

Memòria de sostenibilitat de **Transports Metropolitans de Barcelona** 2019



Índex

01. Cartes de la presidenta i del conseller delegat	3	05. Una gestió responsable	45	07. Protecció del medi ambient	77
02. Fets i dades destacades de 2019	5	5.1. Ètica i bon govern	46	7.1. Gestió mediambiental	78
2.1. Principals dades de la xarxa de bus i metro de 2019	6	5.1.1. Governança	46	7.1.1. Prevenció de riscos ambientals	78
2.2. Fets destacats de 2019	7	5.1.2. Normativa i Reglament	49	7.1.2. Sistema de gestió ambiental i energètic	79
2.3. Fites de l'exercici	10	5.2. Gestió del risc	51	7.2. Reducció de l'impacte en l'entorn	80
03. Qui som	12	5.2.1. Sistema de gestió de riscos	51	7.2.1. Prevenció i gestió de residus	80
3.1. El nostre model de negoci	15	5.2.2. Tipus de riscos i accions correctores	51	7.3. Minimització de l'ús de recursos	83
3.1.1. Serveis i productes de TMB	15	5.3. Transparència	53	7.3.1. Aigua	83
3.1.2. Entorn institucional	20	5.3.1. Grups d'interès	54	7.3.2. Energia	83
3.1.3. Compra responsable	22	5.3.2. Materialitat	55	7.4. Lluita contra el canvi climàtic	87
3.1.4. Negoci internacional	23	06. La nostra gent	56	7.4.1. Emissions	87
3.2. Tendències i estratègia TMB	24	6.1. Perfil del grup	57	7.4.2. Altres tipus de contaminació	92
3.2.1. Tendències i reptes del sector	24	6.1.1. Ocupació	57	08. Compromís social	95
3.2.2. Mapa i línies estratègiques de TMB	25	6.1.2. Política retributiva	62	8.1. TMB i els ODS	96
04. Uns serveis de qualitat, innovadors i segurs	28	6.2. Atracció i impuls del talent	64	8.1.1. Contribució a la societat	96
4.1. Qualitat en el servei de TMB	29	6.2.1. Formació	64	8.2. Fundació TMB	97
4.1.1. Passatgers transportats	29	6.2.2. Desenvolupament del talent	65	8.2.1. TMB Educa	97
4.1.2. Principals dades de la xarxa de metro i bus	31	6.3. Benestar, diversitat i inclusió	66	8.2.2. Patrimoni històric	99
4.1.3. Atenció i satisfacció del client	35	6.3.1. Organització del treball	66	8.2.3. Projectes culturals	100
4.1.4. Accessibilitat dels serveis	37	6.3.2. Relacions socials	68	09. Informació financera de Grup TMB	101
4.2. La nostra aposta per la innovació	39	6.3.3. Comunicació interna	70	9.1. Compte de pèrdues i guanys	102
4.2.1. Novetats i millores	39	6.3.4. Igualtat d'oportunitats	71	9.2. Balanç de situació el 31 de desembre	105
4.2.2. Projectes d'innovació, recerca i desenvolupament	40	6.4. Seguretat i salut en el treball	72	9.3. Inversions	107
4.3. Salut i seguretat dels nostres passatgers	42	6.4.1. Foment de la salut i la seguretat laboral	72	9.4. Participació en altres empreses	109
4.3.1. Viatges segurs	42	6.4.2. Accidentabilitat laboral	75	10. Fets importants després del tancament de l'exercici	110
4.3.2. Protecció de dades	44				



Carta de la presidenta

En aquesta memòria anual s'hi recullen les accions, les actuacions i els compromisos més destacats de l'activitat de TMB, posant un èmfasi especial en la gestió i el desenvolupament sostenible i en els aspectes socials, ambientals i econòmics com a referència. Així mateix, s'hi inclou l'impacte d'aquesta activitat, de manera que tot plegat ens serveix per conèixer millor la nostra organització i el que fem, així com per veure algunes de les coses que haurem de fer per millorar.

D'aquesta lectura, en podem concloure que l'any 2019 ha estat un bon any pel que fa als resultats de TMB. S'ha assolit un nou rècord de viatgers a les xarxes de bus i metro, i s'ha aconseguit procurant una gestió eficient dels recursos, amb la innovació, el talent i les capacitats de totes les persones que formen part de l'organització al servei d'un objectiu comú: oferir el millor transport públic possible d'una manera sostenible i donar resposta a les necessitats de mobilitat de la ciutadania.

S'han aconseguit moltes fites importants. Hem d'estar satisfets de la feina feta i els resultats ens han de servir per perseverar, perquè encarem reptes que hem d'afrontar i que seran fonamentals per garantir la mobilitat de Barcelona i l'àrea metropolitana en els propers anys. I, com no pot ser de cap altra manera, ho haurem de fer preservant el medi ambient, millorant la qualitat de l'aire, de forma inclusiva i integradora, amb una gestió responsable i mantenint el nivell d'excel·lència del servei que donem.

És el que s'espera d'una empresa referent en mobilitat sostenible com TMB.

Rosa Alarcón Montañés

Presidenta de TMB

Carta del conseller delegat

El metro i els autobusos de TMB són els transports públics més utilitzats a Barcelona i l'àrea metropolitana, amb rècord de viatgers de nou l'any 2019. Això ens empeny encara més a preparar-nos per donar resposta als diferents reptes que es plantegen en el nostre àmbit i a fer-ho amb una gestió eficient, amb ambició innovadora i d'avantguarda tecnològica, i amb la vocació de servei que ens ha permès ser un referent de mobilitat sostenible a tot el món.

Les memòries parlen del passat recent, i aquesta parla de moltes accions desenvolupades amb èxit. No obstant això, l'obligació d'afrontar el futur més immediat no ens permet aturar-nos-hi gaire. Hem de garantir les necessitats de mobilitat de la ciutadania d'una manera sostenible, amb responsabilitat social i un compromís ferm amb els clients, l'equip humà i la societat. Amb aquesta voluntat i amb l'objectiu de situar l'organització en el moment actual i adequar la cultura corporativa als nous desafiaments, TMB està ja traçant noves línies estratègiques, identificant els punts claus que hem de potenciar i concretant les accions que cal emprendre.

El primer repte que ens permetrà assolir la resta amb més eficiència consisteix a construir i enfortir un equip amb objectius comuns, capaç d'adequar-se a les necessitats de l'organització i de l'entorn, integrador i obert, orientat al servei i a la millora permanent. Aquest model ens conduirà a implementar les fites aconseguides i afrontar el futur amb força i determinació per continuar sent el referent internacional que som.

Malgrat els moments de dificultat que vivim l'any 2020 per la pandèmia de la COVID-19, TMB continua treballant amb empena i ambició per prestar el millor servei de transport públic i aconseguir una mobilitat sostenible i saludable.

Gerardo Lertxundi

Conseller delegat de TMB



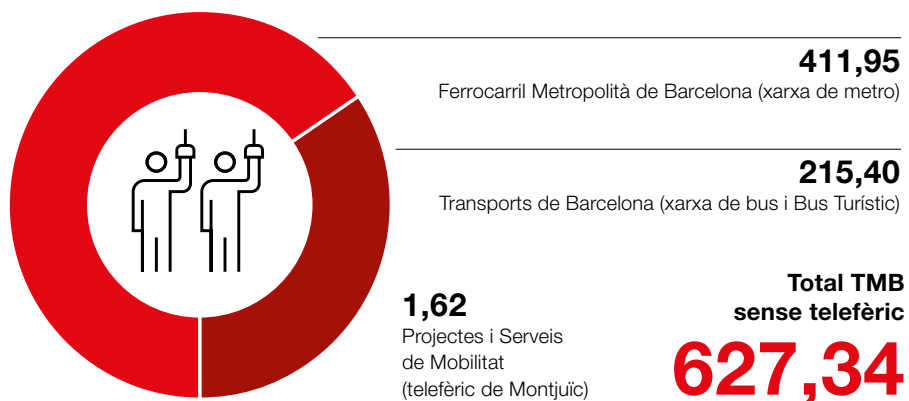


02

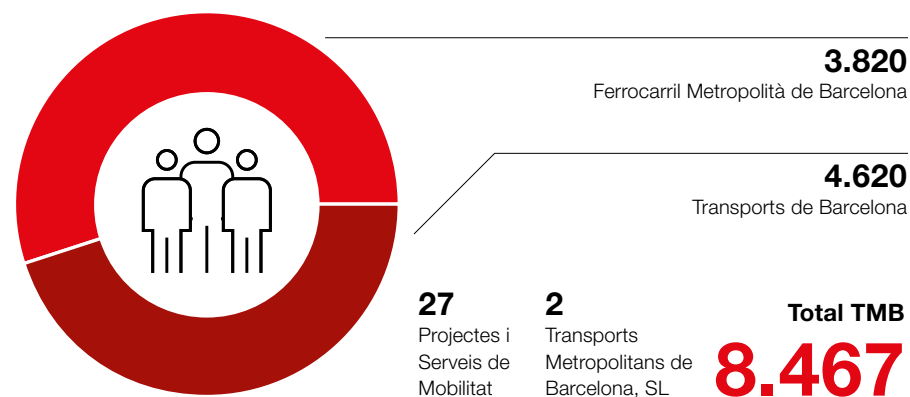
Fets i dades destacades de 2019

2.1. Principals dades de la xarxa de bus i metro de 2019

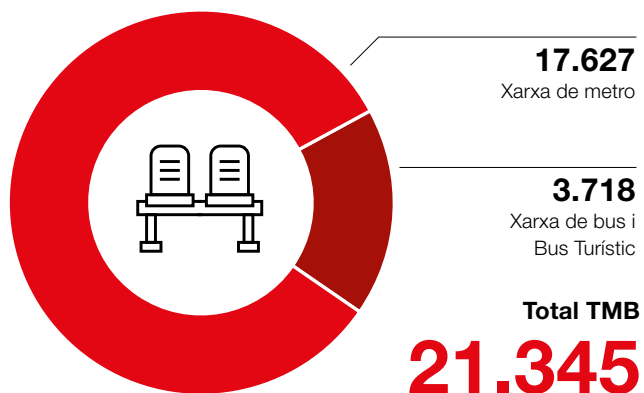
Viatgers transportats totals del Grup TMB (en milions)



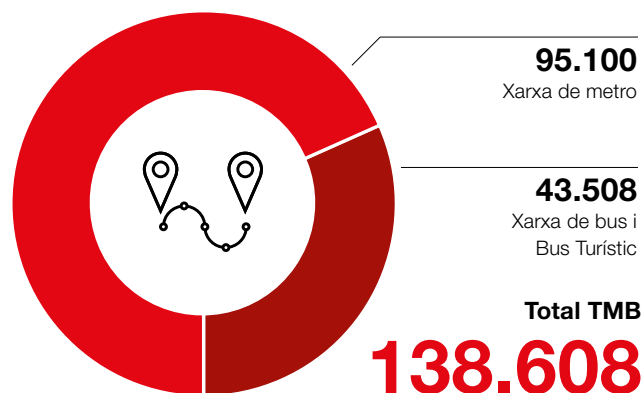
Plantilla absoluta el 31 de desembre



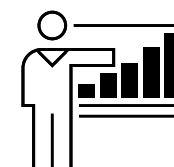
Nombre de places per quilòmetre ofertes (en milions)



Trajecte recorregut en cotxes per quilòmetre útils (en milers)



Ingressos nets del Grup TMB (en milions)



463,443*

* No inclou subvencions al servei.

2.2. Fets destacats de 2019

Serveis de qualitat, innovadors i segurs



Per tercer any consecutiu, nou rècord de TMB en transportar

627,35

milions de viatgers

a través de la xarxa de metro, bus i Bus Turístic.

59,4 % de viatgers dins del nostre àmbit d'actuació.



Obtenció d'una **molt bona valoració** a l'Enquesta de Serveis Municipals 2019 de l'Ajuntament de Barcelona.

7,4

servei de metro

7,2

servei de bus



28

línies de la nova xarxa de bus

17

verticals

8

horitzontals

3

diagonals

Primer any de funcionament de les noves línies de la xarxa de bus després de completar-ne la implantació el 2018.

En concret, transporten el **60 % del passatge de bus** i abasten el

95 % del territori de la ciutat de Barcelona, amb **125 àrees d'intercanvi.**



91 %

91% de la xarxa de metro adaptada per a persones amb mobilitat reduïda i, des de 2007, **plena accessibilitat** a la xarxa de bus.



100 %



Renovació de la flota de bus

gràcies a un acord amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) per a la inversió de **113,8 milions d'euros i l'adquisició de 266 vehicles.** A més, s'executaran les obres i infraestructures necessàries per tal que els vehicles elèctrics siguin operatius.



Adquisició de nous trens per a la xarxa de metro

amb el seguiment de la construcció de **12 trens de la sèrie 9000 de les línies L1, L3 i L5,** i el llançament i l'adjudicació de la licitació pública per a l'adquisició de **42 trens de les línies L3 i L1,** que permetran substituir els trens antics amb obligació de desamiantament.



3 avaluacions d'impacte en la privacitat de les dades

Apostem per una gestió responsable



Implementació del sistema de compliance

a través del Programa de Compliment Normatiu i Prevenció de Delictes.



Anàlisi dels possibles riscos

als quals s'enfronta TMB en el període 2018-2021.

La nostra gent



8.467

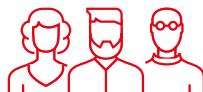
treballadors



6.708
homes



1.759
dones



396

empleats amb diversitat funcional

4,7 % de la plantilla



43.875

hores lectives de formació



6.661

ajuts a empleats

1.056

exàmens de salut

d'un total de 1.091 treballadors potencialment exposats a materials que contenen amiant

Compromís social



97,4 %

compres corresponents a empreses de l'àmbit espanyol



Inici de l'estudi d'anàlisi de la **contribució de TMB a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible**

de les Nacions Unides



Segell de Qualitat Educativa del Consell de Coordinació Pedagògica

a la tasca de TMB Educa





Protecció del medi ambient

Definició d'un pla d'acció per a la certificació de les **ISO 14001 i 50001** a les diferents unitats de metro.

Valorització de residus:

90 %

dels generats a Transports de Barcelona



80 %

dels generats a Ferrocarril Metropolità de Barcelona



23,5 %

aigua aprofitada recollida dels pous d'esgotament de la xarxa de metro



Consum d'aigua:

96.012 m³



Consum d'electricitat:

260.637,4 kWh

2,17 % menys que l'any 2018



63,3 %

autobusos de la flota de gas natural comprimit (GNC), híbrids o elèctrics



Projecte d'electrificació de la línia de bus H16



Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle equivalents de la xarxa de metro i bus:

82.471,86

tones de CO₂



Desenvolupament del **Pla de Desplaçaments d'Empresa**

per reduir el consum energètic i les emissions, i augmentar la seguretat dels treballadors.

2.3. Fites de l'exercici

A continuació, es mostren les principals fites de l'exercici 2019:



Nou màxim històric de passatge a TMB

Per tercer any consecutiu, el conjunt de mitjans de transport de TMB ha assolit un nou rècord de viatgers en transportar més de 627 milions d'usuaris entre les xarxes de metro, i les línies regulars de bus i el Barcelona Bus Turístic. Aquesta xifra suposa haver transportat 12,4 milions més d'usuaris que l'any anterior, concretament un 2 % més.



Posada en servei de dues noves estacions a la línia L10 Sud

Al març de 2019 s'han posat en servei les estacions de Provençana i Ciutat de la Justícia. Totes dues estacions són accessibles mitjançant escales fixes i mecàniques, i ascensors.



Adquisició de nous trens per a la xarxa de metro

Han arribat els primers 2 trens de la sèrie 9000 per a la línia 4 i s'ha fet el seguiment de la construcció de 4 trens de la sèrie 6000 per a la línia 1, 2 trens de la sèrie 5000 per a la línia 3 i 4 més del mateix model per a la línia 5, tots ells de la comanda de 12 trens adquirits el 2018. S'ha licitat el subministrament de 42 trens per substituir els trens de les sèries 3000 (18 trens) i 4000 (24 trens) de les línies L3 i L1. L'entrega prevista d'aquests trens serà entre l'abril de 2021 i el juny de 2022. D'aquesta manera, se substituiran 42 trens antics amb obligació de desamiantament.



Posada en marxa del servei de bus a demanda a Torre Baró (El Meu Bus)

Aquest servei ha permès resoldre les necessitats de mobilitat dels veïns i veïnes, i millorar la connexió entre la part alta i baixa del barri. La satisfacció global del servei ha estat de 4,6 punts sobre 5, amb una mitjana de 190 validacions en dia feiner.



Pla de renovació de la flota de bus corresponent a l'any 2019

S'ha acordat, amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), una inversió de 113,8 milions d'euros i l'adquisició de 266 vehicles. A aquesta inversió, s'hi ha de sumar l'execució de les obres i infraestructures necessàries perquè els vehicles elèctrics siguin operatius. L'any 2019 s'han posat en servei tots els vehicles comprats durant el 2018 que encara no estaven operatius i, pel que fa a la comanda de 2019, representen tres lots que sumen 105 autobusos híbrids i de gas natural comprimit.



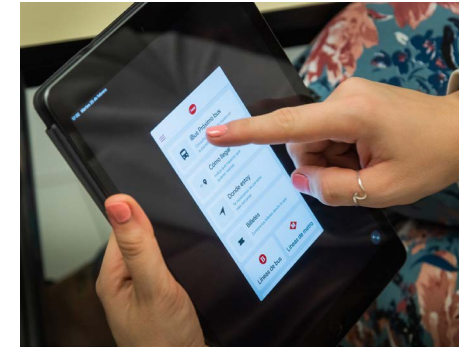
Aposta pels vehicles elèctrics

Hem engegat el procés de compra de 23 articulats per a les línies d'altas prestacions de la xarxa de bus i 6 minibusos, tots amb motor elèctric, per a les línies de Bus del Barri. Aquests vehicles d'emissió zero substituiran els que han arribat al final de la vida útil i milloraran la qualitat de l'aire.



Primer any d'implantació completa de la nova xarxa de bus

Inclou 17 línies verticals, 8 d'horizontals i 3 de diagonals, que permeten transportar el 60 % dels usuaris d'autobús. A més, cobreixen el 95 % del territori de la ciutat i es poden combinar mitjançant 125 àrees d'intercanvi.



Incorporació de la compra en línia de títols de transport al web de TMB

Aquesta opció, disponible per als membres registrats de JoTMBé, aporta beneficis d'agilitat, organització familiar i control de despeses.

03

Qui som

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

El grup també inclou les societats **Projectes i Serveis de Mobilitat, SA (PSM)**, que gestiona el telefèric de Montjuïc; **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**, que gestiona productes tarifaris per mitjà de la plataforma de comerç electrònic *holabarcelona.com* i altres serveis de transport, i la **societat associada consolidada per posada en equivalència Transports Ciutat Comtal, SA**.

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

Les empreses FMB i TB **presten servei en l'àmbit de Barcelona i l'àrea metropolitana, incloses dins del sistema tarifari integrat (STI) de la regió metropolitana de Barcelona**, i desencolupen la seva activitat de manera coordinada, compartint estructures corporatives i de gestió.

Com a operador del transport públic de Barcelona, i com a part del dia a dia de gran part de la ciutadania, TMB ofereix dues xarxes regulars de transport (la de bus, en superfície, i la de metro, subterrània), així com diversos serveis de transport d'oci amb els objectius següents:

Satisfereix les necessitats de mobilitat i fer més còmodes i ràpids els desplaçaments.

Oferir un servei públic accessible per a tothom.

Millorar la qualitat de vida a l'àrea metropolitana de Barcelona retallant el temps per cobrir les distàncies entre ciutats.

Per tal d'esdevenir una empresa de referència, impulsem una sèrie de programes d'actuació, la protecció del medi ambient, l'estalvi d'energia, la promoció de la inclusió social i les polítiques d'accessibilitat per fomentar una **mobilitat sostenible i inclusiva**.

TMB ha definit el seu **mapa estratègic de 2019**, que té en compte la responsabilitat social de manera transversal als diferents àmbits de l'organització.





Missió

Existim per oferir una xarxa de transport públic que...

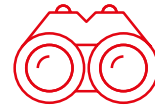
Contribueixi a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible de l'àrea metropolitana.

Garanteixi la prestació del millor servei al client.

Desenvolupi polítiques de responsabilitat social.

Respecti un marc de viabilitat i eficiència econòmica.

Ofereixi una solució completa, amb metro i bus inclosos.



Visió

Volem ser una empresa de transport i mobilitat ciutadana que sigui competitiva i referent al món...

Per la seva contribució a la millora de la mobilitat a l'àrea metropolitana, a la sostenibilitat urbana i al medi ambient.

Per la qualitat tècnica que ofereix i per la qualitat que percep el ciutadà.

Per l'eficiència dels processos i l'optimització de recursos.

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

Per l'excel·lència dels treballadors.

Pel compromís amb la societat, amb els ciutadans i amb els treballadors.

Per la seva presència en àmbits internacionals.



Valors

Són els que guien la nostra activitat, essencials per continuar millorant el futur de l'organització.

Vocació i compromís de servei públic.

Servei excel·lent amb gestió eficient.

Compromís amb els treballadors, la ciutadania, els clients i la societat.

Comportament socialment responsable.

Valors d'igualtat, integritat, honestedat i respecte.

Transparència.

Lideratge i treball en equip.

Reconeixement, equitat i creixement personal i professional.

Ambició innovadora i avantguarda tecnològica.

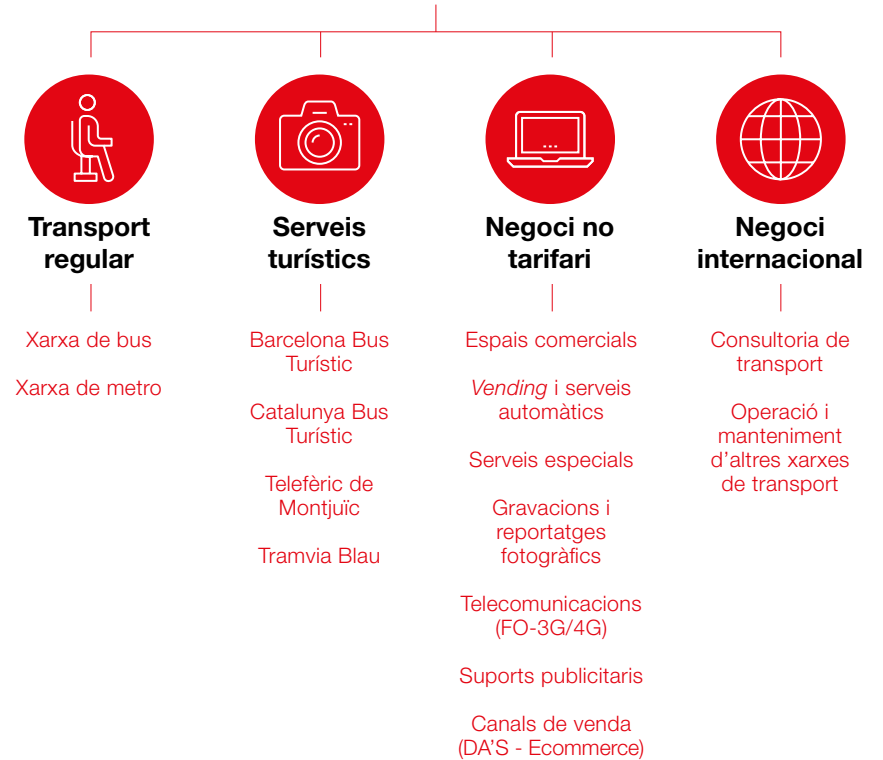


3.1. El nostre model de negoci

3.1.1. Serveis i productes de TMB

L'activitat de TMB es focalitza en el transport regular de persones a través de les diferents xarxes de bus i metro, els serveis turístics dels transports d'oci, el negoci no tarifari i el negoci internacional.

Serveis i productes de TMB





Servei de metro

La **xarxa de metro** està formada per 8 línies més el funicular de Montjuïc. En total, inclou 121,4 quilòmetres de xarxa i 160 estacions, 5 de les quals són línies convencionals i 3 són automàtiques (línies L9/10 Nord, L9/10 Sud i L11). TMB té un compromís ferm amb la **seguretat integral** en la prestació del servei, que es basa en:

— **La seguretat de les persones i les instal·lacions**, un model de seguretat adaptat i flexible als nous reptes, eficient, sostenible, innovador i coordinat amb els recursos de seguretat pública.

— **La seguretat de la circulació, una cultura de seguretat ferroviària** on tothom s'involucra a l'hora d'identificar i controlar els riscos de l'activitat per tal de pal·liar-los, minimitzar-los i garantir la integritat dels empleats, els clients i el servei.

— **La seguretat dels empleats**, centrada en una política de prevenció de riscos laborals que contribueix a millorar la salut, la seguretat i el benestar laboral com a condició necessària d'eficàcia i de sostenibilitat de l'empresa.

Actualment, **el 91 % de la xarxa de metro de TMB està adaptada per a persones amb mobilitat reduïda**. A més, TMB està treballant per adaptar-se a altres col·lectius (persones amb discapacitat visual, amb deficiències visuals i auditives, nens i persones grans), pensant en la diversitat dels clients del servei.





Servei de bus

La **xarxa regular de bus** està formada per 102 línies, amb una longitud total de 835 quilòmetres (semisuma dels quilòmetres d'anada més tornada). La xarxa de bus s'estructura en quatre blocs: d'una banda, línies de trams diagonals, verticals o horitzontals, i de l'altra, autobusos amb referència numèrica. A més, Transports de Barcelona també opera els serveis de Barcelona Bus Turístic i Tramvia Blau.

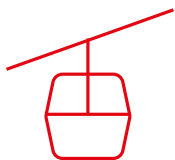
Des de l'any 2007, **tota la xarxa de bus TMB està adaptada per a persones de mobilitat reduïda** i actualment

treballem perquè tots els vehicles de la flota siguin accessibles per a persones amb discapacitats funcionals.

TMB substitueix cada any els autobusos que han esgotat la vida útil, d'uns 14 o 15 anys, per reemplaçar-los per d'altres de més innovadors i eficients, que ajuden a reduir l'emissió de gasos contaminants.

L'organització, a més de voler convertir-se en un referent europeu com a empresa que gestiona la mobilitat, també vol ser un referent en molts més aspectes socials.

