

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

**Estat d'informació no financera**

Març 2024



# ÍNDEX

## Continguts

1. Introducció.....	6
2. Qui som .....	7
2.1. El nostre model de negoci .....	9
2.1.1. Serveis i productes de TMB .....	9
2.1.2. Entorn institucional.....	10
2.1.3. Compra responsable .....	12
3. Fets i dades destacats de l'any 2023 .....	14
3.1. Principals dades de la xarxa de bus .....	14
3.2. Fets destacats de 2023.....	14
4. Relacions amb la nostra clientela .....	16
4.1. Perfil de la clientela .....	16
4.1.1. Distribució dels títols de viatge de bus .....	16
4.1.2. Perfil sociodemogràfic de l'usuari de bus.....	17
4.2. Atenció i satisfacció del client .....	18
4.2.1. Valoració del servei per part dels clients.....	18
4.2.2. Queixes, reclamacions i suggeriments .....	18
4.2.3. Informació i atenció .....	19
4.2.4. Àmbit comercial.....	20
4.2.5. Àmbit digital .....	21
4.2.6. Relació amb els mitjans de comunicació .....	22
4.2.7. Comunicació i campanyes publicitàries importants .....	22
5. Accessibilitat dels serveis .....	23
6. Salut i seguretat del passatge .....	24
6.1. Viatges segurs .....	24
6.2. Protecció de dades .....	25
7. Una gestió responsable.....	27
7.1. Ètica i bon govern .....	27
7.1.1. Governança.....	27
7.1.2. Normativa i reglament.....	29
7.1.3. Informació fiscal.....	32
7.2. Gestió del risc: Sistema de Gestió de riscos i oportunitats .....	33
7.3. Transparència.....	36

7.3.1.	Grups d'interès.....	37
7.3.2.	Materialitat: els aspectes rellevants .....	40
8.	La nostra gent.....	43
8.1.	Perfil del grup .....	43
8.1.1.	Ocupació.....	43
8.1.2.	Política retributiva.....	51
8.2.	Atracció i impuls del talent .....	54
8.2.1.	Formació.....	54
8.2.2.	Desenvolupament del talent .....	57
8.3.	Benestar, diversitat i inclusió .....	64
8.3.1.	Organització del treball.....	64
8.3.2.	Relacions laborals i socials.....	68
8.3.3.	Comunicació interna .....	71
8.3.4.	Igualtat d'oportunitats .....	72
8.4.	Seguretat i salut en el treball .....	74
8.4.1.	Foment de la salut i la seguretat laboral.....	74
8.4.2.	Accidentalitat laboral.....	79
9.	Protecció del medi ambient .....	81
9.1.	Gestió ambiental .....	81
9.1.1.	Prevenició de riscos ambientals .....	81
9.1.2.	Sistema de gestió ambiental i energètica.....	81
9.2.	Reducció de l'impacte en l'entorn .....	82
9.2.1.	Prevenició i gestió de residus .....	82
9.2.2.	Protecció de la biodiversitat.....	84
9.3.	Minimització de l'ús de recursos .....	85
9.3.1.	Aigua: consum i aprofitament.....	85
9.3.2.	Energia i carburant.....	86
9.4.	Lluita contra el canvi climàtic.....	88
9.4.1.	Emissions .....	88
9.4.2.	Altres tipus de contaminació .....	92
9.4.3.	Fons Next Generation EU.....	92
9.4.4.	Altres ajuts.....	93
9.4.5.	Taxonomia .....	93
9.4.6.	Estimació de l'impacte financer dels riscos associats al canvi climàtic .....	96
10.	Compromís social.....	102
10.1.	Pla de responsabilitat social- Agenda 2030 .....	102
10.2.	Contribució a la societat.....	102

10.3.	Fundació TMB .....	103
10.3.1.	Projectes socials .....	103
10.3.2.	Projectes culturals .....	104
10.3.3.	TMB Educa .....	105
10.3.4.	Patrimoni històric.....	105
10.4.	Drets humans.....	106
11.	Taula de continguts de l'EINF (GRI 1 Req. 7) .....	108

## 1. Introducció

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

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

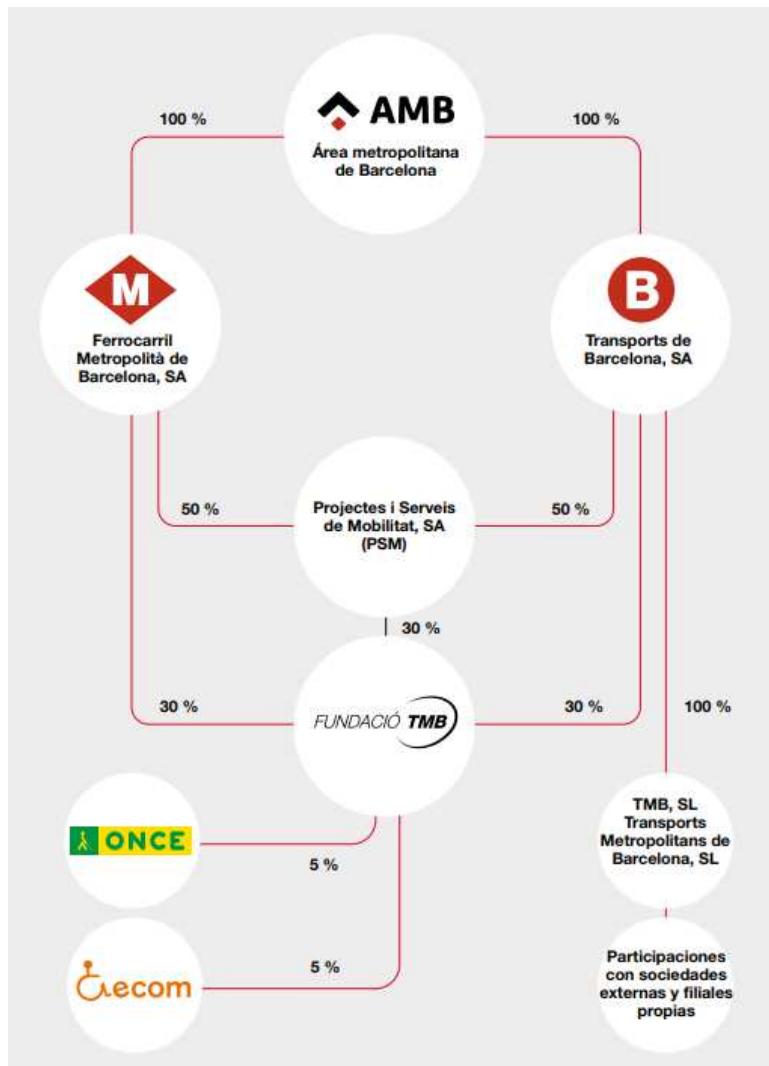
Finalment, tal com indica la llei, l'EINF s'ha verificat per un prestador independent de serveis de verificació.

## 2. Qui som

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

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

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



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

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

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

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

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



### MISSIÓ

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

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

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

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

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



### VISIÓ

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

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

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

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

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

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

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

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



### VALORS

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

Vocació de servei públic i servei excel·lent.

Gestió eficient.

Comportament socialment responsable.

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

Transparència.

Compromís

Lideratge i treball en equip.

Reconeixement, equitat i creixement personal i professional

Ambició innovadora i d'avantguarda tecnològica i millora constant

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

Carrer 6o, núm. 21-23

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

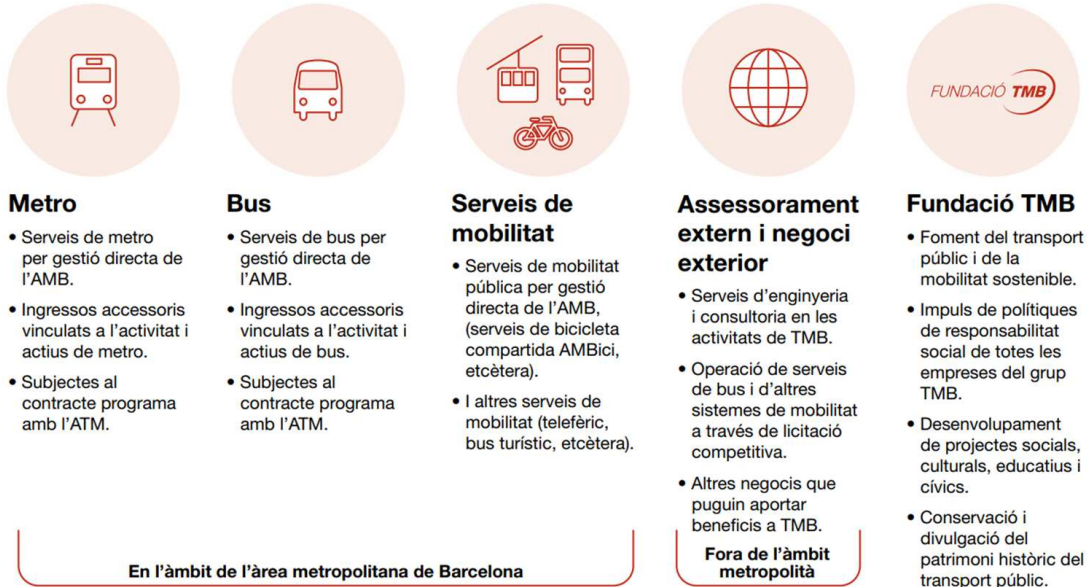
**Pàgina web:** [www.tmb.cat](http://www.tmb.cat)



## 2.1. El nostre model de negoci

### 2.1.1. Serveis i productes de TMB

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



#### ▪ Servei de bus

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

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

#### ▪ Barcelona Bus Turístic

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

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

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

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

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

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

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

#### ▪ **Nous negocis corporatius**

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

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

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

#### **2.1.2. Entorn institucional**

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

## Institucions

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

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

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

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

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

El Consorci està integrat per la Generalitat de Catalunya (51%) i per les administracions locals (49%): Ajuntament de Barcelona, Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'Associació de Municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà (AMTU). Cal destacar la presència de

representants de l'Administració General de l'Estat en els òrgans de govern de l'ATM, en qualitat d'observadors. Entre les seves funcions hi ha:

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

### 2.1.3. Compra responsable

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

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

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

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

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

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

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

compartit que suposa exercir la deguda diligència en matèria de drets humans i en les funcions de seguiment dels contractes públics.

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

#### ▪ **Avaluació de proveïdors interns i externs**

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

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

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

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

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

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

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

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

Finalment, pel que fa als indicadors GRI següents:

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

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

## 3. Fets i dades destacats de l'any 2023

### 3.1. Principals dades de la xarxa de bus

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

	Any 2023	Any 2022
<b>Plantilla Absoluta a 31 de desembre:</b>	<b>4.876</b>	<b>4.674</b>
<b>Nombre de places-km ofertes (en milions):</b>	<b>3.522</b>	<b>3.526</b>
<b>Nombre de Cotxes-km útils recorreguts (en milers)</b>	<b>41.296</b>	<b>41.383</b>
<b>Viatgers transportats a TB, SA (milions):</b>	<b>207,06</b>	<b>178,18</b>
<i>Xarxa regular de Bus (**)</i>	203,32	175,23
<i>Bus Turístic</i>	3,74	2,95
<b>Ingressos Nets de TB, SA (milers d'euros) (*):</b>	<b>419.580</b>	<b>387.466</b>

(\*) Inclou les subvencions al servei

(\*\*) Inclou 70,5 milers de validacions recuperades després del tancament de l'any 2022,

### 3.2. Fets destacats de 2023

#### ▪ Serveis de qualitat, innovadors i segurs

- Increment de passatgers transportats en 28,9 milions més respecte l'any 2022 a TB.
- Renovació de la flota de bus: Pla d'adquisició de nous autobusos ecològics per als anys 2023-2025.
- Creació d'1 nova àrea de Bus a Demanda.
- Els clients puntuen amb un notable el servei de bus: 8,09 punts sobre 10 en l'Estudi anual de Percepció del client.
- Digitalització de processos operatius i de manteniment de la flota.
- Finalització del projecte d'instal·lació de càmeres de videovigilància en els autobusos (més de 4.500 càmeres).
- Publicació de la nova TMB App.
- Llançament del primer procés de Compra Pública d'Innovació.

#### ▪ Apostem per una gestió responsable

- Sistema de gestió de riscos i oportunitats (RiOs) referenciat al mapa de processos de TMB: Identificació de 768 RiOs dels processos de TMB, dels quals 247 s'han considerat prioritaris.
- A nivell de TMB s'han rebut 418 sol·licituds d'exercici de drets de Protecció de Dades a través de les bústies habilitades.
- Durant l'any 2023 s'ha elaborat la matriu de riscos derivada del Pla de mesures antifrau i s'ha establert un pla d'acció que ha estat aprovat pel Consell d'Administració el mes de novembre.
- Utilització del Canal SAIP, una eina que permet la gestió automatitzada de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

### ▪ La nostra gent

- 4.876 treballadors/es: 4.354 homes i 522 dones.
- 185 empleats amb diversitat funcional (3,8% de la plantilla).
- 93.239 hores assistent de formació.
- 2.598 ajuts a empleats/des.
- 2.567 exàmens individuals de salut planificats i 606 de no planificats.
- Continuitat del Programa d'acompanyament a les persones treballadores que entren per edat en el període per optar a la jubilació parcial.
- Realització de 191 visites educatives amb la participació de 4.457 alumnes durant el curs acadèmic 2022-2023.
- Participació voluntària d'un grup de treballadores en el procés de *Mentoring* "Compartir és aprendre": més de 165 sessions amb parelles de mentores i *mentees*.

### ▪ Compromís social

- El 90,60% de les adquisicions de béns i serveis s'han fet a empreses de l'àmbit espanyol.
- Selecció de 67 dones conductores, incrementant així la plantilla femenina dins d'aquest col·lectiu i situant-la en el 9,98%.
- Desplegament del Programa de pràctiques "Dones STEM" per desenvolupar projectes estratègics als negocis de bus i metro.
- Acol·lida de 12 estudiants en pràctiques amb discapacitat intel·lectual.
- TMB premiada amb el guardó "Antoni Baró" de MC MUTUAL, pel seu compromís amb la seguretat i salut de les persones treballadores.

### ▪ Protecció del medi ambient

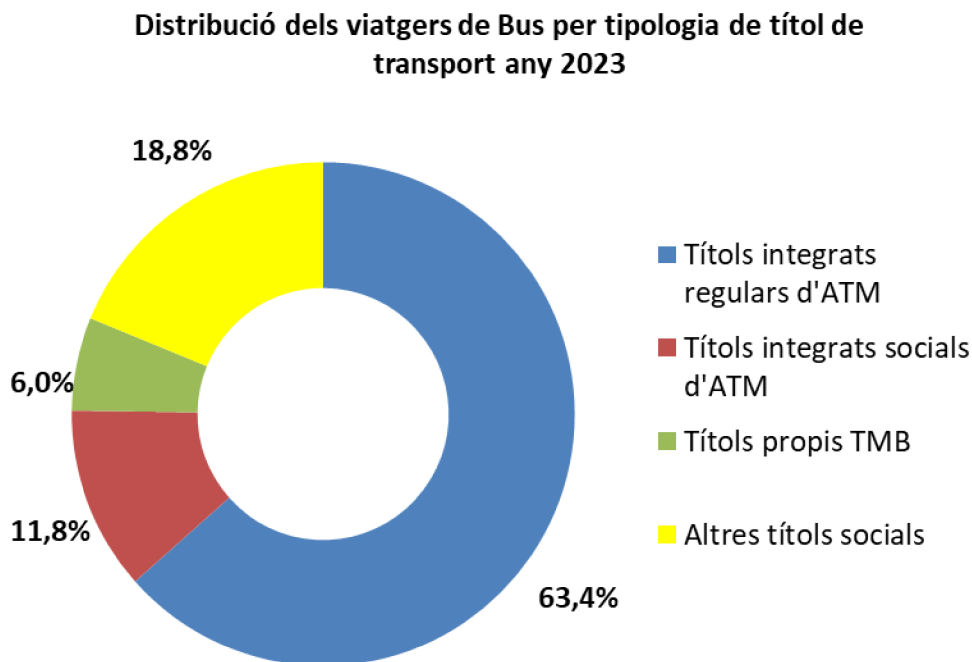
- El 79,6% de la flota de bus està formada per vehicles híbrids, elèctrics, propulsats amb gas natural comprimit i pila d'hidrogen.
- Valorització dels residus a bus: 83%.
- Consum d'aigua a bus: 31.959 m<sup>3</sup>.
- Emissió de gasos amb efecte hivernacle: 75.077 tones de CO<sub>2</sub>.
- Elaboració i presentació a l'Administració competent un pla d'ús eficient de l'aigua que recull les actuacions a realitzar per reduir-ne el consum en els mínims establerts en cadascun dels escenaris que estableix l'Agència Catalana de l'Aigua.
- Participació en els projectes europeus Nimbus (per posar en servei una planta de producció de Biometà basada en la metanització del CO<sub>2</sub> del Biogàs) i Sempre Bio (investigació sobre els processos de producció de Biometà i de captura del CO<sub>2</sub>).

## 4. Relacions amb la nostra clientela

### 4.1. Perfil de la clientela

#### 4.1.1. Distribució dels títols de viatge de bus

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



Els títols integrats regulars de l'ATM han representat un 63,4% del total de validacions i, dins d'aquests últims, els més utilitzats del total de les validacions han estat la T-usual (38,7%), la T-casual (13,2 %) i la T-jove (10,0%).

Els títols integrats socials de l'ATM han representat l'11,8%. Els més utilitzats del total de validacions han estat la T-16 amb un 8,4% i la T-Jove FM/FN amb un 1,4%.

Les validacions amb títols propis de TMB han representat un 6,0%, sent el bitllet senzill el més utilitzat amb un 2,4% del total de validacions, seguit de l'1,8% dels viatges fets amb el bus turístic. El conjunt de les validacions fetes amb la gamma de títols de l'Hola BCN ha representat l'1,8% del total.

Finalment, el 18,8% de les validacions corresponen a la resta de títols socials, on destaca la targeta rosa amb un 9,2% i la T-4 amb un 8,8%.

#### ▪ Variació en l'ús de títols de bus

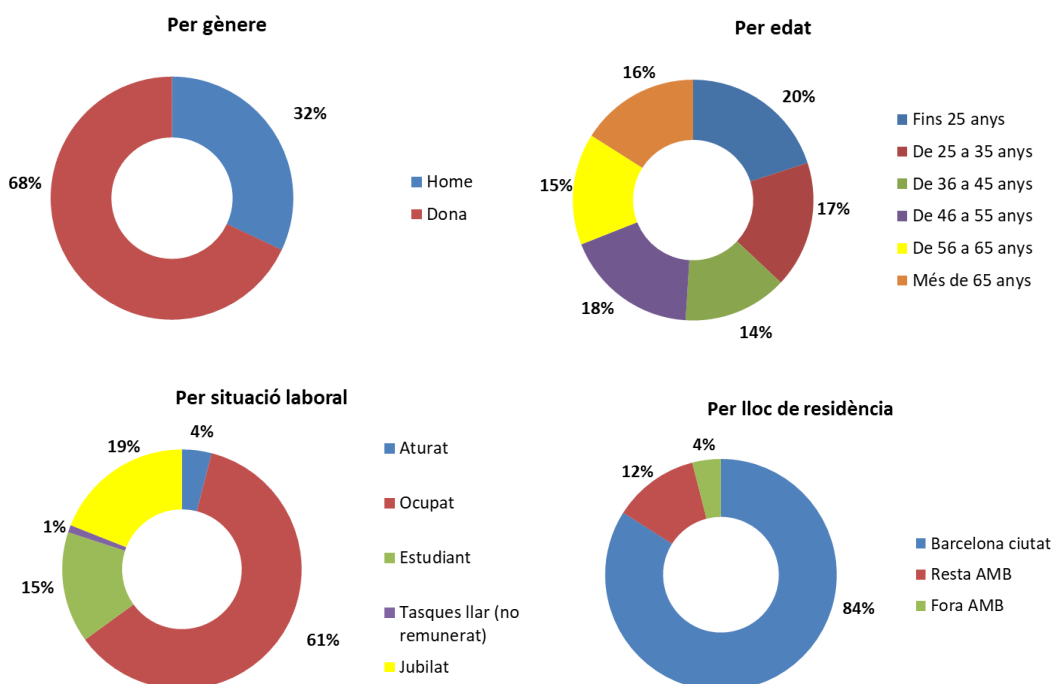
L'any 2023 destaca el creixement en la utilització dels títols propis en 0,9 punts percentuals, situant-se en el 6,0% del total de les validacions i dels títols socials de l'ATM, que representen uns 0,4 punts percentuals més que l'any anterior. En canvi, ha baixat la utilització dels Altres títols socials (Targeta Rosa i T-4), que han passat del 20,8% al 18,8%.



	Any 2023	Any 2022
Títols integrats regulars d'ATM	63,4%	62,8%
Títols integrats socials d'ATM	11,8%	11,4%
Títols propis TMB	6,0%	5,1%
Altres títols socials	18,8%	20,8%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

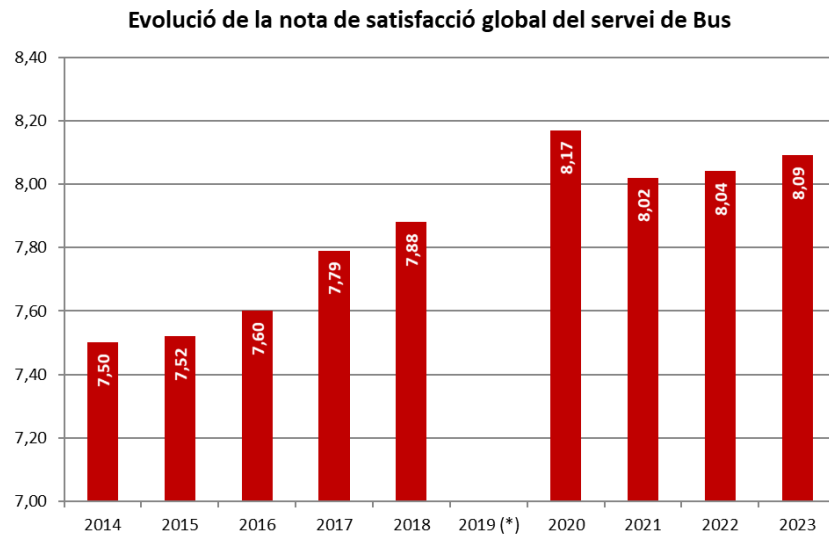
#### 4.1.2. Perfil sociodemogràfic de l'usuari de bus

Segons dades de l'estudi de percepció del client (EPC) de 2023, el perfil de l'usuari de bus seria el següent:



## 4.2. Atenció i satisfacció del client

### 4.2.1. Valoració del servei per part dels clients



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

En l'Estudi anual de percepció del client (EPC) que es va dur a terme l'any 2023, els clients van atorgar una nota mitjana de 8,09 punts (de 0 a 10 punts), xifra lleugerament superior a la del 2022 (8,04 punts). Els atributs més ben valorats han estat: el bon funcionament de les màquines de validació (8,56 punts), les rampes i el pis baix dels vehicles (8,56 punts), i que la connexió amb altres línies i mitjans de transport sigui adequada (8,36 punts). En canvi, els menys valorats han estat les aglomeracions dins el bus (6,26), la freqüència de pas (7,03) i la temperatura dins el bus (7,42).

### 4.2.2. Queixes, reclamacions i suggeriments

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

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

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

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

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

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

L'any 2023 s'han registrat 12.470 QRS, el que representa un significatiu augment respecte l'any anterior. Les que més han augmentat han estat les relacionades amb els Serveis de transport i amb el Personal.

Tema	Any 2023	Any 2022	Dif.
<b>Resultat total</b>	<b>12.470</b>	<b>10.287</b>	<b>2.183</b>
Instal·lacions	1.615	1.406	209
Serveis de transport	4.670	3.078	1.592
Informació i atenció al client	509	318	191
Personal	4.123	3.412	711
Validació i venda automàtica	1.127	1.172	-45
Usuaris	199	159	40
Títols, tarifes i suports	30	24	6
Diversos	197	718	-521

#### 4.2.3. Informació i atenció

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- La unificació de tota la veu del client de TMB en un únic document que ha de servir per poder treballar, a partir d'aquesta informació, en els diferents projectes o iniciatives que es duen a terme per millorar l'experiència dels nostres clients. Aquest document incorpora: dades dels Òmnibus, dades de les enquestes i dades obtingudes a partir de les Queixes i reclamacions.
- Iniciatives de millora de l'experiència treballades de manera transversal amb les àrees de bus i metro. Concretament a Bus: la sol·licitud de parada, la informació en temps real d'alteracions del servei, la millora de la temperatura, etc.
- La incorporació de la veu del client als projectes com el Sistema d'Informació a l'Usuari (SIU) de Bus, el PIU's de bus, etc.
- Resultats dels principals indicadors d'experiència dels clients: C-Sat o Índex de Satisfacció del Client, NPS (*Net Promoted Score* o Índex de recomanació) i l'Índex d'esforç dels clients en les diferents etapes del viatge (CES).

#### 4.2.4. Àmbit comercial

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

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

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

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

#### 4.2.5. Àmbit digital

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

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

#### 4.2.6. Relació amb els mitjans de comunicació

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

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

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

#### 4.2.7. Comunicació i campanyes publicitàries importants

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

- **La segona fase de la campanya "Barcelona't amb TMB"** de promoció del transport públic.
- **Relats curts** per difondre la marca TMB i promoure la participació en el concurs literari.
- La campanya del **Subtravelling**.
- Campanya **Nous Autobusos zero emissions**.
- Accions de promocions de **Bus a Demanda** i de **serveis especials** per a dates específiques.
- Accions de **promoció de la línia X1**, en fer difusió de les millores i beneficis que aporta.
- **Hola Barcelona Store** per difondre la inauguració de la botiga entre els usuaris del metro de Barcelona.
- **Campanya per promocionar els serveis turístics** (Barcelona Bus turístic, Hola BCN travel card, Telefèric de Montjuïc, etc).

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

Paral·lelament, s'han fet els Plans de Comunicació de diversos projectes com: la T-Mobilitat, la posada en servei dels nous autobusos zero emissions, el Nou Sistema d'Informació a l'Usuari (SIU) i la línia V15 electrificada, i la posada en marxa del servei de l'AMBici.

## 5. Accessibilitat dels serveis

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

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

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

- Implementació del **sistema NaviLens** a Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.
- Presentació a la Comissió econòmica per Europa de les Nacions Unides d'un document de proposta amb millores d'accessibilitat al **reglament 107 de la fabricació d'autobusos**.
- Creació del **protocol d'evacuació** de les persones amb mobilitat reduïda a bord del bus.
- **Nou sistema d'informació** a l'usuari a bord del bus en noves pantalles. Millora en la comunicació i informació fent ús dels criteris d'accessibilitat, lectura fàcil i llenguatge clar.
- Aprovació i publicació de la **proposta de canvi del Reglament de viatgers de l'AMB** que incorpora criteris en l'ús de l'espai i seients reservats, i l'accés per rampa de caminadors, escúters i cotxets de posicionament.
- **Nova senyalització** a bord del bus. Actualització i canvi en la representació gràfica de les Condicions d'Ús a bord del bus, en passar del text normatiu a la utilització de pictogrames de fàcil comprensió.
- **Millora de l'eficiència de la reparació de rampes** al bus. Arribar a l'eficiència del manteniment millorant els processos de reparació.
- **L'anàlisi d'encaminaments a parades de bus**, en col·laboració amb tècnics de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat per identificar actuacions de millores entorn de les parades.
- Participació en la trobada per **impulsar la creació d'una comissió d'accessibilitat a l'ATUC** a l'àmbit de Bus.
- Accions comunicatives sobre els gossos d'assistència i pautes per a la convivència canina per al personal de conducció de TB.
- **Pautes d'atenció al client amb discapacitat intel·lectual** en col·laboració amb Dincat. Dirigides al personal de conducció de TB i als agents d'atenció al client de FMB.
- Creació de l'espai "**Accessibilitat Universal**" al Campus TMB.
- **Formació NaviLens i Beacons**. Es continua amb els tallers formatius en format presencial als diferents col·lectius de discapacitat visual, afiliats de l'ONCE, usuaris de l'Associació de Discapacitat Visual de Catalunya, B1+B1+B3 i de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona, per donar a conèixer aquestes noves eines digitals.
- **Formació sobre orientació al client per al personal de conducció de TB**.
- **Disseny i creació del primer vídeo per publicar a MouTV sobre la campanya "No estàs sol"** enfocada a l'àmbit de l'accessibilitat per a la gent gran.

## 6. Salut i seguretat del passatge

### 6.1. Viatges segurs

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

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

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

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

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

#### ▪ **Impacte en la salut i seguretat dels clients**

Pel que fa a l'**impacte en la salut i la seguretat** del principal servei que presta TMB, que és el transport públic de viatgers, es pot assegurar que s'avalua la totalitat del seu impacte en la seguretat dels treballadors/es i passatgers a fi de complir la normativa legal i, alhora, realitzar-hi les millores pertinents. A més de les accions de prevenció de riscos laborals, cal destacar en l'any 2023 la prohibició de patinets elèctrics a la xarxa de bus, la contínua col·laboració amb les forces de seguretat i les accions dutes a terme per erradicar el frau dels viatgers en la xarxa de bus.

Cal destacar també els protocols establerts per lluitar contra l'assetjament sexual i la LGTBfòbia.



## 6.2. Protecció de dades

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 7. Una gestió responsable

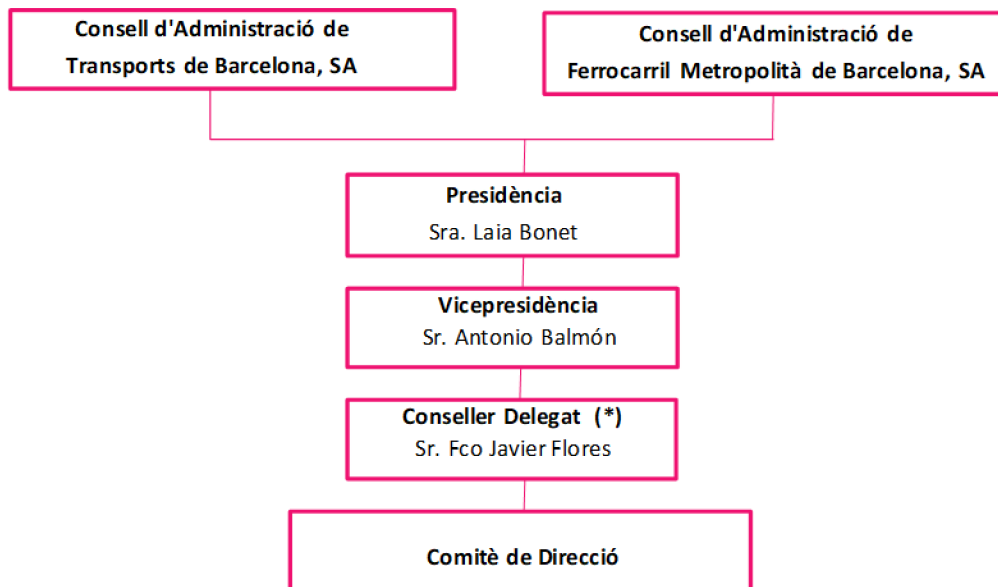
### 7.1. Ètica i bon govern

#### 7.1.1. Governança

- **Òrgans de govern**

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

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



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

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

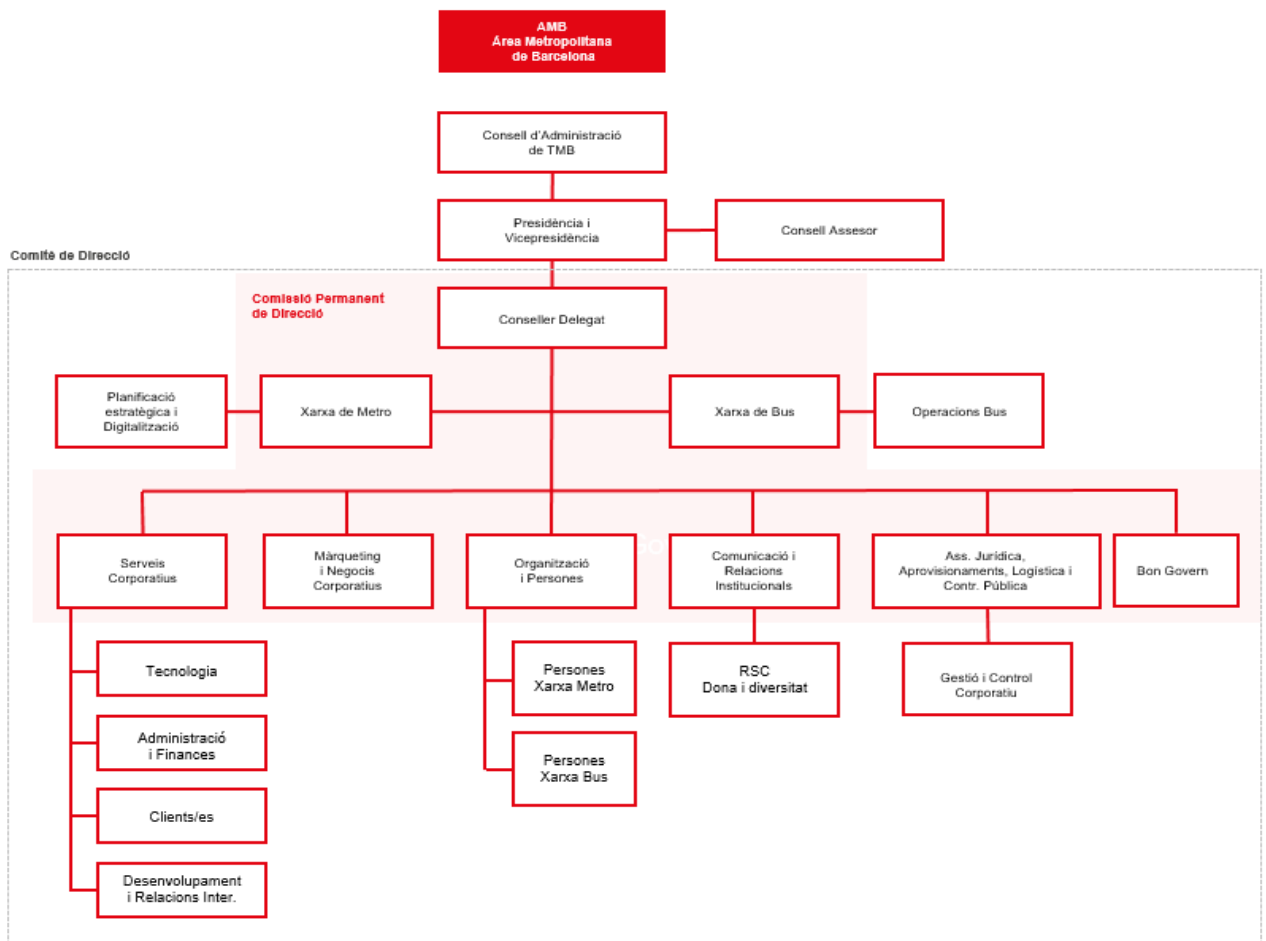
**CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE TB A 31 DE DESEMBRE DE 2023**

<b>Laia Bonet Rull</b>	Presidenta
<b>Antonio Balmón Arévalo</b>	Vicepresident
<b>Francisco Javier Flores García</b>	Conseller Delegat
<b>Josep M Aguirre Font</b>	Conseller
<b>Joan Basagañas Camps</b>	Conseller
<b>Raimond Blasi Navarro</b>	Conseller
<b>Jordi Coronas Martorell</b>	Conseller
<b>Jesús Husillos Gutiérrez</b>	Conseller
<b>Joan Jaume Oms</b>	Conseller
<b>Antonio Martínez Flor</b>	Conseller
<b>Xavier Paton Morales</b>	Conseller
<b>Janet Sanz Cid</b>	Consellera
<b>Esteve Serrano Ortín</b>	Conseller
<b>Isidre Sierra Fusté</b>	Conseller
<b>David Solé Gimeno</b>	Conseller

Secretari del Consell d'Administració: Oriol Sagarra Trias.

Vicesecretari del Consell d'Administració: Jaume Garcia Soler.

▪ **Òrgans de gestió i estructura organitzativa**

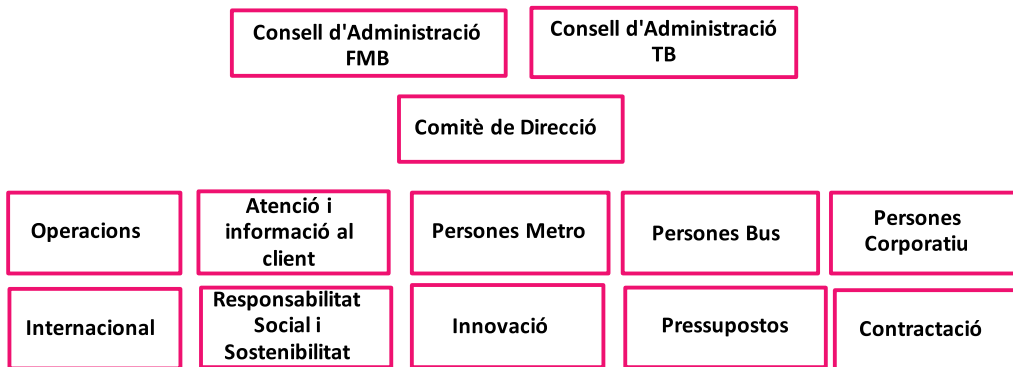


En la seva constitució, els consells d'administració de Transports de Barcelona, SA i de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, van nomenar un conseller delegat, membre dels consells, amb delegació de facultats i apoderaments, que s'encarrega de l'administració ordinària de les societats.

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 a totes les empreses de TMB per mitjà del **Comitè de Direcció i d'altres Comitès permanents**.

### ▪ Model de Governança

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



### ▪ Canvis organitzatius

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

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

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

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

## 7.1.2. Normativa i reglament

### ▪ Compliance

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

d'aquesta política de *Compliance*, els compromisos, el model de prevenció de riscos i responsabilitats i la declaració de compliment es recullen en el portal de transparència de TMB ([Política de Compliance](#)).

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

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

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

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

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

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

#### ▪ Canal Ètic

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

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

S'ha pogut observar un increment en el nombre de **comunicacions** rebudes respecte l'any anterior. Aquest any 2023 s'han rebut un total de **27 comunicacions (abans de l'entrada en vigor de la Llei 2/2023 s'anomenava "denúncia")**. De les anteriors, han estat objecte de

tramitació fins a la seva resolució definitiva 6 comunicacions en total. Tres es troben en curs i pendents de resolució.

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

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

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

#### ▪ **Pla de mesures Antifrau**

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

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

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

#### **Accions formatives amb continguts anticorrupció**

curs	TB, SA			
	Núm. Assistents	Cursos impartits	hores per curs	Total hores realitzades
CIBERSEGURETAT-Esquema Nacional Seguretat	5	1	15	75
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>15</b>	<b>75</b>

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

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

#### ▪ **Compliment socioeconòmic**

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

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

#### ▪ **Política pública**

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

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

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

#### ▪ **Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre**

L'any 2023 s'ha fet l'aportació de 150.250 euros a la Fundació TMB.

### 7.1.3. Informació fiscal

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

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



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

ANY 2023 (en milers d'euros)	TB, SA
Subvencions al servei:	284.457
ATM	282.421
AMB	2.036
Subvencions especials de l'AMB per títols socials:	4.662
Subvencions de l'Institut Municipal de Serveis	
Funeraris per serveis de bus als cementiris:	-90
Subvencions projectes i altres	335
Subvencions en capital:	16.760

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

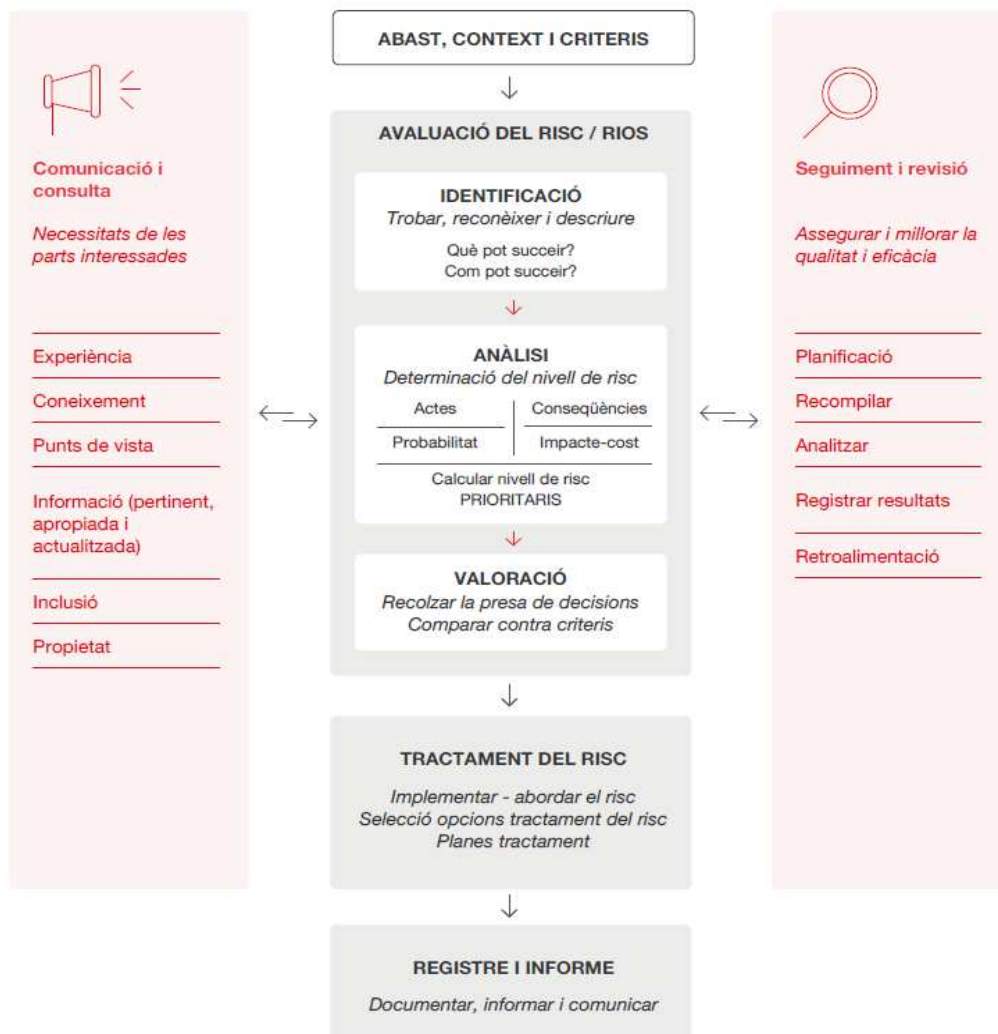
### ▪ Model de Gestió de Riscos

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

- **Riscos:**

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

- **Oportunitats:**

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

### 7.3. Transparència

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

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

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

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

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

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

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

S'ha fet **una auditoria de l'estat del Portal de Transparència**. Aquesta conclou que, en general, es compleix amb les obligacions de publicitat activa, fent una sèrie de recomanacions

i accions de millora a implementar que es traslladaran als àmbits afectats per a la seva implementació.

### 7.3.1. Grups d'interès

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

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



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

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

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

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

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

#### ▪ Necessitats i expectatives de les parts interessades

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

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

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

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

### ▪ **El marc de relacions amb els grups d'interès. El cicle de gestió**

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

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

### 7.3.2. **Materialitat: els aspectes rellevants**

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

- Els Objectius de Desenvolupament Sostenible establerts per l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.
- La Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat.
- La Llei 7/2021, de 20 de maig, de canvi climàtic i transició energètica, que té per objecte assegurar el compliment dels objectius de l'Acord de París de 2015 (limitar l'augment de temperatura de la terra a 1.5°C), reconeixent que això reduiria significativament els riscos i efectes del canvi climàtic.
- Els eixos estratègics i els objectius del Pla estratègic TMB 2025.
- Els reptes, la missió, la visió, els valors de TMB.
- Els impactes econòmics, ambientals, socials i d'ètica i governança raonables identificats en entrevistes realitzades de manera transversal amb les persones responsables de les diferents àrees de TMB.
- Els interessos i expectatives dels diferents grups d'interès de TMB: s'ha demanat la valoració de les persones usuàries sobre el desenvolupament de l'activitat a través



d'enquestes i estudis. S'han contemplat les necessitats i expectatives de les principals associacions i col·lectius implicats en els projectes desenvolupats. També s'ha practicat l'escolta activa a través dels diversos canals que permeten mantenir una comunicació bilateral i multilateral, constant i fluida, com les xarxes socials, el web de TMB, l'app de TMB per a mòbils, el telèfon 010, els Punts TMB i JoTMBé, entre d'altres.

- L'estratègia d'impuls de l'Agenda 2030 a la ciutat de Barcelona i el Compromís Ciutadà per a la Sostenibilitat de la Ciutat de Barcelona.
- El Pla metropolità de mobilitat urbana (PMMU) 2019-2024.
- El Pla Director de Mobilitat 2020-2025 (PdM), realitzat per l'ATM.
- Els compromisos de la Generalitat de Catalunya que formen part del Pla Nacional per implementar l'Agenda 2030 a Catalunya.
- Diversos estudis i publicacions de referència en l'àmbit de la sostenibilitat i la responsabilitat social que analitzen les tendències i reptes de futur, tant a nivell de sector com a nivell general.
- Els informes de sostenibilitat i responsabilitat social dels operadors de transport públic de ciutats com Paris (*Financial and CSR report, RATP Grup*), Madrid (*Informe de gestión. Estado de información no financiera*), EMT Madrid, Berlín (*DB's corporate social responsibility, Deutsche Bahn*) i Londres (*Corporate social responsibility, Transport for London*).
- Els Estàndards de la *Global Reporting Initiative (GRI)* per determinar els continguts de l'informe i els principis de rendiment de comptes per valorar els canals de comunicació i la relació amb els grups d'interès.

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

- **Gestió responsable, ètica i bon govern:**
  - Compromís de TMB amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible.
  - Transparència.
  - Accessibilitat a la informació.
  - Compliment normatiu. *Compliance*.
  - Gestió ètica, valors i cultura de sostenibilitat.
  - Aliances.
  - Prevenició de la corrupció.
  - Valor econòmic generat i distribuït.
  - Ús eficient i equitatiu dels recursos econòmics.
  - Compra responsable.
  - Prevenició de riscos financers i no financers.
  - Negoci internacional.
  - Responsabilitat social.
  - Grups d'interès.
- **Servei de qualitat, innovador i segur:**
  - Atenció a les necessitats i expectatives dels clients.
  - Accessibilitat universal.
  - Innovació i recerca.
  - Seguretat i salut del passatge.
  - Protecció de dades.
  - Tecnologia.
- **Protecció del medi ambient:**
  - Prevenició de riscos ambientals.

- Canvi climàtic: reducció d'emissions.
- Minimització de l'ús de recursos: aigua i energia.
- Residus.
- Foment de la mobilitat sostenible.
- **Compromís amb les persones treballadores:**
  - Ocupació.
  - Formació.
  - Desenvolupament del talent.
  - Retribució.
  - Benestar, diversitat i inclusió.
  - Relacions socials.
  - Comunicació Interna.
  - Igualtat d'oportunitats i no discriminació. Diversitat i inclusió.
  - Salut i seguretat laboral i benestar emocional.
- **Compromís amb la societat:**
  - TMB sostenible. La contribució a la mobilitat sostenible (ODS).
  - TMB Educa.
  - TMB Cultura.
  - TMB Solidari.
  - Patrimoni històric.
  - Comunicació i màrqueting responsable. Marca TMB.
  - Civisme.
  - Turisme sostenible.

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

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

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

## 8. La nostra gent

### 8.1. Perfil del grup

#### 8.1.1. Ocupació

##### Contractació laboral

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

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

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

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

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

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

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

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

Casuístiques	TB		Total
	Dones	Homes	
Contracte Formatiu	1	2	3
Interinitat Incapacitat Temporal	132	567	699
Interinitat per Vacant	21	78	99
Nous contractes indefinits	5	11	16
Nous jubilats parcials	2	75	77
Temporals purs	63	205	268
Transformacions a indefinits	2	15	17
Transformacions a indefinits amb relleu	11	70	81
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>1.023</b>	<b>1.260</b>

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

S'ha gestionat per últim, lligat a la contractació (però no només), les baixes d'empresa següents segons cadascuna de les causes:

Motiu de la baixa	TB		TOTAL
	DONA	HOME	
Acomiadament	0	2	2
Baixa voluntària	1	2	3
Cessament	0	1	1
Defunció	0	6	6
Excedències	6	16	22
Finalització de contracte	20	106	126
Incapacitat permanent	3	29	32
IT pagament directe	10	100	110
Jubilació total	6	59	65
No superació període de prova	1	0	1
Suspensió de contracte	0	0	0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>321</b>	<b>368</b>

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

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

## ▪ Selecció i promoció

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

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

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

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

Al llarg dels propers anys TMB ha de focalitzar-se sobretot en el disseny i implementació d'accions que fomentin i potenciïn la incorporació del talent femení dins de l'àmbit del manteniment, tecnològic o de les enginyeries, àmbits on es troba una clara infrarepresentació femenina en la gran majoria de llocs.

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

### Processos de Promoció i Selecció:

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

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

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

## ▪ Àmbit de Bus

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

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

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

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

## ▪ Àrees corporatives de TMB

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

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

## ▪ Onboarding

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

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

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

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

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

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

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

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

#### ▪ **Plantilla per sexes**

La **plantilla activa de TB, SA a 31 de desembre de 2023** era de 4.876 persones, de les quals 4.354 eren de gènere masculí (el 89%) i 522 eren de gènere femení (11%). Dins d'aquesta plantilla s'inclouen 203 empleats/des en règim de jubilació parcial vinculada a un contracte de relleu. Respecte el 31 de desembre de 2022, la plantilla activa ha crescut un 4,3%, i ho ha fet especialment en el grup de dones (+14,7%).

	2023	2022	Dif.	% Dif.
Masculí	4.354	4.219	135	3,2%
Femení	522	455	67	14,7%
<b>Total TB</b>	<b>4.876</b>	<b>4.674</b>	<b>202</b>	<b>4,3%</b>

Pel que fa a la **plantilla mitjana homogènia** (en termes d'hores per empleat i any), s'ha situat en 4.535,45 empleats/des, un 1,9% superior a la de l'any anterior. Aquest creixement s'ha produït bàsicament en l'àmbit de l'explotació (especialment en conductors).

	2023	2022	Dif.	% Dif.
Masculí	4.069,15	4.019,86	49,29	1,2%
Femení	466,30	430,36	35,94	8,4%
<b>Total TB</b>	<b>4.535,45</b>	<b>4.450,22</b>	<b>85,23</b>	<b>1,9%</b>

#### ▪ **Plantilla activa a 31 de desembre per edats**

L'edat mitjana de la plantilla de TB a 31 de desembre de 2023 s'ha situat en 50,26 anys i ha augmentat lleugerament respecte l'any anterior que fou de 50,18 anys. En comparació amb l'any 2022 ha crescut 1,4 punts el pes de les persones majors de 50 anys, 0,3 punts el de les persones de menys de 31 anys, 0,1 punts el de les persones de 31 a 40 anys i, en canvi, ha baixat la proporció de les persones de 41 a 50 anys.

	2023	%	2022	%
Menys de 31 anys	85	1,7%	66	1,4%
de 31 a 40 anys	646	13,2%	614	13,1%
de 41 a 50 anys	1.690	34,7%	1.708	36,5%
Més de 50 anys	2.455	50,3%	2.286	48,9%
<b>Total TB</b>	<b>4.876</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.674</b>	<b>100,0%</b>
<b>Edat mitjana (anys)</b>	<b>50,26</b>		<b>50,18</b>	

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

	Masculí	Femení	Total
de 30 a 39 anys		1	1
de 40 a 50 anys	5		5
Més de 50 anys	8	1	9
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>15</b>

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

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

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



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

	2023	2022	Diferència
Espanya	4.846	4.646	200
Alemania	1	0	1
França	1	1	0
Itàlia	12	11	1
Països Baixos	1	0	1
Marroc	2	2	0
Portugal	3	3	0
Perú	2	2	0
Romania	2	3	-1
Paquistan	0	1	-1
Uruguai	3	2	1
Rússia	1	1	0
Suècia	1	1	0
Cuba	1	1	0
Altres	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4.876</b>	<b>4.674</b>	<b>202</b>

A 31 de desembre de 2023, el 99,4% de la plantilla tenia nacionalitat espanyola (4.846 persones). Dels 30 restants que tenien altres nacionalitats, destaquen els procedents d'Itàlia (12 persones empleades).

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

Tot seguit es mostra la plantilla de TB a 31 de desembre de 2023 desglossada segons la classificació professional, on el 83,5% de la plantilla total corresponia al col·lectiu de Conductors/es, operari/àries i especialistes.

	ANY 2023	%
Personal d'oficines	442	9,1%
Comandaments	328	6,7%
Conductors/es, operaris/àries i especialiste	4.071	83,5%
Directius/ves i responsables	35	0,7%
<b>Total TB</b>	<b>4.876</b>	<b>100,0%</b>

	ANY 2023			ANY 2022		
	Masculí	Femení	Total	Masculí	Femení	Total
Personal d'oficines	334	108	<b>442</b>	333	108	<b>441</b>
Comandaments	293	35	<b>328</b>	295	36	<b>331</b>
Conductors/es, operaris/àries i especialiste	3.699	372	<b>4.071</b>	3.558	304	<b>3.862</b>
Directius/ves i responsables	28	7	<b>35</b>	33	7	<b>40</b>
<b>Total TB</b>	<b>4.354</b>	<b>522</b>	<b>4.876</b>	<b>4.219</b>	<b>455</b>	<b>4.674</b>

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

El 84,9% de la plantilla activa a 31 de desembre de 2023 tenia un contracte indefinit, i dins d'aquests, el 80,8% eren indefinits a temps complet. El 85,8% del personal masculí tenia contracte indefinit i el 77,0% en el col·lectiu femení.

	ANY 2023	%
Indefinit Temps Complet	3.939	80,8%
Indefinit Temps Parcial	199	4,1%
Temporal Temps Complet	475	9,7%
Temporal Temps Parcial	263	5,4%
<b>Total TB</b>	<b>4.876</b>	<b>100,0%</b>

	ANY 2023			ANY 2022		
	Masculí	Femení	Total	Masculí	Femení	Total
Indefinit Temps Complet	3.554	385	<b>3.939</b>	3.607	375	<b>3.982</b>
Indefinit Temps Parcial	182	17	<b>199</b>	197	19	<b>216</b>
Temporal Temps Complet	377	98	<b>475</b>	180	40	<b>220</b>
Temporal Temps Parcial	241	22	<b>263</b>	235	21	<b>256</b>
<b>Total TB</b>	<b>4.354</b>	<b>522</b>	<b>4.876</b>	<b>4.219</b>	<b>455</b>	<b>4.674</b>

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

	Plantilla a 31 de desembre de 2023				
	Indefinits Temps Complet	Indefinits Temps Parcial	Temporals Temps Complet	Temporals Temps Parcial	Total
Menys de 31 anys	40	1	42	2	<b>85</b>
De 31 a 40 anys	449	11	166	20	<b>646</b>
De 41 a 50 anys	1.412	48	208	22	<b>1.690</b>
Més de 50 anys	2.038	139	59	219	<b>2.455</b>
<b>Total TB</b>	<b>3.939</b>	<b>199</b>	<b>475</b>	<b>263</b>	<b>4.876</b>

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

	Plantilla a 31 de desembre de 2023				
	Personal d'oficines	Comadaments	Conductors/es, operaris/es i especialistes	Directius/ves i responsables	Total
Indefinits Temps Complet	355	307	3.245	32	<b>3.939</b>
Indefinits Temps Parcial	39	0	160	0	<b>199</b>
Temporals Temps Complet	20	2	453	0	<b>475</b>
Temporals Temps Parcial	28	19	213	3	<b>263</b>
<b>Total BUS</b>	<b>442</b>	<b>328</b>	<b>4.071</b>	<b>35</b>	<b>4.876</b>

### ▪ Taxa de rotació de la plantilla

La taxa de rotació de la plantilla de TB l'any 2023 ha estat del 3,8%, és a dir, ha disminuït respecte l'any anterior, que va ser del 5,5%.

Any 2023	TB, SA
Nombre de persones contractades	117
Nombre de persones desvinculades	242
<hr/>	
Mitjana efectiva:	4.775,0
Plantilla a 31-XII-2023	4.876
Plantilla a 31-XII-2022	4.674
<hr/>	
<b>Index de rotació (%):</b>	<b>3,8</b>

### ▪ Empleats amb discapacitat

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

	TB	% sobre total TB
Dones	15	0,31%
Homes	170	3,49%
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>3,79%</b>

### ▪ Acomiadaments

L'any 2023 hi ha hagut dos acomiadaments a TB, ambdós homes.

### 8.1.2. Política retributiva

L'any 2023 l'aplicació del conveni col·lectiu ha suposat una sèrie d'incrementos respecte l'any 2022 com: un augment lineal de 953,85 euros en salari base, amb el consegüent increment en l'antiguitat i l'extraordinari, així com l'augment de determinats plusos. També s'ha creat el nou concepte "Temps de desplaçament" que afecta el grup Bo6 de conducció i els Auxiliars de Control i Informació (ACI), el preu del qual és el 50% del preu de l'hora ordinària.

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

#### • Per sexes

La remuneració mitjana de la societat TB dels dos darrers exercicis és la següent:

Per sexe:	Any 2023		Any 2022		% Diferència	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
<b>Remuneració mitjana:</b>						
Transports de Barcelona, SA	49.329	49.576	46.416	46.774	6,3%	6,0%

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

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

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

- **Per edats**

El col·lectiu major de 50 anys és el que ha percebut una major retribució mitjana, seguit del grup que es troba entre els 41 i 50 anys. Això s'explica perquè aquests grups són els que acostumen a tenir una major antiguitat en la companyia. Cal dir que es percep un complement per permanència laboral efectiva en l'empresa. Les diferències d'un exercici a un altre s'expliquen per les variacions de plantilla que hi ha hagut entre els diferents grups d'edat d'un any a un altre.

Per edats:	TB, SA		
	Any 2023	Any 2022	% dif.
menys 31 anys	36.377	34.779	4,6%
de 31 a 40 anys	42.798	39.965	7,1%
de 41 a 50 anys	46.589	44.075	5,7%
més de 50 anys	53.796	50.858	5,8%

- **Per classificació professional**

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

Per Classificació Professional:	TB, SA		
	Any 2023	Any 2022	% dif.
Personal d'oficines	53.428	49.965	6,9%
Comandaments	60.916	60.267	1,1%
Conductors/es, Operaris/àries i especialistes	47.403	44.265	7,1%
Directius/ves i Responsables	107.596	106.232	1,3%

- **Bretxa salarial**

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

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

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

- Bretxa salarial per Classificació professional**

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

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

- Bretxa salarial dels Directius**

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

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

- Ràtio de compensació anual**

La ràtio estableix la relació del quocient entre l'empleat amb la remuneració més alta de la societat respecte la mitjana de retribució de l'empresa. L'any 2023 aquest indicador s'ha situat en 2,81, inferior al de l'any anterior que va ser de 2,93.

Ràtio de compensació anual	Any 2023	Any 2022	% Dif.
Transports de Barcelona, SA	2,81	2,93	-4,1%

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

La ràtio estableix la relació del quocient entre la remuneració inicial estàndard per sexe respecte al salari mínim local. En el cas de TB s'ha considerat la retribució de conductor inicial respecte al salari mínim interprofessional de 2023, i s'ha obtingut **una ràtio de 2,50**, tant per al personal masculí com el femení. Respecte l'any anterior ha augmentat, ja que aquest va ser un 2,43.

## 8.2. Atracció i impuls del talent

### 8.2.1. Formació

#### ▪ Gestió del coneixement

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

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

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

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

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

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

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

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

#### • Formació en prevenció de riscos laborals

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

Formació en PRL	Assistents	Cursos Impartits	Hores curs	Hores realitzades
Pont Grua	16	3	7,00	112
PRL DE VEHICLE GAS GNC I VEHICLES VEH	3	1	2,00	6
PRL LLOC DE TREBALL. Conductor Maniobres	465	98	1,00	465
PRL LLOC TREBALL. OPERARI MANTENIMENT TB	31	4	1,58	49
PRL TREBALLS EN ALÇADA	20	4	7,00	140
PRL_TMB_002 Riscos a Oficines i PVDs	41	2	2,00	82
PRL_TMB_007 Actuació Equips Emergència T	128	19	2,26	289
PRL_TMB_009 Emergències als Centres TMB	246	16	0,50	123
PRL-TB-001 PRL lloc de treball Cond.Bus	243	16	1,50	364,5
PRL-TB-006 Lloc Treball Auxiliar de Pati	1	1	1,50	1,5
PRL-TMB-010 Carretons Elevadors TB	50	8	7,00	350
PRL-TMB-011 Pont Grua	41	7	7,00	287
PRL-TMB-012 Plataformes Elevadores	9	2	7,00	63
PRL-TMB-013 Columnes elevadores	93	14	7,00	651
PRL-TMB-02.1 Treball PV Portàtils	29	1	2,00	58
PRL-TMB-023 Risc exp. fums motors dièsel	313	33	0,67	209,5
PRL-TMB-059-Remolcador STILL	24	4	7,00	168
PRL-TMB-068 Formació per al Teletreball	307	2	2,00	614
Sistema de Càrrega amb Pantògraf (C)	44	5	3,00	132
TEM(II)-Tècnic Expert Vehicles a GNC	14	2	21,00	294
TM-Tècnic Bàsic en Vehicles a Gas GNC	3	1	7,00	21
Ús assegurança D'isocianats ús industrial	35	8	2,11	74
<b>TOTAL</b>	<b>2.156</b>	<b>251</b>		<b>4.554</b>

## Hores participant de formació per categories professionals:

CATEGORIA/FUNCIÓ	DONES			HOMES			TOTAL PLANTILLA	TOTAL HORES FORMACIÓ	MITJANA HORES TOTAL
	TB	PLANTILLA	HORES FORMACIÓ	MITJANA HORES	PLANTILLA	HORES FORMACIÓ			
administratiu/va	7	105,5	15,1	15	132,0	8,8	22	237,5	10,8
advocat/da serveis jurídics corporatius	1	6,0	6,0				1	6,0	6,0
agent	9	65,5	7,3	31	487,5	15,7	40	553,0	13,8
analista d'investigació				1	24,0	24,0	1	24,0	24,0
analista programador senior				1	2,0	2,0	1	2,0	2,0
assistència integral en ruta				18	563,5	31,3	18	563,5	31,3
auxiliar logística taller central rep.gr				1	14,0	14,0	1	14,0	14,0
auxiliar pati i flota	1	2,8	2,8	31	68,0	2,2	32	70,8	2,2
CAP	1	25,5	25,5	38	396,5	10,4	39	422,0	10,8
comandament	7	141,0	20,1	136	3.025,8	22,2	143	3.166,8	22,1
comprador/a				4	18,0	4,5	4	18,0	4,5
comptable tresoreria de metro				1	2,0	2,0	1	2,0	2,0
conductor/a de línia	214	12.215,5	57,1	1.912	60.931,4	31,9	2.126	73.146,9	34,4
conductor/a maniobres	2	14,0	7,0	24	582,3	24,3	26	596,3	22,9
cons. senior transf.organitz.persones				1	7,0	7,0	1	7,0	7,0
coordinador/a	4	153,5	38,4	6	227,0	37,8	10	380,5	38,1
delineant construcció	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0
director/a	6	78,5	13,1	16	338,0	21,1	22	416,5	18,9
electricista - a - material mòbil bus	1	30,0	30,0	71	2.693,8	37,9	72	2.723,8	37,8
electrònic/a bus	1	2,5	2,5	14	224,5	16,0	15	227,0	15,1
enginyer/a enginyeria bus				3	76,5	25,5	3	76,5	25,5
gestor/a	2	4,0	4,0	6	62,3	10,4	8	66,3	8,3
infermer/a del treball	2	10,0	5,0				2	10,0	5,0
inspector/a	0	0,0	0,0	9	499,5	55,5	9	499,5	55,5
introducció - extracció dades s.i.				5	5,8	1,2	5	5,8	1,2
introduccio dades	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0
magatzemista material mobil				15	23,0	1,5	15	23,0	1,5
mecànic/a - a - material mòbil bus				125	3.056,5	24,5	125	3.056,5	24,5
mecànic/a taller 1 bus				16	756,0	47,3	16	756,0	47,3
metge/ssa assistencial	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0
metge/ssa del treball	2	20,0	10,0				2	20,0	10,0
operador/a c.s.t.	1	2,0	2,0	1	2,0	2,0	2	4,0	2,0
operari/a mant.elements fixos bus				3	6,0	2,0	3	6,0	2,0
planista - a - material mòbil bus				31	315,3	10,2	31	315,3	10,2
product manager serveis especials TMB				1	2,0	2,0	1	2,0	2,0
programador/a de línia TB				1	2,0	2,0	1	2,0	2,0
project controller				1	6,0	6,0	1	6,0	6,0
psicòleg/loga selecció i onboarding	1	6,0	6,0	1	10,5	10,5	2	16,5	8,3
redactor/a comunicació interna	1	5,0	5,0				1	5,0	5,0
redactor/a periodista digital	1	45,0	45,0				1	45,0	45,0
responsable	37	638,9	17,3	110	2.419,0	22,0	147	3.057,9	20,8
secr. direcció i coordinació pool	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0
sup. adm. formació				1	6,0	6,0	1	6,0	6,0
supervisor/a centre suport telemàtic	1	2,0	2,0	1	2,0	2,0	2	4,0	2,0
suport adm.serveis generals				1	26,0	26,0	1	26,0	26,0
suport aux.tasques doc. i gestió infor.b	2	30,0	15,0	4	20,0	5,0	6	50,0	8,3
tècnic/a	39	654,2	16,8	120	1.937,6	16,1	159	2.591,8	16,3
telefonista - recepcionista	1	2,0	2,0				1	2,0	2,0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>348</b>	<b>14.267,4</b>	<b>41,0</b>	<b>2.776</b>	<b>78.971,3</b>	<b>28,4</b>	<b>3.124</b>	<b>93.238,7</b>	<b>29,8</b>
<b>Percentatge</b>			<b>15%</b>			<b>85%</b>			<b>100%</b>

Aquest any s'han superat les 93 mil hores de formació amb una mitjana de 29,8 hores per empleat/ada.

A l'àmbit del **Manteniment**, i al marge de les accions vinculades a la Prevenció de Riscos Laborals, s'ha realitzat tot un conjunt d'accions formatives vinculades amb la capacitat i reciclatge de totes les persones assignades a aquest àmbit.



S'han realitzat accions formatives vinculades al nou personal, tant de conducció, com de l'àmbit d'Operacions i de nous Operaris de Material Mòbil.

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

Pel que fa als Permisos individuals de formació (PIF), aquest any se n'han concedit un total d'11.

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

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

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

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

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

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

### 8.2.2. Desenvolupament del talent

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

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

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

	Transports de Barcelona		
	Home	Dona	TOTAL
Bon govern, assessoria jurídica, aprovisionament i logística i contractació pública. Gestió i Control Corporatiu.	2	1	3
Comunicació i Relacions Institucionals	0	1	1
Màrqueting i Negocis Corporatius	2	4	6
Organització i Persones	1	2	3
Serveis Corporatius.(direcció)	0	0	0
Administració i Finances	0	4	4
Clients/es	2	1	3
Desenvolupament i Relacions Internacionals	0	0	0
Innovació i Transformació Digital	0	0	0
Qualitat i Gestió Ambiental		1	1
Tecnologia	6	1	7
Xarxa Bus	4	0	4
Xarxa Metro	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>33</b>

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

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

#### ▪ Sistemes de gestió competencial

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

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

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

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

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

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

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

El PE contribueix en el desenvolupament professional del col·laborador/a, busca generar espais de comunicació i *feedback* entre la direcció i els seus equips, identificant problemes a nivell organitzatiu i d'equip, així com reforçant els coneixements necessaris per a les

direccions per conèixer el personal i proporcionar oportunitats de desenvolupament i millora dels potencials, integrant el màxim nombre de persones de l'organització.

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

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

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

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

### ▪ Descripcions i Valoració de llocs de treball de Bus i Àrees Corporatives

El resultat de l'activitat d'enguany vinculada a la revisió i posterior valoració de llocs de treball de l'àmbit Bus i Àrees Corporatives s'ha traduït en un total de 37 revisions i/o nous llocs de treball:

TB i Àrees corporatives	
Nombre de llocs de treball	
Direcció Xarxa Bus	18
Direcció Serveis Corporatius	1
- Administració i Finances	3
- Innovació i Transformació Digital	
- Tecnologia	1
- Clients	
- Qualitat i Medi Ambient	
- Desev. I relacions internacionals	
Direcció Organització i Persones	7
Direcció Comunicació i RRH	2
Direcció Marqueting i Negocis Corporatius	1
Direcció BG, Ass. Jurídica i Contractac Publica	2
Direcció Gestió i Control Corporatiu	2
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

## ▪ Primera edició de *Mentoring* femení

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

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

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

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

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

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

## ▪ Temes i preocupacions clau en aquest àmbit

### • Atracció del talent: Gestió d'estudiants amb discapacitat intel·lectual

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

Les pràctiques s'han establert mitjançant convenis amb escoles que participen en els Programes de Formació Inserció (PFI). S'han realitzat 12 jornades de sensibilització. La

valoració de les pràctiques ha estat altament satisfactòria per totes les parts involucrades. Aquest any, s'han creat dos vídeos addicionals que capturen les experiències viscudes i la metodologia aplicada en el programa de pràctiques.

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

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

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

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

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

- **Aposta per la diversitat generacional**

Aquest 2023 s'ha fomentat l'acollida de dones per realitzar les pràctiques en llocs molt tècnics. El resultat ha estat la selecció de dues estudiants universitàries dins del programa dones STEM, una estudiant de FP Dual Grau mitjà d'electromecànica en el taller de grups de Zona Franca de TB i set estudiants de FP Dual Grau superior d'automoció en el CON de Ponent.

- **Conveni amb l'Institut de Vic**

Aquest 2023 s'ha continuat-renovat el Conveni Marc amb l'Institut de Vic que permet que els conductors de bus puguin convalidar dos mòduls a l'hora de cursar la FP Dual de Conducció de Vehicles de Transport per Carretera, Grau mitjà.

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

Durant l'any s'ha participat activament en vuit fires i fòrums d'empreses organitzats per diversos centres d'estudis. En aquests esdeveniments s'ha proporcionat informació detallada sobre la marca TMB com a empresa líder i s'han atès consultes i resolt dubtes dels estudiants interessats. La participació en aquestes fires i fòrums representa una estratègia fonamental per potenciar la presència de la marca i crear noves oportunitats de negoci:

- Fira Talent 2023 del Centre d'Estudis EAE *Business School*, "Connecting is our Business" el 15/03/2023 a la Fundació Museu Antoni Tàpies.
- Fira d'empreses de l'àrea de Ciències i Enginyeries de la Universitat de Barcelona el 26/04/2023.
- Fòrum d'empreses en ESIAAT de la UPC el 03/05/2023.
- Saló de l'ocupació a Fira de Barcelona el 04 i 05/10/2023, organitzat per Barcelona Activa.
- Fòrum anual de treball de la Universitat Pompeu Fabra el 08/11/2023.
- Fòrum "Meet your future" organitzat per ESIC Barcelona el 16/11/2023.

- *Talent Week* de La Salle Campus Barcelona, participant en una taula rodona amb altres empreses i estudiants de grau i de màster. Del 20 al 24/11/2023.
- III Fòrum de pràctiques d'IQS Universitat Ramon Llull el 23/11/2023.

- **Gestió d'estudiants universitaris/Cicles formatius**

Aquest 2023 hem continuat, per tercer any consecutiu, amb el nou programa d'acollida d'estudiants en pràctiques. Hem incrementat les accions, generant xarxa entre els estudiants, potenciant que coneguin l'empresa d'una manera directa i els projectes innovadors i d'impacte que s'estan duent a terme en l'organització impulsant així la nostra imatge de marca.

En el 2023 s'han atès peticions d'estudiants de Màster, Grau i Cicles Formatius tant de Grau mitjà com superior.

	Transports de Barcelona			Participants de TMB
	Convenis col·laboració	Homes participants	Dones participants	
Actius	10	7	3	6
Pendent d'inici	2			
Finalitzats	29	12	17	14
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

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

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

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

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

En aquesta modalitat, l'alumnat passa més de la tercera part de la seva formació a l'empresa com a aprenents i la seva formació és supervisada en tot moment per dues persones tutores, una del centre educatiu i una altra de l'empresa, sent totes dues corresponsables de la formació.

Durant aquest any hem tingut 7 estudiants de Formació Dual a Manteniment de Material Mòbil de Bus (6 de Grau superior en els diferents CON i 1 de cicle formatiu de grau mitjà en electromecànica al taller de Zona Franca).

- **Relació amb entitats**

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

## 8.3. Benestar, diversitat i inclusió

### 8.3.1. Organització del treball

#### ▪ Desconnexió laboral

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

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

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

#### ▪ Mesures de conciliació familiar

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

- Concessió d'adaptacions de jornada, en virtut de la modificació de l'article 34.8 de l'Estatut del Treballador, en la mesura que organitzativament sigui possible.
- Possibilitat de reduir la jornada per cura de fills menors de 12 anys, concretant l'horari en un torn diferent al que es té assignat formalment (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de reduir la jornada compactant la reducció en dies sencers (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de modificar reduccions de jornada segons necessitats escolars.
- Concessió de reducció de jornada a ambdós progenitors si ho sol·liciten, encara que estiguin treballant a la mateixa empresa.
- S'han dut a terme totes les millores significatives de molts dels permisos recollits en l'Estatut dels Treballadors i arran del DLL 05-2023.
- Garantia de reserva del lloc de treball, antiguitat i condicions contractuals, durant tota la vigència de l'excedència per cura del menor i excedència per càrrec públic.
- Possibilitat de gaudi del permís per naixement i cura del menor de forma fraccionada (a temps parcial) i equiparació total (16 setmanes) entre homes i dones d'aquest permís, que ha passat a denominar-se "permís per naixement i cura del menor".
- Jornada continuada per al col·lectiu d'oficines, amb flexibilitat horària.
- Possibilitat de gaudi per hores de l'excés anual de jornada, a efectes de necessitats personals (per a alguns col·lectius).



- Possibilitat de canvis de festa o descans entre companys o bé respecte d'un mateix.
- Vacances garantides en període estival en la major part de la plantilla estructural.

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

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

La immensa majoria s'han plantejat per modificar el torn i l'horari de feina, però també se n'han plantejat per adaptar la "forma" de la prestació laboral i poder treballar en format no presencial al lloc de treball habitual i fer-ho des de casa. Atès que és un dels mecanismes d'adaptació que preveu l'art. 34.8 de l'Estatut dels Treballadors. Enguany respecte aquest últim punt s'han tramitat 58 sol·licituds a TB.

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

	TB		Total
	Homes	Dones	
Reduccions de jornada	143	59	<b>202</b>
Adaptacions de jornada	239	40	<b>279</b>
Rebaixa de servei per motius de gestació	0	0	<b>0</b>

També s'han gestionat 123 permisos per naixement i cura de menor.

Naixement i cura del menor	TB, SA		Total
	Dones	Homes	
Gaudi continuat	15	44	<b>59</b>
Gaudi fraccionat	3	61	<b>64</b>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>105</b>	<b>123</b>

Pel que fa als permisos per cura del lactant:

Permís per cura del lactant	TB, SA		Total
	Dones	Homes	
Permís per cura lactant Acumulat	8	60	<b>68</b>
Permís per cura lactant diari	6	18	<b>24</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>78</b>	<b>92</b>

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

### Taxa de retorn al treball:

	TB
Xifra total de persones empleades que retornen al treball després del permís per naixement i cura del menor	121
Xifra total de persones empleades que haurien de tornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	123
<b>Taxa de retorn al treball (%)</b>	<b>98,4%</b>

### Taxa de retenció:

	TB
Xifra total de persones empleades retingudes 12 mesos després de retornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	122
Xifra total de persones empleades que van retornar al treball després del permís per naixement i cura del menor	123
<b>Taxa de retenció (%)</b>	<b>99,2%</b>

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

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

- 2.517 homes que han gaudit un total de 7.119 permisos.
- 298 dones que han gaudit un total de 849 permisos.

#### ▪ Hores d'absentisme

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

	ANY 2023		
	Malaltia	Accident	Suma
<b>Transports de Barcelona</b>	<b>1.307.878</b>	<b>56.575</b>	<b>1.364.453</b>

El 95,9% de les hores d'absentisme de l'any 2023 corresponen a malaltia i el 4,1% restants a accident. L'any 2022 la proporció era del 94,9% de les hores perdudes per malaltia i el 5,1% per accident.

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

- 2.555 homes que han representat un total de 4.702 episodis d'incapacitat temporal.
- 360 dones que han representat un total de 749 episodis d'incapacitat temporal.

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

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

- **Projecte de millora de l'absentisme**

Les absències al treball per incapacitat temporal són la primera causa de l'absentisme laboral. TB és una empresa amb ocupació estable i de qualitat que, tenint en compte el moment social actual amb una taxa d'atur relativament controlada i el sistema sanitari públic amb "superàvit", mostra un augment significatiu de la taxa d'absentisme que ha fet necessari definir un projecte específic (Po27) dins del Pla estratègic de TMB. Aquest projecte s'està desenvolupant mitjançant un Pla que abasta diversos eixos: organització, recursos sanitaris, normativa, formació, comunicació i control de gestió.

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

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

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

Durant aquest any a Bus s'han realitzat 3 sessions de reflexió amb una representació del Personal de conducció (Nou Ingrés, TOP, TOP Bradford) i dues sessions de reflexió Comitè de Bus i Reflexió model organitzatiu, amb el resultat de més de 100 noves idees per incorporar al Pla, prioritzant les noves accions a seguir a partir del darrer trimestre de l'any.

S'ha iniciat una formació per al Personal de conducció sobre la Gestió de les Emocions.

Es va llençar i treballar un Repte d'innovació per reduir l'absentisme amb 58 idees, 26 en fase de conceptualització i 7 a la fase final.

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

- **Reconeixements externs**

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

### 8.3.2. Relacions laborals i socials

#### ▪ **Negociació col·lectiva i Comissions de treball de TB**

Durant el 2023 s'ha dut a terme l'activitat negociadora amb el Comitè d'Empresa, mitjançant les diferents Comissions de treball (Paritària, Permanent, Explotació, Material Mòbil i Tallers, Administració, etc.). A l'àmbit de les Comissions de Treball d'Explotació, Material Mòbil i Taller, Administració i Permanent del Comitè d'Empresa, els principals acords referents a l'organització del treball han estat:

- Aprovació dels calendaris laborals aplicables al 2024 dels col·lectius adscrits a aquestes comissions de treball.
- Acords referits a les tandes de vacances, festes oficials i escollida per als diferents col·lectius de l'empresa.
- Es continua treballant en la reorganització de les Oficines de Centre, amb la creació de nous calendaris laborals pel col·lectiu d'Agents de Centre.
- Seguiment del pla de formació i de la contractació.
- Concurs extern de bossa de conductors.
- Trasllat del CON de Ponent.
- Seguiment de la implantació del Pla d'Igualtat.

A través de les sessions de la Comissió Paritària s'ha treballat i concretat l'aplicació del nou Conveni col·lectiu 2022-2025 i s'han interpretat alguns aspectes del nou articulat pendents de concreció.

Durant l'any la Mesa tècnica del Text Refós ha continuat el treball conjunt de redacció del text refós de convenis tal com es va acordar, tant a la pròrroga com en el Conveni col·lectiu 2022-2025.

Ha continuat el treball en les comissions i meses tècniques específiques per negociar i donar a conèixer els Plans d'Absentisme i d'Igualtat, la nova uniformitat i s'han establert Meses tècniques de treball específiques de llocs Alternatius, Horaris, Conciliació i l'Acord de Comandaments.

#### ▪ **Conflictivitat laboral a TB**

Les seccions sindicals SIT, ACTUB i ACAT van convocar una vaga per als dies 15 al 19 i del 22 al 26 de maig en tres franges horàries, argumentant entre d'altres motius, la denegació de diversos permisos i la inaplicació d'alguns articles del conveni. Finalment només es va realitzar vaga els dies 15 i 16 de maig amb un seguiment del 8,03% i del 3,88% respectivament.

Les seccions sindicals CCOO, CGT i UGT van convocar vaga de 24 hores el 18 de maig afectant el personal de conducció i reclamant la reducció de l'edat de jubilació ordinària.

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

- Demandes de conciliació: 45
- Demandes individuals: 35
- Conflictes col·lectius: 5
- Inspeccions de treball: 50

En matèria de règim disciplinari, s'han gestionat 110 expedients disciplinaris per infraccions comeses dins l'àmbit laboral: 34 de faltes lleus, 35 faltes menys greus, 29 de faltes greus i 12 de molt greus.

#### ▪ **Préstecs habitatge**

S'han gestionat 41 préstecs per reforma de l'habitatge habitual, dels quals s'han concedit 33 i s'han gestionat 36 préstecs d'adquisició d'habitatge habitual, dels quals s'han concedit 30.

#### ▪ **Vestuari**

A Bus s'ha dotat del vestuari al personal de Manteniment, s'ha finalitzat el lliurament de sabates per al col·lectiu de conductors i s'ha finalitzat la nova entrega general de roba d'imatge per a tot el col·lectiu de conductors que van fer la seva petició corresponent per punts.

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

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

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

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

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

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

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

En el cas de TB hi havia 182 persones fora de conveni a 31-XII-2023 que representava el 3,73% de la plantilla total:

Plantilla fora de conveni a TB. Any 2023	Empleats/des
Grup 0 Directius i Responsables	1
Grup 1 Directius i Responsables	11
Grup 2 Directius i Responsables	17
Grup 3 Directius i Responsables	4
Grup 2 Comandaments	6
Grup 3 Comandaments	44
Grup 4 Comandaments	11
Grup 5 Comandaments	1
Pendent de determinar grup: Comandaments	0
Grup 2 Personal d'Oficines	5
Grup 3 Personal d'Oficines	34
Grup 4 Personal d'Oficines	44
Grup 5 Personal d'Oficines	4
<b>Total</b>	<b>182</b>

- **Integració i cohesió de les persones empleades a TMB**

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

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

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

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

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

El passat 24 d'octubre l'àrea d'Organització i Persones va fer un *webinar* on va presentar el projecte del Programa d'acompanyament a la desvinculació (PAD) i es va aprofitar per convidar les empreses que van assistir-hi, i que estan associades a la Fundació Factor Humà, a participar dels tallers i conferències que es reprendran amb força en 2024.

- **Activitats socials i esportives: "Mou-te pel teu benestar" i "Noces d'Or i Argent"**

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

Amb l'objectiu de fomentar el benestar i la participació activa del personal, TMB ha implementat un programa d'ajuts a les activitats promogudes de manera autònoma per als

membres de l'organització. Aquest abraça una àmplia gamma d'activitats destinades a millorar tant la salut física com mental de les persones treballadores de TMB, alhora que reforça el sentiment d'orgull i pertinença a l'organització.

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

Els principis bàsics són:

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

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

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

### 8.3.3. Comunicació interna

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 8.3.4. Igualtat d'oportunitats

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

##### ▪ **Pla d'Igualtat 2022-2025**

El 21 de desembre 2022 es va constituir la Comissió de seguiment del Pla d'Igualtat de TB i aquest any s'han celebrat quatre reunions, avançant en la implantació de les mesures negociades amb la part social. El mes de novembre s'han compartit els avanços amb la part social, en seu de la comissió permanent.

##### ▪ **Perspectiva de gènere**

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

- **Impuls de la dona dins de les professions encara molt masculinitzades:** L'organització s'ha sumat un any més a iniciatives com el Projecte *Feel the ZF Power* impulsat pel Consell de les dones del Consorci de la Zona Franca i el Projecte "XCelence. Escoles que inspiren" de la Fundació Bertelsmann, a banda d'ampliar el catàleg del TMB Educa amb



xerrades de sensibilització a l'aula per trencar estereotips de gènere. S'han realitzat un total de 6 activitats.

- **11 de febrer, dia internacional de les dones i les nenes a la ciència:** Estudiants de 4t d'ESO de l'institut Turó de Roquetes van visitar les instal·lacions del CON de Triangle, on van tenir l'oportunitat de conèixer i xerrar amb diverses tècniques i enginyeres i una estudiant en pràctiques de FP dual que els van parlar de la seva professió com a dones que es dediquen a les àrees STEM.
- **Guia Llenguatge Inclusiu i no sexista:** es va presentar el 21 d'abril, durant la Comissió de Mobilitat i Gènere d'ATUC. Actualment està publicada a la Intranet per a ús de tota la plantilla dins de l'apartat Publicacions.
- El 17 de Maig, coincidint amb el **Dia internacional contra la LGTBI-fòbia** es va presentar l'Associació Visibles, persones LGTBIO+ de TMB.
- El 29 de juny, emmarcat en el Dia internacional de l'orgull, al Centre LGTBI de Barcelona va tenir lloc el Col·loqui "TMB Orgull per la diversitat", oferint l'oportunitat de visibilitzar un cop més la diversitat dins l'empresa i la riquesa de compartir experiències.
- **Participació al Pride 2023:** Presentació de les peces audiovisuals de sensibilització, sota el títol "Ens mou la diversitat", es van elaborar 4 peces curtes amb la col·laboració de l'Observatori Contra l'Homofòbia de Catalunya, amb els següents continguts:
  - Peça 1. Què volen dir les sigles LGTBIO+?
  - Peça 2. Distinció entre: Gènere - Identitat de gènere - Expressió de Gènere - Orientació sexual - Sexe biològic.
  - Peça 3. Què és l'LGTBI-fòbia?
  - Peça 4. Com tractar una persona víctima de l'LGTBI-fòbia?

#### ▪ **Perspectiva de d'origen cultural**

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

#### ▪ **Perspectiva generacional**

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

#### ▪ **Perspectiva de la discapacitat**

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

#### ▪ **Accions per prevenir les violències masclistes**

El dia 25 de novembre es va celebrar el Dia internacional contra la violència masclista. El 27 de novembre, en col·laboració amb la Plataforma Unitària contra les Violències de Gènere, es va

realitzar una activitat al vestíbul de l'estació de metro Universitat que va contemplar la lectura del manifest i el posterior taller de teatre interactiu a càrrec de la Cooperativa Nuus.

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

## 8.4. Seguretat i salut en el treball

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

#### ▪ Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball (SST)

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

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

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

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

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

#### ▪ Identificació, avaluació de riscos i accions correctores

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

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

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

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

	TB
Centres de Treball	5
Llocs de treball	12
Riscos específics de tasques/operacions de treball perilloses	16
Riscos higiènics	15
Riscos ergonòmics	7
Riscos psicosocials	9

Les més significatives han estat:

- Estudi higiènic sobre la possible exposició a fums de combustió de motors dièsel en l'àmbit d'exploració.
- Estudi higiènic sobre la possible exposició a fums de combustió de motors dièsel en l'àmbit de Material Mòbil.
- Estudi higiènic de qualitat de l'aire del Centre de Control de Bus.
- Estudi higiènic sobre la possible exposició a vibracions en el col·lectiu de planxistes.
- Estudi higiènic d'exposició al soroll durant les activitats de Material Mòbil.
- Avaluació de riscos psicosocials a Material Mòbil d'Horta i a Centre de Suport de la Xarxa.
- Avaluació qualitativa dels productes químics utilitzats durant les activitats de manteniment.

Finalment, assenyalar que el nivell d'assoliment del conjunt d'activitats del PAAP ha estat del 99% del total de les planificades.

#### ▪ Serveis de salut en el treball

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

Està constituït per uns serveis centrals de suport a la gestió i d'estudis especialitzats i tres centres de PRL de referència, un per a TB i Corporatiu i dos per a FMB.

Pel que respecta a les seves funcions, són les següents:

- Proposar a la direcció el disseny del sistema de gestió de la salut i la seguretat.
- Assistir tècnicament les empreses en l'àmbit de la salut i seguretat en el treball.
- Assessorar i oferir suport a la direcció de l'empresa, al personal empleat i als seus representants legals, així com als òrgans de participació, en matèria de seguretat i salut.
- Aportar informació i impartir formació específica del seu àmbit d'actuació.
- Qualsevol altra funció que es determini en la legalitat vigent o en les normes convencionals d'aplicació.

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

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

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

	TB
Reunions ordinàries del comitè de seguretat i salut	12
Reunions extraordinàries del comitè de seguretat i salut	4
Visites conjuntes del comitè de seguretat i salut	12
Escrits amb resposta als Delegats de prevenció	4
Formularis de risc percebut amb resposta, directament a la part interessada	15
Comunicacions informatives emeses pel servei de prevenció	1.181

### ▪ Foment de la salut del treballadors

La posada en funcionament del **Centre Mèdic TMB Salut l'any 2021** va representar una millora significativa en qualitat assistencial i comoditat del personal en poder rebre directament, dins de l'empresa, una cartera de serveis sanitaris que, al llarg d'aquest darrers mesos, s'ha anat posant paulatinament a disposició del personal. Actualment ja estan operatius els serveis següents:

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

Més enllà de l'assistència sanitària de les contingències laborals, es disposa d'un sistema de gestió de les contingències comunes per tal de col·laborar amb el/la treballador/a i el sistema públic de salut, amb l'objectiu comú de reduir la durada d'aquests episodis facilitant diagnòstics i, si fos possible, també tractaments per un guariment efectiu del trastorn de salut que ha motivat la incapacitat temporal.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### ▪ **Prevenció i mitigació dels impactes en salut i la seguretat de les persones treballadores directament vinculades amb les relacions comercials**

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

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

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

	Personal propi TB	Externs
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut	5.096	9.213
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria interna	5.096	9.213
Persones treballadores sota l'abast del sistema de seguretat i salut subjectes a una auditoria externa o certificació	5.096	9.213
<i>En tots els casos representa el 100% de les plantilles</i>		

### ▪ Ajuts i beneficis socials

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

	TB		
	DONES	HOMES	TOTAL
Ajuts: Nombre d'ajuts vigents	262	2.336	<b>2.598</b>
Ajuts: Perceptors	230	2.098	<b>2.328</b>

El detall dels ajuts ha estat el següent:

	TB		
	DONES	HOMES	TOTAL
Ajuda Escolar	234	2.039	<b>2.273</b>
Ajuda Transport Extraradi	5	6	<b>11</b>
Ajuda Diversitat	23	291	<b>314</b>
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>2.336</b>	<b>2.598</b>

### ▪ Treball social

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

	TB
Atenció i seguiment trastorns de salut per problemes addictius	18
Atenció i seguiment d'IT per motiu social	20
Recomanació i seguiment horaris excepcionals	38
Suport davant situacions de violència masclista	5
Assessorament i seguiment de gestions i recursos de situació de depen	171

Pel que respecta al Fons d'Ajuda Social, a finals d'any hi havia 168 beneficiaris a TB.

#### 8.4.2. Accidentalitat laboral

##### ▪ Lesions per accidents de treball

La freqüència de lesions per accident de treball es manté estable sobre els 30,89 lesionats per cada milió d'hores treballades.

Gravetat de les lesions	TB	
	Núm.	Taxa
Mortals	0	0,00%
Greus	6	2,10%
Lleus i molt lleus	280	97,90%

Pel que fa a accidents qualificats com a greus, hi ha hagut 6 casos: 4 in itinere i 2 casos en el centre de treball.

En relació al personal extern, és a dir, els treballadors que no són empleats però que estan controlats per l'organització, s'han produït 14 accidents sense baixa i 4 de lleus amb baixa laboral.

##### ▪ Dolències i malalties laborals

Durant l'any 2023 no s'ha notificat cap cas de nova malaltia professional ni cap nou cas de lipoatròfia semicircular.

##### ▪ Vigilància de la salut i malalties professionals

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

Vigilància de salut individual planificada:		TB
No obligatòria		249
Obligatòria		2.267
Per possible exposició a l'amiant		51
Vigilància de salut individual no planificada:		TB
Canvi de funcions i riscos		33
Inicials		247
Reingressos a l'empresa		193
Retorns al treball post IT		133

##### ▪ Temes i preocupacions clau

##### • Projecte Empresa Saludable

Aquest projecte s'emmarca **dins del Pla Estratègic de l'empresa** amb l'objectiu de seguir desenvolupant i adaptant el concepte als temps presents tenint en compte que des dels anys 90 ja s'estan duent a terme activitats orientades a millorar la motivació, el compromís i la productivitat del personal a través de millorar la seva salut emocional i física.

En concret i amb aquesta voluntat de seguir avançant, aquest any es poden destacar les accions següents:

- Aprovació de la política d'empresa saludable.
- Presentació al Comitè de Seguretat i Salut del projecte de certificació com empresa saludable.
- Diferents accions de comunicació de promoció de la salut.

- Revisió i actualització de les intervencions de promoció de la salut dirigides al risc cardiovascular, el tabac, el mal d'esquena, l'obesitat i el càncer de pròstata.
- Posada en marxa del taller de nutrició saludable i del taller d'esquena saludable.

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



## 9. Protecció del medi ambient

### 9.1. Gestió ambiental

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

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

#### 9.1.1. Prevenció de riscos ambientals

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

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

#### 9.1.2. Sistema de gestió ambiental i energètica

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

TB disposa d'un Sistema de gestió ambiental i energètica basat en les normes ISO 14001 i ISO 50001 implantat a nivell de Direcció de la xarxa de bus als 4 Centres Operatius de Negoci (CON). Actualment però, només estan certificats els centres operatius d'Horta, Zona Franca i Triangle Ferroviari. El CON de Ponent no es podrà certificar, atès que no és possible obtenir la llicència ambiental.

El mes de setembre s'ha dut a terme l'auditoria interna del Sistema de Gestió i al novembre per primera vegada l'auditoria externa amb la certificació d'Applus tenint en compte el referencial ISO 45001, de Seguretat i Salut.

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

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

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

### 9.2.1. Prevenció i gestió de residus

Tots els centres de TB on es realitza el manteniment de material mòbil o d'instal·lacions tenen implantada la recollida selectiva de residus industrial i, des del 2019, tots els centres de TB tenen implantada la recollida selectiva dels residus assimilables a domèstics a les seves oficines i a la zona de repostatge.

En els centres de TB, en el marc del Sistema de Gestió Ambiental i Energètic implantat, es defineixen anualment objectius ambientals, alguns dels quals relacionats amb la reducció/optimització de la gestió dels residus.

Es realitzen visites periòdiques als centres de TB per tal de verificar el correcte funcionament de la gestió dels residus. En cas de detectar-se mancances es defineixen les accions de millora o correctives corresponents.

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

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

#### ▪ **Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals**

La unitat de Gestió Ambiental s'encarrega de la tramitació, manteniment i renovació periòdica dels permisos i autoritzacions que la legislació ambiental estableix per als centres de treball de TB.

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

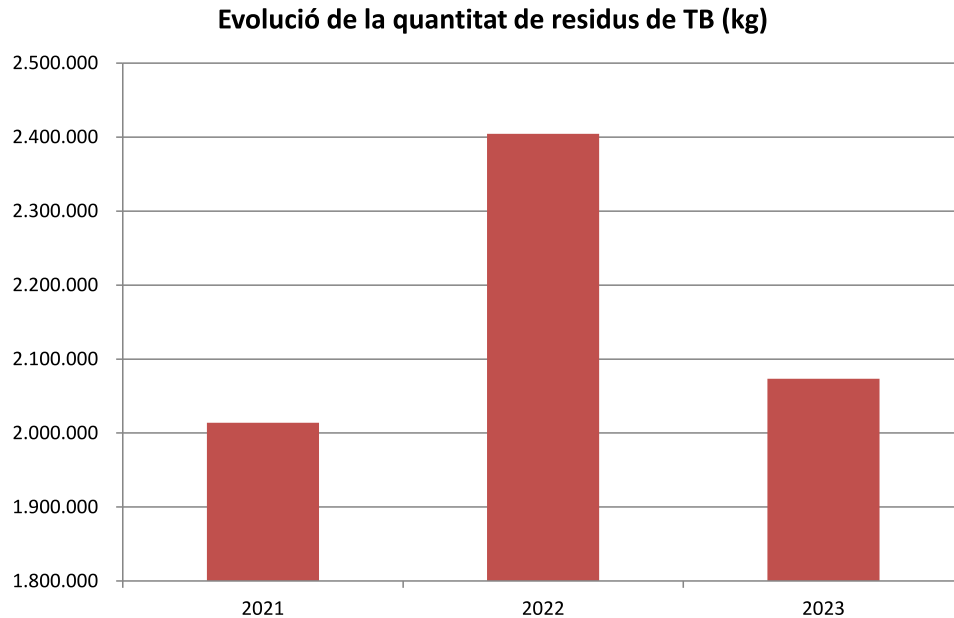
D'acord amb la llei 7/2022 de residus i sòls contaminats, a partir de gener 2023 TMB ha de presentar anualment una **memòria anual de residus** pels centres productors de residus perillosos. El primer trimestre del 2023 es varen elaborar i presentar a d'Agència de Residus de Catalunya les memòries dels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

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

Quant als tràmits relatius als **focus emissors a l'atmosfera**, actualment tots els que els és d'aplicació disposen de llibre de registre i tots els centres de TB tenen el Control Atmosfèric de l'Establiment vigent.

▪ **Dades de residus de Transports de Barcelona**

L'any 2023 s'ha generat un total de 2.073 Tones de residus, front les 2.404 Tones de l'any 2022. Tots els residus que es generen a TMB són tractats a través de transportista i gestor autoritzat.



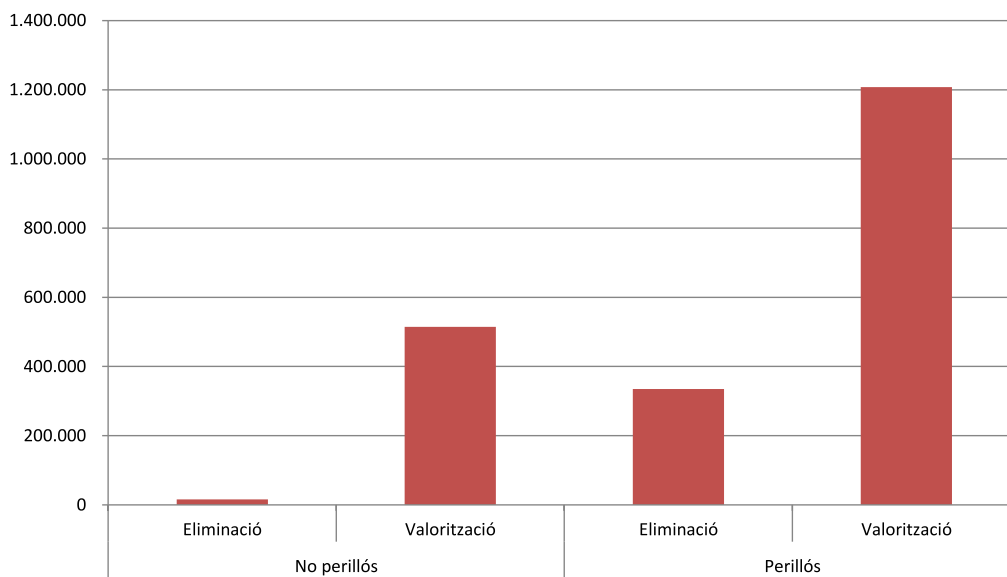
Els principals residus que s'han generat el 2023 a TB han estat:

<b>QUANTITAT ANY 2023 SEGONS TIPOLOGIA</b>	
RESIDU	Kg
1 vehicle fora d'ús	1.012.474
2 aigües amb hidrocarburs	334.120
3 banals	204.337
4 metall	99.260
5 bateries de calci	87.163
6 líquid refrigerant	76.495
7 olis	74.538
8 fusta	48.364
9 paper i cartró	41.174
10 vidre vehicles	21.460
11 draps i absorbents	15.114
12 filtres d'aire	13.621
13 envasos plàstics valoritzables	7.554
14 filtres d'oli/gasoil	7.413
15 envasos lleugers	6.825
16 elèctric/electrònic	3.888
17 extintors	2.643
18 alumini	2.240
19 fosses sèptiques	2.160
20 envasos metàl·lics valoritzables	2.124
21 Altres residus	10.351
<b>TOTAL</b>	<b>2.073.318</b>

Els residus que s'han generat amb més quantitat (>100 Tm/any) a TB han estat: els vehicles fora d'ús, els residus aquosos gestionats amb camió cisterna que es generen en el procés de rentat de busos i dels separadors d'hidrocarburs i els banals. En un segon ordre d'importància (>50Tm/any) hi ha els metalls, les bateries de calci, el líquid refrigerant i els olis. Tot seguit (>20Tm/any) hi ha la fusta, el paper cartró i els vidres dels vehicles.

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

**Quantitat de residus generats a TB segons tipus de tractament (Kg)**



Com es pot veure, la gran majoria dels residus generats a TB es valoritzen. D'aquesta manera **el 83% dels residus generats** es reutilitzen, es reciclen o se'n duu a terme una valorització energètica, entre altres mètodes. L'any 2022 representaven el 88%.

#### ▪ **Malbaratament alimentari**

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

#### **9.2.2. Protecció de la biodiversitat**

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

## 9.3. Minimització de l'ús de recursos

### 9.3.1. Aigua: consum i aprofitament

La disminució de càrrega contaminant de les aigües abocades al clavegueram i la minimització de residus especials generats pels processos de neteja i/o tractament d'aigües residuals, representen una oportunitat de reducció de costos ambientals i econòmics. El 2021 es va realitzar **un estudi de les aigües residuals generades al centre d'Horta** amb l'objectiu d'optimitzar-ne el tractament. Infraestructures TB des d'aleshores ha anat executant progressivament les mesures que ha considerat més adients. El 2023 s'ha instal·lat al centre de Triangle un separador d'Hidrocarburs per a contenir els possibles vessaments que s'hagin pogut produir al pati i que es puguin arrossegar en cas de pluja.

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

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

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

En aquest sentit, en el Servei de Neteja de busos s'han definit diverses accions vinculades al nivell d'alerta per sequera.

○ *Situació d'alerta:*

-Disminuir les freqüències de neteja dels terres de l'aparcament: habitualment és diari (dies laborables i es passaria a dies alternatius).

-Disminuir les freqüències del rentat de baixos dels vehicles: habitualment és cada mes i es passaria a cada 3 mesos.

○ *Situació d'excepcionalitat:*

-Disminuir les freqüències del rentat de baixos dels vehicles: habitualment és mensual i es faria semestralment.

-Disminuir les freqüències de neteja exterior de la flota: habitualment és diari o 3 cops per setmana i es passaria a 2 cops per setmana.

○ *Situació d'emergència:*

-Eliminar el rentat de baixos dels vehicles.

-Disminuir les freqüències de neteja exterior de la flota: habitualment és diari o 3 cops per setmana i es faria 1 cop per setmana.

S'han definit mesures relacionades amb la sensibilització del personal, la reducció de la freqüència del reg de la gespa, la reducció de la freqüència del rentat exterior dels autobusos i del rentat de baixos, etc.

Al llarg del 2023 s'ha realitzat una campanya de comunicació dirigida al personal de TMB amb l'objectiu de reduir el consum d'aigua a les instal·lacions de TB i a les pròpies llars dels treballadors.

Així mateix, s'ha estat treballant per tal de millorar la font origen de l'indicador consum d'aigua del Quadre de Comandament Ambiental de TMB, de manera que la dada sigui més fiable i permeti fer-ne un seguiment més acurat.

**El consum d'aigua** a Transports de Barcelona, SA durant l'any 2023 **ha estat de 31.959 m<sup>3</sup>** front els 37.137 m<sup>3</sup> de l'any anterior, és a dir, ha disminuït un -13,9%, gràcies a les mesures implantades.

### 9.3.2. Energia i carburant

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

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

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

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

- **Consum energètic al bus**
- **Consum de carburant de la flota de bus**

L'any 2023 ha disminuït el consum de litres de gasoli un 11,0% en passar de 13,9 milions de litres l'any 2022 a 12,4 milions de litres el darrer any. Això s'ha degut a una substitució dels autobusos propulsats únicament amb motor Dièsel per vehicles ambientalment més sostenibles com són els elèctrics. El consum de gas natural comprimit (GNC) ha augmentat un 5,5% respecte l'any 2022, ja que s'ha passat 12,5 milions de kg l'any 2022 a 13,2 milions de kg

el 2023. També ha crescut significativament el consum de kWh dels autobusos elèctrics (45,8%), degut a la incorporació de nous autobusos elèctrics al llarg de l'exercici.

Any	Gasoli (milers de litres)	GNC (milers de kg)	Electricitat (milers kWh)	Hidrogen (milers kg)
2018	16.778	11.243	166	
2019	17.179	11.590	195	
2020	13.934	10.330	440	
2021	14.298	11.851	1.719	
2022	13.933	12.531	2.546	7
2023	12.398	13.223	3.713	13

Tot i el descens del consum de gasoli de la flota aquest any 2023, el consum unitari, litres per cada 100 km recorreguts dels autobusos propulsats amb aquest carburant, s'ha situat en 54,36 litres, la qual cosa ha suposat un 0,8% superior a la mitjana de l'any anterior.

	2023	2022	% dif.
Vehicles amb motor dièsel	56,30	57,02	-1,26
Vehicles híbrids dièsel i elèctric	52,74	51,34	2,72
<b>Total consum unitari de gasoli</b>	<b>54,36</b>	<b>53,94</b>	<b>0,78</b>

Pel que fa a la flota propulsada amb GNC, el consum unitari mitjà ha estat de 62,86 kg per cada 100 km recorreguts, el que ha suposat una disminució del -3,7% respecte l'any anterior.

#### CONSUMS ENERGÈTICS DE TB

	unitat	Any 2023	Any 2022	Difer.	% Dif
Consum d'energia elèctrica	milers kWh	10.940,1	10.740,9	199,1	1,9%
Gasoli flota d'autobusos	milers litres	12.398,4	13.932,7	-1.534,3	-11,0%
Gasoli flota auxiliar de vehicles	milers litres	199,3	228,6	-29,3	-12,8%
Gas natural edificis i instal·lacions	milers kWh	14.711,2	11.552,0	3.159,2	27,3%
Gas natural flota d'autobusos	Milers kg	13.222,6	12.530,6	692,0	5,5%
Hidrogen vehicular Bus	Milers kg	12,9	7,5	5,3	71,0%

Finalment, el consum total d'energia consumida a TB en Megajoules de l'any 2023 ha disminuït un -1,3% a causa del descens de consum de gasoli, gràcies a la incorporació de vehicles propulsats amb motor elèctric i amb pila d'hidrogen per substituir els de motor dièsel.

#### QUANTITAT D'ENERGIA CONSUMIDA A TB EN MEGAJOULES

	Any 2023	Any 2022	Difer.	% Dif
Consum d'energia elèctrica	39.384.328	38.667.395	716.933	1,9%
Gasoli flota d'autobusos	507.586.727	570.406.646	-62.819.919	-11,0%
Gasoli flota auxiliar de vehicles	8.164.544	9.359.252	-1.194.709	-12,8%
Gas natural edificis i instal·lacions	52.960.468	41.587.261	11.373.206	27,3%
Gas natural flota d'autobusos	665.864.186	631.014.041	34.850.145	5,5%
Hidrogen vehicular Bus	1.542.960	902.280	640.680	71,0%
<b>TOTAL ENERGIA CONSUMIDA</b>	<b>1.275.503.212</b>	<b>1.291.936.875</b>	<b>-16.433.663</b>	<b>-1,3%</b>

## 9.4. Lluita contra el canvi climàtic

### 9.4.1. Emissions

TMB realitza la seva activitat tenint cura del medi ambient i situant la ciutat de Barcelona com una de les capdavanteres en la recerca i la innovació en el transport urbà d'emissió zero. Per això TMB pretén limitar les emissions de gasos que contribueixen a l'escalfament global mitjançant l'adquisició de vehicles híbrids i la progressiva electrificació de la flota d'autobusos.

Des del 2011 TB està adherit al Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de les emissions d'efecte hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic. El 2023, després d'un procés de verificació per part d'una entitat acreditada, s'ha renovat aquesta adhesió. També s'ha fet l'inventari d'emissions de CO<sub>2</sub> corresponent a l'any 2022, verificat per una entitat acreditada.

El 2023 s'ha treballat en l'establiment i seguiment de la implantació del Programa d'objectius del Sistema de gestió ambiental i energètica per reduir els consums d'energia i emissions atmosfèriques de la flota i instal·lacions de TB. S'ha continuat també amb el programa d'ambientalització de la flota de Bus que ha de permetre reduir les emissions atmosfèriques de la xarxa de superfície.

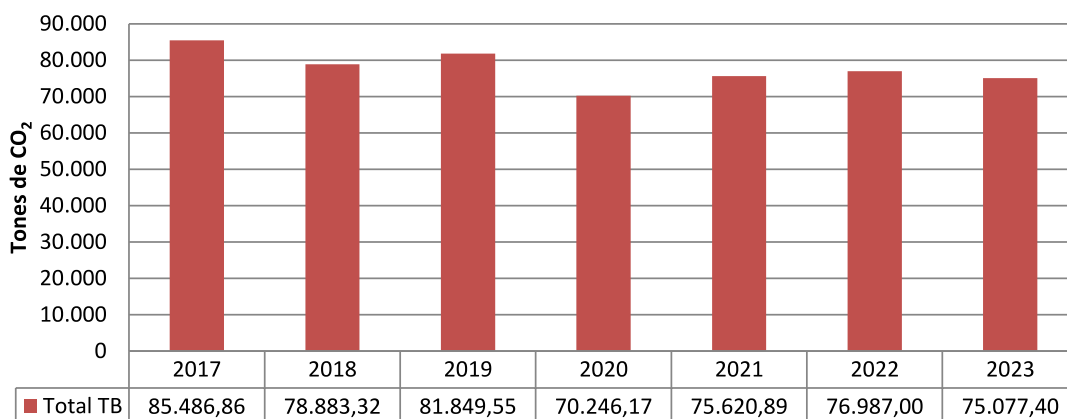
TB disposa d'un Quadre de Comandament Ambiental i Energètic que permet fer el seguiment de l'evolució dels consums energètics, de les emissions generades i de les emissions evitades en els diferents òrgans de gestió. Aquesta eina es manté i millora contínuament. El 2023 s'ha creat un nou informe que facilitarà l'elaboració de la revisió energètica de TB.

#### ▪ Dades d'emissions de bus

Des de gener 2018 tota l'electricitat en alta tensió que compra TMB és verda. Així mateix, des de gener del 2016 tota l'electricitat en baixa tensió que compra TMB també ho és. Això es tradueix en una dràstica reducció de les emissions de CO<sub>2</sub>.

Les emissions de CO<sub>2</sub> del 2023 s'han estimat prenent com a premissa que els consums de gasos refrigerants es mantenen igual que els de l'any anterior i han estat de **75.077,4 Tones**.

Emissions CO<sub>2</sub> TB



A partir de les dades d'emissions de CO<sub>2</sub> de l'any 2023, s'ha calculat **la ràtio d'intensitat de les emissions** per cada cotxe-km total recorregut (oferta) i per cada viatger transportat (demanda):



	Transports de Barcelona		
	2023	2022	% dif.
Tones de CO <sub>2</sub>	75.077	76.987	-2,5%
Cotxes-km totals (milers)	46.338	46.394	-0,1%
<b>kg CO<sub>2</sub>/cotxe-km total</b>	<b>1,62</b>	<b>1,66</b>	<b>-2,4%</b>
Viatgers transportats (milions)	207,06	178,18	16,2%
<b>kg CO<sub>2</sub>/viatger</b>	<b>0,36</b>	<b>0,43</b>	<b>-16,1%</b>

L'any 2023 les emissions de CO<sub>2</sub> han disminuït un -2,5% perquè hi ha hagut un menor consum de gasoli ja que s'han anat substituint autobusos amb motor dièsel per altres més ecològics (elèctrics i amb pila d'hidrogen). El fet que l'oferta de km recorreguts hagi sigut similar a la de l'any anterior, ha fet que la ràtio kg de CO<sub>2</sub> per cotxe-km total recorregut hagi baixat un -2,4%. Per altra banda, l'increment de viatgers del 16,2% ha fet que la ràtio kg de CO<sub>2</sub> per viatger transportat hagi baixat un -16,1%.

- **Mesures de lluita contra el canvi climàtic**
- **Pla de Sostenibilitat de la flota de Bus**

El quadre següent recull la proposta del pla d'adquisició de la flota nova per als propers anys, en línia amb el Pla estratègic 2025:

### Pla d'adquisició de la flota de Bus

Tipologia vehicle	2024	2025
Estàndard GNC híbrid	30	43
Articulat GNC híbrid	4	0
<b>SUBTOTAL GNC</b>	<b>34</b>	<b>43</b>
Doble pis híbrid		
<b>SUBTOTAL HÍBRID</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Estàndard elèctric (C. Nocturna)	39	44
Articulat elèctric (C. Nocturna)	38	11
Midi elèctric	0	4
Mini elèctric	0	30
Doble Pis elèctric	0	18
<b>SUBTOTAL ELÈCRIC</b>	<b>83</b>	<b>107</b>
Estàndard hidrogen	13	33
Articulat hidrogen	2	0
<b>SUBTOTAL HIDROGEN</b>	<b>15</b>	<b>33</b>
<b>TOTAL FLOTA</b>	<b>132</b>	<b>183</b>

D'aquest Pla destaquen els elements següents:

- No hi ha més compres de vehicles amb motor dièsel. La tecnologia que es compra és amb motor propulsat per GNC, elèctric i pila d'hidrogen.

- La flota se substitueix a una edat de 14 anys, excepte els minibusos, que se solen reposar als 12 anys.
- Durant el proper exercici 2024 es preveu adquirir unitats elèctriques, 39 estàndards i 38 articulats, amb càrrega *overnight*. Això significa que no s'instal·laran més estacions de càrrega d'oportunitat als terminals de les línies perquè això origina una alta rigidesa en l'operació, ja que només poden utilitzar-la els busos en línies de recorreguts fixats.
- Pel que fa a l'exercici 2025, es preveu més adquisicions de flota elèctrica i amb pila d'hidrogen, així com també de GNC.

Els busos amb càrrega *overnight* disposen d'unes bateries més grans, de major capacitat, que es carreguen durant la nit i alimenten el vehicle durant la franja de servei diürn.

Totes aquestes compres faran evolucionar el servei de Bus cap a una xarxa més neta, amb menys emissions de CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> i partícules.

#### ▪ **Pla de desplaçament d'empresa (PDE)**

El Decret 152/2007, de 10 de juliol, estableix l'obligatorietat d'elaborar plans de desplaçament d'empresa per als centres de treball amb més de 200 treballadors propis o externs (sector públic), els quals han de ser aprovats per part de l'ATM. També estableix que cal informar cada tres anys del grau d'implementació de les mesures i que cada 6 anys caldrà fer-ne una revisió completa.

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

El 2022 es va presentar a l'ATM el Pla de Desplaçament d'Empresa (PDE) dels centres de TMB. Al llarg del 2023 s'ha realitzat el seguiment de la implantació de les mesures establertes en les reunions de la Mesa de Mobilitat. Entre les accions implantades el 2023, destacar:

- la creació d'un espai a la intranet de TMB dedicada a la mobilitat sostenible.
- la creació d'una bústia de suggeriments de mobilitat per tal que els treballadors puguin fer aportacions relacionades amb la millora de la mobilitat sostenible als centres.
- La creació d'una calculadora de CO<sub>2</sub> per tal que els treballadors puguin calcular la petjada de carboni associada al seu trajecte d'anada i tornada a la feina.
- La realització d'una campanya de comunicació per a sensibilitzar el personal envers la mobilitat sostenible, coincidint amb la setmana de mobilitat sostenible.

#### • **Pla d'eficiència energètica i Acció climàtica de TMB**

El 2023 s'ha estat treballant en la elaboració del Pla d'Eficiència Energètica i Acció climàtica de TMB, definint i planificant les accions que TMB es compromet a dur a terme per tal de reduir les seves emissions de CO<sub>2</sub> a mig i llarg termini. El Pla es va finalitzar a mitjans de desembre i està previst que es presenti a la Comissió Permanent a mitjans de març de 2024.

#### • **Quantificació de les emissions a l'atmosfera**

El 2022 es va establir la metodologia per a poder quantificar les emissions de CO<sub>2</sub> derivades de la cadena de subministrament i es va fer el desenvolupament necessari a SAP per poder informar les emissions associades a cada licitació.

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

### ▪ **Participació de Transports de Barcelona en projectes de lluita contra el canvi climàtic**

Amb la finalitat de buscar l'eficiència i la millora mediambiental, s'ha participat en els projectes de tecnologia i innovació següents:

- **Projecte eBRT 2030:** aquesta actuació es descriu en l'apartat 4.2.1. de l'Informe de Gestió.

- **JIVE2:** consisteix en la posada en marxa de vehicles d'hidrogen de noves prestacions a Europa. Durant el primer semestre del 2022 es van desplegar 8 autobusos d'hidrogen en l'operació que es van adquirir amb el suport de fons europeus d'aquest projecte i que circulen especialment a la línia X1.

Al llarg d'aquest any s'han fet reunions de seguiment amb la resta de *partners* i al mes de juny es va fer una proposta per comprar, també amb l'ajut de subvencions d'aquest projecte, 2 autobusos articulats d'hidrogen que s'incorporaran a TMB el proper any.

- **Bus d'hidrogen:** A mitjan 2022 es va iniciar l'operació amb 8 busos d'hidrogen. Aquest projecte pioner a tot l'estat forma part del projecte JIVE2 on TMB participa. Cal destacar que tot el sistema relacionat amb la pila de combustible no ha patit cap avaria en cap dels vehicles al llarg d'aquest temps i és per això que, en comprovar la fiabilitat de la tecnologia, s'ha decidit ampliar-ne el nombre de vehicles. S'ha licitat la compra de 36 autobusos d'hidrogen de 12 metres i 2 articulats de 18 metres. Aquests 38 autobusos s'incorporaran a la flota de TMB al llarg de 2024 i suposaran el 4,2% de la flota.

- **Telemetria:** En l'actualitat es disposen de més de 300 unitats de vehicles equipats amb un dispositiu que permet conèixer l'estat dels diferents sistemes del vehicle embarcats en temps real.

S'agrupen en diferents tipologies de models de vehicles com dièsel, Gas, Híbrids i Elèctric.

Amb el control de variables definides per diferents departaments tècnics i d'operacions, com poden ser temperatures, estat de portes, consums, etc., permet una ajuda en la presa de decisions en cas d'haver-hi algun funcionament anòmal dels vehicles i fer-hi alguna actuació i/o intervenció correctiva en servei en cas de ser necessari.

Les dades enviades pels vehicles a la BBD o "Cloud" de TMB s'obtenen de les línies de comunicació principal del vehicle anomenades CAN Bus. D'aquestes dades existeixen dues eines de gestió com són el **Telecomandament** i el **Manteniment Predictiu**. El primer és la visualització en temps real de l'estat del vehicle, i la del Manteniment Predictiu permet la detecció amb anterioritat de possibles avaries potencials, el que dona lloc a elaborar una gestió de manteniment més precisa i optimitzada evitant la retirada dels vehicles en servei.

Actualment, dins del marc del manteniment predictiu s'està treballant principalment en la lectura de temperatures en diferents sistemes com són motors tèrmics i bateries.

En el cas de les bateries dels vehicles elèctrics, aquestes estan íntimament lligades al seu envelliment i, per tant, aquesta aplicació permet dues coses, una és la del control del seu estat en tot moment i la segona és la creació d'una variable anomenada SoH (*State of Health*).

El SoH es representa en tant per cent i mostra l'estat de salut mitjançant algorismes.

- **Confort Thermal:** Un altre camp on s'està treballant amb la telemetria és en la temperatura de confort dins dels vehicles. Mitjançant la instal·lació de sensors de

temperatura, humitat i CO<sub>2</sub> es pot saber quin és l'entorn climàtic a l'autobús i, per tant, saber si els equipaments d'aire condicionat estan funcionant correctament.

- **Nimbus:** Projecte per posar en servei una planta de producció de Biometà basada en la metanització del CO<sub>2</sub> del Biogàs. És un projecte d'investigació dinamitzat per Cetaqua, Aigües de Barcelona i la Universitat Autònoma de Barcelona. El mes de març es va fer la inauguració de la planta on, partint d'aigües residuals, s'obté Biometà que s'utilitza per repostar un autobús de la nostra flota, vinilat amb els motius del projecte.

Al tractar-se d'un projecte d'investigació, els resultats no estan tan dirigits a l'eficiència del procés com a la determinació dels factors que modulen la producció del metà partint de bacteris que transformen el CO<sub>2</sub> i l'hidrogen.

Al llarg de 2024 el bus seguirà repostant periòdicament amb aquest combustible i al final del projecte (2025) es farà una auditoria del motor per valorar-ne els resultats.

- **Sempre Bio:** Aquest projecte té per objectiu millorar i estudiar diferents tècniques d'*upgrading* de biogàs. En la línia del Nimbus, durant l'any 2024 TMB abastirà dos vehicles amb aquest Biometà per valorar la viabilitat i l'impacte d'aquets combustibles ecològics sobre els motors tèrmics.

- **Remote Sensing Detection (RSD):** Actualment la flota d'autobusos de Transports Metropolitans de Barcelona es revisa segons la planificació interna de manteniments i, segons antiguitat del vehicle, es realitzen les inspeccions d'ITV amb la periodicitat indicada pel Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme.

Malgrat el correcte manteniment i la utilització de propulsions amb menor emissió (híbrid i elèctric), es busquen mètodes i tecnologies alternatives per minimitzar la contaminació produïda pel servei públic d'autobusos. Amb l'objectiu de detectar possibles problemes puntuals en el sistema anticontaminació, es realitzarà l'estudi amb l'equip *Remote Sensing Detection d'Anche*.

#### 9.4.2. Altres tipus de contaminació

Es disposa d'un **Quadre de Comandament Ambiental i Energètic** que permet fer el seguiment de l'evolució del seu comportament ambiental i energètic en els diferents òrgans de gestió. Aquesta eina es manté i millora contínuament. El 2023, entre altres coses, s'ha creat un nou informe que facilitarà l'elaboració de la revisió energètica de TB i s'ha treballat en la definició d'un indicador cistella Índex de Qualitat Ambiental (IQA).

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

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

#### 9.4.3. Fons Next Generation EU

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

A través de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i dels Ajuntaments de Barcelona, Cornellà de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat, El Prat de Llobregat i Sant

Adrià del Besós, TMB rebrà ajuts per valor de 61,7 milions d'euros per a l'execució de projectes de transport públic i digitalització **amb l'objectiu principal de reduir les emissions**. Aquests ajuts estan articulats des del *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA)*.

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

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

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

- **Programa MOVES Singulares II**

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

- **Programa CEF Transport**

TMB té concedits 8,9M€ per a la compra de 61 autobusos elèctrics, 46 híbrids GNC (ja rebuts el 2021) i per a la infraestructura de 186 punts de càrrega per a autobusos elèctrics, 9 d'ells a carrer.

- **Altres programes Next Generation EU**

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

#### 9.4.4. Altres ajuts

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

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

- **Altres programes**

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

#### 9.4.5. Taxonomia

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

de la Comissió de 4 de juny i el Reglament Delegat (UE) 2021/2178 de la Comissió de 6 de juliol.

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

L'activitat econòmica realitzada per TB, SA s'ajusta a la activitat que el Reglament Delegat 2021/2139 de 4 de juny descriu en l'Annex I, 6.3 Transport urbà i suburbà de passatgers per carretera.

En base als criteris de selecció del Reglament Delegat (UE) 2021/2139 de 4 de juny, l'activitat de TB,SA, dependent del tipus de vehicle, compliria amb l'objectiu de **contribució substancial a la "mitigació del canvi climàtic"** (vehicles elèctrics, vehicles amb motor de gas natural (GNC), autobusos híbrids de GNC, híbrids de gasoli, i autobusos amb pila d'hidrogen) i amb l'objectiu **"d'adaptació al canvi climàtic"** ( els vehicles propulsats amb motor dièsel).

Per altra banda, gràcies al funcionament del transport públic i del bus en particular, s'eviten milions de desplaçaments anuals en vehicles privats que, entre altres externalitats, contribuirien a l'escalfament global del planeta per l'emissió de gasos contaminants.

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

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

Pel que fa a l'objectiu **"prevenció i control de la contaminació"** en TB, SA tots els plec de condicions per a les licitacions de pneumàtics sempre inclouen requisits de valoració de l'etiquetat segons la normativa europea (Reglament EU 2020/740).

Sobre l'estalvi de combustible i l'adherència en mullat només s'admeten pneumàtics amb classificació A, B, C i D, adicionalment es valora el soroll de rodolament en dB i el soroll de rodolament en ones.

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

## 1. Resultats del volum de negoci (ingressos)

En el cas de bus, en ser un transport que utilitza diverses energies, s'ha de diferenciar el tipus de vehicle que hi ha en la flota, en funció del tipus de combustible que utilitza. En funció del tipus de vehicle (dependent del nivell d'emissions de CO<sub>2</sub>) hi haurà els ingressos classificats com a mediambientalment sostenibles en l'objectiu de "mitigació del canvi climàtic" o com mediambientalment sostenibles en l'objectiu "d'adaptació al canvi climàtic".

Dintre del volum de negoci s'han considerat els ingressos següents:

- La recaptació abans de descomptes, comissions i ràpels.
- Com a ingressos accessoris sostenibles s'han considerat: els dels Serveis Especials (inclòs línies llançadores i serveis a l'ATM), ingressos de cooperació exterior, els procedents de la intervenció, les vendes de ferralla i els serveis a les administracions públiques.

– S’han incorporat les subvencions especials vinculades a l’activitat ( subvencions per a la Targeta Rosa, subvencions per a línies i les subvencions per a projectes).

Per diferenciar les xifres d’ingressos mediambientalment sostenibles, es fa servir el criteri de Km útil per cada tipus de vehicle. És a dir, es calculen els ingressos per Km útil de cada concepte i es reparteixen per cada tipus de flota en funció dels Km útils recorreguts.

## **2. Resultats de les inversions en immobilitzat (CapEx)**

Com que l’activitat de TB, SA és transportar viatgers amb bus, s’ha considerat com a criteri, per repartir la xifra d’inversions, el tipus de vehicle en aquelles inversions en què ha estat possible la seva identificació amb els vehicles i, per a la resta de les inversions, s’ha tingut en compte com a criteri de repartiment de la inversió, els Km totals per tipus de vehicle i la inversió/km total. S’han considerat només les inversions relacionades amb l’activitat principal de l’empresa i, per tant, s’han exclòs les inversions per al Nou centre mèdic de l’any 2022.

## **3. Resultats de les despeses operatives (OpEx)**

Considerant que l’activitat de transportar viatgers amb bus no és el 100% emissions zero de CO<sub>2</sub>, s’ha utilitzat la mateixa categorització que per calcular el % de CapEx, és a dir, la mateixa classificació de vehicles en aquelles despeses que es puguin associar a cada tipus de vehicle (per exemple, les despeses de carburants). La resta de despeses operatives s’han repartit proporcionalment segons els Km totals per tipus de vehicle, a partir d’un cost/Km total de cada partida.

La despesa de Serveis exteriors, excepte el Cànon del bus turístic, la dels Informadors del bus turístic i altres despeses directes bus turístic (que s’han assignat a aquest servei), es calcula en funció dels Km totals.

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

Xifres en milers d'euros													Objectiu 3	Objectiu 4	Objectiu 5	Objectiu 6	
Activitats econòmiques (1)	Codis activitat	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Indicador		Objectiu 1	Objectiu 2	Ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins	Transició cap a una economia circular	Prevençió i control de la contaminació	Protecció i recuperació de la biodiversitat i els ecosistemes
		Volum de negocis absolut	Proporció del volum de negocis	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	CapEx absolutes	Proporció de CapEx	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic	OPEX absolutes	Proporció de OPEX	Mitigació del canvi climàtic	Adaptació al canvi climàtic				
<b>A. ACTIVITATS ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA</b>																	
A.1. activitats mediambientalment sostenibles (que s'ajusten a la taxonomia)																	
Activitat 1	6.3	145.691	93,24%	77,55%	22,45%	125.311	99,96%	96,14%	3,86%	410.544	99,59%	76,96%	23,04%	N/A	Sí	Sí	N/A
<b>A.2 Activitats elegibles segons la taxonomia però no mediambientalment sostenibles (activitats que no s'ajusten a la taxonomia)</b>																	
Activitat 1	6.3	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	N/A			N/A
Total (A.1 + A.2)	6.3	145.691	93,24%	77,55%	22,45%	125.311	99,96%	96,14%	3,86%	410.544	99,59%	76,96%	23,04%	N/A	Sí	Sí	N/A
<b>B. ACTIVITATS NO ELEGIBLES SEGONS LA TAXONOMIA</b>																	
Total (A+B) any 2023	6.3	145.691	93,24%	77,55%	22,45%	125.311	99,96%	96,14%	3,86%	410.544	99,59%	76,96%	23,04%	N/A	Sí	Sí	N/A
Total (A+B) any 2022	6.3	139.978	93,29%	74,51%	25,49%	95.231	99,94%	94,18%	5,82%	378.740	99,61%	74,92%	25,08%	N/A	Sí	Sí	N/A

N/A No aplica

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

L'any 2021 va aprovar-se la Llei 7/2021 de Canvi Climàtic i Transició Energètica, i en l'article 32 es regulen les obligacions de report de les empreses, amb la fi d'incorporar informació relativa al nivell d'exposició a riscos climàtics i de carboni, i a les estratègies i objectius per a la seva mitigació.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

#### Probabilitat:

A curt termini:

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

A mig i llarg termini:

Descripció	Definició	Puntuació
Alta	Altament probable l'aparició de la conseqüència o Podria ocórrer amb una freqüència anual	5
Mitja	Podria ocórrer l'aparició de la conseqüència o Podria ocórrer amb una freqüència d'entre 2 i 10 anys	3
Baixa	Improbable l'aparició de la conseqüència o Podria ocórrer menys d'una vegada cada 10 anys	1

#### Impacte:

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

**ÍNDEX DE PRIORITAT (IP) = PROBABILITAT (P) x IMPACTE (I)**

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

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

**Viabilitat:**

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

**Impacte:**

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

**ÍNDEX DE PRIORITAT (IP) = VIABILITAT (P) x IMPACTE (I)**

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

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

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

- *Vulnerabilitats del sistema de mobilitat davant els efectes del canvi climàtic – propostes d’actuació Pla director d’Infraestructures*. Autoritat del Transport Metropolità. Àrea de Barcelona. Any 2020.

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

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

S’ha determinat l’horitzó temporal de:

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

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

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

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

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

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

En l'àmbit de bus s'han avaluat **5 Riscos Físics**, **2 Riscos de transició** i **3 Oportunitats materials**.

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

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

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

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

TAULA RESUM IMPACTES FINANCERS RISCOS I OPORTUNITATS MATERIALS - ANY 2023  
TRANSPORTS DE BARCELONA, SA

Curt termini 2024-2025  
Mitjà termini 2026-2035  
Llarg termini >2035  
\* Valoració en Euros contants 2023

		Increment de COSTOS anual respecte any 2023			
	Descripció impacte	CURT TERMINI (milions d'euros/any)	MIG TERMINI (milions d'euros/any)	LLARG TERMINI (milions d'euros/any)	Observacions
<b>Riscos Físics</b>	<b>Entorn Augment de la temperatura</b>				Inclou només increment Costos manteniment i energia. La inversió està en el punt 4.
	1 Gestió d'infraestructura	---	0,03	0,03	
	2 Gestió de la flota	9,1	10,4	11,6	Risc de disminució d'ingressos i baix impacte en manteniment (172,5 milers €)
	3 Gestió de la flota	1,5 - 1,8	1,5 - 1,8	1,5 - 1,8	Increment Costos de carburant i manteniment
	4 Direcció i estratègia	---	1,8	1,8	Inversions (6 M. €) en instal·lacions de TB en equips de refrigeració per evitar afectar la salut dels empleats
	5 Planificació del Servei	---	8,4	8,4	Inversió de 20 M€ en una cotxera nova i de 70,5 M€ en 108 autobusos. Els Costos explotació flota en Risc núm. 7.
<b>Entorn Augment dels incendis forestals</b>	6 Gestió d'infraestructura	---	0,6	0,6	Inversions de 8 milions en prevenció d'incendis i adequació de les instal·lacions (4 M€a Horta i 4M€a Triangle).
<b>Riscos de Transició</b>	<b>Entorn Legal i polític (Requeriments de la normativa)</b>				
	7 Gestió de flota	12,6	30,8	21,6	Inversió en renovar flota de 280M€ i increment de 96 conductors nous (busos elèctrics) i substitució de bateries als 7-8 anys
	8 Prestació i operació	---	32,0	32,0	Relacionat amb el Risc núm 5 (inversions en flota i en nova cotxera). Despeses d'operació dels 108 autobusos (23 de maniobres). Pendent elaborar Pla d'Oferta.
<b>Entorn de Mercat</b>					
<b>Oportunitats</b>	<b>Entorn Eficàcia en l'ús de recursos</b>				
	9 Gestió de flota	---	9,6	9,6	Estalvi cost d'energia per substitució flota de gasoli per flota elèctrica (9,4 M€) i eficiència d'instal·lacions (0,2 M€)
	10 Prestació i Operació	1,2	1,7	1,7	Estimació increment de viatgers a partir d'una projecció de l'ATM 2024-2025
<b>Entorn Mercats</b>	11 Gestió financera	---	---	---	No té un impacte quantitatiu però sí qualitatiu, millor accés al finançament
Notes: Quan es tracta d'inversions, s'ha considerat com a cost anual la Dotació anual a l'amortització de l'immobilitzat					
<b>TOTAL INCREMENT DE COSTOS anual respecte any 2023</b>		<b>23,2 - 23,5</b>	<b>85,5 - 85,8</b>	<b>77,4 - 77,7</b>	
<b>TOTAL INCREMENT D'INGRESSOS anual respecte any 2023</b>		<b>1,2</b>	<b>11,3</b>	<b>11,3</b>	

## 10. Compromís social

### 10.1. Pla de responsabilitat social- Agenda 2030

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

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

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

### 10.2. Contribució a la societat

#### ▪ Impacte econòmic, social i ambiental de TMB

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

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

Pel que fa a **l'impacte social i ambiental**, l'estalvi generat per TMB en externalitats negatives, (els temps de desplaçament, l'ús de la infraestructura viària, els accidents, els efectes en la salut de les persones i l'impacte ambiental global de les emissions de CO<sub>2</sub>, el consum d'energia i el cicle de vida dels vehicles) és d'uns **706,5 milions d'euros** anuals.

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

### ▪ Foment de la comunitat local

Quasi la totalitat de les adquisicions de TB,SA de l'any 2023 s'han fet a empreses espanyoles (90,6%) i, dins d'aquestes, el 50,2% dins la demarcació de Barcelona i el 3,7% a empreses de la resta de Catalunya. Respecte l'any anterior, les compres a empreses fora d'Espanya han crescut 9,01 punts.

Transports de Barcelona, SA	Anys 2023	Anys 2022
<b>Espanya</b>	<b>90,60%</b>	<b>99,66%</b>
Província de Barcelona	50,22%	50,72%
Resta de Catalunya	3,65%	1,38%
Resta d'Espanya	36,73%	47,56%
<b>Fora d'Espanya</b>	<b>9,40%</b>	<b>0,34%</b>
<b>TOTAL TB, SA</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## 10.3. Fundació TMB

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

### 10.3.1. Projectes socials

- **Serveis solidaris per a la mobilitat:** al llarg de l'any s'han prestat 35 serveis solidaris de bus que han comptat amb la col·laboració de 17 professionals voluntaris diferents, els quals han dedicat 116 hores del seu temps lliure. Un total de 6.616 persones de diferents col·lectius en risc d'exclusió social s'han beneficiat d'aquests serveis.
- **Tallers per al foment de l'autonomia al metro:** S'ha reprès aquesta activitat que té com a finalitat acostar a persones amb necessitats especials de mobilitat a les instal·lacions i dependències de la xarxa de metro, per tal que es familiaritzin amb l'entorn i adquireixin confiança en el seu ús. Se n'han desenvolupat un total de 5 amb la participació de 6 persones voluntàries diferents que han invertit 13 hores, beneficiant un total de 50 persones amb discapacitat.
- **Col·laboracions en difusió d'entitats socials:** s'ha acordat un total de 105 col·laboracions per donar a conèixer iniciatives, esdeveniments i campanyes d'entitats del tercer sector social mitjançant canals de comunicació propis de TMB.
- **Murals a la xarxa de metro, amb la col·laboració de Justícia i Pau:** Les tres obres guanyadores del concurs "Murals per la pau" llueixen des del mes d'abril a les andanes de l'estació Diagonal de L3, tot reivindicant l'art com a eina de transformació social.
- **Triar la teva causa i Mou-te 2023 (13a edició):** La lluita contra la leucèmia i altres malalties oncològiques de la sang va ser el projecte presentat per una treballadora que fou escollit majoritàriament per la plantilla. Així, durant el darrer trimestre de l'any, s'han realitzat diverses activitats de conscienciació i sensibilització de la mà de la Fundació Josep Carreras.
- **Donacions:** Es van donar 30 títols de viatge de 5 dies per als assistents a la sessió regional del parlament europeu dels joves celebrada a Barcelona el mes de febrer. També es van donar peces de roba descatalogades del vestuari de TB lliurades a l'ONG Conductors Solidaris de Catalunya i mascaretes sanitàries a l'hospital de la Vall d'Hebron.

### 10.3.2. Projectes culturals

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

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



fer un recorregut pel cartellisme del segle XX vinculat a la prevenció de l'accidentalitat i els riscos als llocs de treball.

- **"Climate Awards de fotografia i vídeo"**, una mostra impulsada per la plataforma digital *Agora Worldwide Awards*, que recull les fotografies i els vídeos guanyadors i finalistes d'aquests premis. Es pot veure des de l'11 de desembre fins al 30 de gener de 2024.
- **Exposició fotogràfica "Antic mercat del peix: passat i futur"** (del 7 d'octubre al 15 de novembre a l'estació de Ciutadella-Vila Olímpica). Promoguda per la UPF i Mercabarna, amb la col·laboració de la Fundació TMB, explica el projecte de recuperació de l'espai on va estar instal·lat aquest mercat per a la construcció d'un complex de recerca biomèdica, biodiversitat i benestar planetari.

### 10.3.3. TMB Educa

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

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

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

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

### 10.3.4. Patrimoni històric

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

- **Participació de vehicles històrics a esdeveniments de la ciutat** com la Cavalcada de Reis, l'Acte de cloenda del Centenari de Bus, l'activitat educativa a la diada de Sant Jordi, en la setmana de la mobilitat de Cornellà, en la festa major del barri d'Horta i en l'acte de celebració del Dia Mundial de la Gent Gran.

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

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

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

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

## 10.4. Drets humans

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

Tanmateix, **tots els plecs de condicions particulars de TMB** incorporen un apartat específic d'obligacions generals en matèria ambiental i també social que especifica l'obligació per part del proveïdor de ser coneixedor i comprometre's a complir: la normativa ambiental vigent, la política ambiental de TMB i els procediments d'aplicació, **i les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social i prevenció de riscos laborals**.

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

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

curs	Nombre d'assistències	Cursos	Hores/curs	Total hores realitzades
Compliance (complement Loderatge CI Bus)	24	5	1	24
Compliance TMB ARPEC DXB	11	1	1,43	16
Compliance TMB ARPEC FMB	3	1	1,00	3
E2300001 Aspectes Juríd. Labor. Contr. P	2	1	3,00	6
Introducció Compra Pública d'Innovació	28	1	2,00	56
LOPD:Protecció de dades en les RRLL	42	1	1,50	63
LOPD:RGPD i noves tecnologies	35	1	1,50	53
Parkinson Ready Programme	18	2	1,50	27
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>247</b>

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

	TB		
	Plantilla	Formats en Drets humans	%
Unitat de Seguretat	12	2	16,7%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>16,7%</b>

Finalment, l'any 2023 hi ha hagut 8 comunicacions a TB,SA per assetjament psicològic (6 com a "no assetjament" i 2 "no procedeix valoració" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament).

També hi ha hagut 4 comunicacions per assetjament sexual, de les quals 1 s'ha catalogat com a "no assetjament", 2 "no procedeix valoració" i 1 el seu "expedient està en tramitació" segons criteri del Servei d'especialitat d'assetjament.

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

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

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/Observacions
<b>Introducció Estat d'Informació No Financera</b>	Llei 11/2018 de 28 de desembre	GRI 1 Requeriments 1,2,6 i 8. GRI 2.1a; GRI 2.3 a,b,c; GRI 2.5	Capítol 1	
<b>Gestió del risc</b>	Sistema de gestió de riscos i tipus de riscos i accions correctores	GRI 2.25a i GRI 201.2	Apartats 7.2 i 9.4.6	Veure apart. 8.4.3 <i>Fons Next Generation EU</i> .
<b>Materialitat</b>	Temes materials	GRI 1 Req. 3,4,5 i 6; GRI 3.1a; GRI 3.2a; GRI 3.3; GRI 201.2	Apartats 7.3.2 i 9.4.6	GRI 3.3 afecta tots els temes materials tractats en el document. Veure també apartats 2.2.1 i 10.1

I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/Observacions
<b>I.1. Prevenció de riscos mediambientals</b>	Cobertura de Riscos mediambientals	GRI 307.1	Apartat 9.1.1.	No hi ha hagut sancions en matèria mediambiental.
<b>I.2. Contaminació</b>	SGAIE (ISO 14001/50001) Mesures de lluita contra el canvi climàtic Participació de TB en projectes de lluita contra el canvi climàtic Altres tipus de contaminació	GRI 305.1 GRI 305.4 GRI 305.5	Apartats 9.1.2; 9.4.1 i 9.4.2	Veure també 8.4.3. <i>Fons Next Generation EU</i> .
<b>I.3. Economia circular i prevenció i gestió dels recursos</b>	Prevenció i gestió de residus Tramitació i manteniment de permisos i autoritzacions ambientals Quantificació dels Residus de TB Malbaratament alimentari	GRI 306.2 i GRI 306.4.	Apartat 9.2.1.	
<b>I.4. Ús sostenible dels recursos</b>	Consums d'energia, carburant i aigua	GRI 302, GRI 303, GRI 306.1 i GRI 306.5	Apartats 9.3 i 9.2.1	
<b>I.5. Canvi Climàtic</b>	Evolució de les Emissions de CO2 (en tones) i Mesures contra el canvi climàtic	GRI 201.2 i GRI 305.1	Apartats 9.4.1, 9.4.2 i 9.4.6	
<b>I.6. Protecció de la Biodiversitat</b>		GRI 304	Apartat 9.2.2	L'activitat de TMB no afecta cap espai natural protegit.
<b>I.7. Taxonomia</b>	Ingressos, Despeses i Inversions sostenibles segons Reglament Europeu		Apartat 9.4.5	

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

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

	Contingut principal	Estàndard GRI de referència	Referència en índex de contingut	Explicació/Observacions
<b>III. INFORMACIÓ SOBRE RESPECTE ALS DRETS HUMANS</b>		GRI 410 i GRI 412	Apartat 10.4.	TMB desenvolupa la seva activitat tot tenint en compte en tot moment el respecte als drets humans fonamentals.
<b>IV. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN</b>	Protecció de dades, Transparència, Compliment normatiu ( <i>Compliance</i> ). Política Pública. Compliment socioeconòmic. Aportacions a fundacions i entitats sense ànims de lucre.	GRI 2.15, GRI 2.27, GRI 205, GRI 415, GRI 418 i GRI 419	Apartats 2.1.3, 6.2, 7.1.2 i 7.3	
<b>V. SOCIETAT</b>				
<b>V.1. Compromisos de l'Empresa amb el desenvolupament sostenible</b>	Adquisicions en àmbit local Impacte econòmic, social i ambiental de TMB Fundació TMB	GRI 2.17, GRI 2.22, GRI 2.23, GRI 2.24, GRI 2.26, GRI 204 i GRI 413.1	Apartats 10.1, 10.2 i 10.3	Veure també apartat 5 Pla estratègic de l'Informe de Gestió.
<b>V.2. Subcontractació i Proveïdors</b>	Procediment intern P716 Aplicació de la Llei de contractació (Llei 9/2017)	GRI 308; GRI 407; GRI 408; GRI 409; GRI 414	Apartat 2.1.3.	Actualment tots els Plecs de Condicions particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions en matèria ambiental i social.
<b>V.3. Consumidors</b>	Perfil del Client de bus segons variables sociodemogràfiques Valoració satisfacció dels clients Seguretat del Servei Comunicació corporativa Queixes, Reclamacions i Suggestiments	GRI 2.6 GRI 2.25 b,c,d,e GRI 416.1	Apartats 2.1.1, 4.2 i capítol 6	
<b>V.4. Informació Fiscal</b>	Beneficis obtinguts país per país Impostos sobre beneficis pagats Subvencions públiques de l'exercici	GRI 201.4 i GRI 207.4	Apartats 7.1.3	Veure també Comptes Anuals de la Societat.
<b>VI. INFORMACIÓ FINANCERA</b>	Operacions de tresoreria i planificació financera Compte de Pèrdues i Guanys i Balanç de situació a 31 de desembre Inversions Altra informació financera	GRI 201.1, GRI 201.3 i GRI 203.1	Apartat 8.3.2 de l'EINF i Apartats 6.1, 6.2 i 6.3 de l'Informe de Gestió	Veure també Comptes Anuals de la Societat. Veure Nota 14 (GRI 201.3)