



Memoria de sostenibilidad 2020

Informe de gestión 2020 del grupo consolidado de Transports Metropolitans de Barcelona



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Índice

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

1. Presentación de la presidenta y del consejero delegado 3

2. Hechos y datos destacados de 2020 5

| | |
|---|---|
| 2.1. Principales datos de la red de autobús y metro de 2020 | 6 |
| 2.2. Hechos destacados de 2020 | 7 |
| 2.3. Hitos del ejercicio | 9 |

3. Quiénes somos 13

| | |
|--|----|
| 3.1. Nuestro modelo de negocio | 16 |
| 3.1.1. Servicios y productos de TMB | 16 |
| 3.1.2. Entorno institucional | 21 |
| 3.1.3. Negocio internacional | 23 |
| 3.2. Tendencias y estrategia de TMB | 25 |
| 3.2.1. Tendencias y retos del sector | 25 |
| 3.2.2. Mapa y líneas estratégicas de TMB | 28 |
| 3.2.3. Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad | 30 |

4. Servicios de calidad, innovadores y seguros 42

| | |
|--|----|
| 4.1. Calidad en el servicio de TMB | 43 |
| 4.1.1. Pasajeros transportados | 43 |
| 4.1.2. Principales datos de la red de metro y autobús | 46 |
| 4.1.3. Atención y satisfacción del cliente | 53 |
| 4.1.4. Accesibilidad de los servicios | 55 |
| 4.2. Nuestra apuesta por la innovación | 57 |
| 4.2.1. Novedades y mejoras | 57 |
| 4.2.2. Proyectos de innovación, investigación y desarrollo | 58 |
| 4.3. Salud y seguridad de los pasajeros | 59 |
| 4.3.1. Viajes seguros | 59 |
| 4.3.2. Protección de datos | 61 |
| 4.4. Comunicación externa | 62 |
| 4.4.1. Relación con los medios de comunicación | 62 |
| 4.4.2. Presencia en redes sociales | 62 |

5. Gestión responsable 63

| | |
|--|----|
| 5.1. Ética y buen gobierno | 64 |
| 5.1.1. Gobernanza | 64 |
| 5.1.2. Normativa y reglamento | 67 |
| 5.2. Gestión del riesgo | 69 |
| 5.2.1. Sistema de gestión de riesgos | 69 |
| 5.2.2. Tipos de riesgos y acciones correctoras | 69 |
| 5.3. Transparencia | 71 |
| 5.3.1. Grupos de interés | 71 |
| 5.3.2. Materialidad | 73 |

6. Nuestra gente 75

| | |
|---|-----|
| 6.1. Perfil del grupo | 76 |
| 6.1.1. Empleo | 76 |
| 6.1.2. Política retributiva | 82 |
| 6.2. Atracción e impulso del talento | 87 |
| 6.2.1. Formación | 87 |
| 6.2.2. Desarrollo del talento | 90 |
| 6.3. Bienestar, diversidad e inclusión | 91 |
| 6.3.1. Organización del trabajo | 91 |
| 6.3.2. Relaciones sociales | 95 |
| 6.3.3. Comunicación interna | 98 |
| 6.3.4. Igualdad de oportunidades | 98 |
| 6.4. Seguridad y salud en el trabajo | 100 |
| 6.4.1. Fomento de la salud y la seguridad laboral | 100 |
| 6.4.2. Accidentabilidad laboral | 104 |

7. Protección del medio ambiente 106

| | |
|--|-----|
| 7.1. Gestión medioambiental | 107 |
| 7.1.1. Prevención de riesgos ambientales | 108 |
| 7.1.2. Sistema de gestión ambiental y energética | 108 |
| 7.2. Reducción del impacto en el entorno | 110 |
| 7.2.1. Prevención y gestión de residuos | 110 |
| 7.2.2. Protección de la biodiversidad | 115 |
| 7.3. Minimización en el uso de los recursos | 116 |
| 7.3.1. Agua | 116 |
| 7.3.2. Energía | 117 |
| 7.4. Lucha contra el cambio climático | 120 |
| 7.4.1. Emisiones | 120 |
| 7.4.2. Otros tipos de contaminación | 124 |

8. Compromiso social 126

| | |
|-----------------------------|-----|
| 8.1. Fundación TMB | 127 |
| 8.1.1. TMB Educa | 127 |
| 8.1.2. Patrimonio histórico | 129 |
| 8.1.3. Proyectos culturales | 130 |
| 8.1.4. Proyectos sociales | 131 |
| 8.2. Derechos humanos | 133 |

9. Información financiera del Grupo TMB 134

| | |
|---|-----|
| 9.1. Cuenta de pérdidas y ganancias | 136 |
| 9.2. Balance de situación a 31 de diciembre | 139 |
| 9.3. Información fiscal | 140 |
| 9.4. Inversiones | 141 |

10. Gestión de la COVID-19 143

| | |
|---|-----|
| 10.1. Organización para la gestión de la crisis | 145 |
| 10.2. Protección para el personal | 146 |
| 10.2.1. Incidencia de la COVID-19 en la plantilla de TMB | 147 |
| 10.3. Actuaciones para combatir la COVID-19 en el servicio de metro y autobús | 148 |
| 10.3.1. Actuaciones de limpieza y desinfección | 149 |
| 10.3.2. Actuaciones para mejorar la renovación del aire | 150 |
| 10.4. Acciones de comunicación y atención a los usuarios | 151 |
| 10.4.1. Acciones de comunicación interna por la COVID-19 | 151 |
| 10.4.2. Atención al cliente | 152 |
| 10.4.3. Acciones de comunicación digital | 153 |
| 10.4.4. Gestión en redes sociales | 153 |
| 10.4.5. Campañas publicitarias y acciones de sensibilización | 154 |
| 10.4.6. Voluntariado e iniciativas sociales | 155 |
| 10.5. Análisis de la movilidad | 156 |
| 10.6. Impacto económico | 158 |
| 10.7. TMB ante la nueva situación | 160 |

11. Hechos destacados tras el cierre del ejercicio 162

12. Tabla de contenidos del estado de información no financiera 164





Carta de la presidenta

El 2020 ha sido un año muy duro y complejo para todos, tanto para las personas como para las organizaciones. Este año, marcado por la pandemia de la COVID-19, la mayor crisis sanitaria mundial de los últimos cien años, nos ha obligado a todos a hacer un enorme sobreesfuerzo personal y profesional.

Al hacer balance, no podemos obviar que esta coyuntura crítica, que ha tenido un impacto largo y profundo, ha sido complicada de gestionar. De hecho, lo sigue siendo, porque cuando se prepara la memoria que ahora tiene en sus manos aún no ha finalizado la amenaza del virus y sus consecuencias. Sin embargo, gracias a la implicación de todos, a lo largo de 2020 hemos podido lograr con muy buena nota todo lo que era fundamental para una empresa como la nuestra y en unas circunstancias tan difíciles: dar servicio a la ciudadanía con las máximas garantías de calidad, seguridad y excelencia.

A pesar de un contexto lleno de dificultades, en 2020 hemos sido capaces de superar una prueba tan delicada como era mantener e incluso incrementar el servicio, y al mismo tiempo velar por la estricta seguridad sanitaria tanto de los usuarios como del personal que formamos TMB.

Lo hemos hecho bien y sin dejar de atender muchos otros retos que teníamos por delante. Quiero felicitar a todo el mundo por haberlo hecho posible en un contexto tan difícil. Creo que esto marca, por encima de muchas cosas, lo que somos: una organización comprometida, que tiene el objetivo de garantizar la movilidad de Barcelona y su área metropolitana, procurando una gestión eficiente con los recursos de los que disponemos y manteniendo siempre el más alto nivel de la prestación del servicio.

Esta dedicación para dar respuesta a las necesidades de moverse de la ciudadanía no nos ha hecho olvidar otros objetivos también importantes, como la preservación del medio ambiente y la mejora de la calidad del aire, y lo hemos hecho trabajando de una manera inclusiva e integradora, y con la voluntad de innovar y mejorar constantemente el servicio que damos.

Este compromiso, hoy más que nunca, no permite entender Barcelona y su área metropolitana sin una organización como TMB.

Rosa Alarcón Montañés

Presidenta de TMB



Carta del consejero delegado



Hacer balance del año 2020 es hablar de la pandemia, de la grave crisis que ha comportado en todos los ámbitos y de sus desoladoras consecuencias, que en mayor o menor medida nos han afectado a todos.

En TMB iniciábamos el 2020 llenos de ilusión, con cifras históricas de viajeros y siendo el medio de transporte más utilizado en Barcelona y su área metropolitana. Teníamos nuevos retos y objetivos ambiciosos de mejora para continuar siendo una organización referente de movilidad sostenible en todo el mundo.

Sin embargo, las restricciones a la movilidad impuestas por la pandemia han provocado un cambio radical en la movilidad y un retroceso en el uso del transporte colectivo. El confinamiento total durante la primavera lo redujo al mínimo, por debajo del 10% de la demanda habitual, y desde entonces la situación sanitaria ha comportado que aún nos encontremos en cifras de recuperación, que, al escribir esta memoria, aún no llegan al 60%.

Desde el primer momento, TMB y su equipo han hecho un gran esfuerzo para revertir la situación y superar esta crisis, con medidas y mejoras para hacer de las redes de metro y autobús un espacio más seguro y atractivo. Los servicios de TMB han estado en todo momento al servicio de los ciudadanos, incluso en los momentos más difíciles, para proteger la salud de todos y dando la oferta de servicio más elevada de la historia.

Las consecuencias económicas de la crisis han sido muy graves. TMB, con el conjunto de las Administraciones públicas, ha tenido que buscar soluciones financieras para

garantizar la continuidad del servicio de transporte público y ha gestionado los recursos con la máxima eficacia. Así, ha conseguido reducir los gastos de manera significativa al tiempo que ha incidido en los aspectos necesarios para garantizar la máxima seguridad de los viajeros y del personal.

A pesar de esta situación tan complicada, tenemos que mirar hacia el futuro. Todos tenemos la obligación de afrontar la crisis ambiental de nuestras ciudades, y esto exige una movilidad sostenible y eficaz. TMB es reconocida internacionalmente por el esfuerzo que hace para incorporar energías limpias y renovables, tanto en el metro como en los autobuses, con el objetivo de conseguir un transporte público libre de emisiones contaminantes. Ahora afrontamos una crisis sanitaria terrible por la pandemia de la COVID-19, pero debemos evitar que se produzca otra crisis provocada por la contaminación, cuyas consecuencias también pueden ser catastróficas.

Todo ello no nos hace olvidar la apuesta por los aspectos tecnológicos y de innovación aplicados en la mejora de nuestras redes de transporte público. Seguimos trabajando con la máxima ambición para lograr una movilidad sostenible y saludable, y para adaptarnos a las necesidades de la sociedad y del entorno. Trabajamos en este sentido y los proyectos que presentaremos en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia son una gran oportunidad para estar preparados para el futuro y afrontarlo con ilusión en beneficio de toda la ciudadanía.

Gerardo Lertxundi

Consejero delegado de TMB



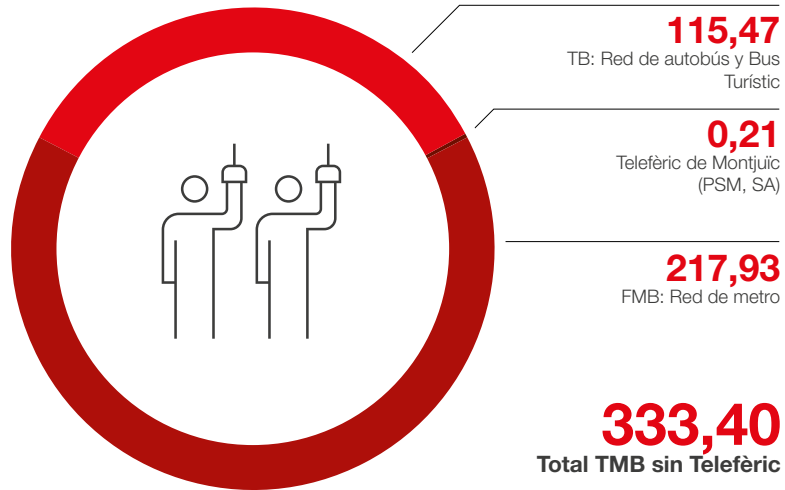
2

Hechos y datos destacados de 2020

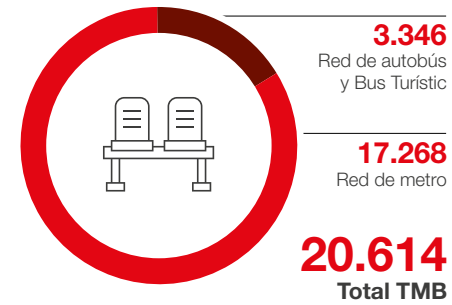
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

2.1. Principales datos de la red de autobús y metro de 2020

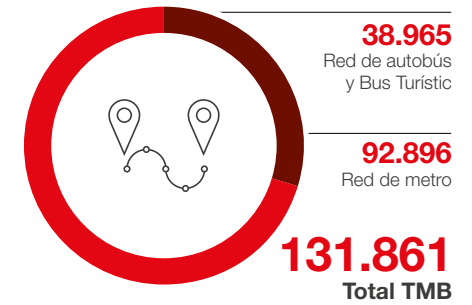
Viajeros transportados por el Grupo TMB
(millones)



Número de plazas por kilómetro ofrecidas
(millones)



Trayecto recorrido en coches por kilómetro útiles
(miles)



Plantilla absoluta a 31 de diciembre
(personas)



Ingresos netos del Grupo TMB*
(miles de euros)



2.2. Hechos destacados de 2020

Servicios de calidad, innovadores y seguros



Nueva estación en la Zona Franca
de la línea L10 Sud, inaugurada en febrero de 2020



Implantación de la venta del **billete electrónico** de autobús a través de la TMB App



92 % estaciones de metro adaptadas a personas con movilidad reducida



Puesta en servicio de nuevos trenes:
2 trenes en la L1, 2 en la L3, 1 en la L4 y 4 en la L5, que forman parte de un contrato de adquisición de 12 trenes



Nuevo máximo histórico de valoración del servicio por parte de los usuarios:
7,86 puntos sobre 10 en el metro y **8,17 puntos en el autobús** en el estudio anual de percepción del cliente



Nuevo servicio iMetro
Ofrece el tiempo de paso y la ocupación de los próximos trenes en estación, y mejora el servicio iBus con el aviso de los próximos autobuses en parada para personas invidentes, a través de la comunicación con beacons embarcados y Bluetooth.



Presentación del **Plan de Prevención del Acoso Sexual y por Razón de Sexo** en las redes de autobús y metro



Puesta en servicio del **sistema de videovigilancia embarcada** en dos líneas de autobús



Obtención de la **certificación Protocolo Seguro COVID-19**



Renovación de la flota de autobús en el marco del Plan de Renovación de Autobuses 2019-2021
Ha permitido adjudicarse en 2020 **77 vehículos de diferentes tipos ambientales eficientes**

Apostamos por una gestión responsable



Confeción de **varios procedimientos, guías y modelos de documentos** para facilitar la gestión y el cumplimiento de la normativa de protección de datos



Aprobación del **Código Ético y de Conducta** de TMB



Definición del **marco de relaciones de TMB con los grupos de interés** para ordenar el diálogo y la comunicación, e integrarlos en el ciclo de gestión de la empresa



Constitución del **Comité de Crisis de la COVID-19**, que puso en marcha el **Plan de Contingencia TMB COVID-19** con el objetivo de priorizar y focalizar todos los recursos disponibles para hacer posible la prestación del servicio de movilidad a la ciudadanía



Elaboración del **Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad** y compromiso en la contribución a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas

Nuestra gente



8.364
trabajadores
6.627 hombres
1.737 mujeres



259
personas con
diversidad funcional
3,1% de la plantilla



139.306
horas de asistencia
a formación



6.661
ayudas
a trabajadores



Puesta en marcha del
**Plan de Apoyo y
Gestión Emocional**,
orientado a garantizar el bienestar
de las personas, tanto en el
ámbito laboral como en la
gestión emocional, después del
confinamiento



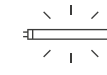
2.676
exámenes
individuales de salud
planificados
992
exámenes
no planificados



Protección del medio ambiente



Definición de las tareas y
el calendario para implantar el
**Sistema de
Gestión Ambiental
y Energética**
en la L3 para obtener la certificación
ISO 14001 y 50001 en 2022, y
ampliarlo al resto de las líneas



Continuación del
**plan de renovación
del alumbrado de
las estaciones**
y también de los talleres con
tubos LED más eficientes



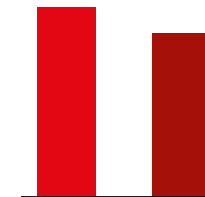
Participación en el
proyecto Life Nimbus
para convertir una planta depuradora
de aguas residuales en una instalación
generadora de recursos de valor (gas
metano), que servirán de combustible
de un autobús urbano



Consumo eléctrico de
250.286 kWh



Valorización de los residuos



Emisión de gases de
efecto invernadero de
75.459,15
toneladas de CO₂



Consumo de agua de
93.592 m³



23,5%
agua aprovechada recogida
de los pozos de agotamiento
de la red de metro

Compromiso social



98,67%
adquisiciones
de bienes y servicios
hechas a empresas
del ámbito español



Renovación del
**Sello de Calidad
Educativa**
del Consejo de
Coordinación
Pedagógica a la
labor de TMB Educa



Renovación del
**certificado de
accesibilidad
doble A**
del sitio web de TMB



Colaboración con
el Consorcio Sanitario,
el SEM y los Bomberos
de Barcelona en el
**traslado de
pacientes
afectados por
COVID-19**
al lugar de confinamiento

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

2.3. Hitos del ejercicio

A continuación, se muestran los principales hitos del ejercicio 2020:



Afectación de la pandemia de la COVID-19 sobre el pasaje

El metro y los autobuses de TMB (con Bus Turístico incluido) cerraron el 2020 con la demanda más baja de las últimas décadas, como consecuencia de la crisis sanitaria desatada en marzo y de las medidas decretadas para contener la propagación del coronavirus.

En el conjunto de TMB (sin contar el teleférico de Montjuïc) se registraron 333,4 millones de usuarios, un 46,9% menos que en 2019, año en que se alcanzó el máximo histórico de 627,3 millones de viajeros. Sin embargo, TMB ha hecho el esfuerzo de mantener al máximo la oferta de metro y autobús para garantizar la seguridad y el confort de los usuarios.

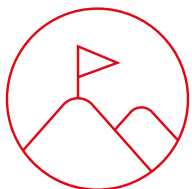


Inauguración de la estación Zona Franca

El 1 de febrero de 2020 se puso en servicio la estación Zona Franca de la línea L10 Sud, la primera que entra en funcionamiento de las estaciones del viaducto de la Zona Franca. Se trata de una estación construida en superficie con los andenes elevados, los cuales son accesibles mediante escaleras de obra, escaleras mecánicas y ascensor. En la zona de influencia de la estación están las sedes centrales de TMB y del Área Metropolitana de Barcelona, las oficinas del Consorcio de la Zona Franca, numerosas naves de empresas y algunos equipamientos. También está uno de los accesos al recinto del puerto.

Para el primer semestre de 2021, prevemos inaugurar las otras 3 estaciones de esta rama de la línea L10 Sud y finalizar la puesta en servicio del viaducto.

- <
- ↑
- >





Nuevos trenes para la red de metro

El metro encargó la construcción de **42 nuevos trenes** (series 7000 y 8000) para sustituir las antiguas series 3000 y 4000 afectadas por amianto. El 30 de diciembre de 2020 se formalizó la adquisición de **8 trenes adicionales** destinados a sustituir 6 trenes de la serie 2000 afectados por amianto y ampliar la oferta con 2 trenes más. Finalmente, se ha iniciado la redacción del pliego de condiciones técnicas para **adquirir 24 trenes** destinados a aumentar la oferta de servicio de las líneas convencionales.



Renovación de la flota de autobús

TMB sigue modernizando y ambientalizando la flota de autobuses con nuevos pedidos, siempre con el criterio de compra verde y electrificación progresiva. Este hecho se plasma en el Plan de Renovación de Autobuses para los años 2019-2021 acordado con la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM).

En 2020 hemos adjudicado un total de 77 vehículos de los siguientes tipos: 23 autobuses articulados eléctricos, 46 vehículos híbridos de gas natural comprimido (30 estándares y 16 articulados) y 8 autobuses estándares con pila de hidrógeno de última generación. Por otro lado, está en curso la licitación de 10 minibuses.



Compra de ocho autobuses estándares de hidrógeno

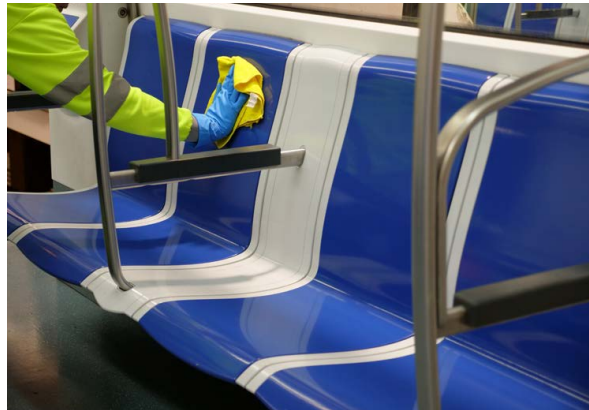
El fabricante portugués Caetano Bus ganó en 2021 la licitación que suministrará los 8 vehículos eléctricos de pila de combustible propulsados por hidrógeno. Esta adquisición, que cuenta con el apoyo del programa europeo JIVE 2, cofinanciado por la Unión Europea, forma parte de la apuesta estratégica de TMB para modernizar y ambientalizar la flota de autobuses.

La organización seleccionó la oferta de Iberdrola para el suministro de hidrógeno de origen renovable a la flota de autobuses urbanos mediante una planta, que se construirá en 2021 en la Zona Franca y que podrá dar servicio también a otras flotas de vehículos eléctricos en el área de Barcelona.



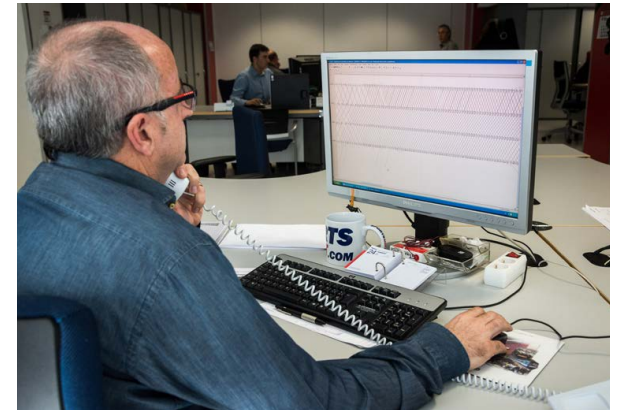
Nuevos títulos de transporte integrados de la ATM

El 1 de enero de 2020, coincidiendo con las nuevas tarifas del sistema integrado, la ATM introdujo una nueva gama de títulos integrados, incluidas la T-usual, la T-casual, la T-grup y la T-familiar (a partir del 1 de marzo), y dejaron de existir la T-10, la T-50/30, la T-70/30, la T-Mes y la T-Trimestre en todas sus variantes. El nuevo esquema tarifario hace prevalecer los títulos ilimitados, como la T-Mes (ahora la T-usual) y la T-Jove, cuyo precio ha bajado, en detrimento de los títulos de saldo de viajes, como la T-10 (ahora la T-casual) y la nueva T-familiar, cuyo precio se ha encarecido.



Gestión de la pandemia de la COVID-19

La pandemia provocada por el coronavirus SARS-CoV-2 y la enfermedad COVID-19 ha supuesto la adopción de una serie de medidas inéditas, como la restricción del desplazamiento de las personas, que ha afectado directamente a la prestación del servicio de transporte público. Desde el primer momento, se creó en TMB un comité de coordinación con la máxima responsabilidad en la toma de decisiones sobre las acciones que se debían tomar y se elaboró un plan de contingencia que identificó, priorizó, planificó y, en gran parte, ejecutó un total de 148 medidas relevantes para garantizar la seguridad de los clientes y del personal.



Aprobación del Código Ético y de Conducta de TMB por parte del Consejo de Administración

El código, aprobado por el Consejo de Administración el 19 de mayo, determina los principios generales y los criterios de comportamiento a los que deben someterse todas las personas físicas y jurídicas vinculadas con TMB, ya sea por un vínculo laboral o por una relación de colaboración. Se ha creado también la Comisión de Ética de TMB para resolver las denuncias de incumplimiento recibidas.



Implantación del billete sencillo electrónico en el autobús

A raíz de la situación actual de emergencia sanitaria por la COVID-19, TMB aceleró la implantación del billete sencillo electrónico de autobús. Entre las ventajas de esta nueva medida, destacan el acortamiento del tiempo de detención en las paradas de autobús, la disminución del efectivo a bordo, que es más ecológico y que permite al usuario el pago con tarjeta de crédito o débito. Además, se ha iniciado el desarrollo para implantar el pago del billete sencillo con tarjeta bancaria el año que viene.



Puesta en servicio de las nuevas líneas de autobús 141 y 175 el 14 de septiembre de 2020

La nueva línea 141 une los barrios de Sant Antoni y Esquerri del Eixample con la plaza de Francesc Macià, y permite acceder a equipamientos asistenciales de referencia, como el Hospital Clínic, el CAP de Manso, el Hospital Universitario del Sagrat Cor, los mercados de Sant Antoni y el Ninot, entre otros puntos de interés.

La línea 75 (Les Corts-avenida del Tibidabo) se convierte en la nueva línea 175 (Les Corts) para mejorar los desplazamientos de los escolares al distrito. Circula los días lectivos y conecta la Riera Blanca con los centros educativos de la avenida de Esplugues y la Zona Universitaria.

Con 8,4 kilómetros de recorrido circular y 22 paradas, la línea 175 es más regular y tiene más frecuencia.

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



3

Quiénes
somos

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

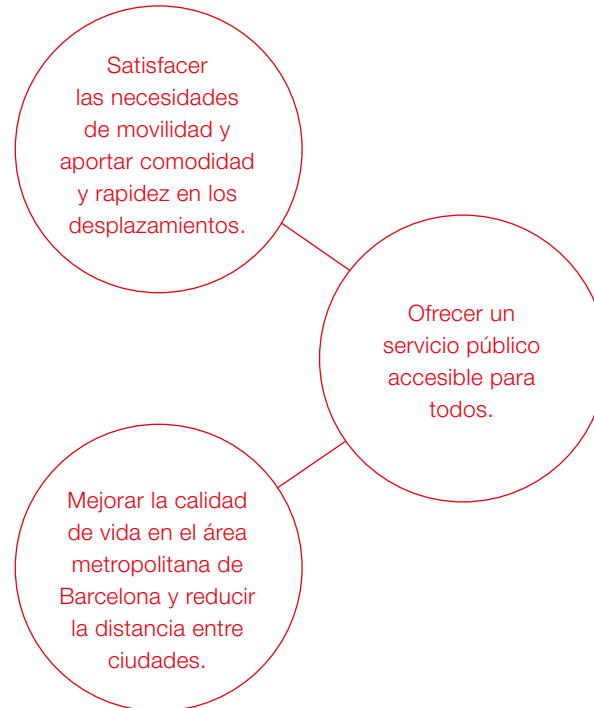
El grupo también incluye las sociedades **Projectes i Serveis de Mobilitat, SA (PSM)**, que gestiona el Telefèric de Montjuïc y el Barcelona Bus Turístic; **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**, que administra productos tarifarios mediante la plataforma de comercio electrónico *holabarcelona.com* y otros servicios de transporte, y la **sociedad asociada consolidada por puesta en equivalencia Transports Ciutat Comtal, SA**.

TMB dispone también de la **Fundación TMB**, que vela por el patrimonio histórico de la organización y promueve los valores del transporte público sostenible a través de proyectos y actividades educativos, sociales y culturales.

Las empresas FMB y TB **prestan servicio en el ámbito de Barcelona y su área metropolitana, en el marco del Sistema Tarifario Integrado (STI) de la región metropolitana de Barcelona**, y desarrollan su actividad de manera coordinada, compartiendo estructuras corporativas y de gestión.

La sede central de Transports Metropolitans de Barcelona se encuentra en la calle Seixanta, número 21-23, sector A, del Polígono Industrial de la Zona Franca (08040) de la ciudad de Barcelona. Por otro lado, el sitio web oficial de TMB es www.tmb.cat.

TMB, como principal operador del transporte público, ofrece dos redes regulares de transporte (la de autobús de superficie y la de metro subterránea), así como varios servicios de transporte de ocio, con los siguientes objetivos:



Con el fin de convertirnos en una empresa de referencia, impulsamos programas de actuación, la protección del medio ambiente, el ahorro de energía, la promoción de la inclusión social y el impulso de las políticas de accesibilidad, todo ello para fomentar una **movilidad sostenible y equitativa**.



Misión



Existimos para ofrecer una red de transporte público que:

Contribuya a la mejora de la movilidad ciudadana y al desarrollo sostenible del área metropolitana.

Garantice la prestación del mejor servicio al cliente.

Desarrolle políticas de responsabilidad social.

Respete un marco de viabilidad y eficiencia económica.

Ofrezca una solución completa, con metro y autobús incluidos.

Visión



Queremos ser una empresa de transporte y movilidad ciudadana que sea competitiva y referente en el mundo:

Por su contribución a la mejora de la movilidad en el área metropolitana, a la sostenibilidad urbana y al medio ambiente.

Por la calidad técnica que ofrece y por la calidad que percibe el ciudadano.

Por la eficiencia de los procesos y la optimización de recursos.

Por la innovación y el uso eficiente de la tecnología como palanca para mejorar el servicio.

Por la excelencia del personal.

Por el compromiso con la sociedad, con la ciudadanía y con el personal.

Por su presencia en ámbitos internacionales.

Valores



Son los que guían nuestra actividad, esenciales para seguir mejorando el futuro de la organización:

Vocación y compromiso de servicio público.

Servicio excelente con gestión eficiente.

Compromiso con el equipo humano, la ciudadanía, los clientes y la sociedad.

Comportamiento socialmente responsable.

Valores de igualdad, integridad, honestidad y respeto.

Transparencia.

Liderazgo y trabajo en equipo.

Reconocimiento, equidad y crecimiento personal y profesional.

Ambición innovadora y vanguardia tecnológica.

3.1. Nuestro modelo de negocio



3.1.1. Servicios y productos de TMB

La actividad de TMB se centra en el transporte regular de personas a través de las redes de autobús y metro, los servicios turísticos de los transportes de ocio, el negocio no tarifario y el negocio internacional.

Servicios y productos de TMB



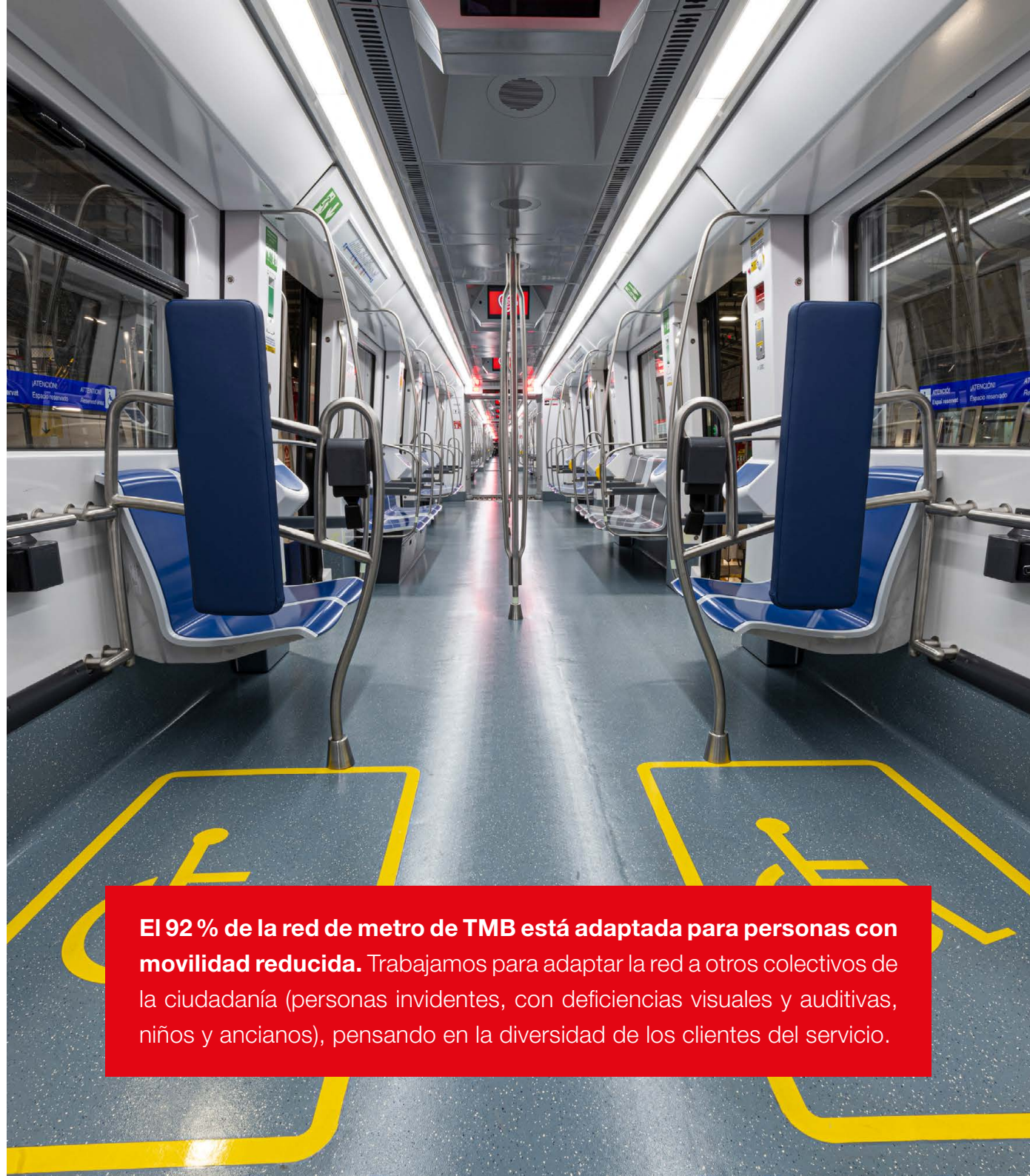


Servicio de metro

La **red de metro** está formada por 8 líneas más el Funicular de Montjuïc. En total, está formada por 123 kilómetros de red y 161 estaciones. De estas líneas, 5 son convencionales y 3 son automáticas (líneas L9/10 Nord, L9/10 Sud y la línea L11).

TMB asume el compromiso de la **seguridad integral** en la prestación del servicio, que se basa en:

- **La seguridad de las personas y las instalaciones**, un modelo de seguridad adaptado y flexible a los nuevos retos, eficiente, sostenible, innovador y coordinado con los recursos de seguridad pública.
- **La seguridad de la circulación, una cultura de seguridad ferroviaria** donde todo el mundo se involucra en identificar y controlar los riesgos de la actividad para paliarlos, minimizarlos y garantizar la integridad del personal, los clientes y el servicio.
- **La seguridad de la plantilla**, centrada en una política de prevención de riesgos laborales que contribuya a mejorar la salud, la seguridad y el bienestar laboral como condición necesaria de eficacia y de sostenibilidad de la empresa.



El 92 % de la red de metro de TMB está adaptada para personas con movilidad reducida. Trabajamos para adaptar la red a otros colectivos de la ciudadanía (personas invidentes, con deficiencias visuales y auditivas, niños y ancianos), pensando en la diversidad de los clientes del servicio.





Servicio de autobús

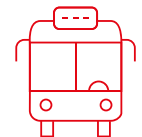
En cuanto a la **red regular de autobús**, está formada por 103 líneas, que representan una longitud total de 833,91 kilómetros (semisuma de los kilómetros de ida y vuelta). La red de autobús se estructura en líneas de tramos diagonales, verticales y horizontales, y una cuarta línea de autobuses con referencia numérica. Además, Transports de Barcelona también opera los servicios del Barcelona Bus Turístic y el Tramvia Blau.

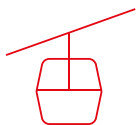
Desde el año 2007, **toda la red de autobuses TMB está adaptada a las personas con movilidad reducida** y actualmente trabajamos para que todos los vehículos de la flota sean accesibles para todos, independientemente de sus circunstancias.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad y la mejora de la calidad del aire nos ha permitido disponer de la **flota de autobuses más limpia de Europa.**

TMB fomenta la sustitución de los autobuses cuando han agotado su vida útil, calculada en unos 14 o 15 años, por lo que estos vehículos se reemplazan por otros más innovadores, eficientes y sostenibles.

La organización, además de querer convertirse en un referente europeo como empresa que gestiona la movilidad, también quiere ser un referente en muchos más aspectos de la sociedad.





Telefèric de Montjuïc

El 2020 ha sido el decimotercer año completo de funcionamiento del Telefèric de Montjuïc desde que se renovó totalmente en 2007. Dispone de 55 cabinas totalmente acristaladas con una capacidad para 8 personas y adaptadas para personas con movilidad reducida. El servicio tiene 3 estaciones: Parc de Montjuïc, Mirador y Castell; y su capacidad de transporte supera las 2.000 personas/hora/sentido.

En el año 2020 se ha completado la tercera y última parte del proyecto de prolongación de la vida útil de las 55 cabinas SIGMA GD8 del teleférico para continuar garantizando su plena funcionalidad. Se ha llevado a cabo el mantenimiento de 19 de las cabinas, que incluyen tareas de control del estado, el cambio sistemático de los elementos de desgaste y la renovación estética de los elementos deteriorados por el uso general.

En 2020, el servicio ha tenido que cerrar las instalaciones debido a la crisis sanitaria provocada por la pandemia desde el 14 de marzo hasta el 29 de junio. El servicio ha promovido las máximas medidas de higiene y seguridad en todo momento.

Por otro lado, también se han puesto en marcha los preparativos para el proyecto de la segunda gran revisión del teleférico (fase 1), que se ejecutará en febrero de 2021, cuando se cumplirán 14 años de servicio y 45.000 horas de servicio motor.





Barcelona Bus Turístic

El Barcelona Bus Turístic dispone de 44 paradas repartidas en tres rutas:

- **Azul:** desde la plaza Catalunya hasta el estadio del FC Barcelona, pasando por el paseo de Gràcia, la Sagrada Familia, las calles y las plazas de Gràcia, el Park Güell, el Tibidabo y Pedralbes.
- **Roja:** desde la plaza Catalunya hasta el Parque de la Ciutadella, pasando por el paseo de Gràcia, la Diagonal, la Estación de Sants, Montjuïc y el Port Vell.
- **Verde:** desde el Puerto Olímpico hasta el Fòrum, pasando por Poblenou y disfrutando de las mejores vistas de las playas de la ciudad.

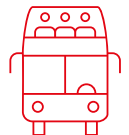
Debido a la situación mundial provocada por la pandemia de la COVID-19, el 14 de marzo se tuvo que detener su funcionamiento habitual. En este sentido, el servicio del Barcelona Night Tour, que tiene lugar cada año de junio a septiembre, tampoco se pudo llevar a cabo.

En contrapartida, el 10 de julio, dada la falta de turismo extranjero, se puso en marcha **Barcelona Panorámica**, un servicio destinado al público local y adaptado a sus necesidades. Se trataba de tres servicios (a las 16, 18 y 20 horas) en funcionamiento los viernes, sábados y domingos, con un recorrido de 1 hora y 50 minutos sin paradas. El servicio se ofrecía en catalán y castellano, siempre en directo, con un guion adaptado al público local basado en anécdotas y curiosidades de la ciudad. La buena acogida del servicio al público local hizo que el servicio se prorrogara desde septiembre hasta el 1 de noviembre.

Por otro lado, también se ha vuelto a poner en marcha el **Barcelona Christmas Tour**, la ruta nocturna en autobús de dos pisos para descubrir los lugares y los espacios de la

ciudad con decoración e iluminación navideña. Este servicio ha funcionado, desde el 30 de noviembre hasta el 3 de enero, todos los jueves, viernes, sábados y domingos con dos salidas (a las 18 y a las 19:45 horas) con la excepción de los días 24, 25 y 31 de diciembre, y 1 de enero.

Tanto el servicio de **Barcelona Panorámica** como el de **Barcelona Christmas Tour** se han adaptado totalmente a la normativa actual contra la pandemia con varias acciones, como la ausencia de material gráfico entregado al cliente y la obligatoriedad de utilizar mascarilla y líquido hidroalcohólico a bordo, entre otras medidas.



3.1.2. Entorno institucional

TMB opera en el ámbito de actuación de la región metropolitana de Barcelona e interactúa con operadores, empresas, instituciones y las Administraciones públicas. Este último actor tiene un papel clave por su relevancia en la financiación de TMB, por la acción reguladora —a través de normativas y legislación— y por su participación accionarial.

Área Metropolitana de Barcelona

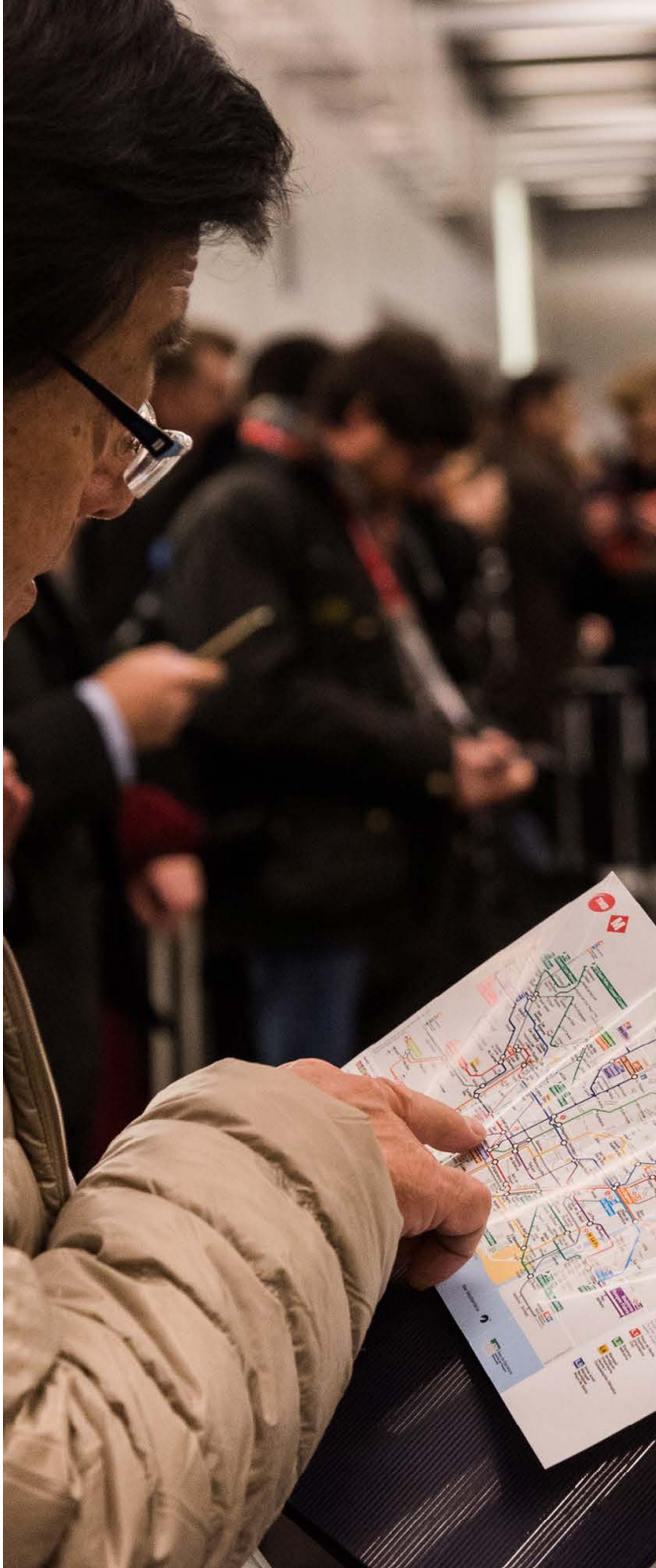


Generalitat de Catalunya



Autoridad del Transporte Metropolitano





El **Área Metropolitana de Barcelona (AMB)** es la propietaria de la totalidad de las acciones de Ferrocarril Metropolità de Barcelona y de Transports de Barcelona. El área metropolitana ocupa 636 kilómetros cuadrados y está formada por 36 municipios, donde viven más de 3,2 millones de personas.

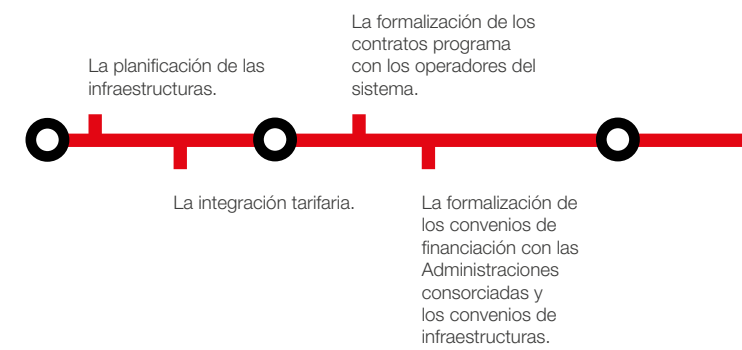
En cuanto al transporte y la movilidad, la AMB planifica y gestiona las redes de autobuses y otros medios de transporte público, excepto los tranvías. Las competencias en transporte y movilidad, además de la planificación y la gestión, son:



La **Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)** es un consorcio interadministrativo de carácter voluntario, creado en 1997, al que pueden adherirse todas las Administraciones titulares de servicios públicos de transporte colectivo, de forma individual o a través de entidades que las agrupen y representen, que pertenezcan al ámbito formado por las comarcas del Alt Penedès, la Anoia, el Bages, el Baix Llobregat, el Barcelonès, el Berguedà, el Garraf, el Maresme, el Moianès, Osona, el Vallès Occidental y el Vallès Oriental.

El consorcio está integrado por la Generalitat de Cataluña (51 %) y las Administraciones locales (49 %): Ayuntamiento de Barcelona, Área Metropolitana de Barcelona (AMB) y Asociación de Municipios por la Movilidad y el Transporte Urbano (AMTU). Cabe destacar la presencia de representantes de la Administración General del Estado en los órganos de gobierno de la ATM, en calidad de observadores.

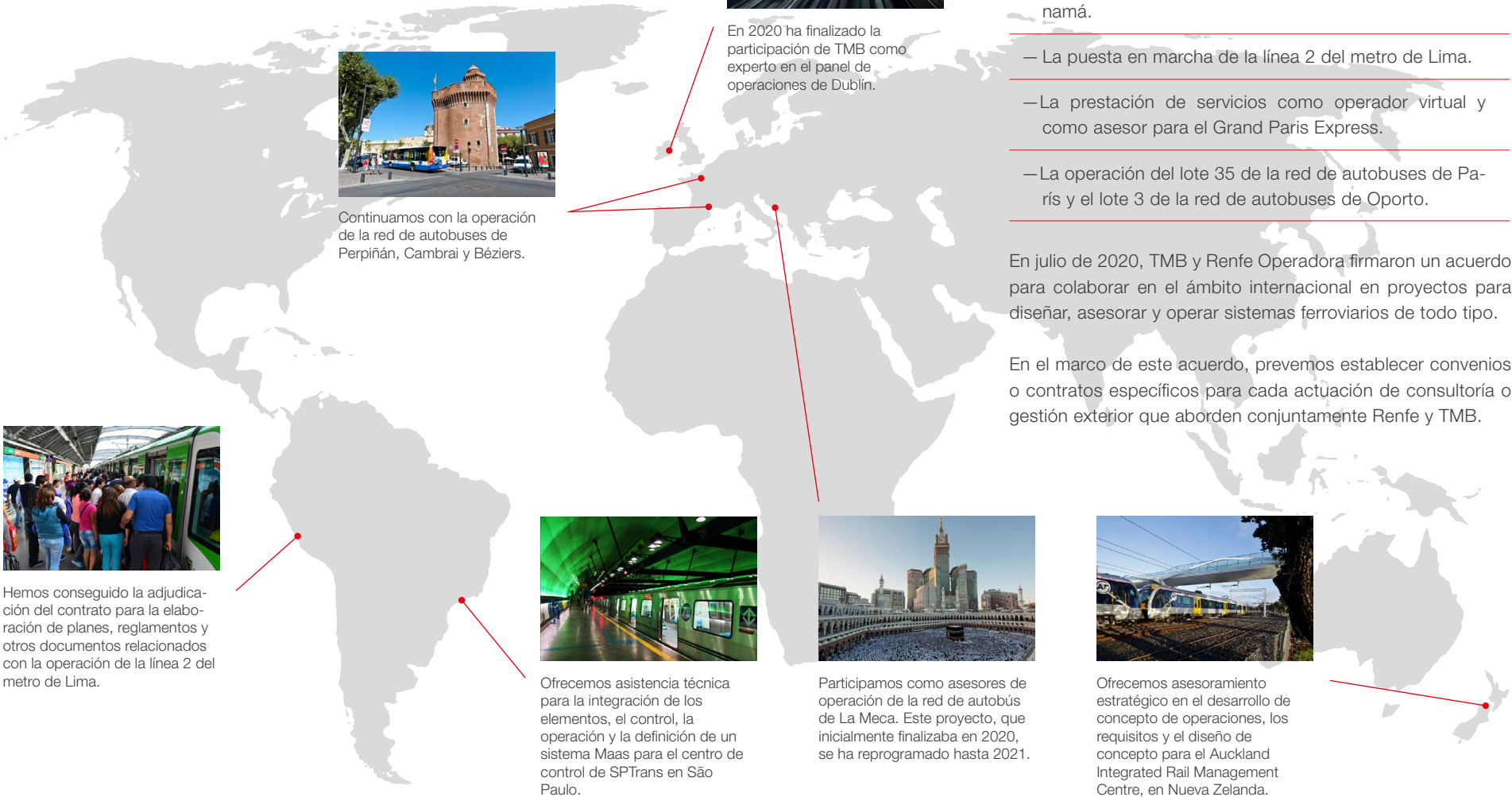
La ATM tiene como finalidad articular la cooperación entre las Administraciones públicas titulares de los servicios y de las infraestructuras del transporte público colectivo del área de Barcelona, así como la colaboración con las otras que, como la Administración General del Estado, están comprendidas financieramente o son titulares de servicios propios o no traspasados. Entre sus funciones, se encuentran las siguientes:



3.1.3. Negocio internacional

TMB es un operador del transporte público referente. Por este motivo, aprovecha la experiencia y los conocimientos que tiene para desarrollar asesoramiento y consultoría para empresas de transporte público del ámbito internacional.

En este sentido, destacamos los siguientes proyectos:



En 2020 ha finalizado la participación de TMB como experto en el panel de operaciones de Dublín.



Continuamos con la operación de la red de autobuses de Perpiñán, Cambrai y Béziers.



Hemos conseguido la adjudicación del contrato para la elaboración de planes, reglamentos y otros documentos relacionados con la operación de la línea 2 del metro de Lima.



Ofrecemos asistencia técnica para la integración de los elementos, el control, la operación y la definición de un sistema Maas para el centro de control de SPTrans en São Paulo.



Participamos como asesores de operación de la red de autobús de La Meca. Este proyecto, que inicialmente finalizaba en 2020, se ha reprogramado hasta 2021.



Ofrecemos asesoramiento estratégico en el desarrollo de concepto de operaciones, los requisitos y el diseño de concepto para el Auckland Integrated Rail Management Centre, en Nueva Zelanda.

Debido a la elevada participación durante el año en licitaciones internacionales, quedan aún procesos pendientes de resolver en los que TMB ha presentado oferta, tales como:

- La validación del mantenimiento pesado del metro de Panamá.
- La puesta en marcha de la línea 2 del metro de Lima.
- La prestación de servicios como operador virtual y como asesor para el Grand Paris Express.
- La operación del lote 35 de la red de autobuses de París y el lote 3 de la red de autobuses de Oporto.

En julio de 2020, TMB y Renfe Operadora firmaron un acuerdo para colaborar en el ámbito internacional en proyectos para diseñar, asesorar y operar sistemas ferroviarios de todo tipo.

En el marco de este acuerdo, prevenimos establecer convenios o contratos específicos para cada actuación de consultoría o gestión exterior que aborden conjuntamente Renfe y TMB.

Organización y participación en actos internacionales

En 2020 TMB ha trabajado en actos en línea, como la jornada «**La apuesta de TMB por las energías verdes**», el primer encuentro y conferencia internacional en línea, organizado por TMB, que reunió a expertos del sector de la movilidad y desde donde la dirección de TMB pudo presentar los proyectos que incorporan energías limpias en TMB.

TMB se ha esforzado en potenciar su imagen en entornos internacionales. Cabe destacar sobre todo el trabajo de preparación de la candidatura para el congreso internacional de transporte público, la **UITP Public Transport Summit 2023**. Esta candidatura, formalizada desde el departamento de Relaciones Públicas de TMB junto con FGC, ha contado con el apoyo de Renfe, Fira de Barcelona y el Barcelona Convention Bureau. A finales de octubre, el comité de dirección de la UITP anunció que Barcelona será sede de la Global Public Transport Summit, la feria de transporte público más importante del mundo.

La organización ha recibido más de una docena de invitaciones para participar en consorcios locales, catalanes, estatales y europeos en relación con propuestas de proyectos de investigación y desarrollo. En este sentido, cabe destacar la convocatoria de investigación e innovación del EIT Urban Mobility, en el marco del cual hemos participado en tres propuestas. Se han materializado dos:

– El proyecto CDClean, que busca medir la eficacia de un biocida aplicado en superficies de contacto potencial con viajeros.

– El proyecto CoAPS, que busca recomendar rutas alternativas de transporte público para que la ocupación de los vehículos sea lo más baja posible.



3.2. Tendencias y estrategia de TMB

3.2.1. Tendencias y retos del sector

En los últimos años, las poblaciones urbanas han sufrido un incremento en la densidad de población. Por eso, es indispensable que las ciudades dispongan de un transporte público robusto, moderno, eficiente y sostenible. La tecnología es un elemento clave para entender la evolución de la movilidad futura. Esta tendencia se puede ver reflejada en el fomento de la conducción autónoma de los vehículos, la introducción progresiva de vehículos ecológicos y menos contaminantes, y el fenómeno del *car sharing* en las principales ciudades.

Las poblaciones urbanas tienen cada vez más dificultades para mantener los estándares de calidad del aire marcados por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Recientemente, se ha publicado un estudio elaborado por

investigadores del ISGlobal de Barcelona, en colaboración con científicos del Swiss Tropical and Public Health Institute (Suiza) y de la Universidad de Utrecht, que muestra la mortalidad en las metrópolis urbanas derivada del no cumplimiento de los estándares de calidad del aire y, más en concreto, de las partículas finas de materia (PM 2,5) y del dióxido de nitrógeno (NO₂).

La ciudad de Barcelona ocupa la sexta posición del estudio —de 858 áreas metropolitanas analizadas— en la clasificación de mortalidad asociada al dióxido de nitrógeno, con 82 muertes anuales evitables si se cumplieran de forma constante las recomendaciones y 1.883 si se igualaran los niveles de contaminación que recomienda la OMS.

Una de las principales propuestas del Ayuntamiento de Barcelona para resolver este problema ha sido la implementación de la zona de bajas emisiones (ZBE), acotada por un perímetro que engloba casi toda la ciudad y los municipios del entorno, donde se limita la movilidad de los vehículos privados más contaminantes con restricciones de circulación en días y franjas horarias concretas.

La implantación de la ZBE planteaba un escenario de incremento de la demanda de uso del transporte público, en contraposición a la movilidad privada, para 2020. Sin embargo, la situación de pandemia mundial y las medidas de confinamiento y restricción de movilidad decretadas por el Gobierno de España y por la Generalitat han provocado una reducción significativa en la demanda de uso del transporte público.

Así pues, el 2020 ha cerrado con 333,4 millones de viajeros registrados, lo que supone una caída del 46,9% respecto a las cifras del año anterior, cuando se alcanzaron 1.057 millones de validaciones.

En este sentido, a pesar de la caída drástica en el uso del transporte público, TMB ha hecho un esfuerzo notable para mantener la oferta al máximo con el objetivo de garantizar la seguridad y el confort de los viajeros, y de satisfacer las necesidades de movilidad en las distintas fases de la pandemia.

Cabe destacar las actuaciones de refuerzo de los protocolos de higiene y seguridad, de mejora de los sistemas de ventilación, de mantenimiento de la oferta habitual, de instalación de mamparas en los autobuses y de comunicación de las obligaciones, recomendaciones e indicaciones para garantizar la seguridad de los usuarios (la obligatoriedad de la mascarilla, la aplicación de gel hidroalcohólico y las indicaciones de evitar aglomeraciones, así como de no comer, beber y hablar, entre otras).

TMB ha inyectado 180 millones de euros extraordinarios para mantener el servicio y hacer frente a todas las medidas de protección necesarias.

TMB es consciente de estas tendencias del sector y del papel clave que tiene la organización en el desarrollo de un servicio esencial para la ciudadanía. Por estos motivos, está trabajando para mejorar las infraestructuras y la calidad del servicio. Para 2021, se prevé una recuperación progresiva de la demanda del transporte público, a medida que se puedan ir eliminando las restricciones de movilidad.

1

El objetivo para 2021 es seguir prestando el nivel de oferta del año 2020 en las mejores condiciones. Prevemos llevar a cabo las siguientes actuaciones en la red de metro en el marco del Contrato-Programa 2018-2021:

2

3

– El Plan de Mejora de la oferta de metro 2017-2021, que supone un incremento progresivo de la oferta actual en este periodo. Desde el 1 de enero de 2021, todas las mejoras previstas en la tercera fase de este plan estarán en funcionamiento.

4

5

– La puesta en servicio de la nueva estación de Ernest Lluch en la línea L5.

6

7

– La puesta en servicio de las 3 estaciones del viaducto de la Zona Franca de la línea L10 Sud: Eco Park, Puerto Comercial y ZAL.

8

9

– El desarrollo de las actuaciones necesarias para adaptar TMB a las necesidades del proyecto de la T-Movilidad, que supondrá un cambio de paradigma en la gestión futura de la movilidad.

10

11

– La instalación de un sistema inteligente de ventilación de la red de metro.

12

– La conectividad eléctrica de las cocheras de autobús y de la red convencional de metro a partir de las receptoras de la línea L9.

En relación con la red de autobús, prevemos las siguientes actuaciones en el marco del Contrato-Programa 2018-2021:

– La continuidad en la inversión de electrificación de la flota de autobús actual.

– La electrificación de las líneas H16 (ya finalizada) y el inicio en las líneas H12 y V15.

– La puesta en servicio de los 8 primeros autobuses con tecnología de hidrógeno.

– La búsqueda y consolidación de suministros de biogás.

– La continuación de las obras de ampliación de la cochera verde de la Zona Franca-Puerto.

– El análisis y la ampliación del servicio de autobús a demanda.

– La mejora de la eficiencia en la nueva red a través del análisis y el estudio de su comportamiento.

– La mejora de la velocidad comercial y otras acciones para adaptar TMB a la T-Movilidad.

En 2017, TMB elaboró el Plan de Empresa de 2018 a 2021, que debía ser la base del futuro Contrato-Programa ATM-TMB para estos años. Este Plan de Empresa incluía una serie de actuaciones de mejora y ampliación de la oferta que la ATM había aprobado en 2017.



1

El Consejo de Administración de la ATM del 28 de diciembre de 2017 aprobó el Contrato-Programa entre la ATM y TMB para el año 2018, que debe formar parte del futuro Contrato-Programa ATM-TMB cuatrienal (2018-2021). Las necesidades de subvención previstas para 2018 que se incluyeron en el Contrato-Programa aprobado ascendían a 529.445 miles de euros.

2

4

En sesión de fecha 13 de diciembre de 2018, el Consejo de Administración de la ATM aprobó la renovación de 42 trenes de la serie 3000 y 4000, el Plan de Renovación de Autobuses para el periodo 2019-2021 y la incorporación de las necesidades derivadas al Contrato-Programa que debía suscribirse entre la ATM y TMB.

5

6

7

El 20 de diciembre de 2019 se firmó el Contrato-Programa ATM-TMB para el periodo 2018-2019, que incluye las necesidades de subvención de los años 2018 y 2019 por importe de 542.831 miles de euros.

8

9

El Consejo de Administración de la ATM de fecha 21 de diciembre de 2020 aprobó el Contrato-Programa para el año 2020, que incluye unas necesidades totales de subvención por importe de 593.454 miles de euros, y una aportación máxima de la ATM de 578.635 miles, dado que la aportación de la Administración General del Estado (AGE) ha sido inferior a la prevista inicialmente por la ATM. Además, el Contrato-Programa recoge unas necesidades adicionales por importe de 179.341 miles de euros, derivadas del impacto de la COVID-19.

10

11

12

El propio Consejo de Administración de la ATM tomó los siguientes acuerdos en relación con el Plan de Inversiones de la flota de autobús y metro, a solicitud de TMB:

– Autorizar la compra de 8 nuevos trenes para sustituir los actuales 6 trenes de la serie 2000 y 2 trenes destinados a la línea L4 para mejorar su intervalo de paso. Estos 8 trenes ya están contados como una ampliación, prevista legalmente, del contrato actual de renovación de los 42 trenes autorizados por la ATM en diciembre de 2018.

– Autorizar al operador TMB para que continúe efectuando las actuaciones necesarias con el objetivo de llevar a cabo las inversiones en relación con la compra de 24 nuevos trenes destinados a la ampliación de la oferta de las líneas L1 y L5, así como la compra de 297 autobuses correspondientes al Plan de Flota 2021-2024. Estas inversiones están condicionadas a la disponibilidad de fondos necesarios para hacer frente a las mayores necesidades de inversión y de mantenimiento de los gastos de explotación correspondientes.



La definición del Plan Estratégico TMB 2025 se desarrollará en 2021 y consistirá en identificar y definir las líneas de actuación estratégica para el periodo 2021-2025 en cumplimiento de la misión de servicio público.

El plan concibe el grupo TMB con una visión integral, desde diferentes puntos de vista:

– Societario: para el conjunto de sociedades y empresas que conforman el grupo.

– De negocios y servicios: metro, autobús y negocios corporativos.

– Funcional y de gestión: incluyendo también los retos y las actuaciones en los diferentes ámbitos de gestión (red de metro, red de autobús, *marketing*, organización y personas, tecnología, finanzas, medio ambiente, responsabilidad social corporativa, entre otros) que deben contribuir a lograr el plan.

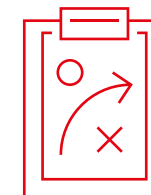
El proyecto para la elaboración del Plan Estratégico se estructurará en cuatro grandes bloques de actividad:

– Análisis de la situación actual.

– Formulación estratégica.

– Definición de la ejecución del plan.

– Comunicación del plan.





3.2.2. Mapa y líneas estratégicas de TMB

Mapa estratégico

TMB promueve la mejora continua en la prestación de un servicio esencial para la ciudadanía asumiendo los retos de futuro que generan los cambios. Son criterios fundamentales de la gestión **la cultura de la innovación, la mejora constante, el rigor y la transparencia.**

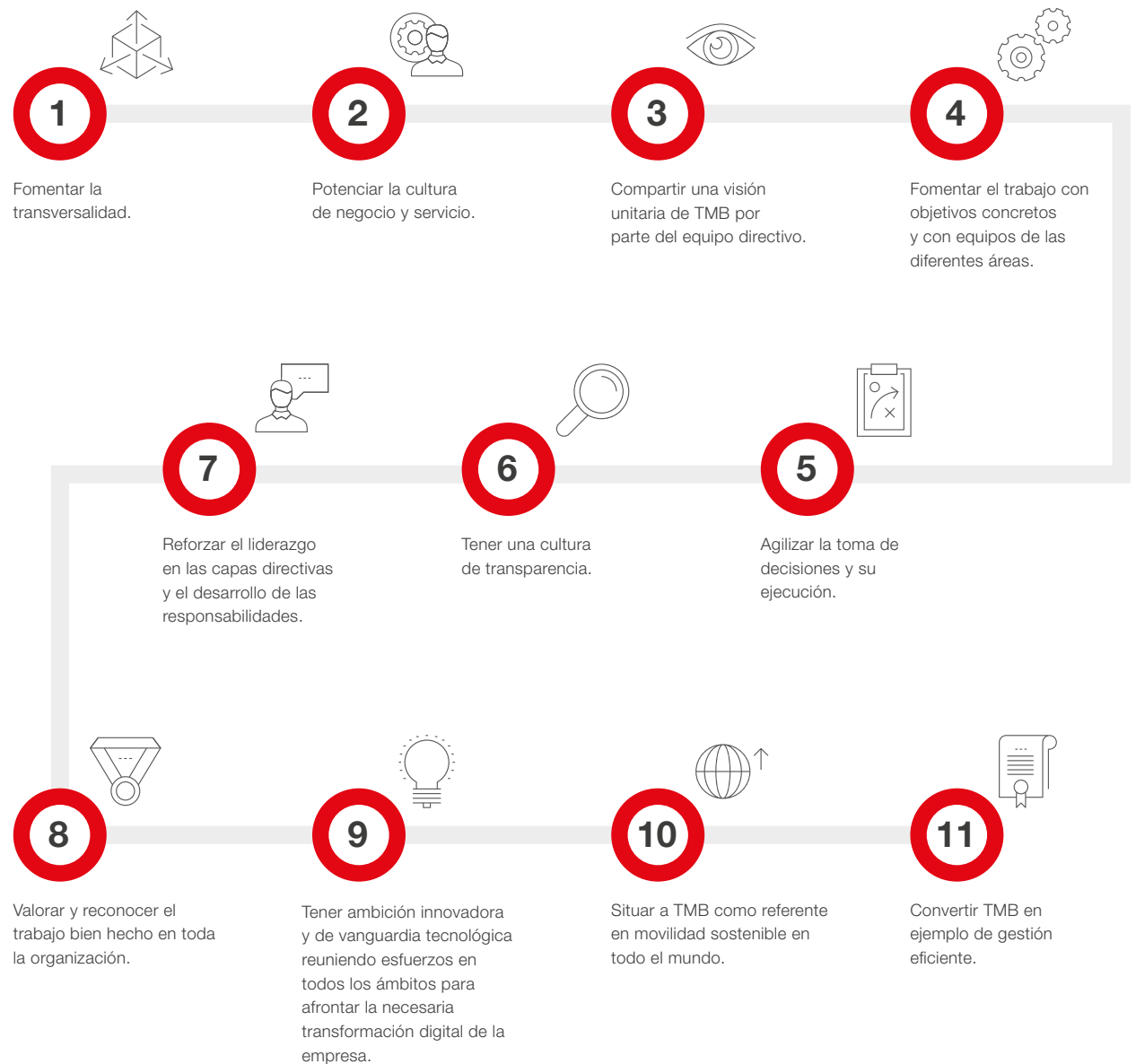
Nuestro objetivo principal es convertirnos en una empresa pública de referencia. Con este objetivo, TMB impulsa todos sus programas de actuación, la protección del medio ambiente, el ahorro de energía, la promoción de la inclusión social y el impulso de las políticas de accesibilidad, vectores **de una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

TMB asume su compromiso con la responsabilidad social en el ámbito de los procesos y en cuanto a las finanzas, las personas, los clientes y la ciudadanía a través del mapa estratégico de TMB de 2019. Cabe destacar que se rige por principios como el mantenimiento de unas relaciones laborales basadas en el diálogo, la potenciación del desarrollo personal y profesional, la adecuación de los procesos con visión de sostenibilidad, y la mejora de la calidad y la seguridad del servicio, entre otros.

La organización está trabajando en un proyecto de definición del Plan Estratégico 2025, que se desarrollará a lo largo de 2021, en el que se identificarán y definirán las líneas de actuación estratégica de las varias actividades de TMB para el periodo 2021-2025.

Líneas estratégicas

A principios de 2020, la nueva dirección presentó las nuevas líneas estratégicas y la nueva organización de TMB, que tiene como **objetivos fundamentales:**



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

Estos objetivos fundamentales se traducen en un conjunto de acciones concretas:



Los objetivos fundamentales y las actuaciones mencionadas parten de unos **compromisos básicos:**



Con la ciudadanía

El cliente como centro de la actividad de TMB.
 Excelencia en el servicio de transporte.
 Información puntual sobre el servicio a la ciudadanía.
 Servicio integral de movilidad.



Con el personal

Reconocimiento e igualdad de oportunidades.
 Potenciación del trabajo en equipo y la transversalidad.
 Estímulo del crecimiento personal y profesional.
 Desarrollo del talento.



Con la sociedad

Organización orientada al servicio público.
 Transparencia.
 Eficacia en la gestión.
 Apuesta por la sostenibilidad climática y el medio ambiente.



3.2.3. Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad



Compromiso con los ODS y la Agenda 2030

TMB trabaja para que las ciudades sean espacios al servicio del desarrollo sostenible y para que todo el mundo, sin exclusión, pueda encontrar respuesta a las necesidades de acceso a la educación, el trabajo, la sanidad, la cultura y el ocio, de manera que la satisfacción de estas necesidades garantice las de las generaciones futuras.

De esta manera, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) de las Naciones Unidas —creados en 2015 con el consenso de 192 Estados miembros y la negociación con la sociedad civil, las organizaciones y otras partes interesadas—, permiten crear un referente que ayuda a TMB en el propósito de contribuir a la sociedad y mejorar la relación con el planeta.

En este sentido, en 2020, TMB ha dado un paso firme para concretar la contribución a los ODS y la Agenda 2030 sintetizando y recogiendo todas las iniciativas que hace más de 10 años que desarrolla la organización en un **Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad**.

Como operadores de referencia del transporte público, queremos contribuir al modelo de desarrollo sostenible y a una sociedad más:

- **Equitativa** en la distribución de riqueza.
- **Integradora** e inclusiva socialmente.
- **Eficiente** en el uso de los recursos.
- **Ética** en la manera de actuar y gobernar.



En 2020 se han desarrollado las primeras fases del proyecto de elaboración del Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de TMB, a través del análisis documental, las entrevistas con todos los responsables de áreas y la definición de retos.

Este plan contendrá el marco estratégico, conceptual y operativo, el modelo de gestión y los mecanismos de seguimiento y evaluación, así como el cuadro de ámbitos de impacto, objetivos, indicadores y metas. La definición del plan ha tomado como referencia un conjunto de tendencias, normas y estándares en materia de sostenibilidad:

- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las metas de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.
- La Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de divulgación de información no financiera y diversidad.
- La guía de la Global Reporting Initiative (GRI).

El propósito es aprobar el Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad fomentando la participación de todos, de manera que culmine en un cuadro de mando con un conjunto de indicadores clave que se integren en los sistemas de gestión de TMB, como elemento de referencia para avanzar en la sostenibilidad.

TMB ha llevado a cabo un primer análisis de su contribución al logro de los ODS más relevantes en relación con la actividad que desarrolla. Así pues, a continuación se muestra el conjunto de los principales ODS afectados por la actividad de TMB, así como las iniciativas, los proyectos y las acciones que llevará a cabo la organización en relación con los objetivos.

Iniciativas de TMB en el marco de los ODS



Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles



Metas

11.2. Para 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos, y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, con especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas mayores.

Iniciativas de TMB

- Actuaciones para garantizar la accesibilidad universal: el 92 % de la red de metro está adaptada a personas con movilidad reducida y, desde 2007, hay plena accesibilidad en la red de autobús.
- Obtención de la certificación COVID-19 de Applus, que ha permitido definir medidas concretas para reducir las posibles vías de contagio.

- Presentación del documento base para la elaboración del Plan de Prevención del Acoso Sexual y por Razón de Sexo en las redes de autobús y metro.

- Puesta en marcha del sistema de video-vigilancia embarcada en dos líneas de autobús y en la totalidad de los trenes de la línea L5.

- Puesta en servicio de nuevos trenes: 4 trenes en la línea L5, 2 en la L3, 1 en la L4 y 2 en la L1.

- Renovación de la flota de autobuses en el marco del Plan de Renovación de Autobuses 2019-2021, que ha permitido adjudicar 77 vehículos ambientalmente eficientes.

- Facilitación del uso del transporte público entre los colectivos más vulnerables.

Metas

11.4. Duplicar los esfuerzos para proteger el patrimonio cultural y natural del mundo.

Iniciativas de TMB

- Difusión del fondo patrimonial de la organización a través de la Fundación TMB.
- Promoción de la conservación de vehículos históricos, la documentación, los edificios históricos y los materiales catalogados.

Metas

11.6. Para 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, con especial atención a la calidad del aire, así como a la gestión de los residuos municipales y de otros tipos.

Iniciativas de TMB

- El 66,2 % de los vehículos propulsados son con gas natural comprimido, híbridos o eléctricos.
- Progresiva conversión de la flota de autobuses de TMB en una más sostenible a partir de la introducción de vehículos híbridos y eléctricos.





Prosperidad



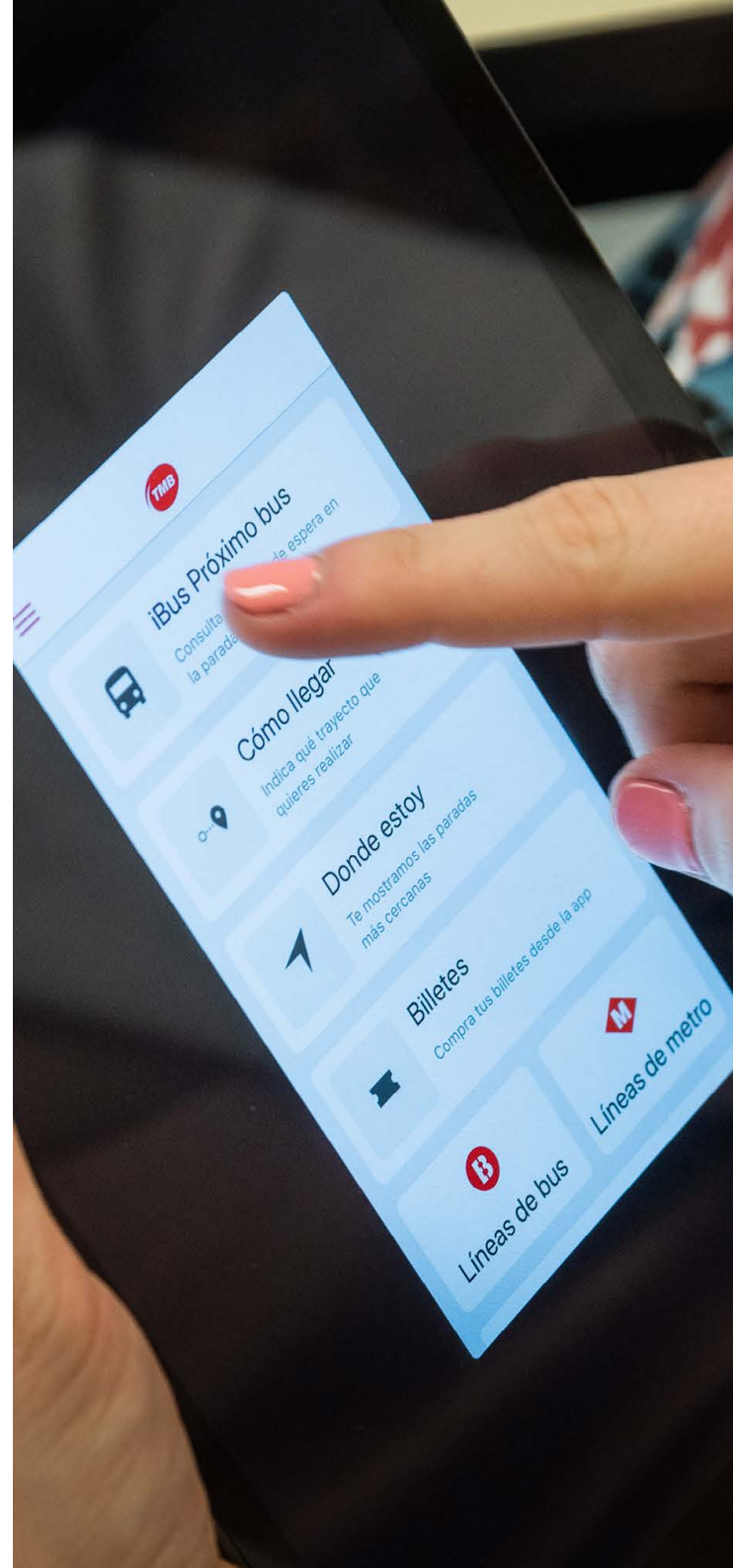
Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación

Metas

9.5. Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular de los países en desarrollo, entre otros, fomentando la innovación y aumentando sustancialmente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en el campo de la investigación y el desarrollo por cada millón de habitantes, así como el gasto en investigación y desarrollo de los sectores público y privado.

Iniciativas de TMB

- Potenciación del área de innovación de TMB con criterios de sostenibilidad como base para implantar nuevas propuestas de actuación.
- Desarrollo de un nuevo modelo de gestión de la innovación para sistematizar el proceso y garantizar una aportación continua de valor.
- Creación de la plataforma TMBInnova y ampliación de las horas de formación en innovación para todo el personal.
- Ampliación del presupuesto de inversión en innovación, con la previsión de 200.000 euros para 2021.
- Participación en proyectos de investigación, innovación y desarrollo en el ámbito europeo, con el objetivo de crear sinergias y compartir conocimientos con organizaciones y asociaciones del sector.





Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todo el mundo

Metas

7.2. Para 2030, aumentar sustancialmente el porcentaje de energía renovable en el conjunto de fuentes de energía.

Iniciativas de TMB

— Desde 2018, toda la electricidad en alta tensión que compra TMB es de fuentes de origen renovable. Además, desde 2016, toda la electricidad en baja tensión también lo es.

Metas

7.3. Para 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.

Iniciativas de TMB

- Disposición de una política energética que permita desarrollar proyectos para fomentar el ahorro y la eficiencia energética.
- Renovación continua de la iluminación de la red de metro. En 2020, se han sustituido 2.923 bombillas fluorescentes y 1.941 proyectores de vapor de mercurio por alumbrado con tecnología LED.
- Incorporación de un sistema de regulación y control dinámico para ajustar la iluminación a las necesidades de cada zona y a cada momento del día.
- Proyecto de interconexión de las receptoras de energía de la línea L9 en la red convencional.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Metas

13.2. Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, las estrategias y los planes nacionales.

Iniciativas de TMB

- El 66,2% de los vehículos propulsados son con gas natural comprimido, híbridos o eléctricos.
- Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha reducido en un 97,1% las emisiones de gases de efecto invernadero desde 2017.
- Transports de Barcelona ha reducido en un 15,1% las emisiones de gases de efecto invernadero desde 2017.
- Desde 2018, toda la electricidad en alta tensión que compra la organización proviene de fuentes de origen renovable, así como la electricidad en baja tensión.

- Nos hemos dotado de cargadores eléctricos para la flota auxiliar de furgonetas en los talleres de metro.
- Transports de Barcelona ha participado en proyectos de lucha contra el cambio climático, como los proyectos europeos ASSURED, JIVE 2 y Life Nimbus, entre otros.



Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas



Metas

5.1. Poner fin a todas las formas de discriminación y violencia contra las mujeres y las niñas en todo el mundo.

Iniciativas de TMB

- Programa para fortalecer la cultura de igualdad de oportunidades y no discriminación en todos los procesos de TMB.
- Elaboración del mapa integral de igualdad, diversidad y no discriminación de TMB.
- Formación a todo el personal.
- Elaboración del Plan de Prevención del Acoso Sexual y por Razón de Sexo para las redes de metro y autobús.

- Desarrollo de acciones para sensibilizar a la ciudadanía respecto a la igualdad de oportunidades de los hombres y las mujeres, y combatir cualquier forma de violencia machista.

Metas

5.2. Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y niñas en los ámbitos público y privado, incluidos el tráfico y la explotación sexual, así como otros tipos de explotación.

Iniciativas de TMB

- Elaboración del Plan de Prevención del Acoso Sexual y por Razón de Sexo para las redes de metro y autobús.
- Desarrollo de acciones para sensibilizar a la ciudadanía respecto a la igualdad de oportunidades de los hombres y las mujeres, y combatir cualquier forma de violencia machista.

Metas

5.5. Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres, y por la igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los ámbitos de toma de decisiones en la vida política, económica y pública.

Iniciativas de TMB

- Análisis y seguimiento de la composición de la plantilla bajo la perspectiva de género.
- Elaboración de los planes de igualdad de Ferrocarril Metropolità de Barcelona y Transports de Barcelona, e inicio del proceso de actualización de acuerdo con las últimas reglamentaciones en la materia.





Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y un trabajo digno para todos

Metas

8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo digno, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la regularización y el crecimiento de las microempresas y las pimes, entre otros mediante el acceso a servicios financieros.

Iniciativas de TMB

- 47.818 horas lectivas de formación.
- 86,6 % de la plantilla con contrato indefinido y, dentro de estos, el 78,5 % a tiempo completo.
- Programas de ayuda a la empleabilidad continuada con la plataforma GoodHabit.
- Potenciación del área de innovación de TMB con criterios de sostenibilidad como base para implantar nuevas propuestas de actuación.
- Desarrollo de un nuevo modelo de gestión de la innovación para sistematizar el proceso y garantizar una aportación continua de valor.
- Creación de la plataforma TMBInnova y ampliación de las horas de formación en innovación para todo el personal.

Metas

8.5. Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo, y garantizar un trabajo digno para todos los hombres y las mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por el trabajo de igual valor.

Iniciativas de TMB

- 259 personas con discapacidad trabajan en TMB, por lo que representan el 3,1 % del personal total.
- En 2020, se ha abierto un proceso de selección a través de una oferta laboral destinada al colectivo de personas con dificultad de integración por razón de su capacidad intelectual o cognitiva.
- TMB vela por la igualdad de remuneración entre las mujeres y los hombres. En el caso del autobús, la brecha salarial es del -2,1 %, en el metro es del 6,4 %, en Projectes i Serveis de Mobilitat es del 4,8 % y en Transports Metropolitans de Barcelona es del 14,1 %.
- Hemos elaborado los planes de igualdad de Ferrocarril Metropolità de Barcelona y Transports de Barcelona, y hemos puesto en marcha el proceso de actualización de acuerdo con las últimas reglamentaciones en la materia.



Personas

Metas

8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todo el personal, incluidas las personas migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Iniciativas de TMB

- Disposición de convenios colectivos específicos para el personal de metro y autobús.
- Diálogo y comunicación constante con la representación del personal de la organización en los respectivos comités de empresa.
- Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con la norma internacional ISO 45001.
- 90 % de las actividades preventivas del programa de vigilancia de riesgos laborales completadas.
- Formación del personal en materia de salud y seguridad en el trabajo.
- Fomento de la salud del personal a través de varios programas.
- Desarrollo de acciones preventivas para garantizar la salud y la seguridad en nuestras instalaciones y nuestros vehículos.



Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

Metas

4.4. Para 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, a un trabajo digno y al emprendimiento.

Iniciativas de TMB

- 139.306 horas de asistencia a formación totales al personal en 2020.
- 47.818 horas lectivas de formación.
- Potenciación de la formación en línea.

Personas



Metas

4.7. Para 2030, garantizar que todo el alumnado adquiera los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otros mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.

Iniciativas de TMB

- Fomento de las visitas educativas y de las actividades de apoyo a la investigación educativa a través del proyecto TMB Educa de la Fundación TMB.
- Sello de Calidad Educativa del Consejo de Coordinación Pedagógica a la labor de TMB Educa.
- Formaciones específicas para el personal en materia de igualdad de oportunidades.
- Conexión del programa de patrimonio histórico de TMB con la transformación social y los ODS.



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar acceso a la justicia para todo el mundo y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los ámbitos

Metas

16.5. Reducir sustancialmente todas las formas de corrupción y soborno.

Iniciativas de TMB

- Implantación del programa para la prevención de los riesgos penales (*compliance*).
- Revisión y actualización del contenido del Código Ético y de Conducta de TMB.
- Disposición de un comité de ética y un canal ético para posibles denuncias.

Metas

16.6. Crear unas instituciones eficaces, responsables y transparentes en todos los ámbitos.

Iniciativas de TMB

- Actualización del Portal de Transparencia de TMB incorporando nuevos apartados e información nueva.
- Tramitación y respuesta de 63 solicitudes de acceso a la información pública.
- Actividades de coordinación entre el departamento de Buen Gobierno de la organización con la Agencia de Transparencia de la AMB.

Metas

16.10. Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

Iniciativas de TMB

- Acceso a la información corporativa objeto de publicidad activa, para que la ciudadanía pueda conocer la gestión del transporte público de Barcelona.
- Tramitación y respuesta de 63 solicitudes de acceso a la información pública.



Fortalecer los medios para implementar y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible



Metas

17.14. Mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible.

Iniciativas de TMB

— Elaboración del Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, y análisis de la contribución de TMB a través de sus actividades a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Metas

17.15. Respetar el liderazgo y la política de cada país para establecer y aplicar políticas orientadas a erradicar la pobreza y promover el desarrollo sostenible.

Iniciativas de TMB

— Plan de Cooperación y Solidaridad de TMB.

— Colaboraciones con los colectivos más vulnerables y con el tercer sector social. Cabe destacar los 11 servicios especiales de autobús, que han beneficiado a 279 personas de colectivos en riesgo de exclusión social, así como la colaboración con el Consorcio Sanitario, el SEM y los Bomberos de Barcelona en el traslado de pacientes afectados por la COVID-19.

Metas

17.16. Fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples actores que movilicen y promuevan el intercambio de conocimientos, experiencia, tecnologías y recursos financieros, con el fin de apoyar la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, en particular en los países en desarrollo.

Iniciativas de TMB

— Implantación del sistema de gestión y marco de relaciones con los grupos de interés.

— Consolidación de la política de compra responsable y sostenible.

— Actualización del argumentario de identidad corporativa de TMB con los criterios de responsabilidad social y movilidad sostenible como atributos esenciales y diferenciales de la marca TMB.





Fomento de la comunidad local

Más del 98,7 % de las adquisiciones hechas en 2020 han sido a empresas españolas y, dentro de estas, el 67,7 % han sido dentro de la demarcación de Barcelona y el 5,6 % a empresas del resto de Cataluña. Respecto al año anterior, han aumentado en 1,3 puntos las compras a empresas españolas, sobre todo debido al crecimiento de las adquisiciones hechas en el resto de Cataluña.

| | Año 2020 | Año 2019 |
|------------------------|----------------|----------------|
| España | 98,67 % | 97,39 % |
| Provincia de Barcelona | 67,65 % | 66,43 % |
| Resto de Cataluña | 5,59 % | 2,53 % |
| Resto de España | 25,43 % | 28,43 % |
| Fuera de España | 1,33 % | 2,61 % |

En el último trimestre del año, TMB ha llevado a cabo un estudio en colaboración con la Universidad Pompeu Fabra para determinar el **impacto económico de la actividad de TMB**.

Este estudio ha incluido dos vertientes:

- El impacto en la economía.
- La valoración de la aportación social, basada en el ahorro que TMB genera en externalidades negativas para la sociedad (congestión, contaminación, accidentes, cambio climático, entre otros).

Compra responsable

TMB es consciente de los impactos ambientales, sociales y económicos que genera con sus compras. Por este motivo, la organización integra criterios de responsabilidad social y ambiental en la adquisición de productos y servicios.

En 2020 se ha aprobado la nueva versión del procedimiento P716, que se adecua a los requerimientos de la nueva ley de contratación. La ambientalización de la compra de los grupos prioritarios se garantiza con la aplicación de las instrucciones técnicas para introducir criterios de sostenibilidad en la contratación. TMB tiene previsto ampliar en los próximos años el abanico de grupos prioritarios en función de las políticas de compra verde. Para la compra de bienes y servicios catalogados que no cumplen los criterios de obligatoriedad, el solicitante tiene la opción de ambientalizar la compra, pidiendo el asesoramiento necesario al departamento de Medio Ambiente.

Para favorecer y potenciar la incorporación de criterios ambientales en las compras, en 2020 se ha trabajado en el diseño y la configuración del proceso de automatización de la comunicación de criterios ambientales a los promotores o adjudicatarios, a través de la aplicación corporativa SAP. En este sentido, también se ha creado una base de datos con una recopilación de criterios ambientales para aplicarlos en las contrataciones, teniendo en cuenta las políticas de compra verde en el ámbito europeo, autonómico y local.

TMB tiene previsto introducir el sistema definido para automatizar la incorporación de criterios ambientales en SAP en el primer trimestre de 2021. Esta iniciativa irá acompañada de una campaña de comunicación y formación destinada a los peticionarios de la nueva metodología establecida.

Actualmente, todos los pliegos de condiciones particulares de TMB incorporan un apartado específico de obligaciones generales en materia ambiental y social, que especifica la obligación de conocer y cumplir:



En cuanto a los contenidos específicos de la GRI que establecen un conjunto de requerimientos sociales y ambientales para los proveedores, TMB no dispone de los indicadores requeridos, ya que no tiene establecidas condiciones particulares de ejecución. Sin embargo, todos los proveedores deben cumplir las obligaciones generales en materia social y ambiental establecidas en los pliegos de condiciones particulares de TMB. Los contenidos específicos de la GRI mencionados anteriormente son:

- GRI 308:** Evaluación ambiental de proveedores.
- GRI 407:** Libertad de asociación y negociación colectiva.
- GRI 408:** Trabajo infantil.
- GRI 409:** Trabajo forzoso u obligatorio.
- GRI 414:** Evaluación social de proveedores.





4

**Servicios
de calidad,
innovadores
y seguros**

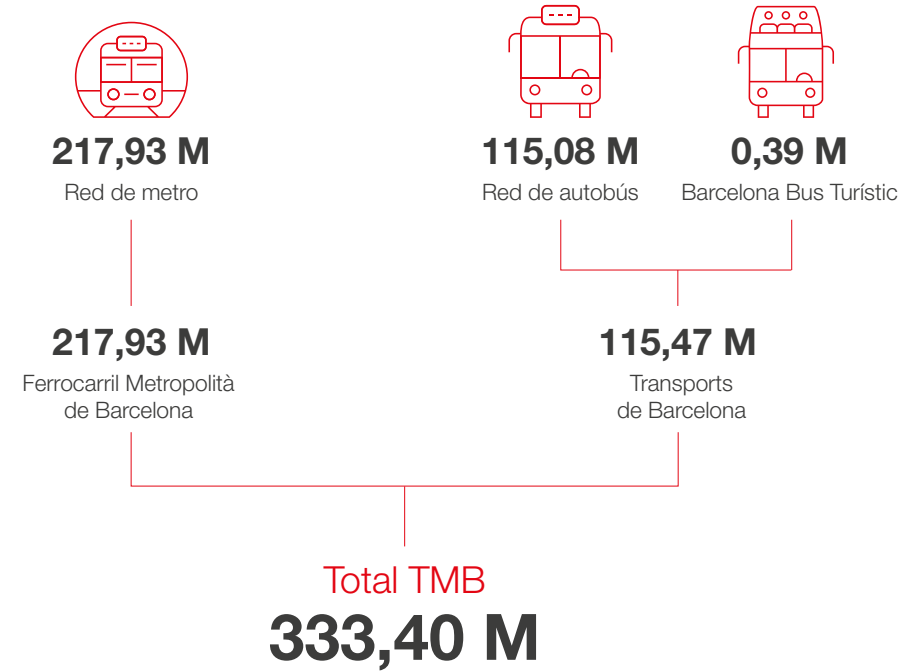
4.1. Calidad en el servicio de TMB

4.1.1. Pasajeros transportados

Tras superar durante años consecutivos el número de viajeros transportados, los servicios de metro y autobús han sufrido un descenso notable de viajeros en 2020, debido a la disminución de la movilidad derivada de la crisis sanitaria de la COVID-19. Las medidas de prevención de contagios decretadas por las autoridades desde el mes de marzo relacionadas con la restricción de la movilidad, la limitación de las actividades de ocio, el teletrabajo, el paro y la falta de turismo explican el descenso de viajeros, con datos que representan un 47 % menos que el año anterior en el metro y un 46,4 % menos en la red de autobús.

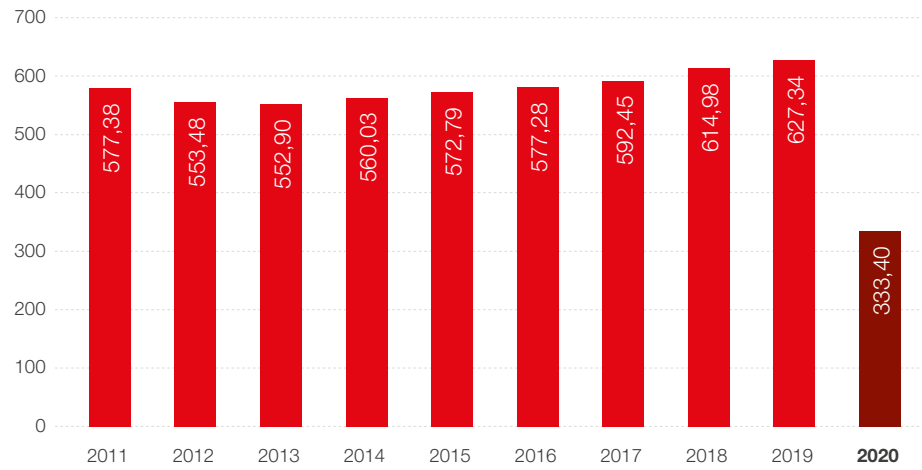
Cabe destacar también que el servicio del Bus Turístico es el que ha sufrido más este descenso, debido a la suspensión del servicio a partir del 14 de marzo, a pesar de la creación de Barcelona Panorámica, un servicio dirigido al público local, que funcionó desde el 10 de julio hasta el 1 de noviembre.

En cuanto al teleférico de Montjuïc, ha sufrido un fuerte descenso en el número de viajeros, debido a la suspensión del servicio desde el 14 de marzo hasta el 29 de junio de 2020.



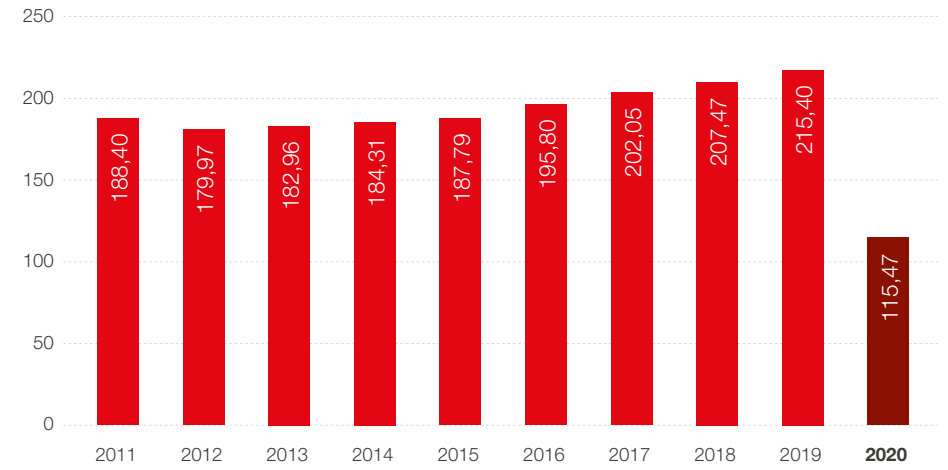
Evolución de los viajeros en TMB (transporte de ocio incluido)

(millones de viajeros)



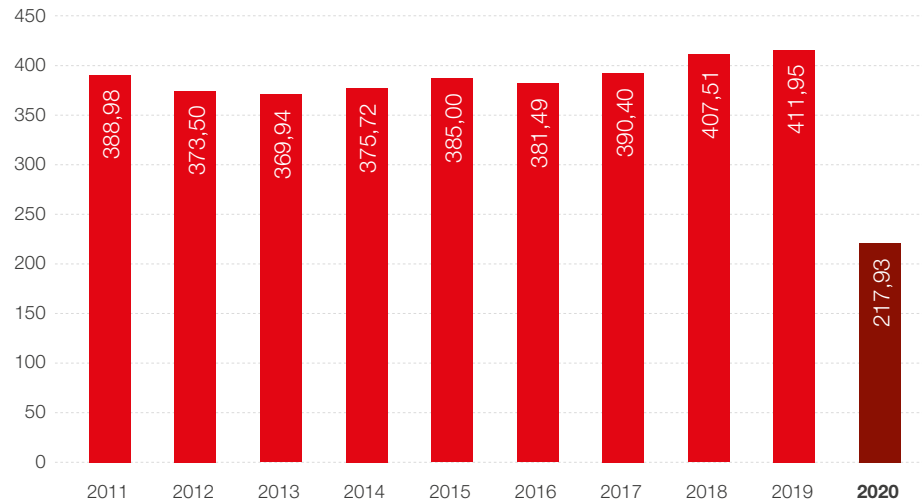
Evolución de los viajeros en la red de autobús (transporte de ocio incluido)

(millones de viajeros)



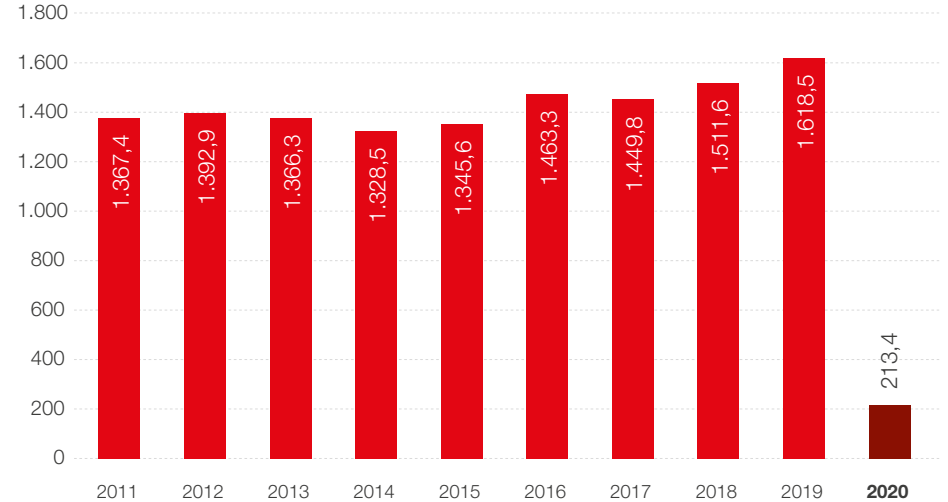
Evolución de los viajeros en la red de metro

(millones de validaciones)



Evolución de los viajeros del Telefèric de Montjuïc

(miles de viajeros)



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



Viajeros transportados por TMB

(millones)

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

Las perspectivas de recuperación de la demanda para 2021 están vinculadas a la evolución de las restricciones de la actividad y de la movilidad. Las Administraciones y los operadores de transporte se han adaptado a la situación excepcional causada por la pandemia reforzando y certificando los protocolos de seguridad e higiene, mejorando los sistemas de ventilación, manteniendo la oferta habitual, instalando mamparas en los autobuses y comunicando las obligaciones, recomendaciones e indicaciones para garantizar la seguridad de los usuarios.

- <
- ↑
- >





4.1.2. Principales datos de la red de metro y autobús

Oferta de servicio

El plan de mejora de la oferta previsto para 2020 se ha tenido que modificar como consecuencia de la COVID-19. Durante el año se ha ido adaptando la oferta de manera dinámica para hacer frente a las necesidades derivadas de la crisis sanitaria. Se ha superado el incremento planificado, mejorando tanto la oferta de invierno como la de verano con refuerzos que oscilan entre el 6 y el 20% en función de la franja del día y la línea. Las líneas L1 y L5 han operado con toda la flota disponible en las franjas horarias con más demanda. En concreto, se ha hecho un esfuerzo muy importante en hora punta de la mañana (de 6 a 10 horas) para circular con todos los trenes disponibles en las líneas L1 y L5. También se ha reforzado la oferta de las horas valle y punta de la tarde, ya que con la pandemia se ha desdibujado el concepto de hora punta y hora valle.

Asimismo, en 2020 se han puesto en servicio 4 trenes nuevos de la serie 5000 en la línea L5, 2 trenes nuevos de la serie 5000 en la L3, 1 tren nuevo de la serie 9000 en la L4 y 2 trenes nuevos de la serie 6000 en la L1, que han servido para incrementar la oferta de transporte.

A pesar de la reducción de plazas por kilómetro globales, algunas líneas de metro han aumentado la oferta respecto al año anterior. En el caso de la línea L5, las plazas por kilómetro han crecido un 2,3%, gracias a la adquisición de 4 nuevos

trenes y al uso de toda la flota disponible en las franjas horarias de más demanda. En cuanto a la línea L9/10 Sud, el incremento del 1,2% de plazas por kilómetro se debe a la inauguración de las estaciones Provençana y Ciutat de la Justícia, en 2019, y de Zona Franca, el 1 de febrero de 2020.

Las plazas por kilómetro ofrecidas de metro en 2020 han ascendido a 17.268 millones, un 2,0% menos que el año anterior, a pesar de los incrementos de oferta aplicados. También debido a la pandemia, desde marzo y hasta el día de hoy, ha habido una restricción del servicio nocturno, que ha supuesto la reducción de 2 horas de servicio los viernes y de 5 horas los sábados.

En cuanto a la red de autobús, toda la oferta del ejercicio ha estado marcada por las indicaciones recibidas por el PROCICAT y la ATM en las distintas fases de la pandemia. Cabe destacar, en este contexto, la suspensión del Mobile World Congress y la suspensión de la actividad habitual del Bus Turístic.

De este modo, durante el estado de alarma decretado por el Gobierno central, la oferta se ha ido ajustando a las distintas restricciones de movilidad garantizando siempre los niveles máximos de ocupación permitidos.

El número de plazas por kilómetro ofrecidas de la red de autobús ha sido de 3.346 millones, lo que ha supuesto un descenso del 10% respecto al año anterior.

Plazas por kilómetro ofrecidas

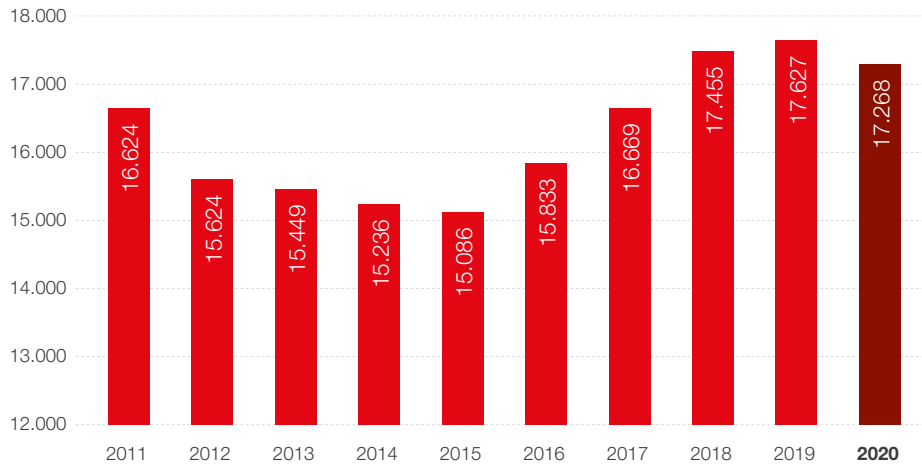
(millones)

| | 2020 | 2019 | Diferencia | Dif. % |
|--------------------------|------------------|------------------|----------------|-------------|
| Metro | 17.268,33 | 17.627,00 | -358,67 | -2,0 |
| Transportes de Barcelona | 3.346,07 | 3.718,10 | -372,03 | -10,0 |
| TMB | 20.614,39 | 21.345,09 | -730,70 | -3,4 |



Evolución de las plazas por kilómetro ofrecidas en la red de metro

(millones)



La oferta de coches por kilómetro útiles ha disminuido en la red de metro en un 2,3% respecto al año anterior y un 10,4% en la red de autobús por los motivos mencionados anteriormente.

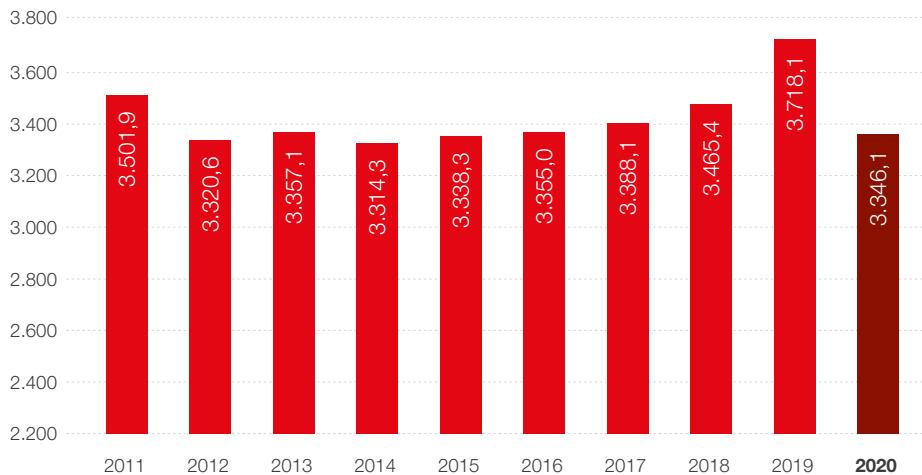
Coches por kilómetros útiles

(miles)

| | 2020 | 2019 | Diferencia | Dif. % | Viajeros/coche por kilómetro útil |
|-------------------------|----------|-----------|------------|--------|-----------------------------------|
| Metro | 92.895,6 | 95.100,50 | -2.204,9 | -2,3 | 2,35 |
| Transports de Barcelona | 38.964,6 | 43.508,07 | -4.543,46 | -10,4 | 2,96 |

Evolución de las plazas por kilómetro ofrecidas en la red de autobús

(millones)



Datos de la red de metro

| Línea | Kilómetros | Número de estaciones | Trenes programados en hora punta | Intervalo de paso en hora punta | Velocidad comercial (km/h) |
|------------------------|--------------|----------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| 1 | 20,2 | 30 | 34 | 2 min 56 s | 26,6 |
| 2 | 12,8 | 18 | 20 | 3 min 15 s | 27,1 |
| 3 | 17,8 | 26 | 26 | 3 min 23 s | 26,2 |
| 4 | 16,5 | 22 | 20 | 3 min 51 s | 28,4 |
| 5 | 18,6 | 26 | 35 | 2 min 34 s | 26,6 |
| L9/10 Nord | 10,4 | 12 | 6 y 4 | 6 min 4 s*** | 30,6/32,7 |
| L9/10 Sud | 23,7 | 20 | 9 y 4 | 7 min 20 s**** | 37,7/30,9 |
| 11 | 2,3 | 5 | 2 | 7 min 30 s | 24 |
| Funicular | 0,7 | 2 | 2 | 10 min 00 s | 18 |
| Total de la red | 123,0 | 161 | 162 | | |

* La línea L11 tiene 3 trenes de 2 coches y el resto de líneas tienen trenes quintuples.

** Funicular: 2 trenes de 3 coches.

*** El intervalo de 6 min 4 s es el válido para el tramo individual de la línea L9/10 Sud; en el tramo común es de 3 min 2 s.

**** El intervalo de 7 min 20 s es el válido para el tramo individual de la línea L9/10 Sud; en el tramo común es de 2 min 6 s y 5 min 14 s (asimétrico).

La composición del parque móvil operativo de metro a 31 de diciembre de 2020 fue el siguiente:

| | Motores | Remolques | Total coches | Total trenes |
|-----------------------------------|------------|------------|--------------|--------------|
| Serie 2000 | 24 | 6 | 30 | 6 |
| Serie 2100 | 60 | 15 | 75 | 15 |
| Serie 3000 | 72 | 18 | 90 | 18 |
| Serie 4000 | 96 | 24 | 120 | 24 |
| Serie 5000 | 180 | 45 | 225 | 45 |
| Serie 6000 | 48 | 12 | 60 | 12 |
| Serie 9000 | 232 | 58 | 290 | 58 |
| Serie 500* | 6 | 0 | 6 | 3 |
| Total de coches quintuples | 718 | 178 | 896 | 178 |

* Los trenes de la serie 500 son dobles.

Por otra parte, el Funicular de Montjuïc está formado por una flota de 2 unidades de 3 coches cada una.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Datos de la red de autobús

Datos de la red a 31 de diciembre de 2020

| | Total |
|--------------------------|--------|
| Número de líneas* | 103 |
| Longitud de la red* | 833,91 |
| Número de paradas* | 2.606 |
| Con marquesina | 1.419 |
| Con poste de parada | 1.187 |
| Kilómetros de carril bus | 219,4 |

* No incluye las líneas especiales del Bus Turístico ni el Tramvia Blau, ni tampoco las líneas 80, 81, 82 y 83 contratadas a Sagalés.



Datos de la flota a 31 de diciembre de 2020

| | N. de vehículos |
|---|-----------------|
| Autobuses estándar | 625 |
| Propulsados con gasoil | 178 |
| Propulsados con GNC | 259 |
| Híbridos con motor diésel y eléctrico | 175 |
| Híbridos con motor de GNC y eléctrico | 13 |
| Propulsados únicamente con motor eléctrico | 0 |
| Autobuses articulados | 361 |
| Propulsados con gasoil | 89 |
| Propulsados con GNC | 129 |
| Híbridos con motor diésel y eléctrico | 134 |
| Propulsados únicamente con motor eléctrico | 9 |
| Autobuses de 2 pisos | 65 |
| Propulsados con gasoil | 52 |
| Híbridos con motor diésel y eléctrico | 13 |
| Minibuses (propulsados con gasoil) | 60 |
| Midibuses | 20 |
| Propulsados con gasoil | 4 |
| Híbridos con motor diésel y eléctrico | 16 |
| Autobuses biarticulados (híbridos con motor diésel y eléctrico) | 3 |
| Total de la flota | 1.134 |

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

Resumen de la flota por tipo de combustible

| | Total |
|---|--------------|
| Autobuses propulsados con gasoil | 383 |
| Autobuses propulsados con GNC | 388 |
| Autobuses híbridos | 354 |
| Híbridos con motor diésel y eléctrico | 341 |
| Híbridos con motor de GNC y eléctrico | 13 |
| Autobuses propulsados con motor eléctrico | 9 |
| Total de la flota | 1.134 |

Perfil sociodemográfico del usuario de autobús

Según datos del estudio de percepción del cliente (EPC) de 2020, el perfil del usuario de autobús es el siguiente:



Predominio de las mujeres respecto a los hombres

66 %

34 %



Predominio del colectivo de edad entre 25 y 35 años

19 %



91 % residentes de la ciudad de Barcelona

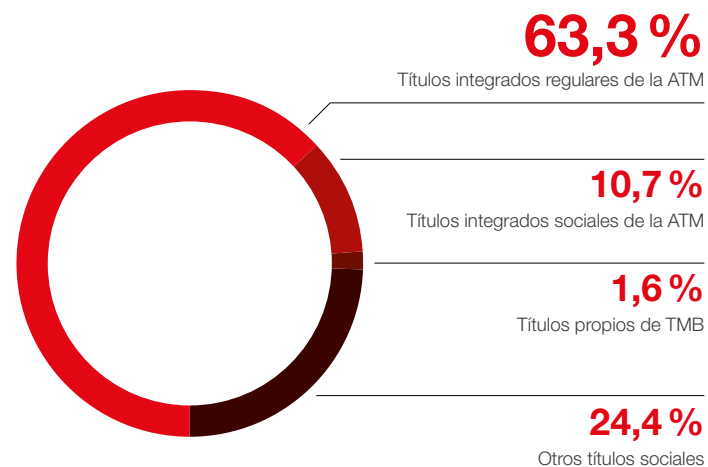


64 % usuarios que se encuentran en situación laboral de empleo

Distribución de los títulos de viaje de autobús

El 1 de enero de 2020, coincidiendo con las nuevas tarifas del sistema integrado, se puso a la venta una nueva gama de títulos integrados, incluidas la T-usual, la T-casual, la T-grup y la T-familiar (a partir del 1 de marzo), y dejaron de estar en funcionamiento la T-10, la T-50/30, la T-70/30, la T-Mes y la T-Trimestre en todas sus variantes.

La distribución de los viajes de Transports de Barcelona correspondiente al año 2020 por títulos de transporte ha sido la siguiente:



Los títulos integrados regulares de la ATM han representado un 63,3% del total de validaciones. Los más utilizados han sido la T-casual (29,2%), la T-usual (27%) y la T-jove (5,1%).

Los títulos integrados sociales de la ATM han representado un 10,7%. Los más empleados han sido la T-16 con un 7,8% y la T-Jove FM/FN con un 1,2%.

El 1,6% de las validaciones se ha hecho con títulos propios de TMB. De estos, el billete sencillo ha sido el más utilizado, con un 0,8%, seguido de los títulos del Bus Turístic (0,3%). El conjunto de validaciones hechas con la gama de títulos del Hola BCN ha representado el 0,4% del total.

Finalmente, el 24,4% de las validaciones corresponden al resto de los títulos sociales, entre los que destaca la tarjeta rosa, con un 12,7%, y la T-4, con un 10,6%.

- <
- ↑
- >

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Variación en el uso de los títulos sociales de autobús

De 2020, destaca la caída en el uso de los títulos propios de TMB, que han pasado del 5,7 % de las validaciones en 2019 al 1,6 % en 2020. El descenso ha sido significativo tanto en el billete sencillo como en el uso de los títulos del Hola BCN y el Bus Turístico. En cambio, ha crecido porcentualmente el uso del resto de los títulos de transporte.

| | Año 2020 | | Año 2019 | |
|--|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
| | Validaciones | % | Validaciones | % |
| Títulos integrados regulares de la ATM | 73.062.614 | 63,3 % | 133.384.964 | 61,9 % |
| Títulos integrados sociales de la ATM | 12.379.655 | 10,7 % | 19.677.712 | 9,1 % |
| Títulos propios de TMB | 1.814.235 | 1,6 % | 12.212.897 | 5,7 % |
| Otros títulos sociales | 28.208.653 | 24,4 % | 50.123.543 | 23,3 % |
| Total | 115.465.157 | 100,0 % | 215.399.116 | 100,0 % |

Perfil sociodemográfico del usuario de metro

Según el estudio de percepción del cliente (EPC) de 2020, el perfil del cliente de metro es el que se muestra a continuación:



Predominio de las mujeres

65 %

respecto a los hombres

35 %



Predominio del colectivo de edad entre 25 y 35 años

26 %



residentes de la ciudad de Barcelona

69 %

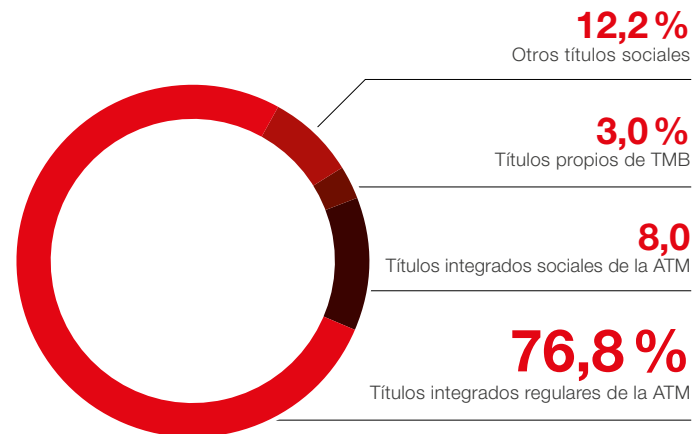


usuarios que se encuentran en situación laboral de empleo

73 %

Distribución de los títulos de viaje de metro

La distribución de los viajes de metro de 2020 por títulos de transporte ha sido la siguiente:



En 2020 más de tres cuartas partes de las validaciones de metro han sido de títulos integrados regulares de la ATM, que han representado el 76,8%. Entre estos títulos, los más utilizados han sido la T-usual (33,7%), la T-casual (33,6%) y la T-jove (7,4%).

Los títulos integrados sociales de la ATM han representado un 8,0% de las validaciones. Los más empleados han sido la T-16, con el 4,8%, y la T-jove FM/FN, con el 1,5%.

Las validaciones de títulos propios de TMB han representado el 3,0%. Dentro de estas, el 1,8% se ha hecho con billete sencillo y el 0,9% con el conjunto de títulos del Hola BCN.

Por último, los otros títulos sociales representaron el 12,2% de las validaciones. De estos, la tarjeta T-4 y la tarjeta rosa han sido los más empleados, con el 5,8% y el 5,4% respectivamente.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

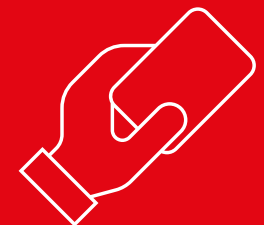
11

12

Variación en el uso de títulos sociales de metro

En 2020 se ha producido un descenso en el uso de los títulos propios de TMB, que han pasado del 5,8% de las validaciones en 2019 al 3,0% en 2020. Este descenso ha sido significativo en el billete sencillo y en los del Hola BCN. En cambio, ha aumentado porcentualmente el uso del resto de títulos de transporte.

| | Año 2020 | | Año 2019 | |
|--|--------------------|---------------|--------------------|---------------|
| Títulos integrados regulares de la ATM | 167.442.864 | 76,8% | 315.317.824 | 76,5% |
| Títulos integrados sociales de la ATM | 17.436.282 | 8,0% | 27.877.650 | 6,8% |
| Títulos propios de TMB | 6.446.253 | 3,0% | 24.011.081 | 5,8% |
| Otros títulos sociales | 26.604.735 | 12,2% | 44.739.490 | 10,9% |
| Total | 217.930.134 | 100,0% | 411.946.045 | 100,0% |



4.1.3. Atención y satisfacción del cliente

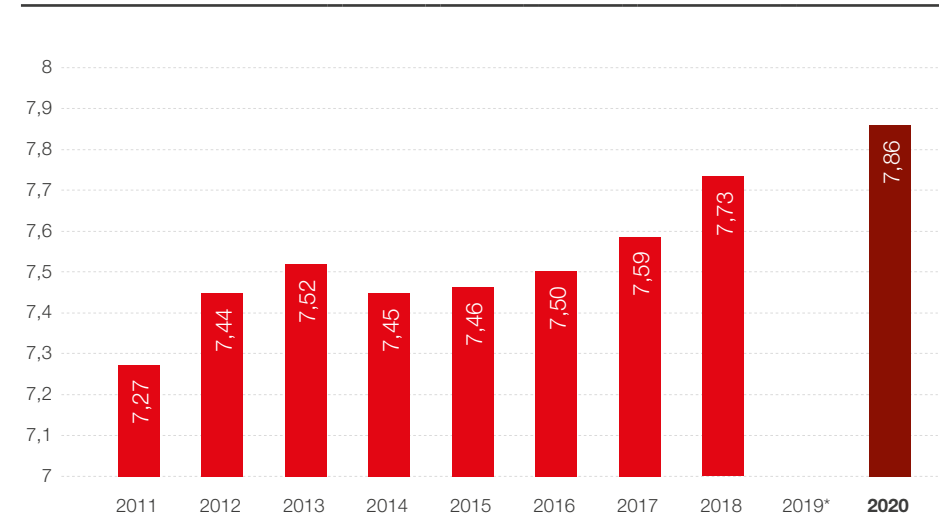
Valoración del servicio por parte de los clientes

TMB elabora estudios para conocer la satisfacción de los usuarios del servicio. En este sentido, **el estudio anual de percepción del cliente** (EPC) que se llevó a cabo en 2020 otorgó una nota de 7,86 puntos sobre 10 al servicio de metro, que supone el valor más elevado de toda la trayectoria. Los aspectos mejor valorados han sido la rapidez, la conexión con otras líneas y transportes, y el buen funcionamiento de las máquinas de venta y validación. En cuanto a los ámbitos menos valorados, han sido la seguridad, las aglomeraciones y la temperatura en los vagones.

La red de autobús ha sido valorada con una nota de 8,17 puntos sobre 10, que también supone el valor más elevado de toda la serie histórica. Destacan como aspectos mejor valorados el buen funcionamiento de las máquinas de validación, las rampas, el piso bajo de los vehículos y, por último, el hecho de que no se produzcan averías ni interrupciones del servicio. Como aspectos para mejorar, hay que destacar las aglomeraciones, la frecuencia de paso y la temperatura de los autobuses.

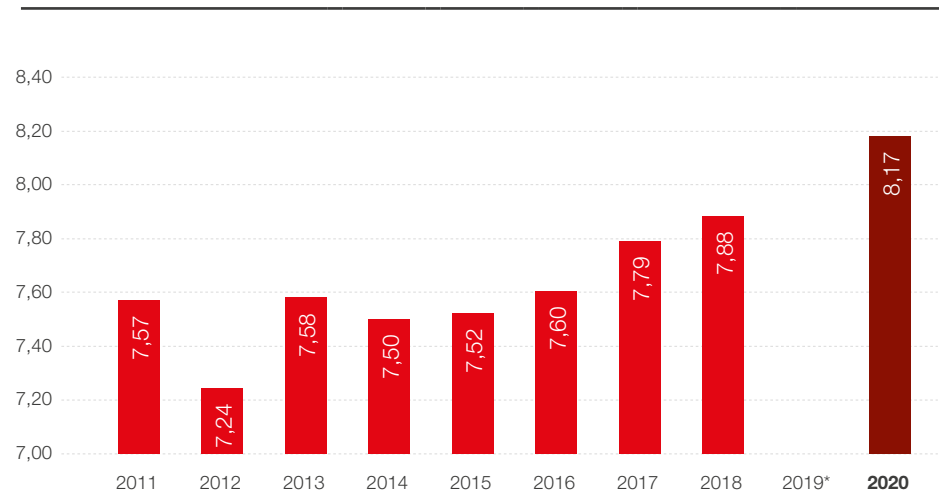


Evolución de la nota de satisfacción global del servicio de metro



* En 2019 no se pudo llevar a cabo el estudio por causas ajenas a TMB.

Evolución de la nota de satisfacción global del servicio de autobús



* En 2019 no se pudo llevar a cabo el estudio por causas ajenas a TMB.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Quejas, reclamaciones y sugerencias

Las quejas, reclamaciones y sugerencias (QRS) representan oportunidades de mejora para TMB para crecer como operadores de movilidad. En abril se recibieron la mitad de comunicaciones de lo que es habitual en un mes, con motivo del decreto del estado de alarma, que limitaba la movilidad. Las quejas más comunes durante el primer semestre estuvieron relacionadas con la COVID-19. Más concretamente, eran peticiones de establecer un mecanismo para devolver los billetes y los títulos de transporte no utilizados durante el confinamiento.

Detalle de las QRS

| | Año 2020 | Año 2019 | Diferencia | Dif. % |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Quejas | 6.524 | 5.754 | 770 | 13,4 |
| Reclamaciones | 7.423 | 11.343 | -3.920 | -34,6 |
| Sugerencias y externos | 388 | 358 | 30 | 8,4 |
| Total de las QRS | 14.335 | 17.455 | -3.120 | -17,9 |

El mayor número de quejas, reclamaciones y sugerencias del servicio de metro tenía que ver con las máquinas validadoras y la venta automática de títulos de transporte, seguido de las QRS que hacen referencia a las instalaciones. En cuanto al servicio de autobús, destacan las relacionadas con el personal, seguidas de las de los servicios de transporte, tanto con respecto a los existentes como las solicitudes de nuevos servicios.

| Tema | Año 2020 | Año 2019 | Diferencia |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Instalaciones | 1.627 | 2.753 | -1.126 |
| Servicios de transporte | 2.196 | 4.394 | -2.198 |
| Información y atención al cliente | 819 | 562 | 257 |
| Personal | 3.334 | 4.796 | -1.462 |
| Validación y venta automática | 1.687 | 1.934 | -247 |
| Usuarios | 507 | 652 | -145 |
| Varios | 4.165 | 2.364 | 1.801 |
| Total | 14.335 | 17.455 | -3.120 |

Información y atención

TMB ha adaptado los canales de atención con motivo de la pandemia facilitando los trámites en línea, promocionando el punto digital de la web y potenciando nuevos canales de atención remotos. A continuación se destacan los principales proyectos en este sentido:

– Ofrecimiento del **servicio de cita previa en los Puntos TMB** y mejora de los canales de atención digital para potenciar la atención individual y ampliar la capacidad a través de la automatización (nuevos canales WhatsApp y Xatbot-TMBbot). La organización está trabajando también en un proyecto para establecer WhatsApp como nuevo canal de atención al cliente de TMB, que se prevé poner en funcionamiento en el primer trimestre de 2021.

– En cuanto a los canales digitales, cabe destacar **el nuevo servicio iMetro** (que ofrece los tiempos de paso y la ocupación de los próximos trenes en estación), la mejora del **servicio iBus** (con el aviso de los próximos autobuses en parada para personas invidentes a través de la comunicación con *beacons* embarcados y Bluetooth) y la **publicación de la ocupación estimada**, tanto en el metro como en el autobús, disponibles en la web y la TMB App.

– Preparación tanto de la web de TMB como de la TMB App para el **lanzamiento de TMBgo**, la nueva funcionalidad digital que permitirá a los usuarios obtener información contextual de servicio y acceso a contenidos exclusivos mediante el escaneo de códigos ópticos inteligentes. Esta funcionalidad estará disponible en la TMB App.

– Trabajos para poner en marcha la T-Movilidad en 2021 en el ámbito digital, que permitirá comprar, validar y gestionar tarjetas de transporte sin necesidad de máquinas distribuidoras.

– Elaboración de un proyecto de avisos a través de TMB App, el cual tiene como objetivo ofrecer a los usuarios de la aplicación la posibilidad de enviar, de manera fácil y rápida, avisos a TMB relacionados con desperfectos, actitudes incívicas y pintadas, entre otros. Esta herramienta se implantará en 2021.

– Desarrollo de campañas publicitarias, entre las que destacan, además de las relacionadas con la COVID-19, las campañas de Civismo Karma, la campaña Hackathon de TMB y la campaña «Elige tu causa».

– Proyecto de geolocalización para permitir a los usuarios consultar en TMB App la posición geográfica de los dos próximos autobuses que llegarán a una parada concreta. Se prevé implantarla, en función de la disponibilidad de recursos, en el primer trimestre de 2021.

4.1.4. Accesibilidad de los servicios

TMB, a través del **Plan Director de Accesibilidad**, ha definido las líneas estratégicas y operativas de actuación para conseguir la plena accesibilidad en todas las vertientes de los servicios ofrecidos. Para conseguirlo, se ha implementado un **sistema de gestión denominado Código Operativo**, que garantiza trabajar de manera transversal la accesibilidad del servicio de transporte y la eliminación de las barreras físicas, de comunicación y de actitud en toda la red de TMB.

Actuaciones destacadas

Las actuaciones más destacadas en el ámbito de la accesibilidad universal han sido las siguientes:

- La **prórroga del convenio para la regulación del acceso de los escúters al transporte público**. La previsión era que este año formara parte del Código de Accesibilidad de Cataluña.
- El **Código Operativo de Accesibilidad Universal**, formado por 42 proyectos, es una herramienta de empoderamiento para la organización y para los grupos de trabajo con el objetivo de garantizar la plena accesibilidad del servicio de transporte.
- La **Comisión de Accesibilidad Física de Autobús en el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD)**. Se llevó a cabo una presentación con representantes de las entidades y del IMPD para dar a conocer las mejoras de accesibilidad de la nueva flota de autobús MAN.

— La participación en el **Grupo Motor de Accesibilidad Universal del Área Metropolitana de Barcelona (AMB)**, constituido por varios municipios, la AMB, la Federación Francesc Layret - Cocemfe Barcelona, de personas con discapacidad física y orgánica, y TMB, para mejorar la accesibilidad del área metropolitana intercambiando experiencias y conocimientos.

— La elaboración de la **Red Relacional del Servicio de Accesibilidad Universal**, en la que establecemos contacto con los departamentos de los ayuntamientos de los 11 municipios donde opera TMB relacionados con la accesibilidad, la discapacidad y las personas mayores.

— El impulso de acciones y actuaciones dirigidas a **mejorar la seguridad y la usabilidad del transporte público por parte de las personas mayores**, en colaboración con el Departamento de Promoción de Mayores y el Departamento de Participación Social del Ayuntamiento de Barcelona.

— La coordinación y participación en **grupos de trabajo de la ATUC** para analizar los pictogramas y signos gráficos, las máquinas y los elementos de peaje, y la evacuación y las áreas de rescate asistido.

— La coordinación con diferentes áreas del Ayuntamiento de Barcelona para resolver el **mapa de carencias detectadas** y desarrollar las actuaciones más urgentes que figuran en **la auditoría de paradas de autobús de Barcelona y la red de metro** (estaciones y elementos).

— El inicio del **análisis de la accesibilidad universal y la señalización de las redes de TMB con perspectiva de género**, para que se puedan incorporar criterios para mejorar la seguridad y la experiencia de viaje, y garantizar un transporte público más ecúanime, amable, accesible y saludable.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

– Las **acciones formativas y de sensibilización** para introducir y actualizar los conocimientos con el fin de gestionar y atender a los clientes con discapacidad. En 2020, se han iniciado y desarrollado varias líneas formativas, incluida la primera aplicación de una dinámica práctica para el colectivo de conductores de autobús para que experimentaran, con varios elementos de apoyo (sillas de ruedas, andadores, bastones de movilidad, muletas, entre otros), lo que viven los clientes con discapacidad.

– La Oficina Técnica de Accesibilidad ha seguido desarrollando la **consultoría técnica** para ofrecer acompañamiento y asesoramiento interno a varios departamentos de TMB, y garantizar criterios de accesibilidad y cumplimiento de la normativa legal en esta materia.

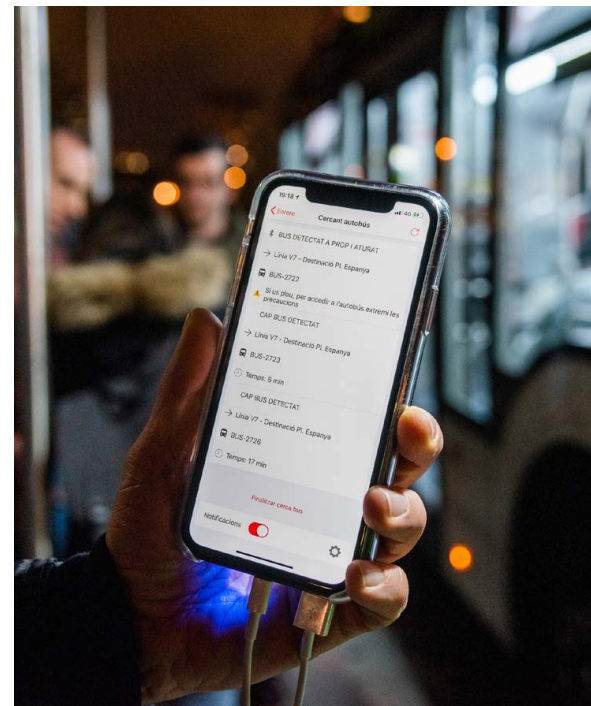
– La **mejora de la accesibilidad cognitiva en la red de metro**, con la elaboración de varios documentos y manuales destinados a facilitar el acceso al metro a las personas con discapacidad intelectual y otros perfiles.

– El **proyecto de asistente del viaje con beacons en el autobús**, que nace de la necesidad de solucionar el problema de la doble parada para las personas con discapacidad visual. Consiste en la instalación de balizas Bluetooth a bordo de los autobuses que ayudan a embarcar, informan de la línea, facilitan la identificación y la posición del autobús, y avisan al conductor de la presencia en la próxima parada de una persona con necesidades especiales.

– La finalización de la producción y colocación de las **etiquetas inteligentes NaviLens** en toda la red de autobús y metro, capaces de facilitar la información del servicio, los tiempos de paso, las incidencias y el guiaje por medio de los sistemas de señalización e información corporativa al cliente con diversidad.

– El trabajo hecho para la **integración del enlace directo** desde la TMB App a la aplicación que permite la funcionalidad NaviLens.

– La renovación de la **certificación de accesibilidad doble A de la web de TMB**, de la mano de la consultoría Ilunion.

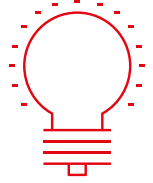


La situación de la red de TMB, en cuanto a la accesibilidad, queda resumida en el siguiente cuadro:

| | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | L9/10 Nord | L9/10 Sud | L11 | Total |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|----------|------------|
| Número total de estaciones en la línea | 30 | 18 | 26 | 22 | 26 | 12 | 20 | 5 | 159 |
| Número de estaciones ya adaptadas | 26 | 18 | 24 | 18 | 23 | 12 | 20 | 5 | 146 |
| Número de estaciones en obras | 1 | | 2 | 1 | 1 | | | | 5 |
| Número de estaciones en fase de redacción del proyecto | 3 | | | 3 | 2 | | | | 8 |

Un total de 146 estaciones de la red están adaptadas para personas con movilidad reducida, es decir, el 92 %. El 8 % de las estaciones no adaptadas no tienen ascensores. Representan un total de 13 estaciones, 5 de las cuales se encuentran en obras.





4.2. Nuestra apuesta por la innovación

TMB integra la cultura de la innovación, que permite situar la ciudad de Barcelona como referente en la investigación y la innovación del transporte urbano sostenible y eficiente. La organización apuesta por la mejora continua mediante la incorporación de las herramientas y los recursos tecnológicos necesarios, además del personal, para desarrollar mejoras constantes en la prestación de los servicios.

TMB participa en proyectos europeos de investigación, innovación y desarrollo para crear sinergias y compartir conocimientos con organizaciones y asociaciones del sector. De este modo, la organización impulsa proyectos alineados con la misión y la estrategia de la empresa, además de ofrecer mejoras en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

4.2.1. Novedades y mejoras

A lo largo del ejercicio 2020, hemos llevado a cabo un conjunto de novedades y mejoras en la red de TMB:

- **Implementación del billete sencillo digital** en los autobuses a través del teléfono móvil, posible gracias a la compra mediante la TMB App y la validación mediante la lectura de un código QR identificador.
- **Construcción del nuevo complejo de la Zona Franca**, con las infraestructuras para vehículos con hidrógeno y la recarga eléctrica de autobuses (EREA) de las líneas V15 y H12, entre otros.
- En octubre de 2019 se firmó el contrato para adquirir 42 nuevos trenes (series 7000 y 8000) que sustituirán las antiguas series 3000 y 4000 afectadas por amianto. El 30 de diciembre de 2020 se formalizó la adquisición de 8 trenes adicionales destinados a sustituir 6 trenes de la serie 2000 afectados por amianto y ampliar la oferta con 2 trenes más. Finalmente, se ha iniciado la redacción del pliego de condiciones técnicas para adquirir 24 trenes destinados a aumentar la oferta de servicio de las líneas convencionales.
- **Ejecución de obras de renovación** del tramo entre Hospital de Bellvitge y Santa Eulàlia de la L1 y del tramo entre La Pau y Selva de Mar de la L4.
- **Incorporación de nuevos autobuses en la red**, con la introducción de 105 autobuses del fabricante MAN de 3 lotes distintos.
- **Puesta en marcha de sistemas de análisis de la ocupación**, que permiten al cliente obtener una previsión de cuáles serán los momentos de mayor afluencia de pasaje en las líneas de autobús.
- **Inicio del Plan de Movilidad de Agentes de atención al cliente** con la dotación de *smartphones* para este colectivo, que proporcionarán más movilidad y agilidad a la hora de llevar a cabo sus tareas diarias. Durante el 2020 se ha hecho el despliegue en la L2. En 2021 se continuará con el despliegue al resto de líneas de metro y con la ampliación de las funcionalidades, para incluir tareas como la gestión de incidencias y el control del estado de los elementos de la estación.



4.2.2. Proyectos de innovación, investigación y desarrollo

A lo largo del ejercicio, se han desarrollado un conjunto de acciones y proyectos enmarcados en la innovación, la investigación y el desarrollo:

- Desarrollo de un **nuevo modelo de gestión de la innovación** para sistematizar el proceso y garantizar una aportación continua de valor.
- Lanzamiento del primer reto de **intraemprendimiento**, dirigido a todo el personal de TMB, mediante la plataforma TMBinnova, el cual se ha basado en la **estación del futuro**.
- Puesta en servicio del **sistema de videovigilancia embarcada en dos líneas** de autobús y en la totalidad de trenes de la L5.
- Desarrollo urgente de **dos apps** (una para el autobús y otra para el metro) para que los colectivos de inspección puedan completar a bordo tareas de control de aforo, mascarillas y distancia de seguridad, entre otras.
- **Cambio de la tecnología magnética de los sistemas de validación y venta a tecnología sin contacto y mejora de la información del transporte** en el marco del proyecto T-Movilidad.

- Desarrollo de los proyectos **CDClean** (para desinfectar de manera permanente los espacios públicos abiertos y eliminar el virus SARS-CoV-2) y **CoAPS** (para recoger datos de movilidad de las personas), en los que participa TMB y que fueron escogidos en la convocatoria de la iniciativa europea EIT Urban Mobility, orientada a buscar respuestas a la pandemia con enfoques transversales e innovadores.

- **Nuevo enfoque del sistema de gestión** de TMB, que permitirá mejorar la eficacia, optimizar los recursos, reducir los costes e integrar en el sistema todos los requisitos, entre otros. TMB quiere seguir trabajando en la ampliación del sistema de gestión global y en la integración de requerimientos, como la norma ISO 26000 de responsabilidad social, la norma ISO 17001 o los criterios DALCO para la accesibilidad, y la norma ISO 27000 de seguridad de la información.

- **Desarrollo de diferentes modelos matemáticos para obtener la estimación de la ocupación en los trenes**, que sirven tanto para la información histórica que ya se publica en los canales digitales como para la información en tiempo real que se prevé publicar en un futuro.

- **Finalización de la implantación de la nueva megafonía en el metro** en la totalidad de las líneas, que ha permitido mitigar el estado de obsolescencia tecnológica e incorporar mejoras en la gestión y la operación.

- En términos de **digitalización del personal**, se ha ampliado y puesto en marcha toda la infraestructura de teletrabajo para 1.000 personas, incluida la preparación de todos los equipos, las herramientas y la tecnología necesaria.



4.3.

Salud y seguridad de los pasajeros

4.3.1.

Viajes seguros

Seguridad del servicio de metro

La seguridad es uno de los pilares básicos de la fiabilidad y confianza exigido a un servicio público de movilidad. A continuación se describen las principales actuaciones llevadas a cabo en este ámbito a lo largo del año:

- TMB está trabajando en un **plan para combatir el vandalismo de los grafiteros** con acciones que se aplicarán a corto, medio y largo plazo. El objetivo es minimizar el número de trenes pintados y maximizar los trenes disponibles para el servicio.
- Hemos llevado a cabo **tareas de control de buenas prácticas en relación con el uso de la mascarilla en el transporte público** recordando a los clientes la obligatoriedad de llevarla puesta y reportando el porcentaje de cumplimiento de la norma. También se ha controlado el aforo en las estaciones más críticas para evitar aglomeraciones, acción que también se ha llevado a cabo en la reapertura de los puntos de atención al cliente (puntos TMB).
- Entre marzo y junio se suspendieron las **actividades de inspección de títulos**, que se recuperaron en julio, debido a la COVID-19. TMB muestra así su compromiso con la lucha contra los viajeros fraudulentos.

TMB ha presentado el **Plan de Prevención del Acoso Sexual** y por Razón de Sexo, que expresa la condena de TMB a cualquier comportamiento que implique acoso en las redes de autobús y metro.

- Hemos desarrollado la **licitación para ampliar el despliegue de los desfibriladores externos automáticos (DEA)** en la red de metro, acción que ha permitido entregar el nuevo plan de autoprotección a la Dirección General de Protección Civil de la Generalitat de Cataluña. Además, estamos trabajando para formar en el uso de los DEA al personal de metro y los vigilantes de seguridad que prestan servicio en la red.
- El **Plan de Prevención del Acoso Sexual y por Razón de Sexo** se desarrollará a través de un proceso participativo con el tejido asociativo del ámbito de las mujeres, que se impulsará conjuntamente con el Área de Cohesión Social, Ciudadanía y Bienestar de la Diputación de Barcelona.

En 2020 se ha registrado un total de 30.702 incidencias de seguridad; el año anterior fueron 56.297. A causa del confinamiento y las restricciones de movimientos derivados de la pandemia, se ha eliminado en parte la presencia de carteristas. De este modo, las incidencias relacionadas con los carteristas, los hurtos consumados y los avisos de carteristas han representado el 12,03 % del total. En cambio, las incidencias más repetidas han sido las molestias y los comportamientos incívicos con afectación a personas, que han representado el 21,05 % del total. Entre estas molestias, las más frecuentes han sido las provocadas por los pasajeros que no llevaban la mascarilla (42,37 %).



Seguridad del servicio de autobús

El **departamento de Seguridad y Protección Civil de Autobús** ha llevado a cabo las siguientes principales actuaciones:

- En relación con la **seguridad física**, se ha implementado el **procedimiento de control de temperatura corporal**, de acuerdo con las medidas indicadas por la Unidad de Prevención, que se han adoptado para el acceso del personal al Centro de Control de Bus (CCB). Además, se han elaborado **mapas de riesgo** sobre agresiones, hurtos y otros actos ilícitos penales sobre el pasaje y los conductores. Se han desarrollado las acciones correctoras necesarias, con el fin de neutralizar los efectos y las repercusiones sobre la seguridad, y la percepción de inseguridad en el servicio entre los clientes y el equipo de TMB.
- En cuanto a la **seguridad logística**, se ha implementado el **sistema de cámara de control de televisión** embarcado en 22 autobuses de la red, que permite visualizar y grabar el interior del autobús.
- En el ámbito de la **seguridad procedimental**, se ha hecho la licitación y el seguimiento posterior del servicio de consultoría para definir el **Plan de Seguridad Integral**, que englobará los distintos ámbitos de seguridad de la organización.
- En relación con la **coordinación con los cuerpos y las fuerzas de seguridad**, se ha establecido la implicación de los Mossos d'Esquadra en las charlas a los conductores, donde se exponen las incidencias de todas las líneas.

Certificación COVID-19

TMB ha implantado protocolos de actuación ante los riesgos derivados de la COVID-19, basados en la guía elaborada por Applus, después de pasar un proceso de verificación externa, por lo que ha conseguido la **certificación Protocolo Seguro COVID-19**. En este sentido, se han analizado las medidas organizativas, físicas (higiénicas, técnicas y de equipos), laborales y específicas del sector del transporte adoptadas por TMB de acuerdo con las directrices de los organismos competentes, con el objetivo de reducir las posibles vías de contagio y hacer del transporte público un lugar seguro.

La certificación COVID-19 es el resultado del trabajo hecho desde antes de la declaración del estado de alarma en el mes de marzo de 2020, cuando se creó el Comité de Coordinación de la COVID-19, presidido por el consejero delegado y estructurado en tres comisiones estratégicas: salud, operaciones y comunicación.

Impacto en la salud y la seguridad de los clientes

En cuanto al impacto en la salud y la seguridad del servicio principal que presta TMB, que es el transporte público de viajeros, se evalúa todo el impacto en la seguridad del personal y el pasaje, con el objetivo de cumplir la normativa legal y efectuar las mejoras pertinentes. Aparte de las acciones de prevención de riesgos laborales, cabe destacar de 2020 las actuaciones de salud y seguridad para prevenir contagios y combatir la pandemia de la COVID-19, descritas en varios apartados de esta memoria, además de las actuaciones para erradicar el amianto de los trenes y las instalaciones de metro.

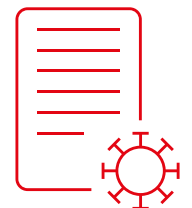
También hay que mencionar la licitación para ampliar el despliegue de desfibriladores (DEA) en la red de metro. En materia de seguridad, se está trabajando en un plan para

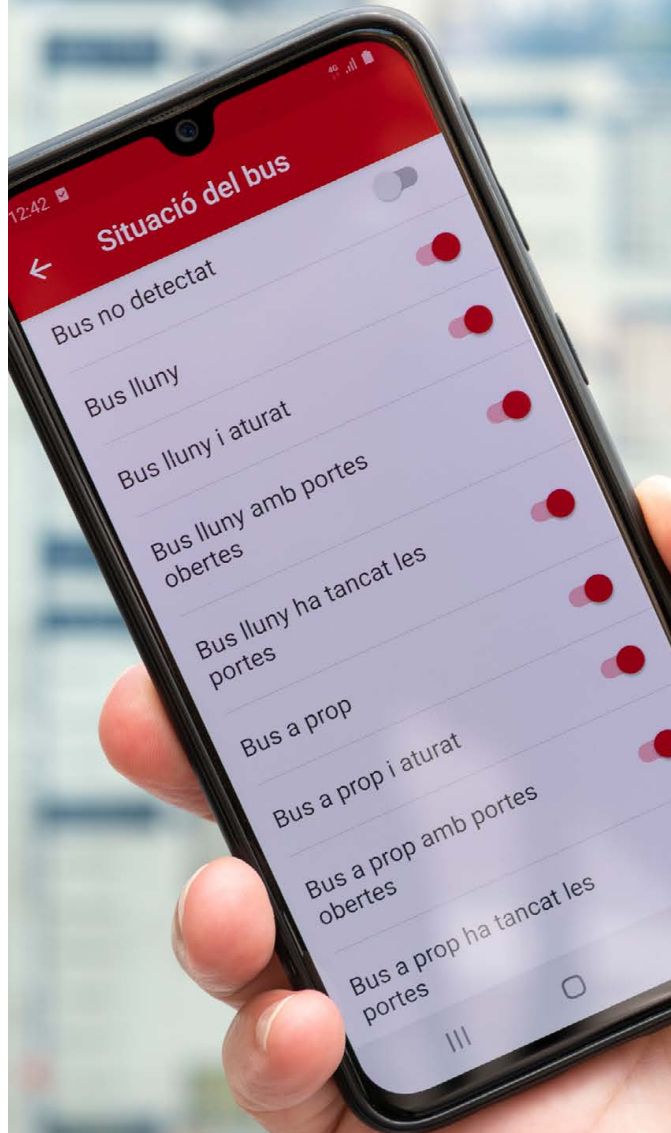
combatir el vandalismo de los grafiteros y en 2020 se presentó el Plan de Prevención del Acoso Sexual y por Razón de Sexo dentro de TMB. Otra consecuencia de la crisis sanitaria ha sido que en 2020 se han registrado un 45 % menos de incidencias de seguridad en la red de metro, debido a las situaciones de confinamiento y las restricciones de movimiento.

En la red de autobús, en materia de seguridad, destacan:

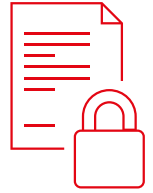
- La elaboración de mapas de riesgo sobre agresiones, hurtos y otros actos ilícitos penales sobre conductores y pasaje, así como el establecimiento de acciones correctoras.
- La implementación del sistema de cámara de control de televisión embarcado en 22 autobuses de la red.
- La licitación y el seguimiento posterior del servicio de consultoría para definir el Plan de Seguridad Integral, y la coordinación con los Mossos d'Esquadra y con las policías locales de El Prat de Llobregat y Montcada i Reixac, motivada por acciones incívicas.

En cuanto a la salud, dentro de la medida de prestación del servicio de autobús, está el indicador «viajeros con vehículos con bajas emisiones locales», que mide el pasaje que viaja con autobuses de bajas emisiones.





4.3.2. Protección de datos



Las sociedades del Grupo TMB han adaptado los procedimientos a las normativas vigentes en materia de protección de datos. Las actuaciones más destacadas en este ámbito han sido las siguientes:

- Actualización de la **política de protección de datos** de las sociedades de TMB.
- Actualización y publicación del **Registro de Actividades de Tratamiento (RAT)** con la información sobre los tratamientos de datos personales que se hacen en TMB, siguiendo los parámetros que recoge la regulación aplicable.
- Confección de una **guía y protocolo para las solicitudes de los ejercicios de derecho**.
- Comunicación de **15 incidencias de seguridad**, una de las cuales se ha considerado y comunicado a la Autoridad de Protección de Datos como brecha de seguridad.
- Realización de la licitación de contratación de un **programa informático específico para la protección de datos**, con el objetivo de disponer de la información en un único sistema y así facilitar la gestión de los datos de acuerdo con la regulación.
- Gestión de **113 solicitudes de ejercicio de derechos** por parte de los interesados.
- Recepción de **2 requerimientos de información de la Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT)**, que están pendientes de resolución.
- Recepción de **2 resoluciones de expedientes**. Una de ellas es de 2018 y ha finalizado en sanción por vulneración de datos personales, y la otra se ha archivado.
- Desarrollo de **jornadas formativas en materia de protección de datos y de conocimiento de la regulación**, así como de las obligaciones en el tratamiento de datos personales, con un volumen de **asistentes superior a los 600**.
- Publicación de 4 artículos relacionados con la **protección de datos y el compliance**, y elaboración de 5 vídeos en materia de **protección de datos** en la intranet de TMB.
- Elaboración del **procedimiento de comunicación y gestión de las brechas de seguridad y un modelo de gobierno de datos personales**, identificando los representantes de cada área en relación con la gestión y el tratamiento de los datos personales en su ámbito.

4.4. Comunicación externa

4.4.1. Relación con los medios comunicación

En 2020 se han contabilizado 8.847 apariciones de TMB en los medios de comunicación, lo que representa un descenso del 28% respecto al año anterior, que fue un año con un escenario de conflictividad laboral. Como tema más reflejado en los medios de comunicación, destaca el de las alertas sanitarias y la epidemia de COVID-19, que representó el 29,7% del total (2.518 noticias).

El gabinete de prensa de TMB ha elaborado y difundido 170 notas informativas y dossieres, y ha organizado 23 actos o encuentros con los medios. También se han gestionado 711 solicitudes de información y declaraciones, y 399 permisos de grabación en los medios, entre otras acciones.

En cuanto a TMB Noticias, se han publicado 500 piezas informativas y se han recibido más de 403.000 visitas. En las redes sociales, se han hecho 4.257 tuits en Twitter, 1.183 publicaciones en Facebook y 204 en LinkedIn.

El departamento de Comunicación Corporativa ha elaborado y publicado varios documentos institucionales, entre los que destacan la presentación institucional *TMB 2020*, *Datos básicos TMB 2020* y la *Memoria de sostenibilidad de TMB 2019*. Finalmente se han grabado y editado 77 vídeos de producción propia, los cuales se han introducido en el Canal TMB de YouTube, y otros vídeos para las áreas y los departamentos de TMB.

4.4.2. Presencia en redes sociales

La crisis sanitaria ha provocado que el uso de las redes sociales se multiplicara durante el confinamiento. La comunicación llevada a cabo desde marzo se ha visto marcada especialmente por la pandemia, y la estrategia de los canales se ha adaptado a esta situación. En cuanto a las cifras, cerramos el año con una comunidad total de casi medio millón de usuarios, un 8,9% más que en 2019. La distribución de estos seguidores por canal es:



En Tripadvisor se han recibido y gestionado 86 nuevas opiniones y el departamento ha atendido más de 700 opiniones de los usuarios en Google My Business (Telefèric de Montjuïc y Barcelona Bus Turístic). También hemos dado respuesta a más de 300 comentarios en las tiendas de TMB App.

Entre los proyectos desarrollados a lo largo del año, destacan los siguientes:

- La inclusión de LinkedIn en la estrategia de *social ads*, con la concepción y la ejecución de un total de 19 campañas para promocionar ofertas laborales.
- La estrategia de captación de público joven en las redes sociales a través de un estudio para ver cómo se puede utilizar la red TikTok.
- La actualización de la información de las cuentas de Google My Business del Telefèric de Montjuïc y del Barcelona Bus Turístic para posicionarlos mejor en el buscador.



5

Gestión responsable

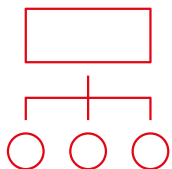
5.1. Ética y buen gobierno

5.1.1. Gobernanza

Órganos de gobierno

El órgano de administración, representación y decisión de las sociedades Transports de Barcelona y Ferrocarril Metropolità de Barcelona es el consejo de administración de cada empresa. Los miembros de este órgano de representación son nombrados por el Consejo Metropolitano del Área Metropolitana de Barcelona, que se constituye como junta general de accionistas de cada una de las empresas.

En el caso de las sociedades Projectes i Serveis de Mobilitat, y Transports Metropolitans de Barcelona, el órgano de gobierno está formado por el consejero delegado, administrador único y común a las empresas Ferrocarril Metropolità de Barcelona y Transports de Barcelona.



Los miembros de los consejos de administración de Ferrocarril Metropolità de Barcelona y Transports de Barcelona a 31 de diciembre de 2020 son los siguientes:

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE FMB A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 | |
|--|--------------------|
| María Rosa Alarcón Montañés | Presidenta |
| Antoni Poveda Zapata | Vicepresidente |
| Gerardo Lertxundi Albéniz | Consejero delegado |
| Raimond Blasi Navarro | Consejero |
| Candela López Tagliafico | Consejera |
| Carlos Campdepadrós García | Consejero |
| José Castro Borralló | Consejero |
| Jordi Coronas Martorell | Consejero |
| Marcel Escudé Pascual | Consejero |
| Ricard Font Hereu | Consejero |
| Isidre Gavín Valls | Consejero |
| Manuel Gómez Acosta | Consejero |
| Jordi Martí Grau | Consejero |
| Antonio Martínez Flor | Consejero |
| Esteve Serrano Ortín | Consejero |

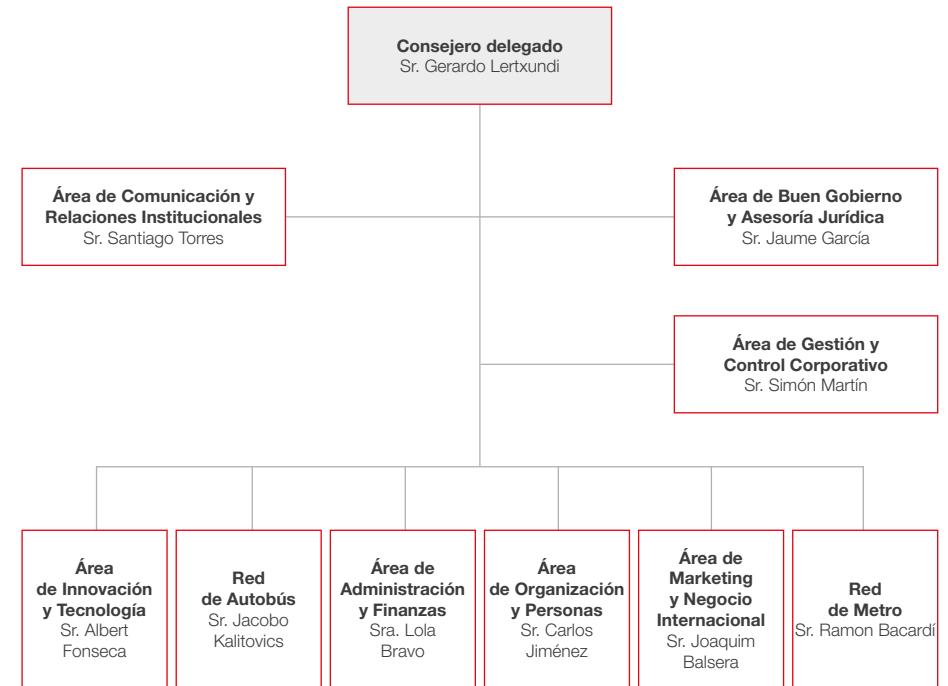
| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE TB A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 | |
|---|--------------------|
| María Rosa Alarcón Montañés | Presidenta |
| Antoni Poveda Zapata | Vicepresidente |
| Gerardo Lertxundi Albéniz | Consejero delegado |
| Carlos Campdepadrós García | Consejero |
| Jordi Coronas Martorell | Consejero |
| José Castro Borralló | Consejero |
| Manuel Gómez Acosta | Consejero |
| Candela López Tagliafico | Consejera |
| Jordi Martí Grau | Consejero |
| Antonio Martínez Flor | Consejero |
| Jordi Porta Pruna | Consejero |
| David Saldoni de Tena | Consejero |
| Esteve Serrano Ortín | Consejero |
| Francesc Sutrias Grau | Consejero |
| Francina Vila Valls | Consejera |

Órganos de gestión y estructura organizativa

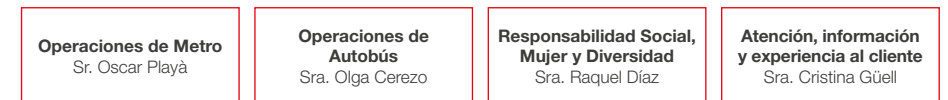
En su constitución, los consejos de administración de Transports de Barcelona, SA, y de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, nombraron un consejero delegado, miembro de los consejos, con delegación de facultades y apoderamientos, que se encarga de la administración ordinaria de las sociedades.

La gestión integrada de los diferentes servicios que presta TMB ha permitido crear estructuras comunes de gestión por medio del **Comité de Dirección** y de otros **comités permanentes**.

De este modo, el Comité de Dirección a 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:



Otros participantes permanentes por designación del presidente del Comité de Dirección:

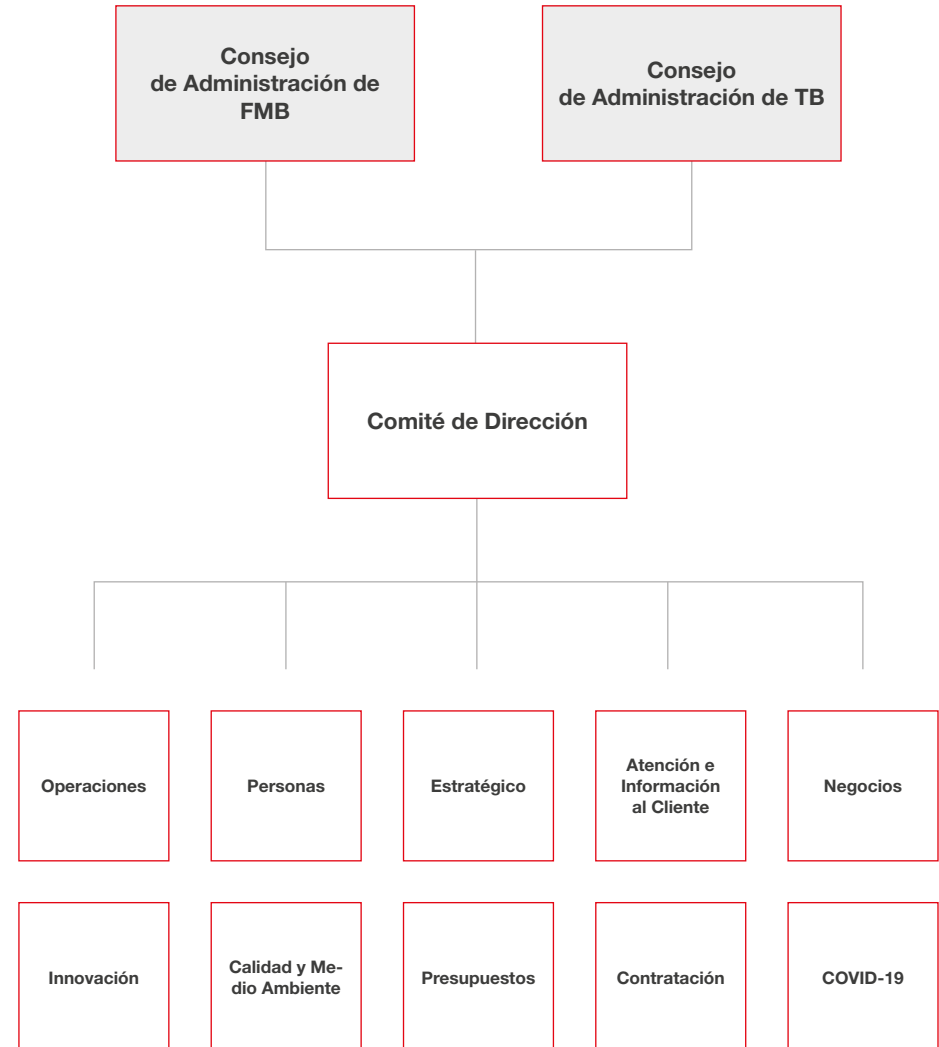


- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12



Modelo de gobernanza

En 2020 se han definido y puesto en marcha varios comités con visión de negocio y de gestión transversal, que, junto con el Consejo de Administración y el Comité de Dirección, conforman el nuevo modelo de gobernanza de TMB:



5.1.2. Normativa y reglamento

Compliance

A lo largo del año 2020, TMB ha seguido implementando el sistema de *compliance* (cumplimiento normativo). En este sentido, se ha validado la matriz de riesgos consolidada de TMB (ARPEC) y se han completado las tareas para presentar al Consejo de Administración el modelo del programa de *compliance* y aprobarlo.

Cabe destacar las siguientes actuaciones en este ámbito:

- **La revisión y actualización del contenido del Código Ético y de Conducta de TMB**, para presentarlo al Consejo de Administración y que este lo aprobara.
- La elaboración de los **reglamentos de funcionamiento de la Comisión Ética y del Canal Ético de TMB** (canal de denuncias).
- La contratación y la parametrización de un **programa informático específico para la comunicación de denuncias**, que de momento solo es de uso interno para el personal. El programa está operativo desde junio de 2020.
- El inicio del desarrollo del **plan de acción definido para minimizar los riesgos recogidos en ARPEC (matriz de riesgos)** de TMB, dando cobertura e implementando las medidas de alto nivel.



- Las sesiones, dirigidas por el departamento de Buen Gobierno, **para el conocimiento y la sensibilización sobre el Código Ético y de Conducta de TMB**, así como sobre el **programa de compliance**, dirigidas a 355 personas.
- El diseño y la confección de unas **preguntas frecuentes** y un **vídeo divulgativo sobre el Código Ético de TMB**, dirigido a toda la plantilla, para difundirlo y que sea conocido y comprendido.
- La elaboración de distintas circulares, cláusulas y documentos dirigidos a establecer **medidas de seguridad de la información, de los procedimientos y de las recomendaciones** para evitar conflictos de interés.
- Desde la puesta en marcha del canal de denuncias, **TMB ha recibido una denuncia, que ha sido resuelta por la Comisión Ética.**



Cumplimiento socioeconómico

En el ejercicio 2020 se han producido una serie de multas y sanciones no monetarias significativas con motivo del incumplimiento de leyes o normativas en materia social y económica. Se describen a continuación:

– Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA:

- Sanción de la Generalitat de Catalunya, Inspección de Trabajo, por importe de 2.046 euros.
- Sanción de la Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT) por valor de 1.080 euros.

– Transports de Barcelona, SA:

- Sanción de la Generalitat de Catalunya, Inspección de Trabajo, por importe de 2.137,60 euros.
- Multas de tráfico del Ayuntamiento de Barcelona por valor de 100 euros.
- Sanción de la Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT) por valor de 1.080 euros.

– Projectes i Serveis de Mobilitat, SA:

- Sanción de la Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT) por valor de 1.080 euros.

– Transports Metropolitans de Barcelona, SL:

- Sanción de la Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT) por valor de 480 euros.

– Fundación TMB:

- Sanción de la Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT) por valor de 480 euros.
-

Política pública

TMB no ha hecho ninguna contribución financiera o en especie a partidos o representantes políticos.

En cuanto al pago de los consejeros y consejeras, el importe ha sido el siguiente:

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

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

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En 2020 se han hecho las siguientes aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro:

– Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA:

- Aportación a la Fundación Arrels de 976 euros.
- Aportación a la Fundación TMB de 105.000 euros.

– Transports de Barcelona, SA:

- Aportación a la Fundación TMB de 105.000 euros.
-



5.2. Gestión del riesgo

5.2.1. Sistema de gestión de riesgos

Durante los primeros meses de 2020 se finalizó el cálculo de las necesidades económicas de TMB para el periodo 2019-2024. Así pues, elaboramos un documento de planificación estratégica llamado *Plan de Necesidades 2020-2024*. A partir de este informe, TMB expuso de nuevo a la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) el conjunto de actuaciones previstas para los próximos años, con la previsión del impacto económico en términos de necesidades que se deben subvencionar.

En relación con las contingencias y los riesgos corporativos derivados de las planificaciones estratégicas disponibles para 2020 (Plan de Empresa 2018-2020 y Plan de Necesidades 2020-2024), hemos desarrollado:

– El seguimiento de las contingencias y los riesgos asociados a las actuaciones del Plan de Empresa de TMB, incluidas la identificación de las que están vigentes y las que ya han finalizado y, por tanto, las acciones de mitigación o tratamiento que han tenido un buen resultado.

– La identificación de las actuaciones del Plan de Necesidades de TMB, con la segregación de las que son nuevas actuaciones respecto a las que ya estaban en el plan anterior.

5.2.2. Tipos de riesgos y acciones correctoras

Las actuaciones identificadas en el Plan de Empresa ya finalizadas y que, por tanto, ya no requieren seguimiento de las contingencias y los riesgos asociados, han sido:

| | |
|-------------------------------|---|
| Otros de la red de metro | Nuevos planes de mantenimiento de trenes en relación con los bastidores de bogies |
| Planes de mejora de la oferta | Finalización de la nueva red de autobús |
| Planes de mejora de la oferta | Plan de Participación del Autobús 2018-2019 |
| Planes de mejora de la oferta | Plan de Mejora del Autobús 2017-2019 |
| Planes de mejora de la oferta | Plan de Mejora del Autobús en verano de 2017 |

Las nuevas actuaciones identificadas en el Plan de Necesidades 2020-2024 son:

| | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| Planes de mejora de la oferta | Fase 120" |
| Ampliaciones de la red de metro | Tramo central de la línea L9/10 |
| Otros de la red de metro | Gestión del amianto |
| Otros de la red de metro | Gestión de las puertas de andén |
| Otros de la red de autobús | Simuladores de conducción |
| Otros corporativos | Nuevo centro médico |



1

La excepcionalidad de 2020 por el contexto generado a raíz de la pandemia de COVID-19 y el impacto sobre todos los ámbitos de la organización han creado un conjunto de necesidades sobrevenidas, que se han priorizado por encima de las actuaciones enmarcadas en el mapa estratégico de TMB planificado.

2

3

4

5

El Comité de Dirección de TMB tomó la decisión de tratar y gestionar las contingencias y los riesgos de la organización de manera centralizada a través del **Comité de Crisis de la COVID-19**. Este comité acordó poner en marcha el **Plan de Contingencia TMB COVID-19** para 2020 con el objetivo de priorizar y focalizar todos los recursos disponibles para hacer posible la prestación del servicio de movilidad a la ciudadanía durante la pandemia.

6

7

8

9

10

11

12

El reto de este comité consistió en identificar de manera dinámica los riesgos asociados a la pandemia (en todos los ámbitos: operativo, legal y estratégico, entre otros) y determinar qué acciones había que emprender para mitigar el impacto. Se diagnosticaron un total de 68 riesgos, así como 77 actuaciones necesarias (de 9 ámbitos distintos de la empresa), y se concretaron en 70 acciones que había que ejecutar.

En paralelo, en 2020, se han cerrado 3 líneas de trabajo puestas en marcha en 2019, en el marco de la investigación de la gestión integral de riesgos y contingencias de TMB:

– Continuación de las tareas del programa de adecuación al nuevo reglamento general de protección de datos y del programa de cumplimiento normativo legal en TMB. En 2020, se ha finalizado el análisis y la revisión de los riesgos penales corporativos (ARPEC), que ha dado lugar a la presentación y aprobación de una matriz de riesgos penales por parte del Comité de Dirección.

– En el marco del proyecto de unificación, actualización y simplificación de los sistemas de gestión actuales (ISO 9001, 14001 y 50001), se han identificado y evaluado los riesgos operativos y las oportunidades operacionales de las actividades vinculadas a estos procesos. Posteriormente, se han identificado propuestas de acción y tratamiento que hay que considerar para los más prioritarios. Se han identificado 307 oportunidades y 455 riesgos.

– Desarrollo de un análisis interno del mapa de riesgos corporativos de TMB asociados a la planificación estratégica.

Finalmente, la dirección tiene previsto para 2021 la elaboración de un nuevo plan estratégico 2021-2025, con el objetivo de revisar y redefinir de manera transversal e integradora el horizonte de actuación para este periodo. Este documento también contendrá todos los aspectos relacionados con la gestión de riesgos y contingencias, por lo que constituirá la planificación de referencia de gestión global para TMB.



5.3. Transparencia

5.3.1. Grupos de interés

TMB orienta sus actuaciones hacia la satisfacción equilibrada de las necesidades y las expectativas de todos los grupos de interés, lo que permite que la organización avance en el camino hacia la sostenibilidad y, por tanto, en el cumplimiento de las responsabilidades en materia económica, social, ambiental, de ética y de buen gobierno.

Los grupos de interés de TMB son los colectivos que de forma razonada afectan la actividad que desarrolla la organización o se ven afectados por ella. De esta manera, los grupos de interés se pueden clasificar en los ámbitos interno y externo:



1

Compromiso con los grupos de interés

2

En el contexto de elaboración del Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, TMB tiene previsto avanzar, en los próximos años, para incluir los grupos de interés en las estrategias, los procesos de gestión y el compromiso de la organización con la transparencia y la rendición de cuentas.

3

4

5

De este modo, se podrá intensificar progresivamente la participación y la colaboración de los grupos de interés en la implementación de medidas en las actividades, los productos y los servicios de TMB, para mejorar la respuesta a la satisfacción equilibrada de sus necesidades y expectativas.

6

7

8

9

10

11

12

Marco de relaciones con los grupos de interés

TMB se ha propuesto definir el marco de relaciones de la organización con todas las partes interesadas, con el objetivo de ordenar la comunicación y el diálogo, y de integrarlas en el ciclo de gestión de la empresa.

Por este motivo, prevemos aplicar e ir actualizando de manera periódica y sistemática los siguientes pasos:

1 Mapa de grupos de interés: identificación, actualización y, en su caso, priorización de los grupos de interés.

2 Análisis de materialidad y contexto de sostenibilidad: actualización permanente de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como de su evolución. Paralelamente, también se incluirán los cambios y las tendencias de futuro desde una perspectiva de sostenibilidad.

3 Compromisos: establecimiento explícito de los compromisos adquiridos para dar respuesta de manera equilibrada a estas necesidades y expectativas.

4 Marco de relaciones: concreción del marco de relaciones, es decir, generar la infraestructura necesaria —formas de comunicación, canales y medios, competencias relacionales, programas de colaboración, alianzas, entre otros— para poder dar la mejor respuesta posible a las expectativas cambiantes de las partes interesadas.

5 Recursos: asignación de los recursos necesarios, establecimiento de los órganos de gestión y participación, inclusión en el Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de TMB, con el fin de aplicarlo en los procesos, en los productos y en los servicios de la empresa.

6 Aprendizaje y mejora: concreción de los mecanismos de aprendizaje para mejorar e incrementar progresivamente el nivel de excelencia en sostenibilidad en los diferentes ciclos de gestión.

7 Comunicación y rendición de cuentas: seguir los criterios de los estándares locales e internacionales, tanto los relativos al contenido de los aspectos que son relevantes —inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, aspectos materiales, exhaustividad—, como los relativos a la calidad de la información aportada —transparencia, claridad, comparabilidad, fiabilidad, puntualidad, entre otros—.

Afiliación a asociaciones en el ámbito del transporte público y otros

TMB, a través de sus sociedades, está afiliada a diferentes entidades del sector y a otras asociaciones de diferentes ámbitos profesionales y sociales, entre las que cabe destacar:

- La Unión Internacional del Transporte Público (UITP).
- La Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (ATUC).
- La Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS).
- El Railgrup.
- La GASNAM (asociación ibérica que fomenta el uso del gas natural y del gas renovable en la modalidad terrestre).
- La International Rail Quality Board (IRQB).
- La Asociación de Turismo Europeo (ETOA).
- El Barcelona Centre Logístic Catalunya (BCL).
- La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente (DEC).
- La Asociación Española de Usuarios de SAP (AUSAPE).
- La Asociación Española de Compliance (ASCOM).
- La Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE).
- La Asociación de Grandes Consumidores de Energía Eléctrica.
- La Asociación Española de Mantenimiento (AEM).
- La Asociación Española de Financieros de Empresa (ASSET).



←

↑

→



5.3.2. Materialidad

TMB ha tenido en cuenta los siguientes aspectos para concretar los temas materiales que se debían incluir en esta memoria:

– Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

– Los retos, la misión, la visión, los valores y las líneas estratégicas de TMB.

– Los impactos económicos, ambientales, sociales, de gobernanza y éticos razonables identificados en las entrevistas mantenidas de manera transversal con los responsables de las distintas áreas de TMB.

– Los intereses y las expectativas de los grupos de interés.

– La Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de divulgación de información no financiera y diversidad.

– Los compromisos de la Generalitat de Cataluña en el marco del Plan Nacional para la Implementación de la Agenda 2030 en Cataluña y el Compromiso Ciudadano por la Sostenibilidad del Ayuntamiento de Barcelona.

– Los estudios y las publicaciones referentes al ámbito de la sostenibilidad y de la responsabilidad social que analizan las tendencias y los retos de futuro.

– Los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) para determinar los contenidos del informe y los principios de rendición de cuentas.



De este modo, se han identificado los asuntos más relevantes para reflejarlos en esta memoria de sostenibilidad:



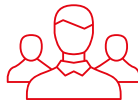
– Gestión responsable, ética y buen gobierno:

- Compromiso de TMB con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Transparencia.
- Accesibilidad a la información.
- Cumplimiento normativo (*compliance*).
- Gestión ética, valores y cultura de sostenibilidad.
- Alianzas.
- Prevención de la corrupción.
- Valor económico generado y distribuido.
- Uso eficiente y equitativo de los recursos económicos.
- Compra responsable.
- Prevención de riesgos financieros y no financieros.
- Negocio internacional.
- Responsabilidad social.
- Grupos de interés.



– Servicio de calidad, innovador y seguro:

- Atención a las necesidades y expectativas de los clientes.
- Accesibilidad universal.
- Innovación e investigación.
- Seguridad y salud del pasaje.
- Protección de datos.
- Tecnología.



– Compromiso con las personas:

- Empleo.
- Formación.
- Desarrollo del talento.
- Retribución.
- Bienestar, diversidad e inclusión.
- Relaciones sociales.
- Comunicación interna.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Salud y seguridad laboral.



– Compromiso con la sociedad:

- TMB sostenible. La contribución a la movilidad sostenible (ODS).
- TMB Educa.
- TMB Cultura.
- TMB Solidario.
- Patrimonio histórico.
- Comunicación y *marketing* responsable. Marca TMB.
- Civismo.
- Turismo sostenible.

Por otro lado, se han considerado menos significativos otros aspectos de sostenibilidad, como los derechos humanos, dado que la empresa opera en el ámbito del área metropolitana de Barcelona, donde no existen riesgos significativos de vulneración de derechos humanos fundamentales; la protección de la biodiversidad, ya que la compañía lleva a cabo su actividad en entornos urbanos o zonas industriales, y la información sobre fiscalidad, porque forma parte de la información detallada en las cuentas anuales del ejercicio.

En los próximos ejercicios, en coherencia con la próxima aprobación del Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de TMB, la organización tiene previsto desarrollar una metodología de materialidad específica que incorpore la participación de los grupos de interés.

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



6

Nuestra gente



6.1. Perfil del grupo

6.1.1. Empleo

El personal es el pilar fundamental y el motor para el buen desarrollo de los diferentes servicios que proporciona TMB a la ciudadanía.

Contratación laboral

En 2020, se ha iniciado el proceso de regularización de las vacantes estructurales ocupadas con contratos temporales de obra y servicio, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Presupuestos del Estado (en cuanto a la tasa de reposición) y la normativa de aplicación en TMB respecto al Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP). Este hecho supone un punto de inflexión muy relevante en la política de contratación de TMB, ya que ha producido un cambio de paradigma en la forma de acceder a la plantilla de TB y de FMB.

Por consiguiente, la organización analizó la situación y elaboró una hoja de ruta para abordar este problema. Así pues, se presentó a la AMB una solicitud de autorización para considerar estructurales 469 de las 800 plazas ocupadas con personal contratado por obra y servicio. Esta solicitud fue aprobada en octubre de 2020.



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

Estas primeras actuaciones han permitido convertir los contratos de obra y servicio de 481 miembros del personal de autobús en contratos de interinidad por vacante, con la condición de que, cuando la tasa de reposición lo permita, pasarán a tener un contrato fijo indefinido. En cuanto al metro, el proceso de regularización consensuado con la parte social no contiene el paso intermedio de modalidad de interinidad por vacante, sino que, una vez acreditados los méritos del personal con contrato temporal para ocupar plazas fijas, los contratos se convertirán progresivamente en indefinidos a medida que la tasa de reposición lo permita. En este sentido, con la mencionada autorización de la AMB, se ha podido ampliar el límite de la tasa de reposición y convertir en indefinidos también a los miembros de FMB a quienes vencía el contrato de relevo en 2020.

En 2020, se han elaborado y tramitado más de 2.600 contratos de metro y autobús de los siguientes tipos y géneros:

| Casuística | FMB | | TB | | Total |
|--|------------|--------------|------------|------------|--------------|
| | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | |
| Nuevos jubilados parciales | 5 | 13 | 3 | 23 | 44 |
| Nuevos contratos indefinidos | 13 | 11 | 2 | 4 | 30 |
| Nuevos contratos temporales (por tasa) | 22 | 60 | 72 | 413 | 567 |
| Temporales puros | 432 | 604 | 43 | 270 | 1.349 |
| Transformaciones en indefinidos | 76 | 89 | 11 | 83 | 259 |
| Prórrogas contractuales | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Novaciones | 177 | 247 | 0 | 7 | 431 |
| Reingresos en cargos alternativos | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Total | 726 | 1.026 | 131 | 801 | 2.684 |

Las temporalidades principales se deben a coberturas para los periodos de verano para permitir las vacaciones del personal estructural. En cuanto a la contratación, se han gestionado las siguientes **bajas de empresa**, con todo el proceso de comunicaciones y finiquito según cada una de las causas:

| Motivo de la baja | FMB | TB | Total TMB |
|--------------------------------------|------------|------------|--------------|
| Despido | 0 | 1 | 1 |
| Baja voluntaria | 9 | 5 | 14 |
| Fallecimiento | 5 | 4 | 9 |
| Excedencia | 14 | 9 | 23 |
| Finalización de contrato | 483 | 198 | 681 |
| Incapacidad permanente | 7 | 22 | 29 |
| Incapacidad temporal de pago directo | 61 | 91 | 152 |
| Jubilación total | 73 | 51 | 124 |
| No superar el periodo de prueba | 2 | 0 | 2 |
| Total | 654 | 381 | 1.035 |

Selección y promoción

Durante el ejercicio 2020, la unidad de Selección ha dado respuesta a todos los casos organizativos derivados de la necesidad de incorporar o promocionar talento en TMB. A raíz de la situación de la COVID-19, se han tenido que incorporar nuevas metodologías de trabajo, diferentes modos de evaluación y herramientas en línea, entre otros.

Así pues, se han llevado a cabo un total de 53 procesos de promoción y 16 de selección. En cuanto al volumen de candidaturas gestionadas, en 2020 se han presentado 6.313 candidaturas en total. De estas, 95 personas se han acabado promocionando y 185 se han incorporado de manera externa.

TMB ha abierto un proceso de selección a través de una oferta laboral destinada al **colectivo de personas con dificultades de integración** por razón de su capacidad intelectual o cognitiva.



1 Como organización comprometida con el desarrollo equitativo y sostenible de la sociedad, hemos impulsado esta iniciativa de la mano del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD). Se pretende incrementar el porcentaje de personas con discapacidad en la plantilla. Este proceso de selección actualmente se encuentra en la fase final y se prevé la incorporación de la persona finalista en 2021.

4 En cuanto a las prestaciones para las personas que trabajan a tiempo completo y a tiempo parcial, no hay ningún tipo de distinción entre las dos modalidades de jornada laboral. Destacamos las siguientes prestaciones:

- 6
- 7 – Seguro de vida.
- 8 – Asistencia sanitaria.
- 9 – Cobertura por incapacidad e invalidez.
- 10 – Permiso parental.
- 11 – Provisiones de jubilación.
- 12



Plantilla de TMB

La plantilla activa de TMB a 31 de diciembre de 2020 es de **8.364 personas**, 6.627 de las cuales son hombres (79 %) y 1.737 son mujeres (21 %). Esta plantilla incluye 277 personas en régimen de jubilación parcial vinculada a un contrato de relevo.

| | AÑO 2020 | | | AÑO 2019 | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Transports de Barcelona, SA | 4.145 | 414 | 4.559 | 4.205 | 415 | 4.620 |
| Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA | 2.473 | 1.305 | 3.778 | 2.494 | 1.326 | 3.820 |
| Projectes i Serveis de Mobilitat, SA | 10 | 17 | 27 | 10 | 17 | 27 |
| TMB, SL | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| Total del Grupo TMB | 6.627 | 1.737 | 8.364 | 6.708 | 1.759 | 8.467 |

La **plantilla media homogénea** (en términos de horas por persona y año) se situó en 8.021,7 personas, lo que representa un incremento de 153,1 efectivos respecto al año anterior, la mayor parte procedentes de los ámbitos de operación y mantenimiento del metro.

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

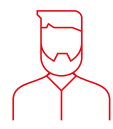
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

La **edad** media del personal del metro se ha situado en 45,65 años, de modo que ha aumentado respecto al año anterior. En cuanto al autobús, la edad media es de 49,32 años, valor que también ha aumentado respecto al año anterior. Así pues, ha incrementado el peso proporcional de las personas mayores de 50 años y ha disminuido la proporción del resto de los grupos de edad.

| | 2020 | Propor- ción | 2019 | Propor- ción |
|------------------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|
| Menores de 31 años | 309 | 3,7% | 374 | 4,4% |
| De 31 a 40 años | 1.534 | 18,3% | 1.627 | 19,2% |
| De 41 a 50 años | 3.474 | 41,5% | 3.577 | 42,2% |
| Mayores de 50 años | 3.047 | 36,4% | 2.891 | 34,1% |
| Total Grupo TMB | 8.364 | 100,0% | 8.467 | 100,0% |

| Año 2020 | FMB | TB | PSM | TMB, SL | Total |
|------------------------|--------------|--------------|-----------|------------|--------------|
| Menores de 31 años | 222 | 76 | 11 | 0 | 309 |
| De 31 a 40 años | 876 | 649 | 9 | 0 | 1.534 |
| De 41 a 50 años | 1.632 | 1.833 | 7 | 2 | 3.474 |
| De 41 a 50 años | 1.048 | 2.001 | 0 | 0 | 3.047 |
| Total Grupo TMB | 3.778 | 4.559 | 27 | 2 | 8.364 |

El **Consejo de Administración de Transportes de Barcelona** está formado por:



12
hombres



3
mujeres

| | Hombres | Mujeres | Total |
|--------------------|-----------|----------|-----------|
| De 30 a 39 años | 1 | 1 | 2 |
| De 40 a 50 años | 1 | 1 | 2 |
| Mayores de 50 años | 10 | 1 | 11 |
| Total | 12 | 3 | 15 |

Por otro lado, el **Consejo de Administración de Ferrocarril Metropolità de Barcelona** está formado por:



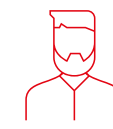
13
hombres



2
mujeres

| | Hombres | Mujeres | Total |
|--------------------|-----------|----------|-----------|
| De 30 a 39 años | | 1 | 1 |
| De 40 a 50 años | 2 | | 2 |
| Mayores de 50 años | 11 | 1 | 12 |
| Total | 13 | 2 | 15 |

El **Comité de Dirección** está estructurado de la siguiente manera:



10
hombres

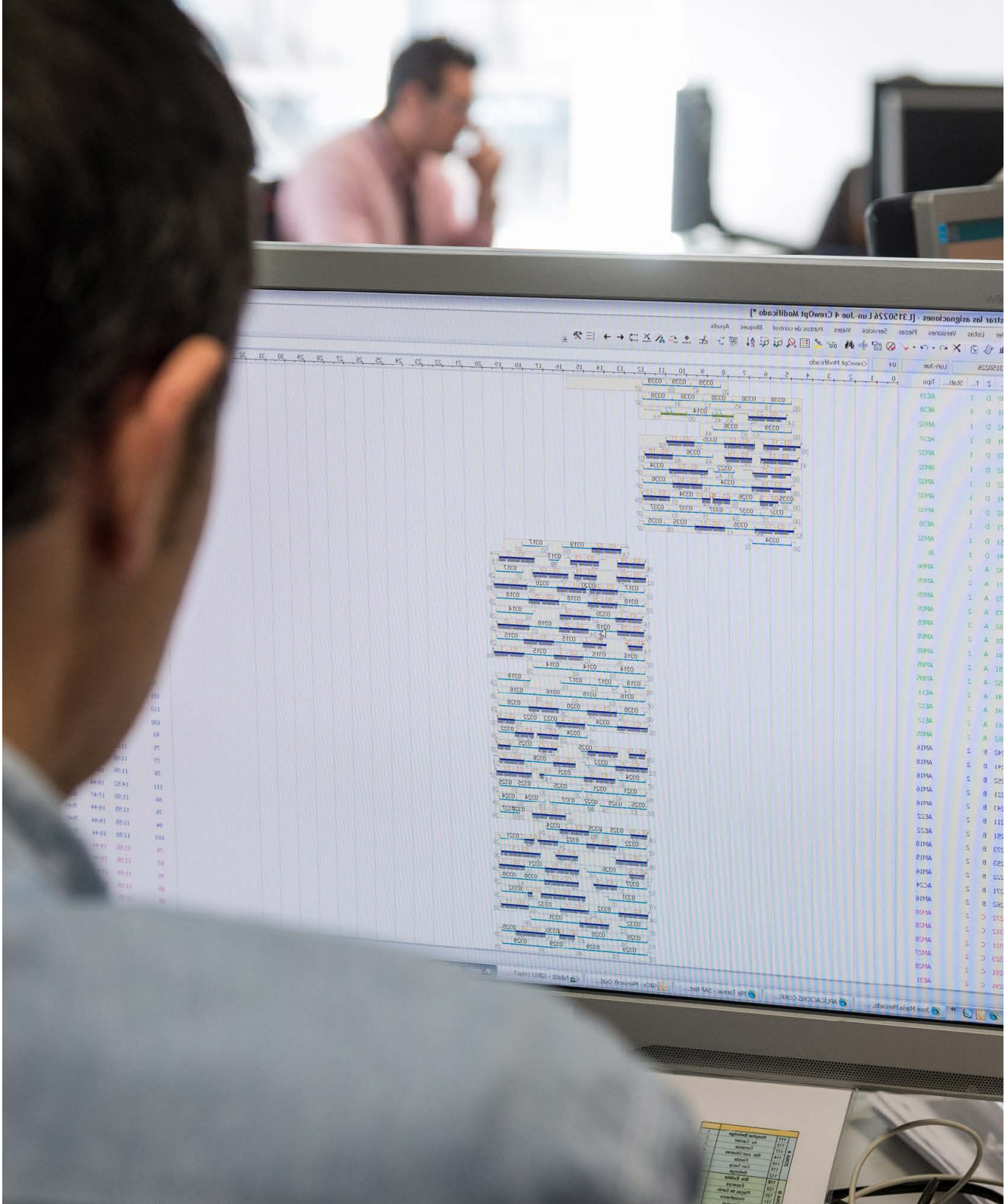


4
mujeres

| | Hombres | Mujeres | Total |
|--------------------|-----------|----------|-----------|
| De 40 a 50 años | 2 | 2 | 4 |
| Mayores de 50 años | 8 | 2 | 10 |
| Total | 10 | 4 | 14 |

Nota: Incluye los otros 4 participantes permanentes por designación del presidente del Comité de Dirección (director de Operaciones de Metro, directora de Operaciones de Autobús, responsable de Responsabilidad Social, Mujer y Diversidad, y directora de Atención, Información y Experiencia al Cliente).

- <
- ↑
- >



La totalidad del equipo directivo fue contratado dentro de la comunidad local, a excepción de dos personas que proceden de otras comunidades autónomas.

En cuanto a las **nacionalidades** del personal de TMB, el 99,3 % tienen nacionalidad española (8.309 personas).

| Nacionalidad | 2020 | 2019 | Diferencia |
|--------------|--------------|--------------|-------------|
| España | 8.309 | 8.410 | -101 |
| Francia | 3 | 3 | 0 |
| Italia | 23 | 24 | -1 |
| Marruecos | 2 | 2 | 0 |
| Portugal | 2 | 3 | -1 |
| Perú | 2 | 2 | 0 |
| Rumania | 4 | 4 | 0 |
| Argentina | 2 | 2 | 0 |
| Uruguay | 2 | 2 | 0 |
| Alemania | 1 | 1 | 0 |
| Brasil | 1 | 1 | 0 |
| Ecuador | 1 | 1 | 0 |
| Cuba | 1 | 2 | -1 |
| Otros | 11 | 10 | 1 |
| Total | 8.364 | 8.467 | -103 |

En relación con las **categorías profesionales**, hay que decir que este año se ha modificado el criterio de agrupación profesional respecto a años anteriores, ya que se ha pasado de una agrupación según la categoría profesional a otra según la función.

1

Cabe destacar que el 75,27 % del personal corresponde al colectivo de conductores, operarios y especialistas.

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

En cuanto a las **modalidades de contratos**, el 86,6 % de la plantilla activa a 31 de diciembre de 2020 tenía un contrato indefinido y, de estos, el 78,5 % eran indefinidos a tiempo completo. El 86 % del personal masculino tenía contrato indefinido y, en el caso de las mujeres, la cifra era de un 89 %.

La plantilla activa a 31 de diciembre de 2020 desglosada por tipo de contrato y género es la siguiente:

| | AÑO 2020 | | | AÑO 2019 | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Personal de oficinas | 901 | 315 | 1.216 | 905 | 320 | 1.225 |
| Mandos | 677 | 110 | 787 | 680 | 108 | 788 |
| Conductores, operarios y especialistas | 4.988 | 1.301 | 6.289 | 5.063 | 1.319 | 6.382 |
| Responsables | 14 | 1 | 15 | 14 | 1 | 15 |
| Equipo directivo | 47 | 10 | 57 | 46 | 11 | 57 |
| Total | 6.627 | 1.737 | 8.364 | 6.708 | 1.759 | 8.467 |



La plantilla activa a 31 de diciembre de 2020 desglosada por tipo de contrato y grupo de edad es la siguiente:

| | Plantilla a 31 de diciembre de 2020 | | | | Total |
|--------------------|-------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------|
| | Indefinido a tiempo completo | Indefinido a tiempo parcial | Temporal a tiempo completo | Temporal a tiempo parcial | |
| Menores de 31 años | 95 | 75 | 115 | 24 | 309 |
| De 31 a 40 años | 1.056 | 153 | 271 | 54 | 1.534 |
| De 41 a 50 años | 2.943 | 243 | 244 | 44 | 3.474 |
| Mayores de 50 años | 2.468 | 206 | 77 | 296 | 3.047 |
| Total | 6.562 | 677 | 707 | 418 | 8.364 |

Finalmente, la plantilla activa a 31 de diciembre de 2020 desglosada por tipo de contrato y clasificación profesional es la siguiente:

| | Plantilla a 31 de diciembre de 2020 | | | | Total |
|------------------------------|-------------------------------------|------------|--|---------------------------------|--------------|
| | Personal de oficinas | Mandos | Conductores, operarios y especialistas | Equipo directivo y responsables | |
| Indefinido a tiempo completo | 969 | 722 | 4.805 | 66 | 6.562 |
| Indefinido a tiempo parcial | 74 | 0 | 603 | 0 | 677 |
| Temporal a tiempo completo | 108 | 26 | 572 | 1 | 707 |
| Temporal a tiempo parcial | 65 | 39 | 309 | 5 | 418 |
| Total | 1.216 | 787 | 6.289 | 72 | 8.364 |

1

En cuanto a la **tasa de rotación** de FMB, ha sido del 1,9 % en 2020, inferior a la del año anterior, que fue del 5,2 %. La tasa de rotación de TB ha sido del 1,7 %, inferior a la de 2019, que fue del 3,5 %. En la sociedad PSM, la tasa de rotación ha sido del 9,3 %, por debajo de la tasa del 66 % correspondiente a 2019.

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

| Año 2020 | FMB, SA | TB, SA | PSM, SA | TMB, SL |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Número de personas contratadas | 43 | 70 | 5 | 0 |
| Número de personas desvinculadas | 99 | 90 | 0 | 0 |
| Media efectiva | 3.799,0 | 4.589,5 | 27,0 | 2,0 |
| Plantilla a 31 de diciembre de 2020 | 3.778 | 4.559 | 27 | 2 |
| Plantilla a 31 de diciembre de 2019 | 3.820 | 4.620 | 27 | 2 |
| Índice de rotación (%) | 1,9 | 1,7 | 9,3 | 0,0 |

Respecto al **personal con discapacidad**, teniendo en cuenta las discapacidades comunicadas, la distribución para las distintas sociedades ha sido la siguiente:

| | FMB | Proporción sobre FMB | TB | Proporción sobre TB |
|--------------|-----------|----------------------|------------|---------------------|
| Mujeres | 32 | 0,85 % | 12 | 0,26 % |
| Hombres | 44 | 1,16 % | 171 | 3,75 % |
| Total | 76 | 2,01 % | 183 | 4,01 % |

En cuanto a los **despidos**, no ha habido ningún despido en FMB. En TB ha habido un despido correspondiente a un hombre de 61 años del colectivo de conductores de autobuses.

6.1.2. Política retributiva

La **remuneración media** de las sociedades del Grupo TMB por género correspondiente al ejercicio 2020 es la siguiente:

| Por género | AÑO 2020 | | AÑO 2019 | | Diferencia en % | |
|--------------------------------------|----------|---------|----------|---------|-----------------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Remuneración media | | | | | | |
| Transports de Barcelona, SA | 43.489 | 44.411 | 42.218 | 43.512 | 3,0 % | 2,1 % |
| Ferrocarril Metropolità, SA | 42.127 | 39.424 | 42.998 | 39.299 | -2,0 % | 0,3 % |
| Projectes i Serveis de Mobilitat, SA | 33.701 | 32.092 | 35.010 | 33.076 | -3,7 % | -3,0 % |
| TMB, SL | 61.655 | 52.948 | 61.929 | 51.267 | -0,4 % | 3,3 % |

La diferencia de remuneración media entre géneros se explica por dos razones fundamentales:

- La distinta composición de hombres y mujeres en cada colectivo profesional (personal de oficinas; conductores, operarios y especialistas; mandos, y equipo directivo y responsables).
- La antigüedad de cada persona trabajando en la empresa.



1

En cuanto a la remuneración media por **edades**, se distribuye de la siguiente manera:

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

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

El colectivo mayor de 50 años es el que ha percibido una retribución media más alta, seguido del que se encuentra en la franja de 41 a 50 años. Esto se debe a que suelen ser los grupos que tienen más antigüedad en la compañía, ya que se percibe un complemento por permanencia laboral efectiva en la empresa.

En relación con la **clasificación profesional**, se ha calculado la remuneración media del ejercicio 2019 siguiendo el nuevo criterio de agrupación según la función que desempeña cada persona en la empresa.

| Por clasificación profesional | FMB, SA | | | TB, SA | | | PSM, SA | | | TMB, SL | | |
|--|----------|----------|--------|----------|----------|--------|----------|----------|--------|----------|----------|--------|
| | Año 2020 | Año 2019 | Dif. % | Año 2020 | Año 2019 | Dif. % | Año 2020 | Año 2019 | Dif. % | Año 2020 | Año 2019 | Dif. % |
| Personal de oficinas | 42.655 | 45.754 | -6,8% | 45.849 | 45.067 | 1,7% | | | | 52.948 | 51.267 | 3,3% |
| Mandos | 48.581 | 50.682 | -4,1% | 55.744 | 54.881 | 1,6% | | | | | | |
| Conductores, operarios y especialistas | 39.065 | 38.788 | 0,7% | 41.516 | 40.264 | 3,1% | 32.729 | 33.875 | -3,4% | | | |
| Equipo directivo | 99.346 | 98.404 | 1,0% | 96.372 | 95.974 | 0,4% | | | | 61.655 | 61.929 | -0,4% |



En FMB en 2020 ha disminuido la remuneración media de los colectivos del personal de oficinas y mandos, y ha crecido ligeramente la de los conductores, operarios y especialistas, así como la del equipo directivo y responsables.



En TB, este último ejercicio ha crecido la retribución media en todos los colectivos, entre los cuales destacan los conductores, operarios y especialistas, con un 3,1 %.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Brecha salarial

La brecha salarial es la diferencia salarial que existe entre lo que cobran de media los hombres y las mujeres. Se calcula aplicando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de brecha salarial} = (\text{remuneración media de los hombres} - \text{remuneración media de las mujeres}) \times 100 / \text{remuneración media de los hombres}$$

Cabe destacar que este indicador se puede ver afectado por la antigüedad de las personas trabajando en los distintos grupos de clasificación profesional y entre géneros. Por otro lado, hay que decir que las tablas salariales del convenio colectivo no hacen distinción de género.

Brecha salarial de Transports de Barcelona

| Transports de Barcelona | Brecha salarial | | | |
|--|-----------------|---------------|--------------|--------------|
| | Hombres | Mujeres | Año 2020 | Año 2019 |
| Personal de oficinas | 45.286 | 48.569 | -7,3% | -2,9% |
| Mandos | 54.944 | 62.312 | -13,4% | -14,9% |
| Conductores, operarios y especialistas | 41.689 | 39.344 | 5,6% | 4,8% |
| Equipo directivo y responsables ¹ | 98.778 | 84.628 | 14,3% | -2,1% |
| Total | 43.489 | 44.411 | -2,1% | -3,1% |

1. Incluye los miembros del Comité de Dirección.

En TB la brecha salarial de 2020 es negativa en los colectivos de mandos (-13,4%) y el personal de oficinas (-7,3%), así como en el conjunto de la sociedad (-2,1%). Respecto al año anterior, la brecha negativa ha disminuido un punto porcentual. Por colectivos, destaca el aumento de la brecha salarial negativa en el personal de oficinas y el aumento de la brecha salarial positiva en el caso del equipo directivo y los responsables.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Brecha salarial de Ferrocarril Metropolità de Barcelona

| Ferrocarril Metropolità de Barcelona | Hombres | Mujeres | Brecha salarial | |
|--|---------------|---------------|-----------------|-------------|
| | | | Año 2020 | Año 2019 |
| Personal de oficinas | 42.942 | 42.140 | 1,9% | 6,0% |
| Mandos | 48.828 | 47.350 | 3,0% | -1,2% |
| Conductores, operarios y especialistas | 39.707 | 37.977 | 4,4% | 6,3% |
| Equipo directivo y responsables ¹ | 97.707 | 107.978 | -10,5% | -11,2% |
| Total | 42.127 | 39.424 | 6,4% | 8,6% |

1. Incluye los miembros del Comité de Dirección.

La menor brecha salarial se ha dado en el personal de oficinas (1,9%) y en el equipo directivo y los responsables, colectivo en el que es negativa (-10,5%). En el global de la sociedad, la brecha salarial ha sido del 6,4% en 2020, por lo que se ha reducido respecto al año anterior, cuando fue del 8,6%. Este descenso se explica porque la brecha salarial ha disminuido en 2020 en todos los colectivos, excepto en el de mandos.

Brecha salarial de Projectes i Serveis de Mobilitat y de Transports Metropolitans de Barcelona, SL

| PSM, SA | Hombres | Mujeres | Brecha salarial | |
|--|---------------|---------------|-----------------|-------------|
| | | | Año 2020 | Año 2019 |
| Personal de oficinas | | | | |
| Mandos | | | | |
| Conductores, operarios y especialistas | 33.701 | 32.092 | 4,8% | 5,5% |
| Equipo directivo y responsables | | | | |
| Total | 33.701 | 32.092 | 4,8% | 5,5% |

| TMB, SL | Hombres | Mujeres | Brecha salarial | |
|--|---------------|---------------|-----------------|--------------|
| | | | Año 2020 | Año 2019 |
| Personal de oficinas | 0 | 52.948 | | |
| Mandos | 0 | 0 | | |
| Conductores, operarios y especialistas | 0 | 0 | | |
| Equipo directivo y responsables | 61.655 | 0 | | |
| Total | 61.655 | 52.948 | 14,1% | 17,2% |

Tanto en PSM, SA, como en TMB, SL, en 2020 la brecha salarial entre hombres y mujeres ha disminuido respecto al año anterior.





Brecha salarial del Comité de Dirección

La brecha salarial de los miembros del Comité de Dirección de TMB es del 1,3% debido a los distintos niveles de responsabilidad.

Miembros del Comité de Dirección de TMB en 2020

| | Hombres | Mujeres | Brecha salarial |
|--|----------------|----------------|-----------------|
| Retribución fija | 101.164 | 100.218 | |
| Retribución variable | 9.826 | 4.347 | |
| Indemnizaciones | 0 | 0 | |
| Pagos de sistemas de previsión de ahorro a largo plazo | 1.340 | 3.859 | |
| Otras percepciones | 2.009 | 4.476 | |
| Total remuneración media | 114.339 | 112.901 | 1,3% |

Nota: Incluye los otros 4 participantes permanentes por designación del presidente del Comité de Dirección (director de Operaciones de Metro, directora de Operaciones de Autobús, responsable de Responsabilidad Social, Mujer y Diversidad, y directora de Atención, Información y Experiencia al Cliente).

Ratio de compensación anual

La ratio establece la relación entre la persona que recibe la remuneración más alta de la sociedad respecto a la media de retribución de la empresa. Así pues, este indicador en FMB se ha situado en 3,01, es decir, que ha crecido en un 7,5%, mientras que en TB ha sido del 2,86 y ha disminuido en un 3,7% respecto al año anterior.

Ratio de compensación anual

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

Ratio de la remuneración inicial estándar por género respecto al salario mínimo local

En el caso de FMB, se ha considerado la retribución de agente de atención al cliente inicial respecto al salario mínimo interprofesional de 2020. Así pues, se ha obtenido una ratio de 2,34 tanto para los hombres como para las mujeres, 0,13 puntos menos que el año anterior.

En el caso de TB se ha considerado la retribución de conductor inicial respecto al salario mínimo interprofesional de 2020, por lo que la ratio ha sido de 2,45 tanto para los hombres como para las mujeres, 0,9 puntos menos que en 2019.

En ambos casos la disminución de la ratio se explica porque el salario mínimo interprofesional ha crecido un 5,56% en 2020.

6.2. Atracción e impulso del talento

6.2.1. Formación

La crisis sanitaria ha afectado de forma directa a la mayor parte de la programación y del desarrollo de las acciones formativas presenciales. Se ha tenido que reducir al máximo esta modalidad y se ha llevado a cabo únicamente la formación indispensable. Esta situación excepcional ha provocado la potenciación del **e-learning**, que tendrá aún más relevancia en 2021, en detrimento de la formación presencial.

En el global de TMB, la necesidad de trabajar en remoto y por vía telemática de un buen número de personas ha acelerado la adquisición de nuevos hábitos y la necesidad de asistir a formaciones, seminarios en línea y otras acciones disponibles en formato digital. Por ello, hemos hecho un gran esfuerzo para adaptar la oferta formativa a las nuevas necesidades y requerimientos.

El elevado volumen de acciones formativas en remoto y por vía telemática ha obligado a poner a disposición de todos un curso de prevención de riesgos laborales para el teletrabajo en la plataforma Moodle. La intención es hacer realidad esta plataforma formativa de cara al año 2021.

En el ámbito de Transports de Barcelona, se ha mantenido la formación continua para el CAP (certificado de aptitud para conductores profesionales), se ha seguido trabajando con el modelo de capacitaciones, dado el buen resultado, y se ha mantenido la formación de técnico experto en VEH, además de llevar a cabo los cursos sobre prevención de riesgos laborales, calidad, medio ambiente, el Código Ético, la LOPD y otros temas legales.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Las horas de formación totales de la sociedad FMB en el ejercicio 2020 han sido 92.376,24, que se distribuyen de la siguiente manera en función de la clasificación profesional y el género:

| Categoría o función | Mujeres | Horas de formación a mujeres | Media de horas a mujeres | Hombres | Horas de formación a hombres | Media de horas a hombres | Total plantilla | Total de horas de formación | Media de horas total |
|--|--------------|------------------------------|--------------------------|--------------|------------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------------------|----------------------|
| Administrativo | 41 | 971,50 | 23,70 | 23 | 135,00 | 5,87 | 64 | 1.106,50 | 17,29 |
| Agente de atención ciudadana | 30 | 987,99 | 32,93 | 11 | 938,49 | 85,32 | 41 | 1.926,48 | 46,99 |
| Agente de atención al cliente | 694 | 28.805,81 | 41,51 | 597 | 27.180,06 | 45,53 | 1.291 | 55.985,87 | 43,37 |
| Analista | 4 | 12,00 | 3,00 | 2 | 6,00 | 3,00 | 6 | 18,00 | 3,00 |
| Analista programador | 0 | 0,00 | | 1 | 3,00 | 3,00 | 1 | 3,00 | 3,00 |
| Auxiliar de control e información | 15 | 206,23 | 13,75 | 33 | 297,50 | 9,02 | 48 | 503,73 | 10,49 |
| Auxiliar técnico | 1 | 3,00 | 3,00 | 1 | 35,50 | 35,50 | 2 | 38,50 | 19,25 |
| Gestor de redes sociales | 1 | 3,00 | 3,00 | 0 | 0,00 | | 1 | 3,00 | 3,00 |
| Comprador | 5 | 15,00 | 3,00 | 3 | 9,00 | 3,00 | 8 | 24,00 | 3,00 |
| Contable | 1 | 3,00 | 3,00 | 0 | 0,00 | | 1 | 3,00 | 3,00 |
| Consultor | 3 | 53,00 | 17,67 | 0 | 0,00 | | 3 | 53,00 | 17,67 |
| Coordinador | 6 | 68,50 | 11,42 | 3 | 9,50 | 3,17 | 9 | 78,00 | 8,67 |
| Coordinador puerta cocheras | 0 | 0,00 | | 7 | 35,50 | 5,07 | 7 | 35,50 | 5,07 |
| Coordinador de seguridad | 3 | 42,00 | 14,00 | 19 | 176,00 | 9,26 | 22 | 218,00 | 9,91 |
| Coordinador técnico | 1 | 18,50 | 18,50 | 3 | 9,00 | 3,00 | 4 | 27,50 | 6,88 |
| Delineante | 1 | 3,00 | 3,00 | 2 | 6,00 | 3,00 | 3 | 9,00 | 3,00 |
| Electricista | 0 | 0,00 | | 23 | 347,01 | 15,09 | 23 | 347,01 | 15,09 |
| Electrofontanero | 1 | 49,00 | 49,00 | 32 | 832,50 | 26,02 | 33 | 881,50 | 26,71 |
| Electromecánico | 0 | 0,00 | | 14 | 254,00 | 18,14 | 14 | 254,00 | 18,14 |
| Electrónico | 0 | 0,00 | | 6 | 51,50 | 8,58 | 6 | 51,50 | 8,58 |
| Ingeniero | 3 | 9,00 | 3,00 | 33 | 219,69 | 6,66 | 36 | 228,69 | 6,35 |
| Especialista | 0 | 0,00 | | 64 | 873,89 | 13,65 | 64 | 873,89 | 13,65 |
| Gestor de información y calidad | 0 | 0,00 | | 6 | 24,00 | 4,00 | 6 | 24,00 | 4,00 |
| Gestor de tiempo | 6 | 27,00 | 4,50 | 0 | 0,00 | | 6 | 27,00 | 4,50 |
| Engrasador | 0 | 0,00 | | 2 | 31,50 | 15,75 | 2 | 31,50 | 15,75 |
| Guardavías | 0 | 0,00 | | 7 | 60,17 | 8,60 | 7 | 60,17 | 8,60 |
| Enfermero | 2 | 6,00 | 3,00 | 0 | 0,00 | | 2 | 6,00 | 3,00 |
| Mecánico | 0 | 0,00 | | 48 | 1.186,05 | 24,71 | 48 | 1.186,05 | 24,71 |
| Médico | 1 | 3,00 | 3,00 | 0 | 0,00 | | 1 | 3,00 | 3,00 |
| Motorista | 7 | 112,00 | 16,00 | 25 | 435,50 | 17,42 | 32 | 547,50 | 17,11 |
| Operador | 26 | 236,50 | 9,10 | 62 | 2.164,00 | 34,90 | 88 | 2.400,50 | 27,28 |
| Operario | 0 | 0,00 | | 50 | 2.389,88 | 47,80 | 50 | 2.389,88 | 47,80 |
| Albañil | 0 | 0,00 | | 9 | 328,00 | 36,44 | 9 | 328,00 | 36,44 |
| Gestor de producto | 1 | 3,00 | 3,00 | 2 | 6,00 | 3,00 | 3 | 9,00 | 3,00 |
| Programador de línea | 2 | 6,00 | 3,00 | 3 | 9,00 | 3,00 | 5 | 15,00 | 3,00 |
| Psicólogo | 2 | 8,00 | 4,00 | 2 | 9,00 | 4,50 | 4 | 17,00 | 4,25 |
| Redactor | 4 | 88,50 | 22,13 | 0 | 0,00 | | 4 | 88,50 | 22,13 |
| Lavacoches | 0 | 0,00 | | 6 | 61,17 | 10,20 | 6 | 61,17 | 10,20 |
| Responsable | 76 | 1.449,66 | 19,07 | 302 | 5.888,69 | 19,50 | 378 | 7.338,35 | 19,41 |
| Supervisor | 2 | 11,00 | 5,50 | 14 | 91,00 | 6,50 | 16 | 102,00 | 6,38 |
| Técnico de operaciones de líneas automáticas | 17 | 765,50 | 45,03 | 242 | 12.160,53 | 50,25 | 259 | 12.926,03 | 49,91 |
| Técnico | 1 | 3,00 | 3,00 | 10 | 30,00 | 3,00 | 11 | 33,00 | 3,00 |
| Técnico especialista | 1 | 3,00 | 3,00 | 3 | 75,00 | 25,00 | 4 | 78,00 | 19,50 |
| Técnico | 31 | 297,00 | 9,58 | 52 | 679,50 | 13,07 | 83 | 976,50 | 11,77 |
| Técnico especialista | 1 | 3,00 | 3,00 | 1 | 3,00 | 3,00 | 2 | 6,00 | 3,00 |
| Técnico puerta cocheras | 0 | 0,00 | | 66 | 716,25 | 10,85 | 66 | 716,25 | 10,85 |
| Técnico responsable | 8 | 87,00 | 10,88 | 21 | 206,00 | 9,81 | 29 | 293,00 | 10,10 |
| Telefonista y recepcionista | 4 | 12,00 | 3,00 | 1 | 3,00 | 3,00 | 5 | 15,00 | 3,00 |
| Tractorista | 0 | 0,00 | | 4 | 18,17 | 4,54 | 4 | 18,17 | 4,54 |
| Trabajador social | 1 | 3,00 | 3,00 | 0 | 0,00 | | 1 | 3,00 | 3,00 |
| Celador | 0 | 0,00 | | 1 | 7,00 | 7,00 | 1 | 7,00 | 7,00 |
| Total general | 1.003 | 34.374,69 | 34,27 | 1.816 | 58.001,55 | 31,94 | 2.819 | 92.376,24 | 32,77 |
| Proporción | | 37 % | | | 63 % | | | 100 % | |

1

En cuanto a Transports de Barcelona, las horas de formación totales a lo largo del ejercicio 2020 han sido 46.930, que se distribuyen de la siguiente manera en función de la clasificación profesional y el género:

2

3

4

| Categoría o función | Mujeres | Horas de formación a mujeres | Media de horas a mujeres | Hombres | Horas de formación a hombres | Media de horas a hombres | Total plantilla | Total de horas de formación | Media de horas total |
|----------------------------------|------------|------------------------------|--------------------------|--------------|------------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------------------|----------------------|
| Administrativo | 10 | 190,00 | 19,00 | 26 | 178,00 | 6,85 | 36 | 368,00 | 10,22 |
| Agente del CON | 9 | 322,50 | 35,83 | 25 | 554,00 | 22,16 | 34 | 876,50 | 25,78 |
| Agente de intervención y control | 0 | 0,00 | 0,00 | 9 | 67,00 | 7,44 | 9 | 67,00 | 7,44 |
| Analista | 0 | 0,00 | 0,00 | 1 | 3,00 | 3,00 | 1 | 3,00 | 3,00 |
| Analista programador | 0 | 0,00 | 0,00 | 1 | 3,00 | 3,00 | 1 | 3,00 | 3,00 |
| Auxiliar | 0 | 0,00 | 0,00 | 10 | 26,00 | 2,60 | 10 | 26,00 | 2,60 |
| Comprador | 1 | 3,00 | 3,00 | 1 | 3,00 | 3,00 | 2 | 6,00 | 3,00 |
| Contable | 0 | 0,00 | 0,00 | 1 | 3,00 | 3,00 | 1 | 3,00 | 3,00 |
| Conductor | 146 | 2.869,50 | 19,65 | 1.633 | 32.885,50 | 20,14 | 1.779 | 35.755,00 | 20,10 |
| Consultor | 0 | 0,00 | 0,00 | 1 | 53,00 | 53,00 | 1 | 53,00 | 53,00 |
| Coordinador | 1 | 3,00 | 3,00 | 6 | 70,50 | 11,75 | 7 | 73,50 | 10,50 |
| Coordinador técnico | 0 | 0,00 | 0,00 | 1 | 3,00 | 0,00 | 1 | 3,00 | 3,00 |
| Delineante | 1 | 3,00 | 3,00 | 0 | 0,00 | 0,00 | 1 | 3,00 | 3,00 |
| Electricista | 0 | 0,00 | 0,00 | 75 | 1.146,00 | 15,28 | 75 | 1.146,00 | 15,28 |
| Electrónico | 0 | 0,00 | 0,00 | 8 | 35,00 | 4,38 | 8 | 35,00 | 4,38 |
| Ingeniero | 0 | 0,00 | 0,00 | 2 | 16,00 | 0,00 | 2 | 16,00 | 0,00 |
| Especialista | 0 | 0,00 | 0,00 | 2 | 26,00 | 13,00 | 2 | 26,00 | 13,00 |
| Enfermero | 3 | 54,00 | 18,00 | 0 | 0,00 | 0,00 | 3 | 54,00 | 18,00 |
| Inspector | 0 | 0,00 | 0,00 | 10 | 247,00 | 24,70 | 10 | 247,00 | 24,70 |
| Almacenero | 0 | 0,00 | 0,00 | 7 | 39,00 | 5,57 | 7 | 39,00 | 5,57 |
| Mecánico | 0 | 0,00 | 0,00 | 130 | 2.222,50 | 17,10 | 130 | 2.222,50 | 17,10 |
| Médico | 3 | 9,00 | 3,00 | 0 | 0,00 | 0,00 | 3 | 9,00 | 3,00 |
| Operador | 1 | 3,00 | 3,00 | 2 | 52,00 | 0,00 | 3 | 55,00 | 18,33 |
| Planchista | 0 | 0,00 | 0,00 | 16 | 129,50 | 8,09 | 16 | 129,50 | 8,09 |
| Product manager | 2 | 7,50 | 3,75 | 1 | 4,00 | 4,00 | 3 | 11,50 | 3,83 |
| Psicólogo | 1 | 49,00 | 49,00 | 1 | 3,00 | 0,00 | 2 | 52,00 | 26,00 |
| Redactor | 1 | 33,00 | 33,00 | 0 | 0,00 | 0,00 | 1 | 33,00 | 33,00 |
| Responsable | 48 | 367,00 | 7,65 | 230 | 3.591,00 | 15,61 | 278 | 3.958,00 | 14,24 |
| Supervisor | 1 | 27,00 | 27,00 | 2 | 78,00 | 39,00 | 3 | 105,00 | 35,00 |
| Técnico especialista | 3 | 81,00 | 27,00 | 1 | 27,00 | 27,00 | 4 | 108,00 | 27,00 |
| Técnico | 23 | 235,50 | 10,24 | 96 | 710,00 | 7,40 | 119 | 945,50 | 7,95 |
| Técnico especialista | 2 | 6,00 | 3,00 | 10 | 119,00 | 11,90 | 12 | 125,00 | 10,42 |
| Técnico responsable | 10 | 92,00 | 9,20 | 20 | 278,00 | 13,90 | 30 | 370,00 | 12,33 |
| Telefonista recepcionista | 0 | 0,00 | 0,00 | 1 | 3,00 | 0,00 | 1 | 3,00 | 0,00 |
| Total general | 266 | 4.355,00 | 16,37 | 2.329 | 42.575,00 | 18,28 | 2.595 | 46.930,00 | 18,08 |
| Porcentaje | | 9% | | | 91% | | | 100% | |

5

6

7

8

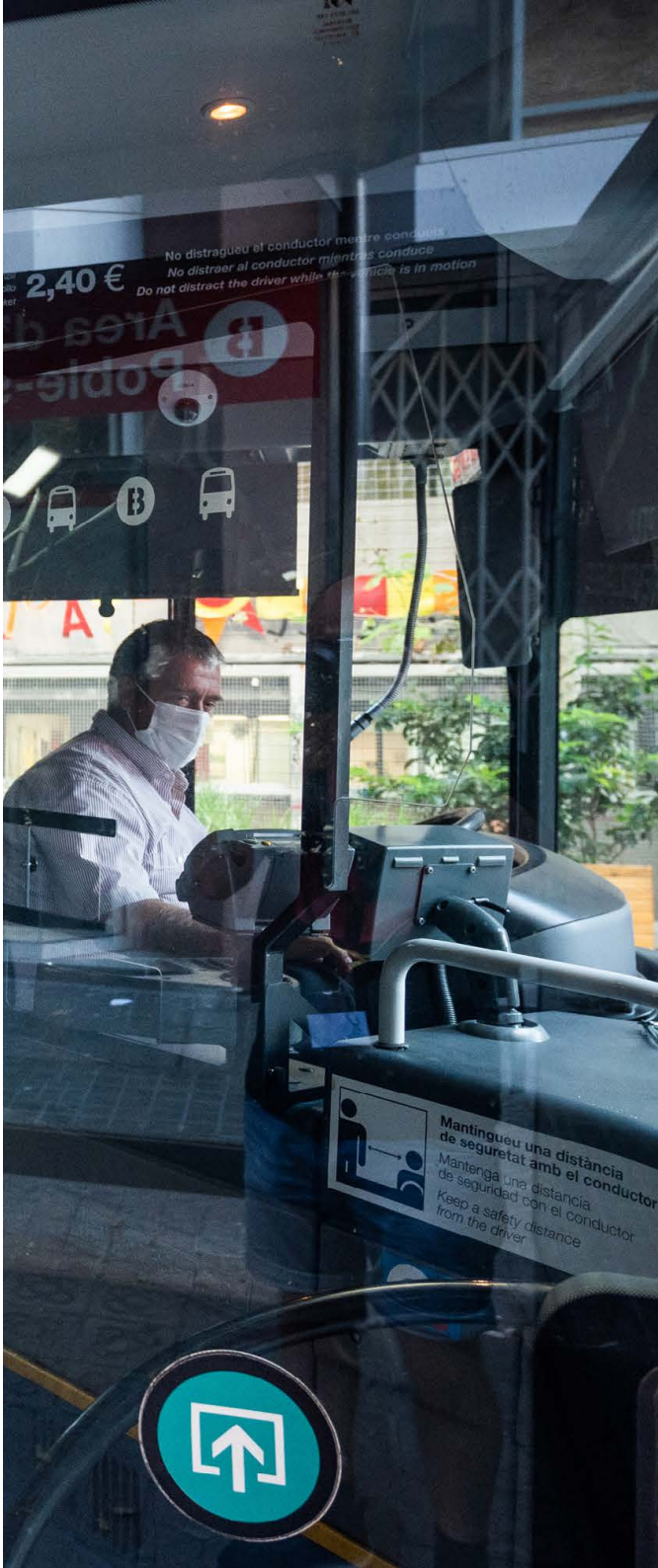
9

10

11

12





6.2.2. Desarrollo del talento

En el segundo semestre, se empezaron a trabajar las bases para llevar a cabo programas regulares de desarrollo. Uno de los proyectos ha sido el **Staffing Review**, con la participación de una cincuentena de personas, en el que se comenzó identificando las necesidades para trabajar posteriormente en las líneas de desarrollo y los planes de crecimiento personalizados.

Se han desarrollado una serie de proyectos en este ámbito:

- Procesos de refuerzo en **team building**, con el objetivo de reforzar los equipos y mejorar las relaciones interpersonales y la gestión de situaciones adversas.
- **Atracción del talento:** TMB estuvo presente en el foro virtual de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial de Barcelona (ETSEIB 2020), donde se impartió una conferencia para motivar a los estudiantes que quisieran tener la primera experiencia profesional en TMB con un programa de aprendizaje *ad hoc*.
- Participación en la feria virtual de empleo de la Universidad Abierta de Cataluña. El puesto virtual fue visitado por 1.197 estudiantes, 123 de los cuales se inscribieron en alguna de nuestras ofertas de prácticas.

TMB dispone de un **sistema de gestión competencial**, basado en la apreciación de la actuación. Así pues, en 2020 se ha cerrado el proceso de apreciación de 2019 con 864 personas que trabajan en la red de metro, 318 en la red de autobús y 36 en las áreas funcionales. Con respecto a las evaluaciones de 2020, por el momento la organización ha llevado a cabo el proceso para 874 personas que trabajan en la red de metro, 315 en la red de autobús y 14 en las áreas funcionales.

Como resultado de las restricciones por la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 y la reducción de los contactos, no se han podido impartir sesiones formativas presenciales para nuevos evaluadores ni para nuevos evaluados.

Por otro lado, en TMB se ha adaptado e implantado una nueva metodología única de **valoración de puestos de trabajo**, que permite conocer su valor relativo en el marco de los sistemas de clasificación que hay en la empresa. Hasta esta nueva implantación, se aplicaban tres metodologías diferentes en función del ámbito organizativo. Así pues, se han revisado o valorado 86 puestos de trabajo en la red de metro y 10 en la red de autobús.



6.3. Bienestar, diversidad e inclusión

6.3.1. Organización del trabajo

Desconexión laboral

En TMB la mayoría de los colectivos trabajan en el sistema de turnos y, por tanto, su actividad está condicionada a la presencia física. Una vez que terminan la jornada laboral, pueden desconectar del trabajo. Por otro lado, en los ámbitos técnicos y administrativos predomina la jornada continuada, con flexibilidad a la entrada y la salida, por lo que también se garantiza la desconexión laboral.

Prácticamente ninguno de estos colectivos dispone de móvil de empresa, ni requiere conectarse al trabajo desde el domicilio. En este sentido, el acceso al ordenador está muy limitado y pide la autorización expresa del equipo directivo del área.

En los ámbitos de más responsabilidades, sí se dispone de teléfono móvil para atender urgencias, pero también hay flexibilidad horaria y desconexión laboral.

Por último, únicamente las personas que están de guardia (en fin de semana o semana entera) están obligadas a no desconectar, según la actividad que desarrollen. Sin embargo, esta situación está expresamente regulada y se retribuye de la manera correspondiente.

Medidas de conciliación familiar

TMB tiene implementadas un conjunto de medidas de conciliación familiar:

- Concesión de adaptaciones de jornada.
- Posibilidad de reducir la jornada para el cuidado de hijos menores de 12 años, concretando el horario en un turno distinto al que se tiene asignado formalmente (para algunos colectivos).
- Posibilidad de reducir la jornada compactando la reducción en días enteros (para algunos colectivos).
- Posibilidad de modificar las reducciones de jornada según las necesidades escolares.
- Concesión de reducción de jornada a ambos progenitores, si lo solicitan, aunque estén trabajando en la misma empresa.
- Mejora significativa de muchos de los permisos recogidos en el Estatuto de los Trabajadores.
- Garantía de reserva del puesto de trabajo, la antigüedad y las condiciones contractuales durante toda la vigencia de la excedencia maternal o paternal.
- Posibilidad de disfrute de la paternidad de forma fraccionada (a tiempo parcial).
- Jornada continuada para el colectivo de oficinas con flexibilidad horaria.
- Posibilidad de disfrute, por horas, del exceso anual de jornada para cubrir necesidades personales (para algunos colectivos).
- Posibilidad de cambios de fiesta o descanso entre compañeros o bien respecto a uno mismo.
- Vacaciones garantizadas en periodo estival para la mayor parte de la plantilla estructural.



Modificaciones de jornada, conciliación, permisos y beneficios

En el contexto de las modificaciones legales en este ámbito, la organización ha recibido un incremento notable de solicitudes de adaptación de la jornada de trabajo, además de las reducciones por cuidado de menores o familiares a cargo.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona

| | Hombres | Mujeres | Total |
|--|---------|---------|------------|
| Reducciones de jornada | 134 | 261 | 395 |
| Adaptaciones de jornada | 83 | 37 | 120 |
| Rebajas de servicio por motivos de gestación | | 17 | 17 |

Transports de Barcelona

| | Hombres | Mujeres | Total |
|-------------------------|---------|---------|------------|
| Reducciones de jornada | 366 | 79 | 445 |
| Adaptaciones de jornada | 103 | 24 | 127 |

A diferencia de la red de metro, en la red de autobús no está prevista en convenio la medida asociada a la rebaja de servicio por motivos de gestación, por lo que las trabajadoras gestantes que no pueden desarrollar las funciones propias de su puesto de trabajo, porque les supondría un riesgo, se derivan a tareas de apoyo administrativo a los centros operativos de negocio hasta que se da la maternidad o la baja médica.

El importante crecimiento de adaptaciones de jornada se justifica en parte por las medidas excepcionales que disponen los diversos reales decretos asociados a la pandemia de la COVID-19, a las que algunas personas se han adscrito para gestionar las necesidades de conciliación derivadas de la crisis sanitaria.

En la red de metro se han gestionado 35 bajas por maternidad, 95 permisos por paternidad (que la reforma laboral amplió hasta las 12 semanas en 2020) y 83 permisos por lactancia (acumulada y diaria).

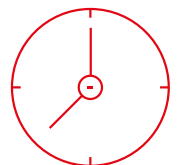
Ferrocarril Metropolità de Barcelona

| | Hombres | Mujeres | Total |
|-----------------------|---------|---------|-----------|
| Maternidades | 5 | 30 | 35 |
| Paternidades | 95 | - | 95 |
| Lactancias diarias | 4 | 4 | 8 |
| Lactancias acumuladas | 51 | 24 | 75 |

En el caso de la red de autobús, se han gestionado 13 bajas por maternidad, 95 permisos por paternidad y 66 permisos por lactancia (acumulada y diaria).

Transports de Barcelona

| | Hombres | Mujeres | Total |
|-----------------------|---------|---------|-----------|
| Maternidades | 1 | 12 | 13 |
| Paternidades | 95 | - | 95 |
| Lactancias diarias | 3 | - | 3 |
| Lactancias acumuladas | 53 | 10 | 63 |



En relación con estas ausencias asociadas al nacimiento de hijos, hay que tener en cuenta la tasa de retorno al trabajo y la tasa de retención:

Ferrocarril Metropolità de Barcelona

131

personas que vuelven al trabajo tras el permiso por nacimiento y cuidado del menor

134

personas que deberían volver al trabajo tras el permiso por nacimiento y cuidado del menor

97,8 %

tasa de regreso al trabajo

127

personas retenidas 12 meses después de volver al trabajo tras el permiso por nacimiento y cuidado del menor

135

personas que volvieron al trabajo tras el permiso por nacimiento y cuidado del menor

94,1 %

tasa de retención

Transports de Barcelona

108

personas que vuelven al trabajo tras el permiso por nacimiento y cuidado del menor

109

personas que deberían volver al trabajo tras el permiso por nacimiento y cuidado del menor

99,1 %

tasa de regreso al trabajo

107

personas retenidas 12 meses después de volver al trabajo tras el permiso por nacimiento y cuidado del menor

112

personas que volvieron al trabajo tras el permiso por nacimiento y cuidado del menor

95,5 %

tasa de retención

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Transformación y gestión del cambio

En el área de Mantenimiento y Proyectos del metro se definieron y desarrollaron iniciativas piloto con el propósito de implantar un plan de acciones que permitiera mejorar la experiencia del personal en el día a día siguiendo metodologías ágiles de experimentación. A raíz de la pandemia de la COVID-19, solo 3 iniciativas piloto se han podido implantar al 100 % del total de las 6 planteadas.

A partir de la metodología de ejecución de las iniciativas piloto trabajadas en el ámbito de operación de metro en 2019, se reanudaron las acciones identificadas en ambos proyectos (cultura y experiencia del personal) con el objetivo de desarrollarlas en formato de proyecto. Así pues, se iniciaron 19 iniciativas piloto en febrero, pero se tuvieron que parar con la irrupción de la pandemia.

En el segundo semestre del año, en Transports de Barcelona se han llevado a cabo tres macrosesiones mixtas, donde se dieron a conocer los resultados obtenidos a los participantes de la primera fase (64 conductores y 10 mandos de explotación) y se los invitó, mediante la plataforma TMBinnova, a aportar ideas a las 4 líneas transformadoras identificadas. De las ideas e iniciativas generadas, que fueron votadas por toda la plantilla de conductores, se pusieron en marcha 4 pruebas piloto, que finalizaron en diciembre y de las que se sacan indicadores de medida para valorar su impacto. Estas iniciativas piloto forman parte de un plan de acción para mejorar la experiencia del equipo de conductores en el día a día en la organización siguiendo metodologías ágiles de experimentación.



6.3.2. Relaciones sociales

Negociación colectiva

En el ámbito de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, en los primeros meses de 2020, las relaciones laborales continuaron con la negociación del 27.º convenio colectivo de metro, que se inició en octubre de 2019. Durante este periodo **se acordó la convocatoria de la Comisión Técnica sobre el Amianto y se firmó el acuerdo de jubilación parcial para 2020.**

La semana del 12 de marzo de 2020, tras la declaración del estado de alarma por la COVID-19, se cancelaron todas las reuniones presenciales, incluida la de negociación del convenio colectivo, y se convocó la Comisión Permanente Ampliada del Comité de Empresa con el fin de organizar reuniones semanales y trasladar información a la parte social sobre las acciones desarrolladas en el ámbito de operaciones, mantenimiento y proyectos, y administración de personas durante la crisis.

Durante este periodo las reuniones con el Comité de Empresa tuvieron lugar de manera telemática. El 29 de septiembre se reanudó la negociación presencial del convenio colectivo hasta la semana del 19 de octubre, cuando entraron en vigor las nuevas medidas decretadas por la Generalitat de Cataluña. Esto supuso la paralización de la negociación colectiva, ante la falta de respuesta de los miembros de la representación del personal para atender la petición de reducir el número de asistentes presenciales y la falta de salas con un aforo tan elevado.

El 20 de noviembre de 2020 se convocó el Comité de Empresa para poner en marcha una serie de reuniones y así informar a la parte social sobre los procesos que hay que seguir en las contrataciones dentro de las empresas del Grupo TMB. El objetivo es consolidar y estabilizar el trabajo y los puestos de trabajo en el marco de la legislación vigente. Hasta ahora, han tenido lugar un total de 4 reuniones: a la primera asistieron todos los miembros del Comité de Empresa y a las tres siguientes, por discrepancias con estos procesos, solo asistió una parte de la representación del personal. Como consecuencia de ello, el 14 de diciembre se organizó una asamblea general de trabajadores, en la que se decidió convocar huelga para el 11 de enero de 2021 y la suspensión de las relaciones laborales.

A la salida de huelga se acordó reanudar las negociaciones de una prórroga del convenio y aceptar las propuestas de la empresa para garantizar la estabilidad laboral. **Finalmente a principios de enero se firmó la prórroga del convenio por tres años (2020-2023).**

Paralelamente, se ha hecho la gestión habitual con el Comité de Empresa, que ha supuesto gestionar un total de 713 escritos con peticiones de información, 199 de los cuales corresponden al Comité de Empresa y 514 a las distintas secciones sindicales. Durante 2020, se ha gestionado una única huelga general, convocada el 8 de marzo.

Respecto a las gestiones llevadas a cabo a partir de actuaciones derivadas de acciones del personal, se han gestionado un total de 29 expedientes disciplinarios por infracciones cometidas en el ámbito laboral, cuyas graduaciones están distribuidas entre:

- 8 faltas leves.
- 14 faltas graves.
- 7 faltas muy graves.

El derecho de representación del personal a disponer de un determinado número de horas retribuidas para el ejercicio de funciones sindicales se ha materializado en un total de 57.992,32 horas anuales. En 2019 fueron 63.899,12 horas.

En FMB, las actividades desarrolladas en materia de preparación de actuaciones administrativas y judiciales han sido las siguientes:



Debido a la declaración del estado de alarma derivada de la COVID-19, la actividad judicial quedó suspendida durante 3 meses.

Respecto al autobús, en 2020 se ha llevado a cabo la actividad negociadora con el Comité de Empresa mediante las diversas comisiones de trabajo (Paritaria, Permanente, de Explotación, de Material Móvil y Talleres, y de Administración, entre otras). En los momentos más críticos de la pandemia, la dirección y la representación del personal estuvieron en contacto permanente para controlar los avances en las medidas de seguridad que se han llevado a cabo a lo largo del ejercicio.

A principios de septiembre se reanudó el proceso de negociación del convenio colectivo de Transports de Barcelona, puesto en marcha en 2019 y detenido por la pandemia, hasta llegar a 17 reuniones de trabajo desde el inicio de la negociación. Finalmente se firmó, el 26 de noviembre, un preacuerdo de prórroga del convenio de dos años (2020-21), aprobado en referéndum por el personal, ratificado y formalizado definitivamente el 3 de diciembre, y suscrito por todas las secciones sindicales representadas en el Comité de Empresa.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

En materia de conflictos colectivos interpuestos contra Transports de Barcelona, tuvo lugar el juicio sobre el conflicto colectivo instado por CGT en materia de pluses. La sentencia considera que, tal como se ha aplicado hasta ahora en TB, no se debe abonar la prima de Bus Turístico al personal de temporada adscrito a este de manera voluntaria, ya que no pertenece al modelo de descansos G80. Se ha anunciado recurso de suplicación.

También se publicó la sentencia que desestima la pretensión de UGT en conflicto colectivo para que las fiestas oficiales trabajadas se computen dentro de la jornada ordinaria. Estamos a la espera del pronunciamiento del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña.

Finalmente, en cuanto al conflicto en materia de crédito horario sindical, CGT pretende que se declare la vulneración de los derechos fundamentales. Concretamente, considera que TB ha vulnerado el derecho a la libertad sindical y a la no discriminación, dado que existe una desproporción entre los créditos horarios y permisos sindicales concedidos a otras secciones sindicales, como CCOO, UGT y SIT, en comparación con las concedidas a CGT. Como consecuencia de este hecho, solicita que se condene a TB a abonar una indemnización por los daños y perjuicios causados.

Por otro lado, en marzo el colectivo de agentes de centro y técnicos polivalentes convocó una huelga, inicialmente prevista para los días entre el 9 y el 15 del mismo mes, que fue desconvocada el día 11. También se convocó una huelga parcial para el día 27 de mayo, de 10 a 16 horas, solo para el centro de trabajo de Horta, que finalmente fue desconvocada.

En materia disciplinaria, ha disminuido bastante respecto al año anterior el número de expedientes instruidos, así como el número de días de suspensión de empleo y sueldo derivados.

Organización del diálogo social

Artículo 64, sobre derechos de información y consulta y competencias, del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores: «El comité de empresa tiene derecho a ser informado y consultado por el empresario sobre aquellas cuestiones que puedan afectar a los trabajadores, así como sobre la situación de la empresa y la evolución del empleo en la misma, en los términos previstos en este artículo».

A

Número de semanas de aviso que se suele dar a los trabajadores y a sus representantes antes de aplicar cambios operacionales significativos que podrían afectarlos de forma considerable.

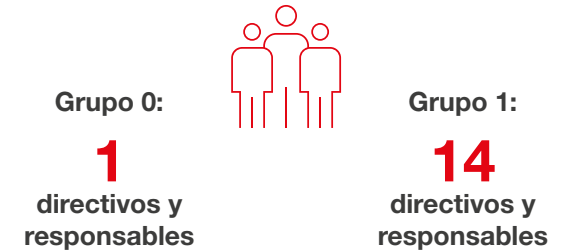
Artículo 41.3, sobre modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo, del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores: «La decisión de modificación sustancial de condiciones de trabajo de carácter individual deberá ser notificada por el empresario al trabajador afectado y a sus representantes legales con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad».

B

Para las organizaciones con acuerdos de negociación colectiva, si el plazo de aviso y las disposiciones para la consulta y la negociación se especifican en los acuerdos colectivos.

La organización se rige por el Estatuto de los Trabajadores y el resto de la legislación laboral vigente.

En el caso de FMB, hay 15 personas fuera de convenio, las cuales representan el 0,40 % de la plantilla:



En el caso de TB, la plantilla fuera de convenio es de 200 personas, que se distribuyen de la siguiente forma:

| Plantilla fuera de convenio en Transports de Barcelona | Número de personas |
|--|--------------------|
| Grupo 0: directivos y responsables | 2 |
| Grupo 1: directivos y responsables | 9 |
| Grupo 2: directivos y responsables | 19 |
| Grupo 3: directivos y responsables | 5 |
| Grupo pendiente de determinar: directivos responsables | 1 |
| Grupo 2: mandos | 7 |
| Grupo 3: mandos | 53 |
| Grupo 4: mandos | 15 |
| Grupo 5: mandos | 2 |
| Grupo 1: personal de oficinas | 2 |
| Grupo 2: personal de oficinas | 2 |
| Grupo 3: personal de oficinas | 26 |
| Grupo 4: personal de oficinas | 49 |
| Grupo 5: personal de oficinas | 8 |
| Total | 200 |



Integración y cohesión del personal

— **Acogida.** En el marco de la promoción de unas políticas de recursos humanos sensibles al desarrollo de los profesionales que forman parte de la organización, una de las acciones impulsadas en 2020 ha sido el proceso de acogida (*onboarding*) para el personal que acaba de llegar a la compañía. Se diseñaron unas jornadas de acogida presenciales para el personal recién llegado a diferentes ámbitos de la empresa, pero se tuvieron que suspender dado el estado de alarma provocado por la pandemia de la COVID-19.

— **Acogida virtual.** La gran novedad de 2020 fue la puesta en marcha del Portal de Bienvenida TMB, un espacio virtual que, de modo interactivo y muy sencillo, facilita el acceso a la información básica de la compañía a cualquier persona recién llegada (también al colectivo de becarios) para que adquiera una visión global e integradora de la organización. La plataforma tiene actualmente 555 usuarios registrados.

— **Jubilados.** Se ha llevado a cabo el acompañamiento de los jubilados, a través de los respectivos presidentes, que vela por la seguridad y el bienestar de este colectivo de la asociación tanto de metro como de autobús. El próximo año seguiremos trabajando en el proyecto para acompañar la transición del personal activo a la nueva condición de jubilado parcial, parado por las circunstancias de la pandemia.

— **Teletrabajo.** La organización ha elaborado un estudio para conocer las circunstancias y la experiencia del personal en relación con el teletrabajo. Así pues, 624 personas respondieron la encuesta y valoraron positivamente el teletrabajo como solución durante el confinamiento y como opción de futuro. TMB ha elaborado un mapa de teletrabajo, con la participación de expertos y responsables de toda la organización, así como un plan de normalización del teletrabajo.

— **Proyectos.** TMB ha formado parte del equipo de proyecto para el objetivo de mejora fundamental del metro Mapa Digital de Metro y ha participado en la primera *hackathon* de metro con el lema «Diseña la experiencia del metro del futuro».

En cuanto a las actividades sociales, se han entregado los premios de la 3.^a edición del concurso fotográfico y se han organizado actividades de excursionismo, rutas guiadas y varios actos deportivos. Cabe destacar el grupo atlético de TMB, que participó en 73 carreras de la liga Championship y en 21 carreras fuera de esta competición. En septiembre se entregaron al cónsul de la embajada de España en Etiopía 2.400 mascarillas provenientes de una colecta interna organizada por sus miembros. También se dieron a la Fundación Arrels más de 2.500 mascarillas y geles hidroalcohólicos, así como equipos de protección individual (EPI) y productos de limpieza para protegerse contra la COVID-19.



En octubre, TMB puso en marcha el **Plan de Apoyo y Gestión Emocional**, liderado por un equipo de psicólogos de TMB y orientado a garantizar el bienestar de las personas, tanto en el ámbito laboral como en la gestión emocional, para ayudar a minimizar las consecuencias psicológicas en el posconfinamiento relacionadas con la ansiedad, la tristeza y el estrés.

6.3.3. Comunicación interna

La pandemia de la COVID-19 ha marcado notablemente la actividad del año 2020. El departamento de Comunicación Interna de la organización ha desarrollado acciones para comunicarse con el personal de TMB mediante la creación de una página específica en la intranet, así como la cabecera Info TMB COVID y el espacio #JoEm-QuedoACasa, también en la intranet.

En cuanto a las actuaciones que se llevan a cabo para hacer frente al problema del amianto, el departamento de Comunicación Interna de la organización también ha seguido administrando el sitio web www.metrorespon-amiant.cat.

En cuanto a la acción de responsabilidad social corporativa interna «Elige tu causa 2020», esta ha sido **«Muévete por las enfermedades intestinales crónicas»**. Por otro lado, el Club GenTMB ha cerrado este año con la consolidación de una población de casi 5.552 miembros activos y con la firma de 9 convenios de colaboración (retribuidos económicamente) con varias empresas. El club ha permitido un ahorro de 26.340 euros mediante los cupones de descuento y las compras en línea.

Se ha consolidado GenTMBapp, la aplicación dirigida a los miembros del equipo a través de la cual pueden informarse de la actualidad de la compañía y al mismo tiempo gestionar aspectos relacionados con el puesto de trabajo (turnos, vacaciones, entre otros) y personales (nómina o datos personales). En 2020 un 90 % de la plantilla se la ha descargado y la está usando.

6.3.4. Igualdad de oportunidades

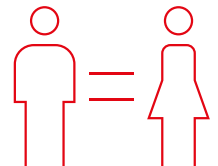
En el ámbito de la igualdad, la dirección de Buen Gobierno ha llevado a cabo principalmente las siguientes actuaciones:

- En el marco del **Día Internacional de la Mujer** se elaboró y divulgó un vídeo con la participación de trabajadoras de TMB para dar visibilidad a la mujer en puestos de trabajo con menos representatividad.
- Se creó el **Consejo de la Mujer**, promovido por el Consorcio de la Zona Franca y con la representación de la dirección de Buen Gobierno de TMB, que actúa en todos los actos que se organizan. Se firmó el protocolo general de actuación entre el Consorcio de la Zona Franca y las empresas asociadas, entre ellas TMB, con el objetivo de impulsar la visibilidad de la mujer en el ámbito industrial.

En el marco de las políticas de responsabilidad social, se ha definido un nuevo ámbito organizativo específico, cuyo objetivo es velar por el cumplimiento de los principios de igualdad y no discriminación en la totalidad de actuaciones y procedimientos de TMB, definiendo y desarrollando medidas específicas para potenciar los colectivos menos representados y poner en valor la diversidad. En esta materia, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Análisis y seguimiento de la composición de la plantilla según la perspectiva de género.
- Inicio de los trabajos para revisar y definir los planes de igualdad de FMB y de TB, de la mano de los ámbitos organizacionales encargados y de los correspondientes comités de empresa, de acuerdo con las últimas reglamentaciones en la materia.
- Redacción del documento base para elaborar el Plan de Prevención del Acoso Sexual y por Razón de Sexo en las redes de transporte público.
- Desarrollo de acciones de sensibilización ciudadana hacia la igualdad de oportunidades de los hombres y las mujeres (alrededor del 8 de marzo) y para combatir cualquier forma de violencia machista (alrededor del 25 de noviembre).

En el ámbito del metro, ha habido 2 predenuncias por acoso sexual, que, una vez canalizadas, no han tenido base para activarlas. En el ámbito del autobús no se ha activado ningún caso de denuncia por acoso sexual.





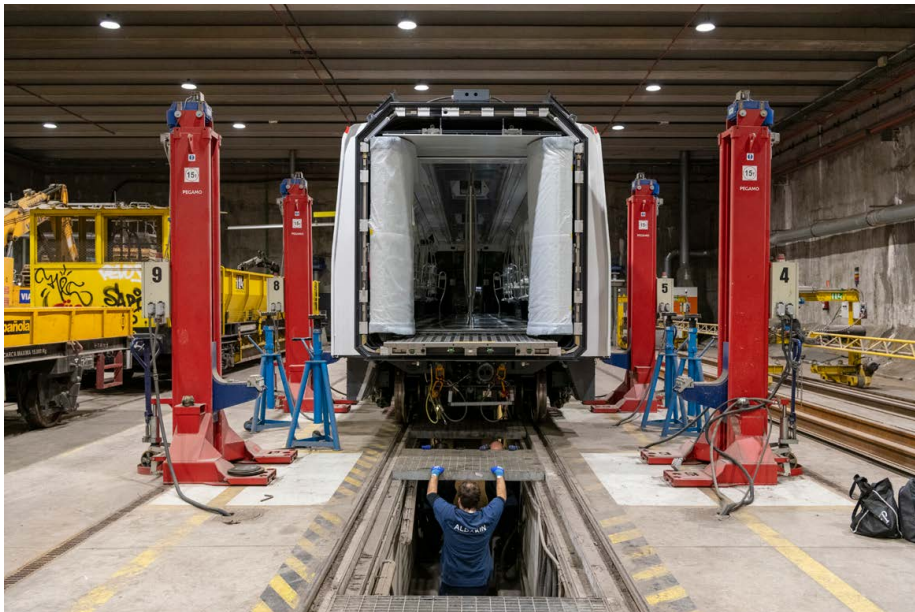
En materia de **discapacidad**, se han abordado las siguientes actuaciones:

- Diagnóstico de la plantilla.
- Apoyo al área de Organización y Personas en la identificación de oportunidades laborales en TMB para colectivos con dificultades de empleo motivadas por una discapacidad.

Otras actuaciones destacadas en este ámbito han sido:

- De la mano del Gremio de Floristas de Cataluña y en el marco de Sant Jordi, se llevó a cabo una iniciativa con el objetivo de rendir **homenaje a las personas mayores**, el colectivo de personas vulnerables más castigado por la crisis del coronavirus. Se colocaron rosas rojas en los asientos reservados de los trenes y los autobuses.
- Hemos establecido un acuerdo de colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona para **dar visibilidad a las reivindicaciones del colectivo LGTBI**, con motivo del Día Internacional del Orgullo LGTBI, por medio de una campaña de comunicación.
- En julio se llevó a cabo una **campana de civismo y gestión de la convivencia** para promover actitudes y conductas de colaboración de los usuarios de las redes de metro y autobús **hacia las personas con discapacidad**.

6.4. Seguridad y salud en el trabajo



6.4.1. Fomento de la salud y la seguridad laboral

Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

La dirección de la empresa sigue trabajando en el desarrollo de un **sistema de salud y seguridad en el trabajo**, que incluye los requerimientos legales y un proceso de mejoras para que en los próximos años esté adecuado a los requerimientos de la norma internacional ISO 45001.

Con esta voluntad de mejora continua, en el último trimestre del año se ha publicado la actualización de la **política de salud y seguridad en el trabajo**, mediante un aviso de empresa, con el fin de informar a todo el personal sobre los principios y los compromisos de esta política.

Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo

El alcance de cobertura del sistema es la totalidad del personal propio y externo que desarrolla funciones profesionales dentro de las instalaciones de nuestras empresas.

| | Personal propio | | | Externos |
|--|-----------------|-------|-----|----------|
| | TB | FMB | PSM | |
| Trabajadores al alcance del sistema de seguridad y salud | 4.559 | 3.778 | 27 | 5.824 |
| Trabajadores al alcance del sistema de seguridad y salud sujetos a una auditoría interna | 4.559 | 3.778 | 27 | 5.824 |
| Trabajadores al alcance del sistema de seguridad y salud sujetos a una auditoría externa o certificación | 4.559 | 3.778 | 27 | 5.824 |

1

Identificación, evaluación de riesgos y acciones correctoras

2

La identificación de peligros es una actividad constante del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Esta identificación es un paso previo para eliminarlos. En caso de que un peligro no se pueda eliminar, se evalúa el riesgo que puede conllevar para controlarlo y evitar posibles lesiones o enfermedades del personal.

3

4

5

6

Para controlar el riesgo, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales planifica periódicamente, en coordinación con los responsables correspondientes, un conjunto de actividades preventivas que permiten mantener el sistema de vigilancia sobre estos riesgos. De este modo, el sistema de gestión permite establecer un plan de acción conjunto y permanente en toda la empresa, que incluye la formación e información del personal, entre otros aspectos, y que tiene como finalidad poner en práctica las acciones de mejora y correctoras que son fruto de la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos.

7

8

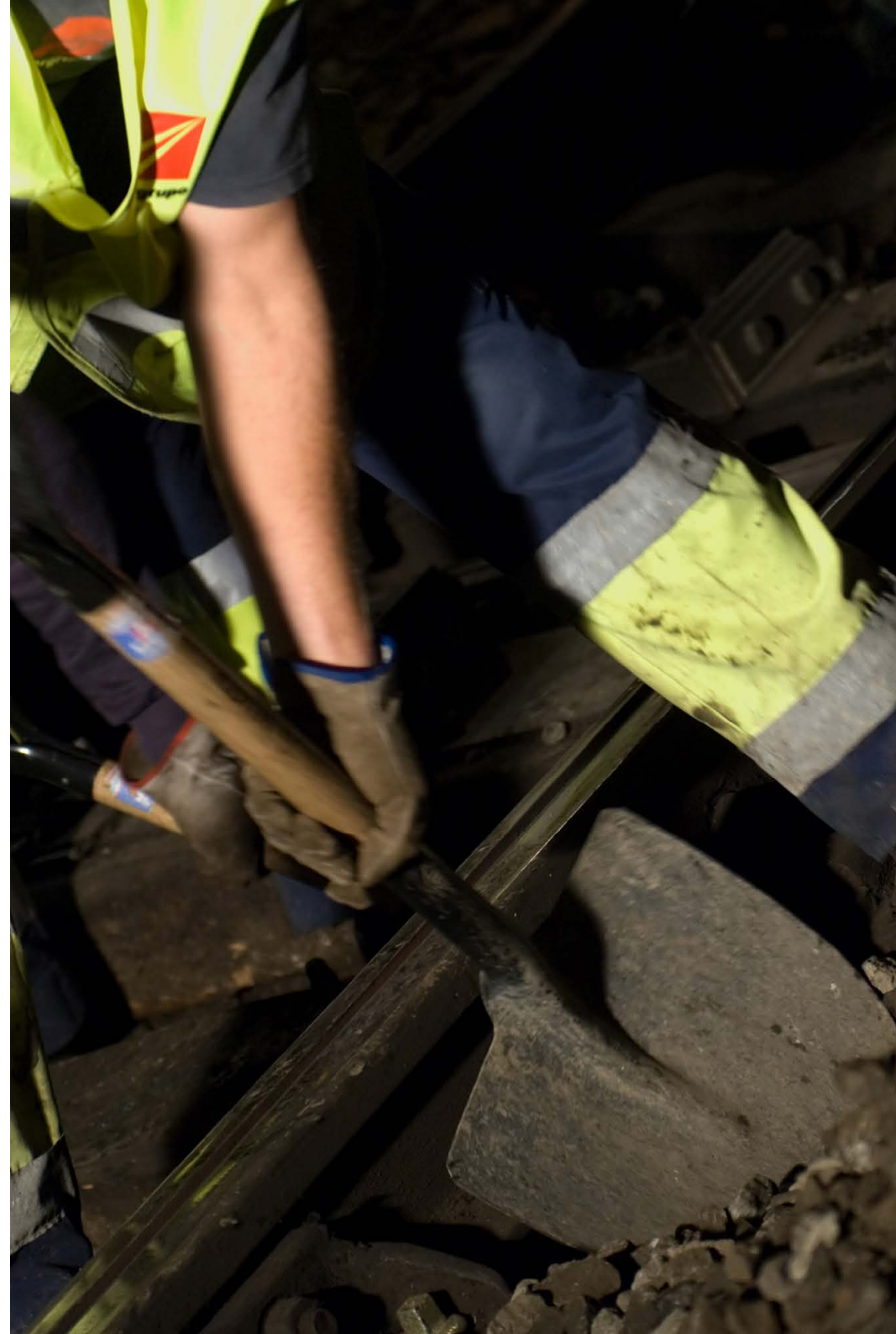
9

10

11

12

| | TB | FMB | PSM |
|--|-----|-----|-----|
| Actualizaciones de las evaluaciones de riesgo | 13 | 31 | 2 |
| Actualizaciones de evaluaciones de riesgos en relación con el SARS-CoV-2 | 124 | 142 | 3 |
| Evaluaciones de riesgos de tareas peligrosas | 0 | 43 | 0 |



1

Servicios de salud en el trabajo

2

El Servicio de Prevención es un servicio mancomunado entre las empresas Transports de Barcelona, SA; Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, y Projectes i Serveis de Mobilitat, SA. Este servicio dispone de un equipo constituido por 29 personas entre personal sanitario, técnico y administrativo, que dan cobertura a las cuatro siguientes disciplinas preventivas:

3

4

5

6

– Seguridad en el trabajo.

7

– Higiene industrial.

8

– Ergonomía y psicología.

9

– Medicina del trabajo.

10

11

En este ejercicio se ha llevado a cabo un proceso de reorganización interna para mejorar su eficacia y ofrecer un mejor nivel de calidad. Por esta razón, se han constituido 3 centros de prevención de riesgos laborales de referencia (uno para TB y corporativo, y dos para FMB) y unos servicios centrales que los apoyarán.

12

En cuanto a las funciones principales del Servicio de Prevención, destacan las siguientes:

– Proponer a la dirección el diseño del sistema de gestión.

– Asistir técnicamente a las empresas en el ámbito de la salud y la seguridad en el trabajo.

– Asesorar y ofrecer apoyo a la dirección de la empresa, al personal y a sus representantes legales, así como a los órganos de participación, en materia de seguridad y salud.

– Aportar información e impartir formación específica de su ámbito de actuación.

– Cualquier otra función que determinen la legislación vigente y las normas convencionales de aplicación.

Participación del personal, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

En TMB hay constituidos dos comités de seguridad y salud, uno para la empresa TB y otro para FMB, con carácter paritario entre la representación de la dirección y del personal, que se reúnen periódicamente y con carácter ordinario cada mes. Ambos comités tienen reglamento de funcionamiento propio. En ambos se formalizan actas firmadas con los temas tratados y el resultado de estos en términos de acuerdo o desacuerdo.

| | TB | FMB |
|---|-----|-----|
| Reuniones ordinarias del Comité de Seguridad y Salud | 12 | 11 |
| Reuniones extraordinarias del Comité de Seguridad y Salud | 10 | 5 |
| Reuniones monográficas del Comité de Seguridad y Salud | 4 | 63 |
| Respuesta a escritos de los delegados de prevención | 10 | 313 |
| Respuestas a los formularios de riesgo percibido directamente por el personal | 20 | 189 |
| Comunicaciones informativas emitidas por el Servicio de Prevención | 289 | 268 |

Formación del personal en salud y seguridad en el trabajo

El proceso de formación del personal se fundamenta en un sistema de evaluación de las competencias para mejorar los comportamientos y promover un entorno de trabajo más seguro. La disponibilidad de cursos es amplia y estos se agrupan en los siguientes programas de formación:

– Información y medidas preventivas aplicables en función del puesto de trabajo.

– Actuaciones en caso de emergencia.

– Medidas de prevención en caso de riesgos específicos potencialmente graves.

– Gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

Así pues, se han formado en materia de salud y seguridad en el trabajo un total de 2.718 personas que trabajan en TMB mediante 293 cursos.



1

Fomento de la salud del personal

2

En primer término, hay que destacar que este año se alcanzará la fase final de obras del **nuevo Centro Médico TMB Salud** con la previsión de inaugurarlos en el primer trimestre de 2021. La disponibilidad de este nuevo equipamiento sanitario supone un salto de calidad en la asistencia sanitaria, que el personal podrá recibir directamente en la empresa, con una cartera de servicios que se añadirán progresivamente.

3

4

5

6

En una primera fase, se prevé trasladar el servicio de atención a lesiones por accidente de trabajo de la actual ubicación a la calle Honduras. Posteriormente, se prevé poner en marcha la unidad de diagnóstico para la imagen, la de fisioterapia y recuperación funcional y, por último, un equipo de especialistas que puedan ofrecer servicios en el ámbito de las contingencias comunes.

7

8

9

Aparte de la asistencia sanitaria de las contingencias laborales, TMB dispone de un sistema de gestión de las contingencias comunes a fin de colaborar con el personal y el sistema público de salud con el objetivo común de reducir la duración de estos episodios.

10

11

La empresa también dispone de un programa de asistencia social y sanitaria, mediante el cual se desarrollan las siguientes actividades:

12

– Consulta de trabajo social.

– Ayuda para la deshabituación del tabaco.

– Atención a los trastornos de dependencia a sustancias psicoactivas y ludopatías.

También se desarrollan otras actividades sanitarias y de promoción de la salud dirigidas a reducir el riesgo de enfermedades predominantes en la sociedad, entre las que destacan las siguientes:

– Promoción de hábitos dietéticos saludables y de pérdida de peso.

– Prevención de enfermedades mentales.

– Prevención del cáncer de colon y de próstata, e inmunoterapia.



Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad del personal directamente vinculado con las relaciones comerciales

Este año, debido a la pandemia de la COVID-19, se han priorizado las acciones preventivas necesarias para garantizar la salud y la seguridad en las instalaciones y los vehículos, tanto del propio personal interno y externo como de los clientes y los usuarios de los servicios que ofrecemos.

De manera específica, se han llevado a cabo todas las actividades necesarias para que nuestro personal no representara ningún riesgo durante las relaciones comerciales con los clientes y se ha profundizado en los procesos de limpieza para eliminar cualquier posible cadena de transmisión del virus. Como resultado de este esfuerzo, en el mes de julio se obtuvo el certificado de espacios seguros ante el coronavirus.

Temas y preocupaciones clave

En el marco del programa de gestión de la presencia de asbesto en FMB, se siguen llevando a cabo las actividades previstas en el Plan de Gestión del Amianto en FMB del año 2019, concretamente todas las vinculadas a eliminarlo y vigilarlo, así como el control de calidad de todos los procesos dentro de los centros, las instalaciones y los equipos de trabajo donde este material está presente.

Plan de Gestión del Amianto en el metro

| Acciones del plan de gestión | Actividades |
|--|--|
| Gestión del plan | <ul style="list-style-type: none"> – Redacción de la Directriz de Gestión MCA y desarrollo en 5 procedimientos y 82 anexos de actividades. – Revisión de planes de trabajo y procedimientos según RD 396/06 (<i>n</i> = 6). |
| Actuaciones emprendidas RERA sobre materiales MCA en FMB | <ul style="list-style-type: none"> – Actuaciones de retirada y estabilización MCA: <ul style="list-style-type: none"> • 140 actuaciones en infraestructuras. • 65 actuaciones en instalaciones fijas (energía, señales y telecomunicaciones). • 517 actuaciones en material móvil, talleres centrales, L1 y L3. |
| Vigilancia higiénica | Colectiva: 195; individual: 6. |
| Controles de calidad | 40 visitas; 75 equipos MM eléctricos/electrónicos revisados y >400 muestreos en superficie. |

También la gestión de la pandemia de coronavirus SARS-CoV-2 ha sido un tema principal en TMB. En este capítulo se puede encontrar con más detalle la explicación de las medidas tomadas para proteger la salud y la seguridad de la plantilla de la organización.

6.4.2. Accidentabilidad laboral

Todo el personal tiene acceso a una serie de servicios sanitarios que garantizan la atención a las lesiones y las enfermedades profesionales con recursos propios de la empresa.

En cuanto al personal externo que lleva a cabo tareas profesionales dentro de nuestros centros de trabajo, también puede disponer, en caso de necesidad, de asistencia sanitaria urgente y primeros auxilios por parte del personal sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Accidentes de trabajo

En relación con la accidentabilidad, en FMB se han producido **5 accidentes graves**: tres casos *in itinere* y dos casos en el centro de trabajo. En cuanto a TB, se han producido **3 accidentes graves**: dos casos *in itinere* y uno en el centro de trabajo. También hubo **un accidente mortal**, por colisión en moto, en el desplazamiento al lugar de trabajo (*in itinere*).

| Gravedad de las lesiones | TB | | FMB | | PSM | |
|--------------------------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|
| | N. | Tasa | N. | Tasa | N. | Tasa |
| Mortales | 1 | 0,02% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Graves | 3 | 0,06% | 5 | 0,13% | 0 | 0,00% |
| Leves y muy leves | 436 | 9,56% | 301 | 7,96% | 0 | 0,00% |

Dolencias y enfermedades profesionales

El año 2020 ha estado condicionado absolutamente por la pandemia de coronavirus (SARS-CoV-2), que a partir de marzo ha marcado la actividad sanitaria del Servicio de Prevención y todos sus recursos. La actividad prevista de vigilancia individual de la salud ha quedado muy afectada en términos de los reconocimientos médicos planificados.

Así pues, la organización proporcionó un servicio telefónico de asistencia sanitaria sin interrupción durante 12 horas diarias, con el fin de atender el volumen extraordinario de llamadas del personal en relación con su estado de salud.

A continuación, se muestran algunos de los datos más significativos del impacto de la pandemia en TMB:

Atención sanitaria relacionada con la pandemia de SARS-CoV-2

| | TB | FMB | PSM |
|--|-------|-------|-----|
| Visitas relacionadas exclusivamente con el personal especialmente vulnerable a la COVID-19 | 825 | 803 | 1 |
| Visitas por la vía de atención telefónica o presencial | 1.650 | 1.606 | 2 |

Casos de COVID-19 positivos confirmados

| | TB | FMB | PSM |
|---|-------|-------|-----|
| Casos de COVID-19 positivos confirmados | 318 | 221 | 1 |
| Visitas de atención telefónica y presencial, pruebas diagnósticas y emisión de informes | 1.590 | 1.105 | 7 |

Casos que han requerido estudio como contactos estrechos

| | TB | FMB | PSM |
|---|-------|-------|-----|
| Contactos estrechos | 754 | 681 | 0 |
| Visitas de atención telefónica y presencial, pruebas diagnósticas y emisión de informes | 2.262 | 2.043 | 0 |



1

Siguiendo las indicaciones de la Agencia de Salud Pública de Barcelona, que se incluyen dentro del *Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2*, cuando el Servicio de Prevención detectó 3 casos en el mismo centro y turno de trabajo en un intervalo de tiempo de 14 días, se declaró un brote. Una vez declarado, se llevaron a cabo el conjunto de actuaciones requeridas por las autoridades sanitarias.

2

3

4

5

6

A lo largo del año 2020 se han investigado 4 episodios considerados como brotes:

Brote 1 (L1 del metro)

| Número de casos | Número de contactos estrechos | Número de contactos no estrechos | TAR practicados | Resultados TAR |
|-----------------|-------------------------------|----------------------------------|-----------------|----------------|
| 3 | 2 | 30 | 30 | 30 negativos |

7

8

9

10

11

12

Brote 2 (taller de Zona Franca)

| Número de casos | Número de contactos estrechos | Número de contactos no estrechos | TAR practicados | Resultados TAR |
|-----------------|-------------------------------|----------------------------------|-----------------|----------------|
| 4 | 7 | 30 | 30 | 30 negativos |

Brote 3 (centro de control del metro)

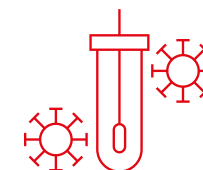
| Número de casos | Número de contactos estrechos | Número de contactos no estrechos | TAR practicados | Resultados TAR |
|-----------------|-------------------------------|----------------------------------|-----------------|----------------|
| 3 | 3 | 41 | 41 | 41 negativos |

Brote 4 (Hospital Bellvitge vías)

| Número de casos | Número de contactos estrechos | Número de contactos no estrechos | TAR practicados | Resultados TAR |
|-----------------|-------------------------------|----------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 9 | 12 | 22 | 22 | 21 negativos 1 positivo |

Una vez estabilizada la pandemia, se han ido practicando pruebas PCR y estudios serológicos (técnica ELISA) para determinar anticuerpos siguiendo las indicaciones, en el caso de FMB, previstas en el *Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2*, actualizado con frecuencia, y, en el caso de TB, yendo más allá siempre con la cooperación y el acuerdo dentro del Comité de Seguridad y Salud.

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



Absentismo

Las horas de absentismo por enfermedad y accidente correspondientes al ejercicio 2020 han sido las siguientes:

| | AÑO 2020 | | |
|---|------------------|----------------|------------------|
| | Enfermedad | Accidente | Suma |
| Transports de Barcelona, SA | 1.026.861 | 99.320 | 1.126.181 |
| Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA | 847.356 | 34.951 | 882.307 |
| Projectes i Serveis de Mobilitat, SA | 5.891 | | 5.891 |
| Transports Metropolitans de Barcelona, SL | 629 | | 629 |
| Total TMB | 1.880.737 | 134.271 | 2.015.008 |

El 93 % de las horas corresponden a enfermedad y el 7 % restantes a accidentes. Esta proporción casi se ha mantenido respecto al año anterior.



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



7

**Protección
del medio
ambiente**



7.1. Gestión medioambiental

La organización se rige por el **Plan Director de Sostenibilidad Ambiental**, que define una estrategia compatible de desarrollo de TMB con el grado de compromiso ambiental que la sociedad demanda. Este plan engloba los proyectos que se llevan a cabo para encontrar la máxima eficiencia energética, reducir el impacto ambiental, mejorar la calidad del aire, ayudar a frenar el cambio climático y las emisiones contaminantes a la atmósfera, y promover una cultura más sostenible.

TMB desarrolla su actividad cuidando el medio ambiente y apuesta por construir una ciudad más sostenible y respetuosa con el entorno para toda la ciudadanía.

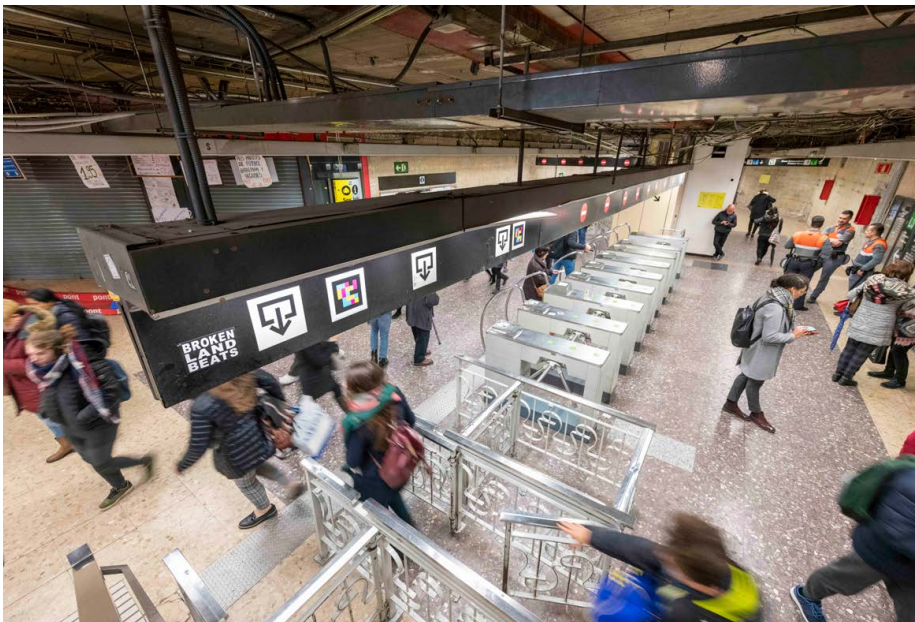
La **sostenibilidad ambiental en TMB** se basa en los siguientes criterios:

- Velar por que la protección del medio ambiente se lleve a cabo mediante metas y directrices concretas de comportamiento en todas las áreas de actividad de la empresa.
- Reducir los impactos ambientales generados como consecuencia de las emisiones atmosféricas, la captación y el vertido de aguas, y la generación de residuos.
- Revisar periódicamente el grado de protección ambiental con el objetivo de detectar puntos débiles y aplicar las actuaciones de mejora necesarias.
- Mejorar de manera continua y prevenir la contaminación para conseguir un desarrollo más sostenible mediante el uso moderado de la energía y el agua, y una gestión ambientalmente correcta de los productos utilizados.
- Informar y formar ampliamente a todo el personal sobre los aspectos medioambientales derivados de su actividad, así como motivarlo para que su comportamiento en el trabajo refleje la concienciación medioambiental de toda la organización.
- Exigir a los proveedores y las empresas subcontratadas una conciencia ambiental de acuerdo con la de TMB. Poner a disposición del público que esté interesado la información sobre los esfuerzos y las actuaciones ambientales que llevamos a cabo para mejorar la protección medioambiental.

7.1.1. Prevención de riesgos ambientales

En 2020, TMB no ha podido hacer el análisis preliminar de riesgos medioambientales. Hay que tener presente, sin embargo, que el 16 de octubre de 2019 se publicó la orden ministerial TEC/1023/2019, en la que se establece la fecha a partir de la cual será exigible la constitución de la garantía financiera obligatoria para las actividades clasificadas por la ley como nivel de prioridad 3. Las sociedades Ferrocarril Metropolità de Barcelona y Transports de Barcelona no están incluidas en este nivel y, por tanto, no están obligadas a establecer esta garantía. Aun así, en la póliza de responsabilidad civil de las sociedades se incluye una cobertura por contaminación accidental con un límite de indemnización por siniestro y año de 61.200.000 euros (1.200.000 euros para la empresa de autobús y 60.000.000 euros para la empresa de metro).

En 2020, no ha habido ninguna sanción o multa por incumplimiento de normativas ambientales.



7.1.2. Sistema de gestión ambiental y energética

Los sistemas de gestión basados en las normas ISO 14001 y 50001 favorecen la mejora del comportamiento ambiental y energético de la organización, y la prevención de la contaminación, además de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

A mediados del año 2020, la Dirección de TMB aprobó el calendario de implantación del **Sistema de Gestión Ambiental y Energética (SGAE)** en FMB, a partir del cual en el segundo semestre de 2020 se configuró el equipo de trabajo para implantarlo. Se ha trabajado intensamente en la adaptación del marco documental del SGAE, en la evaluación de los requisitos legales ambientales aplicables a la línea L3 del metro y en la evaluación de los aspectos ambientales de esta línea. Además, se ha impartido formación sobre la herramienta informática para evaluar los requisitos legales.

En el primer trimestre de 2021 está previsto finalizar la adaptación del marco documental del SGAE y comenzar a implantar el control operacional en la línea L3, incluido el taller de Sant Genís. Se prevé también formar al equipo de trabajo en sistemas de gestión basados en las ISO 14001 y 50001, y formar a todo el personal de la L3 en sensibilización ambiental.

En 2022 se espera obtener las certificaciones ISO 14001 y 50001 de la L3 y ampliar posteriormente el alcance al resto de las líneas de la red. Todo este trabajo se lleva a cabo de manera integrada en el sistema de gestión de TMB, que es único, el cual responde también a los requerimientos de calidad (ISO 9001 y UNE 13816).

En cuanto a Transports de Barcelona, ya dispone del Sistema de Gestión Ambiental y Energética, basado en las normas ISO 14001 y 50001, implantado en el ámbito de dirección de la red de autobús en los 4 centros operativos de negocio (CON). Sin embargo, actualmente solo están certificados los centros operativos de Horta y Zona Franca. En 2020 se ha continuado trabajando en el proceso de ampliación del alcance de la certificación y se prevé obtener la certificación del CON de Triangle en 2021. El CON de Ponent no se podrá certificar, dado que no es posible obtener la licencia ambiental.

Cabe destacar que, en octubre de 2020, se ha llevado a cabo la auditoría interna y, en diciembre del mismo año, la auditoría externa, ambas superadas con éxito. Finalmente, a lo largo del año se han impartido varias acciones formativas relacionadas con el sistema de gestión y con las herramientas informáticas necesarias para mantenerlo.

De este modo, las actuaciones desarrolladas y previstas para ampliar el Sistema de Gestión Ambiental y Energética en TMB son:



METRO



2020

Adaptación del sistema de gestión ambiental e integración en el sistema de gestión de calidad.

Inicio del proceso de revisión y adaptación del marco documental.

Inicio de la implementación con la formación de los responsables implicados en el sistema de gestión en materia ambiental.



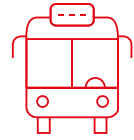
2021

Continuación del proceso de implantación de la línea L3 y desarrollo de la auditoría interna.



2022

Auditoría externa y certificación de la línea L3.



AUTOBÚS



2020

Trabajo en el proceso de ampliación del alcance de la certificación.

Desarrollo de la auditoría interna y externa con éxito.

Desarrollo de acciones formativas relacionadas con el sistema de gestión.



2021

Obtención de la certificación del CON de Triangle.



7.2. Reducción del impacto en el entorno

7.2.1. Prevención y gestión de residuos

El departamento de Medio Ambiente de la organización impulsa y asesora las diversas dependencias —y les da apoyo— a la hora de establecer y mantener la recogida selectiva de los residuos que se generan en ellas.

Todos los centros del metro en los que se hace el mantenimiento del material móvil o las instalaciones tienen implantada la recogida selectiva de residuos industriales. En 2020 se ha elaborado un proyecto que tiene como objetivo mejorar la segregación y el almacenamiento de los residuos en la ZAL (zona de actividades logísticas). Asimismo, hemos trabajado en la recopilación de la información necesaria para elaborar el proyecto de mejora de la gestión de los residuos en el Hospital de Bellvitge. La implantación de las actuaciones está prevista para el primer trimestre de 2021.

Con el objetivo de incrementar el porcentaje de residuos que se valorizan, también se ha trabajado en la implantación de la recogida selectiva de los residuos asimilables a los domésticos en las oficinas y en el comedor de Santa Eulàlia.

A finales de 2019 se puso en funcionamiento una prueba piloto para la recogida selectiva de residuos en tres estaciones de la línea L3 (Fontana, Lesseps y Valldaura). Este año, se ha analizado el funcionamiento conjuntamente con el área de Operaciones y la unidad de Limpieza e Imagen. El objetivo es extender progresivamente la recogida selectiva al resto de las estaciones de la red.

En relación con los centros de autobús en los que se hace el mantenimiento del material móvil o las instalaciones, tie-

nen implantada la recogida selectiva de residuos industriales y, desde 2019, todos los centros tienen instaurada la recogida selectiva de los residuos asimilables a los domésticos en las oficinas y en la zona de repostaje. En 2020 se han definido las necesidades relacionadas con la recogida selectiva de los residuos que se prevé generar en el nuevo centro de la calle Ribes y, además, se ha establecido la logística necesaria para garantizar una buena gestión de cara a su puesta en funcionamiento.

Los centros de TB definen anualmente objetivos ambientales, algunos relacionados con la reducción y optimización de la gestión de residuos, en el marco del Sistema de Gestión Ambiental y Energética implantado. Por ejemplo, a finales de octubre de 2020 se puso en funcionamiento en el CON de Horta una máquina dispensadora de guata que permite dosificar la cantidad que se debe suministrar a los conductores. Con esta iniciativa se pretende reducir la cantidad de residuos banales que se generan en el centro.

Como parte de la política de ambientalización de TMB y de minimización de residuos, desde 2019 todas las dependencias de TMB tienen implantado un servicio de alquiler y reutilización de paños para minimizar la generación del residuo material absorbente contaminado, con código LER 150202. En 2020 se han regularizado todos los pedidos asociados a este servicio para adecuarlos a las necesidades reales de los centros y así mejorar su funcionamiento.



Tramitación y mantenimiento de permisos y autorizaciones ambientales

En cuanto a la tramitación y el mantenimiento de las licencias de actividades de los talleres de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, en 2020 se han elaborado y presentado al Ayuntamiento de Barcelona los proyectos de cambio sustancial de los expedientes de licencia ambiental de los centros de Sant Genís y Roquetes para adecuarlos a la situación actual. También se ha encargado del control periódico del centro de Vilapicina una entidad ambiental de control, y los resultados de los proyectos se han presentado al Ayuntamiento de Barcelona.

En cuanto a los permisos de vertido de aguas residuales, en 2020 se ha elaborado y presentado al Ayuntamiento de Barcelona la declaración responsable de vertido de aguas residuales de los centros de Sagrera y Vilapicina. Se está trabajando también en recopilar la documentación para renovar el permiso de vertido de los centros de Roquetes y Can Boixeres.

En cuanto a los estudios de minimización de residuos, se han elaborado y presentado a la Agencia de Residuos de Cataluña los estudios de minimización de los centros de Roquetes, Sant Genís, Vilapicina y ZAL.

Sobre los informes de situación de suelos, actualmente están vigentes los de todos los centros de FMB que les son de aplicación.

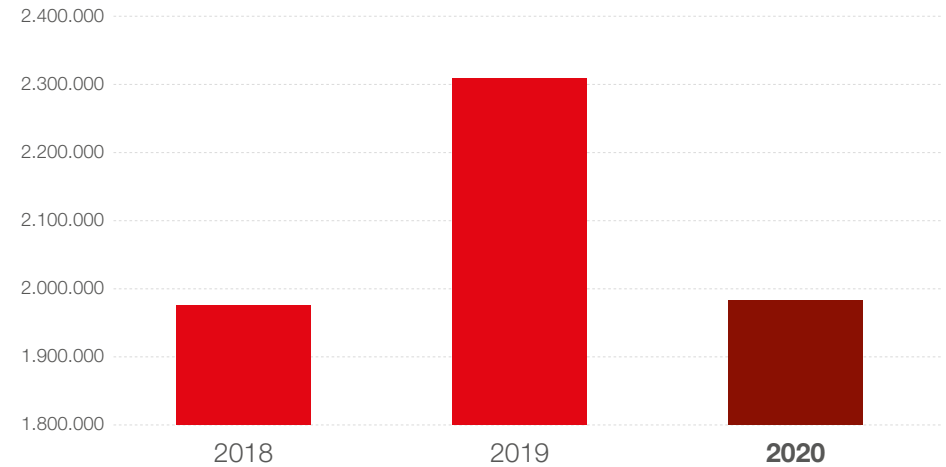
En cuanto a los trámites relativos a los focos emisores en la atmósfera, actualmente todos los focos de emisión que les son de aplicación disponen de libro de registro. En 2020 se ha llevado a cabo el Control Atmosférico del Establecimiento de los centros de Santa Eulàlia y Can Boixeres, los dos únicos que quedaban pendientes. Asimismo, en el primer trimestre de 2020 se ha presentado el Plan de Gestión de Disolventes del centro de Sagrera.

Finalmente, en cuanto a Transports de Barcelona, se ha presentado la renovación de la autorización de vertido de aguas residuales del centro de Triangle, pendiente de resolución por parte de la AMB. En referencia a los informes de situación de suelos, se ha elaborado y presentado a la Agencia de Residuos de Cataluña el informe de situación de suelos del Tramvia Blau. Por último, en relación con los trámites relativos a los focos emisores a la atmósfera, se ha efectuado el control atmosférico del establecimiento en los centros de Horta, Zona Franca 1 y Triangle Ferroviari.

Datos de residuos de Transports de Barcelona

En 2020 se han generado un total de 1.982,9 toneladas de residuos, que suponen un descenso respecto a las 2.308,5 toneladas de 2019. Todos los residuos que se generan se tratan a través de transportista y gestor autorizado de residuos.

Evolución de la cantidad de residuos de TB (kg)



Los residuos que se han generado en más cantidad (>100 t/año) en Transports de Barcelona han sido los vehículos fuera de uso, los residuos acuosos gestionados con camión cisterna, que se generan en el proceso de lavado de los autobuses, y los separadores de hidrocarburos, los banales y los metales. En un segundo orden de importancia (>50 t/año) están el líquido refrigerante, los aceites y las baterías de calcio.

1

Los residuos principales que se han generado en 2020 en la red de autobús han sido los siguientes:

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

CANTIDAD DE 2020 SEGÚN EL TIPO

| Residuo | kg | Residuo | kg |
|---------------------------------------|---------|--------------------------------------|-------|
| Vehículos fuera de uso | 960.940 | Envases ligeros | 6.954 |
| Aguas con hidrocarburos | 337.438 | Envases plásticos valorizables | 5.771 |
| Banales | 200.109 | Baterías de plomo | 5.464 |
| Metales | 100.070 | Residuos eléctricos o electrónicos | 4.774 |
| Líquido refrigerante | 95.240 | Extintores | 4.491 |
| Aceites | 59.093 | Aluminio | 3.100 |
| Baterías de calcio | 51.029 | Escombros | 2.900 |
| Maderas | 31.170 | Envases metálicos valorizables | 2.222 |
| Papel y cartón | 30.924 | Fuel | 1.597 |
| Paños y absorbentes o filtros de aire | 26.390 | Gases envasados a presión: aerosoles | 1.222 |
| Aguas con hidrocarburos contaminadas | 19.740 | Baterías de ion de litio | 1.090 |
| Vidrio | 18.500 | Baterías de níquel y cadmio | 1.035 |
| Filtros de aceite o gasoil | 7.869 | | |

1.982.852 en total



1

2

3

4

5

6

7

8

9

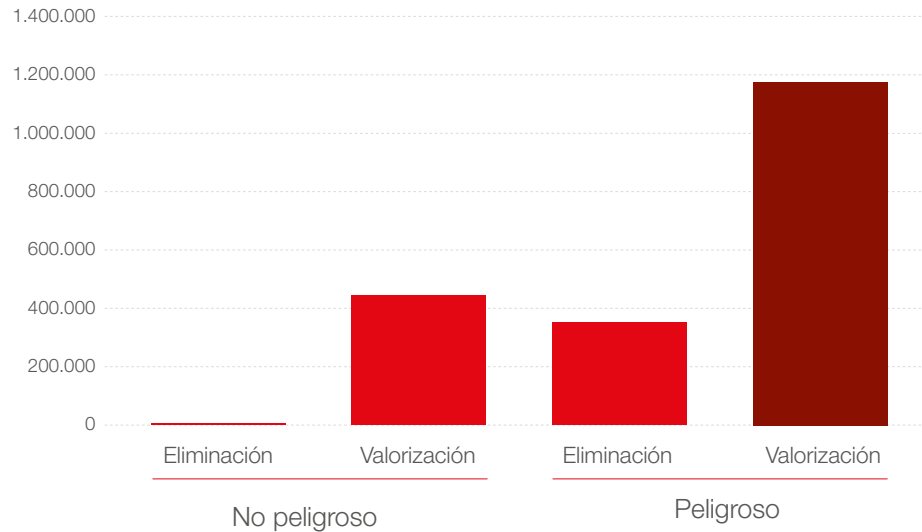
10

11

12

En el siguiente gráfico se puede observar la cantidad de residuos generados en 2020, clasificados según si se trata de residuos peligrosos o no peligrosos, de acuerdo con el *Catálogo de residuos de Cataluña*, y según la vía de tratamiento final que han recibido (valorización o eliminación).

Cantidad de residuos generados en TB por el tipo de tratamiento (kg)



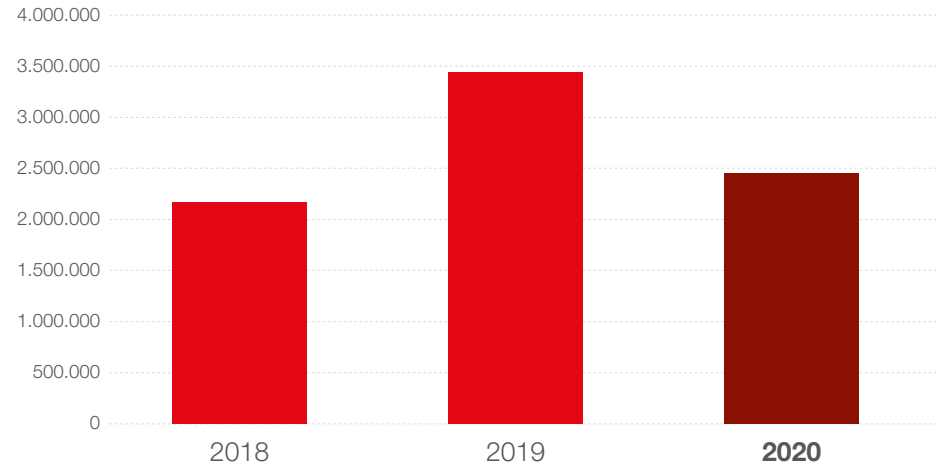
Así pues, prácticamente el 82 % de los residuos generados se reutilizan, se reciclan o se valorizan, entre otros métodos.

En cuanto a la prevención de residuos, los centros de Horta, Triangle Ferroviari y Zona Franca 1 tienen presentado y vigente un estudio de minimización de residuos especiales con el fin de aplicar medidas de reducción de los residuos peligrosos.

Datos de residuos de Ferrocarril Metropolità de Barcelona

En 2020 se han generado un total 2.450,4 toneladas de residuos, lo que supone un descenso respecto a las 3.445,1 toneladas de 2019. Todos los residuos que se generan se tratan a través de transportista y gestor autorizado de residuos.

Evolución de la cantidad de residuos de FMB (kg)



Los residuos que se han generado en más cantidad (>100 t/año) en Ferrocarril Metropolità de Barcelona han sido el carril de metro, los metales, los residuos acuosos gestionados con camión cisterna, que se generan en el proceso de lavado de trenes y de los separadores de hidrocarburos, los lodos de EDAR, los residuos banales, la madera, las ruedas de trenes y los escombros. En un segundo orden de importancia (>20 t/año) están los extintores, las fosas sépticas y el papel y cartón.



Los principales residuos que se han generado en 2020 en la red de autobús han sido los siguientes:

CANTIDAD DE 2020 SEGÚN EL TIPO

| Residuo | kg | Residuo | kg |
|--------------------------------------|---------|---------------------------------------|--------|
| Carriles de metro | 719.600 | Aceites | 13.946 |
| Metales (FCC Montmeló) | 376.605 | Residuos eléctricos o electrónicos | 13.006 |
| Aguas contaminadas de lavar grafitis | 314.300 | Paños y absorbentes o filtros de aire | 8.218 |
| Lodos de EDAR | 246.620 | Envases plásticos valorizables | 8.039 |
| Banales | 222.983 | Aguas con hidrocarburos | 7.674 |
| Maderas | 162.249 | Vidrio | 4.478 |
| Ruedas de metro | 121.995 | Baterías de níquel y cadmio | 3.041 |
| Escombros | 120.840 | Bombillas y fluorescentes | 2.771 |
| Extintores | 33.377 | Envases metálicos valorizables | 1.885 |
| Fosas sépticas | 30.720 | Envases ligeros | 1.168 |
| Papel y cartón | 28.736 | Baterías de plomo | 1.135 |

2.450.387 en total



1

2

3

4

5

6

7

8

9

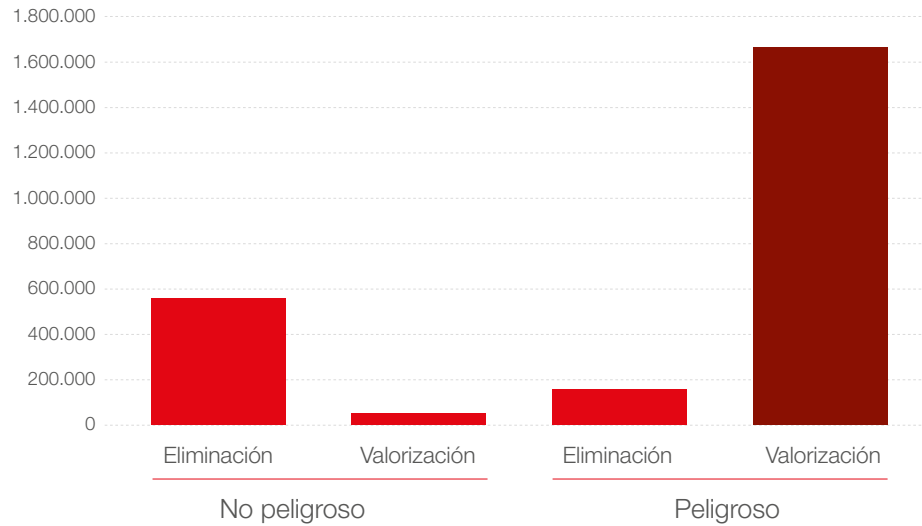
10

11

12

En el siguiente gráfico se puede observar la cantidad de residuos generados en 2020 en la red de metro, diferenciando según si se trata de residuos peligrosos o no peligrosos, de acuerdo con el *Catálogo de residuos de Cataluña*, y según la vía de tratamiento final que han recibido (valorización o eliminación).

Cantidad de residuos generados en FMB por el tipo de tratamiento (kg)



De este modo, prácticamente el 71 % de los residuos generados se reutilizan, se reciclan o se valorizan, entre otros métodos.

En cuanto a la prevención de residuos, los centros de Boixeres, Can Zam, Roquetes, Sagrera, Sant Genís, Santa Eulàlia, Triangle Ferroviari de metro, Vilapicina y ZAL tienen presentado y vigente un estudio de minimización de residuos especiales para aplicar medidas de reducción de los residuos peligrosos.

Desperdicio alimentario

En cuanto al desperdicio de alimentos, a pesar de no ser una cuestión relevante para TMB, dada la naturaleza del servicio que presta la compañía, se ha llevado a cabo una donación de 505 lotes de alimentos procedentes de los lotes de Navidad al Banco de Alimentos.

7.2.2. Protección de la biodiversidad

La actividad de TMB no afecta a ningún espacio natural protegido, ya que se desarrolla en un entorno urbano o zona industrial. Por lo tanto, la incidencia de TMB en la biodiversidad no es relevante.



7.3. Minimización en el uso de los recursos

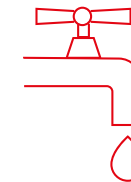
7.3.1. Agua

La disminución de la carga contaminante de las aguas vertidas al alcantarillado y la minimización de residuos especiales generados por los procesos de limpieza o tratamiento de aguas residuales representan una oportunidad de reducción de los costes ambientales y económicos. En 2020 se ha contratado una empresa especializada para que elabore un **estudio de las aguas residuales** que se generan en el centro de Roquetes de metro y en el centro de Horta de autobús con el objetivo de optimizar el tratamiento. Está previsto finalizarlo en el primer trimestre de 2021. La idea es hacer extensibles las conclusiones y acciones resultantes del estudio al resto de los centros de TMB.

Según datos de 2020, el porcentaje de aprovechamiento del agua en la red es aproximadamente del 23,5 % del total.

El **consumo de agua** en Ferrocarril Metropolità de Barcelona del año 2020 ha sido de 62.493 metros cúbicos, en vez de los 65.169 metros cúbicos del año anterior, es decir, que ha disminuido en un 4,1 %. En cuanto a Transports de Barcelona, en 2020 el consumo de agua ha sido de 31.099 metros cúbicos, un 0,8 % más que el año anterior, cuando fueron 30.843 metros cúbicos.

TMB aprovecha las aguas filtradas en el metro para devolverlas al río Besòs, gracias a un convenio con la Agencia Catalana del Agua, y para regar parques, jardines y huertos urbanos, mediante convenios con los ayuntamientos de Barcelona y L'Hospitalet de Llobregat.



62.493 m³

consumo de agua de 2020 en FMB:

reducción del 4,1 % respecto al año anterior

31.099 m³

consumo de agua de 2020 en TB:

aumento del 0,8 % respecto al año anterior



7.3.2. Energía

Política energética

La organización dispone de una política energética que se basa en los siguientes criterios:

- TMB es consciente de la magnitud del volumen de energía consumida y de los impactos que supone.
- TMB es consciente de la necesidad de mejorar el ahorro y la eficiencia energética, ya que:
 - Contribuyen a mejorar la productividad y la competitividad.
 - Contribuyen a reducir las emisiones de gases contaminantes y de efecto invernadero.
- TMB es consciente de que implantar un sistema de gestión energética depende del compromiso de todos los ámbitos y las funciones de la organización en la consecución de los objetivos energéticos que se determinen.
- TMB tiene definida una política de compra verde y apoya la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes.

Por medio de esta política energética, TMB tiene el propósito de establecer un sistema de gestión energética del consumo eléctrico y las energías fósiles, basado en la norma ISO 50001, además de asumir el compromiso de mejora continua, planificar e impartir la formación adecuada, y asegurar la disponibilidad de información y los recursos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión, entre otros compromisos.



Consumo energético en el metro

Consumos energéticos de Ferrocarril Metropolità de Barcelona (kWh y litros)

| | 2020 | 2019 | Diferencia | Dif. % |
|--|-----------|-----------|------------|--------|
| Consumo de energía eléctrica | 241.834,7 | 252.119,1 | -10.284,4 | -4,1 % |
| Energía de tracción de trenes | 160.631,5 | 172.966,0 | -12.334,4 | -7,1 % |
| Energía de baja tensión | 81.203,1 | 79.153,1 | 2.050,1 | 2,6 % |
| Gas natural de edificios e instalaciones | 6.775,3 | 5.977,9 | 797,4 | 13,3 % |
| Gasoil de automoción (litros) | 45.967 | 27.100 | 18.867 | 69,6 % |

El menor consumo de la energía tracción de los trenes se explica por una disminución de los coches por kilómetros totales y un descenso del consumo unitario, que ha pasado de 228,33 kWh/100 coches por kilómetro totales en 2019 a 217,85 kWh/100 coches por kilómetro totales en 2020, un 4,6 % menos.

El consumo energético en megajulios del metro en 2020 ha disminuido en un 3,6 %:

Consumos energéticos de Ferrocarril Metropolità de Barcelona (megajulios)

| | 2020 | 2019 | Diferencia | Dif. % |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|---------------|
| Consumo de energía eléctrica | 870.604.830 | 907.628.598 | -37.023.768 | -4,1 % |
| Energía de tracción | 578.273.529,6 | 622.677.496 | -44.403.966 | -7,1 % |
| Energía de baja tensión | 292.331.300,4 | 284.951.102 | 7.380.198 | 2,6 % |
| Gas natural de edificios e instalaciones | 24.391.166 | 21.520.573 | 2.870.593 | 13,3 % |
| Gasoil de automoción (litros) | 1.881.889 | 1.109.474 | 772.415 | 69,6 % |
| Consumo energético total | 896.877.885 | 930.258.645 | -33.380.760 | -3,6 % |

Fomento de la eficiencia energética en el metro

Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha desarrollado un conjunto de actuaciones para fomentar la eficiencia energética en el metro:

La renovación del alumbrado permitirá ahorrar el 65 % del consumo de energía (2,8 millones de kWh anuales) y reducir la emisión de 966 toneladas de dióxido de carbono cada año.

– **Renovación del alumbrado** de los talleres y las cocheras de Santa Eulàlia, Sant Genís, Hospital de Bellvitge y Triangle Ferroviari, con la retirada de un total de 2.923 bombillas fluorescentes y 1.941 proyectores de vapor de mercurio, que se han sustituido por alumbrado con tecnología LED.

– **Incorporación de un sistema de regulación y control dinámico** para ajustar la iluminación a las necesidades de cada zona y a cada momento del día y, así, optimizar el ahorro y alargar su vida útil.

– **Pruebas finales de 2 recuperadores de energía de tracción a la frenada**, instalados en las subcentrales de Llacuna (L4) y Canyelles (L3), una vez autorizadas por el Ministerio de Industria.

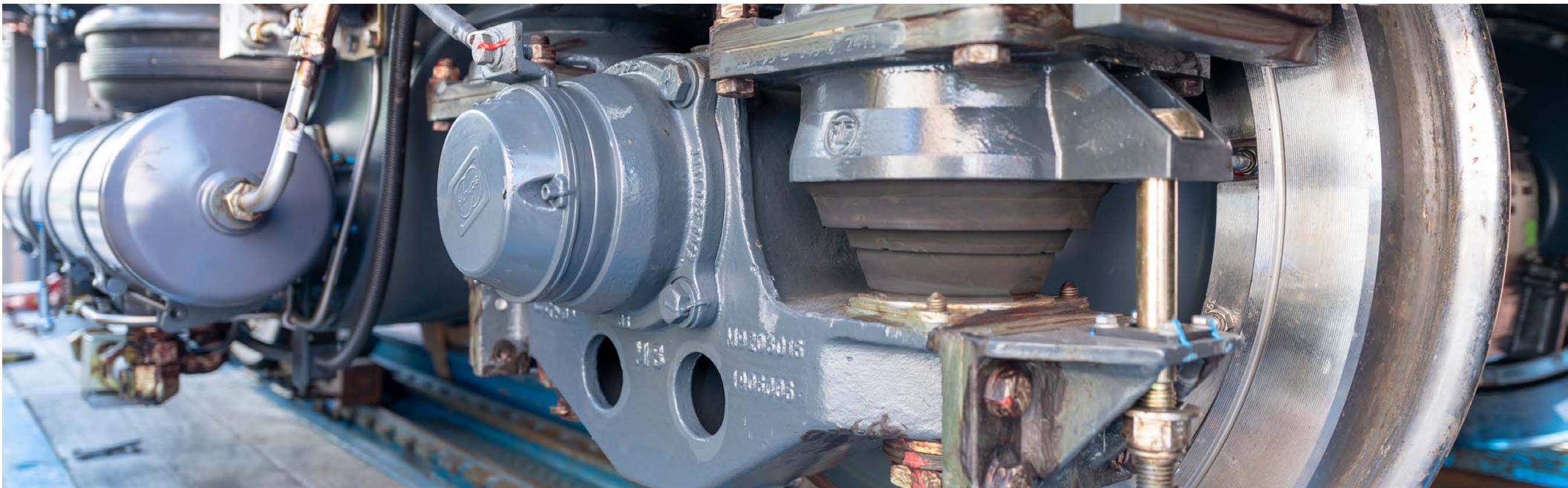
– Continuación del **plan de renovación progresiva de la iluminación de las estaciones**, con la instalación de tubos LED en el mantenimiento correctivo y en las estaciones rehabilitadas.

– **Renovación con tecnología LED del alumbrado de los túneles** de las líneas L1, L5 y L11.

– Implementación de un **sistema de regulación dinámica de la ventilación de los túneles y las estaciones de la red convencional**, con el objetivo de mejorar las condiciones de confort (temperatura y humedad) y reducir el consumo eléctrico.

– Colaboración con Infraestructures.cat en la definición del **proyecto de interconexión de las receptoras de energía de la línea L9 en la red convencional**, con el propósito de reducir los costes de la energía y mejorar la disponibilidad de la red de media tensión.

– Ejecución del **proyecto de suministro de media tensión** desde la línea L9 hasta la cochera de autobuses de la Zona Franca para recargar los autobuses eléctricos.



1

Consumo energético en el autobús

2

En 2020 la flota de autobuses de TMB ha consumido 13,93 millones de litros de gasoil, lo que representa una disminución de casi el 19%. También se ha reducido el consumo de gas natural comprimido (GNC), de 11,59 millones de kilos en 2019 a 10,33 millones de kilos en 2020, lo que representa un descenso de cerca del 11%.

3

4

5

La disminución en el consumo de carburantes se debe al número más bajo de kilómetros en 2020, a causa de la pandemia. En cambio, ha crecido notablemente el consumo de kWh de los autobuses eléctricos, ya que se electrificó la línea H16 tras un periodo de pruebas y de adaptación de estos coches.

6

7

8

| Año | Gasoil (miles de litros) | GNC (miles de kg) | Electricidad (miles de kWh) |
|-------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| 2016 | 16.000 | 11.887 | 152 |
| 2017 | 16.060 | 11.659 | 175 |
| 2018 | 16.778 | 11.243 | 166 |
| 2019 | 17.179 | 11.590 | 195 |
| 2020 | 13.934 | 10.330 | 440 |

9

10

11

12

El consumo unitario de gasoil por cada 100 kilómetros recorridos ha sido el siguiente:

| | 2020 | 2019 | Dif. % |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Vehículos con motor diésel | 56,65 | 60,50 | -6,37 |
| Híbridos vehículos diésel y eléctricos | 48,58 | 49,96 | -2,75 |
| Consumo unitario de gasoil total | 52,28 | 55,45 | -5,72 |

En cuanto a la flota propulsada con GNC, el consumo unitario medio ha sido de 63,42 kilos por 100 kilómetros recorridos, lo que ha supuesto un descenso del 3,6% respecto al año anterior.



Cabe destacar que el consumo energético de Transports de Barcelona se ha reducido en un 13,3% respecto al año anterior.

Consumos energéticos de Transports de Barcelona en kWh y litros

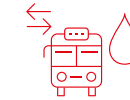
| | Unidad | 2020 | 2019 | Diferencia | Dif. % |
|--|-----------------|----------|----------|------------|--------|
| Consumo de energía eléctrica | miles de kWh | 8.451,3 | 8.518,3 | -67,0 | -0,8% |
| Gasoil de la flota de autobuses | miles de litros | 13.934,0 | 17.179,4 | -3.245,3 | -18,9% |
| Gasoil de la flota auxiliar de vehículos | miles de litros | 338,4 | 214,7 | 123,7 | 57,6% |
| Gas natural de edificios e instalaciones | miles de kWh | 10.648,9 | 7.539,7 | 3.109,2 | 41,2% |
| Gas natural de la flota de autobuses | miles de kg | 10.330,5 | 11.590,0 | -1.259,6 | -10,9% |



8.451,3
kWh
consumo de energía eléctrica



13.934,0
litros
gasoil de la flota de autobuses



338,4
miles de litros
gasoil de la flota auxiliar de vehículos



10.648,9
kWh
gas natural en edificios e instalaciones



10.330,5
miles de kg
gas natural de la flota de autobuses

Consumos energéticos de Transports de Barcelona en megajulios

| | Unidad | 2020 | 2019 | Diferencia | Dif. % |
|--|-------------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------|
| Consumo de energía eléctrica | Megajulios | 30.424.633 | 30.665.815 | -241.182 | -0,8% |
| Gasoil de la flota de autobuses | Megajulios | 570.459.184 | 703.323.531 | -132.864.347 | -18,9% |
| Gasoil de la flota auxiliar de vehículos | Megajulios | 13.856.025 | 8.790.105 | 5.065.920 | 57,6% |
| Gas natural de edificios e instalaciones | Megajulios | 38.336.076 | 27.142.830 | 11.193.246 | 41,2% |
| Gas natural de la flota de autobuses | Megajulios | 520.220.982 | 583.651.335 | -63.430.353 | -10,9% |
| Energía consumida total | Megajulios | 1.173.296.900 | 1.353.573.615 | -180.276.715 | -13,3% |

7.4. Lucha contra el cambio climático

7.4.1. Emisiones

TMB desarrolla su actividad cuidando el medio ambiente y situando la ciudad de Barcelona como una de las líderes en la investigación y la innovación en el fomento del transporte sostenible. Por este motivo, la organización pretende limitar las emisiones de gases que contribuyen al calentamiento global mediante la adquisición de vehículos híbridos y la progresiva electrificación de la flota de autobuses.

Desde 2011, TMB está adherido al Programa de Acuerdos Voluntarios para la reducción de las emisiones de efecto invernadero de la Oficina Catalana del Cambio Climático. En 2020, tras un proceso de verificación por parte de una entidad acreditada, se ha renovado esta adhesión. Además, se ha desarrollado el inventario de emisiones de CO₂ correspondiente a 2019, verificado por una entidad acreditada.

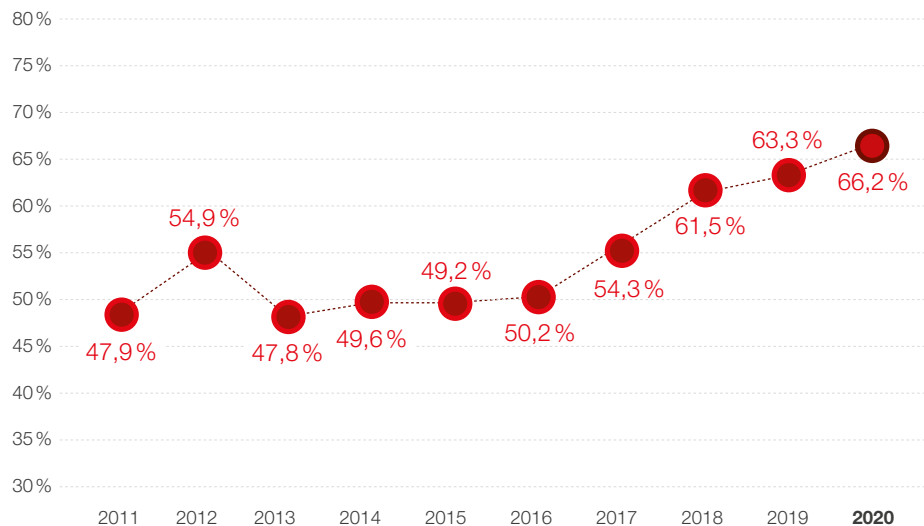
Desde enero de 2018 toda la electricidad en alta tensión que compra TMB es de fuentes de origen renovable. Asimismo, desde enero de 2016 toda la electricidad en baja tensión que compra TMB también lo es. Este hecho se traduce en una reducción drástica de las emisiones de CO₂.



TMB sigue reforzando su compromiso de ofrecer un transporte más sostenible y minimizar el impacto en el entorno ambiental.

Vehículos propulsados con GNC, híbridos y eléctricos

Porcentaje de vehículos propulsados con gas natural comprimido, híbridos y eléctricos



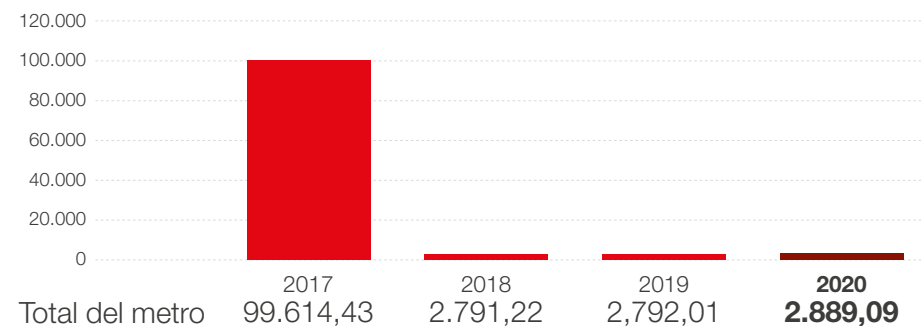
Nota: Hasta 2012, incluye vehículos propulsados con biodiésel. En 2013 se dejó de utilizar el biodiésel.

Datos de emisiones del metro

Las emisiones de CO₂ de 2020 se han estimado tomando como premisa que los consumos de gases refrigerantes se mantienen igual que el año anterior.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha conseguido reducir en un 97,1 % las emisiones de gases de efecto invernadero desde 2017.

Emisiones de CO₂ de FMB (toneladas de CO₂)



Nota: No incluye L9/10.

A partir de los datos de emisiones de CO₂ de 2020, se ha calculado la ratio de intensidad de las emisiones por cada coche por kilómetro total recorrido (oferta) y por cada viajero transportado (demanda):

| | Ferrocarril Metropolità de Barcelona | | |
|--|--------------------------------------|--------------|--------------|
| | 2020 | 2019 | Dif. % |
| Toneladas de CO ₂ | 2.889 | 2.792 | 3,5% |
| Coches por kilómetros totales (miles) | 73.735 | 75.754 | -2,7% |
| kg de CO₂/coche por km totales | 0,039 | 0,037 | 6,3% |
| Viajeros transportados (millones) | 204,63 | 389,11 | -47,4% |
| kg de CO₂/viajero | 0,014 | 0,007 | 96,8% |

Nota: No incluye L9/10.

En el metro, las emisiones de CO₂ han crecido un 3,5% por un consumo mayor de combustibles fósiles. El hecho de haber menos coches por kilómetros recorridos y de haber transportado menos viajeros explica también el aumento de ambas ratios en 2020 respecto al año anterior, especialmente en el caso de los kilogramos de CO₂ por viajero transportado.



1

Datos de emisiones del autobús

2

Las emisiones de CO₂ de 2020 se han estimado tomando como premisa que los consumos de gases refrigerantes se mantienen igual que el año anterior.

3

4

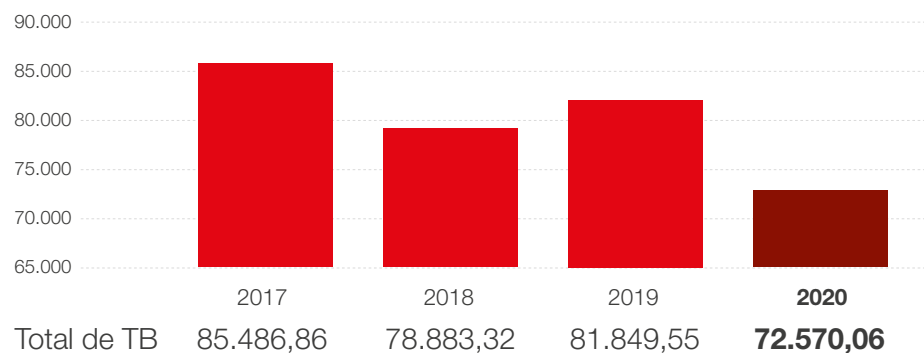
Transports de Barcelona ha conseguido reducir en un 15,1 % las emisiones de gases de efecto invernadero desde 2017.

5

6

Emisiones de CO₂ de TB (toneladas de CO₂)

7



8

9

10

11

12

A partir de los datos de emisiones de CO₂ de 2020, se ha calculado la ratio de intensidad de las emisiones por cada coche por kilómetro total recorrido (oferta) y por cada viajero transportado (demanda):

| | Transports de Barcelona | | |
|--|-------------------------|-------------|---------------|
| | 2020 | 2019 | Dif. % |
| Toneladas de CO ₂ | 72.570 | 81.850 | -11,3 % |
| Coches por kilómetros totales (miles) | 43.198 | 48.743 | -11,4 % |
| kg de CO₂/coche por km totales | 1,68 | 1,68 | 0,00 % |
| Viajeros transportados (millones) | 115,47 | 215,40 | -46,4 % |
| kg de CO₂/viajero | 0,63 | 0,38 | 65,4 % |



En el autobús, las emisiones de CO₂ han disminuido porque ha habido un menor consumo de carburantes y de energía, a causa también de la reducción de kilómetros recorridos por la flota. Este hecho ha provocado que la ratio de kilogramos de CO₂ por kilómetro recorrido no haya variado. En cambio, el descenso de viajeros provocado por la crisis de la pandemia ha hecho que la ratio de kilogramos de CO₂ por viajero transportado haya crecido notablemente.

Medidas de lucha contra el cambio climático

TMB impulsa un conjunto de actuaciones en el marco de su compromiso con la lucha contra el cambio climático:

- Desde enero de 2018, toda la electricidad en alta tensión que compra la organización es de fuentes de origen renovable, así como la electricidad en baja tensión.
- Nos hemos dotado de cargadores eléctricos para la flota auxiliar de furgonetas en los talleres del metro.
- Hemos avanzado en la ejecución de la obra de la nueva marquesina solar fotovoltaica en el aparcamiento de Can Boixeres, destinada a la carga de baterías de las furgonetas eléctricas.
- Hemos invertido 112,98 millones de euros en tres años en el marco del Plan de Renovación de Autobuses para el periodo 2019-2021, acordado con la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM), que permitirá la adquisición de 254 vehículos más sostenibles.
- Actualmente, el 66,2 % del total de vehículos de TMB son propulsados con gas natural comprimido, híbridos o eléctricos.
- TMB prevé para 2022 poner en funcionamiento 8 vehículos estándar de 12 metros con pila de hidrógeno de última generación.

Hay que decir que el proyecto del Plan de Desplazamientos de Empresa de TMB, que tenía como objetivo reducir las emisiones asociadas a los desplazamientos *in itinere* del personal, ha quedado parado a causa de la pandemia y la consiguiente restricción de la movilidad y del contacto entre personas.

Participación de Transports de Barcelona en proyectos de lucha contra el cambio climático

Con el fin de buscar la eficiencia y la mejora medioambiental, Transports de Barcelona ha participado en varios proyectos de tecnología e innovación. Por ejemplo, el proyecto europeo **ASSURED** (Fast and Smart Charging Solutions for Full Size Urban Heavy Duty Applications) fomenta la innovación en la carga rápida de los vehículos. En estos momentos se están validando los procesos de verificación de sistemas que se llevarán a cabo en los correspondientes laboratorios de análisis europeos.

Transports de Barcelona también ha participado en el proyecto **JIVE 2** (Joint Initiative for Hydrogen Vehicles across Europe). Gracias a esta participación, TMB podrá aumentar el número de vehículos con pila de hidrógeno en servicio. A principios de 2020 se recibió la aceptación de Transports de Barcelona en el proyecto por el que se recibirá una subvención para la compra de 8 autobuses estándar de 12 metros con esta tecnología. La licitación ha dado como ganadora a la empresa Caetano, que a finales de 2021 entregará los vehículos. Paralelamente ha sido necesario, como parte del proyecto, licitar la compra del hidrógeno, que se ha hecho a través de acuerdos con el Consorcio de la Zona Franca.

Por último, cabe destacar el proyecto **Life Nimbus** (*non-impact bus*), que tiene por objetivo convertir una planta depuradora de aguas residuales tradicional en una instalación generadora de recursos de valor. El producto será gas metano, que servirá como combustible de un autobús urbano de la flota de la Zona Franca para su circuito diario. Gracias a la investigación y a la colaboración entre los sectores público y privado, se pretende demostrar la capacidad técnica y la viabilidad económica de la tecnología *power-to-gas*, que consiste en convertir energía eléctrica en gas, basada en procesos biológicos para producir biometano con el fin de almacenar los excedentes de las energías renovables.

El proyecto está coordinado por la fundación Centro Tecnológico del Agua (Cetaqua) y, aparte de TMB, cuenta con la participación de Aigües de Barcelona, operadora de la depuradora del Baix Llobregat; Labaqua, encargada del diseño y la construcción de la unidad de metanización biológica, y el grupo de investigación GENOCOV de la Universidad Autónoma de Barcelona, a cargo del diseño, la construcción y el desarrollo de la tecnología bioelectroquímica. También recibe el apoyo de la AMB.



Barcelona tendrá en 2021 la primera hidrogenera de uso público de España, impulsada por TMB. En 2021 Iberdrola construirá y explotará la instalación en el polígono de la Zona Franca en una parcela de 5.000 m², arrendada al Consorcio de la Zona Franca, para suministrar energía verde a autobuses y otros vehículos en los próximos 10 años.



7.4.2. Otros tipos de contaminación

En 2020 se ha trabajado para mejorar el cuadro de mando ambiental y energético de TMB, el cual permite hacer el seguimiento de la evolución de los consumos energéticos y de las emisiones generadas, entre muchos otros indicadores. Se ha trabajado en la revisión y la mejora del modelo que sirve para obtener los factores de emisión de NOx y PM para la flota de autobús. Una vez finalizada la propuesta de factores de emisión, se ha presentado y validado con el área técnica de autobús. En 2021 está previsto cargar los nuevos factores de emisión en el cuadro de mando.

Plan de retirada de materiales con contenido de amianto

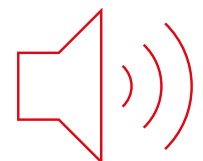
En 2020 se ha seguido trabajando en la elaboración del inventario de materiales con contenido de amianto y en su retirada, así como en los procedimientos para gestionarlo. Así pues, hemos finalizado el inventario de presencia de amianto en la flota de trenes y estamos llevando a cabo una segunda revisión para confirmar el diagnóstico inicial. También se ha trabajado en el proyecto para desamiantar los trenes más antiguos, que se retirarán del servicio a partir del próximo año.

Hemos avanzado en el inventario y la retirada de material de las instalaciones y la obra civil. En este sentido, destacamos el techo del taller de Sagrera, el pasillo de Passeig de Gràcia y los andenes de La Pau. Hasta día de hoy, hemos retirado el 48 % del amianto de la red de metro, hemos tratado o protegido el 19 % y queda por retirar el 33 % restante.

Medidas contra la contaminación vibroacústica del metro

La contaminación principal generada por la operación del metro es la vibroacústica. Durante el año se han desarrollado una serie de actuaciones destinadas a prevenir o reducir su impacto, entre las que destacan las que se describen a continuación:

- Hemos instalado fijaciones antivibratorias en la línea L5, en la interestación entre Hospital Clínic y Diagonal.
- Aprovechando las actuaciones de renovación de vía llevadas a cabo durante los cortes de las líneas L1 y L4 en verano de 2020, se han instalado las fijaciones antivibratorias en las inmediaciones de la estación de Can Serra y en la interestación entre Besòs Mar y La Pau. Se trata de puntos sobre los que los vecinos habían reportado quejas por vibraciones.
- Hemos actuado para reducir una fuente de ruido originada en una de las chimeneas de ventilación de la L1 situada entre Sant Andreu y Fabra i Puig.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Compromiso de las Administraciones para reducir la contaminación

En el marco del compromiso de las Administraciones para reducir la contaminación, se pueden destacar las siguientes actuaciones desarrolladas a lo largo de 2020:

– **El 1 de enero de 2020 entró en vigor la zona de bajas emisiones (ZBE) de las rondas de Barcelona.** El objetivo de la medida es reducir en 5 años un 10 % de las emisiones vinculadas al tráfico en la conurbación de Barcelona y llegar al 30 % de reducción al cabo de 15 años. Paralelamente, desde 2017 el transporte público ha impulsado un amplio abanico de medidas, renovaciones y ampliaciones para dar una respuesta adecuada a las restricciones al vehículo privado.

– **El 15 de enero de 2020 Barcelona decretó la emergencia climática** ante la situación de urgencia y gravedad por los niveles de contaminación y las emisiones de gases de efecto invernadero. Se presentó un documento con 100 medidas principales que se deberían llevar a cabo en los próximos 10 años con una inversión de 563,3 millones de euros. La ciudad pretende ser neutra en carbono en 2050 y llegar a 2030 habiendo reducido el 50 % de las emisiones de gases de efecto invernadero respecto a los valores de 1992. Entre otras iniciativas, se propone finalizar el tramo central de la línea L9 de metro, la conexión de la L4 en Sagrera y la de la L3 en Trinitat Vella; mejorar la oferta del autobús metropolitano; desarrollar inversiones en Cercanías, y acelerar las obras de finalización de Sagrera.

– En el mes de julio **la Generalitat aprobó el Plan Director de Movilidad 2020-2025 del Sistema Integrado de la Movilidad Metropolitana de Barcelona**, que abarca 12 comarcas donde reside el 75 % de la población de Cataluña. Este plan, impulsado por la ATM, se había trabajado durante meses de forma conjunta con las Administraciones, los agentes de movilidad y la ciudadanía. El documento está basado en 10 ejes que tratan de forma integral varios aspectos relevantes de la movilidad y propone un total de 86 medidas, que tendrán un coste estimado de unos 100 millones de euros. Se pretende que los desplazamientos en vehículo privado disminuyan del 36 % al 33 %.

– El 22 de septiembre de 2020, el gobierno del Ayuntamiento de Barcelona presentó en la sesión plenaria del Pacto por la Movilidad los ejes básicos del **Plan de Movilidad Urbana (PMU) 2024**. Este plan pretende incrementar los porcentajes de desplazamientos con medios activos (transporte público, bicicleta y desplazamientos a pie) hasta cerca del 82 %. El plan prevé varias actuaciones, entre ellas la extensión de los carriles bus de conexión en el ámbito metropolitano, la construcción de estaciones intermodales de autobús y ferroviarias (Sants y Sagrera), la construcción de 70 nuevos kilómetros de carriles bus, la extensión del autobús a demanda y acciones para lograr la máxima accesibilidad, comodidad y seguridad en el metro.

– El día 5 de octubre de 2020 del Ayuntamiento de Barcelona y las principales organizaciones sindicales y empresariales (CCOO, UGT, Fomento del Trabajo y PIMEC) firmaron el **pacto para fomentar una nueva movilidad laboral en Barcelona**. El objetivo de este pacto es colaborar en acciones que permitan alcanzar una movilidad por motivos de trabajo más eficaz y sostenible. Las medidas estarán orientadas a reducir la congestión y sus efectos negativos; promover los planes de desplazamiento de empresa; impulsar y mejorar el teletrabajo; flexibilizar los horarios para evitar las horas punta; contribuir a la recuperación de la actividad y la vida económica, comercial, logística y social en general tras la COVID-19, y contribuir a la recuperación y la mejora del transporte público, entre otros objetivos.

– El 27 de octubre de 2020 el Consejo Metropolitano de la AMB aprobó el **Plan Metropolitano de Movilidad Urbana (PMMU) 2019-2024**, que prevé reducir en un 7 % las emisiones de CO₂, un 35 % las de NO₂ y un 30 % las de partículas, así como rebajar en un 50 % la población expuesta a una baja calidad del aire y en un 10 % la mortalidad anual por estas causas. El plan prevé 102 medidas para alcanzar sus objetivos. En cuanto al transporte público, plantea extender la red de autobús metropolitano de altas prestaciones, promover carriles reservados —sobre todo en la entrada de Barcelona—, impulsar el transporte a demanda, llevar a cabo un programa de mejoras en la segunda corona metropolitana, impulsar acciones para mejorar el acceso sostenible a los puntos donde se genera movilidad (como los polígonos de actividad económica) y adaptar las paradas de autobús y las estaciones ferroviarias para personas con movilidad reducida.

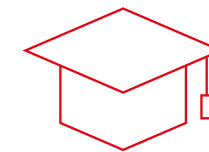




8

Compromiso social

8.1. Fundación TMB



La Fundación TMB es una entidad sin ánimo de lucro creada en 2010 y que vela por la conservación y la difusión del patrimonio histórico y cultural de TMB. También fomenta y promueve acciones de carácter social que fomentan la inclusión, la accesibilidad, la sostenibilidad, la cooperación, la solidaridad y los valores del transporte público como opción sostenible.

Los objetivos que persigue la Fundación TMB a través de sus actuaciones son:

- El fomento del transporte público y de la movilidad urbana de Barcelona y su área metropolitana como herramienta para contribuir al desarrollo más sostenible y equitativo de la sociedad.
- La aportación de valor al objeto social de las compañías que conforman el Grupo TMB.
- El impulso de acciones que favorezcan la inclusión de todos los colectivos y garanticen la accesibilidad universal al transporte público para todos.
- El desarrollo de proyectos sociales, culturales, educativos y cívicos, así como de promoción y preservación del patrimonio histórico y documental de TMB.

8.1.1. TMB Educa

TMB Educa trabaja el vínculo entre movilidad y civismo para conseguir cuatro objetivos concretos:

- Fomentar un cambio cultural incidiendo en los hábitos y las actitudes de la ciudadanía hacia la movilidad.
- Promover una movilidad sostenible y segura que comporte un cambio de uso del espacio urbano.
- Educar con el fin de mejorar la forma de moverse de acuerdo con los criterios y los principios de sostenibilidad y seguridad.
- Impulsar actitudes cívicas en la movilidad de la ciudadanía: respeto por las instalaciones y los servicios, y mejora de la convivencia con el resto de los usuarios.

En cuanto a las **visitas educativas** hechas en el primer trimestre del año, hasta que se decretó el estado de alarma por la situación de pandemia, se han llevado a cabo 109 visitas con la asistencia de un total de 2.082 alumnos.



1

En relación con las **actividades de apoyo a la investigación educativa**, en el marco de los premios de la 21.ª edición de Exporecerca Jove, la Fundación TMB otorgó el premio TMB Educa a un trabajo de investigación sobre un biocombustible hecho a partir de glucosa, a cargo de un grupo de alumnos de la escuela Mare de Déu de la Salut de Sabadell.

2

3

4

TMB Educa ha mantenido el **Sello de Calidad Educativa del Consejo de Coordinación Pedagógica**. Este reconocimiento lo otorgan el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universidad de Barcelona y el Instituto Municipal de Educación de Barcelona (IMEB).

5

6

Cabe destacar la participación de TMB Educa en otros proyectos:

7

– **Presentación de la nueva flota de autobuses** en el Parque del Fòrum: el acto fue apadrinado por alumnos de 4.º y 5.º curso de la escuela Joaquim Ruyra de Barcelona, que hicieron una actividad vinculada con las características ambientales de accesibilidad y confort de los nuevos autobuses.

9

10

– **Participación en el Concurso de Relatos Cortos de TMB** en la categoría de cuento infantil con la colaboración de Dagoll Dagom, el parque de atracciones del Tibidabo y el Zoo de Barcelona. La iniciativa tenía como objetivo favorecer la creatividad y el entretenimiento, la lectura y la escritura de los niños y jóvenes de edades comprendidas entre 9 y 16 años. Se recibieron un total de 374 cuentos.

11

12

– **Colaboración en la edición del cuento infantil titulado *Ja puc sortir de casa***, fruto de una iniciativa de la Editorial Mediterrània en colaboración con el doctor Bonaventura Clotet y el Hospital Sant Joan de Déu, para ayudar a los más pequeños a conocer las precauciones que hay que tener en cuenta al salir de casa en situación de pandemia.

– **Participación en la 2.ª edición de Metròpolis FPLab, «Asientos reservados»**. Se ha desarrollado una tutoría a los 4 estudiantes ganadores de la beca que otorga Metròpolis FPLab. El reto era encontrar la forma de aumentar el respeto y el buen uso de los asientos reservados en el transporte público. La propuesta tenía un enfoque muy pedagógico y quería concienciar a los niños y niñas de entre 8 y 10 años.

– **Colaboración con la Fundación Bertelsman, que este año ha incluido el proyecto «TMB se mueve por la educación»** como caso de éxito en la publicación *Empresas que inspiran*. También cabe destacar la participación en el encuentro digital con empresas que inspiran, «Cerrando la brecha entre educación y empleo», organizada por esta fundación junto con el Banco de Sabadell y la Fundación Persán. El encuentro tiene por objetivo que las empresas impulsen la mejora y el fortalecimiento de los procesos de orientación académica profesional entre los jóvenes.





8.1.2. Patrimonio histórico

La Fundación TMB protege y difunde el fondo patrimonial de la organización, además de velar por la conservación de los vehículos históricos, la documentación, y los objetos y materiales catalogados que son testimonio de la historia del transporte público en Barcelona y su área metropolitana.

Las actuaciones más destacadas de 2020 han sido las siguientes:

– **Digitalización de imágenes en Videoma**, el *software* de gestión de contenidos multimedia de TMB, en el que hay 5.400 imágenes de la colección de diapositivas de los años 1980-1990 y de la colección fotográfica del archivo del departamento de Infraestructuras.

– **Inauguración de la exposición «Negativos de vidrio»**, que tuvo lugar en el espacio Mercè Sala y que representa una colección singular del archivo fotográfico de TMB. Se muestra una recopilación única de fotografías históricas de comienzos del siglo xx, producida por la Fundación TMB con el apoyo de Fujifilm y la Agrupación Fotográfica de Cataluña (AFC).

– **Homenaje a los colaboradores del Rally de Autobuses Clásicos** (principalmente conductores y mecánicos) el 12 de febrero. La celebración de la 11.ª edición del Rally ha quedado suspendida hasta 2021 debido a la pandemia.

– Puesta en marcha de la **licitación para restaurar el autobús Tilling Stevens Imperial**, propiedad de la Fundación TMB. El vehículo formará parte de las actividades enmarcadas en la celebración del centenario de la empresa de autobuses en 2022.

– **Desguaces de los trenes de las series 3000 y 4000**. El programa de Patrimonio Histórico ha decidido conservar 3 coches de la serie 3000, que serán trasladados al Triangle Ferroviari.

– **«50 años mirando el cielo»**. Conmemoración del 50 aniversario del Telefèric de Montjuïc el 22 de junio con la producción de una serie de piezas audiovisuales.

– Celebración de los **25 años de la puesta en servicio de la línea L2 del metro**. El programa de Patrimonio Histórico trabajó conjuntamente con el departamento de Canales Digitales para organizar una celebración virtual.

– **Restauración de la puerta de forja artística de la estación Sagrada Família**. Este trabajo ha consistido en decapar la puerta para liberarla de las numerosas capas de pintura que había recibido a lo largo de los años. La puerta está elaborada en forja artesana y es singular por su trabajo artístico. Esta pieza ha sido sustituida a raíz de las obras de remodelación del vestíbulo y ahora luce como elemento artístico en una de las paredes del vestíbulo.

– **Colaboración con el programa de TVE de Cataluña *Perduts en el temps***. El programa, grabado en junio, visitó los rincones más desconocidos del metro de Barcelona para descubrir el primer túnel bajo la vía Laietana, las estaciones que nunca llegaron a entrar en funcionamiento y la leyenda de la estación Rocafort.

– Como miembros del Grupo de Trabajo de Patrimonio Histórico Ferroviario de Cataluña, se ha completado el trámite para la declaración de Bienes Culturales de Interés Nacional (BCIN) de cinco vehículos de la Fundación TMB: el Tramvia de Cavalls núm. 2 (1888), el Tramvia Blau núm. 2 (1901), el primer metro del Gran Metropolitano (1924), el Tranvía 867 (1924) y el primer metro del Metro Transversal (1926).

– **Anuncio de la Lotería de Navidad**. El Autobús Aclo ha intervenido en una secuencia del anuncio de la Lotería de Navidad de este año. El autobús aparece en varios planos circulando por la vía Laietana en una recreación, en parte digital, de la Barcelona de los años 50.





8.1.3. Proyectos culturales

TMB Cultura promueve y organiza actividades de potenciación del arte y la cultura en las instalaciones de TMB. Esto aporta un valor añadido a la experiencia de viaje en las redes de metro y autobús, además de generar sinergias con el sector asociativo e institucional del mundo cultural de Barcelona y su área metropolitana. De 2020, destacan las siguientes actividades:

— **20.ª edición del Festival de Magia de Badalona Memorial Li-Chang**, que tuvo lugar en las estaciones de metro Universitat, Passeig de Gràcia, Sant Martí y Badalona Pompeu Fabra de la línea L2. Este acto contó con la participación del Ayuntamiento de Badalona, Badalona Cultura y la Fundación TMB. Tres magos llevaron a cabo sus trucos de magia y sus actuaciones.

— **Acogida del 14.º Festival de Músicos en el Metro** en la estación de Universitat, que contó con la participación de los integrantes de la Asociación de Músicos de Calle (AMUC BCN), que ofrecieron cuarenta actuaciones musicales a modo de concierto sin interrupción durante 12 horas.

— El 18 de mayo, el Día Internacional de los Museos, TMB se sumó a la celebración digital de la **Noche de los Museos**, recordando la última exposición acogida en el espacio Mercè Sala, la muestra «Negativos de vidrio, una colección singular del archivo fotográfico de TMB».

— En la quinta sesión del **programa e-Dialogues**, con el título «¿Ha llegado la primavera?», la obra de la artista Mari Ito en el metro protagonizó una de las charlas en línea de Casa Asia.

— **Una intervención mural en la estación de Guinardó-Hospital de Sant Pau (L4)**, a cargo del reconocido artista **Philip Stanton**, con la colaboración de un grupo de alumnos del Grado de Ilustración Creativa de la escuela EINA y el patrocinio de Titanlux. La obra representa la nueva realidad y es un homenaje al personal sanitario.

— Un año más, TMB ha colaborado con la **11.ª edición del festival 48h Open House Barcelona**. En esta edición se pudo hacer una visita guiada, los días 24 y 25 de octubre, por primera vez a la cochera del Tramvia Blau y a la cochera de Horta, así como a los talleres de Can Zam de las líneas L9 y L10 del metro.

— La 11.ª edición del **Subtravelling Festival**, concurso internacional de cortometrajes en el metro, que comenzó en octubre. Por quinto año consecutivo, contó con la colaboración del festival del Metro de Seúl, el Seoul Metro International Subway Film Festival (SMIFF).

También se han celebrado **exposiciones temporales en el espacio Mercè Sala**:

De enero a septiembre:

Exposición «Negativos de vidrio, una colección singular del archivo fotográfico de TMB».

En septiembre y octubre:

Expocorona: «El transporte público durante la pandemia de COVID-19».

De octubre a diciembre:

Exposición «Tu experiencia y la mía, tu exposición y la mía», organizada por la asociación 48h Open House Barcelona.

8.1.4. Proyectos sociales

El **Plan Director de Cooperación y Solidaridad** se inspira en el espíritu de la misión, la visión y los valores corporativos de TMB: seguir trabajando para avanzar hacia una sociedad más justa y sostenible, y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. El compromiso de TMB de trabajar en el campo de la acción social se concreta en seis programas de actuación distintos:

«TMB promueve el voluntariado: movilizádate»

«TMB compra social»

«TMB servicios solidarios para la movilidad»

«TMB comparte conocimiento»

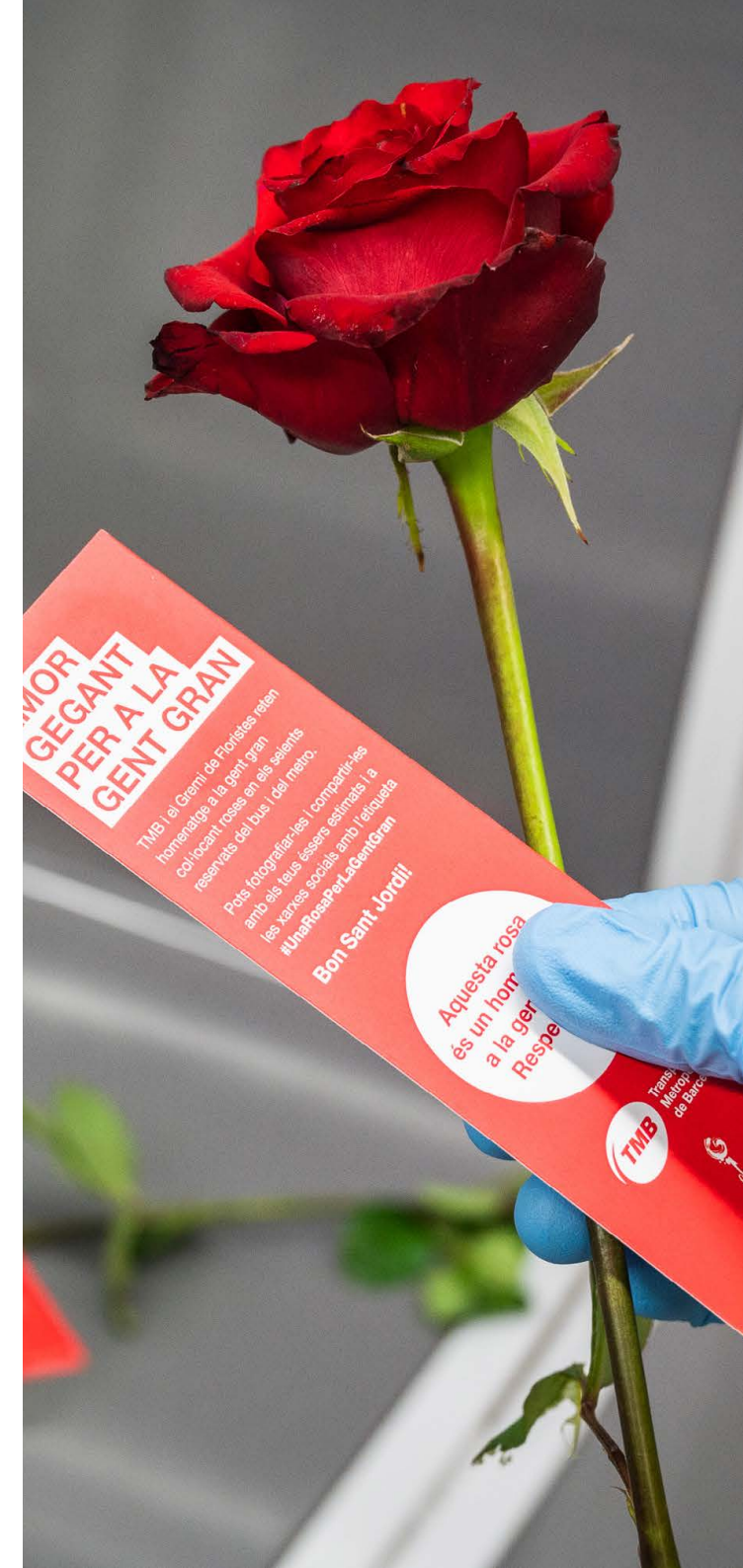
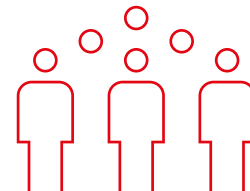
«TMB cesión de activos en desuso»

«TMB difusión y apoyo solidario»

El Plan Director de Cooperación y Solidaridad promueve la cultura de la cooperación y la solidaridad mediante actuaciones dirigidas a la plantilla, y propicia colaboraciones con los colectivos más vulnerables y con el tercer sector social para materializar el compromiso de TMB con el desarrollo equitativo de la sociedad.

En 2020, un año en el que la actividad ha estado marcada por la pandemia de la COVID-19, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- **11 servicios especiales de autobús**, con la colaboración de 8 conductores voluntarios que han empleado 38 horas y han beneficiado a 279 personas de colectivos en riesgo de exclusión social.
- **3 talleres para el fomento de la autonomía en el metro**, con la colaboración de 6 voluntarios que han empleado 24 horas y han beneficiado a 21 pacientes del Instituto Guttmann, que ponen en práctica las habilidades adquiridas durante el proceso de rehabilitación funcional.
- **77 colaboraciones** acordadas en total para dar a conocer iniciativas, actos y campañas **de entidades del tercer sector social** mediante canales de comunicación de TMB.



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

Entre las iniciativas de carácter social llevadas a cabo por TMB, destacamos las siguientes:

— **La colaboración con el Consorcio Sanitario, el SEM y los Bomberos de Barcelona en el traslado de pacientes afectados por COVID-19** a los lugares de confinamiento. Las acciones tuvieron lugar entre el 1 de abril y el 15 de mayo, y representaron:

216

trabajadores

interesados en colaborar

570

personas afectadas

por COVID-19 trasladadas

70

servicios completados

(en abril y en mayo)



— **«Elige tu causa» y «Muévete 2020».** El proyecto se reactivó a principios de junio, con la presentación de propuestas y con el análisis y la votación posteriores. A finales de julio se comunicó el proyecto ganador, «Muévete por las enfermedades inflamatorias intestinales». En colaboración con la Asociación de Enfermos de Crohn y Colitis Ulcerosa (ACCU), en el último trimestre del año se han desarrollado varias acciones, entre las que destacan la realización del vídeo *No puc esperar*, la exposición itinerante «Para los CON» de Autobuses de Barcelona en diciembre, una videointervista a una enfermera de la unidad de enfermedades inflamatorias intestinales del Hospital Germans Trias i Pujol (además, afectada por una enfermedad inflamatoria intestinal) y una exposición fotográfica en el intercambiador de las líneas L3 y L5 de la estación de metro de Diagonal para sensibilizar sobre estas patologías.

— **Conmemoración de los 20 años de colaboración con la Fundación Privada Instituto Guttmann.** Este programa se lleva a cabo con el fin de promover la cultura de la cooperación y la solidaridad entre los miembros del equipo, que, como voluntarios, contribuyen a facilitar los desplazamientos de las personas con necesidades especiales de movilidad y promueven la autonomía en el uso del transporte público.



— **Acto de reconocimiento a los voluntarios.** El 5 de diciembre se celebró el Día Internacional del Voluntariado y TMB rindió homenaje a sus voluntarios con un vídeo del consejero delegado en el que los felicitaba por la labor desinteresada que organiza la Fundación TMB.

— **Premio Voluntariado de la Fundación Telefónica.** De entre 400 candidaturas, la iniciativa de apoyo al traslado de enfermos de COVID-19 con conductores de autobús voluntarios, en colaboración con el SEM, fue seleccionada como una de las tres finalistas a los Premios de la Fundación Telefónica.



8.2. Derechos humanos



En cuanto a los acuerdos y los contratos de inversión y operaciones significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a la evaluación de derechos humanos, hay que decir que TMB opera dentro del ámbito del área metropolitana de Barcelona, donde no hay riesgos significativos de vulneración de derechos humanos fundamentales. Por ello, en 2020 no se han formalizado acuerdos de inversión que incluyan cláusulas específicas de derechos humanos.

Aun así, **todos los pliegos de condiciones particulares de TMB** incorporan un apartado específico de obligaciones generales en materia ambiental y social, que especifica la obligación por parte del proveedor de conocer y comprometerse a cumplir:

- La normativa ambiental vigente.
- La política ambiental de TMB y los procedimientos de aplicación.
- Las **disposiciones vigentes en materia de relaciones laborales, seguridad social y prevención de riesgos laborales.**

Finalmente, en 2020 no ha habido denuncias por discriminación.



9

Información financiera del Grupo TMB

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

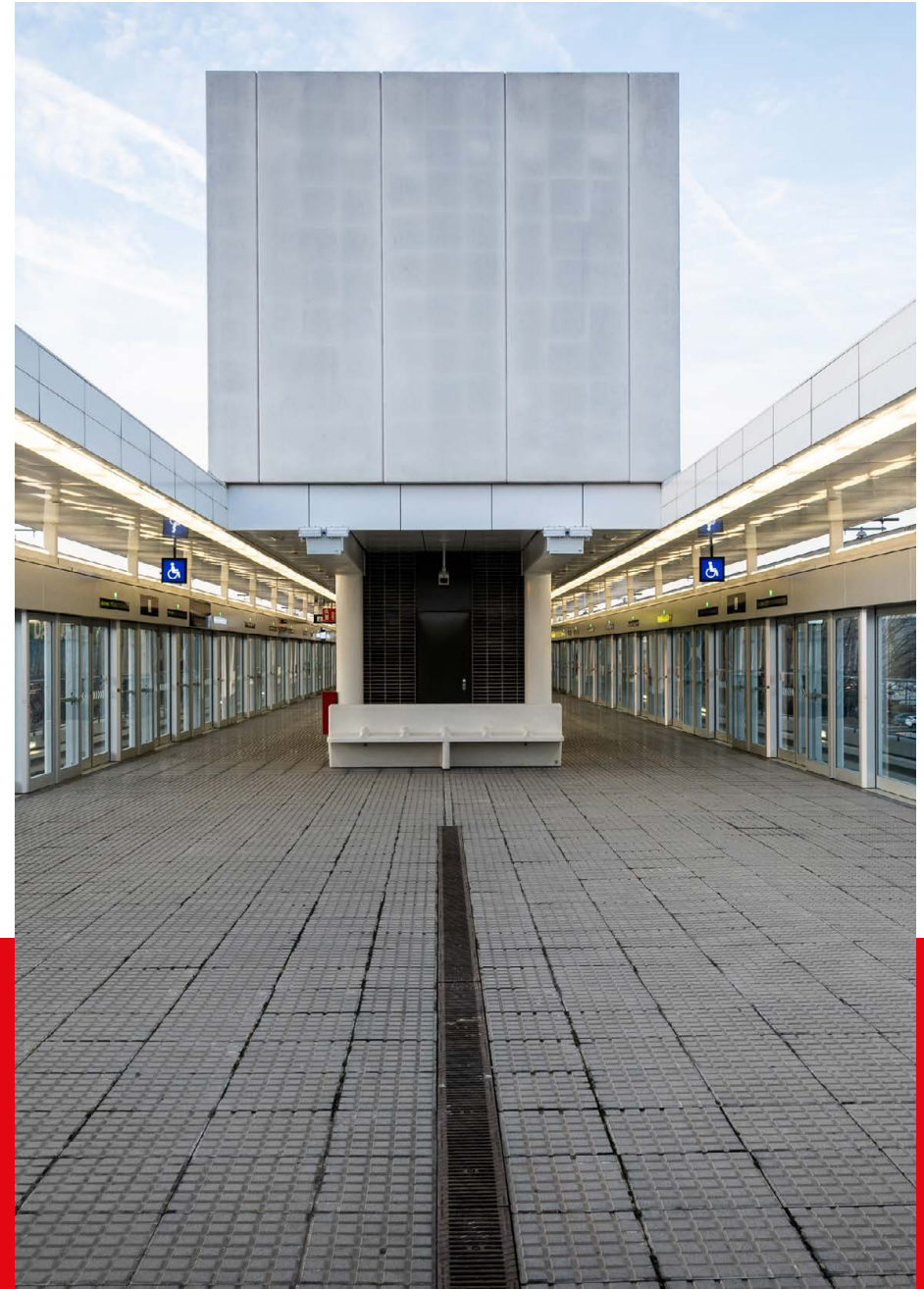
12

Operaciones de tesorería y planificación financiera

Los efectos económicos de la pandemia de la COVID-19 han supuesto un desequilibrio económico para nuestras empresas. A pesar de la reducción drástica de viajeros, TMB ha mantenido el nivel de oferta y servicio a los ciudadanos. Además, las aportaciones de la ATM necesarias se han visto aplazadas. Como consecuencia de este hecho, la situación de tesorería de TMB a corto plazo ha sido complicada y se ha tenido que formalizar la contratación de pólizas de crédito (35 millones de euros para Transports de Barcelona y 39 millones de euros para Ferrocarril Metropolità de Barcelona) para cubrir los compromisos de pago con los proveedores y el personal a la espera de recibir las aportaciones de las Administraciones públicas. Con estas pólizas, el endeudamiento a corto plazo es de 91 millones de euros para el conjunto de TMB.

En 2020 se han hecho varias disposiciones del crédito a largo plazo firmado en 2019 con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) para financiar la compra de la nueva flota de autobuses 2019-2021 y la compra de 42 trenes.

En mayo se solicitó una subvención por importe de 9.213.515 euros a la Innovation and Networks Executive Agency (INEA), organismo perteneciente a la Comisión Europea. La renovación de la flota de Transports de Barcelona con vehículos eléctricos e híbridos de gas natural comprimido permite acogerse al programa de subvenciones Connecting Europe Facility (CEF) que evalúa la INEA. A finales de septiembre se comunicó a TMB que el proyecto había sido seleccionado en el ámbito europeo y, finalmente, autorizado por la Comisión. Entre finales de enero y mediados de febrero de 2021, se firmará el acuerdo de subvención.



9.1. Cuenta de pérdidas y ganancias



La crisis sanitaria derivada de la pandemia de la COVID-19 también ha tenido repercusión sobre la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio. Por un lado, se ha producido un descenso del pasaje y de los ingresos del conjunto de los medios de transporte de TMB y, por otro, ha habido algunas partidas de gasto que han aumentado a raíz de las actuaciones llevadas a cabo para evitar los contagios y combatir la pandemia.

Ingresos

Los ingresos procedentes de las ventas han sufrido una reducción significativa, ya que han bajado 225,9 millones de euros respecto al año anterior (-53,5%). Además del descenso del 46,9% del pasaje por la pandemia, hay que considerar que el 1 de enero de 2020 entró en servicio una nueva gama de títulos integrados de la ATM, que, en algunos casos, significó una reducción importante en las tarifas respecto a los títulos anteriores, como la T-Mes o la T-Jove. Adicionalmente, ante la emergencia sanitaria, la ATM aprobó temporalmente la suspensión del pago de las tarifas del transporte público entre el 2 y el 9 de abril de 2020.

Los ingresos accesorios, que también incluyen los ingresos por pensiones, han disminuido en 1,6 millones de euros (-5,2%), principalmente por el descenso de los ingresos procedentes de cánones de publicidad, cooperación y asesoría exterior, e intervención e inspección.

Las subvenciones especiales han disminuido en un 1,0% respecto al año anterior, principalmente por el descenso de las subvenciones a las líneas de cementerios (líneas 102, 103 y 104). Finalmente, dada la caída de los ingresos, las subvenciones al servicio han crecido en 229,4 millones de euros en 2020.



1

Gastos de operación

2

Los gastos antes de amortización neta han crecido 14,3 millones de euros, es decir, un 1,8%. Sin embargo, si del año 2019 se excluyeran los gastos negativos atípicos de 6,8 millones de euros de la devolución del impuesto sobre las ventas minoristas de determinados hidrocarburos (IVMDH), el incremento de gastos de operación habría sido de 7,5 millones de euros, que representarían un 0,9%.

3

4

5

6

7

8

9

En cuanto al resto de las partidas, cabe destacar la disminución en 1,5 millones de euros (-6,8%) de los aprovisionamientos y la reducción en 9,3 millones de euros de los gastos de electricidad y carburantes (-23,0%).

10

11

12

Por otro lado, ha habido un descenso del consumo de energía, derivado del menor número de kilómetros recorridos por los trenes, el descenso del consumo unitario de energía tracción (kWh por cada 100 coches por kilómetros totales) y la reducción del precio medio del kWh respecto al año anterior. También han bajado los gastos en carburante y gas natural, principalmente por el menor consumo de estos combustibles y por el descenso del precio medio por litro del gasoil y por kilogramo del gas natural comprimido respecto a 2019.

En cambio, han aumentado los gastos de personal en 14,9 millones de euros (3,4%) y los de los servicios exteriores en 2,98 millones de euros (0,9%). Hay que tener presente que en 2020 la plantilla media homogénea de metro ha crecido en 153 personas, principalmente debido a la puesta en servicio de la última fase del plan de mejora de la oferta.

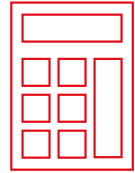
En cuanto a los servicios exteriores, cabe destacar el crecimiento de los gastos de limpieza de vehículos, edificios y estaciones para combatir la pandemia, los de reparación y conservación de elementos de transporte, y los de vigilancia y seguridad. También han crecido, pero en menor medida, los gastos de reparación y conservación de escaleras mecánicas y los de transportes.

Resto de las partidas

La amortización neta ha disminuido en 5,1 millones de euros gracias al aumento de las subvenciones en capital, que compensan ampliamente el crecimiento de las dotaciones a la amortización (especialmente las de elementos de transporte). Los gastos financieros se han reducido en 255 miles de euros.

El importe positivo de 74 miles de euros del impuesto sobre beneficios de 2020 se debe a la reducción del impuesto a pagar en el futuro de la sociedad TMB, SL, derivada de la existencia de bases imponibles negativas pendientes de compensación y originadas en el ejercicio 2020.

Por último, los ingresos procedentes de la participación en beneficio de sociedades puestas en equivalencia (2,6 millones de euros de Transports Ciutat Comtal, SA) han permitido cerrar el ejercicio con un resultado positivo de 1,26 millones de euros.



Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo Transports Metropolitanos de Barcelona (miles de euros)

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12



| | Año 2020 | Año 2019 | Diferencia | Dif. % |
|--|----------------|----------------|---------------|--------------|
| A) OPERACIONES CONTINUADAS | | | | |
| INGRESOS | | | | |
| Ventas | 196.546 | 422.471 | -225.925 | -53,5 |
| Accesorios a la explotación | 29.662 | 31.296 | -1.634 | -5,2 |
| Subvenciones especiales | 9.578 | 9.677 | -99 | -1,0 |
| Subvenciones al servicio: | 660.058 | 430.668 | 229.390 | 53,3 |
| Subvenciones al servicio | 414.893 | 430.668 | -15.775 | -3,7 |
| Subvenciones por impacto de la COVID-19 | 245.166 | 0 | 245.166 | |
| INGRESOS TOTALES | 895.843 | 894.111 | 1.733 | 0,2 |
| GASTOS DE EXPLOTACIÓN | | | | |
| Aprovisionamientos | 20.100 | 21.571 | -1.470 | -6,8 |
| Electricidad y carburantes | 31.229 | 40.548 | -9.319 | -23,0 |
| Personal | 449.460 | 434.587 | 14.873 | 3,4 |
| Servicios exteriores | 328.356 | 325.372 | 2.984 | 0,9 |
| Tributos | 666 | 812 | -146 | -17,9 |
| Variaciones de las provisiones | 690 | 127 | 563 | 441,4 |
| Deterioro y resultados por ventas de inmovilizado | -130 | -24 | -106 | 437,1 |
| Otros resultados | 0 | -6.958 | 6.958 | -100,0 |
| GASTOS TOTALES ANTES DE AMORTIZACIONES | 830.372 | 816.035 | 14.337 | 1,8 |
| Amortizaciones | 69.885 | 67.993 | 1.892 | 2,8 |
| Subvenciones en capital imputadas a pérdidas y ganancias | -28.085 | -21.061 | -7.024 | 33,4 |
| AMORTIZACIÓN NETA | 41.800 | 46.932 | -5.132 | -10,9 |
| GASTOS TOTALES DE EXPLOTACIÓN | 872.172 | 862.967 | 9.205 | 1,1 |
| GASTOS FINANCIEROS | | | | |
| Gastos financieros por saneamiento CP | 22.784 | 24.195 | -1.411 | -5,8 |
| Resultado financiero estructural | 2.305 | 1.149 | 1.155 | 100,6 |
| RESULTADO FINANCIERO TOTAL | 25.088 | 25.344 | -255 | -1,0 |
| Participación en beneficio de sociedades puestas en equivalencia | 2.608 | 800 | 1.808 | 226,0 |
| RESULTADO TOTAL ANTES DE IMPUESTOS | 1.190 | 6.600 | -5.409 | -82,0 |
| Impuesto sobre sociedades | 74 | -134 | 208 | -155,6 |
| RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (después del impuesto sobre beneficios) | 1.265 | 6.466 | -5.201 | -80,4 |
| B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS | | | | |
| RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS (después del impuesto sobre beneficios) | 0 | 0 | 0 | |
| RESULTADO DEL EJERCICIO | 1.265 | 6.466 | -5.276 | -81,6 |

En la cuenta de resultados de 2019 se ha reclasificado el concepto de electricidad, a efectos comparativos.

El motivo es que la electricidad de las estaciones e instalaciones se ha considerado como consumo de servicios exteriores.

9.2. Balance de situación a 31 de diciembre

Acciones propias

La sociedad no tiene acciones propias. En 2020 no se han producido transacciones con acciones propias.

Plazos de pago a proveedores

En cuanto al plazo medio de pago a proveedores de 2020, en Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha sido de 59 días, en Transports de Barcelona ha sido de 56 días, en Projectes i Serveis de Mobilitat de 34 días y en TMB, SL, de 30 días.

La organización está trabajando para adaptar los plazos de pago a proveedores, con el objetivo de acercarlos al periodo medio de pago, por debajo del máximo establecido en la normativa de morosidad.

Riesgos asociados a instrumentos financieros

Véase la nota 7.9 de las cuentas anuales del ejercicio 2020 del grupo consolidado de Transports Metropolitans de Barcelona.

BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO DEL GRUPO TMB (miles de euros)

| | Año 2020 | Año 2019 | Diferencia |
|---|------------------|------------------|----------------|
| ACTIVO | | | |
| ACTIVO NO CORRIENTE | 1.471.772 | 1.277.308 | 194.464 |
| Inmovilizado intangible | 16.175 | 16.685 | -510 |
| Inmovilizado material | 820.271 | 700.927 | 119.344 |
| Inversiones inmobiliarias | 0 | 0 | 0 |
| Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a largo plazo | 5.281 | 2.763 | 2.518 |
| Inversiones financieras a largo plazo | 629.970 | 556.933 | 73.037 |
| Activos por impuesto diferido | 74 | 0 | 74 |
| ACTIVO CORRIENTE | 256.003 | 283.082 | -27.079 |
| Existencias | 15.665 | 13.493 | 2.171 |
| Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar | 226.535 | 183.946 | 42.590 |
| Inversiones financieras a corto plazo | 3.368 | 3.321 | 47 |
| Periodificaciones a corto plazo | 173 | 201 | -28 |
| Efectivo y otros activos líquidos equivalentes | 10.262 | 82.121 | -71.859 |
| ACTIVO TOTAL | 1.727.775 | 1.560.390 | 167.385 |
| PATRIMONIO NETO Y PASIVO | | | |
| PATRIMONIO NETO | 677.661 | 562.339 | 115.322 |
| Fondos propios | 313.959 | 312.694 | 1.265 |
| Capital escriturado | 18.642 | 18.642 | 0 |
| Reservas | 294.052 | 287.586 | 6.466 |
| Resultados del ejercicio | 1.265 | 6.466 | -5.201 |
| Ajustes por cambio de valor | -53.792 | -49.051 | -4.741 |
| Subvenciones, donaciones y legados recibidos | 417.494 | 298.696 | 118.798 |
| PASIVO NO CORRIENTE | 798.147 | 698.336 | 99.810 |
| Provisiones a largo plazo | 9.600 | 8.400 | 1.200 |
| Deudas a largo plazo | 788.547 | 689.936 | 98.610 |
| PASIVO CORRIENTE | 251.968 | 299.715 | -47.747 |
| Provisiones a corto plazo | 17.239 | 15.559 | 1.680 |
| Deudas a corto plazo | 92.132 | 120.666 | -28.534 |
| Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar | 124.947 | 145.030 | -20.084 |
| Periodificaciones a corto plazo | 17.650 | 18.459 | -809 |
| PASIVO TOTAL | 1.727.775 | 1.560.390 | 167.385 |



9.3. Información fiscal

Beneficios obtenidos país por país

Las sociedades del Grupo TMB, como Transports de Barcelona y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, siempre presentan sus respectivas cuentas de pérdidas y ganancias iguales a cero beneficios, excepto cuando han vendido algún inmueble de su propiedad. En cuanto a las otras sociedades del Grupo, a diferencia del año anterior, en 2020 no han obtenido beneficios, sino pérdidas. Así pues, el resultado total negativo de ambas sociedades ha sido:

Projectes i Serveis de Mobilitat, SA:
-1,06 millones de euros

Transports Metropolitans de Barcelona, SL:
-0,37 millones de euros

Impuestos sobre beneficios pagados

En 2020 ninguna de las sociedades del Grupo TMB ha pagado el impuesto de beneficios, ya que tanto Projectes i Serveis de Mobilitat como Transports Metropolitans de Barcelona no han obtenido beneficios.

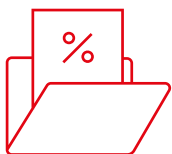
Esta información se desarrolla en las cuentas anuales del ejercicio (situación fiscal).

Subvenciones públicas

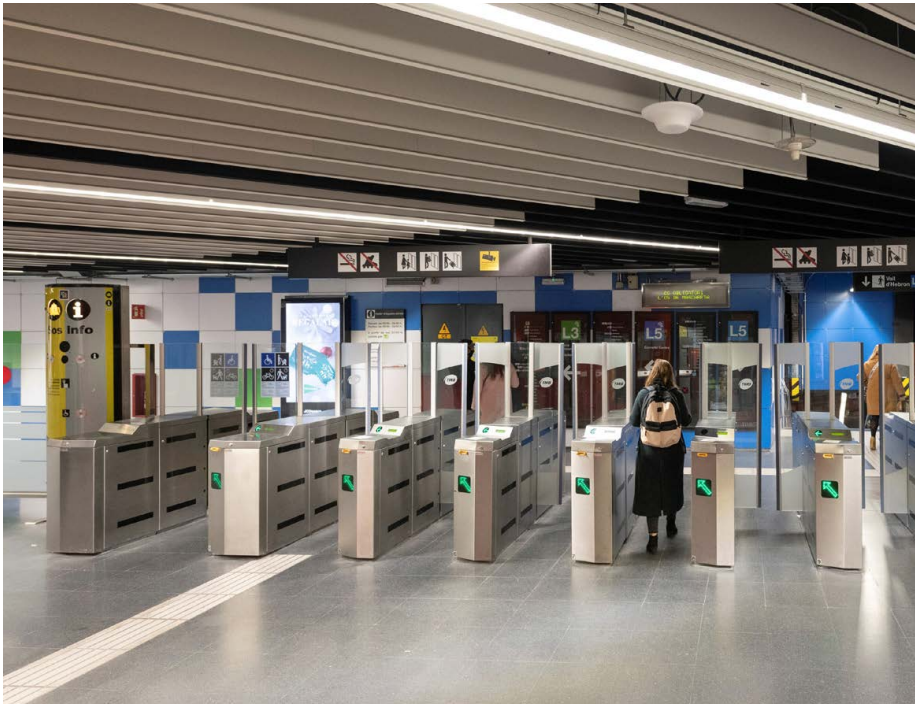
Esta información se desarrolla en las cuentas anuales del ejercicio (apartado referente a las subvenciones, las donaciones y los legados). Las subvenciones recibidas por Ferrocarril Metropolità de Barcelona y Transports de Barcelona en 2020 han sido las siguientes:

| Año 2020 (miles de euros) | Transports de Barcelona | Ferrocarril Metropolità de Barcelona |
|---|----------------------------|--|
| Subvenciones al servicio de la ATM | 253.210 | 406.848 |
| Subvenciones especiales de la AMB por títulos sociales | 4.662 | 3.108 |
| Subvenciones para líneas 80 de autobús | 1.436 | |
| Subvenciones del Ayuntamiento de Barcelona por servicios de autobús a los cementerios | 42 | |
| Subvenciones por proyectos europeos | 330 | |
| Subvenciones en capital | 12.198 | 15.886 |

En el marco de las subvenciones al servicio de la ATM, se incluyen 68.870 miles de euros de subvenciones por alquiler de trenes y 112.597 miles de euros de subvenciones por cánones de la línea L9/L10.



9.4. Inversiones



Inversiones a Ferrocarril Metropolità de Barcelona

En 2020 se han hecho inversiones por un importe total de 165,1 millones de euros. Las más significativas han sido las siguientes:

- Hemos comprado licencias de Microsoft Office 365, licencias de *software* de Quest y la plataforma de movilidad Movilizer.
- Hemos invertido en edificios y otras construcciones, incluidos los vestuarios del taller de Santa Eulàlia (planta 1) y la pavimentación de la zona de vías de Triangle Ferroviari.
- En el marco de las instalaciones fijas, cabe destacar el cambio de M+25 en ATP en enclaves, la renovación de vía en el tramo Navas-Torres i Bages, la mejora del altillo del pozo de ventilación de Roquetes y la remodelación del vestíbulo de Sants Estació, entre otros.
- En cuanto a la maquinaria, las instalaciones y el utillaje, cabe destacar el cableado estructurado en estaciones de la línea L4, la videovigilancia IP y la barrera tarifaria en Sants Estació.
- Subcentrales: destacan diversas actuaciones en la estación de Arc de Triomf.
- En referencia a los equipos para proceso de información, destacan los discos de ampliación de CPD Sagrera y CPD de Triangle, y los ordenadores HP.
- Dentro de los elementos de transporte, se incluyen la compra de trenes y furgonetas, y el simulador de conducción de trenes de la serie 9000.
- Recambios para inmovilizado, relacionados principalmente con el kit de *bogies* de ruedas de trenes y la videovigilancia, videodifusión y soluciones de control y monitorización de trenes (TCMS) de la serie 9000.

Asimismo, las variaciones de inmovilizado en curso ascienden a 125,2 millones de euros, 89,7 millones de los cuales corresponden a la compra de trenes. Destacan también las inversiones en la automatización de las puertas de acceso a las estaciones, la modernización de las escaleras mecánicas, las diversas actuaciones en el Funicular de Montjuïc, la renovación de vía en el tramo Carilet-Torrassa de la línea L1, la renovación de vía en el tramo La Pau-Maresme, los simuladores de líneas convencionales, la rehabilitación de la cubierta y los vestuarios del taller de Sagrera, y las inversiones en videovigilancia.



1

Inversiones en Transportes de Barcelona

2

Se han realizado inversiones por importe de 23,2 millones de euros. Dentro de este conjunto cabe destacar las siguientes:

3

4

– Edificios y otras construcciones: adecuaciones del taller de material móvil de Horta, obra civil del taller de material móvil de Zona Franca Port y el módulo prefabricado en Zona Franca III, entre otros.

5

6

– Maquinaria, instalaciones y utillaje: destaca la climatización en Triangle, los equipos de recarga eléctrica de vehículos auxiliares en Zona Franca II y el SAI de 120 kV de Triangle.

7

8

– Elementos de transporte: hacen referencia a 30 autobuses estándar híbridos, 4 autobuses eléctricos, 3 furgonetas eléctricas y 2 turismos eléctricos.

9

10

– Aplicaciones informáticas: se refieren a licencias de Microsoft Office 365, licencias de *software* de Quest y la evolución del sistema PIU, principalmente.

11

12

Los 12,4 millones de euros de variación de inmovilizado en curso corresponden al saldo de dos cuentas: por un lado, 1,7 millones de euros de anticipos de autobuses y, por otro lado, el inmovilizado en curso por valor de 10,7 millones de euros. Dentro de estos, se incluyen la compra de autobuses, las inversiones en el centro médico y las inversiones en la nueva cochera de Zona Franca Port.

Inversiones en Proyectos i Serveis de Mobilitat, y Transportes Metropolitanos de Barcelona

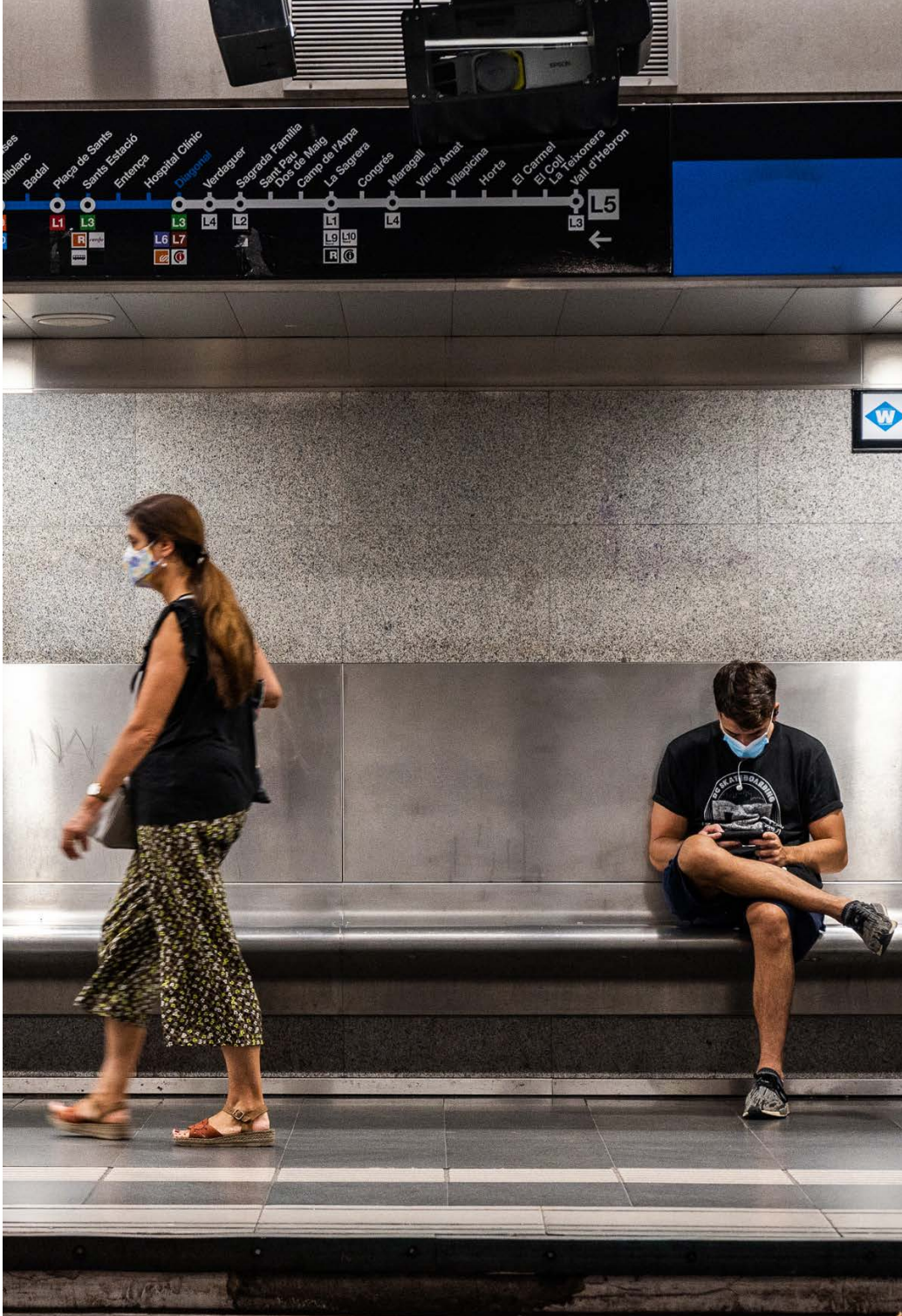
En Proyectos i Serveis de Mobilitat, las inversiones han sido de 295,2 miles de euros. Cabe destacar las aplicaciones informáticas de apoyo de TDO y, dentro de las variaciones de inmovilizado en curso, las destinadas a cabinas del Telefèric de Montjuic, las actuaciones de renovación de media vida y el cable tractor.

En TMB, SL, destaca la implementación de la *app* basada en el diseño de Hola BCN y, dentro del inmovilizado en curso, la evolución de la plataforma *e-commerce*.

Finalmente, en el cuadro siguiente se recogen las inversiones del Grupo por sociedad correspondientes al año 2020:

| Conceptos | FMB, SA | TB, SA | PSM, SA | TMB, SL | TOTAL |
|--------------------------------------|------------------|-----------------|--------------|--------------|------------------|
| Inmovilizado intangible | 1.218,8 | 1.250,6 | 30,0 | 148,5 | 2.647,9 |
| Propiedad industrial | | 0,0 | | | 0,0 |
| Aplicaciones informáticas | 1.218,8 | 1.250,6 | 30,0 | 148,5 | 2.647,9 |
| Inmovilizado material | 38.624,0 | 9.542,8 | 0,0 | 0,0 | 48.166,8 |
| Edificios y otras construcciones | 199,8 | 45,6 | | | 245,4 |
| Instalaciones fijas | 3.928,0 | | | | 3.928,0 |
| Maquinaria, instalaciones y utillaje | 880,4 | 273,6 | | | 1.154,0 |
| Subcentrales | 115,7 | | | | 115,7 |
| Mobiliario y herramientas | 55,7 | 26,5 | | | 82,2 |
| Equipos para proceso de información | 467,5 | 21,6 | | | 489,1 |
| Elementos de transporte | 32.309,7 | 9.175,5 | | | 41.485,2 |
| Recambios para inmovilizado | 667,2 | 0,0 | | | 667,2 |
| Subtotal | 39.842,8 | 10.793,4 | 30,0 | 148,5 | 50.814,7 |
| Variaciones de inmovilizado en curso | 125.209,5 | 12.429,5 | 265,2 | 6,3 | 137.910,5 |
| Total (miles de euros) | 165.052,3 | 23.222,9 | 295,2 | 154,8 | 188.725,2 |





10

Gestión de la COVID-19

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

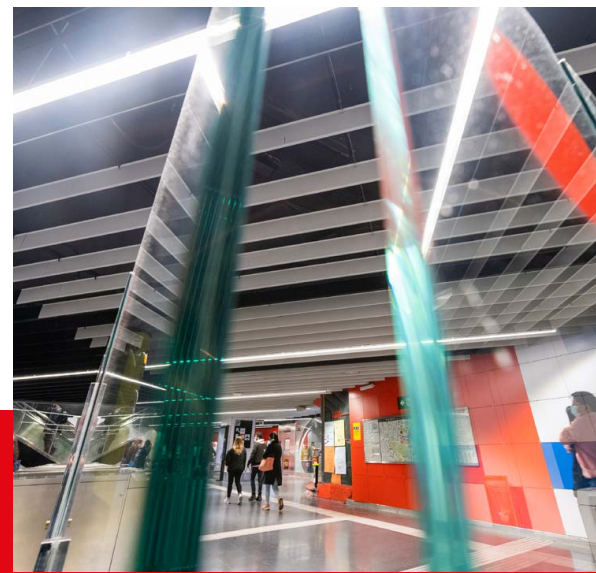
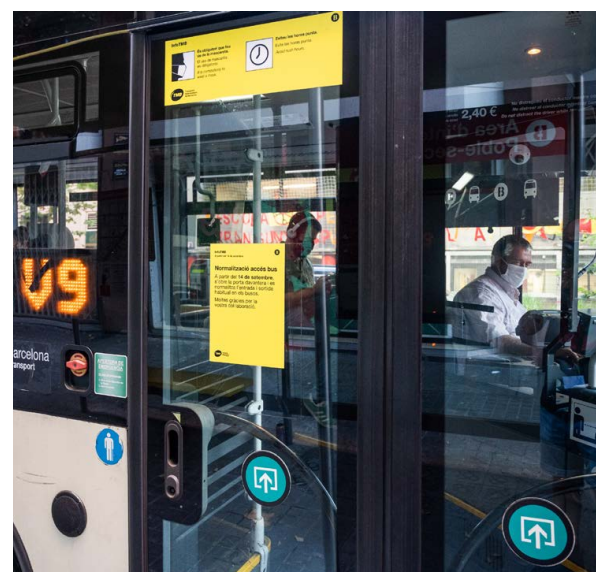
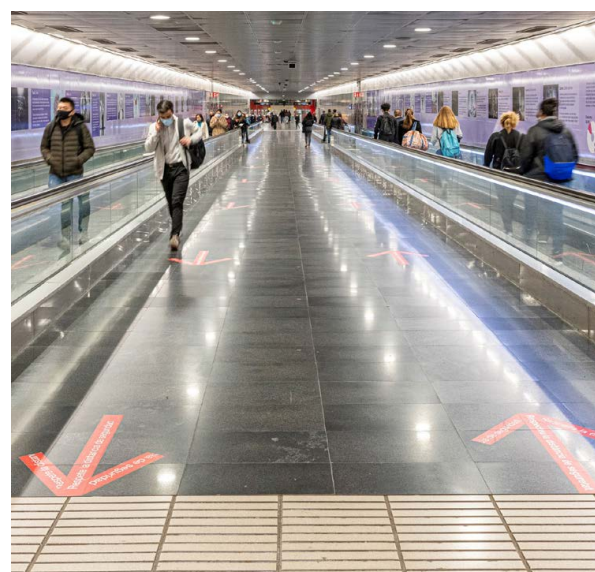
11

12

La situación de pandemia mundial causada por el coronavirus SARS-CoV-2 y la enfermedad COVID-19 ha generado la necesidad de adoptar una serie de medidas extraordinarias y de restringir los desplazamientos de las personas, lo que ha afectado de manera directa a la prestación del servicio de las redes de transporte público.

TMB ha adaptado la oferta de servicio de acuerdo con las disposiciones de las autoridades para garantizar la movilidad esencial y proporcionar el mejor servicio, según el grado de restricción de cada etapa del estado de alarma, priorizando siempre la seguridad de los usuarios y del personal.

A raíz de la aparición de los primeros casos de COVID-19 durante febrero y marzo de 2020, los comités de Seguridad y Salud de Ferrocarril Metropolità de Barcelona y Transports de Barcelona acordaron un conjunto de medidas de protección, que se distribuyeron al personal a través del correo electrónico, avisos y publicaciones en la intranet.



10.1. Organización para la gestión de la crisis

Desde el primer momento, con el objetivo de afrontar la situación originada por la crisis sanitaria de la COVID-19, TMB creó una **organización transversal interna**, presidida por el consejero delegado y estructurada en tres comisiones estratégicas:



En este comité se integran los responsables de todos los ámbitos de la compañía implicados en la gestión de la crisis y también se invita a participar a los comités de empresa de autobús y metro.

La gestión de la crisis a través del Comité de Coordinación de la COVID-19 se complementa con el Comité de Dirección y el Comité de Operaciones de Autobús y Metro, y se mantiene un diálogo constante con las comisiones permanentes de los comités de Empresa y los comités de Seguridad y Salud Laboral.

Asimismo, se establece un contacto continuado con el Consejo de Administración y coordinación con el resto de los operadores de transporte público a través del Comité COVID-19 en el ámbito de la ATM.

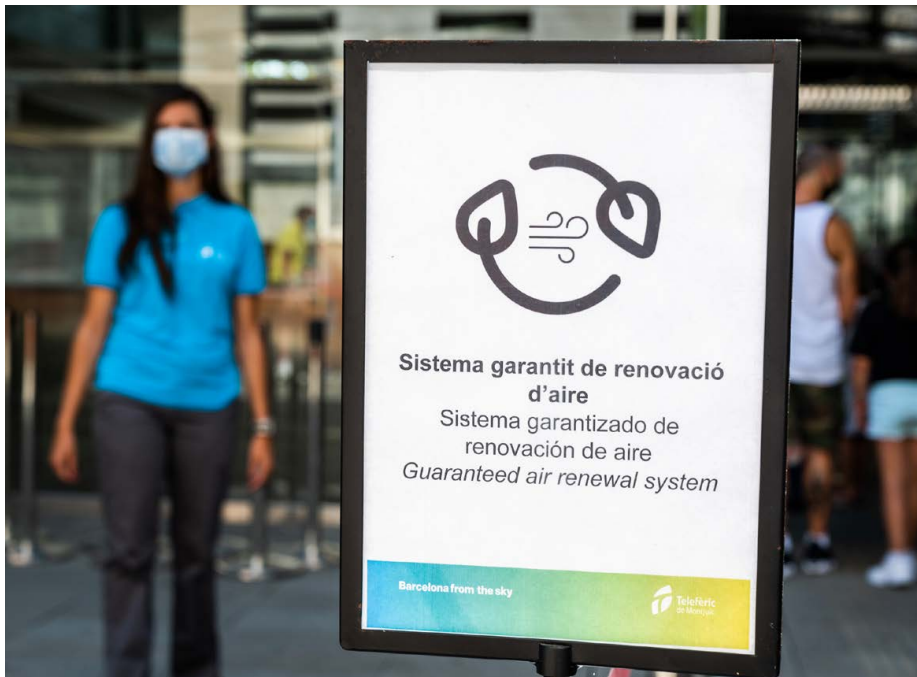
El diálogo con las Administraciones públicas para evaluar y coordinar actuaciones ha sido permanente: AMB, ayuntamientos, Generalitat y Ministerio de Transportes. También se ha mantenido una intensa relación de ámbito nacional e internacional con operadores y organismos de transporte público (UITP, ATUC, ALAMYS, entre otros) para compartir experiencias y evaluar propuestas.

La rápida reacción para dar respuesta a las necesidades que se planteaban constituyó un punto clave en la gestión hecha por TMB. Por otra parte, ha sido fundamental el seguimiento escrupuloso de todas y cada una de las directrices y ordenanzas que los órganos administrativos y las autoridades sanitarias con competencia reguladora han ido trasladando en materia de transporte público y movilidad segura.



10.2. Protección para el personal

La salud de la plantilla ha sido una de las prioridades desde el principio de la pandemia con la adopción de **medidas de prevención y salud**, que han limitado el impacto del virus entre el personal.



Algunas de las medidas adoptadas para proteger el personal de TMB han sido las siguientes:

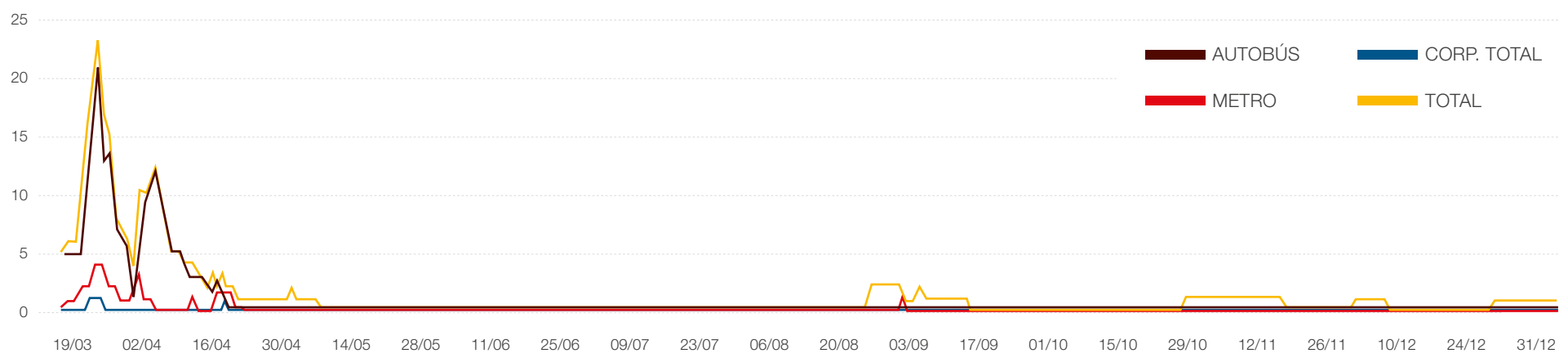
- Entrega de equipos de protección individual, con distribución de mascarillas entre todo el personal.
- Confinamiento de todo el personal de riesgo.
- Aislamiento del personal de contacto con algún positivo y rastreo a cargo del propio equipo sanitario de TMB.
- Servicio interno de consulta telefónica médica y psicológica.
- Protocolo para los test PCR al personal.
- Toma de la temperatura a todo el personal que tenga que acceder a los centros de control.
- Espacio monográfico en la intranet con normativa, consejos y recursos diversos.
- Reuniones extraordinarias con los comités de Seguridad y Salud.
- Información y formación a todo el personal.
- Señalización específica.
- Medidas organizativas para minimizar la agrupación de personal al entrar y salir de trabajar, en los comedores y en las salas de descanso.
- Sistema de turnos de rotación entre el personal para proporcionar la máxima protección (fases agudas de la crisis).
- Rastreo de casos de contactos laborales y aislamiento preventivo de las personas que han mantenido contacto con una persona contagiada.
- Durante el estado de alarma, cierre de los puntos de atención presencial y los servicios de información y atención al cliente, que se prestaron en línea y por teléfono.
- TMB ha apostado por el teletrabajo en los casos en que la modalidad de trabajo de la persona en concreto lo permitía. En este sentido, se han habilitado más de 1.100 licencias para facilitararlo.

En la fase más grave de la pandemia, se adaptaron los planes de mantenimiento para llevar a cabo solo las actividades imprescindibles y se establecieron sistemas de rotación del personal, manteniendo a los trabajadores en casa para evitar contagios de todo un colectivo.

10.2.1. Incidencia de la COVID-19 en la plantilla de TMB

El conjunto de medidas adoptadas en TMB desde el inicio de la crisis sanitaria ha permitido limitar el impacto del virus en la plantilla. Desde el principio de la pandemia hasta el 31 de diciembre de 2020, el número de casos positivos fue de 365 personas. Durante este periodo murió una persona que se había contagiado fuera del entorno laboral.

El siguiente gráfico muestra la evolución de los trabajadores que tuvieron que ser hospitalizados. La mayoría de casos se concentra durante la segunda quincena de marzo y la primera de abril.



A partir de los datos disponibles, la incidencia de la COVID-19 entre el personal de TMB ha sido ligeramente más reducida que entre la ciudadanía de Barcelona. El índice acumulado de los barceloneses de 15 a 64 años entre el 9 de marzo de 2020 y el 6 de febrero de 2021 fue de 6,3. En el caso de la plantilla de TMB, el índice acumulado es más bajo, con una media de 5,6. Por otro lado, el índice acumulado en el servicio de metro es de 5,4 y en el de autobús es de 5,7.

10.3. Actuaciones para combatir la COVID-19 en el servicio de metro y autobús

A continuación, se muestra una relación sintetizada de algunas de las numerosas medidas tomadas durante la pandemia, que incluyen actuaciones sobre el servicio y la operación, la seguridad, la señalización y la comunicación:

— Incremento de la oferta de servicio de metro y autobús, a pesar de la importante caída de la demanda. Hemos reforzado los servicios en hora punta y en las líneas más utilizadas para que los niveles de ocupación fueran más bajos y, de este modo, mejorar la seguridad sanitaria.

— Instalación de señales y encaminamientos para facilitar la distancia de seguridad en las estaciones de metro que reciben más afluencia.

— Regulaciones del pasaje de metro cuando se ha necesitado en algunos andenes con más afluencia.

— Apertura de puertas accionada de forma centralizada en la mayoría de los trenes donde la tecnología lo permite.

— Refuerzo importante de todos los protocolos de limpieza, tanto de los vehículos como de las estaciones y las instalaciones en general.

— Instalación de 232 dispensadores de gel desinfectante en las estaciones de las líneas convencionales (L1 a L5) de la red de metro, que concentran el 90 % del pasaje, para facilitar la higiene de manos durante los desplazamientos. La actuación se ha desarrollado en diferentes fases desde el inicio de la pandemia y seguirá con la instalación en las líneas automáticas y en los intercambiadores para aumentar su disponibilidad.

— Distribución de mascarillas en las máquinas automáticas de las principales estaciones de metro.

— Campaña de reparto gratuito de mascarillas a los usuarios en algunas estaciones de distintas líneas de metro.

— Creación de una aplicación que indica el nivel de ocupación por líneas y horas para evitar la aglomeración de pasajeros y facilitar la planificación del viaje. También informamos directamente de la ocupación en algunas estaciones de metro.

— Durante el estado de alarma, suspensión de la atención directa de los agentes destinados a estaciones de metro e integración de una parte de esta en un dispositivo de personal que se habilitó para acompañar al viajero (facilitación del flujo de personas, control de uso, información de buenas prácticas, entre otros).

— Entre las medidas para los colectivos de especial vulnerabilidad: grabación de mensajes especiales de voz para difundirlos en las estaciones, y grabación y difusión de vídeos y medidas en las estaciones y los trenes para favorecer la accesibilidad. En las estaciones de metro donde ha sido posible, hemos habilitado ascensores de uso exclusivo para las personas con alguna discapacidad o movilidad reducida, y hemos procurado reforzar la información y comunicación necesaria para los desplazamientos en canales adaptados a la accesibilidad de todos (web accesible, megafonía y canales propios).

— Supresión de la venta de billetes sencillos en los autobuses para evitar el contacto y puesta en marcha de una aplicación móvil a través de la cual se puede adquirir el billete sencillo.

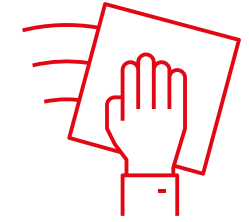
— Instalación de carteles donde se informa de la capacidad máxima de viajeros en cada vehículo de la red de autobuses.

— Establecimiento del acceso a los autobuses por las puertas traseras durante la primera fase.

— Programación de horarios nuevos adaptados a las necesidades cambiantes de servicio y a la velocidad de la línea de autobús.

— Refuerzo de la seguridad de la red de autobús con vigilantes a bordo, que, de manera selectiva en algunas líneas, velan por el cumplimiento de las medidas anti-COVID. Con el mismo enfoque, pusimos en marcha una prueba de cámaras de videovigilancia en el interior de 24 vehículos. Todo el dispositivo se coordina desde el Centro de Control de Seguridad en colaboración con la seguridad pública.





10.3.1. Actuaciones de limpieza y desinfección

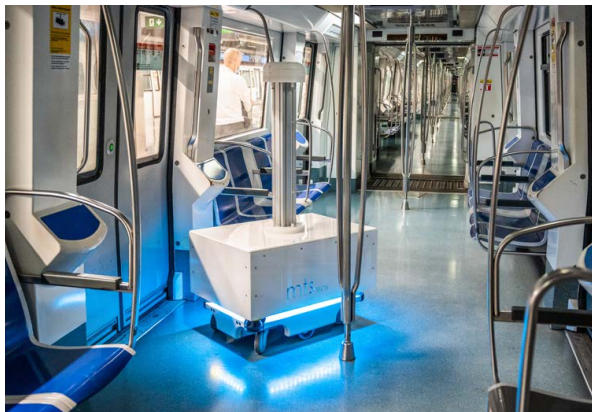
La limpieza y la desinfección de trenes, estaciones y centros de trabajo han sido prioritarias a la hora de poner en marcha un programa específico e intensivo.

En este sentido, cabe destacar la acreditación oficial de las redes de TMB, metro y autobús con el **certificado Applus** respecto a la aplicación de los protocolos y procedimientos de limpieza, desinfección y control, así como de organización y atención al cliente.

En el servicio de metro, consistió en la aplicación diaria de desinfectante en las superficies que pudieran estar en contacto frecuente con las personas.

En cuanto al servicio de autobús, toda la flota se ha desinfectado de manera diaria. La organización ha contratado más personal de limpieza y ha seguido rigurosamente los procesos de desinfección. Inicialmente, empezamos a desinfectar con ozono —después de redactar un protocolo de actuación y una norma de seguridad—, que se complementó con la desinfección manual con una solución desinfectante.

TMB está participando en los proyectos europeos **CD Clean**, uno de los cuales tiene como misión probar un producto desinfectante permanente, que se aplicaría en las superficies y mantendría la capacidad de desinfección durante un periodo de tiempo prolongado. Estos proyectos fueron elegidos en la convocatoria de la iniciativa europea EIT Urban Mobility, orientada a buscar respuestas a la pandemia con enfoques transversales e innovadores.



CERTIFICAT

Núm. PHC-27/2020

LGAI Technological Center, S.A.
Certifica que:

la " *NORMA DE SALUT I SEGURETAT: GUIA D'ACTUACIÓ DAVANT DEL RISC RELACIONAT AMB EL CORONAVIRUS SARS-COV-2 I LA MALALTIA COVID 19*", de l'empresa:

TMB

- Transports de Barcelona, S.A.
- Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.

Implantat als centres de treball, les instal·lacions i la flota de la xarxa de Bus i Metro que permeten l'execució del servei del transport de viatgers, de les línies gestionades per TMB:

** Veure detall de centres a l'annex*

és conforme amb els requisits del referencial d'Higiene i Control d'Applus Certification PHC Ed 1.

EMISSIÓ INICIAL: 17/07/2020
CADUCITAT: 16/07/2021

Director General
Applus+ Certification B.U.

Juan Sendin Caballero

Directora Tècnica
Applus+ Certification B.U.

Cristina Bachiller Martínez

El present certificat es considerarà vàlid sempre que es compleixin totes les condicions del contracte del qual aquest certificat forma part. Campus UAB - Ronda de la Font del Carro, s/n 08193 Bellaterra (Barcelona)



10.3.2. Actuaciones para mejorar la renovación del aire

El incremento y la mejora de la ventilación en los trenes y las estaciones del metro ha demostrado su eficacia, lo que se corrobora con las mediciones de la calidad del aire que se llevan a cabo en varias estaciones. Actualmente, cada 2,5 minutos se renueva el ambiente en el metro, y lo mismo ocurre en los autobuses con la continua apertura de las puertas.

En cuanto a la red de metro, se ha contratado una modificación del sistema de ventilación de los trenes —excepto en los más antiguos, que se sustituirán a partir del año próximo—, con el objetivo de incrementar la renovación del aire en el compartimento de viajeros y mejorar la capacidad de filtrado de partículas.

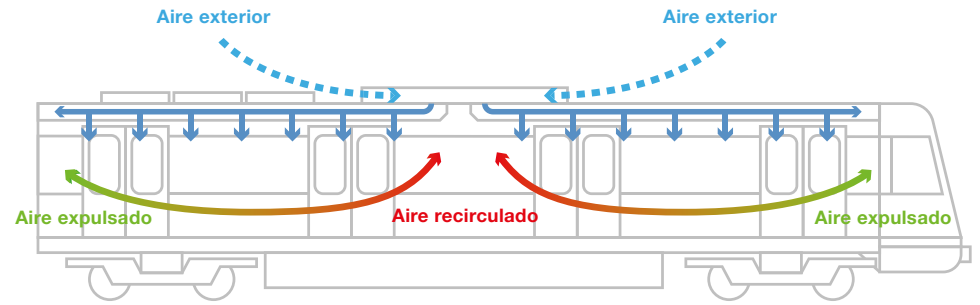
Por otro lado, también se han seguido haciendo pruebas con varias tecnologías para desinfectar el aire dentro de los trenes. En un primer momento, se hicieron pruebas con luz ultravioleta y, actualmente, se encuentra en fase de prueba piloto el uso de filtros HEPA (*high efficiency particulate arresting*) e iónicos. En enero de 2021, se ejecutará una prueba piloto de fotocatalisis. También se ha implementado un sistema de control inteligente de ventilación en las estaciones, que mejora la renovación de aire en los andenes y los vestíbulos.

Respecto a las dependencias y los centros de trabajo, hemos puesto en marcha un proyecto de adaptación de la ventilación para conseguir el volumen de renovación de aire de 45 metros cúbicos por persona y hora, que es lo que recomiendan las autoridades.

El sistema de ventilación de un tren 9000 del metro de Barcelona

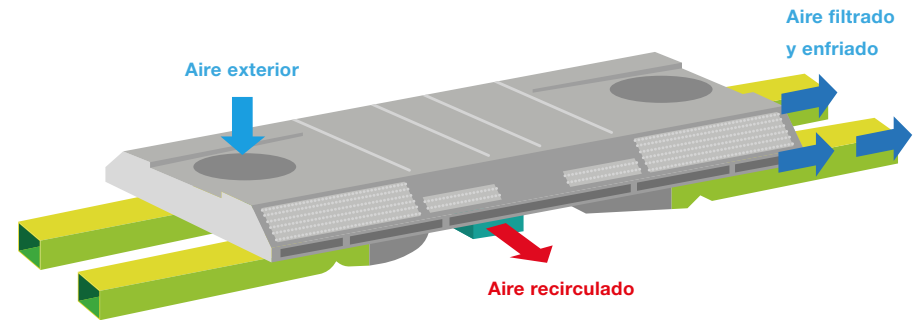
1

El equipo de climatización aspira constantemente el aire del interior y del exterior. La mezcla se filtra, se enfría y se envía a través de los conductos al compartimento de los viajeros. La apertura constante de puertas aumenta la entrada de aire nuevo. Así se consigue renovar el ambiente **cada 2,5 minutos**.



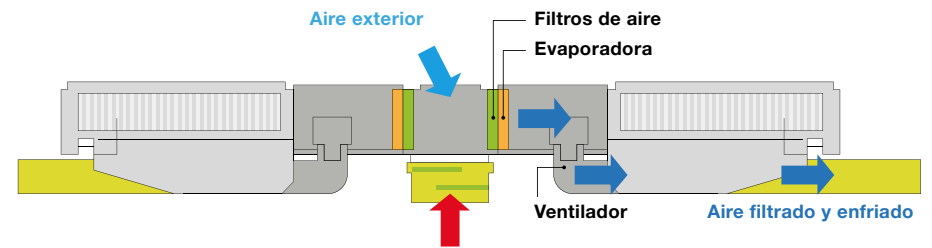
2

El flujo continuo de aire a través de los conductos de ventilación ayuda a limitar la acumulación de partículas virales dentro de un vagón.



3

Los filtros funcionan para bloquear aerosoles grandes y pequeños antes de que el aire entre en los conductos.



10.4. Acciones de comunicación y atención a los usuarios

La comunicación se ha convertido en un elemento estratégico en la gestión de la crisis. El Comité de Comunicación de Crisis ha vertebrado la gestión de la comunicación, la información y la atención en todos los ámbitos de la compañía. Así pues, TMB ha gestionado la comunicación con unos principios que se definieron desde el inicio de la crisis:



Se ha hecho un uso intensivo de todos los canales de difusión propios: megafonía, paneles informativos, canal MouTV, web corporativa, web TMB Noticias, aplicación TMB App, sistema de alertas JoTMBé, teléfono de atención, redes sociales y gabinete de prensa, entre otros.

La relación con los medios de comunicación ha sido un factor clave, ya que han sido unos auténticos aliados para facilitar la transmisión de los mensajes a toda la ciudadanía. Asimismo, se ha intensificado el servicio de escucha activa para modular y reorientar mejor los contenidos de la comunicación corporativa.

10.4.1. Acciones de comunicación interna por la COVID-19

Durante toda la pandemia, se ha prestado una atención muy especial a la comunicación con el personal, proporcionando información rigurosa, preventiva y todas las novedades que las autoridades dictaban en cada momento. En este sentido, destacamos las siguientes actuaciones:

- Activación de todos los canales de comunicación internos: intranet, aplicación, InfoTMB, Telegram, cartelería, vídeos, reuniones, boletín digital, artículos, normativas e instrucciones internas, Canal GenTMB, entre otros.
- Creación de un espacio específico en la intranet.
- Creación de la cabecera InfoTMB COVID, donde se daban las indicaciones oportunas al personal y que se enviaba por correo electrónico.
- Creación del espacio #JoEmQuedoACasa, también presente en la intranet, con el objetivo de ayudar al personal y ofrecerle apoyo, a través del cual se hacían llegar las propuestas agrupadas por secciones y recursos gratuitos para pasar los días de confinamiento estricto.
- Sesión informativa dirigida a toda la plantilla el 12 de mayo, titulada «La gestión de la COVID-19 en TMB: perspectivas y retos», en la que la presidenta agradeció el esfuerzo del equipo para dar respuesta a las necesidades del transporte público y, a continuación, el consejero delegado detalló las líneas generales de la crisis sanitaria y el impacto que tiene en las personas, en la organización y en la movilidad, y explicó cómo se preparaba la empresa para la nueva realidad con la desescalada. El acto consistió en una videoconferencia abierta a la participación, a la que asistieron telemáticamente unas 1.500 personas del equipo, unas ochenta de las cuales participaron a través del canal de preguntas.
- Campaña #SouLaForçaQueEnsMou, que reconoce la labor del personal de TMB y de las empresas que le prestan servicio:
https://www.youtube.com/watch?v=_iDs_4Vf_RI

10.4.2. Atención al cliente

TMB ha adaptado los canales de atención, con motivo de la pandemia, facilitando los trámites en línea con la creación de formularios para colectivos de títulos bonificados, promocionando el punto digital de la web y potenciando nuevos canales de atención en remoto de amplia penetración, como WhatsApp, que pronto entrará en servicio.

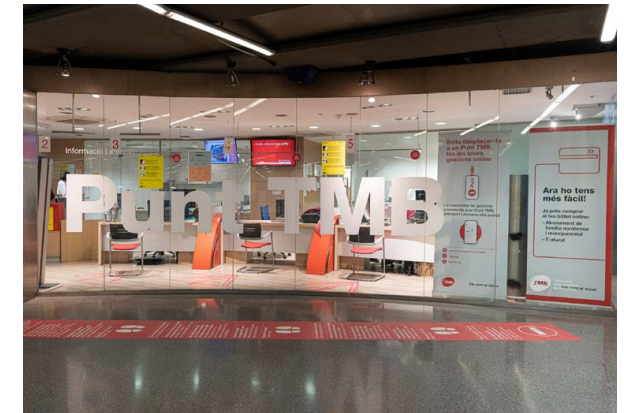
El canal telefónico, sobre todo el número gratuito de atención a residentes, ha sido clave en la gestión de la atención durante la crisis por la COVID-19 y ha recibido en 2020 un 25 % más de llamadas de media que el año anterior, a pesar de la disminución sustancial de la demanda de transporte público.

Los puntos de atención mantienen el servicio de trámites presenciales, gracias a la implementación, en la reapertura en julio, de medidas destinadas a proteger a los agentes y los clientes, como la cita previa para la mayoría de trámi-

tes, la señalización de colas y el aforo máximo permitido. El cuarto punto, en Sagrada Família, ya es una realidad una vez finalizadas las obras de construcción. Próximamente abrirá sus puertas y se sumará a los de Universitat, Sagrera y Diagonal.

Durante todo el año se ha potenciado la difusión de contenidos relacionados con la crisis del coronavirus:

- Compensación de títulos por el confinamiento.
- Normativa al viajar en transporte público.
- Promoción de la ocupación media estimada en el metro y el autobús, entre otros.



10.4.3. Acciones de comunicación digital

La declaración de pandemia y la crisis sanitaria han requerido una gestión ágil de la información a los usuarios del transporte público. Las principales acciones desarrolladas en los canales web y la TMB App han sido las siguientes:

- **Página principal de medidas en el transporte público.** Entre el 17 de marzo y el 24 de mayo recibió más de 15.000 visitas.
- **Sección COVID-19 en la web.** Pasada la primera fase más crítica de la alerta sanitaria, toda la información generada en la web se estructuró en un único espacio con varios apartados (www.tmb.cat/ca/covid-19), que se mantiene público y se actualiza constantemente.
- **Galería de imágenes COVID-19.** Con el nombre «El transporte público durante la COVID-19 en imágenes», se creó una galería fotográfica colaborativa con imágenes aportadas por los usuarios a través de Instagram, para captar el paisaje del transporte público durante los primeros tiempos de la pandemia y generar memoria histórica.
- **Landing corporativa en TMB App.** Se implementó una página de inicio en la aplicación para poder destacar las normas más importantes que los usuarios deben respetar al utilizar el transporte público.

En la web y la TMB App se implementaron proyectos digitales *ad hoc* y se desarrollaron espacios de información sobre estos nuevos servicios: tiempo de paso del próximo metro, información de ocupación media estimada en el metro y el autobús, venta y validación del billete sencillo de autobús con la aplicación, sistema de cita previa para los puntos TMB y solicitud en línea del perfil bonificado, entre otros.

En las webs turísticas (Barcelona Bus Turístic, Telefèric de Montjuïc y Catalunya Bus Turístic), así como el *e-commerce* Hola Barcelona, se llevaron a cabo acciones inmediatas para informar de la cancelación temporal de los transportes turísticos e interrumpir la venta de billetes.

10.4.4. Gestión en las redes sociales

A raíz de la crisis de la COVID-19, hemos llevado a cabo un esfuerzo comunicativo en todas las redes sociales y un análisis diferenciado del consumo de los contenidos para ir evaluando la situación.

Desde marzo, se adaptaron las líneas temáticas de cada canal a fin de priorizar la información de servicio y las consignas de prevención y seguridad, y difundir todas las acciones llevadas a cabo por la compañía para gestionar esta crisis, con el objetivo de recuperar la confianza de los usuarios.

Las publicaciones dedicadas a la afectación de la situación sanitaria, colgadas sobre todo en el primer mes del confinamiento, obtuvieron más interacciones que el global mensual y anual. Desde el inicio de la crisis y con motivo de la alerta, se ha planificado la difusión de campañas corporativas destacadas en las redes, tales como #NoEtMoguis, #UnaRosaPerALaGentGran, #FinsOnCalgui, #RelatsTMB2020, #SouLaForçaQueEnsMou, #ElViatgeContinua, #EtCuidesEnsCuides, #AmbResponsabilitatiConfiança, así como otras de ámbito de servicio (billete sencillo, títulos sociales F/M F/N, punto TMB digital, cita previa, compensación de los títulos de la ATM, entre otros).

En este sentido, también se han emitido con la máxima celeridad todos los mensajes que el Comité de Crisis ha indicado en cada momento.



10.4.5. Campañas publicitarias y acciones de sensibilización

En cuanto a las acciones principales en relación con la pandemia, destacan las siguientes:

- Campaña para comunicar de manera clara a los clientes las recomendaciones de higiene según las autoridades sanitarias al inicio de la pandemia.
- Láminas digitales de entretenimiento para familias (durante el confinamiento) para establecer un vínculo cercano entre la marca y las familias con niños.
- Acción de agradecimiento al personal esencial de TMB por su implicación en los momentos más importantes y delicados de la pandemia.
- Campaña corporativa «Con responsabilidad y confianza». Una vez pasado el estado de alarma, se inició esta campaña con el objetivo de reforzar la confianza de los usuarios al volver al transporte público, potenciando su uso y mostrando que es seguro.
- Campaña corporativa «Hay pequeños gestos que dicen mucho de ti», dirigida a los usuarios de las redes de transporte público para promover comportamientos colaborativos y corresponsables hacia las personas con discapacidad, dadas las dificultades adicionales que conllevan las diferentes medidas de seguridad establecidas para controlar la pandemia.
- Campaña de venta de mascarillas, guantes y gel hidroalcohólico a través de las máquinas automáticas de la red.



Respecto a las actuaciones de señalización más significativas desarrolladas por la pandemia, destacamos las siguientes:

- Definición de la señalización asociada a la normativa por COVID-19, tanto la dirigida al cliente externo como la dirigida al personal que presta servicio en las dependencias de TMB.
- Creación de la señalización para la reapertura de los puntos TMB de atención al cliente, según la normativa COVID-19 y la nueva operativa de servicio de estos centros.
- Señalización del certificado Applus para el protocolo de higiene COVID-19: comunicación y certificación oficial de los esfuerzos que lleva a cabo TMB en las redes de autobús y metro para garantizar la seguridad en el transporte público de los usuarios en el marco de la pandemia.

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

10.4.6. Voluntariado e iniciativas sociales

Durante el periodo más álgido de la pandemia, **más de 200 conductores voluntarios participaron en el traslado de personas afectadas por la COVID-19 dadas de alta en el hospital**, pero con indicación de confinamiento en espacios específicos no domiciliarios, como hoteles u otros equipamientos habilitados.

Para llevar a cabo los servicios con total seguridad, se adaptaron tres vehículos midis. Desde el 1 de abril hasta el 9 de mayo (último día de servicio), se hicieron 40 traslados, con un total de 264 horas de servicio.

Además, se han desarrollado algunas acciones, como un homenaje a la gente mayor, colocando rosas en el día de Sant Jordi en los asientos de autobús y metro reservados para este colectivo, la edición del cuento infantil *Ja puc sortir de casa* coincidiendo con el desconfinamiento, un concurso de cuentos infantiles con el objetivo de convertir la propuesta ganadora en un musical, que se estrenará en el Teatro Tívoli, y el mural *Los colores del agradecimiento*, que el artista Philip Stanton pintó en la estación de metro de Guinardó/Hospital de Sant Pau como símbolo de la superación y la resistencia, en homenaje a los sanitarios que nos han cuidado durante la pandemia.



- <
- ↑
- >

10.5.

Análisis de la movilidad



La crisis sanitaria y económica derivada de la pandemia de la COVID-19 ha impactado de manera muy evidente en la movilidad. Las diversas restricciones y recomendaciones que las autoridades han decretado en 2020 han provocado una disminución importante de la demanda de autobús y metro, principalmente debido a los siguientes factores:

- Confinamiento de la población: durante la primavera se produjo un confinamiento domiciliario y el resto del año se han decretado fuertes medidas de restricción de la movilidad entre territorios (municipios, regiones sanitarias, entre otros).
- Crisis económica: caída del PIB del 11 % en 2020 con un importante incremento de las personas en situación de paro o ERTE (expediente de regulación temporal de empleo).
- Teletrabajo y educación a distancia: aumento generalizado del teletrabajo para los puestos de trabajo donde es posible e incremento de la formación a distancia, tanto la reglada como la no reglada.

– Caída de la actividad turística debida a las severas restricciones de la movilidad, tanto internacionales como nacionales.

– Cambio de hábitos: aumento de la percepción de inseguridad en el transporte público, que ha hecho que parte de los viajeros hayan buscado medios de transporte alternativos (coche, bicicleta, vehículos de movilidad personal, entre otros).

La evolución de las validaciones respecto al año anterior ha sido la siguiente:

-
- Movilidad previa a la crisis sanitaria: en enero y febrero, las validaciones seguían una tendencia muy similar e incluso estaban ligeramente por encima del año anterior.
 - Movilidad durante la crisis sanitaria: el 14 de marzo se decretó el confinamiento domiciliario de la población y las medidas de restricción se mantuvieron en mayor o menor grado hasta el final de la desescalada, el 20 de junio. Durante este periodo se registró el número más bajo de validaciones respecto al año anterior. En concreto, en abril solo se registró un 7,0 %. Posteriormente, la demanda se recuperó de manera progresiva.
 - Final de año y nuevo escenario de movilidad: en el último trimestre del año, los casos de COVID-19 volvieron a crecer sustancialmente, por lo que las autoridades decretaron nuevas medidas de restricción, que han dificultado volver a unos niveles de movilidad similares a los previos al estallido de la pandemia.
-



1

Se espera que en 2021 se mantengan cuatro principales aspectos que continuarán afectando a la demanda:

2

3

— Número alto de personas en paro o ERTE.

4

— Teletrabajo y educación a distancia.

5

— Turismo.

6

— Modificación de los hábitos de transporte.

7

8

Alguno de estos factores, como el teletrabajo o el cambio de medio de transporte, podrían quedarse de forma permanente, en un grado todavía difícil de cuantificar.

9

10

11

12

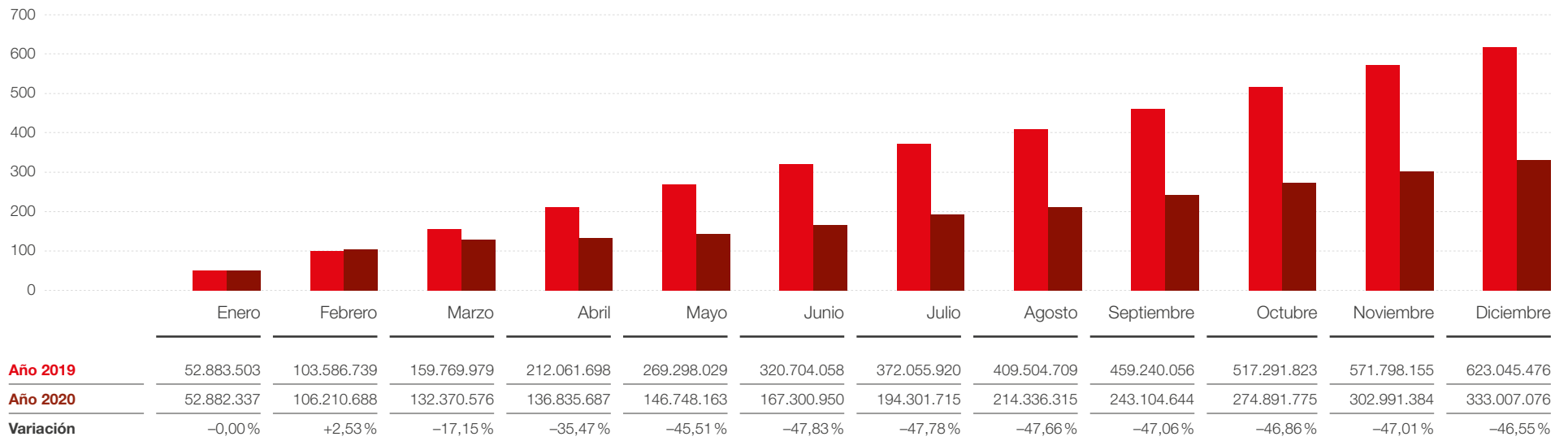


En cuanto al servicio, hay que destacar que las redes de autobús y metro de TMB han estado dando un servicio por encima del 100 % en algunas franjas horarias (respecto a 2019), ya que se ha reforzado el servicio en las horas pun-

ta en las líneas con más ocupación, poniendo todos los recursos disponibles y siguiendo siempre las directrices y normativas que marcaba la Administración en cada una de las fases de la pandemia.

Comparación de la evolución en la demanda en TMB 2019-2020

cifras en miles (no incluye los transportes de ocio)



10.6. Impacto económico

Durante la crisis sanitaria, las redes de TMB han proporcionado una oferta adecuada de movilidad a la ciudadanía que necesitaba desplazarse para cumplir los servicios esenciales.

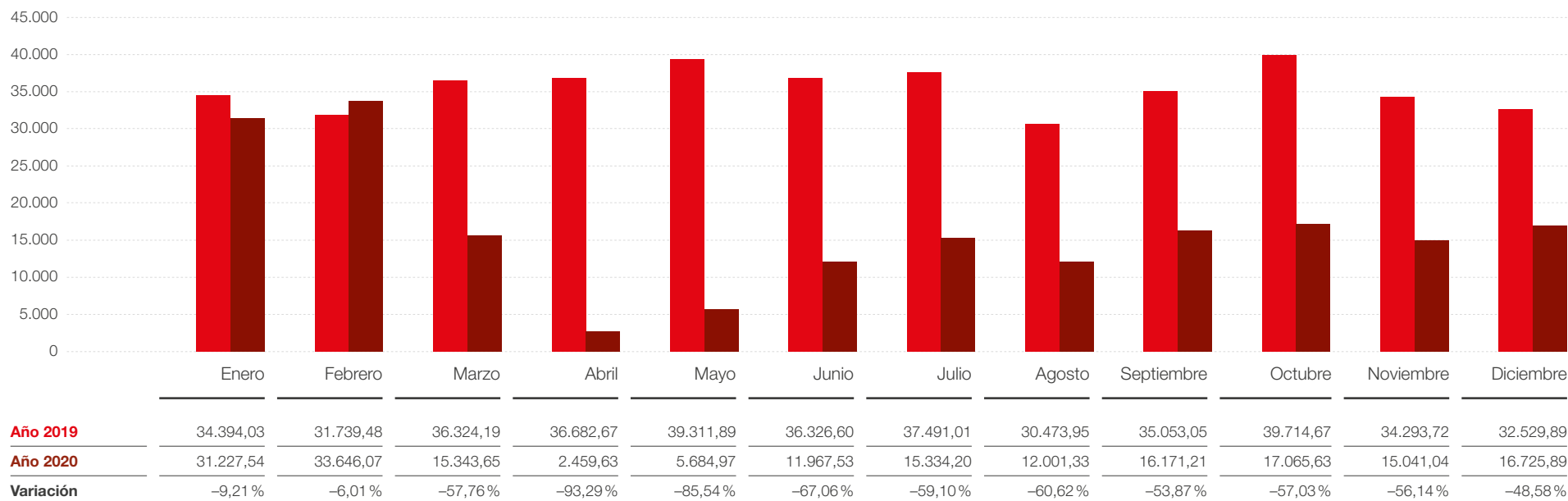
Los efectos económicos que la pandemia ha generado en el transporte colectivo son críticos por la drástica reducción de pasajeros, que en el mes de abril ha llegado a porcentajes superiores al 90%. Sin embargo, TMB ha mantenido un alto nivel de la oferta para facilitar la movilidad esencial con la máxima seguridad para los usuarios.

La incertidumbre de cómo evolucionará la recuperación del pasaje durante los próximos meses posiciona los servicios de transporte en una situación económica preocupante, que requiere que las instituciones públicas respondan con celeridad y tomen medidas en relación con sus responsabilidades de financiación del transporte.

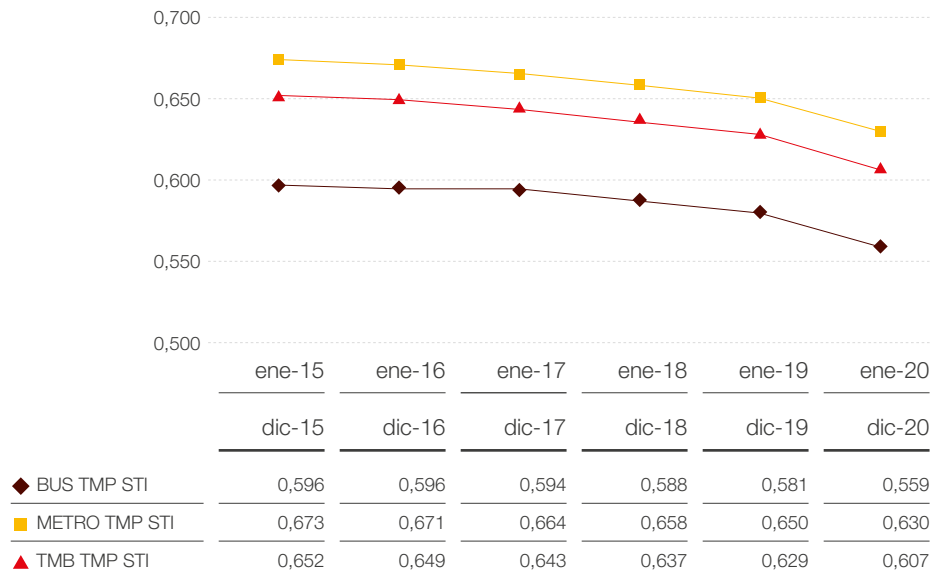
La recaudación de TMB durante el año 2020 ha sido un -48,8% inferior a la del año anterior, como consecuencia de la pérdida de pasajeros.

Recaudación de los servicios de TMB 2019-2020

cifras en miles (incluye los transportes de ocio)



Esta situación se refleja en la caída de la tarifa media:



Sin embargo, el coste de explotación por viajero, tanto en metro como en autobús, se ha incrementado notablemente.



En cuanto a la gestión presupuestaria, la COVID-19 ha generado en TMB en 2020 unas necesidades de 245,166 millones de euros como consecuencia de:

Disminución de ingresos:
243,690
millones de euros

Gastos adicionales:
16,158
millones de euros

Ahorro en gastos variables:
14,682
millones de euros

Los gastos adicionales tienen que ver con la limpieza, el material sanitario, las reformas en los vehículos y las instalaciones, la contratación de personal adicional, las campañas de información y concienciación, las licencias y herramientas para el teletrabajo, entre otros.

Por otro lado, TMB ha hecho un esfuerzo extraordinario de gestión que ha permitido ahorrar de los presupuestos 27,86 millones de euros. Asimismo, se han trasladado inversiones por importe de 58,46 millones de euros, que se ejecutarán en próximos ejercicios.

Como compensaciones extraordinarias para hacer frente a la crisis, TMB ha recibido 131,6 millones de euros en concepto de compensaciones del Estado (fondo autonómico) y tenemos previsto recibir 47,7 millones como compensación de los fondos locales por parte del Estado. Estas compensaciones se canalizan a través de la ATM.

En junio, el Consejo de Administración de TMB autorizó la renovación y formalización de créditos a corto plazo hasta un importe de 95 millones de euros para hacer frente a las necesidades financieras de la compañía mientras llegaban los recursos de las Administraciones.

Con los ahorros generados, las aportaciones del Estado y las gestiones hechas, TMB conseguirá equilibrar sus cuentas de 2020 sin aportaciones adicionales, a pesar de la fuerte caída de ingresos provocada por la pandemia.

10.7. TMB ante la nueva situación

Antes de la actual crisis sanitaria, el transporte público era la columna vertebral de las formas de desplazamiento y alcanzaba una cuota en torno al 38 %, seguido de la movilidad a pie y del vehículo privado, que representaban un 34 % y un 26 %, respectivamente.

Justo antes de declararse la pandemia, en febrero, las cifras de desplazamientos en TMB reflejaban una media diaria de 2,1 millones de viajes, repartidos en 1,4 millones en metro y más de 700.000 en la red de autobuses. Se trata de unos datos históricos, que indicaban la creciente importancia del transporte público para una movilidad sostenible.

Durante la pandemia, el transporte público se ha estigmatizado como escenario propagador del virus. Sin embargo, una mirada a las pruebas sobre el riesgo de contagio, avalada por numerosos estudios científicos, demuestra que los espacios del transporte público no son un ámbito de contagio siempre que se cumplan las condiciones preventivas necesarias: el uso de mascarilla, la desinfección y una ventilación adecuada.

La necesidad de movilidad es inherente al mantenimiento de los servicios esenciales y a la recuperación de la actividad laboral, económica, educativa, cultural y del ocio.

Durante los peores momentos de la crisis sanitaria, la movilidad se redujo al mínimo. En TMB mantuvimos una oferta capaz de garantizar las medidas exigidas por las autoridades sanitarias con una ocupación muy baja. El transporte público ha resultado esencial para garantizar la movilidad y la salud de las personas que lo necesitan. Gracias a los conductores, los mecánicos, los maquinistas, el personal de limpieza, los vigilantes y otros colectivos, los autobuses y el metro han seguido funcionando adaptándose a las circunstancias, aplicando medidas de prevención y asumiendo un coste extraordinario del servicio.





La recuperación de la confianza en los espacios del transporte público por parte de los usuarios será una de las claves inmediatas para ir ganando pasaje.

Es seguro que nada volverá a ser como antes y que para controlar el coronavirus habrá que vacunar a una parte importante de la comunidad, pero sería un error histórico cambiar el transporte público por el vehículo privado. El teletrabajo debería ayudar a una mejor distribución de la movilidad y las empresas deberíamos intentar no concentrar los horarios y las jornadas laborales.

Una incógnita es cuál será el reparto modal tras la crisis.

Debemos ver el momento actual como una oportunidad para las ciudades.

TMB quiere mantener su papel como eje vertebrador de la movilidad urbana sostenible incidiendo en varios aspectos fundamentales:

— Incrementar la **inversión en infraestructura** (línea 9, cochera verde de Zona Franca, entre otras) y apostar por el transporte público (material móvil más eficiente y sostenible, ambientalización de las flotas y digitalización de los servicios).

— Trabajar con las Administraciones con el fin de establecer **medidas de mejora del espacio urbano** y aumentar la eficacia del transporte público (carriles bus, prioridad semafórica, entre otros).

— Seguir con la **estrategia de la mejora ambiental** relacionada con el uso del transporte público.

— **Seguimiento de la ocupación de las redes de transporte** para mejorar su capacidad de respuesta.

Con esta voluntad, TMB presentará un conjunto de proyectos al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Economía Española, con el objetivo de fomentar el transporte público aprovechando la oportunidad de los fondos que deben llegar de la Comunidad Europea.

Este es el resumen de los proyectos:

Movilidad sostenible y uso de energías limpias en el servicio de autobús.

Infraestructuras sostenibles y eficientes energéticamente en la red de autobús.

Digitalización del servicio de autobús.

Nuevos modelos de movilidad sostenible.

Incremento de la oferta y mejoras en el servicio de metro.

Infraestructuras sostenibles y eficientes energéticamente en la red de metro.

Eficiencia energética en la ventilación y seguridad en los andenes de las estaciones de la red de metro.

Digitalización del servicio de metro.

Virtualización de la seguridad y el control del servicio de metro.



11

**Hechos
destacados
tras el cierre
del ejercicio**

1

Tras el cierre del ejercicio, la prórroga del estado de alarma aprobada por el Consejo de Ministros el 3 de noviembre de 2020 sigue vigente hasta el 9 de mayo de 2021.

2

3

Asimismo, el Consejo de Administración de la Autoridad del Transporte Metropolitano decidió, el 21 de diciembre de 2020, mantener las tarifas del transporte público para el ejercicio 2021. La decisión del Consejo de Administración de la ATM se tomó a pesar de que se estima que el déficit provocado por la pandemia de la COVID-19 alcance los 750 millones de euros en 2021, ya que la ATM prevé que la demanda global en la red de transporte público de 2021 se sitúe entre el 68 % y el 80 % respecto a los valores previos a la pandemia.

4

5

6

7

Por otro lado, en la votación celebrada el 21 de enero de 2021, el personal de Ferrocarril Metropolità de Barcelona ratificó, con un amplio apoyo, la propuesta de prórroga del convenio colectivo para los años 2020-2022, que la Dirección había formulado en la reunión de la mesa negociadora del 19 de enero. El acuerdo alcanzado con los sindicatos garantiza una mejora en las condiciones laborales de la plantilla durante los tres años de vigencia y también da estabilidad al funcionamiento de la empresa.

8

9

10

11

12





12

Tabla de contenidos del estado de información no financiera

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

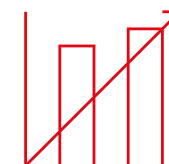
12

En cumplimiento de la **Ley 11/2018, de 28 de diciembre**, se ha incorporado en esta memoria de sostenibilidad de 2020 el estado de información no financiera (EINF) de la sociedad, de acuerdo con los contenidos y los requisitos exigidos por dicha ley, el cual se desarrolla a lo largo de los diferentes capítulos de este informe.

El EINF se ha elaborado describiendo las principales actuaciones llevadas a cabo durante 2020 en los ámbitos relativos al medio ambiente, el personal de la sociedad, los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, y la relación de la empresa con la sociedad, como los proveedores y los ciudadanos, siguiendo los principios de precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad. Estas actuaciones vienen acompañadas de indicadores clave de resultados no financieros representativos de la actividad de la sociedad, basados, siempre que ha sido posible (porque son aplicables al ámbito del transporte público y porque se ha dispuesto de la información correspondiente), en estándares de información internacionales de la Global Reporting Initiative (GRI). En otros casos se han usado indicadores similares o los más específicos comúnmente usados en el sector del transporte público para complementar la información.

Finalmente, tal como indica la ley, el EINF lo ha verificado un prestador independiente de servicios de verificación.

| Modelo de negocio | Contenido principal | Estándar GRI de referencia | Referencia en el índice de contenidos | Explicación y observaciones |
|---------------------------------|---|----------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| Sociedades del Grupo | | De GRI 102.1 a 102.5 | | |
| Misión, visión y valores de TMB | | GRI 102.7 | | |
| Modelo de negocio | Breve descripción del modelo de negocio del Grupo | GRI 102.13 y 102.14 | Páginas 14-22, 64-66 y 71-72 | |
| Entorno institucional | | GRI 102.16 y 102.18 | | |
| Servicios y productos de TMB | | GRI 102.22 y 102.23 | | |
| Gobernanza | | GRI 102.40 y 102.45 | | |
| Grupos de interés | | GRI 102.53 | | |



| | Contenido principal | Estándar GRI de referencia | Referencia en el índice de contenidos | Explicación y observaciones |
|---|---|---|---------------------------------------|---|
| Introducción al estado de información no financiera | - Ley 11/2018, de 28 de diciembre. | GRI 101, 103, 102.50, 102.51, 102.52, 102.54 y 102.56 | Página 165 | |
| Gestión del riesgo | - Sistema de gestión de riesgos y tipos de riesgos y acciones correctoras. | GRI 102.15 | Páginas 69-70 | |
| Materialidad | - Temas materiales. | GRI 102.46 y 102.47 | Páginas 73-74 | |
| I. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES | | | | |
| I.1. Prevención de riesgos medioambientales | - Cobertura de riesgos medioambientales. | GRI 102.11 y 307.1 | Página 108 | No ha habido sanciones en materia medioambiental. |
| I.2. Contaminación | - SGAE (ISO 14001/50001). - Energía, CO ₂ y calidad del aire. - Medidas contra la contaminación. - Compromiso de las Administraciones para reducir la contaminación. - Otros tipos de contaminación. | GRI 305.4 y 305.5 | Páginas 108-109 y 120-125 | |
| I.3. Economía circular y prevención y gestión de los recursos | - Prevención y gestión de residuos. - Tramitación y mantenimiento de los permisos y las autorizaciones ambientales. - Cuantificación de los residuos en la red de metro. - Desperdicio alimentario. | GRI 306.2 y 306.4 | Páginas 110-115 | |
| I.4. Uso sostenible de los recursos | - Consumos de energía, carburante y agua. - Fomento de la eficiencia energética en el metro. - Aprovechamiento del agua de los pozos de agotamiento. | GRI 302, 303.2 y 303.5 | Páginas 116-119 | |
| I.5. Cambio climático | - Evolución de las emisiones de CO ₂ (en toneladas) y medidas contra el cambio climático. | GRI 201.2 y 305.1 | Páginas 120-123 | Se está trabajando en el sistema de gestión ambiental y energética. Véase también el fomento de la eficiencia energética en el metro (7.3.2). |
| I.6. Protección de la biodiversidad | | GRI 304 | Página 115 | La actividad de TMB no afecta a ningún espacio natural protegido. |



| | Contenido principal | Estándar GRI de referencia | Referencia en el índice de contenidos | Explicación y observaciones |
|--|--|--|---------------------------------------|---|
| II. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL | | | | |
| II.1. Empleo | <ul style="list-style-type: none"> - Contratación laboral. - Procesos de selección y promoción. - Plantilla por sexo y por nacionalidad. - Plantilla por edad. - Plantilla por clasificación profesional. - Plantilla por modalidad de contrato. - Personal con discapacidad. - Despidos. - Remuneraciones y brecha salarial. - Desconexión laboral. | GRI 102.8, 102.38, 102.39, 202.1, 202.2, 401.1, 401.2, 405.1 y 405.2 | Páginas 76-86 y 91 | |
| II.2. Organización del trabajo | <ul style="list-style-type: none"> - Medidas de conciliación familiar. - Modificaciones de jornada, conciliación, permisos y beneficios. - Horas de absentismo. - Transformación y gestión del cambio. | GRI 401.3 y 404.3 | Páginas 91-94 y 105 | |
| III.3. Salud y seguridad | <ul style="list-style-type: none"> - Salud, seguridad y bienestar laboral. - Lesiones por accidentes de trabajo. - Enfermedades profesionales. | GRI 403 y 102.44 | Páginas 100-105 | Se complementa con la información de la gestión de la COVID-19 (capítulo 10). |
| III.4. Relaciones sociales | <ul style="list-style-type: none"> - Negociación colectiva. - Integración y cohesión del personal. - Organización del diálogo social. - Comunicación interna. | GRI 102.41, 402 y 404.2 | Páginas 95-98 | |
| III.5. Formación | <ul style="list-style-type: none"> - Actividad formativa y desarrollo del talento. | GRI 404.1 | Páginas 87-90 | |
| III.6. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | <ul style="list-style-type: none"> - Código operativo de accesibilidad universal. - Prórroga del convenio de acceso de los escúters al transporte público. - Mejora de la accesibilidad cognitiva en la red de metro. - Formación en accesibilidad. - Etiquetas inteligentes, NaviLens. - Otras acciones de accesibilidad. | GRI 102.44 | Páginas 55-56 | Se complementa con la información sobre las acciones de accesibilidad a la red de metro y de accesibilidad digital. |
| III.7. Igualdad | <ul style="list-style-type: none"> - Acciones desarrolladas en materia de igualdad. | GRI 406 | Página 98 | |



| | Contenido principal | Estándar GRI de referencia | Referencia en el índice de contenidos | Explicación y observaciones |
|--|---|------------------------------|---------------------------------------|---|
| III. INFORMACIÓN SOBRE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | | GRI 412 | Página 133 | TMB desarrolla su actividad teniendo en cuenta en todo momento el respeto a los derechos humanos. |
| IV. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO | | | | |
| | - Protección de datos, transparencia y cumplimiento normativo. Política pública. Cumplimiento socioeconómico. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. | GRI 415, 419, 205.1 y 102.17 | Páginas 61, 67-68 y 71-72 | |
| V. SOCIEDAD | | | | |
| V.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | - Adquisiciones en el ámbito local. - Iniciativas sociales. - Fundación TMB. | GRI 204 | Páginas 127-132 | |
| V.2. Subcontratación y proveedores | - Aprobación de la nueva versión del procedimiento interno P716. - Aplicación de la nueva Ley de Contratación (Ley 9/2017). | GRI 308, 407, 408, 409 y 414 | Página 41 | Actualmente todos los pliegos de condiciones particulares de TMB incorporan un apartado específico de obligaciones en materia ambiental y social. |
| V.3. Consumidores | - Perfil del cliente de metro y autobús según variables sociodemográficas. - Valoración de satisfacción de los clientes. - Seguridad del servicio. - Comunicación corporativa. - Quejas, reclamaciones y sugerencias. | GRI 102.6, 416.1 y 418 | Páginas 46-54 y 59-62 | Se complementa con la información de la gestión de la COVID-19 (capítulo 10). |
| V.4. Información fiscal | - Beneficios obtenidos país por país. - Impuestos pagados país por país. - Subvenciones públicas recibidas. | GRI 207.4 y 201.4 | Página 140 | Véanse también las cuentas anuales de la sociedad. |
| VI. INFORMACIÓN FINANCIERA | | | | |
| | - Operaciones de tesorería y planificación financiera. - Cuenta de pérdidas y ganancias. - Balance de situación a 31 de diciembre. - Otra información financiera. | GRI 201.1 y 203.1 | Páginas 136-139 y 141-142 | Véanse también las cuentas anuales de la sociedad. |





www.tmb.cat