El nostre compromís amb la sostenibilitat i la millora de la qualitat de l'aire ens ha permès disposar de la **flota d'autobusos més neta d'Europa**.



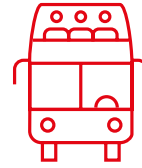
Telefèric de Montjuïc

El telefèric de Montjuïc es va inaugurar el 1970 i es va remodelar el 2007. Disposa de 55 cabines totalment vidriades amb capacitat per a vuit persones i adaptades a persones amb mobilitat reduïda. El servei té tres estacions: Parc de Montjuïc, Mirador i Castell, i la capacitat de transport supera les dues mil persones per hora i sentit.

Durant el 2019 s'ha dut a terme la segona part del projecte de prolongació de la vida útil de les 55 cabines SIGMA GD8 del telefèric per seguir garantint-ne la plena funcionalitat. S'ha fet el manteniment a 18 de les cabines, que inclou treballs de control de l'estat, el canvi sistemàtic dels elements de desgast i la renovació estètica dels elements deteriorats per l'ús general. Aquesta segona fase va començar després del tancament anual per manteniment de l'any 2019, i les cabines van estar operatives i en servei al mes d'abril.

També durant aquest any s'han iniciat els preparatius per al nou projecte de la segona gran revisió del telefèric, que s'ha d'executar al gener de 2021, quan complirà 14 anys de servei i 45.000 hores motor.





Barcelona Bus Turístic

El Barcelona Bus Turístic és la ruta turística oficial per descobrir la ciutat de Barcelona i permet conèixer els llocs d'interès més emblemàtics de la ciutat. Disposa d'un sistema d'audioguia en 16 idiomes, a més de servei wifi gratuït i un carnet amb més de 200 descomptes per als principals museus de la ciutat i activitats d'oci i culturals. A més, els usuaris poden beneficiar-se d'un descompte per al Barcelona Bus Turístic en utilitzar el telefèric de Montjuïc.

El Barcelona Bus Turístic s'estructura en tres rutes:

- **Blava:** des de la plaça Catalunya fins a l'estadi del FC Barcelona, passant pel passeig de Gràcia, la Sagrada Família, els carrers i les places de Gràcia, el Park Güell, el Tibidabo i Pedralbes.
- **Vermella:** des de la plaça Catalunya fins al parc de la Ciutadella, passant pel passeig de Gràcia, la Diagonal, l'estació de Sants, Montjuïc i el Port Vell.

— **Verda:** des del Port Olímpic fins al Fòrum, passant pel Poblenou i amb les millors vistes de les platges de la ciutat.

D'altra banda, en aquest marc també cal destacar el servei del Catalunya Bus Turístic, que ofereix excursions d'un dia per descobrir els llocs més emblemàtics de Catalunya, incloses la cultura i la gastronomia. Gràcies a aquest servei, es poden descobrir punts d'interès com Montserrat, la vall de Núria, els Pirineus, La Roca Village, Figueres o Girona.

Per acabar, el Barcelona Night Tour consisteix en una ruta nocturna que permet gaudir de les nits en l'entorn mediterrani de l'estiu de Barcelona. El servei és una ruta guiada per la ciutat d'unes dues hores i mitja. A més, permet viure l'espectacle de llum i colors de les fonts de Montjuïc.

3.1.2. Entorn institucional

En l'àmbit d'actuació de la regió metropolitana de Barcelona, TMB interactua amb operadors, empreses, institucions i administracions públiques. Aquest últim actor té un paper clau per la seva rellevància en el finançament de TMB, l'acció reguladora —a través de normatives i de legislació— i la participació accionarial.

Àrea Metropolitana de Barcelona



Generalitat de Catalunya

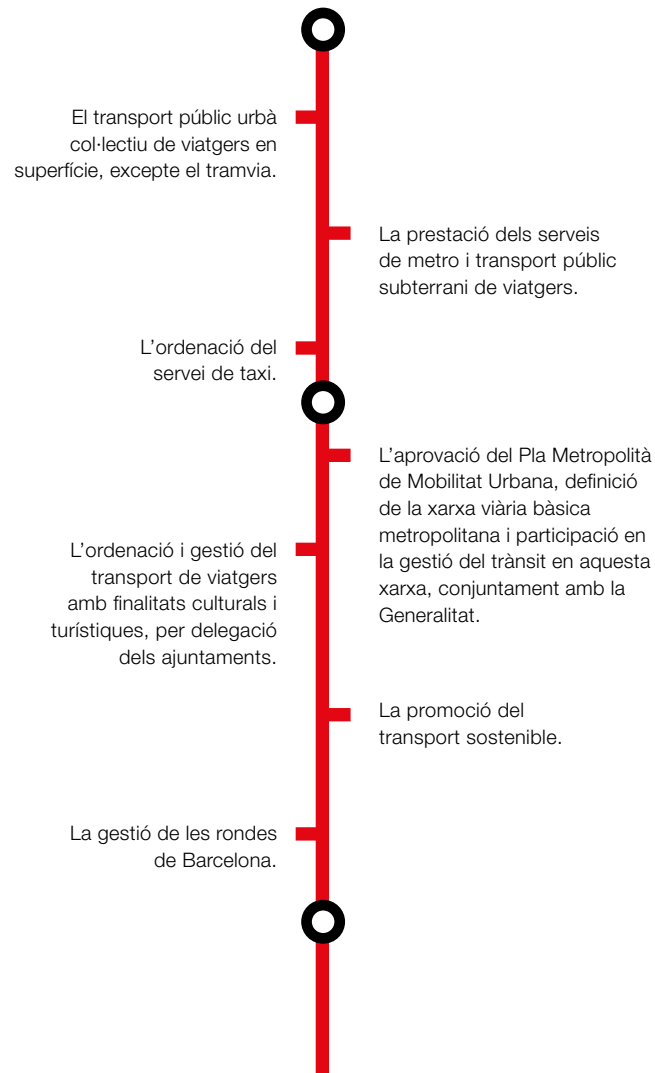


Autoritat del Transport Metropolità



L'**Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)** és la propietària de la totalitat de les accions de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i de Transports de Barcelona. L'àrea metropolitana ocupa 636 quilòmetres quadrats i està conformada per 36 municipis, on viuen més de 3,2 milions de persones.

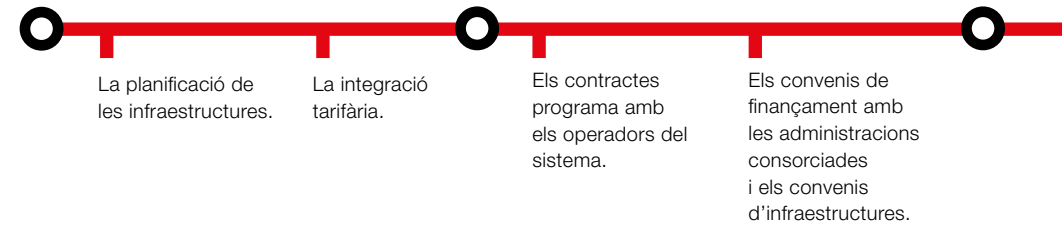
Pel que fa al transport i la mobilitat, l'AMB gestiona i planifica les xarxes d'autobusos i altres mitjans de transport públic, excepte els tramvies. Les competències en transport i mobilitat, a més de la planificació i la gestió, són:



D'altra banda, l'**Autoritat del Transport Metropolità (ATM)** és un consorci inter-administratiu de caràcter voluntari, creat el 1997, al qual es poden adherir totes les administracions titulars de serveis públics de transport col·lectiu, de forma individual o a través d'entitats que les agrupin i representin.

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

L'ATM té com a finalitat articular la cooperació entre les administracions públiques titulars dels serveis i les infraestructures del transport públic col·lectiu de l'àrea de Barcelona que en formen part. Entre les seves funcions hi ha les següents:



3.1.3. Compra responsable

La compra i l'ús de productes i serveis genera un conjunt d'impactes ambientals, socials i econòmics sobre l'entorn. Per aquest motiu, l'organització aposta per la **compra ambientalment i socialment responsable** integrant criteris en l'adquisició de productes i serveis.

En aquest sentit, TMB fa més de deu anys que incorpora criteris de sostenibilitat en els processos de compra:



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

Actualment, tots els plecs de condicions particulars de TMB incorporen un apartat específic d'obligacions generals en matèria ambiental i social que especifica l'obligació de conèixer i comprometre's a complir:

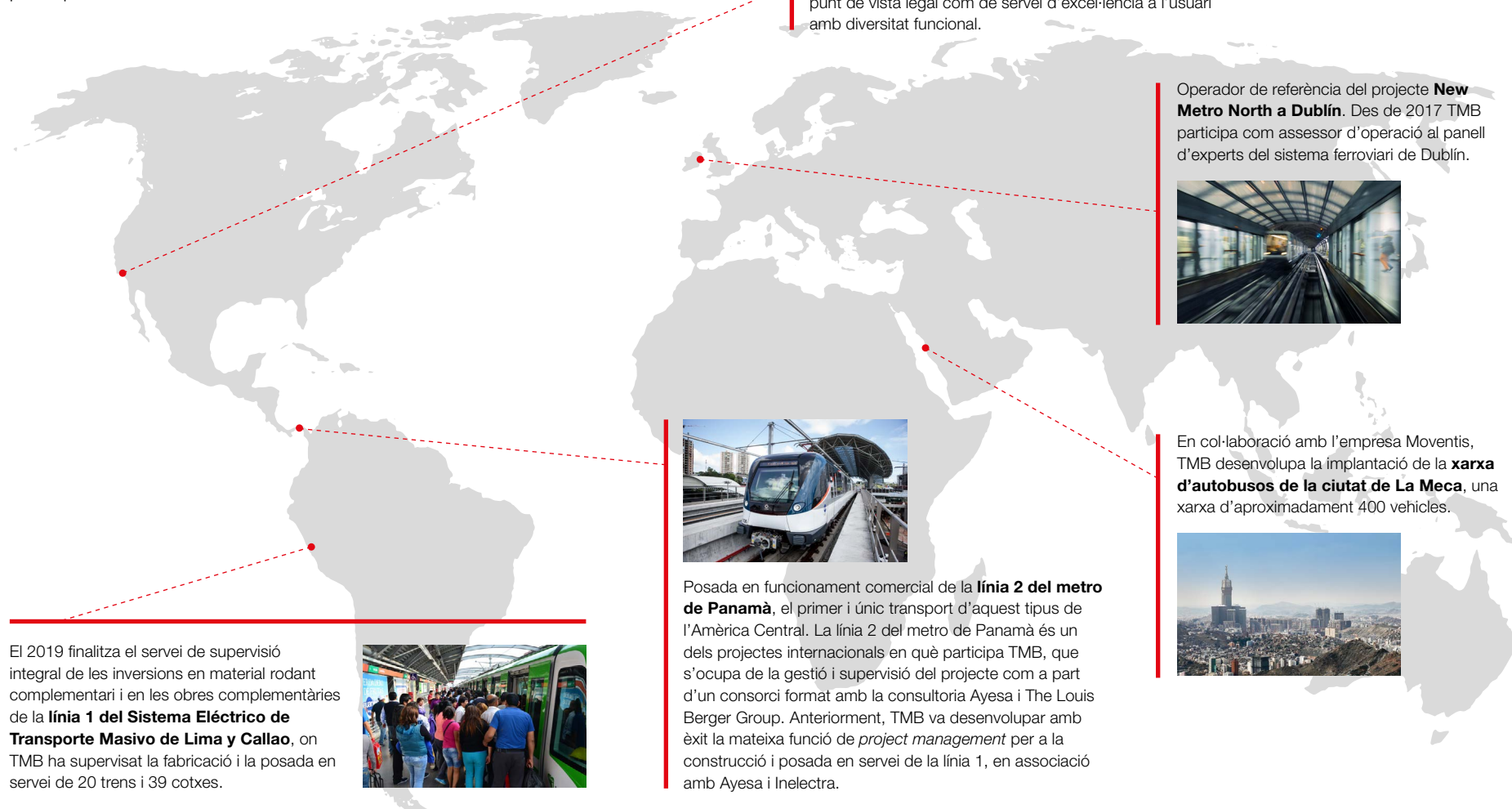


Les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona s'han adherit a Electronics Watch al desembre de 2019. D'aquesta manera, TMB fa un pas endavant més en la transparència de la cadena de subministrament de material electrònic.

3.1.4. Negoci internacional

TMB, com a operador referent del transport públic, aprofita la seva experiència per assessorar en diferents projectes de transport públic arreu del món. L'any 2019, ha continuat les actuacions en el marc de l'assessorament i la consultoria d'empreses de transport públic de l'àmbit internacional.

En aquest sentit, cal destacar alguns dels projectes internacionals en què ha participat:



El 2019 finalitza el servei de supervisió integral de les inversions en material rodant complementari i en les obres complementàries de la **línia 1 del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao**, on TMB ha supervisat la fabricació i la posada en servei de 20 trens i 39 cotxes.



El **metro de Los Angeles** (Estats Units) va aprovar una oferta, definida per l'àrea de negoci internacional, per desenvolupar una prova pilot a la principal estació d'intercanvi, Union Station, amb l'objectiu d'implantar-hi les **etiquetes intel·ligents NaviLens**, que permeten utilitzar la tecnologia per millorar la mobilitat de les persones amb discapacitat visual. Vam contactar amb els principals òrgans de decisió del metro de Los Angeles per explicar-los el projecte i la implicació que tenia, tant des del punt de vista legal com de servei d'excel·lència a l'usuari amb diversitat funcional.



Operador de referència del projecte **New Metro North a Dublín**. Des de 2017 TMB participa com assessor d'operació al panell d'experts del sistema ferroviari de Dublín.



Posada en funcionament comercial de la **línia 2 del metro de Panamà**, el primer i únic transport d'aquest tipus de l'Amèrica Central. La línia 2 del metro de Panamà és un dels projectes internacionals en què participa TMB, que s'ocupa de la gestió i supervisió del projecte com a part d'un consorci format amb la consultoria Ayesa i The Louis Berger Group. Anteriorment, TMB va desenvolupar amb èxit la mateixa funció de *project management* per a la construcció i posada en servei de la línia 1, en associació amb Ayesa i Inelectra.

En col·laboració amb l'empresa Moventis, TMB desenvolupa la implantació de la **xarxa d'autobusos de la ciutat de La Meca**, una xarxa d'aproximadament 400 vehicles.



3.2. Tendències i estratègia TMB

3.2.1. Tendències i reptes del sector

En un context marcat per un increment notable en la densitat de població dels nuclis urbans, es fa indispensable que les ciutats comptin amb un transport públic robust, modern, eficient i sostenible. La tecnologia és un element clau per entendre l'evolució de la mobilitat futura. Aquesta tendència es pot veure reflectida en el foment de la conducció autònoma dels vehicles o el fenomen del *car sharing* a les principals ciutats.

TMB vol situar-se com a referent en mobilitat sostenible arreu del món. Per aconseguir aquest propòsit, és indispensable conèixer les tendències del sector, encaminades cap a una mobilitat cada vegada més sostenible, eficient i innovadora.

Pel que fa a la sostenibilitat, les poblacions urbanes troben cada vegada més dificultats per mantenir els estàndards de qualitat de l'aire.

Una de les respostes més evidents a aquesta problemàtica ha estat la creació de la Zona de Baixes Emissions (ZBE) de Barcelona, que consisteix en un perímetre que engloba pràcticament tota la ciutat de Barcelona i els municipis de l'entorn, i que té per objectiu limitar la mobilitat dels vehicles privats més contaminants amb restriccions de circulació en dies i franges horàries concretes.

Aquestes restriccions de mobilitat de la ciutadania plantegen un escenari futur amb un increment de la demanda de transport públic, com a alternativa a la mobilitat privada. De fet, aquesta tendència ja s'ha evidenciat els últims anys amb un creixement sostingut de la demanda del transport públic. En aquest sentit, segons dades del Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, la demanda del transport públic ha augmentat de 971,3 milions de viatges l'any 2014 a 1.087,6 el 2018, fet que suposa un increment del 12%.

En el cas de l'àrea de Barcelona, es calcula que hi ha una població de 5.780.223 habitants amb el sistema tarifari integrat (STI), en un total de 346 municipis.

TMB és conscient de les tendències del sector i del paper clau de l'organització en el desenvolupament d'un servei essencial per a la ciutadania. Per aquest motiu, treballam per millorar les infraestructures i la qualitat del servei. En aquest sentit, el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya va aprovar el 2017 un **pla d'inversions** fins al 2023, que aporta una inversió de 248 milions d'euros.

El pla inclou obres per **adaptar la xarxa a persones amb mobilitat reduïda** i la construcció de noves estacions, amb l'objectiu de tenir la xarxa adaptada al 100% l'any 2024. En el marc d'aquest pla d'inversions s'han executat obres a les estacions de Jaume I, Vallcarca i Ernest Lluch.

D'altra banda, el pla d'inversions també preveu un **programa de conservació extraordinari** de 145,5 milions d'euros per tal de **mantenir la fiabilitat del sistema i atendre l'increment de la demanda**, amb actuacions com la millora de la superestructura de la línia L2, la nova cotxera de la línia L1, l'ampliació de la cotxera de la línia L3 o el nou sistema de regulació i telecomandament.

De cara a l'exercici 2020, TMB té l'objectiu de prestar el servei en les millors condicions, amb la incorporació de la majoria d'actuacions aprovades per l'AMT, previstes en el Pla d'Empresa 2018-2021. Aquestes actuacions consisteixen en la posada en servei de l'estació Ernest Lluch (L5), un pla per a la inversió en l'electrificació de la flota de bus actual, les obres d'ampliació de la cotxera de la Zona Franca o l'adaptació de TMB a les necessitats del projecte de la T-Mobilitat, que suposa un canvi de paradigma en la gestió futura de la mobilitat.

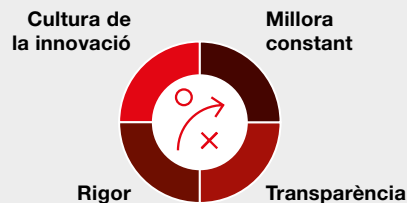
3.2.2. Mapa i línies estratègiques de TMB

Mapa estratègic

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

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

TMB promou la millora contínua en la prestació d'un servei essencial per a la ciutadania, assumint els reptes d'un entorn complex i canviant. La gestió es vertebrava en un conjunt de criteris:



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



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

CLIENTS/CIUTADANS

Garantir la satisfacció del client

Millorar la comunicació digital amb els clients (societat 2.0)

Mantenir la qualitat/seguretat/confortabilitat del servei optimitzant els recursos.

Guanyar quota de mercat de la mobilitat de forma sostenible i eficient.



PROCESSOS (eficiència, servei, qualitat i entorn)

Millorar l'eficiència interna, adequant processos i l'organització a les noves necessitats, des d'una visió de sostenibilitat, eficiència i qualitat.

Assegurar sistemes i eines d'informació i comunicació amb el client/ciutadà.

Utilitzar les noves tecnologies com a palanca de canvi.



PERSONES

Mantenir relacions laborals basades en el diàleg i en la competitivitat.

Millorar la productivitat, amb una gestió òptima i eficient dels recursos humans a tots els nivells de l'organització.

Potenciar el compromís i la involucració.



FINANCES

Aconseguir de les administracions responsables recursos per a la renovació i millora de l'actual estructura financera.

Gestionar de manera òptima i eficient els recursos a tots els nivells de l'organització.

Incrementar els ingressos per validacions i accessoris.



VALORS FONAMENTALS:

Compromís i vocació de servei públic, servei excel·lent, gestió eficient, comportament social responsable, obertura a la innovació, relacions «guanyar-guanyar», reconeixement i equitat, treball en equip i companyonia, integritat i honestat, compromís amb el creixement personal i professional, respecte.

Per assolir la nostra missió

Garantim la satisfacció del client

Perquè a través dels processos estratègics

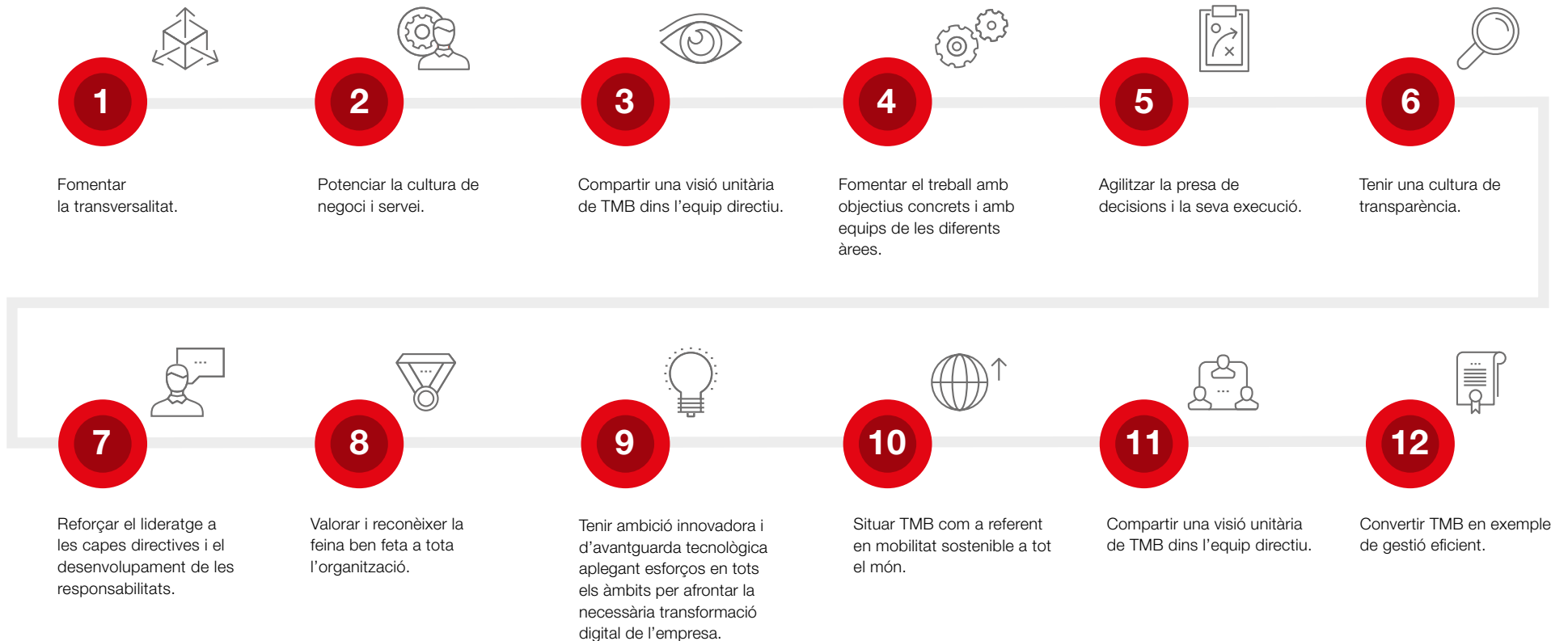
Preparem la nostra gent

Assegurem la viabilitat i la eficiència econòmica.

El mapa estratègic de TMB de 2019 assumeix la responsabilitat social de manera concreta en l'àmbit dels processos, i de manera implícita tant en l'àmbit de les finances, com de les persones i dels clients o ciutadans. Es regeix per principis com el manteniment d'unes relacions laborals basades en el diàleg, la potenciació del desenvolupament personal i professional, l'adequació dels processos amb visió de sostenibilitat, i la millora de la qualitat i la seguretat del servei, entre d'altres.

Línies estratègiques

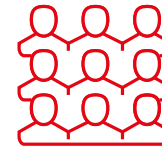
Al mes de gener de 2020 la nova direcció va presentar les línies estratègiques i la nova organització de TMB, que té com a **objectius fonamentals**:



Tot això es concreta en una sèrie d'**accions** que posem en marxa:



Els objectius i les actuacions parteixen d'**uns compromisos bàsics**:



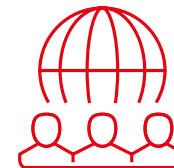
Amb la ciutadania:

- El client com a centre de l'activitat de TMB.
- Excel·lència en el servei de transport.
- Informació puntual sobre el servei a la ciutadania.
- Servei integral de mobilitat.



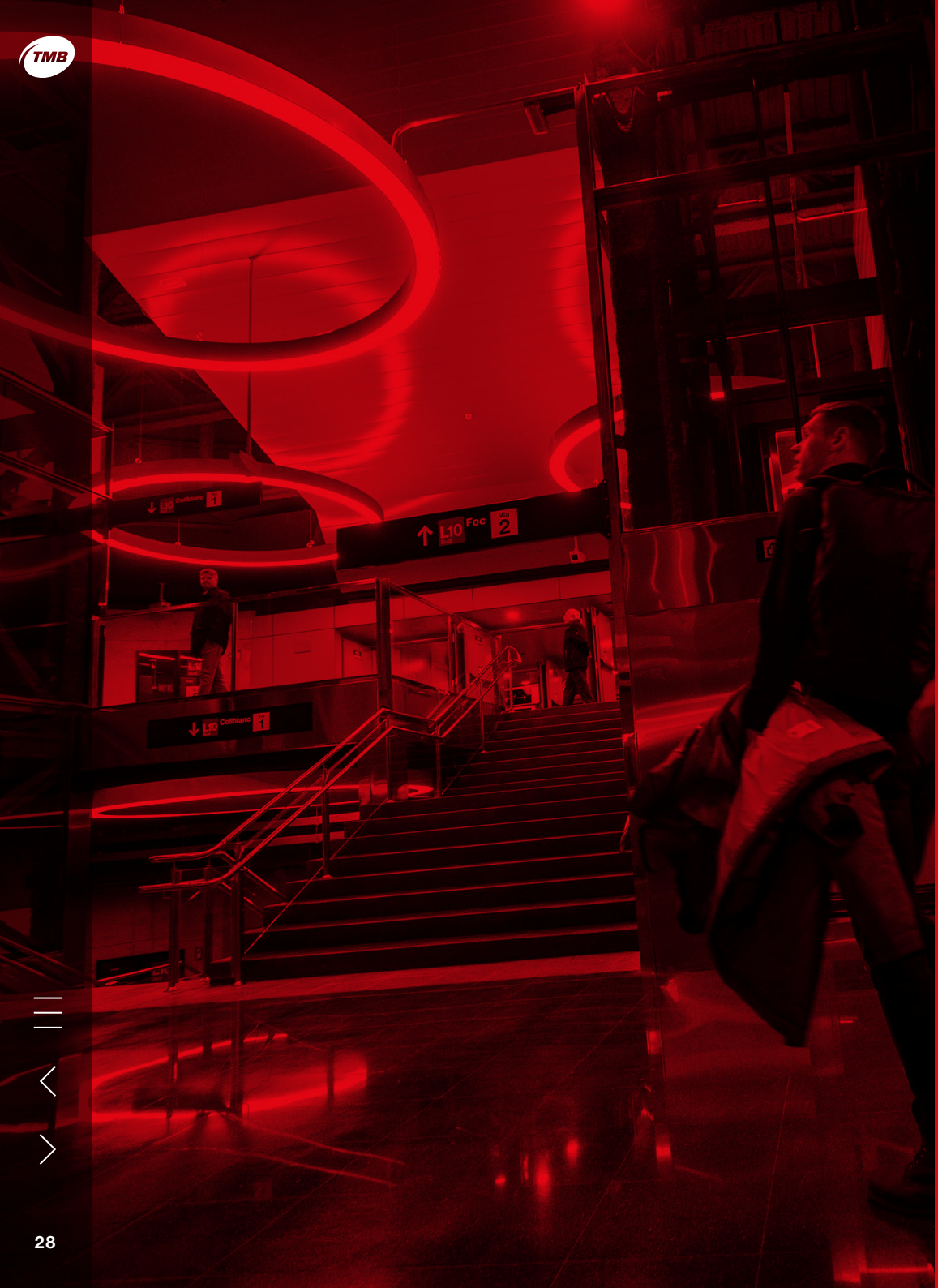
Amb els treballadors:

- Reconeixement i igualtat d'oportunitats.
- Potenciació del treball en equip i la transversalitat.
- Estímul del creixement personal i professional.
- Desenvolupament del talent.



Amb la societat:

- Organització orientada al servei públic.
- Transparència.
- Eficàcia en la gestió.
- Aposta per la sostenibilitat climàtica i el medi ambient.



04

**Uns serveis
de qualitat,
innovadors
i segurs**

4.1. Qualitat en el servei de TMB

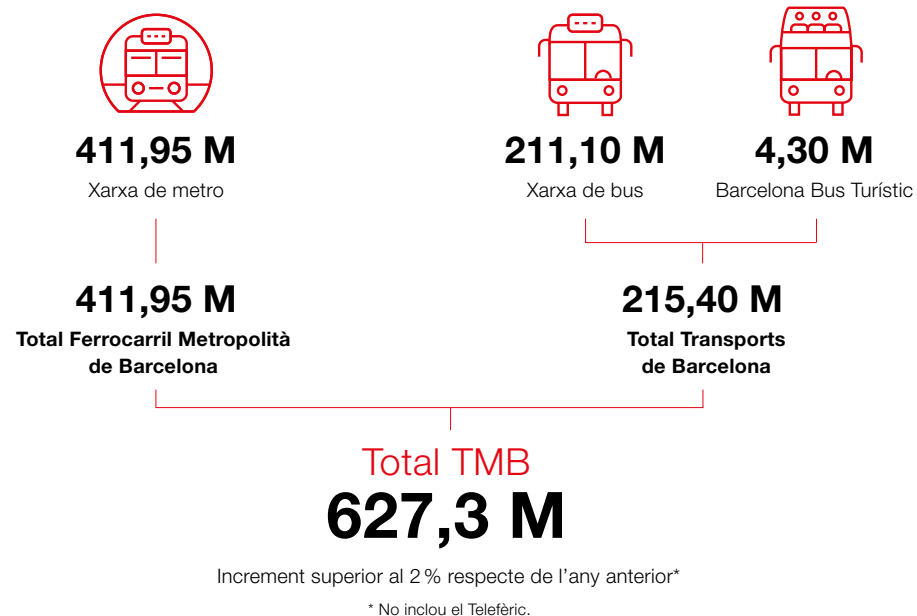
4.1.1. Passatgers transportats

Per tercer any consecutiu, el conjunt dels mitjans de transport de TMB (xarxes de metro, bus i Barcelona Bus Turístic) ha assolit un nou màxim històric de viatgers en transportar 627,3 milions d'usuaris l'any 2019, sense comptabilitzar el telefèric. Aquesta xifra representa un augment de 12,4 milions més de passatgers, un 2 % més que l'any anterior.

Aquest creixement de la demanda en el conjunt de TMB s'ha produït en més proporció a la xarxa regular de bus (augment de 8,2 milions de viatgers) que a la xarxa de metro (increment de 4,4 milions d'usuaris). Per contra, hi ha hagut un descens de passatge en el Barcelona Bus Turístic, el qual s'ha produït exclusivament en el segon semestre de l'any.

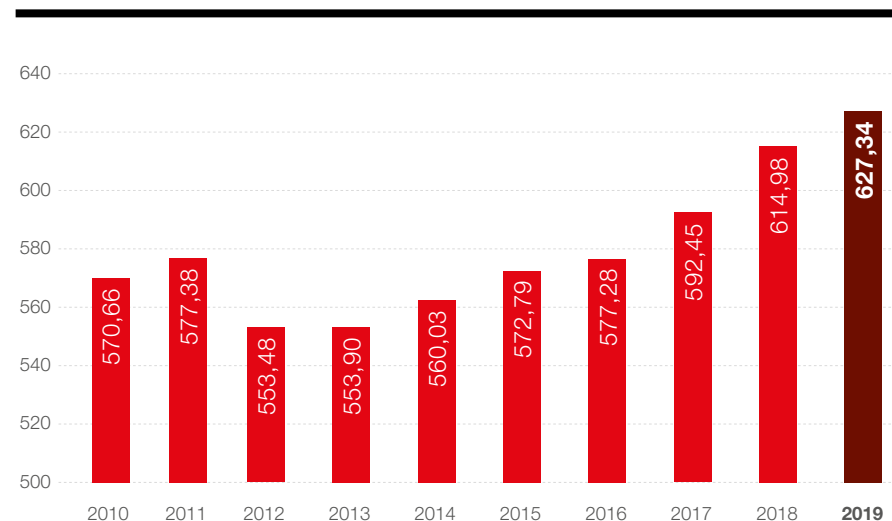
Pel que fa al servei del telefèric de Montjuïc, ha prestat un total de 3.103 hores de servei l'any 2019, que representen un 3,3 % menys que l'any anterior, i ha transportat 1,62 milions de passatgers, fet que representa un màxim històric (per segon any consecutiu), amb un increment del 7,1 % respecte de l'any anterior.

Per tercer any consecutiu, s'ha assolit un nou màxim històric: 627,3 milions d'usuaris transportats l'any 2019.



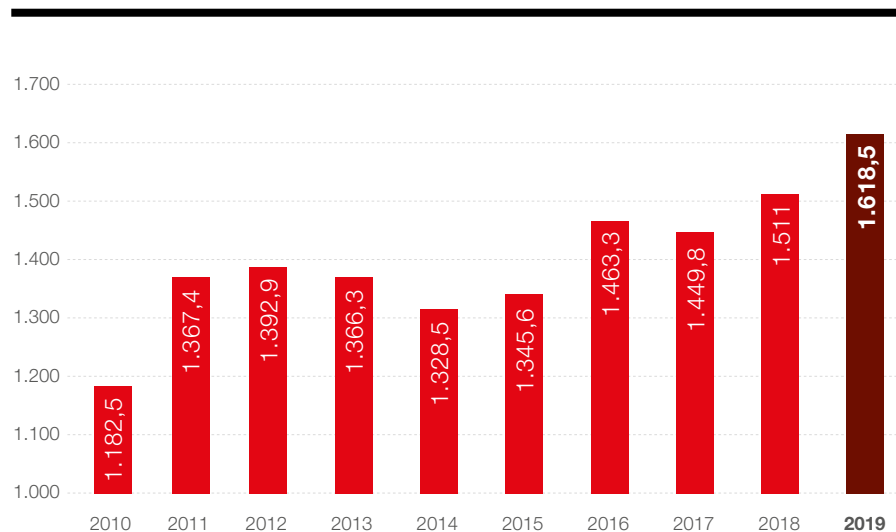
Evolució dels viatgers a TMB

(amb T. oci inclòs)



Evolució dels viatgers del telefèric de Montjuïc

(en milers)



Viatgers transportats per TMB

(en milions)

	2019	2018	Diferència	%
Xarxa de metro	411,95	407,51	4,43	1,1
Total Ferrocarril Metropolità	411,95	407,51	4,43	1,1
Xarxa de bus	211,10	202,91	8,19	4,0
Bus Turístic	4,30	4,55	-0,25	-5,5
Total Transports de Barcelona	215,40	207,47	7,93	3,8
Total TMB	627,34	614,98	12,36	2,0



L'augment de passatgers a les xarxes de bus i metro es pot atribuir a un conjunt de factors, entre els quals es troben:

— **El context econòmic actual**, que repercuteix en el mercat laboral i la mobilitat de la ciutadania.

— La importància de **l'oferta de bus** amb la posada en servei de l'última fase de la nova xarxa de bus l'any 2018.

— **L'augment de l'oferta de metro**, en què destaca la posada en funcionament de la línia L10 Sud i el reforç d'algunes línies de metro per atendre els increments de la demanda.

— **Les actuacions i l'increment de les inversions**, destinades a millorar la qualitat del servei a les xarxes de metro i bus.

— **La nova tarifa metropolitana**, que consisteix en una tarifa plana per als desplaçaments entre diferents municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona amb independència de la zona tarifària a la qual pertanyen.



4.1.2. Dades principals de la xarxa de metro i bus

Oferta de servei

En termes de places per quilòmetre ofertes, l'oferta conjunta de TMB ha tingut un creixement del 2 %, fins a situar-se en un total de 21.345 milions de places per quilòmetre entre totes dues xarxes, la xifra més alta dels últims anys.

Places per quilòmetre ofertes

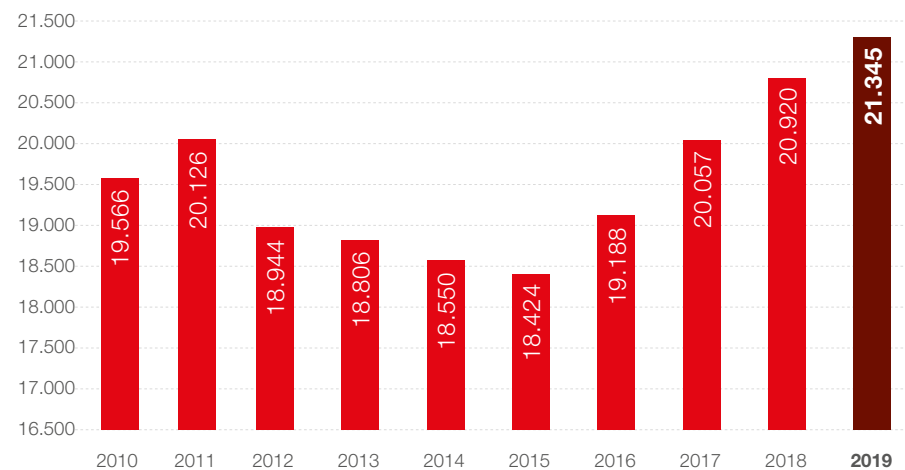
(en milions)

	2019	2018	Diferència	%
Metro	17.627,00	17.454,61	172,39	1
Transports de Barcelona	3.718,10	3.465,42	252,68	7,3
TMB	21.345,09	20.920,03	425,07	2

Pel que fa a l'evolució de les places per quilòmetre ofertes al conjunt dels mitjans de transport de TMB (sense incloure-hi el telefèric de Montjuïc), a partir de l'any 2011 es va produir un descens com a conseqüència de les mesures introduïdes per racionalitzar l'oferta. En el cas dels autobusos, cal recordar que l'any 2012 es van posar en servei totes les fases de la nova xarxa de bus, fet que va representar passar d'un model d'acumulació de línies a una xarxa integrada i més eficient, comprensible i útil. L'augment de les places per quilòmetre del període 2016-2019 es deu principalment a la posada en marxa de les línies L9 Sud i L10 Sud de metro, així com a l'inici dels plans de millora de l'oferta de metro i bus l'any 2017, juntament amb el retorn del servei en festius de les línies de barri al setembre de 2016.

Evolució de les places per quilòmetre ofertes a TMB

(milions)



L'oferta de 2019, en termes de cotxes per quilòmetre útils, ha estat de 95,1 milions a la xarxa de metro i de 43,5 milions a la d'autobusos, la qual cosa ha representat un increment respecte de l'any anterior del 0,8 % i del 5,7 %, respectivament. En el cas del metro, el servei ha estat més afectat a causa de les vagues que hi va haver als mesos de febrer, abril i maig (juntament amb tres jornades de vaga general) i el tall parcial de la línia L1 a l'estiu entre les estacions de Clot i Fondo.

Cotxes per quilòmetre útils

(en milers)

	2019	2018	Diferència	%	Viatgers/cotxe per quilòmetre útils
Metro	95.100,50	94.356,34	744,16	0,8	4,33
Transports de Barcelona	43.508,07	41.153,52	2.354,55	5,7	4,95

Dades de la xarxa de metro

Línia	km	Nombre d'estacions	Trens programats en hora punta	Interval de pas en hora punta	Velocitat comercial (km/h)
1	20,2	30	31	3 min 14 s	26,6
2	12,8	18	20	3 min 15 s	26,8
3	17,8	26	26	3 min 23 s	26,5
4	16,5	22	20	3 min 51 s	28,4
5	18,6	26	33	2 min 44 s	26,7
L9/L10 Nord	10,4	12	6 i 4	3 min 2s	30,6 / 32,7
L9/10 Sud	22,1	19	9 i 4	2 min 6 s i 5 min 15 s (asimètric)	37,7 / 29,1
11	2,3	5	2	7 min 30 s	24
Funicular	0,7	2	2	10 min 0 s	18
Total xarxa	121,4	160	157		

La línia L11 té tres trens de dos cotxes i la resta de línies tenen trens quintuples.

Funicular: dos trens de tres cotxes.

L9/10 Nord: L'interval de 3 min 2 s (simètric) correspon al tram comú de les línies L9 Nord i L10. En els trams individuals és de 6 min 4 s.

L9/10 Sud: L'interval en el tram comú és de 2 min 6 s i 5 min 15 s (asimètric) i de 7 min 21 s en els trams individuals.

De les 160 estacions de la xarxa, inclòs el funicular de Montjuïc, n'hi ha 112 de senzilles, 18 amb una correspondència i 4 amb dues correspondències. El funicular de Montjuïc disposa d'una flota de 2 unitats de 3 cotxes cadascuna.

Dades de la xarxa de bus

DADES DE LA XARXA EL 31 DE DESEMBRE DE 2019	Nombre de vehicles
Nombre de línies*	102
Longitud de la xarxa*	835,06
Nombre de parades*	2.600
Amb marquesina	1.421
Amb pal de parada	1.179
Quilòmetres de carril bus	211,72
DADES DE LA FLOTA EL 31 DE DESEMBRE DE 2019	Nombre de vehicles
Autobusos estàndard	633
Propulsats amb gasoil	203
Propulsats amb gas natural comprimit (GNC)	246
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	169
Híbrids amb motor de GNC i elèctric	13
Propulsats únicament amb motor elèctric	2
Autobusos articulats	364
Propulsats amb gasoil:	94
Propulsats amb GNC:	130
Híbrids amb motor dièsel i elèctric:	133
Propulsats únicament amb motor elèctric	7
Autobusos de dos pisos	77
Propulsats amb gasoil	64
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	13
Minibusos (propulsats amb gasoil)	60
Midibusos	20
Propulsats amb gasoil	4
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	16
Autobusos biarticulats (híbrids amb motor dièsel i elèctric)	3
Flota total	1.157

* No inclou les línies especials del Bus Turístic ni el Tramvia Blau, ni tampoc les línies 80, 81, 82 i 83, contractades a Sagalés.

RESUM DE LA FLOTA PER TIPUS DE COMBUSTIBLE

	Nombre de vehicles
Autobusos propulsats amb gasoil	425
Autobusos propulsats amb GNC	376
Autobusos híbrids	347
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	334
Híbrids amb motor de GNC i elèctric	13
Autobusos propulsats amb motor elèctric	9
Flota total	1.157

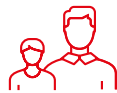
Nombre d'autobusos adaptats a persones amb mobilitat reduïda	1.157
Nombre d'autobusos equipats amb aire condicionat	1.157
Flota necessària per al servei (feiner en hora punta, oferta d'hivern)*	903

* La diferència entre el total de vehicles i la flota necessària per al servei (que no inclou les línies del Bus Turístic) correspon al parc operatiu en reserva i a la flota en revisió, ITV, etc.

Perfil sociodemogràfic de l'usuari de bus



Predominança de les dones (**69 %**) respecte dels homes (**31 %**).



Edat mitjana de **45 anys**.



La majoria dels usuaris són nascuts a Catalunya (**64 %**).



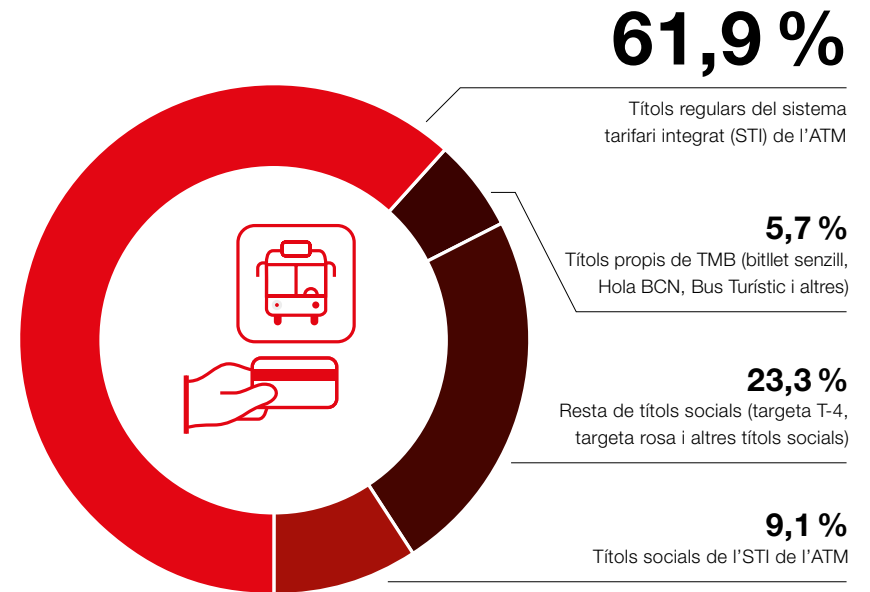
El **86 %** resideixen a la ciutat de Barcelona.



El **61 %** dels usuaris es troben en situació laboral d'ocupació.

Distribució dels títols de viatge de bus

Els 215,4 milions de viatgers de bus transportats l'any 2019 han fet servir els títols segons la distribució següent:



Perfil sociodemogràfic de l'usuari de metro



Predominança de les dones (**62 %**) respecte dels homes (**38 %**).



Edat mitjana de **39 anys**.



La majoria dels usuaris són nascuts a Catalunya (**65 %**).



El **73 %** resideixen a la ciutat de Barcelona.



El **70 %** dels usuaris es troben en situació laboral d'ocupació.

Entre els títols integrats regulars de l'ATM, el més utilitzat amb diferència ha estat la targeta T-10, que ha representat un 37,0 % del total de viatges, seguida de la T-Mes (amb un 11,9 % de les validacions), la targeta T-50/30 (amb un 5,9 %) i la T-Jove (amb un 5,1 % dels viatges).

En relació amb els títols integrats socials de l'ATM, el més utilitzat ha estat la targeta T-16, amb un 6,3 % de les validacions.

Quant als títols propis de TMB, el més utilitzat ha estat el bitllet senzill, amb un 2,2 % del total de validacions, seguit dels viatgers que han utilitzat els títols propis del Bus Turístic (amb un 2,0 %).

Pel que fa a la resta de títols socials, destaquen la targeta rosa, amb un 12,1 % de les validacions, i la targeta T-4, amb un 10,3 %.

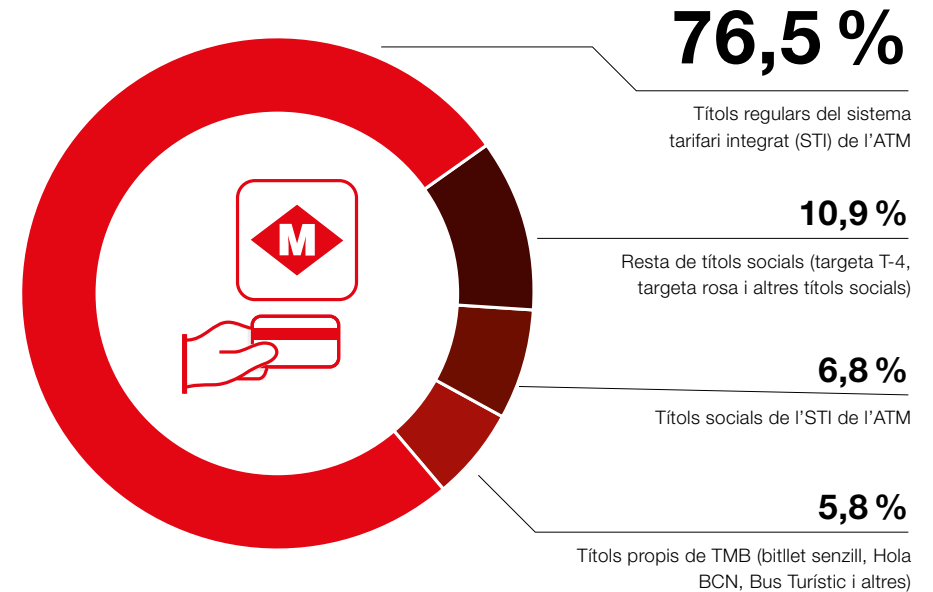
Variació en l'ús de títols socials de bus

Respecte de l'any 2018, ha augmentat la utilització de títols integrats socials de l'ATM i ha baixat el pes dels títols propis i dels altres títols socials.

	2019	2018
Títols integrats regulars d'ATM	61,8 %	61,9 %
Títols integrats socials d'ATM	8,5 %	9,1 %
Títols propis de TMB	6,0 %	5,7 %
Altres títols socials	23,8 %	23,3 %
Total	100,0 %	100,0 %

Distribució dels títols de viatge en metro

Els 411,95 milions de viatgers de metro transportats l'any 2019 han fet servir els títols segons la distribució següent:



Entre els títols integrats regulars de l'ATM, el més utilitzat amb diferència ha estat la targeta T-10, que ha representat un 44,9 % del total de viatges, seguida de la T-Mes (amb un 14,5 % de les validacions), la targeta T-50/30 (amb un 7,4 %) i la T-Jove (amb un 7,2 %).

En relació amb els títols integrats socials de l'ATM, el més utilitzat ha estat la targeta T-16, amb un 3,6 % de les validacions.

Quant als títols propis de TMB, el més utilitzat ha estat el bitllet senzill, amb un 2,3 % del total de validacions.

Pel que fa a la resta de títols socials, destaquen la targeta rosa i la targeta T-4, amb un 5,0 % cadascuna.

Variació en l'ús de títols socials de metro

Respecte de l'any 2018, ha augmentat la utilització de títols integrats socials de l'ATM i de títols propis de TMB, i ha baixat especialment el pes dels altres títols socials.

	2019	2018
Títols integrats regulars d'ATM	76,5 %	76,6 %
Títols integrats socials d'ATM	6,8 %	6,5 %
Títols propis TMB	5,8 %	5,6 %
Altres títols socials	10,9 %	11,4 %
Total	100,0 %	100,0 %

4.1.3. Atenció i satisfacció del client

Valoració del servei per part dels clients

TMB elabora estudis de forma periòdica per conèixer la satisfacció dels usuaris del servei. En aquest sentit, l'**estudi anual de percepció del client** (EPC) que es va dur a terme l'any 2018 va atorgar una nota de 7,88 punts sobre 10 al servei de bus; els àmbits de fiabilitat, accessibilitat i atenció al client van rebre les puntuacions més altes, i les aglomeracions la puntuació més baixa.

En el cas del metro, la nota obtinguda va ser de 7,73 punts sobre 10, amb valoracions positives en l'oferta, l'accessibilitat i l'atenció al client; la puntuació més baixa va correspondre a les aglomeracions.

D'altra banda, l'**Enquesta de Serveis Municipals 2019** que elabora cada any l'Ajuntament de Barcelona va puntuar els serveis de bus i metro de la manera següent:



Puntuació de
7,4
per al servei de metro



38,32 %
enquestats que van
opinar que el servei de
metro havia millorat



Puntuació de
7,2
per al servei de bus



56,6 %
enquestats van
opinar que el servei de
bus havia millorat

Queixes, reclamacions i suggeriments

Les queixes, les reclamacions i els suggeriments (QRS) constitueixen oportunitats de millora per a TMB per créixer com a operadors de mobilitat. Al llarg de l'any 2019, se n'han registrat 17.455, el 65 % de les quals van ser reclamacions, el 33 % queixes i el 2 % restant suggeriments. Respecte de l'any anterior, el total de queixes, reclamacions i suggeriments s'ha reduït en 464, un 2,6 %.

Detall de les QRS	2019	2018	Diferència	%
Queixes	5.754	6.462	-708	-11,0 %
Reclamacions	11.343	10.943	400	3,7 %
Suggeriments externs	358	514	-156	-30,4 %
Total	17.455	17.919	-464	-2,6 %

La major part de queixes, reclamacions i suggeriments han estat relacionats amb el personal i els serveis de transport.

Tema	2019	2018	Diferència
Resultat total	17.455	17.919	-464
Instal·lacions	2.753	2.550	203
Serveis de transport	4.394	5.716	-1.322
Informació i atenció al client	562	721	-159
Personal	4.796	4.806	-10
Validació i venda automàtica	1.934	1.462	472
Usuaris	652	620	32
Diversos	2.364	2.044	320



4.1.4. Accessibilitat dels serveis

TMB, a través del Pla Director d'Accessibilitat, ha definit unes línies d'actuació amb l'objectiu d'aconseguir l'accessibilitat universal en totes les vessants del servei.

Actuacions destacades

A continuació es descriuen les actuacions més significatives desenvolupades en l'àmbit de l'accessibilitat universal:

— **Pròrroga del Conveni per a la regulació de l'accés dels escúters al transport públic** per a persones amb mobilitat reduïda, en col·laboració amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, l'Ajuntament de Barcelona i l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

El Projecte de Beacons a Bus ajuda les persones amb discapacitat visual al guiatge a l'hora d'embarcar al bus de la línia i reconèixer la destinació on van.

— **El Codi Operatiu d'Accessibilitat Universal** constitueix una eina d'apoderament per a l'organització i per a cada grup de treball amb l'objectiu de garantir la plena accessibilitat del servei de transport i l'eliminació de les barreres físiques, de comunicació i d'actitud a tota la xarxa.

— Avenç en la **certificació en gestió de l'accessibilitat universal** a les xarxes de TMB d'acord amb les normes d'AE-NOR UNE 170001-1 i UNE 170001-2. L'objectiu és determinar la capacitat per facilitar un entorn accessible.

— Trobades amb la **Comissió d'Accessibilitat Física de Metro a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)** per donar a conèixer el pla d'acció per a les properes adaptacions d'estacions i les millores d'accessibilitat a la xarxa.

— Procés participatiu amb la **Comissió d'Accessibilitat Física de Bus a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)** per coordinar accions que ajudin a detectar i millorar processos per aconseguir el 100 % de funcionament de les rampes i el *kneeling* (agenollament) als autobusos de TMB, així com l'adequació de l'espai, els seients reservats, i la formació i actitud dels conductors en servei.

— Treball amb el **Grup de Millora del Sistema d'Informació a l'Usuari** per coordinar accions que ajudin a detectar i millorar processos per aconseguir el 100 % de funcionament dels sistemes d'accessibilitat auditiva de les pantalles d'informació a l'usuari i del sistema d'informació a l'usuari.

— Constitució del **Grup Motor d'Accessibilitat Universal de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)**, format per set municipis, l'AMB, la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) i TMB, que elaborarà un pla d'accessibilitat participatiu per aconseguir la plena accessibilitat al transport públic de l'àrea metropolitana, intercanviant experiències i coneixements.

— Auditoria de totes les parades de bus de Barcelona i la xarxa de metro (estacions i elements) per poder disposar d'un **mapa de carències detectades** i desenvolupar les actuacions més urgents.

— **Accions formatives i de sensibilització** per actualitzar els coneixements previs i adquirir noves eines per al desenvolupament de les respectives funcions a l'organització, per tal de gestionar i atendre correctament l'usuari amb diversitat funcional. Al llarg de l'any 2019, s'han completat un total de 1.596 accions formatives.

— L'Oficina Tècnica d'Accessibilitat ha iniciat la **consultoria tècnica** en aquest àmbit, per oferir assessorament intern a diversos departaments de TMB i garantir criteris d'accessibilitat i compliment de la normativa legal en la matèria.

— El **Projecte de Beacons a Bus** consisteix en petits dispositius basats en la tecnologia Bluetooth que ajuden les persones amb discapacitat visual al guiatge a l'hora d'embarcar al bus de la línia i reconèixer la destinació on van, a més de facilitar la identificació de la posició del bus a les parades dobles, avisant també el conductor.

— **Millora de l'accessibilitat cognitiva a la xarxa de metro**, amb l'elaboració de diferents documents i manuals destinats a afavorir i facilitar l'accés al metro de persones amb discapacitat intel·lectual i altres perfils.

— Desenvolupament de les **etiquetes intel·ligents NaviLens**, que són capaces de facilitar la informació i guiatge dels sistemes de senyalització i informació corporativa al client amb diversitat.

— Posada en servei de **dues noves estacions adaptades a persones amb mobilitat reduïda** a la línia L10 Sud: Provençana i Ciutat de la Justícia. També han acabat les obres d'adaptació de l'estació de Jaume I de línia L4.

La situació de la xarxa de TMB, pel que fa a l'accessibilitat, queda resumida al quadre següent:

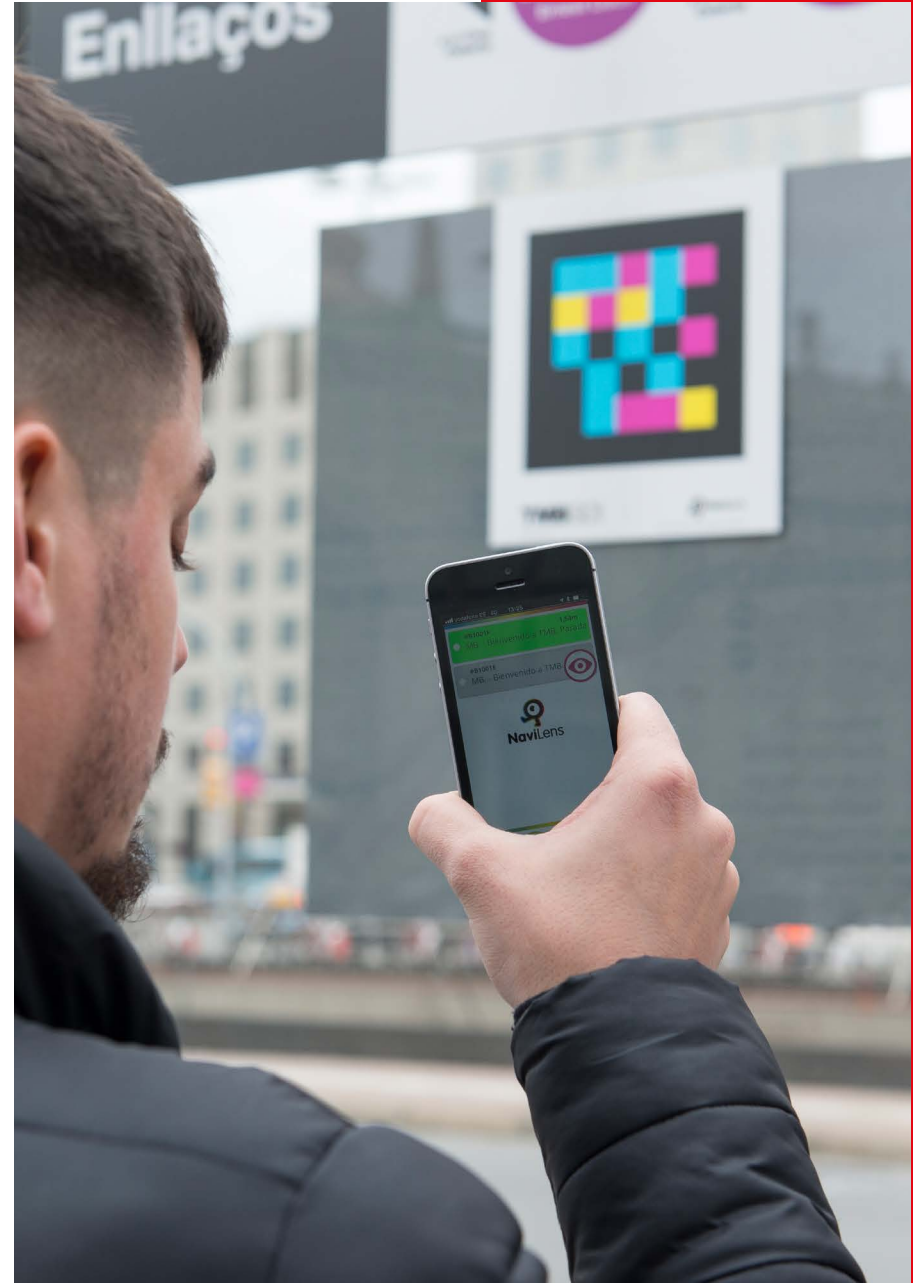
	L1	L2	L3	L4	L5	L9/L10 Nord	L9/10 Sud	L11	Total
Nombre total d'estacions a la línia	30	18	26	22	26	12	19	5	160
Nombre d'estacions ja adaptades	26	18	24	18	23	12	19	5	145
Nombre d'estacions en obres				1	1				2
Nombre d'estacions en fase de redacció del projecte	4		2	3	2				11

Nota:

Les dues estacions del Funicular de Montjuïc estan adaptades a persones amb mobilitat reduïda.

D'altra banda, cal destacar alguns reconeixements i premis atorgats a TMB per la seva tasca en matèria d'accessibilitat universal:

- Finalista dels guardons internacionals del congrés mundial UITP Global Public Transport Summit pel projecte NaviLens.
- Atorgament del Premi Ricard Vaccaro en la categoria d'accessibilitat i disseny universal, pel projecte «La nueva señalética digital universal en la red de Transportes Metropolitanos de Barcelona».
- Distinció anual d'ALAMYS a TMB per la implantació de NaviLens per a persones invidents.
- Bona nota per a les xarxes de TMB en un estudi sobre accessibilitat del transport a Espanya, impulsat pel Real Patronato sobre Discapacidad. L'estudi reconeix TMB com un operador amb un índex molt alt d'accessibilitat, tant per a les persones amb mobilitat reduïda com per als col·lectius amb alguna altra discapacitat.



4.2.

La nostra aposta per la innovació

TMB treballa en la gestió diària integrant la cultura de la innovació, que permet situar Barcelona com una ciutat capdavantera en la recerca i la innovació en el transport urbà sostenible i eficient. L'organització aposta per la millora contínua en la prestació dels serveis dotant-se de les eines i els recursos tecnològics necessaris, a més del personal adequat.

TMB també participa en projectes de recerca, innovació i desenvolupament d'Europa per tal de crear sinergies i compartir coneixements amb organitzacions i associacions del sector. D'aquesta manera, s'aconsegueix impulsar projectes alineats amb la missió i estratègia de l'organització, i alhora es poden oferir millores en la prestació dels serveis a la ciutadania.

4.2.1. Novetats i millores

Al llarg de l'exercici 2019, s'han incorporat un conjunt de novetats i millores en la xarxa de TMB:

Aquest 2019 s'ha acordat amb l'ATM el Pla de Renovació de la Flota 2019-2021, que suposa una inversió de 113,8 milions d'euros i l'adquisició de 266 vehicles de la xarxa de bus.

— **Adquisició de nous trens per a la xarxa de metro**, amb l'arribada de 2 trens de la sèrie 9000 per a la línia 4, que estan en fase de proves, i el seguiment de la construcció de 10 trens més de les sèries 5.000 i 6.000 per a les línies L1, L3 i L5. També s'ha licitat el subministrament de 42 trens per a la substitució dels de les sèries 3000 (18 trens) i 4000 (24 trens) de les línies L3 i L1.

— **Posada en marxa del servei de bus a demanda a Torre Baró**, que ha permès resoldre les necessitats de mobilitat dels veïns i millorar la connexió entre la part alta i baixa del barri. La satisfacció global del servei ha estat de 4,6 punts sobre 5, amb una mitjana de 190 validacions en dia feiner.

— El **Pla de Renovació de la Flota de Bus 2019-2021**, acordat amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), suposa una inversió de 113,8 milions d'euros i l'adquisició de 266 vehicles. A aquesta inversió, s'hi ha de sumar l'execució de les obres i infraestructures necessàries perquè els vehicles elèctrics siguin operatius. El 2019, s'han posat en servei tots els vehicles comprats l'any 2018 que encara no estaven operatius i, pel que fa a la comanda de 2019, es tracta de tres lots que sumen 105 autobusos híbrids i de gas natural comprimit.

— **Aposta pels vehicles elèctrics**, amb el llançament d'un procés de compra de 23 articulats, que serviran per a les línies d'altas prestacions de la xarxa de bus, i 6 minibusos, tots amb motor elèctric, per a les línies de Bus del Barri. Aquests vehicles d'emissió zero substituiran els que han arribat al final de la vida útil i milloraran la qualitat de l'aire. La tracció elèctrica dels vehicles en disminueix el soroll i les vibracions, i alhora millora la tracció del vehicle, la qual cosa reverteix en més confort.

— **Primer any d'implantació completa de les 28 línies de la nova xarxa de bus** (17 de verticals, 8 d'horizontals i 3 de diagonals), que transporten el 60% dels usuaris d'autobús, cobreixen el 95% del territori de la ciutat i es poden combinar mitjançant 125 àrees d'intercanvi.

— Incorporació de la **compra en línia de títols de transport al web de TMB** per als membres registrats de JoTMBé, que aporta beneficis d'agilitat, organització familiar i control de despeses. Per exemple, es pot comprar la targeta des de casa i reenviar el codi de recollida a una altra persona.

4.2.2. Projectes d'innovació, recerca i desenvolupament

TMB ha tirat endavant un conjunt d'accions i projectes emmarcats en la innovació, la recerca i el desenvolupament:

- Finalització del **Quadre de Comandament Ambiental**, que permet conèixer el comportament ambiental de l'organització amb la implantació de l'índex de qualitat ambiental (IQA) i la definició i el seguiment d'objectius.
- Desenvolupament i execució de la prova pilot durant més de sis mesos de l'*app* d'inspecció per al nou terminal T-Mobilitat. Es preveu el desplegament de l'*app* d'inspecció a la resta d'equips per al 2020.
- **Desplegament de xarxes wifi** a les oficines de TMB per facilitar la comunicació dels empleats. Durant el primer semestre de 2020 se'n finalitzarà el desplegament.
- **Millora de l'accessibilitat a la TMBapp** amb alternatives textuais per a lectors de pantalla estàtics i dinàmics, l'ampliació de textos en pantalla i el contrast d'aplicació i *beacons*.
- **Personalització de la informació de talls de metro** amb la integració d'informació en temps real als sistemes de planificació de viatges. A través de TMBapp, l'usuari pot configurar les línies de metro i bus de les quals vol rebre les alteracions i en quin horari.
- **Ampliació i millores del ticketing digital** amb la implantació de la venda de títols de transport a través del web de TMB.
- Implantació del **bitllet 24/48 hores del Barcelona Bus Turístic**, que permet que el títol tingui validesa per a un període de temps determinat (24 o 48 hores) a partir del moment en què es valida per primer cop.
- Millora del sistema per comptar passatge als autobusos, que permet estimar l'ocupació i la demanda. D'aquesta manera, se n'ha millorat la disponibilitat (del 70 % al 95 %) i la precisió (del 60 % al 85 %).





- En relació amb el **projecte T-Mobilitat**, establiment d'una sèrie d'objectius principals del projecte en l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'ATM de Barcelona per als anys 2020 i 2021, que són el canvi de la tecnologia magnètica dels sistemes de validació i venda a tecnologia sense contacte i la millora de la informació del transport.
- En l'àmbit de l'anàlisi avançada, desenvolupament d'un sistema intel·ligent per predir la demanda de tota la xarxa de metro una setmana abans. El sistema utilitza diferents fonts de dades i algorismes d'aprenentatge profund. Els resultats obtinguts durant el mes de desembre han estat molt satisfactoris: han obtingut un encert per sobre del 95 %.
- Adjudicació del desplegament d'un punt wifi a totes les estacions de metro. Durant l'any 2019 s'ha instal·lat a 40 estacions de la xarxa. L'any vinent es desplegarà a les 100 restants.
- Avanç en la implantació del **Pla d'Innovació** definit l'any 2017. S'han continuat les accions formatives a la direcció de TMB i s'ha seleccionat i format la primera promoció d'agents d'innovació (17 persones). En aquest marc, va tenir lloc una prova pilot de reptes i vigilància competitiva per testar la plataforma informàtica TMBInnova, que va resultar amb èxit.
- Participació en el projecte Assured, que té per objectiu l'impuls de l'electrificació dels vehicles comercials urbans i la integració en una infraestructura de càrrega ràpida d'alta potència.
- Participació de FMB, SA, en el projecte Improve Life, que té l'objectiu d'implantar metodologies i pràctiques que permetin reduir la contaminació en l'ambient del metro subterrani.

4.3. Salut i seguretat dels nostres passatgers

4.3.1. Viatges segurs

Seguretat del servei de metro

La seguretat constitueix un dels pilars bàsics en què es basa la fiabilitat i la confiança que la societat exigeix a un servei públic de mobilitat. El departament de **Protecció Civil del Metro** treballa per potenciar la prevenció, la detecció i la gestió correcta de les situacions de risc per part dels empleats i dels col·laboradors externs.

Aquest any hem potenciat la formació del personal intern dedicant un total de 407 hores a formar 1.411 treballadors. La formació més destacada ha estat la del Pla d'Autoprotecció, a la qual van assistir 1.104 alumnes. D'altra banda, hem continuat formant els empleats d'Operacions en l'ús de desfibril·ladors externs automàtics (DEA) i en l'organització de dispositius de protecció civil per a grans actes. També hem organitzat un grup de treball per crear un **protocol d'atenció psicològica** a usuaris que són testimonis d'incidències amb probabilitat d'afectació traumàtica.

Així mateix, s'ha continuat treballant amb els sistemes de detecció i protecció activa i passiva contra incendis i s'han dut a terme les proves pertinents per a la posada en funcionament a les noves estacions. En aquest sentit, s'han desenvolupat **simulacres d'emergència** legalment exigits relacionats amb la detecció, la comunicació i la coordinació en cas d'incendi a la xarxa de metro.

El 2019 s'ha fet la **campanya de presa de mostres d'aire i materials sòlids susceptibles de contenir fibres d'amiant** en zones d'accés al públic de la xarxa de metro, que en va poder confirmar l'absència a l'ambient de la xarxa subterrània.

L'any 2019 ha estat el primer de l'**aplicació del nou contracte de seguretat**, amb l'augment de recursos de seguretat a la xarxa de metro per tal de millorar les ràtios de vigilants de seguretat per estació, reforçant de manera prioritària les que tenen més afluència de passatger i iniciant els serveis de seguretat privada associats a les noves estacions.

El 2018 TMB va posar en marxa unes accions extraordinàries de **lluita contra el frau** anomenades internament *intervencions massives*, que van consistir en un reforç de les actuacions d'intervenció a la xarxa destinades a controlar el frau i les conductes incíviques, acompanyades de campanyes de comunicació. Aquestes últimes tenen per objectiu donar a conèixer la voluntat de TMB de lluitar contra el frau, donar visibilitat a l'esforç dedicat a aquest àmbit, conscienciar del problema que representa el frau en el transport públic, crear un estat d'opinió favorable entre els clients i ciutadans, impulsar sinergies amb les administracions i altres operadors, i contribuir a millorar la reputació de TMB.

L'entorn tecnològic de TMB és cada vegada més complex i variat, i ha fet necessari que l'organització es doti d'una **Política de Seguretat Tecnològica i de la Informació**, que és de coneixement públic per a totes les persones i entitats que treballen per a TMB. L'objectiu d'aquesta política és establir les directrius i els principis que regiran TMB pe que fa a la gestió i protecció de la tecnologia i la informació, així com dels serveis, a través d'un sistema de gestió de la seguretat de la tecnologia, d'acord amb l'ISO 27000.

El **Centre de Seguretat i Protecció Civil (CSPC)** ha registrat un total de 56.297 incidències en l'àmbit de la seguretat. Les incidències amb més registres han estat els avisos de presència de **carteristes**, que, juntament amb els **furts consumats comunicats** per les víctimes, representen un 45,57 % del total.

INCIDÈNCIES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Seguretat	48.054	43.326	47.118	52.537	45.134	48.688	56.602	56.297



Per resoldre aquest problema, es va dur a terme la primera operació del **Dispositiu Draga**, destinat a la prevenció de furts, la localització de persones reincidents, i la verificació d'identitat i situació administrativa. A més, a l'inici de l'estiu es van reforçar els treballs de la Unitat de Seguretat i Protecció Civil (USPC) en el suport a la víctima amb la creació d'un càrrec específic al Centre de Seguretat i Protecció Civil d'**operador de seguretat del Grup de Suport a la Víctima**.

D'altra banda, al mes de febrer de 2019 es va acordar amb l'Ajuntament de Barcelona l'inici d'un dispositiu permanent amb l'objectiu d'impedir la presència estàtica de **venedors ambulants** a les estacions.

Pel que fa al **vandalisme dels grafiters**, han augmentat els incidents. La Unitat de Seguretat manté els diferents serveis d'actuació amb seguretat privada, però es treballa per millorar les mesures organitzatives i trobar solucions tècniques i tecnològiques que permetin minimitzar els efectes dels vàndals als trens i obtenir la màxima disponibilitat de transport per als clients.

Seguretat del servei de bus

El **departament de Seguretat i Protecció Civil de Bus** ha dut a terme les actuacions principals següents:

- En relació amb la **seguretat física**, amb periodicitat setmanal s'han elaborat **mapes de risc** sobre agressions, furts i altres actes il·lícits penals sobre passatgers i conductors. S'han desenvolupat les accions correctores necessàries, amb la finalitat de neutralitzar-ne els efectes i les repercussions sobre la seguretat, així com la percepció d'inseguretat en el servei entre els clients i els treballadors mateixos de TMB. Cal destacar que s'ha fet un seguiment de les accions correctores, que mostra un decreixement directe de les incidències respecte d'anys anteriors.
- Pel que fa a la **seguretat logística**, s'han definit els requeriments funcionals i teòrics i s'ha preparat el **plec tècnic d'un sistema d'emergència i videovigilància embarcada** que permeti visualitzar i gravar l'interior del bus.
- En l'àmbit de la **seguretat procedimental**, s'han definit els requeriments i s'ha preparat el plec tècnic per contractar un servei de consultoria per a la definició del **Pla de Seguretat Integral**, que ha d'englobar els diferents àmbits de seguretat a l'organització.
- **S'ha elaborat el Pla de Prevenció d'Accidents**, que inclou la formació de conducció segura, l'anàlisi d'accidentabilitat dels autobusos i, a partir dels resultats, la implantació de mesures per reduir-la. A més de les accions de prevenció de riscos laborals, destaquen les actuacions de salut i benestar laboral.

TMB avalua la totalitat de l'impacte en la seguretat del personal i el passatge a fi de realitzar les millores oportunes.

4.3.2. Protecció de dades

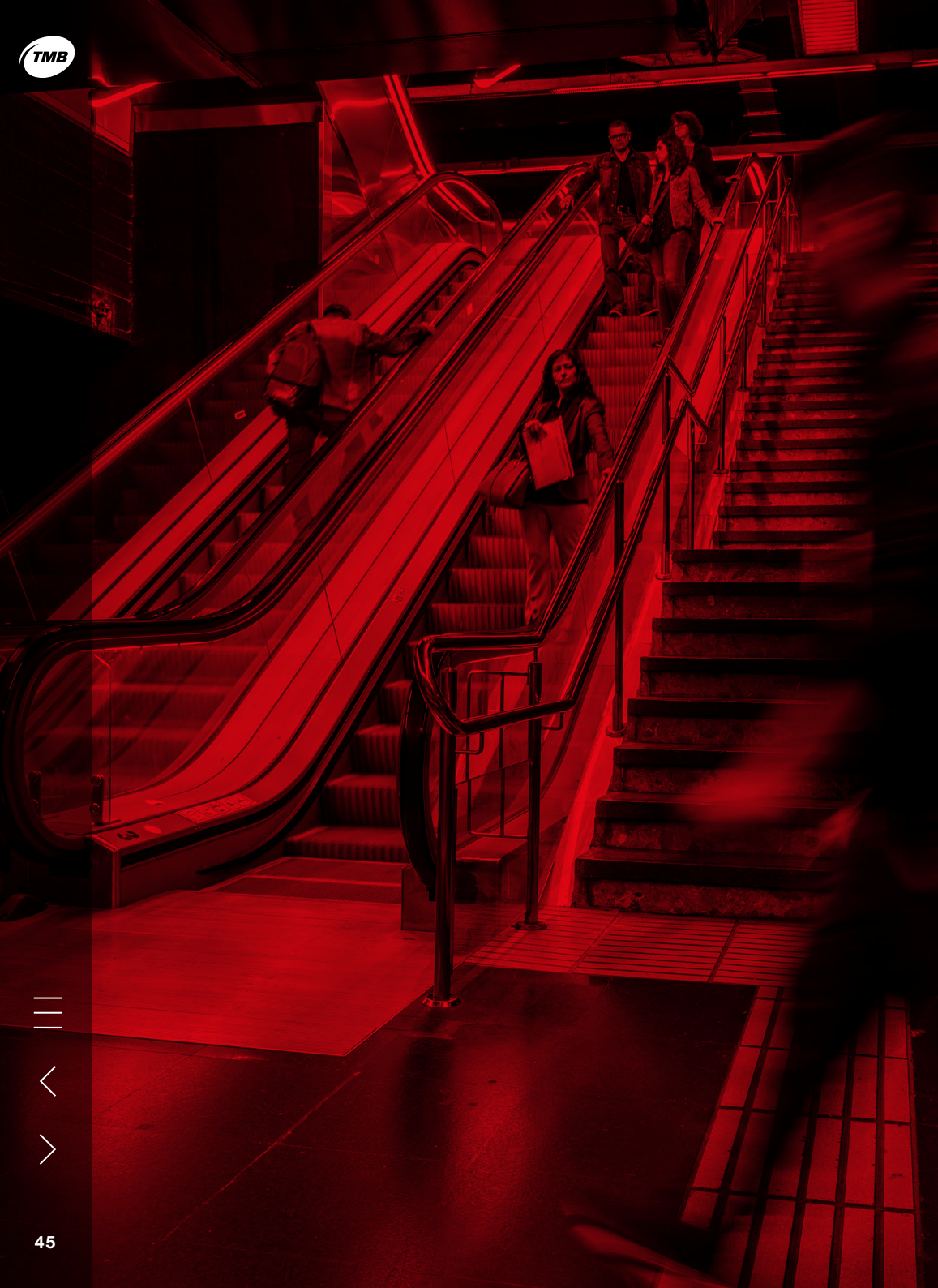
Les societats de TMB han adaptat els procediments a les normatives vigents en matèria de protecció de dades —el Reglament general de protecció de dades (RGPD) i la Llei orgànica de protecció de dades i de garantia de drets digitals (LOPDGDD)— a través d'un conjunt de projectes:

L'any 2019 s'ha nomenat un delegat de protecció de dades (DPD) per exercir les funcions detallades en el RGPD i en altres disposicions.

- **Inventari i confecció del tractament i del cicle de vida de les dades**, amb la participació de més de 70 representants de les diferents unitats i serveis que fan tractament de dades de caràcter personal.
- