasos amb efecte d'hivernacle que té la ciutat). Això representa un augment en l'ambició de Barcelona per reduir les emissions de CO₂ respecte al que traçava el Pla Clima.

Per fer possible aquest gran repte de reduir fins a 2 milions de tones de CO₂ l'any 2030 i revertir els efectes dels gasos contaminants a l'aire de la ciutat, l'**Ajuntament invertirà un total de 563,3 milions d'euros** i s'aplicaran iniciatives per transformar i canviar diferents àmbits: model urbà, mobilitat, energia, economia, salut, consum i residus, alimentació, cultura i educació.

La declaració traça mesures necessàries per reduir l'ús del transport en vehicle privat, millorar el transport públic en superfície i a nivell metropolità, i prioritzar l'espai urbà i la mobilitat dels vianants. En aquest sentit, el 40% de les emissions de gasos nocius s'imputen a la mobilitat, per això un dels punts és afavorir el creixement de la xarxa de transport públic. L'Ajuntament proposa finalitzar el tram central de la L9 de metro, la connexió de la L4 a la Sagrera i la de la L3 a Trinitat Vella, millorar l'oferta de bus metropolità, desenvolupar inversions en Rodalies i accelerar les obres de finalització de la Sagrera.

Coronavirus Covid-19: Arran de l'aparició de casos a la ciutat de Barcelona de persones afectades per la pandèmia de **coronavirus SARS-CoV-2 i la malaltia COVID-19**, els Comitès de Seguretat i Salut de FMB, SA i TB, SA van acordar diverses mesures de protecció publicades en **instruccions internes** que s'han distribuït a través del correu electrònic, avisos i publicació a la intranet.

Per altra banda, l'evolució del coronavirus ha fet que les autoritats sanitàries adaptin les indicacions que es donen a la població en funció de l'evolució dels contagis.

A TMB s'ha creat un Comitè de coordinació que té la màxima responsabilitat en la presa de decisions sobre allò que fa referència a les mesures i accions a desenvolupar relacionades amb la pandèmia. Està integrat pel Conseller Delegat i les diferents Direccions de TMB i els representants dels Comitès de Metro i Bus com a convidats. Totes les qüestions tractades es traslladen i comparteixen amb la Representació dels treballadors a través de les comissions permanents dels respectius Comitès d'empresa i també s'informa als Comitès de Seguretat i Salut. Tota la informació necessària per protegir la salut i seguretat del personal es difon a tota la plantilla a través dels mitjans més adequats en tot moment.

En les instruccions s'indica entre d'altres:

- **Com actuar davant de la malaltia:** persones amb criteris per identificar si corresponen a casos d'infecció per Coronavirus i persones diagnosticades de COVID-19.
- **Mesures dirigides al personal més vulnerable front la malaltia** per patir determinades patologies juntament amb les dones embarassades i en període de lactància: es considera indicat que no vinguin a treballar.
- **Mesures higièniques per protegir-se del contagi** tant personals com col·lectives (reforç de la neteja).
- **Mesures organitzatives:** identificació i limitació de l'accés als centres de treball crítics; per al personal amb activitats que impliquen atenció i contacte amb els usuaris (suspensió del bus turístic i del telefèric fins a nou avís, anul·lació de les operatives d'intervenció del

passatge i les funcions d'atenció al públic als Punts TMB, anul·lació de la venda manual de bitllets i dels bescanvis, accés al bus per la porta del darrere, etc); activitats amb concurrència amb altres treballadors (indicacions sobre reunions, formació, selecció, utilització d'espais comuns dels centres de treball, desplaçaments en vehicles, etc); prohibició de viatges professionals; teletreball (es recomana facilitar el teletreball en tots aquells casos que sigui possible); visites mèdiques a les unitats de salut, etc.

Així mateix, davant la situació d'emergència, el Govern central va publicar en el BOE el "Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el **estado de alarma** para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19" que, entre d'altres mesures, redueix el transport autonòmic i municipal. L'objectiu és que hi hagi un mínim de transport dins de les ciutats per poder accedir als llocs de treball i també obliga a fer una desinfecció diària del transport. En aquest sentit, **TMB està reforçant els serveis d'higiene i neteja** per evitar els contagis als vehicles i a les instal·lacions. Aquest RD preveu també que cada comunitat autònoma o ens local podrà fixar els percentatges de reducció dels serveis de transport públic de la seva titularitat que estimi convenients.

El 13 de març la conselleria de Territori i Sostenibilitat va dictar una resolució per adaptar el funcionament del sistema de transport públic a les mesures recomanades per gestionar l'emergència sanitària en el marc del PROCICAT (Plans de protecció civil a Catalunya). D'aquesta manera, el transport públic s'adapta a la decisió del PROCICAT d'avançar cap a un nivell d'ocupació dels serveis de només un terç de la seva capacitat. En aquest sentit, el 16 de març el Govern de la Generalitat ha aprovat noves mesures de funcionament dels serveis de transport públic derivades de l'emergència del coronavirus. En línies generals, el descens de la demanda havia estat del 75%-90% en els diferents modes de transport, tot i que hi havia hagut moments puntuals en els quals la reducció no havia estat significativa. Entre les mesures acordades, destaquen entre d'altres, les següents:

- El transport públic de viatgers per carretera i serveis ferroviaris que transcorren íntegrament per Catalunya, tant urbans com interurbans, inclosos els prestats en l'Àrea Metropolitana de Barcelona, aplicaran **una reducció de freqüència horària de servei en dia feiner d'entre un 33% i un 67%**. Aquesta forquilla de reducció es concreta atenent a les necessitats de cada operador i, molt especialment, a la demanda en hora punta que es podrà reforçar per complir l'objectiu d'assolir una ocupació de només un terç de la capacitat màxima.
- Excepcionalment, i comunicant-ho prèviament al Departament de Territori i Sostenibilitat (TES), **es podran suprimir línies que tinguin una demanda gairebé nul·la**, especialment si existeixen alternatives de transport.
- Les empreses prestadores hauran de vetllar perquè **en cap cas l'ocupació dels vehicles superi un terç de la seva capacitat**, per tal de mantenir les distàncies mínimes entre persones fixades per les autoritats sanitàries.

L'impacte econòmic que puguin causar aquestes mesures, i altres que es puguin adoptar en funció de l'evolució de la crisi sanitària, seran compensades d'acord al previst al Decret Legislatiu 7/2020 de 17 de març (article 13) publicat el 19 de març al Diari Oficial de la Generalitat i a la circular 4/2020 emesa per l'ATM que concreta els mecanismes adequats per a donar-li compliment i poder garantir l'equilibri econòmicofinançer dels operadors prestataris dels serveis de transport públic.

Per altra banda, en data de 16 de març, d'acord amb l'Autoritat Sanitària, el personal sanitari de TMB ha passat a organitzar-se com a suport del servei del o61 (CatSalut respon). Així mateix, TMB

ha elaborat un Pla de contingència que preveu les solucions per mantenir els serveis davant de possibles baixes de personal.

Quant als efectes econòmics de la pandèmia, el govern espanyol ha admès que la propagació de la malaltia i les mesures dràstiques que s'estan adoptant per frenar-la estan provocant els primers efectes sobre l'economia espanyola. Per pal·liar-los, el dia 12 de març el Consell de ministres va aprovar una bateria de mesures econòmiques i socials que suposaran una injecció de 18.225 milions d'euros en mesures per a Pimes i autònoms, per al sistema socio sanitari i per atendre les necessitats dels infants amb menys recursos. Posteriorment, el 17 de març, el Consell de Ministres ha aprovat un Real Decret Llei de mesures urgents extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic del coronavirus, consistent en mobilitzar 200.000 milions d'euros per protegir i donar suport a les famílies, als treballadors, als autònoms i a les empreses.

Quant a TMB, es preveu també un fort impacte en els desplaçaments en els serveis de bus, metro i transports de l'oci (disminució d'ingressos derivats de les vendes de títols de transport) a causa de les mesures aplicades per les Autoritats (restriccions de l'oferta, confinament a les llars, clausura de centres educatius i mesures de contenció en l'àmbit de l'activitat comercial, equipaments culturals i activitats d'hostaleria i restauració, etc), juntament amb un increment d'algunes despeses. Tot això tindrà la seva incidència en els comptes de pèrdues i guanys de les societats del Grup.

Segons com vagi evolucionant la pandèmia en el país, les mesures imposades per les Autoritats podran variar en els propers dies i setmanes.

5. Evolució previsible de la societat i projectes de futur

5.1. Línies estratègiques de TMB

El mes de gener de 2020 la nova direcció va presentar les noves línies estratègiques i la nova organització de TMB que té com a **objectius fonamentals**:

- Fomentar la **transversalitat**.
- Impulsar el **treball en equip**.
- Potenciar la **cultura de negoci i servei**.
- Compartir una **visió unitària de TMB** per part de l'equip directiu.
- Fomentar el treball amb **objectius concrets** i amb equips de les diferents àrees.
- Agilitar la **presa de decisions** i la seva **execució**.
- Tenir una cultura de **transparència**.
- **Reforçar el lideratge** en les capes directives i el desenvolupament de les responsabilitats.
- Valorar i reconèixer la **feina ben feta** a tota l'organització.
- Tenir **ambició innovadora i d'avantguarda tecnològica** aplegant esforços en tots els àmbits per afrontar la necessària **transformació digital** de l'empresa.
- Situar TMB com a **referent en mobilitat sostenible** a tot el món.
- Convertir TMB en **exemple de gestió eficient**.

Tot això es concreta en una sèrie d'**accions** que es posen en marxa:

- Un equip de Direcció **alineat amb la visió i la cultura** de TMB.
- Un nou **organigrama més compacte** per afavorir una gestió més eficient.
- Incorporar criteris de **sostenibilitat econòmica** en totes les àrees.
- Normalitzar les **relacions sindicals** i el treball conjunt amb els sindicats.
- Treballar per aconseguir una **col·laboració més profunda i propera amb les administracions**.
- Exercir el **paper de lideratge i decisió** que correspon a TMB en tots els espais relacionats amb la mobilitat de Barcelona, i així **guanyar en prestigi** pel seu coneixement i la seva eficàcia.
- Definir la estratègia i l'organització de TMB a les àrees d'Internacional, Innovació i Transformació Digital.
- Necessitat de fer front a **projectes transversals**, que afecten tot TMB: de transformació, de sostenibilitat, d'innovació, de posicionament en l'ecosistema de mobilitat, de resposta als reptes de mobilitat i de responsabilitat social.

Els objectius i les actuacions se situen **sota uns compromisos bàsics**:

- **Amb la ciutadania:**
 - El client com a centre de l'activitat de TMB.
 - Excel·lència en el servei de transport.
 - Informació puntual del servei a la ciutadania.
 - Servei integral de mobilitat.
- **Amb els treballadors/es:**
 - Reconeixement i igualtat d'oportunitats.
 - Potenciació del treball en equip i la transversalitat.
 - Estímul de creixement personal i professional.
 - Desenvolupament del talent.
- **Amb la societat:**



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

5.2. Contracte-Programa 2018-2021: Estat de la situació

Les bases per a la redacció dels Contractes-Programa de l'ATM amb els diferents operadors, aprovades el 6 de març de 2014, preveuen entre d'altres que el Contracte-Programa 2018-2021 s'ha de signar abans de l'1 de gener de 2018. En aquest sentit, el Comitè Executiu de l'ATM de data 21 de març de 2017 va presentar un document d'Actualització del Pla Marc 2014-2031 i Contractes-Programa 2018-2021, en què es proposava un calendari a Operadors i Administracions per tal de tenir formalitzats i signats els Contractes-Programa i el Conveni de Finançament abans del 31 de desembre de 2017.

A data 31 de juliol de 2017, TMB va lliurar a l'ATM la previsió de necessitats a subvencionar per al període 2018-2021. En aquest document, TMB, a partir de les xifres del pressupost 2017 i de l'estimació de tancament d'aquell exercici, va elaborar un Escenari Base 2018-2021, que era un escenari continuista respecte l'oferta de l'any 2017. En aquest Escenari Base es van utilitzar les hipòtesis de creixement de demanda, d'IPC, i de la Tarifa Mitjana Ponderada que l'ATM havia traslladat prèviament a TMB. Addicionalment a l'Escenari Base, s'hi va incorporar un capítol amb totes aquelles noves actuacions addicionals a l'oferta de l'any 2017, que els òrgans de govern de l'ATM ja havien aprovat fins el 31 de juliol de 2017. Aquestes noves actuacions de millora i ampliació de l'oferta es van plantejar com a conseqüència de l'augment de la demanda que hi ha hagut des de l'any 2014. A mode de resum aquestes actuacions van ser les següents:

- El Pla de Millora de Bus (aprovat pel Comitè Executiu de l'ATM de 23 de maig de 2017).
- El Pla de Millora de Bus a l'estiu (aprovat pel Comitè Executiu de l'ATM de 23 de maig de 2017).
- La Posada en servei de la L-10 Sud (aprovat pel Comitè Executiu de l'ATM de 26 de juliol de 2017).
- El Pla de Millora de l'oferta de Metro 2018-2021 (aprovat pel Comitè Executiu de l'ATM de 26 de juliol de 2017).
- El Nou Pla de Manteniment de Trens (aprovat pel Comitè Executiu de l'ATM de 26 de juliol de 2017).
- Les inversions de TMB, relacionades amb el projecte de la T-Mobilitat, i que es van avaluar en 6.404 milers d'euros en el període 2018-2021.

La resta d'actuacions que impacten en el període 2018-2021, que encara no estaven aprovades per l'ATM a 31 de juliol de 2017, eren les següents:

- Pla de Participació de Bus.
- Posada en servei de l'estació d'Ernest Lluch (L5).
- Pla de renovació i remodelació de trens 2017-2028.
- Ampliació de la Cotxera de Zona Franca.
- Remodelació del Tramvia Blau.
- Inversió en l'electrificació de la flota de Bus.

Finalment, el Consell d'Administració de l'ATM de data 28 de desembre de 2017 va aprovar les actuacions esmentades anteriorment, que restaven pendents de ser aprovades, a excepció del Pla de Renovació de trens, i amb la inclusió, com a novetat, del Pla de Bus a la demanda. Addicionalment, aquest mateix Consell va aprovar el Contracte-Programa entre l'ATM i TMB per a l'any 2018, que formarà part del futur Contracte-Programa ATM-TMB quadriennal (2018-2021).

Les necessitats a subvencionar previstes per a l'any 2018 que es van incloure en el Contracte-Programa aprovat per l'ATM ascendien a 529.445 milers d'euros.

Donat que al llarg de l'any 2018 no es va produir l'aprovació del Contracte-Programa quadriennal 2018-2021, tal i com fixava el mateix Contracte-Programa 2018, el mes de març de 2019 l'ATM va sol·licitar als diferents operadors que enviessin una actualització de les necessitats per al període 2019-2021, tenint en compte les xifres de tancament real de 2018, i sota unes hipòtesis concretes de creixement de demanda i de la tarifa mitjana ponderada.

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

En data 20 de desembre de 2019 es va signar el Contracte-Programa AMT-TMB per al període 2018-2019 que inclou les necessitats a subvencionar de l'any 2018, i les de l'exercici 2019 per import de 542.831 milers d'euros.

El Consell d'Administració de TMB de 17 de desembre de 2019 va aprovar el Pressupost per a l'any 2020, que inclou unes necessitats totals a subvencionar de 598.636 milers d'euros, d'acord amb el que s'ha acordat amb l'ATM. Resta pendent l'aprovació formal del corresponent Conveni de finançament de l'ATM amb les Administracions Consorciades i dels Contractes-Programa amb els diferents operadors pel que fa l'exercici 2020.

En el moment d'elaborar aquest Informe de Gestió, TMB està rebent les aportacions mensuals previstes per l'ATM en l'exercici 2019 i resta pendent l'aprovació formal de les necessitats de TMB per al període 2020-2021. D'altra banda, l'ATM ha sol·licitat als diferents operadors del sistema una primera estimació de les necessitats per al període 2021-2024, amb la intenció d'aprovar-les durant aquest exercici 2020.

5.3. Previsió per a l'any 2020

L'objectiu de TMB per a l'exercici de 2020 serà poder prestar en les millors condicions el nivell d'oferta actual de 2019, que ja incorpora la majoria de les actuacions aprovades per l'ATM, que estaven previstes en el Pla d'Empresa 2018-2021. A mode de resum aquestes actuacions són les següents:

- L'actualització de l'impacte de la posada en servei de les dues estacions de l'Hospitalet de Llobregat: Provençana (març 2019) i Ciutat de la Justícia (novembre 2019) a la Línia 10 Sud. L'1 de febrer de 2020 ha entrat en servei l'estació de Zona Franca, la primera de les estacions de la L10 Sud en viaducte.
- El Pla de Millora de l'oferta de Metro 2017-2021, que suposa un increment de l'oferta actual de Metro, de forma progressiva, en aquest període. Al llarg de l'any 2020 s'aniran posant en servei progressivament els 12 nous trens previstos en la tercera fase d'aquest Pla.
- Posada en servei de l'estació Ernest Lluch (Línia 5) just al límit entre els termes municipals de l'Hospitalet de Llobregat i Barcelona. Les obres d'infraestructura estan acabades i només queden per executar els treballs corresponents a l'arquitectura i instal·lacions. Es preveu la seva posada en marxa durant el 2020.
- Un Pla per a la inversió en l'electrificació de la flota de Bus actual. Aquest Pla proposa la substitució gradual d'una part de la flota actual en autobusos elèctrics en el període 2019-2021, i la inversió necessària en infraestructura a les cotxeres i terminals de línia.





- Les obres d'ampliació de la cotxera de Zona Franca, per la futura desaparició de l'actual cotxera de Ponent, com a conseqüència del Pla director urbanístic Gran Via-Llobregat, aprovat el 18 d'abril de 2017.
- Dur a terme les actuacions necessàries al conjunt de l'organització per adaptar TMB a les necessitats del projecte de la T-Mobilitat, que suposarà un canvi de paradigma en la gestió futura de la mobilitat

6. Situació de la participació en altres empreses

La participació accionarial de Transports de Barcelona SA en altres societats, a 31 de desembre, es detalla a continuació:

- Participa amb 300.506,05 euros en la societat "Transports Ciutat Comtal, SA", quantitat que representa el 33,3% del seu capital social.
- Participació amb 420,71 euros en "Promociones Bus SA", quantitat que representa el 0,37% del seu capital social.
- Participa amb 4.403,07 euros, en la societat "Ensitrans, A.E.I.E.", xifra que significa el 10% del seu capital social.
- Participació amb 60.101,22 euros en "Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i d'Infraestructures SA", quantitat que ve a representar el 3,92% d'aquesta societat.
- Participació amb 161.550,00 euros en la societat "Transports Metropolitans de Barcelona, SL", quantitat que representa el 50% del seu capital social.
- Participació en la societat Projectes i Serveis de Mobilitat, SA en 5.001.550,00 euros, el que representa el 50% d'aquesta societat.
- Participació en la Societat Catalana per a la Mobilitat, SA en 58.990,78 euros, el que representa l'1% del seu capital social.



7. Estat d'informació no financera

En compliment de la **nova Llei 11/2018 de 28 de desembre**, s'incorpora en aquest Informe de Gestió l'Estat d'informació no financera de la societat (EINF), d'acord amb els continguts exigits en la Llei.

Tal com indica la Llei 11/2018, l'EINF s'ha elaborat descrivint les principals actuacions realitzades durant l'exercici de 2019 en els àmbits Mediambientals, Socials i relatius al Personal de l'empresa, els Drets Humans, la Lluita contra la corrupció i el suborn i, finalment, sobre la relació de l'empresa amb la Societat (proveïdors, clients). Aquestes actuacions venen acompanyades d'indicadors clau de resultats no financers representatius de l'activitat de la societat en aquests àmbits, basats, sempre que ha estat possible per disposar de la informació detallada, en estàndards d'informació internacionals de *Global Reporting Initiative (GRI)*. En altres casos s'han utilitzat indicadors similars o més específics comunament utilitzats en el món del transport públic per complementar la informació. La descripció del Model de Negoci es detalla en el primer capítol d'aquest informe de Gestió. Així mateix, tal com indica la Llei, aquest EINF s'ha verificat per un prestador independent de serveis de verificació.

	ANY 2019		
	METRO	TB	Grup TMB
CLIENTS:			
Nota mitjana de Satisfacció del Servei (de 0 a 10 punts) (1):	7,73	7,88	-
PROFESSIONALS (2):			
Plantilla Activa Absoluta a 31/12/2019:	3.820	4.620	8.467
Plantilla Mitjana Homogènia	3.471,75	4.372,50	7.868,59
% Plantilla Activa Absoluta femenina	34,7%	9,0%	20,8%
% de Contractes Indefinits	87,0%	83,2%	84,9%
Formació: Total Hores assistent:	122.063	89.206	-
PROVEÏDORS (2):			
% Volum monetari de compres a Proveïdors			
Locals:	64,6%	79,5%	69,0%
Província de Barcelona	63,2%	74,2%	66,4%
Resta de Catalunya	1,4%	5,3%	2,5%
SOCIETAT:			
TMB Educa:			
Visites escolars:			344
Alumnes:			8.895
% estacions adaptades a PMR:	92%		
% d'autobusos adaptats a PMR:		100%	
Telefèric de Montjuïc (3):			Certificació d'Accessibilitat Universal

ANY 2019

METRO

TB

Grup TMB

MEDI AMBIENT:

Emissions de CO ₂ (Tones) (4):	2.676	79.796
% d'autobusos amb motor de GNC, híbrids i elèctric		63,3%

Notes:

(1) Correspon a la nota de l'EPC de 2018 ja que al 2019 no s'ha pogut realitzar-lo.

(2) El Grup TMB inclou també les societats PSM, SA i TMB, SL i la Fundació TMB

(3) Certificat amb la UNE 170.001

(4) Des de 2016 tota l'energia de Baixa tensió que compra TMB és verda i des de 2018, l'energia d'alta tensió és verda



7.1. Anàlisi de riscos i contingències

L'any 2017 es va elaborar el Pla d'Empresa 2018-2021. Aquest document estratègic és la base sobre la qual TMB negocia amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) el conjunt d'actuacions futures en els propers anys, així com el càlcul de les necessitats a subvencionar que es preveuen per realitzar-les i que es recullen en el futur Contracte-Programa 2018-2021. Una novetat d'aquest darrer Pla d'Empresa va ser, d'acord amb l'estratègia de l'Empresa, i també amb allò que marca la nova redacció de les Normes ISO 2015, la realització d'una anàlisi dels possibles riscos als quals TMB s'enfronta en el període 2018 – 2021 i les contingències que aquests poden originar. A mode de resum, el conjunt de riscos/contingències va ser el següent:

- Risc de reducció de la demanda: incloïa una sèrie de contingències com la possible reducció del volum de turistes; pèrdua de quota de mercat del BBT; augment de la desocupació, envelliment de la població en l'AMB; increment de carrils bici; nous competidors, construcció del tramvia a l'av. Diagonal, etc.
- Risc d'Increment de la demanda (en relació a l'oferta actual): incloïa com a possibles contingències: increments tendencials de demanda superiors als actuals, reducció del trànsit privat per aplicació de mesures anticontaminació, etc.
- Risc d'impossibilitat de prestar servei per diverses contingències: En el Tramvia Blau avaria en la terminal i tancament del taller, deteriorament dels bogies de trens de les sèries 2000, 3000 i 4000, i el deteriorament irreversible per desgast de via en la L1 (tram Marina – Fondo).
- Risc de dificultats per prestar servei per diverses contingències: reparcel·lació del terreny de la cotxera Ponent pel Pla Director Urbanístic (PDU) Gran Via - Llobregat a l'Hospitalet de Llobregat; detecció de problemes en els bogies dels trens nous (sèries 5000, 6000 o 9000); possible prohibició o limitació severa del trànsit d'autobusos amb motor dièsel, incerteses tècniques i sobrecost en el desenvolupament del bus elèctric, envelliment de la plantilla, creació de noves superilles (afectació a bus), etc.
- Risc de conflictivitat social: contingències com: possibilitat de conflicte laboral a Metro o Bus durant la vigència del conveni, possibilitat de conflicte laboral quan finalitzin els convenis actuals, sentència de la demanda d'integració del personal DiT de TB a conveni.
- Risc de dificultats de finançament: incloïa possibles contingències com l'increment dels tipus d'interès, la disminució de subvencions (per crisi financera de les Administracions de tutela) i la pèrdua de subvencions europees i restricció d'accés al crèdit del BCE –BEI.

També es va analitzar tant la probabilitat d'ocurrència de cada contingència com el seu impacte. Es va utilitzar una escala que va des de 0 fins a 100:

	Valor 0	Valor 100
Probabilitat	La contingència no es produirà durant el període 2018 - 21	La contingència es produirà, amb total seguretat, durant el 2018 -21
Impacte	La contingència no produirà efectes significatius en las possibilitats de TMB d'aconseguir els seus objectius	La contingència impedirà absolutament que TMB compleixi els seus objectius

Tabulant de forma gràfica els resultats, es va obtenir un quadrant que determinava les **contingències prioritàries**: aquelles on coincideixen una probabilitat d'ocurrència i un impacte superiors a la mitjana del grup.

També, a cada una de les contingències prioritàries, se li va associar la possible acció correctora i/o oportunitat de millora. En la mesura del que és possible, les accions correctores es detallen en la taula següent, amb excepcions:

- La finalització de l'adaptació de la Xarxa de Metro a mobilitat reduïda, que és responsabilitat de l'Administració Autònoma, i està sent realitzada pel Departament de Sostenibilitat i Territori
- No existeix cap acció pal·liativa de la reducció poblacional a l'àmbit metropolità que estigui a l'abast de TMB.
- El Pla de futur desenvolupament de Superilles. L'actuació de TMB ha de ser reactiva al Pla.
- La possible negociació de conflictes col·lectius arran de la finalització de la vigència dels convenis actuals, que és forçosament reactiva a les situacions de negociació (demandes socials....).
- L'increment dels Tipus d'interès que també és necessàriament reactiva a la política monetària del Banc Central Europeu.

Les contingències **d'acció prioritària** que es van obtenir finalment van ser les que es detallen en el quadre següent:

Contingència	Acció	Detallada en Pla d'Empresa
2. Pèrdua continuada de quota de mercat del BBT, en la línia dels anys anteriors	Pla de Xoc BBT	X
4. Envel·liment poblacional a l'Àrea Metropolitana/ pèrdua de població	Finalització adaptació Xarxa Metro a Mobilitat reduïda	Resp. Territori
12. Increment tendencial de la demanda, al nivell actual de creixement	Plans d'oferta (Metro i Bus)	X
14. Reducció del trànsit privat, per mesures anticontaminació	Plans d'oferta (Metro i Bus)	X
15. Avaria terminal del Tramvia Blau	Pla de renovació Tr. Blau	X
16. Tancament (per inspecció de bombers, per exemple) del taller del Tramvia Blau	Pla de renovació Tr. Blau	X
17. Deteriorament dels bogies de trens (S 2000, 3000 i 4000)	Pla de manteniment bogies	X
18. Deteriorament irreversible de via en L1 (tram Marina-Fondo), que està molt desgastada	Inclòs en Pla d'inversions Metro	X
19. Expropiació del terreny de Ponent per actuacions urbanístiques a l'Hospitalet	Nova cotxera Zona Franca Port	X
21. Prohibició / limitació severa del trànsit d'autobusos amb Dièsel	Electrificació flota bus	X
22. Obsolescència del sistema actual de validació i retard en la implantació de la T-Mobilitat	Pla T-Mobilitat	X
24. Creació de noves Superilles	Reactiva: no es coneix el Pla d'implantació	
26. Mancances de plantilla (jubilacions, ràtios Llei de Pressupostos)	Les necessitats de plantilla s'han detallat en cada actuació del Pla 2018-21	X
28. Conflicte laboral a TB i/o Metro, quan finalitzi el Conveni actual	Negociació / Pla de RRHH	
30. Increment dels tipus d'interès	Reactiva a la política monetària del BCE	

El conjunt d'aquestes accions són les que s'han començat a implementar aquestes darreres exercicis i/o s'implementaran en els propers anys. Si bé totes redunden en la millora del transport públic i per tant, tenen repercussió positiva en la sostenibilitat, destaquen específicament les accions de els Plans d'oferta de Metro i Bus, el Pla d'electrificació de la flota d'autobusos o la finalització de l'adaptació de la xarxa de Metro a la mobilitat reduïda. En l'àmbit social destacarà la propera negociació dels convenis col·lectius i el Pla de Recursos Humans.

Durant l'exercici 2019 l'estratègia de TMB ha seguit orientada segons aquest pla de contingències i actuacions. S'han posat de manifest, però, dos riscos la materialitat dels quals ha augmentat dràsticament al llarg de l'any:

- Els riscos reputacionals associats a l'existència d'amiant a les instal·lacions de TMB, i molt especialment en els trens de les sèries 3000 i 4000, que han obligat a la renovació accelerada d'aquesta flota mitjançant l'adquisició de 42 nous trens.
- Els riscos financers derivats d'una nova congelació del Pressupost de la Generalitat i, en conseqüència, a la absència d'un Contracte Programa signat amb les administracions, que limiten l'escenari de finançament segur l'exercici 2020. TMB ha començat a elaborar un nou escenari financer per al període 2021-24, que s'espera presentar a l'ATM durant el mes de març 2020.

Així mateix, algunes de les contingències i actuacions previstes en el Pla 2018-2021 s'han ajornat o reconsiderat:

- Renovació del Tramvia Blau: S'ha produït el risc previst en les contingències 15 i 16, no per avaria ni per decisió administrativa, sinó com a mesura de prudència adoptada per TMB. L'Ajuntament de Barcelona i TMB s'encarregaran de la redacció del projecte que es finança en el marc del Contracte-Programa. Això és el pas previ a la renovació de la instal·lació.
- La posada en servei de la T Mobilitat ha estat posposada a 2020. TMB ha continuat amb les actuacions de manteniment de sistema magnètic per garantir la seva supervivència els mesos que li queden.

Diverses de les contingències previstes s'han produït en la realitat, aplicant els plans corresponents:

- Pla de xoc del Barcelona Bus Turístic, tot i que ha continuat la pèrdua de penetració d'aquest producte. S'està començant a considerar que el BBT ha arribat al seu punt de maduresa i que cal emprendre accions. De cara al 2020 el pla inclou mesures com el bitllet per franges horàries de cara a fer-lo més atractiu.
- Plans d'oferta de Bus i Metro: han estat implementats, amb els consegüents augments en la demanda de validacions.
- Revisions de *bogies*: es van efectuar satisfactòriament.
- Revisió de via de L1: es van renovar més de 10 mil metres durant el 2019 i s'efectuarà una segona renovació a l'estiu de 2020.
- L'electrificació de la flota de bus continua, amb la licitació durant 2019 de 29 autobusos estàndard elèctrics que es posaran en servei en els primers mesos de 2021.
- La construcció de la cotxera de Zona Franca Port s'ha iniciat i s'espera que permeti deixar lliure l'espai de Ponent amb temps suficient.

7.2. Materialitat

Considerant els principals grups d'interès de TMB, la Missió, Visió i els Valors del Grup, i les línies estratègiques que se'n deriven, els temes més rellevants de l'any 2019 en matèria de sostenibilitat serien els següents:

1. **La satisfacció dels clients:** veure apartat 7.7.3 Consumidors.
2. **La mobilitat sostenible i protecció del medi ambient:** veure capítol 7.3 Qüestions Mediambientals i apartat 7.7.2 Subcontractació i Proveïdors.
3. **La seguretat i salut dels empleats:** veure apartat 7.4.3 Salut i Seguretat, destacant especialment la gestió de la problemàtica de la presència d'elements amb amiant en Metro.
4. **Relacions laborals basades en el diàleg i la competitivitat:** veure apartat 7.4.4 Relacions Socials.
5. **Formació de la plantilla:** veure apartat 7.4.5 Formació.
6. **L'accessibilitat universal en els serveis i infraestructures de TMB:** veure apartat 7.4.6 Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
7. **El bon govern i la transparència de la gestió:** capítol 7.6 Lluita contra la corrupció i el suborn i apartat 7.4.7 Igualtat.
8. **Foment dels valors cívics:** apartat 7.7.1 Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible.

Altrament es consideren menys significatius altres aspectes, com el de drets humans, atès que l'Empresa opera en l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, on no existeixen riscos significatius de vulneració de drets humans fonamentals; la protecció de la biodiversitat, ja que la companyia desenvolupa la seva activitat en un entorn urbà o zona industrial, i la informació sobre la fiscalitat, ja que forma part de la informació desenvolupada en els Comptes Anuals de l'exercici.

7.3. Qüestions Mediambientals

7.3.1. Prevenció de riscos ambientals

Aquest any 2019 no s'ha fet l'anàlisi preliminar de riscos mediambientals.

Cal tenir present però, que amb data 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. TB no està inclòs dintre d'aquest nivell, per la qual cosa no està obligat a establir aquesta garantia. Malgrat tot, a la pòlissa de Responsabilitat Civil es va incloure una cobertura per reparació de danys ambientals amb un capital d'1.200.000€.

7.3.2. Contaminació

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 com a conseqüència de les emissions atmosfèriques, la captació i l'abocament d'aigües i la generació de residus.
- Revisar periòdicament el grau de protecció ambiental, amb l'objectiu de detectar punts dèbils i poder disposar de les actuacions de millora necessàries.
- La millora continua i la prevenció de la contaminació per aconseguir un desenvolupament més sostenible, mitjançant l'ús moderat de l'energia i l'aigua, i mitjançant una gestió ambientalment correcta dels productes utilitzats.
- Informar i formar àmpliament tots els treballadors sobre els aspectes mediambientals derivats de la seva activitat, així com motivar-los perquè el seu comportament a la feina reflecteixi la conscienciació mediambiental de tota l'organització.
- Exigir als proveïdors i a les empreses subcontractades una conscienciació ambiental d'acord amb la de TMB. Posar a disposició del públic que hi estigui interessat la informació sobre els esforços i les actuacions ambientals realitzades per millorar la protecció mediambiental.

▪ Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals

Es tracta de tots els tràmits administratius i tècnics que la legislació ambiental estableix que cal presentar a les diverses administracions (AMB, Ajuntament, Generalitat, etc).

El Departament de Medi Ambient centralitza la tramitació i manteniment d'autoritzacions a tots els centres de treball de TB. El manteniment dels expedients de TB suposa la tramitació inicial i la seva renovació periòdica segons l'esquema següent:



Comunicació	Matèria	A qui va dirigida	Període renovació
Estudi de minimització de residus	Residus	Agència de Residus de Catalunya	4 anys
Informe de Situació de Sòls	Sòls	Agència de Residus de Catalunya	10 anys

Permis d'abocament o declaració responsable	Aigües	Activitats Reglades Ajuntament	5 o 8 anys
Llibres registre d'emissions	Emissions	Direcció de Qualitat Ambiental	Quan hi hagi modificacions
Control Atmosfèric de l'Establiment	Emissions	Direcció de Qualitat Ambiental	5 anys per als centres que requereixen mesures

Pel que fa als permisos d'abocament, el 2019 s'ha presentat la sol·licitud inicial d'autorització d'abocament d'aigües residuals de la nova cotxera de Zona Franca, que ha estat resolta favorablement per part de l'AMB. Així mateix, s'ha presentat la sol·licitud d'autorització d'abocament d'aigües residuals sanitàries de Tramvia Blau, actualment pendent de resolució per part de l'AMB.

Pel que fa als Informes de Sòls, el 2019 s'ha elaborat i presentat a l'Agència de Residus de Catalunya l'Informe de Situació de sòls del CON de Triangle. Així mateix s'ha treballat en la recopilació de tota la informació necessària per a la elaboració de l'Informe de Situació de sòls de Tramvia blau. Està previst entrar-lo a registre de l'Agència de Residus de Catalunya a principis del 2020.

Quant als focus d'emissions a l'atmosfera, el 2019 s'han identificat els de Ponent i Triangle i s'han classificat segons el CAPCA (Catàleg d'Activitats Potencialment Contaminants de l'Atmosfera). S'han donat d'alta els llibres de registre del centre de Triangle.

Pel que fa al Control Atmosfèric dels Establiments, el 2020 està previst realitzar-lo per als centres de Triangle, Horta, Zona Franca I i Zona Franca Port.

▪ **Sistema de gestió ambiental i energètic (SGAiE) segons ISO 14001/50001**

El 2019 s'ha continuat treballant en el procés d'ampliació de l'abast del Sistema de Gestió Ambiental i Energètic implantat a TB. S'ha implementat als dos CON que restaven pendents: Triangle i Ponent.

Actualment, tot i que només estan certificats els CON d'Horta i Zona Franca 1, el Sistema de Gestió Ambiental i Energètic està implantat a nivell de Direcció de la Xarxa de TB, incloent-hi els 4 CON. Està previst obtenir la certificació ISO 14001 i ISO 50001 del centre de Triangle al juny de 2021. El centre de Ponent no es podrà certificar atès que no és possible obtenir la llicència ambiental per estar afectat pel Pla director urbanístic Granvia-Llobregat a l'Hospitalet de Llobregat.

En paral·lel s'han realitzat totes les tasques d'acompanyament/consultoria vinculades al manteniment de les certificacions existents ISO 14001+ISO 50001: Realització d'auditories internes i externes, resolució de les no conformitats detectades durant les auditories i seguiment conjunt entre les unitats de Medi Ambient i la Direcció de la Xarxa de TB de tots els aspectes relacionats amb el manteniment de les certificacions.

El mes de maig es va dur a terme l'auditoria interna del CON d'Horta, de Zona Franca 1 i de Triangle i el mes de juny l'auditoria externa dels CON d'Horta i de Zona Franca 1. Ambdues es van superar amb èxit.

A principis d'any es va posar en producció la nova aplicació corporativa anomenada Gestió per a la Millora que permet gestionar de forma més eficient les No conformitats, emergències ambientals i accions correctives. Per tal de garantir-ne la correcta gestió, s'han efectuat les formacions oportunes a les unitats certificades per explicar el funcionament de la nova eina.

Per tal de garantir un funcionament òptim del Sistema de Gestió Ambiental i Energètic als centres de nova implantació (Triangle i Ponent), al llarg del 2019 s'han impartit diferents accions formatives relacionades amb el Sistema de Gestió (Formació de sensibilització i Formació d'Especialització) amb eines informàtiques necessàries per al seu manteniment (formació en el Quadre de Comandament Ambiental i Formació en l'Eina de Gestió per a la Millora). Al 2020 està previst efectuar algunes sessions de formació que no ha estat possible impartir-les el 2019.

Com altres anys, s'ha donat formació en Medi Ambient i Sistemes de gestió (formació i sensibilització) als nous ingressos i promocions de les unitats certificades.

▪ **Energia, CO₂ i Qualitat de l'aire**

Transports de Barcelona SA està adherida des del 2011 al Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de les emissions d'efecte hivernacle de la Oficina Catalana del Canvi Climàtic. Aquest sentit, al llarg del 2019 s'ha realitzat l'inventari d'emissions de CO₂ corresponent al 2018 i s'ha verificat per part d'una entitat acreditada. L'informe de verificació s'ha presentat a l'Oficina Catalana de Canvi Climàtic per renovar l'adhesió.

TB disposa d'un Sistema de Gestió Ambiental i Energètic basat en les normes ISO 14001 i ISO 50001 implantat a nivell de Direcció de la Xarxa de BUS als 4 CON. Aquests Sistemes de Gestió ajuden a aconseguir la millora del comportament ambiental i energètic de l'organització, i són garantia del compliment dels requisits legals.

El 2019 s'ha treballat en l'establiment i seguiment de la implantació del Programa d'objectius del Sistema de Gestió Ambiental i Energètic d'Horta, Zona Franca 1, Ponent i Triangle per a la reducció del consums d'energia i emissions atmosfèriques de la flota i instal·lacions de TB. Així mateix, s'ha continuat amb el programa d'ambientalització de la flota de Bus que ha de permetre reduir les emissions atmosfèriques de la xarxa de superfície.

El 2019 s'ha treballat en la validació i millora del Quadre de Comandament ambiental i energètic de TMB. Aquest té per objectiu posar a disposició de l'empresa una eina que permeti als diferents nivells de gestió i direcció de TMB fer: 1) El seguiment del Sistema de Gestió Ambiental i Energètic i 2) El seguiment dels objectius i plans d'acció.

Al darrer trimestre del 2019 el departament de Medi Ambient ha estat treballant en la revisió i millora del model per a l'obtenció dels factors d'emissió de NO_x i PM per a la flota de Bus. El 2020 està previst presentar la proposta i validar-la amb l'Àrea Tècnica de Bus, prèviament a la seva translació en el Quadre de Comandament.

Els plans de mobilitat als centres de treball i centres generadors de mobilitat (d'ara en endavant **Pla de Desplaçaments d'Empresa o PDE**), identifiquen la manera en què els treballadors/es propis i externs, així com els visitants habituals es desplacen i fan propostes concretes i viables per aconseguir una mobilitat més sostenible mitjançant l'optimització de la mobilitat d'empleats/des i visitants, afavorint modes de transport alternatius al vehicle privat com el transport col·lectiu, a peu i en bicicleta; transport compartit entre diferents treballadors/es; i racionalitzant l'ús del cotxe.

El PDE té com a objectius operatius l'estalvi del consum energètic, menors externalitats (contaminació i soroll), estalvi econòmic per als treballadors/es i l'empresa, increment de la seguretat viària i millora de la salut, igualtat d'oportunitats i un increment de la productivitat i competitivitat.



L'àmbit funcional d'actuació del PDE són els desplaçaments relacionats amb l'activitat professional, tant els trajectes entre el domicili i el lloc de treball com els desplaçaments professionals dels empleats/des, col·laboradors/es i clients. I responen al marc normatiu següent:

- Llei 9/2003, de la mobilitat.
- Zones de protecció especial de l'ambient atmosfèric, Decret 226/2006.
- Pla d'actuació per a la millora de la qualitat de l'aire, Decret 157/2007.

Amb l'objectiu de facilitar la transformació de TMB amb noves formes de mobilitat, el 2019 la Direcció de Persones de TMB i el departament de Medi Ambient han elaborat els Plans de Desplaçament d'Empresa de TMB.

- Àmbit d'estudi: 8 centres de més de 200 treballadors/es i 8 centres de treball considerats significatius, és a dir, un total de 8.467 empleats/des.
- Metodologia:
 - Fase 1. Anàlisi i diagnòstic: inventari de camp i enquestes a personal i visites sobre els hàbits de mobilitat.
 - Fase 2. Programa d'actuacions per a la formalització de solucions concretes en base a l'anàlisi i diagnòsi.
 - Fase 3. Implantació i seguiment.

Els resultats que s'esperen obtenir de la implantació de mesures proposades al PDE són:

Objectiu	Actual 2019	Proposta PDE 2025	Taxa total proposada al PDE (%)
Quota modal del vehicle privat motoritzat (% de desplaçaments)	46%	41%	-12%
Mobilitat anual en vehicle privat motoritzat (vehicles-km/any)	21.217.372	16.039.573	-24%
Emissions de diòxid de carboni (t.CO ₂ /any)	5.146	4.373	-15%
Emissions d'òxids de nitrogen (kg.NO _x /any)	19.018	16.473	-13%
Emissions de diòxid de nitrogen (kg.NO ₂ /any)	2.856	2.377	-17%
Emissions de partícules menors a 2,5 micres (kg.PM _{2,5} /any)	656	588	-10%
Consum energètic derivat del transport (tep/any)	1.601	1.356	-15%
Costos derivats del transport (€/any)	62.900.274	52.647.477	-16%
Accidentalitat (€/any)	2.730.454	2.579.247	-6%

Nota: Tep: Tones de petroli equivalents

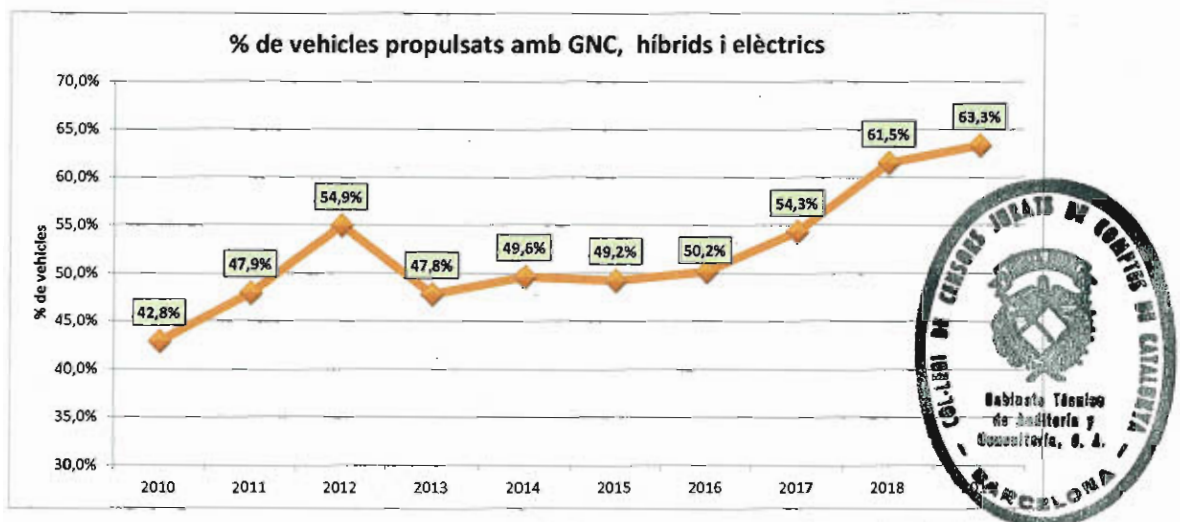
El 2019 ha finalitzat la Fase 1 i 2. El proper any s'haurà d'aprovar el programa d'actuacions proposat per iniciar la implantació i el seguiment.

▪ **Mesures contra la contaminació**

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

2012 els autobusos de Barcelona s'han situat en l'avantguarda d'Europa pels baixos nivells d'emissions de gasos i partícules nocives per a la salut de les persones (gràcies a l'ús del gas natural comprimit i la instal·lació massiva de filtres anticontaminants) i es pretén a més limitar les emissions de gasos que contribueixen a l'escalfament global mitjançant la compra de vehicles híbrids i l'electrificació progressiva de la flota. En aquest sentit, dels 1.157 autobusos que formaven la flota operativa a 31 de desembre de 2019, n'hi havia 376 propulsats amb gas natural comprimit (GNC), 347 tenien motor híbrid i 9 eren propulsats amb motor elèctric pur, **els quals representaven el 63,3% de la flota.**

Per altra banda, el 2019 s'han signat dos nous contractes de subministrament de cobertes noves i recautxutades per als autobusos, resultats amb criteris de compra verda, gracies als quals es preveu que TMB estalvi en els pròxims quatre anys, 272 mil litres de combustible, i deixi d'emetre 680 tones de CO₂ a l'atmosfera. En el primer contracte, el Grupo Soledad (d'Elx) subministrarà a TMB 4 mil pneumàtics renovats mentre que, en la segona comanda, seran 12,5 milers de pneumàtics nous (principalment de la marca *Hankook*).



Nota: Fins a l'any 2012 inclou vehicles propulsats amb biodièsel. Al 2013 es va deixar d'utilitzar el biodièsel.

Quant al compromís de les administracions per reduir la contaminació, durant la **segona Cimera de la qualitat de l'aire**, celebrada al Palau de Pedralbes, el 25 de març de 2019, la Generalitat, l'Ajuntament de Barcelona, l'Àrea Metropolitana de Barcelona, la Diputació de Barcelona i representants locals van presentar una declaració que reforçava el seu compromís del 2017 al voltant d'uns objectius compartits per garantir la qualitat de l'aire i protegir la salut. Les diferents administracions van determinar que, dos anys després de la primera cimera, s'havien establert els mecanismes necessaris per gestionar els episodis ambientals i s'havien creat les bases per dur a terme mesures estructurals per combatre la contaminació atmosfèrica a la Zona de Baixes Emissions de les Rondes de Barcelona a partir de l'1 de gener de 2020. Les restriccions al vehicle privat han de comportar també el reforç del transport públic, l'ampliació d'aparcaments d'enllaç i la instal·lació de senyalització d'aproximació a les ZBE i derivació cap als aparcaments.

També al març de 2019 el Consell Metropolità de l'AMB va aprovar inicialment el **Pla Metropolità de Mobilitat Urbana (PMMU) 2019-2024** que recull 102 mesures per millorar la mobilitat metropolitana amb un cost previst de 1.354 milions d'euros, dels quals l'AMB n'assumirà 370 milions, a més de 8.922 milions d'euros en infraestructures. El pla dibuixa un model de mobilitat

fonamentat en quatre pilars estratègics: mobilitat saludable, sostenible, eficient i equitativa, i els seus objectius estan alineats amb el Pla Clima i Energia 2030 de la mateixa AMB, l'Acord de París sobre el canvi climàtic i els Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'ONU. El PMMU preveu reduir entre un 5 i 7% les emissions de CO₂, el 30% de les emissions d'NO₂ i PM, i rebaixar el 50% de la població exposada a una baixa qualitat de l'aire i un 10% de la mortalitat anual per aquestes causes

Així mateix, al juliol del 2019 es va constituir la **Taula d'Emergència Climàtica** com un grup de treball del Consell de Sostenibilitat, d'acord amb el Reglament de participació ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, per definir mesures concretes a desenvolupar per fer front de manera efectiva a l'emergència climàtica. La Taula està formada per més de 200 entitats de la xarxa Barcelona + Sostenible, els grups municipals, la Generalitat i l'Estat, units pels objectius de millorar la qualitat de l'aire i frenar l'escalfament global i els seus efectes sobre la vida humana i el medi natural. L'objectiu és reduir en 210 mil tones les emissions de diòxid de carboni, un 6% anual, amb la implantació de la zona de baixes emissions i deu mesures de tipus immediat. En aquest sentit, TMB destaca per la seva contribució a la reducció dels contaminants que provoquen l'escalfament global gràcies al procés d'electrificació de la xarxa d'autobusos i l'adopció d'energies renovables.

També aquest any l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) ha enllestit la proposta de **Pla Director de Mobilitat 2020-2025** que defineix com ha de ser la mobilitat del futur més pròxim en totes les variants i modalitats. El document aprovat està estructurat en 10 eixos que tracten de forma integral diferents aspectes rellevants de la mobilitat. El medi ambient i un transport més ecològic són algunes de les qüestions centrals d'aquest PDM. S'insisteix en reduir el consum energètic i l'impacte dels desplaçaments, així com les emissions dels vehicles entre un 6% i un 16%. Paral·lelament, l'ATM ha obert el procés públic d'elaboració del **Pla Director d'Infraestructures (PDI) 2021-2030** en l'àmbit del sistema integrat de mobilitat metropolitana. En els propers mesos, tècnics, operadors de transport, consultors, experts en mobilitat i ciutadania estan cridats a plantejar solucions als reptes més importants que la regió de Barcelona i les seves administracions hauran d'afrontar durant la dècada entrant.

Per altra banda, cal destacar el **Projecte d'electrificació de la línia de bus H16**:

- L'Operació: Es van rebre els cotxes a finals de 2018. Des d'aleshores, la disponibilitat de cada cotxe ha estat variable i s'han realitzat proves a nivell intern per fer la posada en marxa.
- Infraestructures: Al CON hi ha instal·lats 7 carregadors amb campana. Al carrer, 2 més als terminals de la línia. Tots ells funcionant establement.
- Formació: A l'actualitat, 186 conductors del centre de Triangle estan formats en conducció. També personal de pati, responsables de Material Mòbil i Agents de CON en la càrrega dels vehicles. 7 Agents de Centre a la conducció i 22 Comandaments d'Explotació també a la gestió operativa bàsica. Un cop conegut millor el funcionament operatiu de tot el sistema, cal ampliar el contingut de la formació de la gestió operativa, de les càrregues, etc, per tal que aquests vehicles corrin en cap de setmana amb normalitat. Un pas més cap a la reconversió tecnològica i ambiental de la que serà la primera línia d'autobusos d'emissió zero i de gran capacitat de TMB.

Tant els vehicles Irizar com els Solaris estan equipats amb un pantògraf plegable sobre el sostre que s'acobla als punts de recàrrega ràpida situats als extrems de la línia H16, al carrer Cisell, a prop del passeig de la Zona Franca, i a l'avinguda d'Eduard Maristany, a l'entorn del Fòrum. Mitjançant el pantògraf, els vehicles són capaços de carregar en el temps de regulació l'energia suficient per fer el trajecte fins al terminal de l'extrem contrari.

La càrrega ràpida en ruta es combina amb la càrrega lenta durant les nits a la cotxera, on també s'ha instal·lat l'equipament corresponent. D'aquesta manera s'assegura que aquests autobusos de

gran capacitat (per a uns 120 passatgers) siguin autònoms i plenament operatius al llarg d'una jornada sense haver de dotar-los de bateries voluminoses i pesants.

A més del doble sistema de càrrega, els nous autobusos incorporen destacades novetats tecnològiques orientades a la millora de la seguretat i la sostenibilitat: substitució dels retrovisors per un sistema de càmeres intel·ligents que ajuden el conductor en la visió exterior; el sistema de visió perimetral de 270° per facilitar les maniobres a baixa velocitat; rodes d'alumini, de menys pes, per reduir-ne el consum, i de més durabilitat; i passadís d'acordió translúcid que dona lluminositat a una part habitualment opaca de l'interior.

Com tots els autobusos articulats que està adquirint TMB, els elèctrics Irizar tenen les característiques de confort i accessibilitat següents: quatre portes, per a l'entrada simultània per les dues de davant; facilitats per a persones amb mobilitat reduïda: places reservades, rampa retràctil, polsadors per a invidents, terra baix antilliscant; polsadors d'obertura intel·ligent de portes; connectors USB per a la càrrega de dispositius mòbils, *wifi* ciutadà i aire condicionat.

En termes de confort, s'ha d'afegir que la tracció elèctrica suposa a més que la marxa és silenciosa i progressiva. I per al medi ambient, la garantia d'un impacte zero en emissions, ja que l'electricitat amb què es carreguen està certificada com a originada en fonts renovables.

TMB ha elaborat els plans per a la **segona reconversió ambiental de la flota d'autobusos de TMB** (la primera es va abordar a principis de la dècada actual i la va fer mereixedora de l'etiqueta de flota menys contaminant d'Europa, segons informes de la UITP). La previsió és adquirir 266 nous vehicles en el trienni 2019-2021 per renovar cotxes dièsel o de gas natural de primera generació, dels quals 95 seran elèctrics purs, 50 híbrids i els 121 restants de gas natural comprimit d'última generació.

TMB participa en el **Projecte Clima** del Ministeri d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Medi Ambient del Govern espanyol dins del seu programa FES-CO₂ d'incentius a les activitats baixes en carboni amb el projecte "Autobusos amb baixes emissions" a través de la substitució d'autobusos vells per vehicles nous amb tecnologies menys contaminants o més netes. TB va signar el contracte de compravenda de reduccions verificades d'emissions de gasos d'efecte hivernacle amb el Ministeri. El Ministeri, a través del fons FES-CO₂, s'ha compromès a comprar a TB un màxim de 50.568 Tn fins al 31 de desembre de 2024. Perquè la compra es faci efectiva, s'ha de presentar un informe anual de verificació d'emissions, signat per una consultora independent d'entre les autoritzades pel Ministeri.

L'any 2019 es va presentar l'informe de verificació d'emissions corresponent al 2018, el qual recull la diferència entre les emissions que hagués emès la flota vella menys les emissions de la flota nova, sempre amb igualtat de condicions. Aquests informes es faran fins a justificar la reducció d'emissions de l'any 2024 quan finalitza l'actual Projecte Clima.

Així mateix, el 10/5/2013 la Generalitat de Catalunya va concedir a TB el **distintiu de garantia de qualitat mediambiental** corresponent a la categoria de flotes de vehicles, el qual es va renovar el 13/2/2017 i recentment s'ha acabat de tramitar la segona renovació. Per tal de continuar amb el distintiu, s'ha d'acreditar i complir una sèrie de requisits (caracterització de la flota, registre de combustible, Pla de gestió ambiental, solucions tecnològiques, conducció eficient, pla de manteniment, etc).

Destacar finalment que en el **Rànquing de mobilitat urbana a Espanya 2019** que va elaborar **Greenpeace** i que va mesurar el grau de compromís de 12 ciutats amb una mobilitat neta, segura i socialment equitativa, la ciutat de Barcelona va obtenir 6,5 punts (sobre 10) i va aconseguir pujar a la tercera posició, per darrere de Bilbao (6,9 punts) i València (6,6 punts). Els indicadors tinguts en compte tenen a veure amb l'oferta de transport públic, la xarxa de vies ciclistes o els nivells de



contaminació, entre d'altres. Concretament, en el cas de Barcelona es va destacar, com una de les iniciatives amb una incidència positiva, **el desplegament de la Nova Xarxa de Bus**.

▪ **Ràtio d'intensitat de les emissions de CO₂**

En base a les dades d'emissions de CO₂ de l'any 2019 s'ha calculat la ràtio d'intensitat de les emissions per cada cotxe-km total recorregut (oferta) i per cada viatger transportat (demanda) obtenint els resultats següents:

	Transports de Barcelona		
	2019	2018	% dif.
Tones de CO ₂	79.796	78.883	1,2%
Cotxes-km totals (milers)	48.743	46.204	5,5%
kg CO₂/cotxe-km total	1,64	1,71	-4,1%
Viatgers transportats (milions)	215,40	207,47	3,8%
kg CO₂/viatger	0,37	0,38	-2,6%

Respecte l'any anterior ha disminuït un -4,1% els kg de CO₂ per cotxe-km total i un -2,6% els kg de CO₂ per viatger transportat.

7.3.3. **Economia circular i prevenció i gestió de residus**

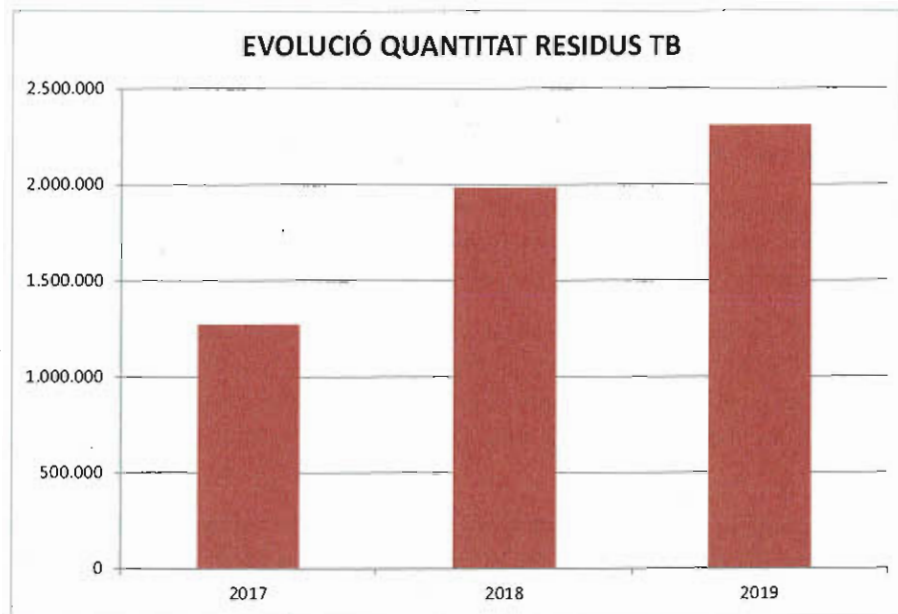
▪ **Quantificació dels Residus a TB**

Els residus que es generen en més quantitat (>100 Tn/any) a TB són 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, els banals i els metalls. En un segon ordre d'importància (>50 Tn/any) hi ha el líquid refrigerant, els olis i el paper/cartró. A continuació se situen (>20Tn/any) el draps i absorbents, la fusta, el vidre, les aigües amb hidrocarburs contaminades i les bateries.

QUANTITAT ANY 2019 SEGONS TIPOLOGIA		QUANTITAT ANY 2019 SEGONS TIPOLOGIA	
RESIDU	KG	RESIDU	KG
VEHICLE FORA D'US	1.240.554	FUEL OIL	2.165
AIGÜES AMB HIDROCARBURS	318.860	GAS ENVAS A PRESIO: AEROSOLS	1.445
BANALS	220.852	PINTURA O VERNÍS	904
METALLS	136.010	TÒNERS	687
LÍQUID REFRIGERANT	87.639	PILES	485
OLIS	56.869	LÀMPADES I FLUORESCENTS	427
PAPER I CARTRÓ	50.667	TAPS SOLIDARIS	419
DRAPS I ABSORBENTS O FILTRES D'AIRE	33.652	DISSOLVENT NO HAL	319
FUSTA	30.862	FIBRA DE VIDRE	275
VIDRE GQ	21.620	ENVASOS MET.X DESTRUÏR	182
AIGÜES AMB HIDROCARBURS CONTAMINADES	21.540	ENVASOS PL.X DESTRUÏR	156
BATERIES PLOM	20.719	PLÀSTIC	66
BATERIES DE CALCI	18.950	GREIX DE MAQUINARIA	61
FILTRES D'OLI/GASOIL	8.130	TERRA/PEDRES BRUTES	60
ENVASOS LLEUGERS	6.937	ÀCID CLORHIDRIC	56
ELÈCTRIC/ELECTRÒNIC	6.506	RESIDUS PULIMENT PINTURA	35
ENVASOS PL. VALORITZABLES	5.623	BATERIES NIQUEL/CD	24
EXTINTORS	5.598	SANITARIS GRUP III	17
ALUMINI	3.160	ÀCID SULFÚRIC	10
ENVASOS MET. VALORITZABLES	3.103	TOTAL	2.308.504
RUNES	2.860		

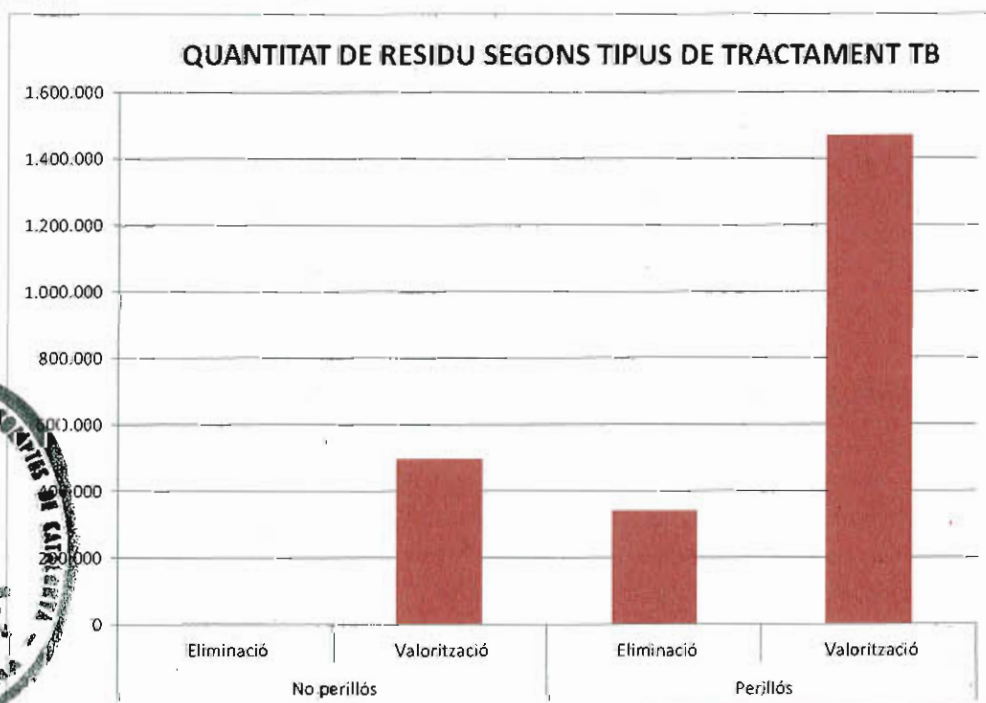
Respecte l'any anterior destaca l'increment de vehicles fora d'ús a causa de la renovació de la flota que s'ha dut a terme.

A la gràfica següent es pot veure l'evolució de la quantitat de residus generats a TB en els últims exercicis:



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

A la gràfica següent es pot veure la quantitat de residus generats a TB el 2019, diferenciant segons la classificació del residu, és a dir, si es tracta de residus perillosos o no perillosos segons el Catàleg de Residus de Catalunya, i diferenciant segons la via de tractament final que han rebut (valorització o eliminació).



Com es pot veure la gran majoria dels residus generats a TB es valoritzen (pràcticament el 90% del total). La valorització engloba vies i subvies de gestió relacionades amb la reutilització, el reciclatge, la valorització energètica, etc.

Pel que fa a la prevenció de residus, els centres que tenen presentat i vigent un estudi de minimització de residus especials són: Horta, Triangle i Zona Franca 1. En aquests estudis es proposen mesures encaminades a la reducció dels residus perillosos.

▪ **Recollida selectiva i Punts Verds**

Com a part de la política d'ambientalització de TMB i de minimització de residus, es va aprovar contractar un servei de lloguer i reutilització de draps per al conjunt de centres de TMB, per tal de minimitzar la generació del residu: material absorbent contaminat, amb codi CER 150202.

El 2018 es va posar en funcionament el servei de lloguer de draps per als tallers de Material Mòbil, és a dir: Triangle, Zona Franca 1, Ponent, Horta i Tallers Centrals. El 2019 s'ha desplegat el servei a la totalitat de l'empresa, concretament s'ha posat en funcionament a les dependències de Magatzem, Manteniment instal·lacions, Assistència mòbil, Parades i senyals, Telecomunicacions i Zona Franca 2.

Pel que fa a la millora del tractament dels residus i amb l'objectiu d'intentar incrementar el percentatge de residus que es valoritzen, el departament de Medi Ambient ha elaborat una guia per a la implantació de la recollida selectiva de residus assimilables a domèstics a les oficines. Aquesta serveix de base perquè les diferents dependències, de manera autònoma, puguin establir la recollida selectiva a oficines progressivament. El 2019 s'ha implantat la recollida selectiva als centres Triangle i Ponent.

Així mateix el 2019 s'ha implantat la recollida selectiva a la zona de repostatge als CON de Triangle i Ponent. Les fraccions que se segreguen actualment són: envasos lleugers, paper/cartró, piles i rebuig.

▪ **Altres actuacions:**

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, aquest any 2019, procedent de l'excedent facturat de lots de Nadal, es va fer una donació de 668 kg d'aliments al Banc d'aliments i 1.040 ampolles de diferents productes (vi, cava, moscatell) a la Fundació Ramon Martí i Bonet contra la ceguera, utilitzats com a regals sorpresa en els sortejos solidaris de la Fundació per recaptar fons econòmics encaminats a combatre la ceguera reversible en els països més desfavorits.

7.3.4. Ús sostenible dels recursos

La política energètica de TMB es basa en els criteris següents:

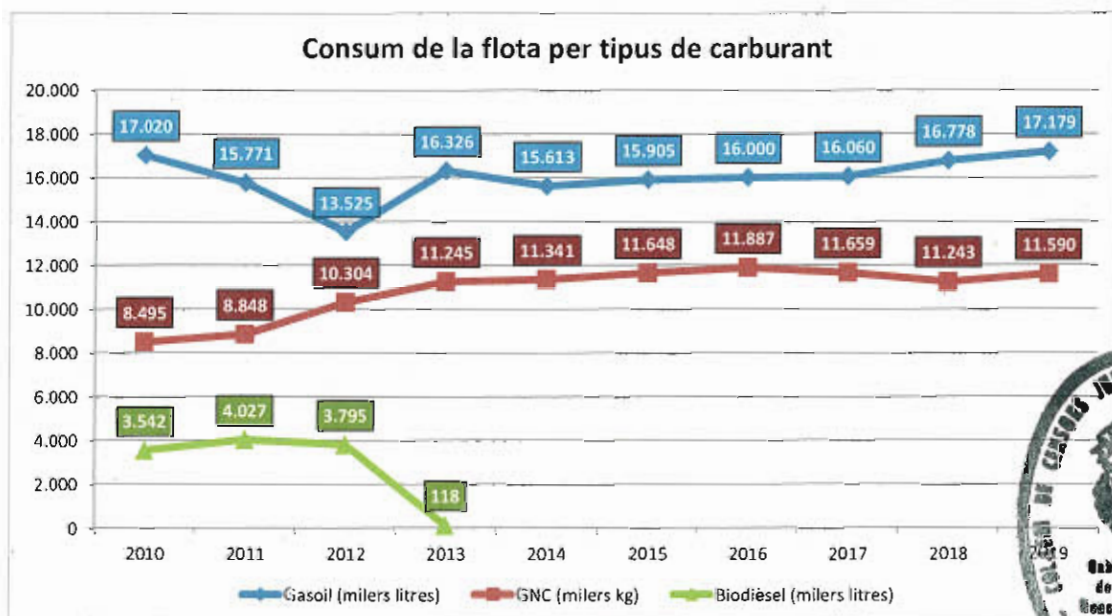
1. TMB és conscient de la magnitud del volum d'energia consumida i dels impactes que suposa.
2. TMB és conscient de la necessitat de millorar l'estalvi i l'eficiència energètica, ja que:
 - Aporten millora en la productivitat i la competitivitat,
 - Contribueixen a la reducció de les emissions de gasos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

Amb el propòsit de concretar aquests criteris, **TMB es compromet a:**

1. Establir un sistema de gestió energètic del consum elèctric i les energies fòssils aplicades al desenvolupament del seu servei, basat en la norma ISO 50.001:2011.
2. Assumir el compromís de millora contínua en el nostre exercici energètic.
3. Planificar i impartir la formació adequada que permeti el compliment dels requisits del sistema de gestió.
4. Assegurar la disponibilitat d'informació i els recursos necessaris per assolir els objectius energètics.
5. Documentar i comunicar a tots els nivells de l'organització la consecució dels objectius energètics.
6. Complir amb la legislació vigent en matèria energètica i amb els compromisos subscrits en aquest àmbit.
7. Contribuir a complir l'estratègia europea 20-20-20, recollida en la comunicació de la Comissió Europea del 3/3/2010 i al pacte de la ciutat de Mèxic del Consell Mundial d'Alcaldes sobre el Canvi Climàtic, una iniciativa llançada per la Comissió Europea l'any 2007-2008 per lluitar contra el canvi climàtic amb què la Unió Europea es compromet formalment i unilateralment a assolir, l'any 2020, l'objectiu de reduir les emissions un 20%, augmentar un 20% la contribució de les energies renovables i millorar l'eficiència energètica en un 20%.

La Direcció de TMB defineix, en aquest sentit, nivells d'exigència i assigna les persones i els recursos tècnics i econòmics disponibles per assolir-los.

La flota d'autobusos de TMB ha consumit durant l'any 17,2 milions de litres de gasoli (un 2,3% més que el 2018) i 11,6 milions de kg de gas natural comprimit (un 3,1% més que l'any anterior). L'increment de consum d'aquests carburants s'ha degut exclusivament al major nombre de quilòmetres recorreguts, ja que la mitjana de consum per cada 100 km recorreguts ha baixat, respecte l'any passat, en les respectives flotes d'autobusos que van amb motor de gasoli i de GNC.



Concretament, el consum unitari de gasoli de la flota de bus s'ha situat en 55,45 litres per cada 100 km recorreguts, la qual cosa ha suposat un descens del 3,4% respecte l'any anterior. Això s'ha degut a un major nombre de quilòmetres recorreguts per la flota de vehicles propulsada amb motor híbrid-dièsel. Concretament, aquests han recorregut un 39% més de quilòmetres que el 2018.

Litres per cada 100 km recorreguts

	2019	2018	% dif
Vehicles amb motor dièsel	60,50	60,34	0,3%
Vehicles híbrids dièsel i elèctric	49,96	52,44	-4,7%
Total consum unitari de gasoli	55,45	57,43	-3,4%

Quant a la flota propulsada amb gas natural comprimit (GNC), ha tingut un consum unitari mitjà de 65,77 kg per 100 km recorreguts, la qual cosa ha suposat un descens de l'1,2% respecte l'any anterior.

Els consums energètics de TB es recullen en el quadre següent:

CONSUMS ENERGÈTICS DE TB					
	unitat	Any 2019	Any 2018	Difer.	% Dif
Consum d'energia elèctrica	milers kWh	8.518,3	9.149,3	-631,0	-6,9%
Gasoli flota d'autobusos:	milers litres	17.179,4	16.788,2	391,2	2,3%
Gas natural edificis i instal·lacions:	milers kWh	7.539,7	8.661,8	-1.122,1	-13,0%
Gas natural flota d'autobusos	Milers kg	11.590,0	11.242,8	347,3	3,1%

Consum d'aigua en instal·lacions	(m ³)	30.843	25.785	5.058,0	19,6%
----------------------------------	-------------------	--------	--------	---------	-------

Per altra banda, el consum d'aigua a les instal·lacions de TB ha estat de 30843 m³ l'any 2019, un 19,6% més que l'any anterior.

Aquest consum energètic de TB, expressat en Megajulis, és el següent:

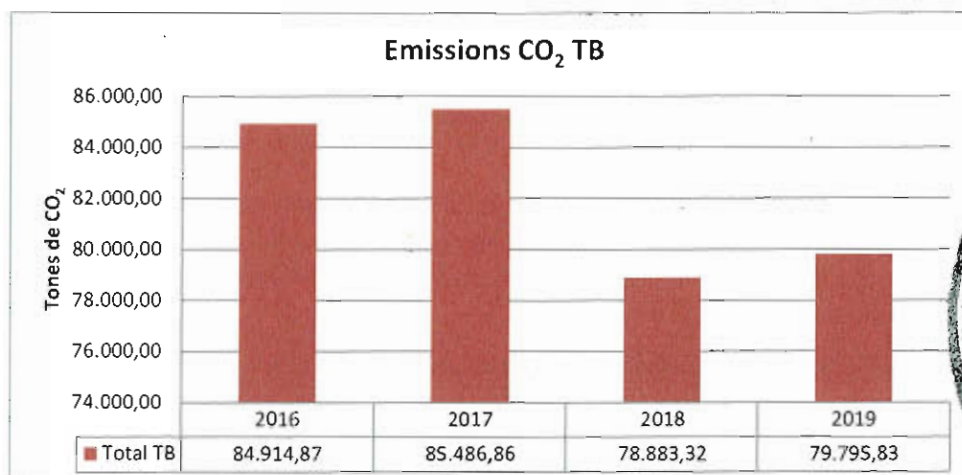
QUANTITAT D'ENERGIA CONSUMIDA A TB					
	unitat	Any 2019	Any 2018	Difer.	% Dif
Consum d'energia elèctrica	Megajulis	30.665.815	32.937.426	-2.271.611	-6,9%
Gasoli flota d'autobusos:	Megajulis	703.323.531	687.308.089	16.015.441	2,3%
Gas natural edificis i instal·lacions:	Megajulis	27.142.830	31.182.361	-4.039.531	-13,0%
Gas natural flota d'autobusos	Megajulis	583.651.335	566.164.419	17.486.916	3,1%
TOTAL ENERGIA CONSUMIDA	Megajulis	1.344.783.511	1.317.592.295	27.191.216	2,1%

Com es pot veure, l'any 2019 s'ha consumit un 2,1% més energia que l'any anterior, motivat per l'augment de consum de gasoli i gas natural de la flota d'autobusos.

7-3-5. Canvi climàtic

Des de gener de 2018 tota l'electricitat en Alta Tensió que compra TMB és verda (procedent de fonts no contaminants i respectuoses amb el medi ambient). Així mateix, des de gener del 2016 tota l'electricitat en Baixa Tensió que compra TMB també és verda. Això es tradueix en una notable reducció de les emissions de CO₂. Les emissions derivades dels gasos refrigerants s'han

estimat prenent com a premissa que es mantenen els mateixos consums d'aquests gasos que l'any anterior.



L'any 2019, les emissions de CO₂ han crescut un 1,16% degut al major nombre de cotxes-km recorreguts per l'augment de l'oferta comentat anteriorment.

TB disposa d'un Sistema de Gestió Ambiental i Energètic basat en les normes ISO 14001 i ISO 50001 implantat a nivell de Direcció de la Xarxa de Bus als quatre CON. Aquests Sistemes de Gestió ajuden a aconseguir la millora de l'acompliment ambiental i energètic, i són garantia del compliment dels requisits legals ambientals.

▪ **Participació de TB en diversos projectes**

Amb l'objectiu de buscar l'eficiència i la millora mediambiental per lluitar contra el canvi climàtic, TMB participa o ha participat en diversos projectes:

– **Projecte europeu *Electrific* (La càrrega dels autobusos elèctrics de TMB, exemple d'us del projecte)**

El projecte europeu *Electrific*, que vol facilitar l'extensió dels vehicles elèctrics millorant i simplificant qüestions com la càrrega, va presentar la seva aplicació mòbil. TMB ha estat escenari d'una prova pilot del sistema.

El projecte *Electrific* l'impulsen 11 socis de cinc països europeus diferents, entre ells, l'Agència d'Ecologia Urbana de Barcelona. *Electrific* desenvolupa tecnologies innovadores encaminades a simplificar i fer més atractiva la mobilitat elèctrica, cosa que representa solucionar desafiaments com la càrrega. La fita més recent és la nova aplicació mòbil que permet, per exemple, programar la càrrega dels vehicles.

– **JIVE. Nou projecte europeu per dinamitzar la utilització de vehicles propulsats amb pila de combustible d'hidrogen**

El projecte de demostració i innovació JIVE (*Joint Initiative for hydrogen Vehicles across Europe*), liderat per la UITP, pretén agrupar la compra de vehicles propulsats amb pila de combustible d'H₂, posant en contacte operadors interessats i proveïdors, agrupant la compra de vehicles com a grans lots, i subvencionant-ne parcialment el cost.

Si bé Transports de Barcelona hi va començar com a observador, en aquests moments s'està valorant la possibilitat de fer una compra d'una quantitat limitada de vehicles estàndard d'aquesta tecnologia per operar-los a la ciutat de Barcelona, utilitzant possibles fonts de subministrament

d'H2 provinents d'altres àmbits de l'AMB. Per això ambdues entitats participen en aquest projecte de manera conjunta.

S'han dut a terme diferents reunions de coordinació en l'àmbit de la UITP i s'estan realitzant taules de treball per avaluar la conveniència i possibilitats d'aquesta tecnologia per a la ciutat.

– **ASSURED: continua el projecte europeu d'innovació en la càrrega ràpida de vehicles elèctrics**

El projecte d'innovació ASSURED (acrònim de la denominació anglesa *fast and smart charging solutions for full size urban heavy duty applications*) es va iniciar l'octubre de 2017 i finalitzarà el setembre de 2021. Disposa d'un pressupost de 23,64 milions d'euros, dels quals 18,65 milions van a càrrec de la Unió Europea.

Els objectius d'ASSURED es poden resumir en els següents punts:

- Desenvolupament de solucions modulars de càrrega d'alta potència de nova generació (fins a 600 kW).
- Solucions interoperables i escalables de càrrega d'alta potència.
- Desenvolupament i prova de solucions eficients de càrrega sense fils de fins a 100 kW.
- Avaluació del cost, l'eficiència energètica i l'impacte en la xarxa elèctrica.
- Prova de les solucions derivades d'ASSURED en 6 autobusos de transport públic, segons la definició TRL 7, en ciutats de la Unió Europea.
- Suport a organismes d'estandardització (per exemple, CEN-CENELEC, ISO, IEC).
- Protocol de proves estàndard de conformitat i interoperabilitat.

En l'actualitat s'està seguint el calendari previst de manera que en aquest moment s'estan validant els processos de verificació de sistemes que es duran a terme en els corresponents laboratoris d'anàlisi europeus.

Els següents passos consistiran en fer que els equips de càrrega (quatre fabricants) i els vehicles implicats (6 fabricants d'autobusos) superin aquets protocols de validació i comencin a lliurar-se a les ciutats que hi participen, per tal de verificar-ne el funcionament en operacions reals. Aquest lliurament està previst al primer semestre de 2020 i Transports de Barcelona rebrà dos carregadors i sis autobusos que donaran servei a la seva xarxa mentre dura aquest període de validació.

S'han dut a terme dues reunions generals de coordinació de tots els *partners*, i setmanalment tenen lloc diverses reunions via *call conference* per tractar diferents aspectes de cada paquet de treball.

– **Proves a vehicles realitzades durant l'any 2019**

Juntament amb el Pla de renovació de la flota de bus destinat a substituir els autobusos més antics per altres més eficients mediambientalment i tecnològicament més avançats (actuació descrita en l'apartat 2.14 Esdeveniments de l'Exercici), al llarg de l'any s'han provat diversos vehicles amb motor elèctric:

1. *Al mes de gener va estar en proves un bus elèctric de 12m APTIS de ALSTOM.*

Les característiques principals d'aquest vehicle són:

- Motor: Aptis 170 asíncrons integrats als cubs de les rodes.
- Potència: 170 kW.
- Bateria: Zebra NI-Na de 243 kWh (A la sèrie Ion-Li fins a 350 kWh).
- Autonomia: 160 km (segons el fabricant).
- Capacitat: 77/25 (Total/seients).

Es van realitzar proves de circulació (sense passatge) per diferents recorreguts de la ciutat per verificar la gran maniobrabilitat i accessibilitat d'aquest nou disseny de vehicle. La configuració de bateries i autonomia no era important ja que la configuració d'aquest primer prototipus no seria la mateixa que ha sortit al mercat.

2. *Al mes de març es va tenir l'oportunitat de provar el bus elèctric de 12m ECITY L12 de ALFABUS.*

Es van realitzar simulacions (sense passatge) a la línia 34 amb un comportament dinàmic molt bo i una configuració tècnica adaptable a les característiques tècniques de TB, i una capacitat energètica embarcada justa per al nostre servei habitual.

Les característiques principal d'aquest vehicle són:

- Motor: ECAR TQSL100A-6 síncron.
- Potència: 200 kW (Potència pic).
- Bateries: Ion-Li (NMC) de 354 kWh.
- Autonomia: 300 km (segons el fabricant).
- Capacitat: 80/26 (Total/seients).

3. *Durant els mesos de maig-juny va estar en proves un bus elèctric de 12m eCITARO de MERCEDES BENZ.*

Les característiques principals d'aquest vehicle són:

- Motor: ZF AVE 130 amb motors asíncrons integrats als cubs de les rodes.
- Potència: 2 x 125 kW (250/120 kW Pic/Continus).
- Bateries: Ion-Li (NMC) de 243 kWh.
- Autonomia: 150 km a l'estiu (segons el fabricant).
- Capacitat: 88/26 (Total/seients)

Es van realitzar simulacions (sense passatge) a la línia 34 i el resultat de les proves va ser d'un comportament dinàmic excel·lent, una bona configuració tècnica i una capacitat energètica embarcada per realitzar 12 de les 15 hores totals necessàries.

4. *Al mes de setembre es va provar un bus de 12m elèctric GX337E de IVECO-HEULIEZ*

Es van realitzar simulacions (sense passatge) a les línies 11 i 34 amb una entrega de potència molt elevada (empenta que proporciona el motor) i uns consums molt reduïts. Respecte a la resposta dinàmica, és semblant als vehicles de la sèrie 5100 i la configuració tècnica correcta.

Les característiques principals d'aquest vehicle són:

- Motor: IVECO Síncron.
- Potència: 190/120 kW (Pic/Continus).
- Bateries: Ion-Li (NMC) de 350 kWh (Opc. 385 kWh).
- Capacitat: 83/24 (Total/seients).



5. *Durant els mesos de juny fins a novembre i dins del projecte RIS3CAT en el qual TMB col·labora, es va provar un minibus de 7,12 m elèctric d'INDCAR*

Després d'unes proves inicials d'autonomia a l'estiu 2019, es van obtenir les primeres dades de consum al voltant dels 0,6 kWh/Km. Es va poder comprovar que podia donar servei a altres línies d'orografia de muntanya amb solvència.

Actualment es troba en la fase de resolució de tots aquells aspectes negatius o millorables que van sortir durant les proves efectuades com són: principalment l'aire condicionat, la suspensió dura i el

nivell de càrrega de les bateries d'alta tensió. El vehicle ha passat les proves d'homologació a IDIADA.

Finalització del projecte en el primer trimestre de l'any 2019 amb els objectius assolits, que són la consagració d'un vehicle 100% amb una autonomia de 16 hores i una fiabilitat per sobre dels 4.000 km/avaria amb totes les millores implementades, per a qualsevol línia de Bus de Barri.

Aquest projecte ha estat cofinançat per la Unió Europea a través dels Fons Europeus de Desenvolupament Regional (FEDER).

Es van realitzar simulacions (sense passatge, però llastrat amb 1.000 Kg per simular el 100% de càrrega) a les línies 121, 120, V27, V13 i V33 en diverses fases, ja que el vehicle, en ser un prototipus, s'hi van haver de fer nombroses reprogramacions i ajustos. Les impressions són molt bones tant en autonomia com en prestacions.

Les característiques principals d'aquest vehicle són:

- Xassís: IVECO Daily.
- Motor: MAGTEC.
- Potència: 120 kW.
- Bateries: Ion-Li de 135 kWh (MILLOR).
- Autonomia: 16 h (en servei normal).
- Capacitat: Pendent d'homologació.

6. Al mes de desembre es va provar un bus de 12 m elèctric XMQ6127G de KING LONG

Les característiques principals d'aquest vehicle són:

- Motor: DM2800 Síncron.
- Potència: 280/130 kW (Pic/Continus).
- Bateries: LiFePO₄ de 345 kWh.
- Autonomia: 163 km (en condicions reals de la prova).
- Capacitat: 88/26 (Total/seients).

Es van realitzar simulacions (sense passatge) a les línies 11 i 34 i el resultat va representar un comportament dinàmic i una configuració tècnica correcta. La càrrega elèctrica va ser excel·lent, totalment compensada.

– Els primers midibusos amb motor híbrid es van estrenar en línies de proximitat

El mes d'abril van entrar en servei els primers autobusos midi (de 10 metres de longitud, a mig camí entre un minibus i un estàndard) fabricats en sèrie i de propulsió híbrida (combina un motor dièsel amb un d'elèctric) per reduir emissions i consums. Els **Vectia Teris**, de 10 metres de longitud, són capaços d'iniciar la marxa amb l'impuls del motor elèctric, sense emissions. Es tracta dels 16 autobusos contractats el 2018 per renovar la flota de les línies de proximitat amb base als centres operatius de negoci d'Horta i Ponent.

Els Vectia són vehicles híbrids del tipus sèrie, on la tracció sempre és elèctrica (en aquest cas d'un motor Siemens de 160 kW), mentre que el motor dièsel (un Cummins de 157 kW) s'encarrega d'accionar un generador que proporciona l'electricitat. A més, té un sistema d'emmagatzematge d'energia per ultracondensadors que li permeten sortir de les parades únicament amb la tracció elèctrica, sense fums. També recupera l'energia de les frenades.

Per dins, aquests midibusos tenen les característiques habituals de confort i accessibilitat dels cotxes de la flota de TMB: plataforma baixa, rampa sota la porta central, espai per a cadira de

rodes, seients reservats a persones que necessiten atenció especial, climatització, carregadors USB, etc.

7.3.6. 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 en la biodiversitat no és rellevant.

7.4. Qüestions Socials i relatives al personal

▪ Objectius de Millora Fonamental de l'Àrea de la Direcció de Persones de TMB (OMF)

L'any 2019 es van definir 4 Objectius de Millora Fonamental (OMF) de la nova Àrea de Direcció de Persones de TMB (fusió de les àrees de Persones de Metro, Bus i l'Àrea Corporativa de Recursos Humans):

- *M1. Definir una política i organització de persones clara i coneguda per a tota l'empresa*

Es va redactar una versió actualitzada de les Polítiques de Selecció, Contractació, Formació i Retribució amb les principals línies mestres que han de guiar l'actuació dels professionals de Recursos Humans i prefectures de tota mena en el seu quefer diari per tal d'assegurar el seu alineament amb la missió, la visió i els valors de TMB.

- *M2. Preparació del nou conveni col·lectiu FMB/TB: Plataforma nous convenis col·lectius Bus i Metro.*
- *M3. Definir necessitats dels futurs sistemes d'Informació*

Amb l'objectiu de resoldre la necessitat de disposar d'una eina que complementi el sistema SAP HR i permeti fer una gestió més acurada i un major nivell de digitalització, es van analitzar diferents productes, formalitzant la tria de *Success Factor*. Dins d'aquest OMF també han hagut altres línies de treball com la prova pilot de la digitalització del control d'assistència a les aules de formació; la Implantació del programari *Preventweb*, aplicació per a la notificació dels accidents de treball; i el Programa per a la gestió integral del nou centre mèdic Fort Pienc.

- *M4. Dissenyar processos operatius de cada servei de l'Àrea alineats amb la norma ISO 9001*

Un altre OMF, i també objectiu estratègic de l'any 2019, ha estat el desenvolupament dels processos de l'àrea de Direcció de Persones (excepte l'àmbit estricte de la Prevenció de Riscos Laborals, ja cobert en un altre projecte específic), amb una visió ISO 9000, de cara a una eventual futura certificació. Aquest projecte s'ha desenvolupat amb la implicació i l'assessorament tècnic de la Unitat de Gestió de Qualitat de TMB i amb el suport de la consultora Everis.

Al llarg del projecte s'han compassat els diferents graus de desenvolupament en aquest àmbit entre les antigues Direccions de Persones de Metro, Bus i l'antiga Àrea Corporativa de Recursos Humans, obtenint un únic mapa de processos per a tota la Direcció de Persones, un aixecament detallat d'aquests processos i una identificació dels procediments o instruccions que caldran per al seu total desplegament, el qual tindrà lloc, juntament amb el desenvolupament de les preceptives anàlisis de riscos i oportunitats, i l'establiment d'indicadors (KPI) durant l'any 2020. En total s'han redactat 26 processos i fins a 100 procediments o instruccions.



7.4.1. Ocupació

En l'àmbit de Gestió i Administració de Personal cal destacar, en primer lloc, la unificació en un únic Servei de les diferents Administracions de Persones: Xarxa o negoci Bus, Xarxa Metro, i Àrees Funcionals, que atenia en alguns aspectes els departaments corporatius, amb independència de si els empleats pertanyien a TB o FMB i gestionant també temes de l'empresa PSM. Si bé TB i FMB tenen una organització molt diferent i convenis que poc tenen a veure entre ells, el més positiu del procés de centralització ha estat la col·laboració en temes puntuals entre els dos equips, i el ser una finestra única de cara a totes les Àrees Funcionals.

▪ Contractació laboral

Tenint en compte tant Metro com Bus, en el 2019 s'han elaborat i tramitat més de 2.800 contractes, de les següents tipologies i disgregats per sexes:

	FMB		TB		TOTAL
	Homes	Dones	Homes	Dones	
Nous jubilats parcials	10	7	59	4	80
Nous contractes indefinits	30	8	2		40
Nous contractes temporals ("per taxa")	91	17	191	33	332
Temporals purs	464	385	376	73	1.298
Transformacions a indefinits	102	63	117	25	307
Pròrrogues contractuals	9		552	85	646
Novacions	66	46			112
Reingressos llocs alternatius	8	3	14		25

Les principals temporalitats (les "pures") són degudes principalment a cobertures per als períodes d'estiu (i formació o reciclatge previ), per permetre les vacances del personal estructural i també el servei de bus llançadores per talls d'obra a metro i interinatges. La resta de temporals estan justificats per la important limitació a la contractació indefinida que suposa la Llei General de Pressupostos (taxa de reposició) que, des de fa relativament poc, obliga tant a l'empresa FMB, SA com TB, SA a haver d'optar, allà on la normativa interna no ho impedeix, per contractacions temporals.

Si bé a TB dins els col·lectius base ja existia l'hàbit d'incorporar persones amb contractes temporals, que al seu venciment s'anaven convertint en indefinits, a Metro aquesta limitació ha suposat un handicap a l'hora de comptar amb candidats (interns o externs) per a diferents llocs de treball, ja que la política sempre ha estat d'oferir llocs de treball indefinits, o amb una estabilitat garantida.

Tanmateix, la taxa de reposició establerta en cada empresa (i que determina la quantitat màxima de contractacions indefinides), s'ha esgotat en ambdues empreses.

S'ha gestionat per últim, lligat a la contractació, **les baixes d'empresa següents**, amb tot el procés de comunicacions i quitança, segons cadascuna de les causes:

	FMB	TB	TOTAL
Excedències	23	8	31
Defuncions	5	3	8
Acomiadament/cessament	2	2	4
Baixa voluntària	9	0	9
Incapacitat Permanent (IP)	10	52	62
Pagament directe	22	51	73
Jubilació Total	39	46	85
No superar període de prova	3	0	3

▪ Selecció i Promoció

Durant l'exercici s'han realitzat un total de **18 processos de promoció-selecció de Bus** i **78 processos per a les Àrees Corporatives** que es distribueixen entre FMB i TB. Dels 18 de Bus, 12 corresponen a processos de promoció interna i els 6 restants de selecció externa.

Pel que fa a Transports de Barcelona, destaquen els processos de promoció dels Caps de Grup Operatiu de Línia (CGOL) amb 4 persones promocionades, el de Comandaments Explotació (CE), 12 promocions, el de Comandaments d'Equip de Material Mòbil (2 promocions) i el d'Agents de CON (7 persones promocionades).

Destaca especialment, pel volum de candidatures rebudes, el nombre de persones a ingressar i la complexitat del propi procés, els **380 Conductors** seleccionats externament per a la cobertura d'estiu. Es va rebre un total de **2.177 candidatures**.

S'han realitzat dos processos de selecció externa per cobrir diverses places d'Operaris de Manteniment de Material Mòbil de Bus amb diferents especialitats (electricistes, mecànics, electrònics i carrossers). S'hi van presentar 220 candidatures i es van seleccionar 27 candidats per realitzar un reforç temporal a l'estiu i cobrir altres necessitats organitzatives.

Amb aquests processos s'han reforçat els diferents serveis operatius oferts, en temps i forma, i s'han cobert les posicions als tallers, sorgides com a conseqüència immediata d'aquest increment d'oferta.

De la resta de processos realitzats a TB durant l'any, fruit de cobertura de jubilacions, promocions i/o noves necessitats, destaquen els següents:

- Responsable de Manteniment d'Edificació i Mobiliari Urbà (1 promoció).
- Responsable de l'Oficina Tècnica de Trànsit (1 promoció).
- Tècnic/a d'Instal·lació Verificació Implantació T-Mobilitat (4 ingressos).
- Tècnic/a d'informació Bus al CCB (2 promocions i 3 ingressos).
- Responsable de Planificació i Suport Gestió Operativa (1 promoció).
- Auxiliar Logística del Taller Central (1 promoció).
- Tècnic/a de Manteniment Segon Nivell (2 promocions).
- Responsable de l'Oficina Tècnica Projectes i Obres (1 promoció).
- Responsable de Projectes Infraestructura Elèctrica, Telecomunicacions i Scada (1 promoció).



Pel que fa a les **Direccions Corporatives**, s'ha realitzat un total de **78 processos** distribuïts entre totes les àrees integrants (37 processos de concurs-oposició i 41 de selecció externa) i s'han rebut **3.892 candidatures**.

La distribució dels processos per àmbit funcional és la següent:

Direcció de persones	11
Àrea Jurídica i Bon Govern	3
Direcció executiva Economicofinancera	23
Direcció executiva d'Innovació, Tecnologia i Negoci internacional	15
Direcció executiva de Màrqueting	26
TOTAL	78

Aquests processos de promoció i selecció obeeixen, principalment, a la necessitat de poder donar resposta, des de les àrees de suport, a les necessitats del negoci (processos de digitalització, projecte T-Mobilitat, gestió de l'amiant, processos de canvi organitzatiu, etc), i fer front també als nous reptes futurs.

Dins de la **Direcció Executiva Econòmicofinancera**, s'han ofert diverses posicions d'àmbit administratiu així com també diverses vacants de llocs tècnics i de responsable, com a resultat de jubilacions parcials dels titulars dels llocs, promocions o bé noves necessitats. Destaquen les cobertures de:

- Comprador/a (3 promocions).
- Tècnic/a de Suport Assegurances (1 promoció).
- Tècnic/a Superior de Tresoreria Nous Canals i Mitjans (1 ingrés extern).
- Tècnic/a Superior de Comptabilitat Interna Nous Negocis, Tècnic/a Superior de Comptabilitat de Deutors, Tècnic/a Superior Comptabilitat Financera (3 ingressos externs).
- Coordinador/a d'Aprovisionaments (1 promoció).
- Telefonista (2 promocions).
- Tècnic/a Especialista de Gestió Ambiental, Tècnic/a especialista de Gestió de Qualitat i Tècnic/a Especialista de Gestió Ambiental (Anàlisi Cicle de Vida i Compra Verda), posicions cobertes amb 3 ingressos externs.
- Tècnic/a de Direcció per Objectius (DPO) i Responsable de DPO (2 promocions).
- Auxiliar d'Inventari Patrimonial (1 promoció).
- Tècnic/a Especialista de Seguretat Social (1 promoció).

A l'**Àrea corporativa de Direcció de Persones** destacar, dins del Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral, la cobertura d'una Metgessa del Treball i d'un Tècnic de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) especialista en amiant, tots dos llocs coberts amb ingressos externs. També es va cobrir via promoció una vacant d'Administratiu/va Superior. Així mateix, destacar la incorporació de dos nous Psicòlegs dins de la Unitat de Selecció (un per promoció i l'altre per selecció externa), per donar cobertura a les vacants generades arran de la promoció interna de les seves antigues ocupants. En darrer lloc destacar els 3 reforços administratius dins de la Unitat de Formació, per donar resposta a una jubilació i d'altres necessitats organitzatives (una incorporació a llarg termini i dues temporals).

Dins de la **Direcció Executiva de Màrqueting** s'han realitzat tant processos de promoció com de selecció externa per a totes les seves àrees integrants. Als Punts TMB s'han cobert 8 places d'Agent de Centre d'Atenció al Ciutadà. Aquest servei s'ha reforçat amb incorporacions temporals i estructurals, per donar un millor servei al ciutadà arran dels nous títols que s'han comercialitzat. Quant a la promoció interna caldria destacar els processos següents:

- Coordinador/a de la Fundació TMB (1 promoció).

- Product Manager No Resident (1 promoció).
- Coordinador/a de Gestió Atenció al Ciutadà (1 promoció) i Responsable de Màrqueting de Clients (1 promoció). Totes dues posicions de comandament i gestió d'equips.
- Product Manager de Serveis Especials. (1 promoció).
- Administratiu/va Superior (2 promocions).

Destacar, quant a les cobertures externes, els processos de *Community Manager*, Responsable de Gestió de Productes per a Residents, Responsable de Gestió de Productes per a no Residents, Administratiu/va de QRS, Dissenyador/a Gràfic, Gestor/a de Web, Tècnic/a de Projectes de l'Àrea de Client, Tècnic/a Comercial de Transports d'Oci, 3 posicions per a l'àmbit d'Accessibilitat Universal i Product Manager de Transports d'Oci.

Dins de la Direcció Executiva d'Innovació, Tecnologia i Negoci internacional (ITNI) destacar els processos del Tècnic/a-Responsable d'Arquitectures d'Internet & Intranet, el Tècnic/a Responsable d'Anàlisi Científic de Dades, el Tècnic/a Sènior del Centre de Suport Tecnològic, el Responsable de Coordinació de la Direcció Executiva d'ITNI i el Responsable d'Aplicacions Mòbils. Totes aquestes cobertures es van realitzar mitjançant processos de selecció externa, en quedar les places desertes internament, per donar resposta als nous reptes tecnològics de l'Organització.

Destacar també les cobertures, per promoció interna, d'un Tècnic/a Operació de Tecnologia del Negoci, un Tècnic/a Responsable d'Innovació i una Responsable de Projectes Transversals.

La dificultat de reclutar professionals per ocupar determinades posicions dins d'àmbit tecnològic ja es comença a posar de manifest, tot i que s'ha reforçat el reclutament dels joves talents amb la plataforma *LinkedIn*, la captació i atracció d'aquest nou talent tecnològic es fa cada vegada més difícil, ja que actualment hi ha una forta demanda al mercat d'aquest tipus de perfils que cerquen condicions laborals que a TMB no s'ofereixen (teletreball, polítiques retributives flexibles, etc).

L'Àrea d'Assessoria Jurídica s'ha reforçat amb l'ingrés d'una Tècnic/a Assessor/a Jurídic-Advocat/ada (via selecció externa) i la promoció d'una Administrativa Superior, per donar suport a tota la Direcció de l'Àrea.

- *Altres activitats de la unitat:*

Durant l'exercici la Unitat de Selecció ha reforçat la captació de talent amb un nou font de reclutament, la plataforma de *LinkedIn*, fet que ha permès accedir a professionals que no fan recerca activa o passiva mitjançant aquest canal.

Al llarg de l'any s'han realitzat els seguiments i acompanyaments de les persones seleccionades i promocionades abans de complir-se els períodes de prova, els quals són de gran rellevància ja que serveixen per a: Valorar el grau d'integració i satisfacció en el lloc de treball, donar el suport necessari per part de Direcció de Persones en cas de detecció de dificultats i tancar el procés d'incorporació al nou lloc de manera global i emfatitzar en aspectes de rellevància i motivació.

La Unitat de selecció va participar a la 7a edició de "*La Salle Talent Fair*", la Fira de La Salle Campus BCN el 21 de novembre de 2019. És un punt de trobada entre les empreses i alumnes o antics alumnes que volen incorporar-se al món laboral. Així mateix, les entitats tenen l'oportunitat de conèixer potencials candidats per als seus equips. Destacar que una de les estudiants que actualment està fent el seu *stage* a TMB va ser captada gràcies a la Fira.

Al llarg del 2019 s'han recollit 45 peticions d'estudiants en pràctiques. D'aquestes, s'ha pogut acollir 9 estudiants, dels quals la majoria han estat universitaris (4 amb conveni de pràctiques curricular i 5 amb conveni de pràctiques extracurricular). Aquest any el procés d'estudiants en pràctiques va quedar interromput temporalment per raons organitzatives, un fet que va comportar no poder donar resposta a totes les peticions recollides. Tot i així, l'empresa està fermament compromesa amb aquest rol social i té previst continuar impulsant aquest tipus de programes.



Universitats / Cicles formatius

	Sol·licituds	Universitat	Cicles Formatius	Total coberts	%sobre sol·licitat
Metro	9	1		1	11,11%
Bus	8	1		1	12,50%
Resta de serveis corporatius	28	6	1	7	21,43%
TOTALS	45	8	1	9	20,00%

En darrer lloc destacar que la Unitat de Selecció ha estat treballant per fomentar la Inclusió dins de l'Organització. Amb aquesta finalitat, s'han revisat els protocols d'acollida dels estudiants en pràctiques i els de selecció de personal, parant especial atenció en aquells punts de millora que calia incorporar per poder, durant l'exercici de 2020, implementar aquests canvis que promoguin la incorporació de persones amb discapacitat.

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

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

▪ *Plantilla per sexes*

La plantilla activa de TB a 31 de desembre estava formada per 4.620 empleats/des dels quals 4.205 eren de sexe masculí (el 91% de la plantilla) i 415 de sexe femení (el 9% restant). Dins d'aquesta xifra s'inclouen 198 persones en règim de jubilació parcial vinculada a un contracte de relleu.

L'any 2019 la plantilla absoluta ha incrementat en 114 persones, la major part procedents dels Centres operatius de negoci (CONs) i dins dels quals, al col·lectiu de conductors/es.

Destaca l'increment percentual del nombre d'empleades (+9,5%) respecte l'any anterior front al dels empleats de sexe masculí (+1,9%).

Plantilla Activa a 31 de desembre per sexes:

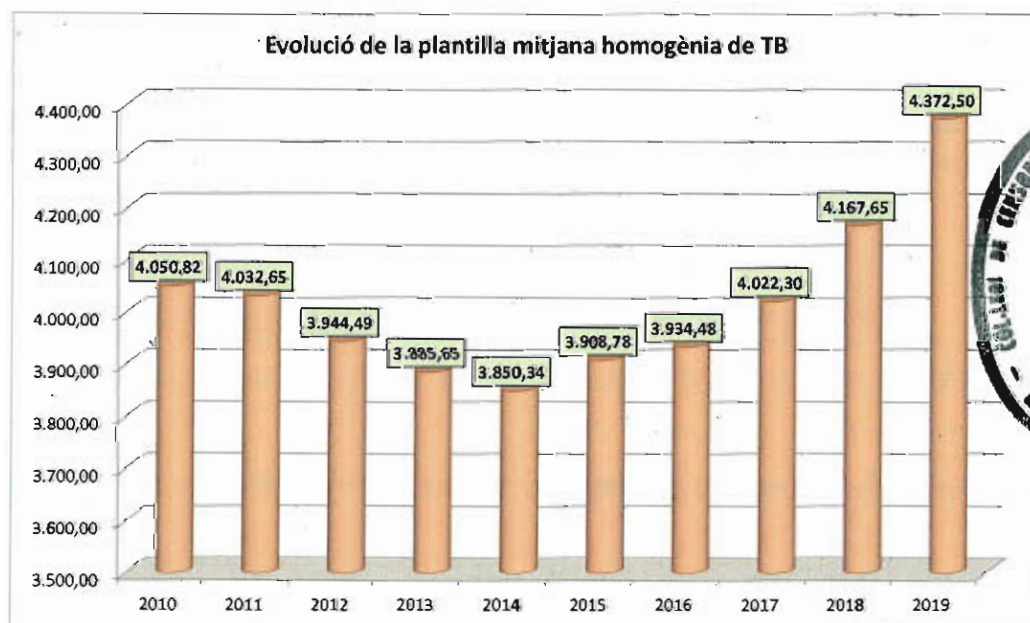
	2019	2018	Dif.	% Dif
Masculí	4.205	4.127	78	1,9%
Femení	415	379	36	9,5%
Total TB	4.620	4.506	114	2,5%

Pel que fa a la **plantilla mitjana homogènia** (en termes d'hores per empleat i any), al 2019 s'ha situat en 4.372,5 persones, és a dir, ha crescut en 204,9 efectius (+4,9%) respecte l'any 2018.

Plantilla mitjana homogènia per sexes:

	2019	2018	Dif.	% Dif
Masculí	3.986,77	3.828,96	157,81	4,1%
Femení	385,74	338,70	47,04	13,9%
Total TB	4.372,50	4.167,65	204,85	4,9%

En el gràfic següent es recull l'evolució de la Plantilla mitjana homogènia de TB dels 10 últims exercicis. Des de l'any 2010 es va anar reduint el nombre d'efectius, especialment des de l'any 2012 quan es va iniciar un Pla de racionalització. Aquesta tendència va canviar l'any 2015 en què la plantilla ha anat augmentant anualment arran de l'aplicació dels successius Plans de millora de l'oferta, el retorn del servei en dies festius a les línies de proximitat (any 2016), el Pla de proximitat, etc.



▪ **Plantilla activa a 31 de desembre per edats**

L'edat mitjana de la plantilla a 31 de desembre de 2019 es va situar en **48,64 anys**, lleugerament per sobre de la de l'any anterior . El motiu és que el 82,6% de la plantilla tenia més de 40 anys (3.816 persones).

TB	2019	%	2018	%
Menys de 31 anys	111	2,4%	119	2,6%
de 31 a 40 anys	693	15,0%	703	15,6%
de 41 a 50 anys	1.918	41,5%	1.908	42,3%
Més 50 anys	1.898	41,1%	1.776	39,4%
TOTAL TB	4.620	100,0%	4.506	100,0%
Edat mitjana (anys)	48,64		48,25	

En el gràfic es pot veure el progressiu envelliment de la plantilla en els últims 10 anys en què l'edat mitjana ha crescut en 4,6 anys.



Membres del Consell d'Administració de Transports de Barcelona, SA per sexes i estructura d'edats a 31 de desembre de 2019:

	Masculí	Femení	total
de 30 a 50 anys	2	2	4
Més 50 anys	10	1	11
Total persones	12	3	15

Respecte l'any 2018 ha crescut en 2 dones conselleres i ha disminuït en 2 homes.

Membres del Consell Executiu de TMB per sexes i estructura d'edats a 31 de desembre de 2019:

	Masculí	Femení	total
de 41 a 50 anys	0	2	2
Més 50 anys	4	1	5
Total persones	4	3	7

La totalitat d'aquets directius van ser contractats dins la comunitat local, a excepció del Conseller Delegat que procedia d'una altra comunitat autònoma.

▪ *Plantilla activa a 31 de desembre per nacionalitats*

La gran majoria de la plantilla, a 31 de desembre de 2019, era de nacionalitat espanyola, concretament, 4.591 persones. Tan sols 29 empleats/des havien nascut fora de l'Estat, dels quals 12 eren de nacionalitat italiana, 2 de nacionalitat francesa, 2 de marroquina, 2 de peruana, 2 de portuguesa, 2 de romanesa i 2 nascuts a l'Uruguai. Els 5 restants eren de nacionalitat: cubana, holandesa, paquistanesa, russa i sueca.

Plantilla Activa a 31 de desembre per nacionalitats:

	2019	2018	Dif.	% Dif
Espanya	4.591	4.477	114	2,5%
Resta	29	29	0	0,0%
Total TB	4.620	4.506	114	2,5%

▪ *Plantilla per classificació professional*

En el quadre següent es mostra la plantilla activa a 31 de desembre de 2019 agrupada segons classificació professional, on el 84,1% del total corresponia al col·lectiu de Conductors/es operaris/àries i especialistes.

Plantilla Activa a 31 de desembre per classificació professional:

	2019	%
Personal d'oficines	229	5,0%
Comandaments	378	8,2%
Conductors/es, operaris/àries i especialistes	3.887	84,1%
Directius/ves i responsables	126	2,7%
Total TB	4.620	100,0%



	ANY 2019			ANY 2018		
	Masculí	Femení	Total	Masculí	Femení	Total
Personal d'oficines	138	91	229	133	80	213
Comandaments	368	10	378	358	11	369
Conductors/es, operaris/àries i especialistes	3.604	283	3.887	3.539	257	3.796
Directius/ves i responsables	95	31	126	97	31	128
TOTAL TB	4.205	415	4.620	4.127	379	4.506

En termes de **Plantilla Mitjana Homogènia** (en termes d'hores per empleat i any), l'increment anual ha estat de 204,85 empleats, dels quals 183,1 corresponen al grup de Conductors/es, operaris/àries i especialistes (+5,2%) i 12,7 a Personal d'oficines (6,6%).

	2019	2018	Dif.	% Dif
Personal d'oficines	204,76	192,06	12,71	6,6%
Comandaments	356,98	351,70	5,28	1,5%
Conductors/es, operaris/àries i especialistes	3.695,12	3.512,04	183,07	5,2%
Directius/ves i responsables	115,65	111,86	3,79	3,4%
Total TB	4.372,50	4.167,65	204,85	4,9%

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

El 83,2% de la plantilla activa a 31 de desembre de 2019 tenia contracte indefinit, i dins d'aquests, el 76,8% tenien contracte indefinit a temps complet.

Plantilla Activa a 31 de desembre 2019				
	Masculí	Femení	Total	%
Indefinits Temps Complet	3.246	301	3.547	76,8%
Indefinits Temps Parcial	273	23	296	6,4%
Temporals Temps Complet	219	39	258	5,6%
Temporals Temps Parcial	467	52	519	11,2%
TOTAL TB	4.205	415	4.620	100,0%

En el cas dels homes el 84% eren contractes indefinits mentre que en el cas de les dones ho era el 78%.

	2019	2018	Dif.	% Dif
Indef. Temps Complet	3.547	3.539	8	0,2%
Indef. Temps Parcial	296	286	10	3,5%
Temporals T. Complet	258	180	78	43,3%
Temporals T. Parcial	519	501	18	3,6%
Total TB	4.620	4.506	114	2,5%

La Plantilla Activa a 31 de desembre de 2019 desglossada per tipus de contracte i per grups d'edat és la següent:

	Plantilla activa a 31 de desembre 2019				
	Indefinits Temps Complet	Indefinits Temps Parcial	Temporals Temps Complet	Temporals Temps Parcial	total
Menys de 31 anys	33	1	44	33	111
de 31 a 40 anys	462	20	92	119	693
de 41 a 50 anys	1.555	135	99	129	1.918
Més 50 anys	1.497	140	23	238	1.898
TOTAL TB	3.547	296	258	519	4.620

Finalment, la Plantilla activa a 31 de desembre de 2019 desglossada per tipus de contracte i classificació professional és:

Plantilla activa a 31 de desembre 2019					
	Personal d'oficines	Comandaments	Conductors/es, operaris/àries i especialistes	Directius/ves i responsables	Total TB
Indefinits Temps Complet	178	351	2.908	110	3.547
Indefinits Temps Parcial	2	6	288	0	296
Temporals Temps Complet	21	1	235	1	258
Temporals Temps Parcial	28	20	456	15	519
TOTAL TB	229	378	3.887	126	4.620

▪ Taxa de rotació

La taxa de rotació de la plantilla de TB l'any 2019 ha estat del 3,5%:

Any 2019	TB, SA
Nombre de persones contractades	155
Nombre de persones desvinculades	162
Mitjana efectiva:	4.563,0
Plantilla a 31-XII-2019	4.620
Plantilla a 31-XII-2018	4.506
Index de rotació (%):	3,5

Nota: No es consideren els contractes de cobertura de vacances de la plantilla estructural d'estiu.

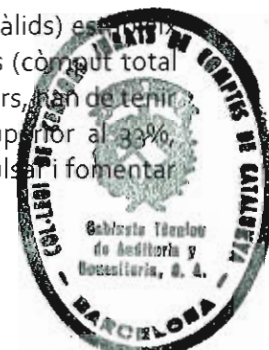
▪ Empleats amb discapacitat

A 31 de desembre de 2019 hi havia **248 empleats/des** (153 l'any anterior) amb algun tipus de discapacitat, dels quals 231 eren homes i 17 dones. Això representava una quota d'empleats amb discapacitat del 5,4% de la plantilla de la societat, és a dir, més del doble del que exigeix la llei.

La Llei General de Discapacitat (antiga LISMI - Llei d'Integració Social dels Minusvàlids) estableix que en totes les empreses públiques i privades espanyoles, la plantilla de les quals (còmput total d'empleats independentment del tipus de contractació) sigui de 50 o més treballadors, han de tenir una quota de reserva a favor de les persones amb una discapacitat igual o superior al 33%, corresponent a el 2% de la plantilla. Aquesta llei pretén, entre altres objectius, impulsar i fomentar la integració laboral de persones amb discapacitat.

▪ Acomiadaments

L'any 2019 hi ha hagut 1 acomiadament a TB (2 l'any anterior). Correspon a un empleat de 43 anys amb categoria de Grup B nivell 06 (dins de l'agrupació Conductors/es, Operaris/àries i Especialistes).



▪ Remuneracions

– Per sexe:

Pel que fa a la remuneració mitjana de la societat corresponent a l'any 2019, desglossada per sexe, és la següent:

Per sexe:	ANY 2019		ANY 2018		% Diferència	
	Masculí	Femení	Masculí	Femení	Masculí	Femení
Remuneració mitjana:						
Transports de Barcelona, SA	42.218	43.512	41.027	42.748	2,9%	1,8%

El col·lectiu femení de TB ha percebut, de mitjana, una retribució anual 1.294 euros superior respecte al col·lectiu masculí (aquesta diferència era de 1.721 euros l'any 2018). Això s'explica bàsicament perquè la proporció de Dones Directives i responsables de TB és major que la d'homes, concretament, un 8,2% en el col·lectiu femení i un 2,1% en el masculí i, per altra banda, en el col·lectiu de Conductors/es, Operaris/àries i Especialistes és major la proporció d'homes que de dones, concretament els homes representen el 86% del grup masculí i les dones el 68% del total femení. A nivell global de TB la retribució mitjana dels homes ha crescut per sobre de la de les dones, la qual cosa ha fet disminuir la bretxa salarial favorable al col·lectiu femení.

– Per Edats:

Pel que fa a l'edat, el col·lectiu major de 50 anys és el que ha percebut una major retribució mitjana, seguit del col·lectiu que es troba en la franja de 41 a 50 anys degut a què acostumen a ser els grups amb major antiguitat en la societat (es percep un complement per permanència laboral efectiva a l'empresa). Així, un 27% de la plantilla mitjana homogènia tenia el 2019 una antiguitat en l'empresa igual o major de 20 anys i, dins d'aquesta, el 69% tenien més de 50 anys d'edat. Respecte l'any anterior ha augmentat notablement la retribució mitjana del col·lectiu inferior als 40 anys i, per contra, ha disminuït la remuneració mitjana del col·lectiu major de 50 anys.

Per edats:	TB, SA		
	Any 2019	Any 2018	% dif.
menys 31 anys	32.879	22.486	46,2%
de 31 a 40 anys	37.762	31.478	20,0%
de 41 a 50 anys	40.930	38.214	7,1%
més de 50 anys	46.488	50.281	-7,5%

– Per Classificació professional:

Pel que fa a la retribució mitjana per classificació professional, la major remuneració es troba en l'agrupació de Directius/ves i Responsables, seguit del Personal d'oficines i Comandaments. Dins de l'agrupació Personal d'oficines s'inclou també un col·lectiu de tècnics qualificats que fa incrementar la mitjana retributiva del grup. En el col·lectiu de Directius/ves i Responsables destaca que el 58% dels integrants tenen una antiguitat igual o major a 20 anys de permanència en l'empresa. Ressaltar que la retribució mitjana d'aquest col·lectiu ha disminuït un 2,3% aquest any 2019.

Per Classificació Professional:	TB, SA		
	Any 2019	Any 2018	% dif.
Personal d'oficines	50.750	48.244	5,2%
Comandaments	49.092	47.170	4,1%
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	40.204	39.048	3,0%
Directius/ves i Responsables	74.575	76.336	-2,3%

▪ Bretxa salarial

Segons l'estudi de l'Institut de la Dona "*Diferencia y Discriminación Salarial*" la diferència salarial, també anomenada **bretxa salarial o desigualtat salarial**, es refereix a la bretxa existent entre el que cobren, de mitjana, homes i dones, és a dir, es defineix com la distància existent entre el salari masculí i el femení. El seu càlcul és:

$\% \text{ Bretxa Salarial} = (\text{Remuneració mitjana homes} - \text{Remuneració mitjana dones}) \times 100 / (\text{Remuneració mitjana homes})$.

Aquest indicador es pot veure afectat per l'antiguitat dels empleats en la societat en els diferents grups de classificació professional i entre gèneres.

Per altra banda, assenyalar que les taules salarials del Conveni Col·lectiu no fan distinció de gènere.

– Bretxa salarial per Classificació professional:

TB	Masculí	Femení	any 2019	any 2018
			Bretxa Salarial	Bretxa Salarial
Personal d'oficines	52.247	48.492	7,2%	3,8%
Comandaments	49.294	42.576	13,6%	1,6%
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	40.326	38.605	4,3%	5,2%
Directius/ves i Responsables (1)	75.776	71.409	5,8%	3,9%
total societat	42.218	43.512	-3,1%	-4,2%

(1) Inclou els membres del Consell Directiu

Aquest indicador es pot veure afectat per l'antiguitat dels empleats en la societat en els grups de classificació professional i entre gèneres. Les taules salarials dels acords laborals no fan distinció de gènere.

La major bretxa salarial per grups professionals es dona al de Comandaments i és menor en els Conductors/es, Operaris/àries i Especialistes.

A nivell total de TB, la bretxa salarial és negativa (-3,1%). Això es deu a diversos motius:

- Major pes de la plantilla mitjana homogènia d'homes que dones en el total de la societat: 91,2% els homes versus un 8,8% les dones.
- A més a més, dins dels col·lectiu masculí, el 86% de la plantilla pertany al grup Conductors/es, Operaris/àries i Especialistes (que tenen la retribució mitjana més baixa).
- Cal tenir present que dins del Col·lectiu de Dones, el personal Directiu i Responsables és el 8,2% de la plantilla femenina, mentre que en el d'homes representa el 2,1% de la plantilla masculina.

Respecte l'any anterior la bretxa salarial negativa ha disminuït en 1,1 punts percentuals.



– *Bretxa salarial dels Directius:*

Pel que fa als membres del **Consell Directiu de TMB**, la bretxa salarial és **negativa en un 17,9%** degut als diferents nivells de responsabilitat. Aquesta ha crescut respecte l'any anterior que fou del -16,1%.

MEMBRES DEL CONSELL DIRECTIU DE TMB ANY 2019			
	Masculí	Femení	Bretxa Salarial
Retribució fixa	99.298	119.892	-20,7%
Retribució variable	9.826	10.046	-2,2%
Indemnitzacions	0	0	
Pagaments de sistemes de Previsió d'estalvi a llarg termini	4.137	3.647	11,9%
Altres percepcions	1.493	1.762	-18,0%
total retribució mitjana	114.754	135.347	-17,9%

– *Ràtio de compensació anual:*

La ràtio estableix la relació del quocient entre l'empleat amb la remuneració més alta de la societat respecte la mitjana de retribució de l'empresa. En el cas de TB per a l'any 2019 aquesta ràtio ha estat de 2,97%, lleugerament superior a la de l'any anterior que fou de 2,94.

Ràtio de comensació total anual:	Any 2019	Any 2018	% dif.
Transports de Barcelona, SA	2,97	2,94	1,0%

– *Ràtio de remuneració inicial estàndard per sexe respecte al 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 el salari mínim interprofessional de 2019, obtenint una ràtio de 2,54 tant per a personal masculí com femení, xifra inferior a la de 2018 que va ser del 3,06. Això s'ha degut a què l'any 2019 el Salari mínim interprofessional, al qual s'ha referenciat el salari inicial estàndard, ha crescut un 22% en l'estat espanyol.

▪ **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.

Pràcticament ningú d'aquests col·lectius disposa de mòbils d'empresa ni requereix connectar-se a la feina des dels seus domicilis. Aquest "accés" al PC, d'altra banda, està molt limitat i precisa de l'autorització expressa del Director de l'Àrea.

En àmbits de majors responsabilitats, i segons el nivell d'aquesta, i malgrat la possible flexibilitat horària, sí que es disposa de telèfon mòbil per poder atendre urgències, tot i que queda a criteri de cada professional el donar més o menys cabuda a la "desconnexió". En cap cas hi ha obligacions establertes més enllà de l'horari i calendari laboral de cadascú.

Només estan obligades a "no desconnectar" les persones que estan de guàrdia (de cap de setmana o de setmana sencera), segons l'activitat que desenvolupen. Aquesta situació està expressament regulada i es retribueix expressament.

7.4.2. Organització del treball

▪ *Mesures de conciliació familiar*

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

- Concessió d'adaptacions de jornada, en virtut de la modificació de l'article 34.8 de l'Estatut del Treballador, en la mesura que organitzativament sigui possible.
- Possibilitat de reduir la jornada per cura de fills menors de 12 anys, concretant l'horari en un torn diferent al que es té assignat formalment (per alguns col·lectius).
- Possibilitat de reduir la jornada compactant la reducció en dies sencers (per 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.
- Millora significativa de molts dels permisos recollits en l'Estatut dels Treballadors.
- Garantia de reserva del lloc de treball, antiguitat i condicions contractuals, durant tota la vigència de l'excedència maternal/paternal.
- Possibilitat de gaudi de la paternitat de forma fraccionada (a temps parcial).
- Jornada continuada per al col·lectiu d'oficines, amb flexibilitat horària.
- Possibilitat de gaudi, per hores, de l'excés anual de jornada, a efectes de necessitats personals (per 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 plantilla estructural.

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

Una de les principals novetats d'aquest any, i que ha tingut molt impacte en ambdues empreses, va ser la modificació de l'art. 34 de l'Estatut del Treballador, que ha ampliat les possibilitats de conciliació de la vida laboral amb la familiar als treballadors/es (sense necessitat de reduir la jornada de treball), i ha suposat un allau de peticions i molta feina interna per abordar alternatives i respostes; i per treballar d'altra banda en la preparació dels judicis, cada vegada més freqüents, derivats de la denegació de determinades peticions dels empleats/des. Tot i així, a finals de desembre del 2019, hi havia concedides:

- Dins d'FMB, SA: 323 reduccions de jornada, i 14 conciliacions.
- Dins de TB, SA: 169 reduccions de jornada, i 20 conciliacions.



Dins d'aquest capítol cal destacar també que s'han gestionat 61 baixes per maternitat, 153 permisos per paternitat (que la reforma laboral també va ampliar fins a les 8 setmanes), i 51 permisos per lactància (acumulada i diària). El seu gaudi ha estat, disgregat per empresa i sexe, el que es recull a continuació:

	FMB		TB		Total		
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	
Maternitat	1	40	8	12	9	52	61
Paternitat	71	0	80	2	151	2	153
Lactàncies	28	7	13	3	41	10	51
Total	100	47	101	17	201	64	265

I en la línia encetada pel darrer conveni de Metro, es va tramitar la Prestació associada a la suspensió per motiu de risc a l'embaràs de 28 empleades (AAC en la gran majoria).

Pel que fa a la taxa de retorn al treball, ha estat del 100% tant a FMB com a TB:

	FMB	TB
Xifra total empleats que retornen al treball després del permís parental	144	115
Xifra total empleats que haurien de tornar al treball després del permís parental	144	115
Taxa de retorn al treball (%)	100	100

I la taxa de retenció per societats ha estat la següent:

	FMB	TB
Xifra total empleats retinguts 12 mesos després de retornar al treball després del permís parental	140	113
Xifra total empleats que van retornar al treball després del permís parental el període d'objecte d'informes anteriors	144	115
Taxa de retenció (%)	97,22	98,26

S'ha supervisat i assessorat també en l'aplicació correcta de la normativa en matèria de permisos, els quals s'han gaudit en les següents magnituds:

	FMB		TB		TOTAL
	Homes	Dones	Homes	Dones	
Permisos - Nombre de permisos	798	851	1.081	200	2.930
Permisos - Nombre de persones	329	293	479	74	1.175

Les dades d'incapacitat temporal són:

	FMB		TB		TOTAL
	Homes	Dones	Homes	Dones	
Incapacitat Temporal - Episodis	2.653	2.037	2.610	364	7.664
Incapacitat Temporal - Empleats/des	1.328	971	1.730	218	4.247

S'han tramitat totes les sol·licituds procedents d'activació o renovació d'ajuts per empleats, per les diferents causes (ajut de guarderia, escolar, discapacitat, extrarradi, etc), de manera que a 31/12/2019, més de la meitat de la plantilla, tant de TB com de FMB, percep algun tipus d'ajut social.

	FMB		TB		TOTAL
	Homes	Dones	Homes	Dones	
Ajuts - Nombre d'ajuts vigents	1.933	1.091	3.358	279	6.661
Ajuts - Perceptors/es	1.214	712	2.262	174	4.362

Pel que fa a passis d'empleat/ada i de transport, se n'han tramitat 4.808 a Metro i 6.800 a Bus.

Quant al vestuari, s'ha gestionat el lliurament anual de l'uniforme "d'imatge" a 6.345 persones (entre metro i bus), així com la roba de taller a 1.400 persones de les àrees de manteniment i tallers d'ambdues empreses. Es continua sense tenir resolt un any més el lliurament del calçat, atès que el

primer concurs (dins de Metro) va quedar desert i s'està repetint la licitació amb uns termes diferents als inicials. La necessitat de modificar el calçat també s'ha establert a Bus, pel qual s'està treballant també en una licitació per atendre aquesta necessitat.

▪ **SAP Recursos Humans, LOPD, Processos i Procediments**

Com a usuaris clau de SAP-RH s'han gestionat 110 incidències a FMB i 52 de TB, per a la resolució de les quals s'està treballant amb Tecnologia. La revisió i definició de perfils d'accés a SAP RH està pràcticament finalitzada, tot i que és plausible haver de fer ulteriors revisions en adequació a eventuais requeriments en matèria de protecció de dades. Val a dir que s'està acabant de revisar les clàusules contractuals en matèria de protecció de dades, tant respecte de les pròpies, com respecte d'aquelles vers les quals algunes persones han de garantir-ne la confidencialitat.

Arran de la centralització de l'Àrea de Direcció de Persones de TMB, ha calgut adequar el mapa de processos del Servei amb el de tota l'Àrea, i s'ha continuat amb la tasca de revisar els procediments i instruccions dins del Servei.

▪ **Transformació i gestió del canvi**

En un context ple de canvis socials i tecnològics constants, amb nous reptes, amb ritmes cada vegada més accelerats, el Servei de Transformació Organitzacional i de Persones (Servei TOP) té la missió d'acompanyar l'organització i les persones en els processos de canvis organitzatius en totes les seves vessants, impulsant noves formes de treballar, de comunicar i de relacionar-se. Co-creant i Co-liderant, buscant l'equilibri entre els objectius estratègics, organitzatius i personals, per tal de possibilitar l'evolució necessària cap un futur d'èxit sostenible d'acord amb la missió i els valors corporatius de TMB, atenent al benestar de les persones.

– *Employee Journey Map (Experiència de l'empleat)*

Dins del Projecte transformació cultura, es va establir per a 2019 l'elaboració dels *Employee Journey Maps* de Conductors de Bus i dels col·lectius següents de l'Àrea de Manteniment i Projectes de Metro (Comandaments i Operaris/especialistes/especialistes superiors, així com dels seus Comandaments). Aquests Mapes de l'Experiència d'empleat han estat aprovats i presentats per mostrar les conclusions de la primera fase de diagnòstic a l'estructura de l'Àrea Operativa de Bus i de l'Àrea de Manteniment i Projectes de Metro. També s'han plantejat les línies de transformació del pla d'iniciatives i proposta de composició dels grups de treball per a la propera fase, que tindrà continuïtat al 2020.

Aquests projectes tenen com objectiu identificar els punts de "fricció" en la relació entre l'empleat i l'empresa durant el seu cicle de vida. Les empreses necessiten desenvolupar l'Experiència de l'empleat per aconseguir treballadors/es més feliços, compromesos i alineats amb la companyia, i impactar de forma positiva en els clients. I tenen també el propòsit de definir i implantar accions que permetin millorar l'experiència de l'empleat/da en el seu dia a dia en l'organització.

– *Espais*

Actualment el disseny de l'espai en les organitzacions està considerat una de les palanques de la transformació. Incrementa la motivació, la creativitat, el treball en equip millorant l'eficiència i la productivitat. Aquest darrer any s'ha treballat per aconseguir espais dins l'organització que ajudin a co-crear i està previst que, a mitjan 2020, es disposi d'un espai polivalent amb un disseny disruptiu que ajudi a aconseguir aquest repte.



▪ Absentisme

Les hores d'absentisme per malaltia i accident de TB de l'any 2019 han estat:

	ANY 2019		
	Malaltia	Accident	Suma
Transports de Barcelona, SA	866.749	72.715	939.464

El 92% de les hores ho han estat per malaltia i el 8% restant per accident. Aquesta proporció s'ha mantingut respecte l'any anterior.

▪ Desenvolupament del talent

– Feed-back 180-360º: el Rol del Màner

Durant l'any 2019, amb el suport de la consultora *Acces Consulting*, s'ha desenvolupat en 2 proves pilot el projecte "Rol de Màner", iniciat al 2017 a Metro, amb l'Àrea d'Operacions de Metro i el Servei TOP de l'Àrea de Direcció de Persones de TMB. El projecte ha consistit en un *feed-back 180-360º* ascendent. Els resultats es treballaran conjuntament amb els equips respectius durant el 2020.

– Processos de reforç en Team Building

Amb l'objectiu de reforçar els equips per millorar les relacions interpersonals i la seva gestió de situacions adverses, durant l'any s'ha treballat amb els àmbits de l'àrea Tècnica d'Operacions de Bus i de Manteniment i Projectes de Metro. També s'ha iniciat un acompanyament en els processos de canvi del Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral, establint un pla de comunicació per a l'entrada en funcionament del nou Centre de Salut Mèdica i col·laborant en la proposta d'incorporar un determinat equip de tècnics polivalents a Metro.

– Segona edició Programa de Mentoring

El *mentoring* és un procés mitjançant una persona amb més experiència (*mentor*) ajuda, comparteix coneixements i guia un altre professional (*mentee*) en el seu desenvolupament personal i professional. Per segon any consecutiu s'ha realitzat l'edició del programa de *Mentoring*, amb un total de 63 persones (40 *mentees* i 23 *mentors*) dels àmbits de la Direcció de la Xarxa Bus (5 *mentors* i 16 *mentees*); Direcció de la Xarxa Metro (11 *mentors* i 7 *mentees*), Direcció Executiva d'Innovació, Tecnologia i Negoci Internacional (4 *mentors* i 14 *mentees*) i Direcció de Persones (3 *mentors* i 3 *mentees*). S'han avaluat i format tots els participants en la metodologia CRECE i s'ha fet un acompanyament en tot el procés per part del Servei TOP. La valoració del programa ha estat 100% recomanable. Hi ha previst que durant el 2020 es continuï aplicant aquesta eina.

– Sistemes de gestió competencial

Cada any natural coincideix amb dues campanyes de l'apreciació de l'actuació (AA): la de l'any anterior, que es tanca durant el primer trimestre, i la del propi any en curs. Així, l'any 2019 s'ha tancat el procés de l'AA de 2018 amb 310 persones avaluades a la Xarxa de Bus, 872 a la Xarxa de Metro i 23 a les Àrees Funcionals. Respecte a l'AA de 2019, fins ara ha començat l'avaluació de 322 persones de la Xarxa de Bus i 50 de les Àrees Funcionals.

total	Apreciació de l'actuació 2018 categoria	Xarxa Bus		Xarxa Metro		Àrees Funcionals	
		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
1	Agent de Inf. i Atenc. Digital	0	0	1	0	0	0
10	Auxiliar Tècnic	2	0	8	0	0	0
4	Coordinador d'Equip	0	0	4	0	0	0
28	Coordinador Protecció Seguretat	0	0	24	4	0	0
12	Esp. Sup. Energia Polivalent	0	0	12	0	0	0
2	Especialista manteniment	0	0	1	0	1	0
161	Especialista Sup.Porta Cotxera	0	0	160	1	0	0
5	Especialista Superior Energia	0	0	5	0	0	0
66	Especialista Superior SCTC	0	0	64	2	0	0
4	Grup 1	0	0	2	0	1	1
9	Grup 2	0	0	7	0	1	1
14	Grup 3	0	0	5	4	2	3
42	Grup A nivel 07	38	0	0	0	4	0
92	Grup A nivel 08	90	1	0	0	1	0
151	Grup A nivel 09	143	8	0	0	0	0
28	Grup A nivel 10	27	1	0	0	0	0
9	Cap de línies automàtiques	0	0	9	0	0	0
3	Cap de línies convencionals	0	0	1	2	0	0
140	Comandament Tècnic Operatiu	0	0	115	25	0	0
1	Oficial de 2- Administratiu	0	0	0	1	0	0
9	Operador d'emergències	0	0	6	3	0	0
35	Operador de línies automàtiques	0	0	35	0	0	0
20	Resp. Equip Operacions Metro	0	0	18	2	0	0
25	Responsable Secció Manteniment	0	0	23	1	1	0
50	Responsable Torn Manteniment	0	0	47	0	3	0
20	Responsable Unitat Manteniment	0	0	20	0	0	0
4	Tècnic Agregat B	0	0	0	0	1	3
6	Tècnic Agregat G	0	0	5	1	0	0
7	Tècnic Agregat H	0	0	5	2	0	0
2	Tècnic Agregat I	0	0	2	0	0	0
2	Tècnic Ajudant	0	0	2	0	0	0
14	Tècnic Ajudant Superior	0	0	10	4	0	0
229	Tècnic Operació Línies Automàtiques	0	0	217	12	0	0
1.205	TOTAL	300	10	808	64	15	8

L'increment de formularis de les àrees funcionals és degut principalment a la recuperació de l'AA amb formularis del model D (Desenvolupament), sense impacte en la retribució, en els nivells mitjans i superiors de l'Àrea de Direcció de Persones de TMB.

Durant l'exercici s'han assignat 25 perfils competencials. S'han impartit 7 sessions formatives per a nous avaluadors, amb 32 assistents, dels quals 9 de TB, i 15 sessions formatives per a nous avaluats, amb 94 assistents, dels quals 32 de TB. Enguany també s'han dut a terme formacions adreçades a avaluadors amb experiència, per a l'actualització i millora de les seves competències, amb 6 grups i 43 assistents, dels quals 36 de TB. S'han tramitat 10 sol·licituds d'actuació a l'aplicació corporativa de l'Apreciació de l'Actuació, afectant 132 persones, de les quals 37 de TB.

▪ Política retributiva

Dintre de l'Objectiu Estratègic "M1. Definir polítiques i Organització de Persones clara i adequada per tota l'Empresa", la Unitat d'Anàlisi Organitzatiu, Funcional i Retributiu (UAOFR) ha definit la Política Retributiva la qual ha estat enquadrada en el document de Polítiques de l'Àrea de Persones TMB que recentment s'ha elaborat.



▪ **Comitès de Classificació de llocs de treball en l'àmbit Euro**

En el comitè de valoració de llocs de treball de l'àmbit Euro, de totes les sol·licituds rebudes i després de la pertinent anàlisi funcional i organitzatiu, 5 d'elles han suposat l'assignació de majors categories (5 llocs de treball – un total de 5 persones ocupants):

- 3 de la Direcció Executiva Economicofinancera.
- 1 de la Direcció Executiva d'Innovació, Tecnologia i Negoci Internacional.
- 1 de la Direcció de l'Àrea Corporativa de Recursos Humans.

▪ **Comitès de Classificació de llocs de treball en l'àmbit dins de conveni TB**

El resultat de l'activitat d'enguany vinculada a la revisió de llocs de treball de l'àmbit de dins de conveni de TB ha comportat no haver d'acabar portant al Comitè de Valoració de llocs de treball d'aquest àmbit (per a la seva validació i aprovació final) cap de les diverses sol·licituds rebudes.

Tot i així, s'han atès un total de 10 peticions de revisió individual, i dos de col·lectiva amb afectació a 6 persones. S'han realitzat les actuacions reglamentades en el procediment establert, i s'ha anat a realitzar les entrevistes i peritatges *in situ* tant amb els sol·licitants com amb les seves Prefectures/Direccions. En aquestes fases de recopilació d'informació directa i sobre el terreny, per realitzar les comprovacions pertinents vers els arguments inicialment aportats, s'ha convidat a participar de forma activa tots els membres de la representació dels treballadors (RT) i de la direcció de l'empresa (RD), que conformen i integren aquest comitè de valoració.

A aquests mateixos representants se'ls ha convidat a participar conjuntament en les dues Inspeccions de treball que s'han realitzat sobre dues demandes interposades en concepte de classificació professional en l'àmbit de la Direcció de la Xarxa de Bus.

▪ **Descripcions de llocs de treball**

Com a continuació de la tasca iniciada l'any 2018, durant aquest any ha continuat la publicació a la intranet de les descripcions dels llocs de treball de Metro.

També s'ha incorporat la funcionalitat que cada empleat pugui visualitzar la monografia del lloc de treball que ocupa a l'App oficial de TMB. En l'actualitat un total de 95% dels empleats poden visualitzar-la. Aquesta actuació afavoreix la transparència d'informació vers els empleats en aquesta matèria.

▪ **Organigrames**

Durant l'exercici s'ha continuat donant suport a la Direcció i actualitzant els organigrames segons els canvis organitzatius que s'han anat produint.

S'entén que són una peça clau i fonamental per ubicar adient i concretament cada lloc de treball en l'estructura organitzativa de TMB, i ajuda a entendre la rellevància i impacte organitzatiu de cadascun d'aquests llocs de treball en el si de la companyia, sent en qualsevol cas, una informació imprescindible i indivisible de la descripció del lloc de treball en tota la seva dimensió.

▪ **Assessorament i consultoria**

S'ha donat suport i acompanyament tècnic, tant a les Prefectures/Direccions com als ocupants, en tots aquells canvis organitzatius o ajustos funcionals que hi hagut al llarg de l'any i que han repercutit d'alguna manera en els continguts funcionals i/o organitzatius de les descripcions dels llocs de treball o dependències i assignacions orgàniques (ja sigui de personal Operari i Comandament, com de Tècnics i Directius).

De canvis organitzatius, de major o menor abast, n'hi ha hagut en la pràctica totalitat de les Direccions de Xarxa i Direccions Executives; dels quals cal ressaltar l'estudi i anàlisi dels llocs de la Direcció Executiva d'Innovació, Tecnologia i Negoci Internacional.

▪ **Retribució**

Amb data 1 de gener, la Unitat UAFOR va ser designada com a responsable de la gestió de la Retribució del personal, fins ara, fora de conveni. Durant aquest any s'han realitzat diverses regularitzacions salarials individuals (derivats de promocions) o col·lectives (possible diferencial en el comparatiu entre salari percebut i el corresponent per la categoria de referència a la taula salarial de Conveni Col·lectiu (Exemple: col·lectiu Go2-Go3, Go4-Go5).

Així mateix s'han elaborat els fitxers d'evolució històrica, en el nivell de valoració dels llocs de treball, ocupats per les persones d'aquest col·lectiu, treball preparatori per a una eventual incorporació a Conveni.

▪ **Procediments**

Inserit en l'Objectiu Estratègic de l'Àrea de Persones de TMB per a 2019: "M4. Dissenyar processos operatius per fer cada servei alineat amb la ISO 9001", la Unitat ha dissenyat amb la col·laboració de Qualitat TMB i Everis, el procés de Valoració de Llocs de Treball i el seu corresponent procediment.

7.4.3. Salut i seguretat

▪ **Salut, Seguretat i Benestar Laboral**

Amb la voluntat de contribuir a la millora de la productivitat amb una gestió òptima i eficient del personal, s'ha seguit desenvolupant el conjunt d'activitats previstes dins de les diferents polítiques definides en aquest àmbit, entre les quals destaquen les següents:

– **Prevenió de lesions per accident de treball i malalties professionals**

La missió del servei de prevenció és contribuir al disseny del sistema de gestió de la seguretat i salut a l'empresa i donar l'assistència tècnica necessària a tota l'organització per tal d'aconseguir l'eliminació o control efectiu dels riscos laborals. Aquest any han continuat les activitats previstes per al desenvolupament de les línies estratègiques contemplades al Pla Director de PRL 2016-21.

– **Sistema de gestió de la salut i seguretat en el treball**

La direcció de l'empresa ha posat en marxa un sistema de salut i seguretat en el treball que inclou els requeriments legals vigents a l'estat espanyol i ha iniciat un procés de millores per tal d'adequar el sistema durant els propers anys als requeriments de la norma internacional ISO 45.001.

La voluntat de la direcció de l'empresa, i el seu decidit interès per impulsar la prevenció dels riscos laborals i la millora contínua de les condicions de seguretat i salut en el treball amb l'objectiu de garantir al personal una protecció eficaç en el treball, es fa palesa mitjançant la declaració de la política de seguretat i salut i que es fonamenta en els principis i compromisos següents:

PRINCIPIS	COMPROMISOS
Vetllar per la protecció de la salut i benestar dels treballadors/es, mitjançant un entorn i unes condicions de treball segures i saludables d'acord amb les lleis aplicables per la prevenció de lesions i deteriorament de la salut relacionada amb el treball.	Identificar els perills i riscos derivats de les nostres activitats, eliminant aquells que siguin possibles, fent conèixedors dels restants a tot el personal propi o extern i informar-los de les mesures preventives necessàries per controlar o minimitzar el risc de lesions o malalties laborals.



<p>Responsabilitzar i implicar tota l'Organització en la gestió de la prevenció dels riscos laborals.</p> <p>Integrar la prevenció dels riscos laborals en el conjunt d'activitats i decisions de l'empresa sense comprometre els aspectes de seguretat i salut, per consideracions econòmiques o de productivitat.</p> <p>Promoure la participació proactiva i constructiva de tots els agents de la companyia en el desenvolupament i desplegament del Sistema de gestió de seguretat i salut (SST).</p> <p>Assolir i mantenir en el temps la satisfacció dels nostres proveïdors, clients i altres parts interessades, mitjançant el compliment dels requisits del sistema de SST.</p> <p>Creure que tota lesió per accident de treball és una oportunitat per a la millora en l'execució de la feina i, per tant, assumir que la majoria dels accidents són evitables mitjançant una gestió adequada que permeti adoptar per part de la direcció i dels treballadors, millors mesures de prevenció.</p>	<p>Definir les funcions i responsabilitats en tots els nivells jeràrquics de l'empresa. Proporcionar plans de formació a tot el personal sobre les seves obligacions i responsabilitats lligades a la seguretat i salut laboral i fer-los participants del sistema i de la vigilància del mateix perquè la política sigui efectiva.</p> <p>Desenvolupar, implementar, mantenir i millorar el sistema de SST definint objectius a tots els nivells de l'organització. Complir amb requisits legals i altres requeriments aplicables en aquesta matèria, ja siguin d'àmbit nacional o internacional.</p> <p>Assegurar que la consulta i participació dels treballadors i dels seus representants respongui als mecanismes establerts, d'acord amb la legislació vigent i seguint el desenvolupament d'un lideratge participatiu i de treball en equip.</p> <p>Garantir les vies d'intercanvi d'informació i de cooperació entre el nostre personal i també amb els nostres proveïdors i clients, per millorar contínuament la forma de seleccionar els nostres subministres, de realitzar el treball i d'oferir el nostre servei.</p> <p>Assumir el compromís de millora contínua per tal de perfeccionar de manera constant les activitats del sistema SST per tal d'anar superant els nivells de protecció ja existents.</p>
---	--

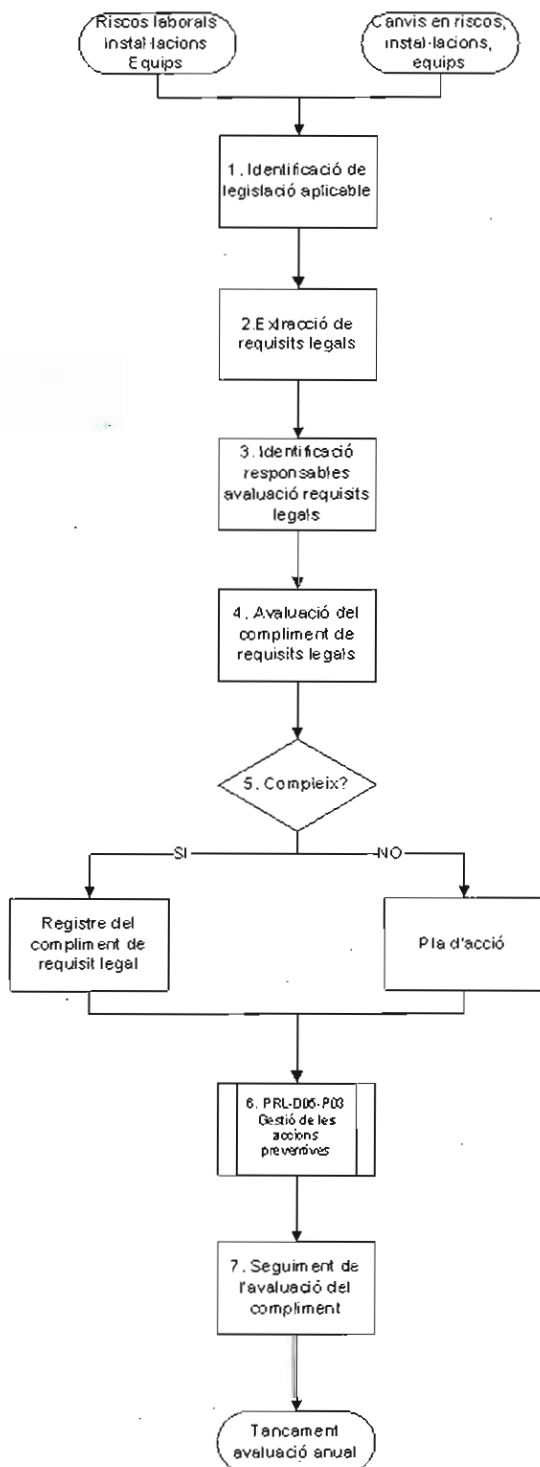
L'abast de la cobertura dels sistema pel que respecta a treballadors propis, activitats i llocs de treball és el següent:

	<i>FMB</i>	<i>TB</i>	<i>PSM</i>
Centres de treball	35	8	1
Activitats (Relació no exhaustiva)	Transport regular de persones a través de la xarxa Metro Serveis turístics Negoci no tarifari Negoci internacional	Transport regular de persones a través de la xarxa de Bus Serveis turístics Negoci no tarifari Negoci internacional	Serveis turístics
plantilla a data 31/12/2019	3.820	4.620	27

Pel que respecta a persones d'empreses contractades, les dades són les següents:

Dades 2019	
Empreses contractades:	635
Contractes actius:	2.757
Treballadors/es:	5.261

Procés d'acompliment dels requisits legals: Gràfic 1:



1. El Servei de Prevenció fa identificació dels textos legals relacionats amb els riscos laborals a través de l'aplicatiu informàtic del servei extern contractat.

El registre de requisits legals aplicables es fa sobre el mateix aplicatiu informàtic, que es revisa i actualitza trimestralment.

2. El propi aplicatiu elabora un llistat de requisits per a realitzar l'avaluació del compliment de requisits

3. El Servei de Prevenció defineix els responsables d'avaluar-ne el seu compliment sobre l'aplicatiu informàtic.

4. Els responsables definits per a l'avaluació del compliment dels requisits legals hauran d'avaluar-los anualment, a través de l'aplicatiu informàtic. En cas d'una notificació d'un nou requisit els responsables hauran de realitzar una avaluació d'aquest en un termini no superior a dos mesos:

Comptaran amb l'assessorament del Servei de Prevenció quan siguin necessari.



5. El registre d'avaluació de requisits legals aplicables pot consultar sobre l'aplicatiu informàtic.

En el cas de compliment del requisit es registra l'evidència que demostra el compliment al requisit definit a l'aplicatiu informàtic. En el cas de incompliment de requisit legal es definirà el pla d'acció corresponent. En el cas de compliment de requisit legal que es doni en una acció periòdica de seguiment es gestionarà segons el procediment de gestió de les accions preventives.

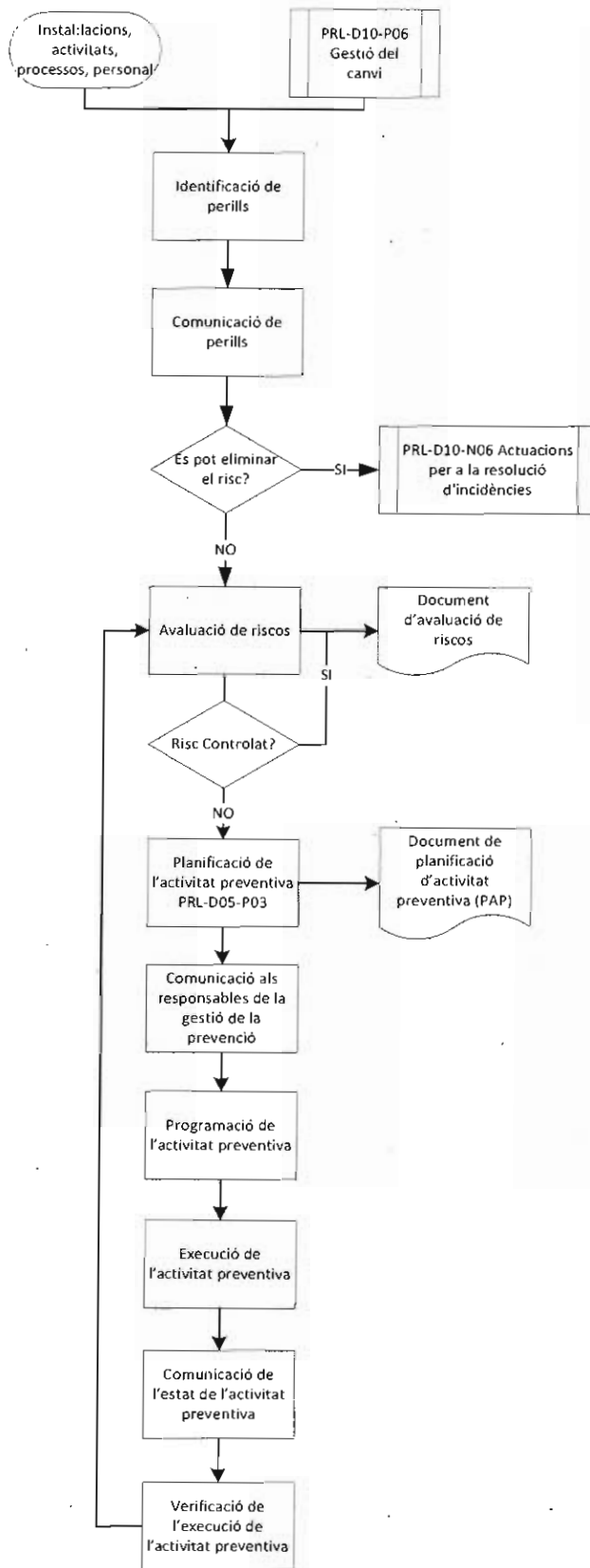
6. Les accions derivades de l'avaluació del compliment de requisits legals es gestionaran segons el definit al procediment de Gestió de les accions preventives.

7. Els responsables assignats faran el seguiment de l'avaluació del compliment de requisits legals.

– Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents

a) Procés d'identificació i avaluació dels riscos (gràfic 2):

Gràfic 2:



La identificació de perills pot realitzar-se per part del Servei de Prevenció (SPM) a l'avaluar riscos o per part de les següents parts interessades:

- Delegats/des de prevenció
- Treballadors/es
- Estructura de comandament
- Autoritat Laboral
- Empreses externes (CAE)

O per les següents vies:

- Incidents / accidents
- Gestió d'emergències
- Vigilància de la Salut

Els perills que es puguin eliminar en el moment en què es detecten o comuniquen, es gestionaran mitjançant el procediment PRL-D10-N06 Actuacions per a la resolució d'incidències

L'avaluació de riscos es fa per part del Servei de Prevenció (SPM). Les avaluacions de riscos poden ser inicials o periòdiques.

La planificació de l'activitat preventiva s'inicia per part del Servei de Prevenció qui defineix les actuacions a realitzar, tenint en compte la jerarquia de controls i la comunica als responsables de la Gestió de la Prevenció per tal que defineixin els responsables, termini, com es farà l'actuació i s'executi.

La programació es realitza a través dels responsables de la gestió de la prevenció. A l'hora de programar es tindran en compte els criteris de prioritització en funció del nivell de risc.

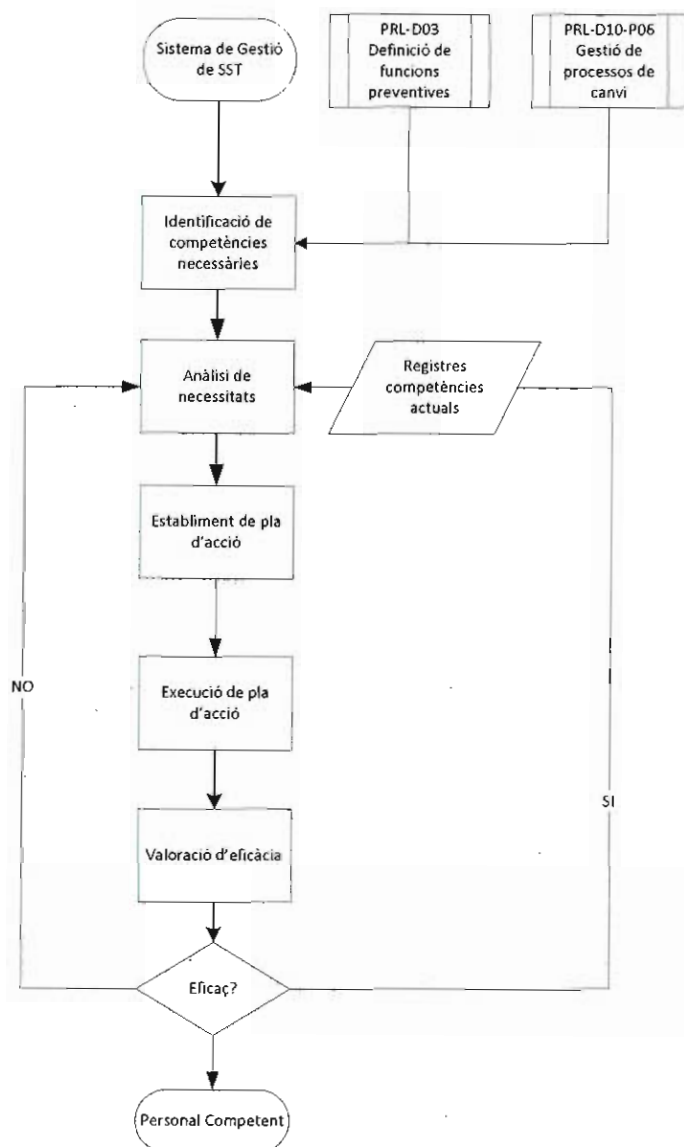
L'execució de les accions preventives es gestionada pels Serveis Operatius.

Els Gestors de Prevenció gestionen l'execució de les accions previstes mitjançant el document Pla d'accions, comunicant-ho al SPRL.

El Servei de Prevenció (SPRL) verifica l'eficàcia de les accions a partir de la comunicació realitzada o de forma periòdica, en funció de la gravetat del risc.

- L'organització garanteix la qualitat d'aquests processos, incloses la competència de les persones que hi intervenen (gràfic 3).
 - El sistema preveu que els resultats d'aquests processos permetin avaluar i millorar de manera contínua el sistema. (gràfic 4).
- b) Els treballadors/es poden notificar amb garanties que no patiran cap tipus de represàlia, perills o situacions de risc laboral a través del formulari de risc percebut (gràfic 5).
- c) Els treballadors/es que, si fos el cas, volguessin retirar-se de situacions laborals que consideren que poden provocar lesions, dolències o malalties, cal que només ho notifiquin al seu responsable, sense que aquesta circumstància impliqui possibles represàlies. La permanent presència dels representants legals dels treballadors/es als centres de treball contribueix a garantir l'assessorament dels empleats/des per garantir els seus drets.

Gràfic 3:



Partint del model de gestió definit i de les funcions preventives assignades als diferents rols de l'organització es defineixen les competències necessàries a nivell tècnic i de gestió a l'àmbit de la seguretat i salut en el treball

A partir de les competències necessàries i contrastat amb els registres de competències actuals del personal que assumeix cadascuna de les funcions es fa una anàlisi per identificar necessitat i elaborar un pla d'acció

El pla d'acció pot incloure diferents tipologies d'accions a prendre:

- Formació
- Informació
- Tutories

Cada unitat executa la part del pla d'acció que li correspongui

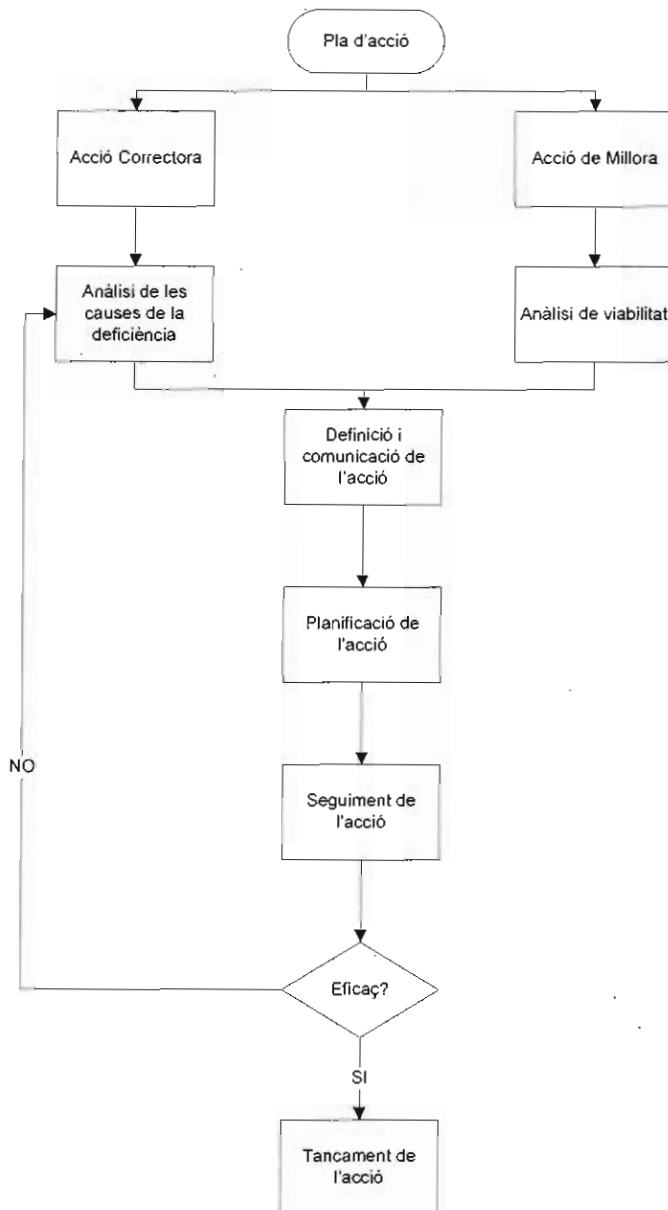
Un cop executat s'ha d'avaluar l'eficàcia del pla d'acció

En cas que el resultat de la valoració sigui positiu s'actualitzaran les competències del personal participant a l'acció

En cas de que el resultat de la valoració sigui negatiu es tornarà a fer una anàlisi



Gràfic 4:



Es defineixen dos tipus d'acció: correctiva o de millora

En cas d'acció correctiva es farà una anàlisi de les causes
En cas d'acció de millora es farà una anàlisi de la viabilitat de la seva implantació

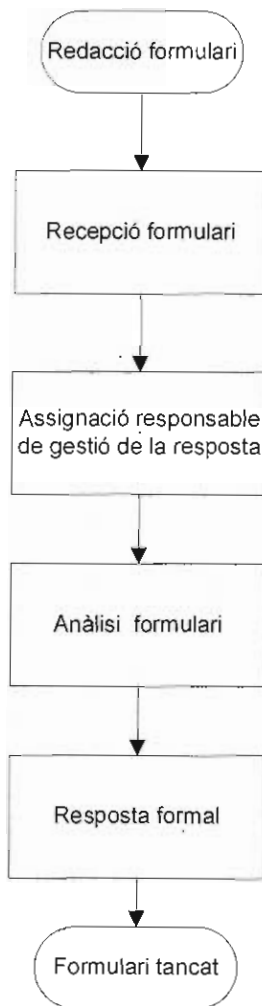
Definició de l'acció per les parts que es consideri necessari implicar
Comunicar l'acció a realitzar a les parts

Definir:
- Responsables d'execució de l'acció
- Terminis d'execució o implantació
- Responsables del seguiment
- Recursos i mitjans necessaris

Seguiment de l'estat d'execució o implantació de l'acció pels responsables

Valoració de l'eficàcia de l'acció:
- En cas de ser eficaç es tanca la acció
- En cas contrari es farà una nova anàlisi per decidir una nova acció a implantar

Gràfic 5:



Formulari de Risc Percebut (FRP): responsabilitat de qualsevol treballador. Els treballadors seguiran el P631 i redactaran el formulari des de la intranet de TMB.

El formulari arribarà al SPRL i Admin SPRL el segellarà amb data d'entrada.

Admin SPRL transmetrà el formulari de risc percebut al responsable de la gestió i als Delegats de Prevenció per al seu coneixement.
Els responsables de la gestió poden ser direcció de xarxa o SPRL.

Els responsables de la gestió donaran resposta a l'àrea o unitat i la seva estructura de comandament remetrà la resposta al propi treballador.

Tant els Formularis de Risc Percebut com la resposta donada als treballadors es posarà en coneixement dels Delegats de Prevenció.



– Serveis de salut en el treball

El Servei de Prevenció (SP), d'acord amb l'article 21 del RD 39/97, tindrà la consideració de propi per a cadascuna de les empreses del grup. El Servei de Prevenció no té entitat jurídica pròpia i es constitueix en base als requisits establerts en l'art. 21 del R.D. 39/1997 i assumeix directament l'activitat per realitzar les disciplines preventives següents: 1) Seguretat en el Treball 2) Higiene Industrial 3) Ergonomia i Psicosociologia 4) Medicina del Treball.

- Funcions Preventives:

Les activitats preventives que s'efectuen a cada empresa són totes les previstes a l'art. 31 de la Llei 31/1995 i que es poden resumir en les següents:

- Assessorar l'empresa, treballadors/es i representants dels treballadors/es, així com els òrgans de participació en matèria de seguretat i salut en el treball.
- Donar suport a l'empresa en funció dels riscos existents pel que fa referència a:

- El disseny, aplicació i coordinació dels plans i programes de l'actuació preventiva.
- Avaluació dels factors de risc que puguin afectar la seguretat i la salut dels treballadors/es d'acord als criteris de l'article 16 de la Llei 31/1995.
- La determinació de les prioritats en l'adopció de les mesures preventives adequades i la vigilància de la seva eficàcia.
- Informació i formació dels treballadors/es.
- Prestació dels primers auxilis i plans d'emergència.
- La vigilància de la salut dels treballadors/es en relació amb els riscos derivats del treball.

c. Qualsevol altra funció que es determini en la legalitat vigent o en les normes convencionals d'aplicació.

- Recursos:

Compta amb els seus respectius directors tècnics, tècnics acreditats, metges i infermers especialistes en medicina i infermeria del treball. El grau de participació i la dotació de recursos és aproximadament del 50% per part de les dues empreses principals del grup (FMB i TB).

- Equips, instruments i materials:

Les dependències i instal·lacions del servei de prevenció es troben situades als centres de treball següents:

- Centre de treball de Sagrera (Carrer Hondures, 41-49. 08027 BCN): Medicina del treball i Ergonomia i psicopsicologia.
- Centre de treball de Sta. Eulàlia (C/Santiago Ramón i Caja, 2. 08902 L'Hospitalet Ll.): Medicina del treball (Planta Baixa edifici) i Seguretat, Higiene, Ergonomia i psicopsicologia.
- Centre de treball d'Horta (Ctra. Horta a Cerdanyola, 31-43. 08035 BCN): Medicina del treball i Seguretat, Higiene, Ergonomia i psicopsicologia.
- Centre de treball de Zona Franca (Carrer 60, 21-23, sector A, polg. ZF. 08040 BCN): Medicina del treball (Planta Baixa edifici)

El servei de prevenció disposa de diversos equipaments i instruments de mesura destacant, entre d'altres: 4 cabines eudiomètriques, 2 equips de visió homologats, 6 electrocardiògrafs 12 derivacions, 18 esfigmomanòmetres (per mesurar la tensió arterial), 19 fonendoscòpis, 1 Oscil·lòmetre, 4 oftalmoscòpis, 5 maletins d'urgències adaptats, 20 desfibril·ladors semiautomàtics, 2 aparells de test visió, etc.

- Subcontractació parcial d'activitats

Segons el previst en el RD 39/97, i amb l'objectiu de disposar de l'assessorament expert d'entitats especialitzades per activitats preventives específiques, en cada situació concreta es realitzaran les contractacions de serveis de prevenció aliens acreditats o empreses especialitzades, i/o el lloguer d'equips de mesurament necessaris, per tal de cobrir les necessitats en aquest àmbit. Aquesta informació serà prèviament notificada als delegats de prevenció en qualitat de representants legals dels treballadors i al comitè de seguretat i salut. La informació estarà disponible i actualitzada al Servei de Prevenció.

Els Equips i instruments de mesura disponibles a través de convenis amb Serveis de Prevenció Aliens (SPA), són els següents:

Equips	
Estrès tèrmic	Mesurador qualitat aire
Camps electromagnètics	Calibrador de vibracions
Analitzador de gasos	Equip mesura directa
Càrrega electrostàtica	Productes químics
Bombes contaminants químics	Freqüencímetre
Calibrador de bombes	Radiòmetre (rad. Òptiques)

- Certificacions reglamentàries
 - Certificat Auditoria del Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.
 - Certificat Auditoria del Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals de Transports de Barcelona, SA.
 - Certificat Auditoria del Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals de Projectes i Serveis de Mobilitat, SA.

– **Participació dels treballadors/es, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball**

a) El procés de participació, consulta i comunicació (gràfic 6):

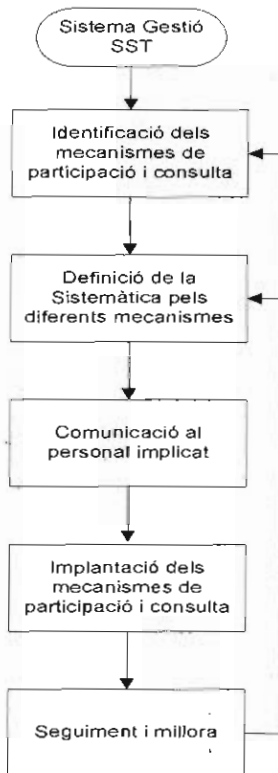
Els treballadors/es també participen a través d'escrits mitjançant els seus representants legals. El flux de gestió es pot veure al gràfic 7.

b) Comitè de Seguretat i Salut:

Estan constituïts dos comitès de seguretat i salut (CSS) amb caràcter paritari i es reuneixen en reunions ordinàries amb periodicitat mensual. Ambdós CSS tenen el seus respectius Reglaments de funcionament i es fan actes signades per la representació dels treballadors/es i de la direcció de l'empresa de totes les seves reunions (gràfic 8).



Gràfic 6:

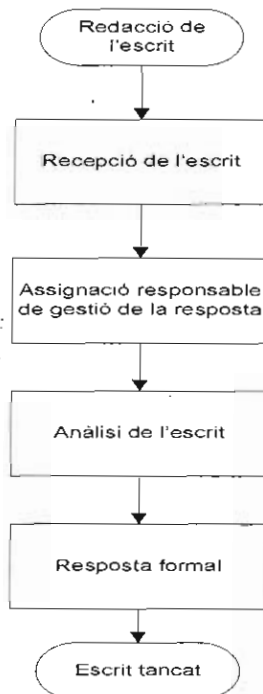


Relacions laborals i Direcció Xarxa realitza la identificació dels mecanismes de participació i consulta necessaris per al desenvolupament, planificació, implantació, avaluació de l'acompliment i millora del sistema de gestió SST. Veure "Taula de Consulta i Participació".

Per als diferents mecanismes de participació i consulta es definiran instruccions de treball amb la documentació necessària per garantir el funcionament. Aquestes instruccions seran definides pels gestors de prevenció.

Seguint EI PRL-D02 Gestió documental de la SST

Gràfic 7:



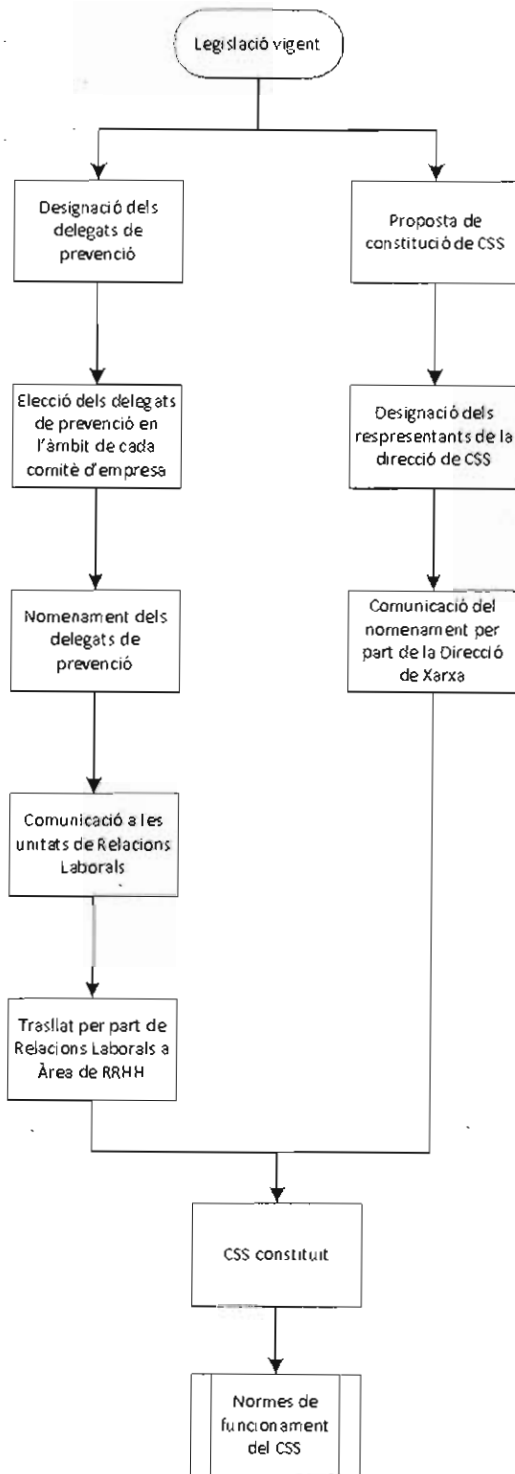
Escrits: els escrits són redactats pels Delegats de Prevenció. Ells mateixos l'han d'enviar a Relacions Laborals (per email o presencialment).

Relacions Laborals registrarà, codificarà i donarà entrada als escrits.

Relacions Laborals remetrà els escrits als gestors de prevenció, per a la seva tramitació al Àrea, Servei o Unitat corresponent, per a la gestió de la resposta.

Els responsables de la gestió de l'escrit donaran resposta als Delegats de Prevenció.

Gràfic 8:



La proposta serà realitzada per l'àrea de RRHH, segons normativa vigent i ho remetrà a les respectives Direccions de Xarxa.

Seràn designats i nomenats per la Direcció de la Xarxa. Registre a l'acta del CSS. Hi ha model per a la comunicació a la persona interessada.

La Direcció de xarxa remetrà la designació i/o nomenament dels representants al·l'Àrea de RRHH.



– **Formació de treballadors/es sobre salut i seguretat en el treball**

El procés de formació del treballadors es fonamenta en un sistema d'avaluació de les competències, tal i com s'ha assenyalat anteriorment.

Els cursos actius disponibles en el sistema de seguretat i salut són els següents:

PRL Lloc de Treball. TOLA	Treballs en Alçada
PRL Lloc de Treball. MMM	Espais Confinats
PRL Lloc de Treball. Tractorista	Nivell Bàsic PRL
PRL Lloc de Treball. Normes de Seguretat per Treballs a la Xarxa de Metro	Manipulació Manual de Càrregues
PRL Lloc de Treball. Manteniment Telefèric i Funicular	Primers Auxilis Bàsic (PAS)
PRL Lloc de Treball. Tècnics de Manteniment i Projectes	Suport vital bàsic (SVB)
PRL Pilots Homologats de Seguretat (PHS)	Socorristes Reciclatge (Inclou DEA)
PRL Lloc de Treball. Manteniment Tramvia Blau.	Socorristes Inicial (Sense DEA)
PRL Lloc de Treball. Coordinador de Seguretat i Protecció Civil	Treballs a Instal·lacions amb Risc Elèctric
PRL Risc Elèctric i Normes de Seguretat per a instal·lació de la PAT	Usuaris Plataforma de Coordinació d'Activitats Empresarials
PRL Accés a Sostre de Tren I-198	Directors de PAU
PRL Lloc Treball. Personal Tècnic AOM, AS i Serveis Corporatius	Nivell Bàsic PRL
Operador Pont Grua. Taller Central MM Sagrera	Manutenció de Càrregues. Equips Elevació Càrregues (Polipast i Maquinillo)
PRL Lloc de Treball. Àrea Operacions i Suport al Serveis	Grues Hidràuliques Articulades sobre Vehicles
Risc Entorn FMB	PRL Lloc de Treball. CIAC
Amiant en l'entorn de FMB	Plataformes i Cistelles Elevadores sobre VAF
AMIANT EN L'ENTORN DE FMB AOM	Formació Construcció. I Cicle. Nivell Inicial
PRL Lloc de Treball. Conductor Bus	Formació Construcció II Cicle i Estudis de Seguretat. Resp+Tècnics (segons nivell funcional)
PRL Lloc de Treball. Agents d'Intervenció i Control	Formació Construcció. II Cicle (segons nivell funcional) Resp+Tècnics
PRL Lloc de Treball. Comandament d'Explotació	Formació Construcció. II Cicle (segons nivell funcional) Directius
PRL Lloc de Treball. MM TB	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Paleta
PRL Lloc de Treball. Auxiliar de Pati	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Electricista
PRL Lloc de Treball. Manteniment Telecomunicacions 1er i 2on Nivell	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Fontaneria i climatització
PRL Lloc de Treball. Conductor Tramvia Blau	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Pintura
PRL Lloc de Treball. Assistència Integral en Ruta	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Operadors Equips Manuals
PRL Lloc de Treball. Senyals i Parades	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Aïllaments i Impermeabilitzacions
PRL Complement Operari MM-TB-VEH	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Operadors Aparells Elevació
PRL Lloc de Treball. Agent Control Accés	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Construcció i Mant. Vies Fèrries
PRL Lloc de Treball Operari TTCC	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Paleta
PRL Lloc de Treball AT-ETC-Projectes manteniment Flota-TB	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Demolició i Rehabilitació
PRL Lloc de Treball Mant. Infra. i Super. TB	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Pintura
Riscos Entorn TB	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Muntatge i Manteniment Instal·lacions Elèctriques AT i BT
Vehicles Remolcadors d'Autobusos (Still)	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Fontaneria i Climatització
PRL Lloc de Treball. Personal d'Estacions. Auxiliar Telefèric	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Operador Aparells Elevadors
PRL Lloc de Treball. Conducció de Telefèric	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Encofrats
Prevenió de Riscos Laborals a TMB	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Equips Manuals
PRL del Lloc de Treball (OFICINES)	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Terres i Enrajolats
Curs de Gestió de la Prevenió a TMB (SAFETY PASS)	Formació Construcció. II Cicle (segons Ofici) Revestiment de Guix
Coordinació d'Activitats Empresarials	Treballs Magatzem. Picking
Actuació en Emergències. Equips d'Emergència i Primera Intervenció	Primers Auxilis per a personal Manteniment (inclou risc elèctric)
Pràctiques Extinció d'Incendis	Risc Biològic
Actuació en Cas d'Emergència a Centres de Treball de TMB	Operador de Vehicles Màquina Mini Carregadora
Manutenció de Càrregues: Carretons Elevadors	Utilització de Màquines, Eines i Equips de Treball
Manutenció de Càrregues: Pont Grua	Equips de Protecció Individual
Plataforma i Cistella Elevadora de Persones	Nivell Bàsic PRL
Utilització de Columnes Elevadores	Formació Inicial DEA
Muntatge de Bastides	

Cadascun d'aquests cursos té el seu codi d'identificació i la corresponent fitxa acadèmica on consten les dades següents: Empresa, Codi del curs, Títol del curs, Tipus d'acció formativa, Durada, Tècnic redactor del curs, Estat del curs, Perfil del formador, Condicions i recursos necessaris per a la realització del curs, Perfil de l'entitat formadora, Nivell d'avaluació dels coneixements adquirits i Modalitat del curs.

– Foment de la salut dels treballadors/es

Tots els treballadors/es propis tenen accés a un seguit de serveis sanitaris per garantir l'atenció a les lesions i malalties professionals amb recursos propis de l'empresa. Pel que respecta als treballadors/es externs/es que estan realitzant tasques professionals dins dels nostres centres de treball, també disposen d'assistència sanitària urgent i primers auxilis amb recursos propis de l'empresa.

Més enllà de l'assistència sanitària de les contingències laborals, l'empresa disposa d'un sistema de col·laboració amb el sistema públic de salut per tal de reduir la prevalença d'episodis d'incapacitat temporal per contingències comunes que contribueix a reduir la seva durada, facilitant mitjans de diagnòstics i tractament a les persones que ho requereixen. Aquesta col·laboració es duu a terme mitjançant un servei d'infermeria que fa un seguiment acurat dels casos en l'esmentada situació d'incapacitat temporal.

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

- Promoció d'hàbits dietètics saludables i de pèrdua de pes dirigit al personal amb obesitat o excés de pes amb altres factors de risc.
- Cessació de l'hàbit de fumar tabac.
- Atenció al trastorn de dependència a substàncies psicoactives i/o ludopaties.
- Consulta de treball social.

Pel que fa a altres programes voluntaris de foment de la salut que l'empresa ofereix als treballadors/es per fer front a riscos importants per a la salut no relacionats amb el treball, cal ressenyar els programes següents: Prevenció de malalties mentals, Prevenció de malalties cardiovasculars, Prevenció del càncer de còlon, Prevenció del càncer de pròstata, Prevenció de malalties infeccioses evitables mitjançant vacunes en adults (grip, tètanus i diftèria).

Totes les dades personals obtingudes a través d'activitats sanitàries estan protegides, tant des de l'entorn físic, mitjançant zones d'arxiu específiques pels expedients clinicolaborals del personal, on només té accés el personal sanitari degudament autoritzat; com a l'entorn digital, amb els deguts mecanismes de control d'accés, mitjançant claus i contrasenyes individualitzades que assegurin l'acompliment del RGPD. Així mateix, mitjançant formularis, autoritzacions i contractes d'encarregats de dades sensibles es garanteix el previst en el referit RGPD.

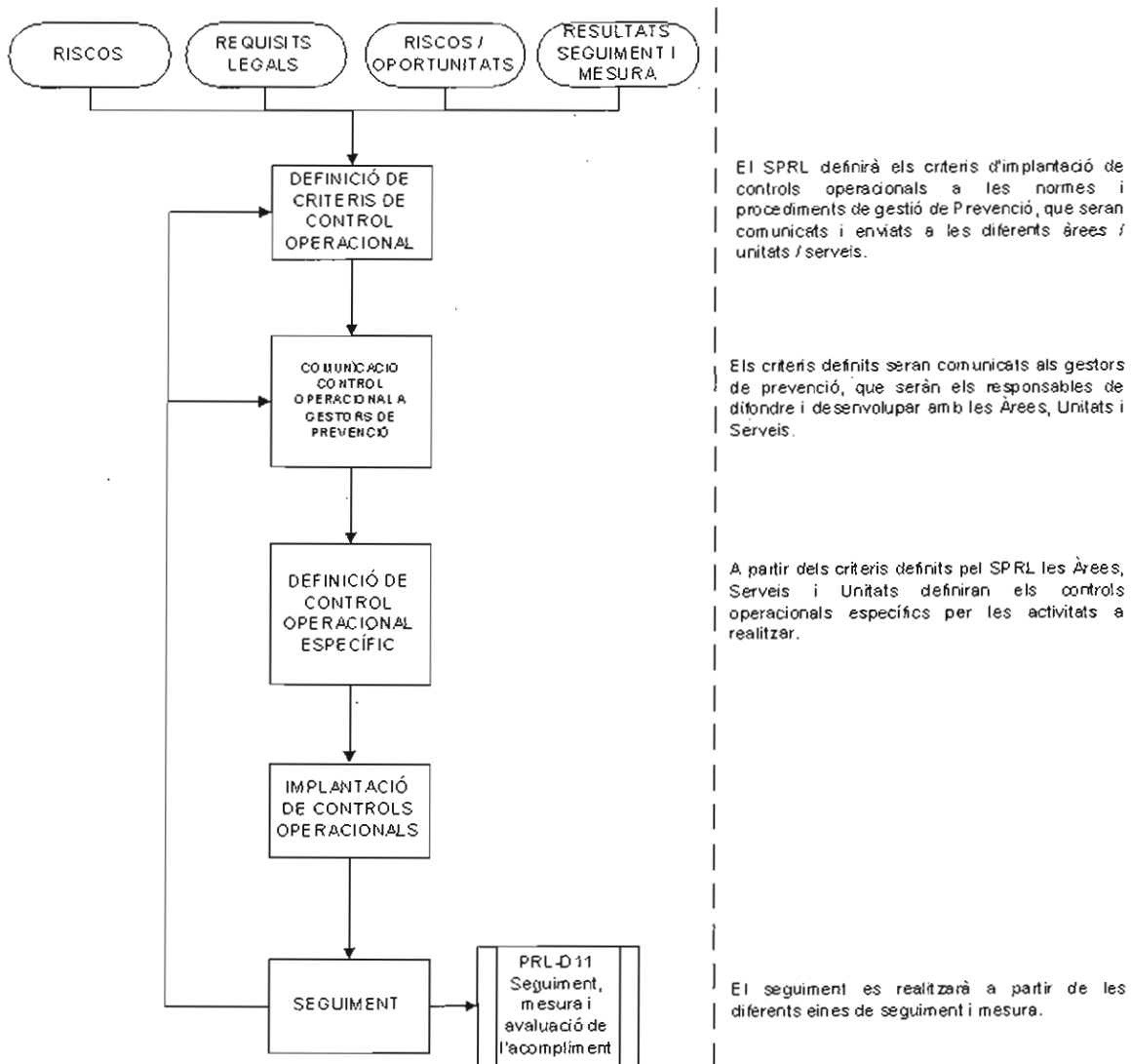
L'empresa també duu a terme un seguit d'activitats esportives, lúdiques i socials que, de manera absolutament oberta i participativa, els propis treballadors/es s'organitzen per dur a terme aquestes activitats que també contribueixen a millorar l'estat de salut de les persones que hi participen en les diferents modalitats (Grup atlètic, Grup de Tai Chi, Grup de fotografia, Grup de la Coral TMB, Grup excursionista).

– ***Prevenció i mitigació dels impactes en la 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 nostres serveis de transport de viatgers (Gràfic 9).



Gràfic 9:



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

- a) L'empresa ha posat en marxa un sistema de gestió de la salut i seguretat en el treball d'acord amb els requeriments legals.

	Propis (any 2019)			Externs
	TB	FMB	PSM	
Treballadors/es sota l'abast del sistema de seguretat i salut	4.974 (100%)	4.179 (100%)	39 (100%)	5.261 (100%)
Treballadors/es sota l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria interna	4.974 (100%)	4.179 (100%)	39 (100%)	5.261 (100%)
Treballadors/es sota l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria externa o certificació	4.974 (100%)	4.179 (100%)	39 (100%)	5.261 (100%)

- b) L'empresa no ha exclòs cap treballador de l'abast del sistema, ja que el mateix sistema ofereix garanties per tal que aquesta situació no sigui possible.
- c) Totes les dades del personal propi han estat recopilades des del sistema d'informació de Personal des del mateix moment en què són alta a l'empresa. El sistema de salut i seguretat, tenint en compte que és un procés estratègic de l'empresa, està totalment integrat dins dels processos de personal des de la seva contractació fins que la persona causa baixa d'empresa per qualsevol motiu.

Pel que respecta a les dades del personal extern, han estat recopilades a través del sistema d'informació *Controlar - Achilles*.

– **Lesions per accident de treball**

- a) Lesions per accident de treball de tots els empleats:

Gravetat de les lesions (ANY 2019)	TB		FMB		PSM	
	Núm.	Taxa	Núm.	Taxa	Núm.	Taxa
Mortals	0	0,00	1	0,17	0	0,00
Greus	9	1,22	3	0,51	0	0,00
Lleus i molt lleus	436	59,28	301	51,49	0	0,00
Nº hores treballades	7.354.962		5.845.255		37.938	

Tipologia de les lesions (ANY 2019)	TB		FMB		PSM	
	Núm.	Taxa	Núm.	Taxa	Núm.	Taxa
Fractures	29	3,94	18	3,08	0	0,00
Luxacions	3	0,41	2	0,34	0	0,00
Esquinços i distensions	95	12,92	45	7,70	0	0,00
Lumbàlgies	29	3,94	14	2,40	0	0,00
Hèrnies discals	3	0,41	0	0,00	0	0,00
Commocions, traumatismes interns	9	1,22	3	0,51	0	0,00
Amputacions i pèrdua del globus ocular	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Altres ferides; ferides, talls, estrips, etc.	21	2,86	12	2,05	0	0,00
Traumatismes superficials (esgarrapades, excoriacions, picades d'animals no verinosos, etc.)	89	12,10	49	8,38	0	0,00
Contusions i aixafaments	57	7,75	55	9,41	0	0,00
Cossos estranys als ulls	6	0,82	6	1,03	0	0,00
Conjuntivitis	3	0,41	1	0,17	0	0,00
Cremades	5	0,68	0	0,00	0	0,00
Enverinament	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Exposició al medi ambient	2	0,27	1	0,17	0	0,00
Asfixia	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Efectes de l'electricitat	0	0,00	1	0,17	0	0,00
Efectes de les radiacions	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Lesions múltiples	85	11,56	78	13,34	0	0,00
Infarts, vessaments cerebrals o altres patologies no traumàtiques	9	1,22	19	3,25	0	0,00
Nº hores treballades	7.354.962		5.845.255		37.938	



Taxa = (X/núm. Hores treballades) x 10⁶

- b) Lesions per accident de treball de tots els treballadors que no siguin empleats però estan controlats per l'organització

Gravetat de les lesions	Núm. Personal extern
Lleus i molt lleus	3
Tipologia de les lesions	Núm. Personal extern
Luxacions	1
Contusions i aixafaments	2

- c) Els perills laborals que presenten risc de lesió per accident de treball amb grans conseqüències:
- Com s'han determinat aquest perills (veure gràfic 2).
 - Els únics perills que han provocat lesions per accident de treball amb grans conseqüències han estat els següents:

Gravetat de les lesions	TB		FMB	
	Núm.	(taxa)	Núm.	(taxa)
Mortals	0	0	1	0,17
Greus	9	1,22	3	0,51

- **Accidents rellevants a FMB:**

- L'accident mortal va ser degut a una patologia respiratòria crònica preexistent (no traumàtica) amb crisi híper aguda (emergència mèdica) en temps de treball.
- Els accidents greus: En el centre de treball un accident elèctric. *In itinere*, un accident de trànsit (circulant amb motocicleta) en tornar de la feina i un electromecànic notificat com a malaltia professional greu per càncer de pulmó.

- **Accidents rellevants a TB:**

- Els accidents greus: En el centre de treball: un accident causat per una caiguda accidental motivada per l'ensurt que li van produir les abelles que sortien d'un rusc que hi havia a l'interior del retrovisor d'un bus aparcad de llarga estada (mesos). Un altre accident causat per caiguda accidental al carrer, en trepitjar en fals per no haver vist la vorera. *In itinere*, dos accidents en anar a la feina, un amb motocicleta i l'altre causat per l'atropellament del treballador quan travessava un pas de vianants. Els altres cinc accidents en tornar de la feina: quatre causats per accident de circulació amb motocicleta i un causat en ensopegar caminant.

- d) Mesures adoptades per eliminar o controlar aquests riscos mitjançant la jerarquia de control.

Pel que respecta als accidents en el centre de treball, en el cas de l'accident elèctric a FMB s'han revisat tots els processos d'aplicació de les mesures preventives per controlar el risc amb l'objectiu de millorar-les i assegurar aquest control en qualsevol circumstància.

Pel que fa a TB, no es van establir mesures correctores, atès que ambdós accidents van ser fortuïts.

En referència als accidents *in itinere*, s'han reforçat les mesures informatives per tal de millorar el grau de sensibilitat i cultura de seguretat en els desplaçaments, les quals ja s'estaven duent a

terme des de fa anys dins del programa específic de prevenció de lesions greus per aquesta tipologia d'accidents.

– **Dolències i malalties laborals**

a) Malalties professionals dels empleats

Gravetat de la malaltia	TB		FMB		PSM	
	nº	taxa)	nº	(taxa)	nº	(taxa)
Mortals	0	0	0	0	0	0
Notificades	0	0	1	0,17	0	0

Tipus de malaltia	TB		FMB		PSM	
	nº	taxa)	nº	(taxa)	nº	(taxa)
Causades per agents cancerígens	0	0	1	0,17	0	0

b) Malalties professionals del personal extern: No se n'ha detectat cap.

c) Els perills laborals que presenten risc de lesió o malaltia professional amb grans conseqüències:

- Com s'han determinat aquest perills. Antecedent de risc d'exposició als Materials de Contingut d'Amiant (MCA) (gràfic 2). L'únic perill que han provocat malalties professionals amb conseqüències ha estat l'amiant a FMB (veure Informe de Gestió 2019 de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA).

▪ **Treball social i assistència social**

Dins d'aquests àmbits les dades més rellevants de l'exercici han estat:

ANY 2019	
Treball social:	
<i>Atenció personalitzada</i>	472
<i>Programa d'atenció a trastorns de dependència</i>	17
<i>Seguiment d'anys anteriors</i>	93
<i>Nous expedients d'intervenció continuada</i>	52
Fons d'assistència social (FAS):	
<i>Reunions ordinàries:</i>	11
<i>Noves Sol·licituds d'ajut econòmic ateses:</i>	62
<i>Persones beneficiàries a 31 de desembre:</i>	115

Al mes de setembre es va sol·licitar una bestreta de 30 mil euros de l'aportació prevista per a l'exercici 2020 a fi de poder atendre els pagaments dels ajuts. Es valora modificar, en propera negociació de Conveni, la subvenció al Fons.



▪ **Benestar laboral**

L'any 2019 no s'ha celebrat la Jornada de Sistemes de Participació. Els dies 9 d'abril i 16 de desembre es van portar a terme dues presentacions, a la Direcció de TB, de projectes desenvolupats i implantats pels Grups de Treball. A la primera es van presentar sis projectes i a la segona sis més. En total, enguany, han estat 12 projectes de Grups de Treball, amb la participació de 46 persones.

Al llarg de l'any 2019 s'han portat a terme les següents implementacions de projectes dissenyats sota la metodologia "5S" a les següents instal·lacions de TB:

- Oficina de Centre del CON d'Horta.
- Fosos del Taller de Material Mòbil del CON de Triangle.
- 5S Digitals a l'Oficina de Centre del CON de Ponent.

L'any 2019 les activitats derivades de les polítiques d'Integració van ser assumides pel Servei de Transformació Organitzativa i de Persones (TOP), de creació recent.

7.4.4. **Relacions socials**

▪ **Negociació col·lectiva. Comissions de treball**

Durant el 2019 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 finals d'octubre es va iniciar el procés de negociació d'un nou conveni col·lectiu a Transports de Barcelona, celebrant-se en el 2019 quatre reunions de negociació. S'han fet quatre reunions amb la representació dels treballadors de la Comissió Paritària en matèria de seguiment, desenvolupament i aplicació del Conveni Col·lectiu 2015-2019, majoritàriament informatives.

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 al 2019 de la totalitat del col·lectius adscrits a aquestes comissions de treball.
- Acords referits a les tandes de vacances per als diferents col·lectius de l'empresa.
- Escollides de diversos col·lectius (personal de conducció, Assistència Integral en Ruta (AIR), Comandaments, Magatzemers, Agents de Centre i Tècnics Polivalents).
- Acords en matèria de vestuari, en aplicació de la normativa de prevenció de riscos laborals i atenent al major confort dels treballadors/es.

S'ha compartit amb la Representació dels Treballadors/es els projectes del nou Centre Mèdic Fort Pienc, i l'estat de les obres de Zona Franca Port.

▪ **Assessoria Juridicolaboral**

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

2019	TB
Demandes individuals	42
Conflictes Col·lectius	5
Inspeccions de treball	20
Processos de vagues	3
Vagues (dies convocats)	3
Vagues (dies efectuats)	3

▪ **Conflictes col·lectius destacats interposats contra TB, SA l'any 2019**

Conflicte col·lectiu interposat per la secció sindical CGT per tal que tot el personal que treballa al Bus Turístic gaudeixi del model de descans "Bus Turístic" i que tots rebin el plus associat 12 mesos per any. La celebració del judici està prevista per al 15 d'abril de 2020.

Conflicte Col·lectiu interposat pel SIT referent a l'abonament de diversos conceptes en la retribució de vacances per al personal de conducció amb contractes temporals.

▪ **Conflictivitat laboral**

El 8 de març algunes Seccions Sindicals del Comitè d'Empresa es van adscriure a la vaga general impulsada per col·lectius feministes. D'altra banda, van haver-hi dues aturades de país (21 de febrer i 18 d'octubre) convocades per la Intersindical-CSC.

En matèria disciplinària el nombre d'expedients disciplinaris instruïts ha augmentat lleugerament respecte l'any anterior, si bé el nombre de dies de suspensió de sou i ocupació que se n'han derivat, s'ha incrementat significativament.

▪ **Sindicats. Seccions sindicals**

L'any 2019 han tingut lloc eleccions per renovar la composició dels membres de la Comissió de Control del Pla de Pensions, resultant elegits els representants de CCOO, SIT i UGT.

▪ **Integració i cohesió dels treballadors/es**

• **Acollida**

Amb l'objectiu de facilitar la presa de contacte del treballador/a que s'incorpora a la organització amb el lloc de treball, s'han realitzat unes jornades d'acollida presencial que permeten que cada un dels participants adquireixi uns coneixements generals i rellevants sobre el funcionament de l'empresa, la missió, la visió i els valors de la companyia. A més a més l'acollida potencia el corporativisme i fa equip.

Aquest any s'han realitzat dues sessions d'acollides presencials, amb una participació d'unes 70 persones. S'hi fan presentacions de les diferents direccions i es realitzen visites a diferents instal·lacions de TMB. Com a novetat, aquest any s'ha creat un nou espai per a empleats/des mitjançant una plataforma virtual que es posarà en marxa al 2020. Una eina senzilla, intuïtiva, interactiva i participativa que, a banda de presentar uns continguts comuns, possibiliti un accés ràpid on totes les àrees de l'organització hi tinguin cabuda. Continuarà informant i corporativa i elements propis dels treballadors/es de TMB. Té per objectiu fomentar l'orgull de pertinença al grup i posar en valor el compromís de TMB amb la seva plantilla. Pensada no només per als nous empleats/des sinó per a tots/es els que formen l'organització.

• **TMBTalks**

En el marc de la transformació de l'organització, amb la implementació de noves formes de treball, de comunicació i de relació entre persones, el 19 de juny de 2019 es va dur a terme la primera sessió del *TMB Talks*, una trobada de 212 tècnics i responsables i de la direcció de TMB, dels quals



109 de TB. La sessió portava com a títol " Impulsem la transformació de la mobilitat". S'hi van exposar els principals projectes en els quals treballa TMB i que centraran una part important dels esforços tècnics de l'organització per seguir sent un referent de la mobilitat. Els projectes presentats van ser els següents: Transports a demanda, Bus d'emissió zero, Nous projectes d'innovació al metro, *Digital traint*, *Big Data*, Mesurem l'aportació de TMB a la sostenibilitat i El Futur de la mobilitat.

- *Activitats socials*

Durant el curs 2018-2019 s'ha continuat amb activitats com la coral, amb 17 anys de vida a TMB i el Tai-txi, amb 15 anys, així com l'excursionisme, la fotografia i el vídeo o l'atletisme que ja tenen un alt reconeixement. Va acabar el curs al juny amb la participació de més de 20 persones a la Coral de TMB, 8 al curs de Tai-Txi, 63 en el grup excursionista en la sortida clàssica a Núria i més de 20 a l'excursió a Collserola.

El Grup Atlètic el formen 115 persones que han participat en multitud de proves i curses. Els equips masculí i femení participen en la Lliga *Championship*, on hi ha importantíssims equips de Catalunya. Han participat en 80 proves d'aquesta lliga i en més de 50 proves que no són de la lliga, on més del 50% de les seves participacions en curses són solidàries.

El grup de fotografia, AFE-TMB compta amb més de 40 persones a l'Associació i s'han fet sortides com la guiada pel Barri Gòtic, Parc de la Ciutadella, Plaça Europa i Fira 2, Parc Cervantes, visita guiada a l'Exposició *World Press Photo 2019* i diverses sortides a la natura.

Aquest any també s'han realitzat noves activitats que han tingut una gran acollida i èxit, amb l'assistència de 110 persones en activitats culturals de Rutes guiades per Barcelona (se n'han fet 5), Born Medieval, Romano, Secreta, Vampírica i Luxúria.

Durant l'any s'han incorporat noves activitats com la salsa cubana, el loga Postural i el loga control d'estrès, totes elles amb una bona acollida.

Al setembre, amb el nou curs 2019-2020, s'ha continuat amb les activitats anteriors i s'hi han afegit d'altres com el BTT, la Lliga Social de Pàdel TMB i l'*Escape room*. Totes les activitats estan subvencionades i es realitzen fora de l'horari laboral.

- *Jubilats*

Durant l'any s'ha fet l'acompanyament de 500 jubilats de TMB dels quals 250 formen part de l'Associació de Jubilats de Metro i 250 de l'Associació de Jubilats de TB.

A més a més, s'ha promogut la seva participació i implicació en la dinàmica i desenvolupament d'un nou projecte, desenvolupar l'acompanyament en la transició de l'empleat en actiu a la nova condició de jubilat parcial. Es volen activar canals de comunicació i nous espais per escoltar i conèixer de prop les experiències d'aquest col·lectiu. És un projecte viu que per al 2020 compta amb bona participació i implicació tant dels empleats en actiu com de les persones jubilades de TMB.

- *Noces d'Or i d'Argent*

Les Noces d'Or i Argent corresponen a la celebració del reconeixement als treballadors/es pels seus anys de vinculació a l'empresa. El 29 de maig va tenir lloc al Gran Teatre del Liceu l'acte intern de les noces d'Argent i d'Or dels empleats/es que celebraven 25 o 40 anys de servei a Transports de Barcelona i a Ferrocarril Metropolità de Barcelona.

Aquest any, el total de persones homenatjades van ser 115, dels quals 37 de TB. Concretament: 22 treballadors/des per 25 anys a l'empresa i 15 treballadors/es per 40 anys a l'empresa.

▪ **Termini d'avís mínim sobre canvis operacionals**

- 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.*

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

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

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

No, l'empresa es regeix per l'Estatut dels Treballadors i la resta de legislació laboral vigent.

▪ **Percentatge total d'empleats coberts en els acords de negociació col·lectiva**

En el cas de TB hi havia 206 persones fora de conveni a 31-XII-2019 que representava el 4,5% de la plantilla total:

- Grup 0: Directius i Responsables: 2
- Grup 1: Directius i Responsables: 9
- Grup 2: Directius i Responsables: 30
- Grup 3: Directius i Responsables: 84
- Grup 4: Personal d'Oficines: 68
- Grup 5: Personal d'Oficines: 12
- Pendent de determinar: Directius i Responsables: 1



▪ **Comunicació Interna**

Des del Servei de Comunicació Interna es dona resposta a les necessitats comunicatives de les àrees de negoci cap als seus treballadors/es, i de l'alta direcció de TMB, sempre integrades dins de les polítiques de la Direcció Executiva de Màrqueting.

L'objectiu és que tots els treballadors/es siguin coneixedors de l'actualitat de l'organització, els seus objectius, projectes, activitats i resultats, així com els aspectes relacionats amb el seu lloc de treball, millorant la seva experiència com a empleat/ada, afavorint l'experiència de l'usuari i la millora de reputació de la companyia.

Els principals projectes realitzats aquest darrer any en aquest àmbit han estat els següents:

- *Pla Estratègic de Comunicació i Reputació Interna (PECRI)*

L'any 2019 s'ha presentat el Pla Estratègic de Comunicació i Reputació Interna (PECRI). El procés d'elaboració ha comptat amb les fases següents:

1. Realització d'una fase de diagnosi i d'auditoria per detectar les motivacions, necessitats i inquietuds dels treballadors/es respecte a la comunicació i reputació interna (fluxos comunicatius, campanyes internes, canals i eines, orgull de pertinença) en base a: dinàmiques grupals, entrevistes personals, escolta activa en xarxes socials i identificació de les necessitats i expectatives de comunicació i reputació interna de la direcció.
2. Identificació de la percepció dels treballadors/es amb la cultura corporativa i l'estratègia de negoci.
3. Definició d'una política comunicativa i de reputació interna que doni resposta a les necessitats identificades pels empleats/des i estigui alineada amb l'estratègia corporativa i amb les expectatives identificades de la direcció.
4. Establiment d'objectius i Pla d'acció per al període 2019-2021.
5. Revisió dels canals i eines de comunicació actuals, i adequació (creació de nous o eliminació en cas d'obsolescència) a la nova realitat del Pla i de la cultura digital dels treballadors/es i de l'organització.
6. Disseny i posada en marxa d'un sistema d'indicadors de gestió (KPI) i del quadre de comandament que permeti disposar de *tracking* de l'impacte de les accions.

- *GenTMBapp*

A finals de 2018 es va posar en servei la *GenTMBapp*. Tot i que va néixer amb només tres serveis (un canal de notícies, la consulta i descàrrega de la nòmina i el cercapersones) en tres setmanes un 50% de la plantilla de TMB s'havia descarregat l'aplicació. L'any 2019 s'hi han incorporat 5 nous serveis (club GenTMB, conveni de Metro, conveni de Bus, descripció del lloc de treball, forma't en moviment) i s'ha tancat amb 6.502 usuaris.

Després d'analitzar conjuntament amb Tecnologia les diverses opcions tecnològiques, s'ha elaborat el plec de condicions i l'adjudicació per a la confecció d'un pilot de la nova intranet i d'una nova *app*.

- *Convenis col·lectius*

Arran de l'inici dels processos de negociació col·lectiva, s'ha dissenyat i posat en servei dos webs monogràfics, <http://www.convenimetro.cat/> i <http://www.convenibus.cat/>, com espais informatius de tota l'activitat dels processos negociadors.

- *Web amiant*

El servei de Comunicació Interna ha seguit gestionant durant l'any 2019, en col·laboració amb la resta de departaments afectats, un web sobre les actuacions que s'estan duent a terme per fer front a la problemàtica de l'amiant (<http://www.metrorespon-amiant.cat/>). Té per objectiu ser l'espai informatiu de referència, intern/extern, així com un repositori de tota la informació relacionada amb la crisi de l'amiant.

- *Club GenTMB*

El Club GenTMB ha tancat l'any amb la consolidació d'una població de 5.049 membres actius i amb la signatura de 6 convenis de col·laboració (retribuïts econòmicament) amb diverses empreses. El club ha tingut un total de 17.991 interaccions de treballadors/es que, interessats en alguna de les ofertes del club, els ha permès un estalvi de 40.910 euros mitjançant els cupons de descompte i les compres *online*. Durant l'any 2019 s'ha posat en producció la remodelació de la pàgina del Club GenTMB. Es tracta d'un espai nou més intuïtiu i més proper que amplia funcionalitats (*car sharing*, tauler d'anuncis, espais socials).

- *Altres projectes:*
 - L'acció de Responsabilitat Social Corporativa interna de "Tria la teva causa 2019" ha estat "Les afectacions de salut per l'amiant". Comunicació interna ha coliderat tots els processos de tria, seguiment, disseny, desenvolupament i comunicació de tota la campanya.
 - Revista GenTMB: S'han redactat i publicat 192 articles de temes directament relacionats amb l'empresa i els treballadors/es. Ha continuat la difusió dels articles de salut elaborats pel Servei de Prevenció de TMB en col·laboració amb el Col·legi Oficial d'Infermeres i Infermers de Barcelona i s'ha iniciat una nova sèrie d'articles sobre seguretat informàtica.
 - CanalTMB: Definició de continguts, redacció, correcció i publicació. Seguiment de les incidències del Canal juntament amb el departament del Centre de Suport Tecnològic. S'han produït 53 programacions setmanals.
 - Activitat social del CON de Zona Franca per celebrar el Nadal i presentar el projecte del nou Centre.

La informació corporativa es comunica a tota l'organització mitjançant la publicació d'avisos oficials i altres aspectes fonamentals: les informacions de les reunions de convenis d'ambdues empreses, les eleccions sindicals, les campanyes solidàries, etc. En tots els casos s'estableixen el mecanismes idonis per fer-ne la comunicació ràpida i extensiva a tots els treballadors/es.

Enguany hi ha hagut un fort increment dels avisos oficials respecte al 2018. S'han publicat 118 avisos de Bus i 158 de Metro. Quant a avisos no oficials, 68 han estat les seleccions externes i de personal de la bossa.

Quant a les campanyes de comunicació interna realitzades al llarg de l'exercici, destaquen:

- Campanyes de participació: ressò de les activitats. Els ajuts als cursos, els torneigs esportius, etc.
- Campanyes corporatives: Xifres solidàries, Enquesta de riscos psicosocials als conductors, Tria la teva causa, etc.
- Campanyes solidàries: festa solidària del l'ONG Conductors Solidaris de Catalunya, "Mou-te", Campanyes de salut: donació de sang, addiccions, consell de salut, etc.

7.4.5. Formació

Els principals indicadors de l'activitat formativa a TB de 2019, comparant-los amb els anys anteriors, pel global d'empleats (Negoci de Bus i Àrees Corporatives) es resumeix tot seguit:

TB	2015	2016	2017	2018	2019	
Cursos (1)	611	602	769	743	866	(2)
Assistents (3)	1.841	2.287	2.180	2.488	2.364	(4)
Participacions (5)	3.915	4.212	5.064	4.993	5.584	(6)
Hores lectives (7)	6.919	6.820	9.886	10.728	12.692	(10)
Hores assistent (8)	51.609	54.258	74.306	82.577	89.206	(9)
Ràtios						
Participacions/curs	6,41	7,00	6,59	6,72	6,45	
Hores per empleat (11)	13,18	12,88	14,67	16,54	15,98	

Tot seguit s'explica en les notes que s'exposen a continuació:

- (1) Nombre de sessions realitzades al llarg de l'any. Per exemple, un curs es pot realitzar 5 vegades i per tant són 5 cursos.
- (2) Hi ha sumats els cursos fets a la Direcció de la Xarxa de Bus més els cursos corporatius que han tingut almenys 1 participant de la DXBus.
- (3) Els assistents són les persones que reben formació tenint present que una persona que, per exemple, hagi assistit a tres formacions només es comptabilitza com a una vegada.
- (4) Hi ha sumats els assistents de DXBus més els que han realitzat formacions corporatives.
- (5) Les participacions són les persones que reben formació tenint present que una persona que, per exemple, hagi assistit a tres formacions es comptabilitzarà com a tres vegades.
- (6) Estan sumades les participacions de DXBus més les participacions formacions corporatives.
- (7) Les hores lectives són les hores de formador i es comptabilitzen per formacions realitzades.
- (8) Hores assistent són les hores del curs multiplicades pel nombre de persones assistents.
- (9) Hi ha sumades les hores de DXBus més les hores a formacions corporatives.
- (10) Hi ha sumades les hores lectives de DXBus més les hores lectives de formacions corporatives en les quals al menys ha participat un treballador de Bus.
- (11) Resultat de dividir les hores assistent pel nombre de participacions.

El 2019 ha estat un any en què la Unitat de Formació i tota l'Àrea de Direcció de Persones ha participat d'un canvi profund per tal de poder reestructurar-se i afrontar nous reptes des d'una perspectiva més global i holística (recursos destinats a treballar la Transformació Organitzacional i de Persones).

Des de la Unitat de Formació s'han anat executant els compromisos i objectius que estaven plantejats al Pla de Formació 2019, si bé s'ha anat treballant en paral·lel per desenvolupar un model de formació estructurat, conegut per tothom i amb un marc de referència transparent per poder fer arribar les possibilitats formatives a tots els empleats.

Pel que fa a l'Àrea Operativa, destaquen tres grans col·lectius formats de Conductors: la part corresponent a la plantilla estructural que cada 5 anys passa per la "Formació Contínua CAP" (aquells a qui els hi caduca la vigència), el personal que assisteix a les sessions de "Participació de Línia" i les noves incorporacions per cobrir les vacances d'estiu i les llançadores per donar suport a Metro. Així doncs, quant a la Formació Contínua CAP, que suposa una part molt important de la totalitat del pla de formació pel que fa al volum d'hores/participant, aquest any s'han realitzat 41 cursos, amb un total de 690 empleats/ades formats (representa 24.150 hores/participant), amb un màxim de 20 participants per grup. Tots els empleats/ades que han fet aquesta formació durant aquest any, han rebut la seva targeta en temps i forma.

També, seguint el mateix model d'anys anteriors, han rebut formació de Nous Conductors un total de 387 candidats que han acabat ingressant a l'organització. Això suposa, entre la formació externa (35 h.), la interna (40 h.) i les dues jornades doblades (14 h.), un total de 34.443 hores/participant.

Durant l'any 2019 també hi ha hagut diverses formacions relacionades amb la cobertura d'altres vacants. Així s'han format els següents col·lectius:

- 4 Nous Comandaments de Grup Operatiu de Línia.
- 12 Nous Comandaments d'Explotació.
- 7 Nous Agents de Centre.
- 3 Nous Tècnics d'informació al Bus
- 32 Nous Operaris de Material Mòbil.

Així mateix, s'ha seguit treballant amb el model de Capacitacions a Material Mòbil, atès el bon resultat i l'aprofitament que se'n fa. Aquest tipus de formació ha suposat un total de 398 empleats formats en 77 grups diferents.

S'ha continuat treballant en la implantació de noves tecnologies als vehicles, pel que fa a la hibridització, els vehicles amb motor de GNC i vehicles purament elèctrics. En aquest sentit, es poden destacar les presentacions dels nous models Teris de Vectia, els nous de MAN, tant amb GNC com híbrids i el Compact Hybrid de Mercedes, que han arribat tant als tècnics de l'Àrea Tècnica de Bus com als operaris de Material Mòbil dels CON implicats.

Quant a formació de Tècnic Expert en vehicles elèctrics i híbrids en diferents models, han superat els 145 empleats que han pogut ser nomenats com a Treballadors Qualificats. Això representa unes 2.600 hores/participant.

Per últim, a **oficines i àmbits corporatius** –també personal de la Direcció de la Xarxa de Bus que gestiona dades- s'ha reforçat la formació en la LOPD per fer un bon ús de dades personals, i conèixer la normativa actual que aplica a la gestió documental. Formacions també en qualitat i medi ambient en alguns col·lectius (tot i que aquesta temàtica ha de ser reforçada en propers exercicis); igualment s'ha desplegat formació en innovació (com a aposta ferma en aquesta temàtica per part de la Direcció) i d'altres, com formació de formadors, ofimàtica (*excel, power bi*), i idiomes (presencials i *online*). S'han realitzat també accions formatives impartides per un psicòleg extern per ajudar els caps que realitzen apreciació de l'actuació a dur una entrevista acurada amb els seus col·laboradors. També s'ha donat continuïtat aquest any al programa de *mentoring* des del Servei TOP, i el departament de Formació ha col·laborat formant un grup de mentors i *mentees*. L'equip d'accessibilitat ha rebut formació específica en la matèria, llenguatge de signes, etc, i també formació de formadors, perquè directament puguin replicar internament formacions en accessibilitat. L'aposta per la impartició d'accions amb formadors interns és i seguirà sent el gruix de formacions planificades.

Dins d'aquest balanç, cal destacar tres punts que han estat prou diferencials i que requereixen d'un comentari específic:

1. S'ha iniciat la **formació *elearning*** oberta als 8.000 empleats/des de TMB: s'està treballant per disposar d'una plataforma *elearning* més àmplia que permeti desenvolupar de manera global i sòlida formacions *online* o *blended* (semipresencial), de mercat o elaborades internament. Aquest projecte a mig-llarg termini (campus TMB) ha començat aquest any amb una primera prova pilot, constituïda per quatre píndoles de continguts transversals (*storytelling*, atenció al client, lideratge i gestiona la teva energia). Ha estat un èxit de participació i valoració, s'han introduït elements de *gamificació*. En aquestes píndoles s'ha inserit un contingut en accessibilitat, obligatori previ al curs, que han consumit tots els participants (80 persones per curs màxim, tutoritzats, dues edicions a l'any). A les persones que en el pla de formació havien demanat alguna acció relacionada amb els continguts *elearning* (per exemple lideratge o atenció al client) se'ls ha dirigit i ofert apuntar-se a les formacions *elearning*, prou completes per donar continguts interessants per desenvolupar aquestes competències.
2. **Formació competències transversals:** per tal d'optimitzar recursos i arribar al màxim de gent possible, s'ha fet una anàlisi exhaustiva de l'oferta del mercat i seleccionat formadors que han impartit accions amb un model estàndard d'execució (i a un cost òptim per grup). El model competencial transversal s'ha reformulat amb l'objectiu de donar solucions replicables en diferents col·lectius, homogeneïtzant el missatge a interioritzar, i arribant a un nombre ampli de persones. Concretament, en l'àmbit competencial s'ha treballat amb el total de demanda que constava en el pla, prop de 170 peticions.
3. Com a balanç de l'activitat de formació, indicar les **accions d'acompanyament i assessorament amb estudiants en els tallers de material mòbil**, en règim de beca dual.

Per altra banda, dir que la bonificació de la formació de TB,SA l'any 2019 ha estat gairebé total (99,96%).

A continuació, es pot veure la quantitat d'hores participant a la formació per categories professionals:

TRANSPORTS DE BARCELONA									
CATEGORIA/FUNCIÓ	PLANTILLA DONES	HORES FORMACIÓ DONES	MITJANA HORES DONES	PLANTILLA HOMES	HORES FORMACIÓ HOMES	MITJANA HORES HOMES	TOTAL PLANTILLA	TOTAL HORES FORMACIÓ	MITJANA HORES TOTAL
Administratiu/ives	22	330,50	15,02	45	303,50	6,74	67	634,00	9,46
Agents del CON	12	156,50	13,04	31	446,46	14,40	43	602,96	14,02
Agents Intervenció i Control			0,00	12	158,00	13,17	12	158,00	13,17
Analistes			0,00	4	43,00	10,75	4	43,00	10,75
Auxiliars	8	40,00	5,00	125	100,00	0,80	133	140,00	1,05
Comandaments	10	439,50	43,95	231	5.365,83	23,23	241	5.805,33	24,09
Comprador/ra	2	124,00	62,00	3	104,00	34,67	5	228,00	45,60
Comptable	0	0,00	0,00	2	0,00	0,00	2	0,00	0,00
Conductors/res	257	7.077,56	27,54	3.038	51.098,67	16,82	3.295	58.176,23	17,66
Consultor/res		74,90	0,00	1	16,30	16,30	1	91,20	91,20
Coordinadors/res	1	476,00	476,00	7	425,00	60,71	8	901,00	112,63
Delineants	1	40,00	40,00		120,00	0,00	1	160,00	160,00
Directors/res	6	422,20	70,37	25	595,30	23,81	31	1.017,50	32,82
Electricistes		15,00	0,00	70	2.772,81	39,61	70	2.787,81	39,83
Electrònic/ques	1		0,00	12	130,48	10,87	13	130,48	10,04
Enginyer/a		265,00	0,00		530,00	0,00	0	795,00	0,00
Especialistes			0,00	5	236,98	47,40	5	236,98	47,40
Infermer/a	4	73,00	18,25	1		0,00	5	73,00	14,60
Inspector/ra			0,00	3	530,10	176,70	3	530,10	176,70
Inspector/a capacitador/a	0	0,00	0,00	7	0,00	0,00	7	0,00	0,00
Magatzemista	0	0,00	0,00	30	0,00	0,00	30	0,00	0,00
Mecànics/ques	0	0,00	0,00	171	3.799,72	22,22	171	3.799,72	22,22
Metge/essa	4	82,10	20,53			0,00	4	82,10	20,53
Operadors/res	1	844,36	844,36	2	495,23	247,62	3	1.339,59	446,53
Operari/a	0	0,00	0,00	7	0,00	0,00	7	0,00	0,00
Ordenança	1	0,00	0,00	0	0,00	0,00	1	0,00	0,00
Planxistes			0,00	37	219,48	5,93	37	219,48	5,93
Porter/a	1	0,00	0,00	5	0,00	0,00	6	0,00	0,00
Product Manager	2	52,00	26,00	3		0,00	5	52,00	10,40
Psicòleg/loca	2	82,00	41,00	1	25,00	25,00	3	107,00	35,67
Responsables	40	1.368,48	34,21	131	5.381,35	41,08	171	6.749,83	39,47
Supervisor/ra	1		0,00	2	56,00	28,00	3	56,00	18,67
Tècnics/ques	38	770,00	20,26	162	3.509,68	21,66	200	4.279,68	21,40
Treballador/ra social	1	6,00	6,00	0	0,00	0,00	1	6,00	0,00
Tècnics/ques Responsables	4	0,00	0,00	15	0,00	0,00	19	0,00	0,00
Telefonista	0	0,00	0,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00
Verificador	0	0,00	0,00	1	4,00	4,00	1	4,00	4,00
TOTAL GENERAL	419	12.739,10	30,40	4.190,00	76.466,89	18,25	4.609	89.205,99	19,35
Percentatge		14%			86%			100%	

Quant a la Formació Dual, hi ha 8 estudiants dels quals 7 són de Grau Superior als diferents CON i 1 de Cicle Formatiu de Grau Mitjà en electromecànica al Taller Central de Bus.

7.4.6. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat

Aquest 2019 el Servei d'Accessibilitat Universal, ha consolidat la seva orientació en el marc de la visió de "Client amb diversitat 360°", treballant l'accessibilitat com un principi de qualitat i no només com un atribut del servei, amb el disseny per a tothom com a principal fita i amb un model de governança rigorós.

S'ha apostat per internalitzar la consultoria experta que durant anys ha estat subcontractada, dotant d'una Oficina Tècnica d'Accessibilitat Universal (OTAU) amb dos tècnics especialistes en la matèria. Així s'ha seleccionat internament la funció de Coordinadora de Projectes del Codi Operatiu per acompanyar i fer seguiment de tots els reptes als quals l'empresa està obligada en compliment del marc normatiu de referència. Per afrontar l'accessibilitat de tots els col·lectius i sectors socials i donar compliment al marc de diàleg i participació amb els col·lectius de la

discapacitat i dels diferents àmbits institucionals on l'empresa té representació, s'ha seleccionat una professional com a Responsable de Projectes Socials i Participació.

Gràcies a aquesta ampliació s'ha desenvolupat tot una gran feina d'assessorament especialitzat i interlocució davant de les entitats de referència i les administracions tutelars de la qual s'han pogut beneficiar la resta d'unitats i serveis amb els quals es treballa, especialment als projectes contemplats dintre i fora del Codi Operatiu.

A continuació es descriuen les actuacions més significatives en aquest camp desenvolupades al llarg de l'exercici:

- **Pròrroga del Conveni per a la regulació de l'accés dels escúters al transport públic**

En col·laboració amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, l'Ajuntament de Barcelona, l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i TMB, mitjançant un conveni de col·laboració, que s'ha prorrogat aquest 2019, es dona continuïtat a la prova pilot per a la futura regulació de l'accés d'escúters per a persones amb mobilitat reduïda als principals transports públics de l'àrea metropolitana de Barcelona. Gràcies a aquesta pròrroga, s'han afegit la resta d'operadors de l'AMB, el TRAM i la resta de municipis de l'Àrea Metropolitana els quals fins ara no formaven part d'aquesta prova pilot.

També, conjuntament amb l'Operació i Màrqueting, s'ha coordinat una campanya interna informativa orientada especialment als conductors de bus per informar de les novetats del conveni, i altres carències detectades a l'operació per així millorar l'atenció a l'usuari amb discapacitat. S'ha aprofitat aquesta campanya per donar visibilitat al projecte *Navilens* informant-ne als conductors de bus i fent-los participants com a canal d'informació a l'usuari.

- **Codi Operatiu d'Accessibilitat Universal**

El Codi Operatiu té com a objectiu ser una eina d'apoderament per a l'Organització i per a cada grup de treball per garantir la plena accessibilitat del servei de transport, en les seves diferents modalitats, complint amb les disposicions legals reglamentàries i administratives a nivell europeu, estatal i autonòmic, per garantir l'eliminació de barreres físiques, de comunicació i d'actitud que afavoreixin la lliure circulació a tota la xarxa.

El Codi Operatiu, en el seu segon any d'implantació, ha apoderat els responsables de cada grup, dotant-los d'eines i d'assessorament per treballar en els seus projectes.

En el seu inici estava format per 52 projectes que, al llarg d'aquest 2019, han anat avançant adaptant-se a la realitat de cada grup. El balanç general de seguiment i desenvolupament és molt positiu, ja que en l'últim quadre de seguiment trimestral es mostra un tancament de projectes. Els més destacables són: la millora del Sistema d'Informació a l'Usuari (SIU), els equips d'intercanvi de rampes de bus, la incorporació d'elements als ascensors per evitar atrapaments de mans i les millores en les infraestructures de la xarxa de metro.

La incorporació d'una oficina tècnica ha dotat al Codi Operatiu d'assessorament i coneixement tècnic molt rigorós en els diversos grups, especialment destacable la incorporació d'elements imprescindibles en la compra de nous trens i en l'adquisició de nova flota de bus.

Com a eina viva, s'ha replantejat el creixement dels grups de treball involucrats amb la creació d'un nou grup propi del Servei anomenat "Accessibilitat Universal", donant així visibilitat i traçabilitat als projectes estratègics propis de l'Àrea de Client.

El desenvolupament de projectes ha estat desigual, degut especialment als diferents terminis i a la complexitat de cadascun; tanmateix, un dels motius més comú ha estat la manca de pressupostos.

A continuació s'exposen exemples de cada negoci:



- El Grup de Trens ha aplicat millores molt rellevants i d'alt impacte a la ciutadania de criteris d'accessibilitat en la compra dels 42 trens i en la rehabilitació de 12 unitats, posant TMB com a capdavanter dintre del sector ferroviari. El treball de participació en el plec de condicions tècniques ha estat bàsic per garantir el màxim nivell d'accessibilitat.
- El grup d'Enginyeria també s'ha vist assessorat per la compra de nous vehicles, si bé en aquest sentit, aplicar les recomanacions d'accessibilitat ha estat més difícil d'aconseguir a causa de les diferències detectades als fabricants. Encara que aquests estan homologats, no s'adapten als criteris d'excel·lència del nostre servei. Des de l'oficina tècnica es va fer una revisió del plec de condicions assessorant sobre la necessitat d'afegir una valoració de pes als elements d'accessibilitat que puntuïn a l'ofertor.

▪ ***Certificació de la gestió d'accessibilitat***

S'està treballant per generar un Sistema de Gestió d'Accessibilitat per aconseguir la Certificació en Gestió de l'Accessibilitat Universal a les xarxes de TMB en base a les normes d'AENOR: UNE 170001-1 i UNE 170001-2. El seu objectiu és determinar la capacitat per transmetre un entorn accessible complint els requisits DALCO (conjunt de requisits relatius a les accions de deambulació, aprehensió, localització i comunicació, que s'han de satisfer per garantir l'accessibilitat global). En aquests moments s'està pendent de l'abast de la certificació quant a l'Àrea Operativa de Bus, encara que s'ha plantejat la possibilitat de certificar per línies tenint l'estudi de pla de parades com a referent d'actuacions necessàries per part de l'Ajuntament. Implica una coordinació amb Urbanisme que es gestionarà per part de l'Oficina Tècnica de Trànsit de Bus.

D'altra banda, les carències de les línies automàtiques quant a infraestructures han de ser resoltes pel Departament de Territori, propietària de les estacions.

▪ ***Comissió d'accessibilitat física de Bus a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat***

En el marc del procés participatiu amb entitats i institucions ha continuat actiu el grup de treball amb personal de l'operativa de TB, entitats de la discapacitat física i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD). L'objectiu és coordinar accions que ajudin a detectar i millorar processos per aconseguir el 100% de funcionament de les rampes i el *kneeling* als autobusos de TMB (que permet l'agenollament del vehicle), així com l'adequació de l'espai i seients reservats, també la formació i actitud dels conductors en fer servir els sistemes de forma correcta. S'han efectuat diverses consultes dels representants de les entitats les quals han tingut com a resposta la presentació de dades i la posada en comú de possibles millores.

▪ ***Grup de millora del Sistema d'Informació a l'Usuari (SIU)***

Grup de treball constituït amb personal de l'Operativa de TB, entitats de la discapacitat visual i l'IMPD. L'objectiu és coordinar accions que ajudin a detectar i millorar processos per aconseguir el 100% de funcionament dels sistemes d'accessibilitat auditiva de les Pantalles d'Informació a l'Usuari (PIU) i del Sistema d'Informació a l'Usuari (SIU). Aquest grup fa un seguiment continu del funcionament d'aquests sistemes i dona resposta davant d'incidències detectades pels usuaris. S'han definit noves línies de treball agrupades dins d'un projecte del Codi Operatiu que ha permès donar viabilitat tècnica al projecte, augmentant la fiabilitat del SIU.

▪ ***Grup motor d'Accessibilitat Universal de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)***

Està constituït per 7 municipis, l'AMB, la *Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica* (COCEMFE) i TMB. Es tracta d'elaborar un pla d'accessibilitat participatiu per aconseguir la plena accessibilitat als transports públics de l'Àrea metropolitana, intercanviant experiències i coneixements així com les fites aconseguïdes. TMB ha presentat els projectes que

s'estan duent a terme des del departament d'Accessibilitat en les dues sessions de grup que s'han desenvolupat al llarg de 2019.

- **Auditoria de parades i estacions de Barcelona**

S'han fet diverses reunions per tal d'iniciar un procés de revisió i millora de les patologies en matèria d'accessibilitat que evidencia l'estudi realitzat per l'IMPD, juntament amb l'Observatori de la Discapacitat Física i l'assessoria tècnica del departament d'Accessibilitat de TMB.

S'han auditat totes les parades de Bus dintre de Barcelona i la xarxa de metro (estacions i elements). Aquesta tasca ha permès **disposar d'un mapa de carències detectades** i alhora posa de manifest la responsabilitat de l'Ajuntament en el servei que dona TMB i que afecta directament l'usuari. Durant l'any 2019 s'ha realitzat una anàlisi i avaluació de l'auditoria i s'han definit les actuacions més urgents que ha de fer l'Ajuntament fonamentades en les parades, intercanviadors de la Nova Xarxa de Bus i punts crítics com l'entorn de centres sanitaris.

- **Formació i Pla de Formació en Accessibilitat**

En línia amb el desenvolupament del Pla de Formació i els diferents perfils de grup definits, en aquest darrer exercici s'han realitzat accions formatives i de sensibilització a:

Negoci	Empleats	2.017	2.018	2.019
METRO	Agents d'atenció al client	321	275	468
	Agents Control Intervenció	-	-	37
	Tècnics Operatiu línies automàtiques	-	188	20
	Comandament Tècnic Operatiu	158	-	32
	Responsable Operatiu de Zona	-	-	6
BUS	Conductors TB	-	-	387
	Comandaments Grup Operatiu de Línia	-	23	6
TMB	E-learning	-	-	640
	Comissió Executiva	-	12	-
Total		479	498	1.596

L'objectiu és actualitzar els coneixements previs i adquirir noves eines per al desenvolupament de les respectives funcions a l'Organització, per tal de gestionar i atendre correctament l'usuari amb diversitat funcional. Els cursos combinen l'exposició de conceptes teòrics vinculats al tracte i a l'atenció, i el coneixement dels elements d'accessibilitat que disposen les xarxes d'autobús i metro.

- **Consultoria tècnica en Accessibilitat Universal. Assessorament intern**

Des de l'Oficina Tècnica d'Accessibilitat, s'ha iniciat una tasca important d'assessorament tècnic en matèria d'accessibilitat a diversos departaments de TMB com Infraestructures de Metro, Prevenció de Riscos Laborals, Enginyeria de trens, Serveis Generals, etc, els quals han rebut diversos informes sobre matèries relacionades amb la seva activitat per tal de garantir criteris d'accessibilitat i compliment de la normativa legal en aquesta matèria.

És important destacar el posicionament d'experts en la matèria que el Servei d'Accessibilitat està duent a terme a molts dels serveis de l'empresa i el *feed back* positiu dels professionals de diverses especialitats que ara veuen reforçat el seu treball tècnic amb una revisió i assessorament de les normatives aplicables en implantació del disseny per a tothom.

- **Projecte de Beacons a Bus**

Els *Beacons* són petits dispositius basats en tecnologia *Bluetooth* de baix consum, que emeten un senyal que identifica de manera única cada dispositiu. Aquest senyal pot ser rebut i interpretat per altres dispositius (normalment un *smartphone*), coneixent a més la distància a la qual es troben.



El projecte *Beacons* és una millora important per a les persones amb discapacitat visual en l'ús del transport públic, ajudant a resoldre certes problemàtiques com:

- Guiat per embarcar al bus de la línia i destinació a utilitzar.
- Ajuda a identificar la posició del bus a les parades dobles, avisant també el conductor de la presència d'un usuari amb necessitats especials.

Aquest projecte està emmarcat dins del Codi Operatiu i està en fase de finalització. La instal·lació de balises a tota la flota de Bus està prevista per al primer trimestre de 2020. Aquesta millora tecnològica va de la mà de la modificació del disseny de l'*App*, per tal que aquesta nova funcionalitat estigui en un entorn tecnològic accessible.

En tot el procés de disseny i funcionalitat s'ha col·laborat amb tècniques de rehabilitació i tiflotècnia de l'ONCE, validant cada etapa, i també amb usuaris de diferents entitats de discapacitat visual de la mateixa ONCE i de l'Associació Discapacitat Visual Catalunya.

▪ **Etiquetes intel·ligents. NaviLens**

Es tracta d'un desenvolupament capaç de facilitar la informació i guiat dels sistemes de senyalització i informació corporativa al client amb diversitat, ja sigui a persones amb dificultat visual o cognitiva, així com una àmplia gamma de serveis al client estàndard.

Un cop analitzades les dades obtingudes, i tenint en compte els suggeriments i observacions dels usuaris dirigits a la millora del sistema, des del Servei d'Accessibilitat Universal s'emet una valoració positiva del seu funcionament, la seva usabilitat i la seva utilitat, de manera que avala aquest projecte de desplegament del NaviLens com un element de suport a la senyalització dirigida a les persones amb discapacitat visual, complementari a la senyalització estàndard en les xarxes de Metro i Bus de TMB, amb la possibilitat de ser ampliat, en una següent fase i dins de la mateixa aplicació, per tal de donar solucions de millora de l'accessibilitat cognitiva en les xarxes de transport.

Accions del projecte realitzades en el transcurs de 2019:

- En el primer semestre de l'any s'ha realitzat la licitació en 2 fases: La primera ha finalitzat al novembre implementant el sistema a les línies 2, 5 i línies automàtiques de metro i a les línies de la Nova Xarxa de Bus. La segona fase està prevista que finalitzi al primer semestre de 2020.
- Durant la prova pilot operacional es van realitzar diferents sessions amb els tècnics de rehabilitació i usuaris de l'ONCE, que van permetre reduir un nombre considerable d'etiquetes i, per tant, millorar el seu ús i minimitzar-ne el cost.
- S'han realitzat accions amb altres operadors, entitats i organismes públics per donar a conèixer el producte, a banda d'altres que han contactat directament amb TMB per veure la seva usabilitat.
- El Metro de Los Angeles (EUA) va aprovar una oferta, definida per Negoci Internacional, en la qual es proveïa d'etiquetes i d'enginyeria, i l'oportunitat de fer una prova pilot a la principal estació d'intercanvi, *Union Station*. S'hi va dotar de l'enginyeria necessària i es van fer reunions amb usuaris amb discapacitat que van avalar la usabilitat de la senyalística. Així mateix es va contactar amb els principals òrgans de decisió del Metro de LA per explicar-los el projecte i la implicació que té, tan a nivell legal, com de servei d'excel·lència a l'usuari amb diversitat.

▪ **Altres actuacions**

- Reunió de la Comissió d'Accessibilitat de l'ATUC:

TMB i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) van acollir a les seves instal·lacions, els dies 13 i 14 de juny, una vintena de participants a la reunió de la Comissió d'Accessibilitat Universal d'ATUC (*Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos*). La trobada (se'n celebren dues cada any en diferents seus) va combinar les visites tècniques amb presentacions i debats al voltant de la situació actual de l'accessibilitat al sector i del seu futur, sempre tenint en compte el concepte d'universalitat. S'hi van presentar projectes i estratègies en el camp de l'accessibilitat i es va incidir a no oblidar que, a més de les barreres físiques, les de comunicació i les d'actitud també condicionen l'ús del transport per a moltes persones.

- Reunió de l'Associació de Professionals de l'Accessibilitat:

Durant les sessions s'hi va presentar el Codi Operatiu que utilitza el Servei d'Accessibilitat Universal i es va obrir un debat sobre l'accessibilitat al transport i altres espais públics.

Les Jornades Professionals d'Innovació en Accessibilitat que va organitzar l'Associació Espanyola de Professionals de l'Accessibilitat (ASEPAU), amb la col·laboració de TMB, van posar en relleu les innovacions en aquest àmbit i van esdevenir un espai de reflexió i debat constructiu sobre el rol dels professionals de l'accessibilitat com a facilitadors de les millores.

- **Distincions en matèria d'Accessibilitat**

- *El projecte NaviLens de TMB, finalista dels guardons internacionals que va concedir la UITP:*

El projecte NaviLens, presentat per TMB i l'empresa Neosistec, va ser un dels finalistes del congrés mundial de la *UITP Global Public Transport Summit*, celebrat a Estocolm del 9 al 12 de juny. El projecte NaviLens va competir a la categoria "Disseny de processos i productes" amb dos finalistes més: el guanyador, *Transports Publics Fribourgeois* (Suïssa, Àustria, Alemanya i Liechtenstein), i *Entur* (Noruega).

- *TMB va rebre el Premi Ricard Vaccaro en la categoria d'Accessibilitat i Disseny Universal:*

Els organitzadors del I Congrés sobre el Dret a l'Autonomia Personal, la *Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica* (COCEMFE), celebrat els dies 21 i 22 d'octubre, van atorgar a TMB el Premi Ricard Vaccaro a l'Ètica i al Compromís Social; en la categoria d'Accessibilitat i Disseny Universal, pel projecte "*La nueva señalética digital universal en la red de Transportes Metropolitanos de Barcelona*". Amb el guardó, la COCEMFE reconeix el paper de persones i institucions que contribueixen a fomentar el bé comú en l'àmbit social i de la salut.

- *Distinció anual d'ALAMYS a TMB per la implantació de NaviLens per a persones invidents:*

Dins la trobada de l'Associació Llatinoamericana de Metros i Subterranis (Alamys), celebrada a Medellín (Colòmbia) dels dies 1 a 5 de desembre, amb la presència d'operadors, proveïdors i responsables de transports ferroviaris de 18 països, es va atorgar una distinció a TMB com a promotor del millor projecte comunitari, per l'adopció del sistema d'ajuda a l'accessibilitat de persones invidents amb etiquetes *ddtags*, anomenat NaviLens. Així mateix, el projecte *Digital Tram* de TMB va quedar finalista en les distincions anuals en la categoria d'innovació.

- *Bona nota per a les xarxes de TMB en un estudi sobre accessibilitat del transport a l'Estat:*

El document *Estudio integral sobre "La accesibilidad en los medios de transporte público en España"*, impulsat pel *Real Patronato sobre Discapacidad*, i editat pel *Centro Español de Documentación sobre Discapacidad*, es va donar a conèixer en el primer trimestre de l'any. L'estudi va fer una exhaustiva anàlisi del grau d'adaptació dels diferents transports públics (aeri, ferroviari, per carretera i marítim) perquè les persones amb discapacitat puguin fer els desplaçaments amb autonomia i seguretat. Els autors assenyalen TMB com un operador amb un índex molt alt d'accessibilitat, tant per a les persones amb mobilitat reduïda, com per als col·lectius amb algun altre tipus de



discapacitat. Entre les dades que es destaquen de TMB, es menciona que el 100% del busos són accessibles, i que la xarxa de metro ho és en més d'un 90%. Es fa referència a mesures com la presència d'ascensors, les franges-guia a terra (per a persones amb discapacitat visual), els sistemes de comunicació en diversos formats o les rampes, entre d'altres. Així mateix, es recorda que, des del 2010, la companyia compta amb un Pla director d'accessibilitat universal.

7.4.7. Igualtat

En matèria d'igualtat la direcció de Bon Govern ha realitzat diverses actuacions:

Al març de 2019 es va realitzar una jornada de sensibilització respecte a la igualtat de gènere i llenguatge no sexista, així com sobre la importància del Reial decret llei 6/2019, d'1 de març, de mesures urgents per a garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'ocupació, incidint en la importància del seu compliment.

S'han distribuït pels diferents Centres de Treball guies d'ús no sexista del llenguatge (facilitades per l'Ajuntament de Barcelona) i s'ha dissenyat un decàleg sobre la promoció efectiva de la igualtat i tolerància zero a l'assetjament (pendent d'aprovació).

L'assistència per part de la Direcció de Bon Govern, com a membre del grup de treball, a les reunions de l'Agència de Transparència sobre l'equitat de gènere i l'aplicació efectiva d'igualtat en l'àmbit de l'Administració i empreses vinculades a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Pel que fa a igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes a TMB, la promoció interna és una de les principals polítiques de RRHH per donar l'oportunitat de progressar dins de la companyia; hi opten tots els empleats de TMB, independentment del seu gènere, i es tria en funció dels resultats en cadascuna de les proves de cada procés. Els mateixos criteris s'apliquen per accedir a la formació que es realitza a TMB.

Quant a Plans d'Igualtat, a TB està inclòs en el darrer conveni vençut des del 31/12/2018. A Metro està pendent d'actualitzar el darrer pla i tractar-lo amb la part social. En la negociació d'ambdós convenis està present la necessitat d'incorporar un nou pla d'igualtat.

Quant a integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, al llarg del 2019 la Unitat de Selecció ha estat treballant per fomentar la Inclusió dins de l'Organització. Amb aquesta finalitat s'han revisat els protocols d'acollida dels estudiants en pràctiques i el de selecció de personal, parant especial atenció en aquells punts de millora que calia incorporar per poder, durant l'exercici 2020, implementar aquests canvis que promoguin la incorporació de persones amb discapacitat dins l'empresa, un àmbit social amb el qual TMB està totalment compromès.

Finalment, cal dir que no consta cap cas de discriminació a TMB l'any 2019 per motius de raça, color, sexe, religió, opinió política, ascendència nacional o origen social d'acord amb la definició de la OIT, així com altres formes rellevants de discriminació.

7.5. Drets humans

Pel que fa a acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre els drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans, cal dir que 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 específicament clàusules de drets humans.

7.6. Lluita contra la corrupció i el suborn

7.6.1. Direcció de l'àrea de Bon Govern

El mes de febrer de 2018 es va crear aquesta Direcció que, entre d'altres, té les funcions següents:

- Protecció de Dades.
- Transparència.
- Compliment Normatiu (*Compliance*).
- Igualtat (veure apartat 7.4.7).

▪ Protecció de dades

Pel que fa a l'adequació de les societats de TMB a la normativa vigent en matèria de protecció de dades -Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica de Protecció de Dades i de Garantia de Drets Digitals (LOPDGDD), s'ha dut a terme el calendari de projecte previst per a 2019:

- Confecció del Registre d'activitats de tractaments (RAT). (Primer quadrimestre de 2019):
Atès el considerable volum de dades de caràcter personal gestionat per les societats de TMB, s'ha necessitat la coordinació i col·laboració de les diferents àrees per poder inventariar i confeccionar tant els tractaments com el cicle de vida de les dades. Això ha suposat la participació de més de 70 representants de les diferents unitats i serveis que fan tractaments de dades de caràcter personal al llarg del primer quadrimestre de l'any, identificant-se 400 tractaments en reunions de treball per àmbits (45 en total).
- Tenint en compte els requeriments establerts en el RGPD sobre el tractament de categories especials de dades, s'han realitzat 3 avaluacions d'impacte en la Privacitat de les Dades (PIA), prioritzant el tractament de dades relatives a la salut, a l'afiliació sindical i a les assegurances.
- S'ha realitzat una anàlisi de possibles riscos tecnològics quant al cicle de vida de les dades a través d'un resum executiu que contempla possibles amenaces, criticitat i recomanacions per mitigar-los.
- Conjuntament amb l'àrea tecnològica, s'ha elaborat un protocol d'actuació davant de situacions de vulneració de la confidencialitat, disponibilitat i integritat de les dades de caràcter personal que podrien donar lloc a una Violació de la Seguretat de les dades personals.
- Analitzada la necessitat de disposar d'un Delegat/da de Protecció de Dades (DPD) per a les societats de TMB a través d'un concurs públic, al mes d'abril de 2019 es va nomenar un DPD per exercir les funcions detallades en el RGPD i en altres disposicions en matèria de protecció de dades.
- S'han gestionat 175 sol·licituds d'exercicis de drets de protecció de dades dels interessats (ciutadans, empleats, etc) sobre el tractament de les seves dades per part de TMB, sent la majoria sobre drets d'accés i rectificació.
- S'ha donat assessorament i suport a l'Organització en la gestió diària de l'activitat per compliment correcte de la regulació en matèria de protecció de dades, entre d'altres:
 - Confecció de contractes d'Encarregat de Tractament.
 - Actualització de la Política de Privacitat de TMB.
 - Informació a través del web de les obligacions recollides en el RGPD sobre tractament de les dades personals.
 - Actualització de la política de *cookies* de TMB.



- S'han dissenyat programes formatius específics en matèria de protecció de dades, realitzant les corresponents accions formatives amb un abast a 346 empleats de les diferents societats i àmbits de TMB.
- S'han gestionat 9 incidents de seguretat de les dades, dels quals 2 han derivat en una Violació de Seguretat que, juntament amb el DPD, han requerit la realització dels tràmits legals que estableix la norma.
- Un cop coneguts els volums de dades i tipus de tractaments que es realitzen a TMB, s'ha activat un estudi de "Model de govern de la protecció de dades" i una anàlisi de programari que doni cobertura a les necessitats específiques dels diferents àmbits de TMB. La finalitat és poder donar compliment als requeriments legals establerts en la norma (responsabilitat proactiva, privacitat per defecte, etc), considerant-se necessària l'adquisició d'un programari específic en matèria de protecció de dades perquè els diferents usuaris de l'organització que tractin dades de caràcter personal puguin disposar d'una eina que els hi faciliti el tractament, garantint així el compliment de la norma en tot moment.

▪ **Transparència**

En l'àmbit de la Transparència, s'han gestionat 88 sol·licituds d'informació, 13 d'elles al no referir-se a informació pública, s'han derivat als canals corresponents. Cal destacar l'esforç de l'Organització en minimitzar el temps de resposta al ciutadà, passant de 29 dies de temps mitjà de resposta el 2018 a 17,5 dies el 2019.

S'ha actualitzat el Portal de Transparència amb la informació facilitada a la Direcció del Bon Govern i s'ha confeccionat una guia d'accés a la informació pública. Està previst fer-la pública al primer trimestre de 2020.

Amb el suport de l'Àrea Tecnològica, s'ha iniciat l'automatització de les sol·licituds d'accés a la informació pública. També es realitzen activitats de coordinació entre la Direcció de Bon Govern, com a enllaç de TMB, amb l'Agència de Transparència.

▪ **Compliment normatiu (Compliance)**

Per part de la Direcció, es defineix com a Projecte estratègic de TMB per a 2019 la implementació d'un sistema de *Compliance* per a les Societats de TMB (Programa de compliment normatiu i prevenció de delictes) liderat per la Direcció de Bon Govern. Per a això s'ha confeccionat un full de ruta amb el cronograma i les accions a desenvolupar entre febrer i desembre de 2019. Això ha requerit la participació i col·laboració de més de 80 persones representants dels diferents àmbits de TMB i l'impuls i implicació de la estructura directiva.

S'han realitzat un total de 48 reunions específiques en funció de la matèria a tractar, identificant a través de les mateixes i de les dades facilitades la informació per confeccionar la matriu de riscos de TMB i disposar d'un inventari de propostes de millora per a la seva implementació. Les accions pendents d'implementar recollides en el projecte es traslladen a l'any 2020 pendents de l'aprovació dels corresponents òrgans de govern de TMB (Codi ètic, etc).

Com a objectiu comú de la Direcció de Bon Govern i l'Assessoria Jurídica, s'ha elaborat un inventari de la regulació, tant interna com externa, aplicable a tots els àmbits de les societats de TMB. S'hi ha recollit un total de 156 regulacions d'afectació a TMB de diferents branques del dret (administratiu, mercantil, laboral i civil).

En línia amb la promoció i impuls de les bones pràctiques, s'han emès informes amb recomanacions sobre aspectes específics per reforçar el compliment de la regulació en vigor, tant interna com externa.

7.6.2. Auditoria interna

El departament d'Auditoria Interna té com a responsabilitat fonamental la d'assessorar l'Alta Direcció, supervisar i avaluar el compliment de les polítiques de Control Intern i, per tant, dels riscos derivats de l'operativa, reduint a nivells raonables el possible impacte d'aquests riscos en la consecució dels objectius de TMB.

Control Intern s'entén com el conjunt de mètodes, polítiques i procediments, dissenyats a fi de proporcionar un grau de seguretat raonable quant a la consecució d'objectius dins de:

- eficàcia i eficiència de les operacions.
- fiabilitat de la informació financera i operativa.
- compliment de les lleis, regulacions i normes aplicables.

El procés de Control Intern ha d'assegurar que els objectius i polítiques siguin implementats i comunicats a tota l'Organització, i que es compleixin i es proposin mesures correctores pels possibles incompliments. Control Intern és responsabilitat de tota l'Empresa, sent Auditoria Interna l'encarregada de fer el seu seguiment, supervisant, controlant, examinant i provant el seu funcionament.

Les funcions bàsiques en el desenvolupament de l'Auditoria Interna de TMB són:

- Elaboració i execució del Pla anual d'Auditoria Interna de TMB.
- Establiment de mecanismes per identificar, mesurar i efectuar un seguiment dels riscos derivats de les operacions, que poden afectar al compliment dels objectius de TMB.
- Supervisió dels sistemes de Control Intern.

Per al compliment d'aquestes funcions bàsiques, el Departament d'Auditoria Interna, pot realitzar, entre d'altres, les següents tasques:

- Revisió de les polítiques, procediments i normes establertes aplicables a les operacions realitzades a cada Unitat de Negoci, tot i detectant possibles errors o aspectes a millorar.
- Sugeriments de les mesures de Control Intern necessàries per garantir el compliment de la normativa.
- Revisió de la fiabilitat de la informació.
- Fer propostes de millores.
- Assegurar que l'operativa diària està d'acord amb les polítiques, plans, procediments, lleis i reglamentacions i qualsevol aspecte de Control Intern, així com vetllar per al seu compliment.
- Revisar el compliment dels objectius inclosos en el Pla Estratègic de l'Empresa.
- Suport a les Àrees en el disseny de procediments.
- Suport als membres de l'Organització, proporcionant anàlisi, recomanacions, consells i informació.

El 2018 va entrar en vigor la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic. Concretament, dins del seu Llibre I, la Llei estableix, entre d'altres, que:

Artículo 64. Lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses.

1. Los órganos de contratación deberán tomar las medidas adecuadas para luchar contra el fraude, el favoritismo y la corrupción, y prevenir, detectar y solucionar de modo efectivo los conflictos de intereses que puedan surgir en los procedimientos de licitación con el fin de evitar cualquier distorsión de la competencia y garantizar la transparencia en el procedimiento y la igualdad de trato a todos los candidatos y licitadores.



Fins l'entrada en vigor d'aquesta llei, TMB ha complert amb la legislació relativa a la contractació, seguint els principis de transparència, concurrència i publicitat.

Amb l'aplicació de la nova llei, TMB ha continuat en la línia de reforçar aquests principis i a més s'han dut a terme les adequacions següents en els seus procediments de contractació:

- Adaptació dels òrgans interns de contractació a les funcions i responsabilitats que marca la Llei.
- Continuant amb la transparència en la contractació, integrant els Perfils de Contractant de les empreses a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.
- Creació de la figura d'Intervenció Prèvia en les contractacions, tot garantint l'existència i suficiència de pressupost en totes les licitacions.
- Estricta delimitació de funcions entre els integrants dels òrgans de contractació (Òrgan de Preparació, Mesa de Contractació, Òrgan de Contractació), eliminant totes les duplicitats.

Aquest procés va comptar amb l'assessorament legal especialitzat adient, a càrrec del despatx Garrigues i Asociados.

Adicionalment, durant el 2019 TMB ha continuat exercint els controls anticorrupció i frau que ja té establerts dins del seu sistema de Control Intern, monitoritzat i supervisat per Auditoria Interna, com són:

- Control individualitzat de les liquidacions de venda de tots els conductors d'autobús.
- Control individualitzat de tots els bitllets de venda bescanviats a la Xarxa de Metro pels empleats de TMB.

Pel que fa a les **mesures antifrau**, les més importants són les relacionades amb la venda, destinades a disminuir i, si és possible, eliminar el risc d'apropiació de l'efectiu generat en la venda de títols. En Bus, les possibilitats de frau són molt inferiors, atès que els volums venuts per cada conductor i dia rarament arriben als 20 €. En tot cas, cada conductor té un "compte corrent" que el departament de Bitlletatge controla, quadrant:

- Les seves vendes segons el sistema.
- El resguard físic de la venda.
- La liquidació (ingrés en compte bancari o màquina autoliquidadora), per a la qual tenen 7 dies des de la data del servei.

Quant al **Blanqueig de capitals**, no hi ha cap mesura especial, ja que mai s'ha considerat que hi hagi un risc material significatiu al respecte.

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

- Sanció de la Generalitat de Catalunya, inspecció de treball, per import de 6.513,60 euros.
- Multes de trànsit de l'Ajuntament de Barcelona per import de 260,0 euros.
- Multes de trànsit del Servei Català de trànsit per import de 729,52 euros.

• **Política Pública:**

- No hi ha hagut contribucions a partits i/o representants polítics (ni financeres ni en espècie).
- Import del Pagament a Consellers de TB, SA l'any 2019: 31.189 euros.

• **Aportacions a Fundacions i entitats sense ànim de lucre:**

- Les úniques aportacions a aquets tipus d'entitats que ha realitzat TB durant el 2019 han estat 103.000 euros a la Fundació TMB.

7.7. Societat

7.7.1. Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible

El 98,4% del valor de les adquisicions realitzades l'any 2019 per la societat Transports de Barcelona, SA corresponen a empreses espanyoles. Dintre d'aquestes, el 74,2% s'han fet en l'àmbit de la demarcació de Barcelona, un 5,3% a la resta de Catalunya i prop d'un 19% a la resta de l'estat.

Total empresa TB.	Any 2019	Any 2018
Espanya	98,39%	98,94%
Província de Barcelona	74,17%	70,78%
Resta Comunitat de Catalunya	5,32%	1,16%
Resta d'Espanya	18,89%	27,00%
Fora d'Espanya	1,61%	1,06%

▪ Responsabilitat Social

Amb la finalitat d'orientar les polítiques de responsabilitat social cap a l'enfoc de sostenibilitat global que marca l'agenda 2030 de L'ONU, s'han plantejat les bases per abordar un estudi que analitzi la contribució de TMB a la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS), que permeti identificar les actuacions amb les quals ja s'està impactant i aquelles que s'han d'implementar per assolir resultats més alineats amb el desenvolupament sostenible de la societat.

Aquest treball ha comportat analitzar els 17 ODS i les 169 metes en què es vertebren, tot abordant una reflexió interna entorn a la millor fórmula de posar en valor la contribució real i potencial de TMB, tant a efectes de difusió interna i externa, com en termes de reputació.

- **Tria la teva causa i Mou-te.** Per novè any consecutiu, la plantilla de la companyia ha escollit la causa que ha motivat la principal iniciativa solidària de TMB per aquest any. Així, amb un 37% dels vots es va triar "**Les afectacions de salut derivades de l'exposició a l'amiant**". D'acord amb aquesta línia, s'han dut a terme tres iniciatives amb finalitat pedagògica i de sensibilització: dues conferències a càrrec d'experts en la matèria (una a la seu del Parc Científic de Barcelona i una altra a l'Hospital General de la Vall d'Hebron), una exposició de producció pròpia a l'espai Mercè Sala i la difusió de la campanya organitzada per Aromics per al finançament de la recerca d'un fàrmac contra el mesotelioma maligne.
- **Serveis solidaris de bus.** S'han realitzat 43 serveis solidaris, amb la participació de 16 conductors voluntaris que han invertit un total de 176 hores i han beneficiat 891 persones amb necessitats específiques de mobilitat, les quals han pogut experimentar el desplaçament a bord d'un autobús de TMB, familiaritzant-se amb el vehicle i els dispositius d'accessibilitat i de seguretat que incorpora.
- **Tallers per al foment de l'autonomia personal al metro.** S'han dut a terme 8 tallers amb la participació de 10 guies voluntaris diferents que han invertit un total de 22 hores i han beneficiat 64 persones amb discapacitat, les quals han pogut apropar-se a les instal·lacions de metro i conèixer amb detall les mesures d'accessibilitat i seguretat que s'hi poden trobar.
- **Col·laboracions en difusió amb entitats socials.** S'han acordat 66 col·laboracions per donar a conèixer iniciatives, esdeveniments i campanyes d'entitats del 3r sector social, mitjançant canals de comunicació propis de TMB.



▪ TMB Educa

TMB Educa és el projecte educatiu de TMB, a través del qual vol incidir en el coneixement de la realitat actual de l'empresa i la mobilitat, tenint en compte aspectes claus com són la sostenibilitat del sistema de transport, l'ús de les energies renovables, l'accessibilitat, la incorporació dels avenços de les noves tecnologies en la gestió i millora dels transports i la promoció del civisme.

Es treballa el vincle indestriable entre mobilitat i civisme amb els següents objectius:

- Promoure un canvi cultural, incidint en els hàbits i les actituds de la mobilitat de la ciutadania.
- Promoure una mobilitat sostenible i segura que comporti un canvi d'ús de l'espai urbà.
- Educar amb la finalitat de millorar la forma de moure's d'acord amb els criteris i els principis sostenibles i segurs.
- Fomentar les actituds cíviques en la mobilitat de la ciutadania: respecte per les instal·lacions i serveis i millora de la convivència amb la resta d'usuaris.

El projecte TMB Educa treballa en 4 línies d'actuació:

1. Activitats escolars

TMB Educa ofereix 16 activitats als centres educatius de Barcelona i la seva àrea metropolitana que estan adaptats als diferents nivells educatius: Educació especial, Infantil, Primària, ESO, Batxillerat i Universitats. Durant l'any s'han realitzat **344 visites escolars** amb una participació de **8.895 alumnes** que es reparteixen entre les diferents activitats ofertes i els diferents nivells educatius.

2. Activitats educatives de suport a accions de divulgació

Al llarg de l'any s'ha participat en diverses activitats educatives:

- En la jornada d'Educació per a la Mobilitat Segura (Guàrdia Urbana).
- Al X Ral·li Internacional d'autobusos clàssics.
- En la presentació de les activitats educatives al PAE (Programa d'activitats educatives) de l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB).
- En la Festa Major de Sant Adrià del Besòs i al barri d'Horta.
- En la celebració del Dia sense cotxes a l'Hospitalet de Llobregat.
- En les jornades de portes obertes per als fills dels empleats i en els concursos fotogràfics infantils dels CON de Zona Franca i Ponent.

3. Activitats educatives per a grups d'interès social

S'han realitzat 23 actuacions amb col·lectius d'especial interès, amb la participació de 530 persones. Les activitats més destacades han estat:

- Un metro de tots (Activitat per sensibilitzar les bones pràctiques per evitar el frau).
- TMB es mou per l'educació (Taller de diversificació curricular inclòs en el programa Enginy del Consorci d'educació de Barcelona).
- I tu com et moues? (Taller per fomentar el civisme en escoles).
- TMB a prop teu (Foment de l'ús del web i l'App de TMB).
- TMB va a l'escola (Activitat per apropar TMB a l'educació infantil).
- Ens mou la Gent Gran (Taller per fomentar la seguretat de la gent gran en els desplaçaments amb bus i metro).
- TMB obert per vacances (Activitats dirigides a entitats ONG en els mesos de juliol i agost).

4. Activitats de suport a la recerca educativa

Les activitats més destacades han estat:

- Participació en la XX Exporecerca Jove al Campus La Salle - Universitat Ramon Llull (MAGMA), mostra internacional de treballs de recerca, atorgant el premi TMB Educa a treballs relacionats a l'àmbit de la mobilitat.
- Membre del tribunal de selecció dels premis de Recerca de Barcelona (Consorti d'Educació de Barcelona - IMEB).
- Col·laboració amb treballs de recerca escolar i universitària.

Finalment destacar la celebració de la XII Jornada Formativa de monitors del projecte educatiu TMB Educa impartida per tècnics de la Fundació Pere Tarrés, enguany amb el tema "Dinàmiques metropolitanas".

TMB Educa ha mantingut el **Segell de Qualitat Educativa del Consell de Coordinació Pedagògica**. Aquest reconeixement ha estat atorgat per l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE) de la Universitat de Barcelona i per l' Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB).

7.7.2. Subcontractació i Proveïdors

La compra i l'ús de productes i serveis genera impactes ambientals i socials sobre l'entorn. TMB, coneixedora de l'impacte positiu que pot tenir sobre el medi ambient i la societat, **aposta per la compra ambientalment i socialment responsable (CASR)** i es proposa integrar criteris ambientals i socials en la seva adquisició de productes i serveis amb la finalitat d'obtenir beneficis per al medi ambient i el conjunt de la societat.

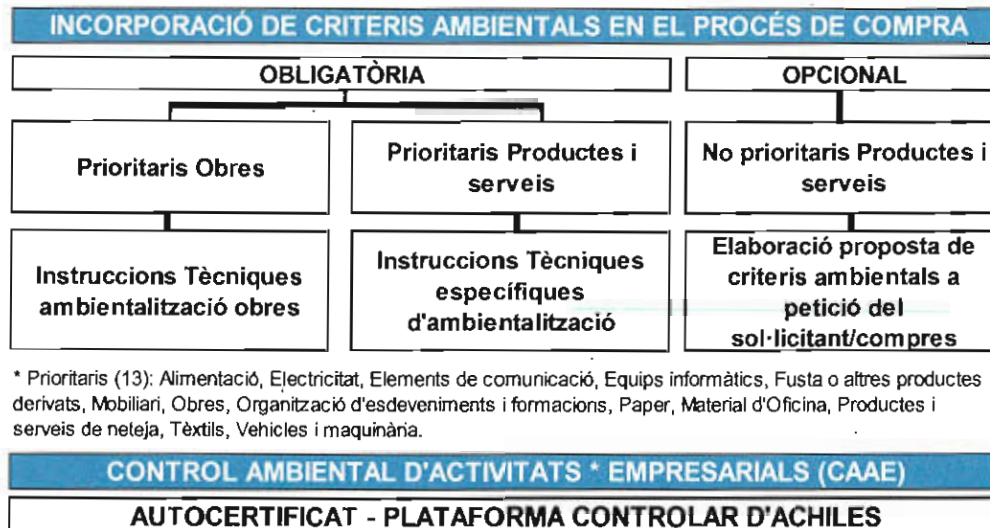
L'any 2008 es van establir les **línies estratègiques en matèria de Sostenibilitat** a través d'un Procés de Participació Transversal (*Visioning*) i l'any següent, el **2009**, es va aprovar la **política de Compra Ambientalment i Socialment Responsable**.

L'any 2016 es va aprovar en el Consell Executiu el **Procediment P716** que estableix com fer la inclusió de criteris ambientals en la compra de productes i serveis, el Control ambiental d'activitats empresarials (CAAE) i l'Avaluació de proveïdors. Es van aprovar també les instruccions tècniques d'obligat compliment per a béns, obres i serveis que estiguin compresos en els grups considerats prioritaris.

Durant els anys 2016-2017 es va treballar en la **implantació del Procediment P716** impulsant la **inclusió de criteris ambientals als Plecs de Condicions**.

Com s'ha comentat abans, **l'any 2018** va entrar en vigor la **Nova llei contractació (Llei 9/2017)** i es va iniciar un procés de revisió global del procediment P716. Fruit d'aquest procés, TMB es proposa ambientalitzar la compra de productes i serveis d'acord amb l'esquema següent:





L'obligatorietat d'inclusió de criteris ambientals s'aplicarà a les compres de béns, obres i serveis que estiguin compresos en els grups de productes/serveis considerats prioritaris: Obres, Alimentació, Elèctricitat, Elements de comunicació, Equips informàtics, Fusta o altres productes derivats, Mobiliari, Organització d'esdeveniments i formacions, Paper, Material d'oficina, Productes i serveis de neteja, Tèxtils i Vehicles i maquinària.

L'ambientalització de la compra dels **grups prioritaris** es garanteix a través de l'aplicació de les Instruccions Tècniques per a la introducció de criteris de sostenibilitat en contractació a TMB.

Els grups prioritaris s'aniran ampliant a mesura que el Departament de Medi Ambient vagi incorporant nous grups susceptibles de ser ambientalitzats segons les polítiques de compra verda establerts a nivell europeu, estatal, autonòmic o local. Les noves Instruccions Tècniques d'obligat compliment proposades se sotmetran a aprovació per part de l'òrgan de contractació.

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

- *Metodologia a seguir:*
 - Identificació del tipus i subtipus de contracte

En el moment de fer la petició al departament de Compres, el sol·licitant identificarà els tipus i subtipus de servei/material o obra. En funció del tipus, subtipus i l'import, al promotor del contracte se li obrirà un *pop up* indicant-li la instrucció que li és d'aplicació i que pot contactar amb el Departament de Medi Ambient perquè li ofereixi el seu suport tècnic.

- Ambientalització de contractes menors

Per a tots els tipus i subtipus de contractes menors identificats com a **prioritaris**, els proveïdors rebran directament la instrucció i/o fitxa tècnica de producte (en l'oferta i la comanda).

- Ambientalització de licitacions

L'ambientalització de les licitacions d'obres, serveis i subministrament es realitzarà a través de:

- La incorporació dels criteris ambientals estàndards per tipus de licitació (obres, subministraments o serveis) i subtipus (prioritzant els grups prioritaris) als Quadres de Característiques (QC).
- La incorporació dels criteris ambientals específics per a cada expedient: Deixant de banda els criteris susceptibles de ser estandarditzats, caldrà fer una revisió individualitzada dels

expedients per definir criteris ambientals específics a incorporar. Es prioritzaran els expedients de més impacte (per import). El Departament de Medi Ambient té un tècnic especialista en la matèria que assessorarà tècnicament els promotors dels contractes en la seva incorporació.

Durant els anys 2018-2019 destacar que s'ha treballat en l'ambientalització dels plecs de condicions tècniques i particulars per a: Subministrament de trens i autobusos, Servei de lloguer de draps, Manteniment integral d'escaleres i ascensors, Plataforma pel control ambiental d'activitats empresarials, Marquesina solar de Can Boixeres, Contractes de neteja de Bus i Metro i Contracte de manteniment d'EDARs (estacions depuradores d'aigües residuals).

Actualment tots els Plecs de Condicions particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions generals en matèria ambiental i social que especifica l'obligació de ser coneixedor i comprometre's a complir amb:

- la normativa ambiental vigent.
- la política ambiental de TMB i procediments d'aplicació.
- les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social i prevenció de riscos laborals. Així, en els plecs generals, dins de les condicions especials d'execució addicionals es fa referència al següent requisit de caràcter social: *Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el Contracte durant tot el període contractual. L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del Contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del Contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació*

Una novetat ha estat que les empreses FMB,SA i TB, SA s'han adherit a **Electronics Watch** al desembre de 2019. Es tracta d'una ONG que ha constituït una organització de monitoratge independent, unint compradors del sector públic i organitzacions de la societat civil de les regions productores d'electrònica amb persones expertes en drets humans i cadenes de subministrament globals. TMB es compromet amb el codi amb la finalitat de sumar transparència a la cadena de subministrament de material electrònic arreu del món. Alhora, aquesta col·laboració permetrà compartir compromís, responsabilitat, experiència i coneixement amb la resta de companyies del sector públic respecte la compra pública social.

7.7.3. Consumidors

▪ Perfil del client de Bus segons variables sociodemogràfiques:

Segons dades de l'estudi de Percepció del Client (EPC) de l'any 2018 (últim estudi realitzat) el perfil tipus del client de Bus de TMB seria:

- Per gènere predominen les dones amb un 69% front un 31% els homes.
- Per edat predominen els menors de 25 anys i els que van de 36 a 45 anys amb un 18% cadascun, sent 45 anys l'edat mitjana del client.
- Per lloc de naixement són majoritaris els nascuts a Catalunya (64%) i els estrangers (19%) superen lleugerament els nascuts a la Resta de l'Estat (17%).
- Per lloc de residència, el 86% resideixen a la ciutat de Barcelona i el 10% a la resta de l'àrea metropolitana.
- Per nivell d'estudis són majoritaris els que tenen títol universitari (41%) i els que tenen estudis secundaris amb un 39%.
- Pel que fa a la situació laboral són majoritaris amb un 61% els Ocupats, seguits del col·lectiu de Jubilats amb un 20%.

Pel que fa a les **Variables de mobilitat**, els resultats dels entrevistats de Bus van ser els següents:



- 1. Motiu del desplaçament:**
 - Tornada a casa: 40% dels desplaçaments
 - Mobilitat no obligada: 26% dels desplaçaments
 - Mobilitat obligada: 34% dels desplaçaments.
- 2. Alternativa en transport privat per al desplaçament:**
 - Sí: 42% dels usuaris
 - No: 58% dels usuaris
- 3. Motius per no utilitzar el transport privat:**
 - Més còmode: 32% dels usuaris
 - Díficil aparcament: 36% dels usuaris
 - Rapidesa: 17% d'usuaris
 - Més car: 15% dels usuaris
 - Altres: 0% dels usuaris.

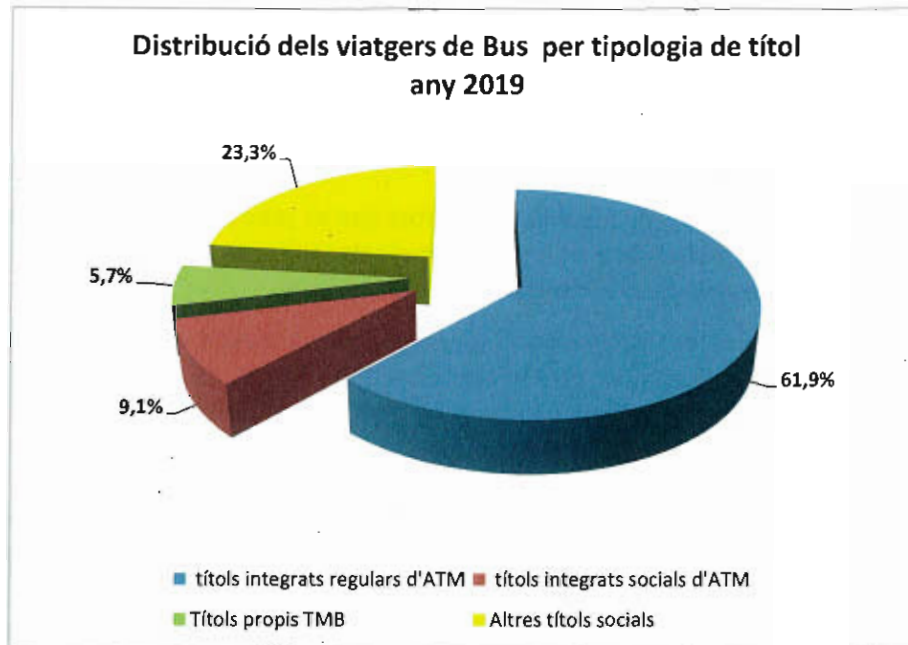
Per tant, el 74% dels desplaçaments amb autobús són motivats per la tornada a casa i mobilitat obligada (anar al treball, a estudiar, etc) mentre que el 26% es deuen a motius no obligats.

El 58% dels usuaris afirmen no tenir alternativa amb el transport privat i els principals motius per decantar-se per l'ús del bus són: la dificultat de trobar aparcament si es va amb transport privat i la comoditat de l'autobús.

▪ **Distribució dels títols de viatge de Bus:**

Els 215,4 milions de viatgers transportats l'any 2019 s'han repartit de la forma següent: el 61,9% han utilitzat títols regulars del sistema tarifari integrat (STI) de l'ATM, mentre que els títols socials del STI de l'ATM han representat el 9,1% (0,6 punts més que el 2018). La resta de títols socials (bàsicament la targeta T-4, la targeta rosa i altres títols socials) han representat el 23,3% i, finalment, els títols propis de TMB (bitllet senzill, Hola BCN, Bus Turístic i altres) han representat el 5,7% dels viatges amb autobús de TMB. Es pot afirmar que un 32,4% dels viatges s'han fet amb títols de naturalesa social.

- Dintre dels títols integrats regulars de l'ATM, el més utilitzat amb diferència ha estat la Targeta T-10 que ha representat el 37,0% del total de viatges, seguida de la T-Mes amb l'11,9% de les validacions, la Targeta T-50/30 amb el 5,9% i la T-Jove amb el 5,1% dels viatges.
- Pel que fa als títols integrats socials de l'ATM els més utilitzat ha estat la targeta T-16 amb el 6,3% de les validacions.
- Quant als títols propis de TMB, el més utilitzat ha estat el bitllet senzill amb un 2,2% del total de validacions seguit dels viatgers que han utilitzat els títols propis del Bus Turístic (2,0%).
- Pel que fa a la resta de títols socials, destaquen la targeta rosa amb un 12,1% de les validacions i la targeta T-4 amb un 10,3%.



Respecte l'any 2018 ha augmentat la utilització de títols integrats socials de l'ATM i ha baixat el pes dels Títols Propis i dels Altres Títols socials.

	Any 2019	Any 2018
títols integrats regulars d'ATM	61,9%	61,8%
títols integrats socials d'ATM	9,1%	8,5%
Títols propis TMB	5,7%	6,0%
Altres títols socials	23,3%	23,8%
TOTAL	100,0%	100,0%



- *Valoració del servei per part dels clients:*

Dintre dels estudis periòdics que realitza TMB per conèixer la **satisfacció dels usuaris** del servei hi ha l'Estudi anual de Percepció del Client (EPC) en el qual s'obté la Valoració del servei per part dels clients i l'Índex de Satisfacció del Client (ISC). A través d'un nombre elevat d'entrevistes, els usuaris donen una nota de satisfacció a diferents aspectes del servei per obtenir la nota mitjana que va de 0 a 10 punts.

Aquest darrer exercici, per causes externes, no s'ha pogut realitzar l'estudi anual d'EPC 2019. Per això, l'última dada disponible de la nota mitjana atorgada al servei de Bus és la de 2018, que va ser de 7,88 punts sobre 10. **Els àmbits més valorats** pels clients són: la fiabilitat (8,34), l'accessibilitat (8,20) i l'atenció al client (8,14). **Els atributs més valorats** són: la "Validació (funcionament de les validadores)", "la bona accessibilitat del bus" i "l'atenció al client". En canvi, el pitjor valorat són "les aglomeracions".

Per altra banda, l'**Enquesta de Serveis Municipals que elabora l'Ajuntament de Barcelona** cada any, va puntuar l'any 2019 amb un **7,4 el servei del Metro** i amb un **7,2 el del Bus**. A més, més de la meitat dels enquestats (56,6%) van opinar que el servei de Bus havia millorat i un 18,5 que es mantenia igual. En el cas del Metro, aquesta afirmació apareixia en el 38,32% de les respostes i un 39,6% van manifestar que percebién el mateix nivell que l'any anterior.

▪ **Seguretat del servei**

Pel que fa a les actuacions del Departament de Seguretat i Protecció Civil sobre la seguretat en les instal·lacions i en els serveis de bus, l'any 2019 es van concretar en dues accions principals:

a) Seguretat física:

Impacte sobre la xarxa de Bus de les accions il·lícites que es produeixen durant els recorreguts del servei, amb afectació directa sobre els clients i empleats, així com indirectament, a la marca com empresa de TB i la seva percepció d'inseguretat a bord del Bus.

- *Tipus de dades:* durant l'any 2019 s'han començat a treballar amb dades quantitatives, les quals s'han creuat amb les de caràcter qualitatiu que es van començar a obtenir durant l'any 2018, i que durant l'any han permès **realitzar setmanalment mapes de risc**: sobre agressions, furts i altres actes il·lícits penals sobre passatger i els conductors.
- *Obtenció de les dades:*
 - Canal d'avís a SAP, on els conductors informen de la incidència al Centre de Control de Bus (CCB), quedant registrada i tramesa al Centre de Control de Seguretat Bus (CCSB) per a la seva quantificació.
 - Obtenció qualitativa, a partir de la pròpia cadena de comandament, amb origen dels conductors, els quals comuniquen les incidències del bus al CCB.
 - Canal de reclamacions, on els clients de les línies comuniquen les situacions i/o els fets que observen a bord del Bus, independentment si es denuncien davant els diferents cossos policials o no, poden motivar una percepció d'inseguretat sobre el servei i la línia d'afectació.
 - Dades quantitatives facilitades pels Mossos d'Esquadra, la Unitat Regional de Proximitat i Atenció al Ciutadà, des d'on comuniquen les línies i/o zones de la xarxa de Bus on s'han denunciat fets il·lícits.
- *Mesures correctores:*
 - Anàlisi de la situació, així com la definició operativa i amb detall de quan, la ubicació, la línia/es de Bus i les franges horàries, on s'ha tingut coneixement dels fets amb afectació al servei.
 - Establir setmanalment mapes de risc amb detall de línies afectades, per tipologia i característiques de les accions.
 - Proposar i coordinar, des de el Departament i amb els recursos propis de TB, les operatives correctores necessàries, amb la finalitat de neutralitzar els efectes i les seves repercussions sobre la seguretat i la percepció d'inseguretat en el servei entre els clients i els propis treballadors/es de l'empresa. Aquesta coordinació es va fer de manera conjunta entre la seguretat pública (Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana i les diferents policies locals de les zones d'afectació) i els recursos de seguretat privada del Departament (vigilants de seguretat).
- *Avaluació de les mesures correctores:*

Es va proposar fer-ho a partir del nombre d'incidències registrades des de la seva implementació: El resultat va ser el continu decreixement directe de les incidències respecte anys anteriors i una millora en la percepció de seguretat de la xarxa per part del passatger i dels conductors.

- b) Seguretat Lògica: Durant l'any 2019 no s'ha pogut iniciar el monitoratge en una part de la xarxa de Bus (L65 i L165) que inicialment s'ha havia previst, tot i que, conjuntament amb el Departament de Sistemes d'Operacions Bus, s'ha aconseguit definir els requeriments funcionals i teòrics, així com preparar el plec tècnic d'un sistema d'emergència i de videovigilància embarcada, que permeti visualitzar i gravar l'interior del bus. Aquest sistema es troba en aquests moments en procés de licitació. El nou sistema ajudarà a:

- Disposar de un Sistema de Videovigilància Embarcada i Integrat a tota la flota de bus.
 - Obtenció d'imatges enregistrades que serveixin de prova vàlida en un judici.
 - Incrementar la sensació de seguretat tant per al conductor com per al passatge.
- c) Seguretat Procedimental: S'han definit els requeriments funcionals i tècnics i s'ha preparat el plec tècnic per a la contractació d'un servei de consultoria per a la **definició del Pla de Seguretat Integral de TB (PSI)**. De forma genèrica, el Pla de Seguretat Integral de TB ha de permetre:
- Definir una Política de Seguretat Integral de TB que englobi els diferents àmbits de seguretat existents a l'Organització (Seguretat Física, Ciberseguretat o Seguretat Lògica, Prevenció de Riscos Laborals i Prevenció Contra Incendis).
 - Definir els Òrgans de Govern necessaris per assegurar una coordinació formal entre els diferents àmbits de la seguretat i els diferents departaments funcionals que formen TB.
 - Definir una Metodologia d'Anàlisi de Riscos de Seguretat Integral.
 - Identificar els actius que suporten l'operativa de TB i categoritzar-los en funció de la seva tipologia i criticitat per a l'activitat de negoci.
 - Realització d'una Anàlisi de Riscos de Seguretat Integral dels actius identificats, en base a la Metodologia definida.
 - Definir (i fer seguiment periòdic) dels Plans d'Acció derivats de l'Anàlisi de Riscos de Seguretat Integral.
 - Establir els mecanismes de coordinació formals necessaris entre TB i FMB.

Durant l'any també s'ha treballat en l'establiment d'indicadors quantitius i qualitius que permetin mesurar el grau d'assoliment del Departament amb relació dels objectius fixats, els quals s'analitzen en la reunions mensuals dels diferents departaments que integren el Centre de Suport a la Xarxa (CSX).

Finalment, 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 dir que pràcticament s'avalua la totalitat del seu impacte en la seguretat de treballadors i usuaris a fi de fer-ne millores. Pel que fa a Bus, a més a més de les accions de Prevenció de riscos laborals i de salut i seguretat, l'any 2019 s'ha continuat amb el projecte de sensors als autobusos (*Mobileye*) per incrementar la seguretat viària, incrementant el nombre de vehicles amb aquest sistema. Destacar també el Pla de Prevenció d'accidents que inclou la formació de conducció segura, l'anàlisi de l'accidentabilitat dels autobusos i, en base als resultats, la implantació de mesures per reduir-la. Per altra banda, les accions que es duen a terme des del Departament de Seguretat i Protecció Civil per avaluar, analitzar i millorar la seguretat del servei de bus davant possibles actes il·lícits a bord dels autobusos a través de: realització de mapes de risc en base a dades quantitatives i qualitatives d'agressions, furt i resta d'actes il·lícits penals sobre el passatge i els conductors, el projecte de monitoratge d'una part de la xarxa de bus (en procés de licitació) i els treballs per desenvolupar el futur Pla de Seguretat Integral de TB (PSI).

Quant a la salut, dins de la Mesura de Prestació del Servei (MPS) de bus, hi ha l'indicador "Viatgers amb vehicles amb baixes emissions a nivell local" que mesura el passatge que viatja amb autobusos de baixes emissions.

▪ **Queixes, Reclamacions i Suggeriments (QRS):**

Les QRS són oportunitats de millora que s'han d'aprofitar per créixer com a operadors de mobilitat i posicionar TMB com a primera opció de viatge per als ciutadans.

- **Definició de Queixa:** Qualsevol disconformitat o insatisfacció del client respecte a la qualitat percebuda del servei ofert que, **en principi, no requereix cap actuació correctiva per part de TMB**, ja sigui perquè queda fora de l'àmbit d'actuació de l'empresa o bé perquè el nivell de servei ofert està d'acord amb els compromisos vigents. Per exemple, la sol·licitud de millor freqüència de pas d'una línia (de metro o bus) quan aquesta presta i compleix el servei programat.
- **Definició de Reclamació:** Qualsevol disconformitat o insatisfacció del client originada per l'incompliment en la prestació del servei (per causes pròpies de l'empresa o alienes) i que, per tant, **requereix una actuació correctiva per part de TMB**. Per exemple: una línia (de metro o bus) no compleix la freqüència de pas programada per a una franja horària concreta.
- **Definició de Suggeriment:** Qualsevol comunicació del client amb el propòsit **d'expressar una proposta de millora o de canvi** respecte del servei que s'està oferint. Per exemple: proposar un canvi en el recorregut d'una línia de bus.

Detall de les QRS:	Any 2019	Any 2018	Dif.	%
Queixes	2.465	3.611	-1.146	-31,7%
Reclamacions	6.470	6.995	-525	-7,5%
Suggeriment i externs	202	300	-98	-32,7%
Total QRS	9.137	10.906	-1.769	-16,2%

L'any 2019 s'han registrat a la xarxa de Bus 9.137 QRS de les quals, el 70,8% van ser Reclamacions, el 27,0% van ser Queixes i el 2,2% restant van ser Suggeriments i Externs (aquets últims fan referència a un altre operador o a alguna administració pública). Respecte l'any anterior, **el total de QRS ha baixat en 1.769 QRS**, és a dir, un **-16,2%**, destacant el descens de les relacionades amb els serveis de transport existents. Les Queixes han disminuït un **-31,7%**, les Reclamacions han baixat un **-7,5%** i els Suggeriments i externs ho han fet en un **-32,7%**.

Tema	Any 2019 (TB)	Any Anterior	Dif.
Resultat total	9.137	10.906	-1.769
INSTAL·LACIONS	1.539	1.509	30
SERVEIS DE TRANSPORT	3.074	5.114	-2.040
INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT	202	276	-74
PERSONAL	3.588	3.621	-33
VALIDACIÓ I VENDA AUTOMÀTICA	413	189	224
USUARIS	157	97	60
DIVERSOS	164	100	64

El major nombre de QRS de l'any 2019 han estat les relacionades amb el Personal (3.588), seguit de les 3.074 relacionades amb el Serveis de transport i 1.539 van ser motivades per les Instal·lacions.

▪ **Comunicació Corporativa**

Destaquen les actuacions següents:

ACCIÓ	OBSERVACIONS
L'elaboració, disseny i confecció de continguts de l'estand de TMB per al saló Smart Mobility World Congress 2019	S'hi van presentar els nous trens adquirits a Alstom i la primera línia eBus (H16). Es va coordinar i proporcionar cobertura a les diferents activitats
Elaboració i actualització de la Presentació Institucional TMB 2019	En tres idiomes (català, castellà i anglès) i en format digital accessible
Elaboració de les Dades Bàsiques de TMB 2019	En format paper i web
Elaboració de la Memòria de TMB 2018	En català i castellà i format digital accessible
Elaboració de documentació i presentacions per a l'àrea de Presidència	
Elaboració dels Plans de Comunicació dels talls de la xarxa de metro i altres serveis previstos per al 2019 a les línies 1, 2, 4 i 5	Inclou les reunions amb els diferents ajuntaments o districtes de Barcelona afectats pels talls per presentar els diferents Plans de Comunicació
Presentació del nou servei de bus a demanda de Torre Baró. Gener 2019	Elaboració d'un vídeo i una presentació, a més de fer la cobertura fotogràfica de l'acte
Pla de comunicació de la posada en servei de l'estació de Provençana a la L10 Sud (març)	Col·laboració amb la realització de material informatiu divers i de difusió produït per l'Ajuntament i per la Generalitat, especialment en els continguts. Es va fer cobertura fotogràfica i videogràfica de l'acte, material que va servir per elaborar continguts, peces informatives i de difusió de l'acció
Gala del concurs de Relats Curts <i>online</i> (abril)	Elaboració de les intervencions previstes de l'alta direcció i la cobertura gràfica de l'acte
Jornada d'homenatge als treballadors/es de TMB pels 25 i 40 anys a l'empresa (maig)	Elaboració d'un vídeo específic i de les intervencions de l'alta direcció de TMB
TMB talks, els principals projectes de TMB explicats pels seus propis protagonistes (juny)	Elaboració de les intervencions previstes de l'alta direcció de TMB i la cobertura gràfica de l'acte. Es va elaborar un vídeo per aquesta activitat
Ral·li d'autobusos clàssics (juny)	Elaboració d'un vídeo i de les intervencions previstes de TMB i la cobertura gràfica de l'acte
Global Public Transport Summit (juny)	Elaboració, en col·laboració amb FGC, de la proposta de l'estand per al congrés que va organitzar la UITP a Estocolm. Es va realitzar el disseny i els continguts inclosos en l'elaboració dels vídeos
Gala del Festival SUBTRAVELLING 2019 (setembre)	Elaboració de les intervencions previstes de l'alta direcció de TMB i la cobertura gràfica de l'acte. Es va fer la retransmissió de l'acte en streaming
Pla de Comunicació de la posada en servei de l'estació Ciutat de la Justícia de la L10 Sud (novembre)	Col·laboració amb la realització del material informatiu divers i de difusió produït per Ajuntament i la Generalitat, especialment en els continguts. Es va realitzar la cobertura fotogràfica i videogràfica de l'acte
"La línia 9 Nord, deu anys del metro més segur i ben valorat" (desembre)	Elaboració de continguts per a l'acte de celebració. Es van preparar les intervencions previstes i la cobertura fotogràfica i videografia. Es va elaborar també un vídeo commemoratiu per difondre el 10è aniversari de TMB
Exposició "La lluita contra l'amiant" (desembre)	Elaboració de continguts i disseny de l'exposició
Altres exposicions a l'espai Mercè Sala	Elaboració de les intervencions previstes de l'alta direcció de TMB i la cobertura gràfica dels diferents actes
Presentació de WeChat (juliol)	Elaboració del vídeo explicatiu (en català, castellà, anglès i xines) i cobertura de l'acte
Zona de Baixes Emissions (desembre)	Elaboració del dossier informatiu per a la Presidència sobre les mesures preses per TMB

Aquest 2019 s'ha traslladat a Comunicació Corporativa la gestió de les respostes que es donen des de Presidència a diverses qüestions que són traslladades des d'altres àmbits institucionals. Enguany s'ha elaborat un document sobre el protocol i circuit que han de seguir aquests requeriments institucionals. L'atenció d'aquesta correspondència genera un volum important de respostes institucionals, entre les 200 i les 300 cartes a l'any aproximadament, que primer s'han de gestionar amb els diferents departaments de l'empresa. L'origen d'aquesta correspondència es

troba majoritàriament a: l'Ajuntament i Districtes de Barcelona, l'AMB, el Síndic de Greuges, la Síndica de Barcelona i altres institucions i entitats (ATM, Generalitat, Col·legis Professionals, etc). També hi ha una minoria de requeriments de la ciutadania (particulars) que arriben directament a l'àrea de Presidència per diversos canals.

Tot el material fotogràfic que es realitza durant l'any s'introdueix i es cataloga a l'arxiu de TMB (Videoma) i es posa a disposició dels departaments de l'àrea de comunicació com a recurs gràfic dels diversos continguts i també a la resta de l'organització. L'arxiu disposa actualment de més de 87.000 imatges introduïdes que van des de l'any 2007 fins al 2019. Durant aquest any s'han rebut més de 3.000 peticions de fotografies, imatges o vídeos dels diferents departaments i àrees de TMB.

Durant el 2019 s'han gravat i editat uns 50 nous vídeos de producció pròpia, 41 dels quals s'han introduït al Canal TMB de *YouTube*. A banda, també s'han realitzat alguns vídeos per altres àrees i departaments de TMB, puntualment i per petició d'aquests i preferentment per cobrir necessitats formatives.

▪ **Gabinet de Premsa**

Els aspectes més rellevants de l'any 2019 pel que fa al ressò mediàtic de l'activitat de TMB han estat els següents:

Tractament dels mitjans de comunicació: s'han comptabilitzat 11.802 aparicions, un 57% més que el 2018. D'aquestes peces, el 19,8% han estat favorables als plantejaments de l'empresa, el 17,7% han estat desfavorables i el 62,5% es poden considerar neutres.

Com a tema més reflectit als mitjans, destaca el de les vagues, per les aturades parcials del personal de Metro, amb 2.036 notícies, el 17,2% del total. També sobresurt la seguretat ciutadana, amb 1.979, el 16,8% del total, principalment sobre agressions, furts i els diversos operatius conjunts de Mossos d'Esquadra, Policia Nacional i Seguretat de Metro contra els delinqüents multireincidentes. Tot el que fa referència a benestar laboral, respecte a la presència d'amiant al metro, ha estat notícia 1.052 vegades, un 8,9%. Les alteracions del servei programades, en especial el tall per obres de millora de l'estiu passat a la L1, han estat notícia 822 vegades, un 7% del total.

Un 20,2% de les informacions publicades han tingut l'origen en el Gabinet de Premsa de TMB (4,8 punts menys que el 2018), mentre que el 24,4% (4,8 punts més que l'any anterior) s'han engegat de forma conjunta amb altres institucions o estaments. A l'Ajuntament de Barcelona i ens municipals hi ha tingut l'origen el 5,8% de les informacions, i a la Generalitat i els seus organismes el 7,7%. El tractament donat pels mitjans al 36,4% de les informacions amb origen en el Gabinet de Premsa de TMB ha estat favorable als objectius propis (2,1 punts menys que el 2018).

La tasca proactiva del Gabinet de Premsa s'ha concretat en la realització i difusió de 232 notes informatives i dossiers, a més de l'organització de 35 actes o trobades amb mitjans. S'han gestionat 644 sol·licituds d'informació i declaracions, així com 291 permisos de gravació de mitjans, entre d'altres accions.

Pel que fa al web TMB Notícies, que inclou la sala de premsa virtual, s'hi han publicat 576 peces informatives que han rebut 299.285 visites.

7.7.4. 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 els seus respectius Comptes de Pèrdues i Guanyos iguals a zero beneficis, excepte quan s'ha venut algun immoble de la seva propietat.
- **Impostos sobre Beneficis Pagats:** Només Projectes i Serveis de Mobilitat, SA i Transports Metropolitans de Barcelona, SL han pagat impost de Beneficis.
- **Subvencions Públiques:** Aquesta informació es desenvolupa en els Comptes anuals de l'exercici (apartat referent a les Subvencions, donacions i llegats).

Transports de Barcelona, SA:

- **Subvencions al Servei de l'ATM:** 167,46 milions d'euros l'any 2019.
- **Subvencions especials de l'AMB per títols socials:** 4,66 milions d'euros.
- **Per línies 80 de bus:** 1,35 milions d'euros.
- **De l'Ajuntament de Barcelona per serveis de bus als cementiris:** 205,48 milers d'euros.
- **Per Projectes europeus:** 257,16 milers d'euros
- **Per Subvencions en capital:** 8,87 milions d'euros.



7-7-5. Taula de continguts de l'Estat d'Informació No financera (GRI 102.55)

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/Observacions
MODEL DE NEGOCI	Breu descripció del model de negoci del Grup	GRI 101, GRI 103	Capítol 1.	Veure també Comptes Anuals de la Societat (Nota 1).
Òrgans de Govern Òrgans de Gestió Estructura organitzativa Missió, Visió i Valors de TMB Mapa estratègic de TMB Serveis i productes de TMB Grups d'interès Entorn institucional				

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/Observacions
Introducció Estat d'Informació No Financera	Llei 11/2018 de 28 de desembre	GRI 102.54 i 102.56	Capítol 7	
Anàlisi de riscos i contingències	Principals contingències previstes i accions per solventar-les	GRI 102.15	7.1	font Pla d'empresa 2018-2021
Materialitat	Temes materials	GRI 102.46 i GRI 102.47	7.2	
I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS			Capítol 7.3.	
I.1. Prevenció de riscos mediambientals	Cobertura de Riscos mediambientals	GRI 102.11 i GRI 307	7.3.1	No hi ha hagut sancions en matèria mediambiental
I.2. Contaminació	Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals SGAiE (ISO 14001/50001) Energia, CO2 i Qualitat de l'aire Mesures contra la contaminació	GRI 305.4 GRI 305.5	7.3.2	Complementat amb informació de l'empresa i indicadors propis i comuns en el sector del Transport Públic (% d'autobusos propulsats amb motor de GNC, híbrids i elèctrics sobre total flota). Les emissions de CO2 es troben en el punt I.5 Canvi climàtic.
I.3. Economia circular i prevenció i gestió dels recursos	Recollida selectiva i Punts verds Quantificació dels Residus de TB	GRI 306.2	7.3.3	
I.4. Ús sostenible dels recursos	Consums d'energia, carburant i d'aigua	GRI 302 i GRI 303.5	7.3.4	
I.5. Canvi Climàtic	Evolució de les Emissions de CO2 (en tones) i Participació de TB en diversos projectes d'autobusos elèctrics	GRI 305.1	7.3.5	Sistema de Gestió Ambiental i Energètic (ISO 14001 i 50001) implantat als 4 CON. Veure també apartat 2.14 Pla de renovació de la flota 2019
I.6. Protecció de la Biodiversitat		GRI 304	7.3.6	L'activitat de TMB no afecta cap espai natural protegit

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/Observacions
II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL			Capítol 7.4.	
II.1. Ocupació	Contractació de personal Processos de selecció i promoció Plantilla per sexes, per nacionalitats, Plantilla per edats Plantilla per classificació professional Plantilla per Modalitat de contracte Empleats amb discapacitat Acomiadaments Remuneracions i bretxa salarial Desconnexió laboral	GRI 102.8 GRI 102.38 GRI 102.39. GRI 202.1. GRI 202.2 GRI 401 GRI 405	7.4.1	
II.2. Organització del treball	Mesures de conciliació familiar Modificacions de jornada, conciliació, permisos i beneficis Absentisme Descripció de llocs de treball, comitès de classificació de llocs de treball Desenvolupament del talent	GRI 404.3	7.4.2.	Es complementa amb informació de l'empresa en aquest àmbit



	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/Observacions
II.3. Salut i Seguretat	Salut, seguretat i benestar laboral Lesions per accidents de treball Treball social i assistència social	GRI 403 i GRI 102.44	7.4.3.	Veure també apartat 2.9 actuacions per pal·liar els casos de Lipoatròfia a ZF 2 i el Pla per a la detecció, senyalització i retirada d'amiant a ZF2.
II.4. Relacions Socials	Negociació col·lectiva i Comissions de Treball Conflictes col·lectius destacats Sindicats. Seccions sindicals Assessoria jurídicolaboral Comunicació interna	GRI 402 GRI 102.41 GRI 404.2	7.4.4.	Es complementa amb informació de l'empresa en aquest àmbit
II.5. Formació	Activitat formativa	GRI 404.1	7.4.5.	Es complementa amb informació de l'empresa en aquest àmbit i estadístiques de Formació de la plantilla
II.6. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Codi operatiu d'accessibilitat universal Pròrroga Conveni accés escúters al T.Públic Certificació de la gestió de l'accessibilitat Comissions d'accessibilitat Auditories de parades i estacions Formació en accessibilitat Etiquetes intel·ligents. NaviLens Altres accions d'accessibilitat	GRI 102.44	7.4.6.	Es complementa amb informació de l'empresa en aquest àmbit
II.7. Igualtat	Accions realitzades en matèria d'igualtat de la Direcció de Bon Govern	GRI 406	7.4.7.	Es complementa amb informació de l'empresa en matèria d'igualtat

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/Observacions
III. INFORMACIÓ SOBRE RESPECTE ALS DRETS HUMANS		GRI 412	Capítol 7.5.	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. Actuacions d'Auditoria Interna	GRI 415, GRI 419, GRI 205, GRI 102.17 i GRI 418	Capítol 7.6.	
V. SOCIETAT			Capítol 7.7.	
V.1. Compromisos de l'Empresa amb el desenvolupament sostenible	Adquisicions en àmbit local Responsabilitat social corporativa TMB Educa	GRI 204	7.7.1.	Veure també capítol 2.13. Fundació TMB
V.2. Subcontractació i Proveïdors	Procediment P716 Aplicació de la Nova Llei de contractació (Llei9/2017)	GRI 308; GRI 407; GRI 408; GRI 409; GRI 414	7.7.2.	Actualment tots els Plecs de Condicions particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions en matèria ambiental i social
V.3. Consumidors	Perfil del Client de bus segons variables sociodemogràfiques Valoració satisfacció dels clients Seguretat del Servei Comunicació corporativa Actuacions del Gabinet de Premsa Queixes, Reclamacions i Sugeriments	GRI 102.6 GRI 416.1	7.7.3.	Veure també capítol 2.12. Atenció al Client i Màrqueting Estratègic, capítol 2.6. Millores i projectes de Bus i 2.14 Veure activitats de la Fundació TMB en el capítol 2.13
V.4. Informació Fiscal	Beneficis obtinguts país per país Impostos sobre beneficis pagats Subvencions públiques de l'exercici		7.7.4.	Veure també Comptes Anuals de la Societat.



Els membres del Consell d'Administració de Transports de Barcelona, SA, en reunió del dia 30 de març de 2020, donen per formulat l'Informe de Gestió 2019, recollit en aquest document de 191 pà

Diligència del secretari per fer constar que no ha estat possible incorporar la signatura del conseller a causa de les restriccions de moviment derivades de l'aplicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

Diligència del secretari per fer constar que no ha estat possible incorporar la signatura del conseller a causa de les restriccions de moviment derivades de l'aplicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

Diligència del secretari per fer constar que no ha estat possible incorporar la signatura del conseller a causa de les restriccions de moviment derivades de l'aplicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

Diligència del secretari per fer constar que no ha estat possible incorporar la signatura del conseller a causa de les restriccions de moviment derivades de l'aplicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

Diligència del secretari per fer constar que no ha estat possible incorporar la signatura del conseller a causa de les restriccions de moviment derivades de l'aplicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

Diligència del secretari per fer constar que no ha estat possible incorporar la signatura del conseller a causa de les restriccions de moviment derivades de l'aplicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

Diligència del secretari per fer constar que no ha estat possible incorporar la signatura del conseller a causa de les restriccions de moviment derivades de l'aplicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

Diligència del secretari per fer constar que no ha estat possible incorporar la signatura del conseller a causa de les restriccions de moviment derivades de l'aplicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

Diligència del secretari per fer constar que no ha estat possible incorporar la signatura del conseller a causa de les restriccions de moviment derivades de l'aplicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

Diligència del secretari per fer constar que no ha estat possible incorporar la signatura del conseller a causa de les restriccions de moviment derivades de l'aplicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

Diligència del secretari per fer constar que no ha estat possible incorporar la signatura del conseller a causa de les restriccions de moviment derivades de l'aplicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

Diligència del secretari per fer constar que no ha estat possible incorporar la signatura del conseller a causa de les restriccions de moviment derivades de l'aplicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

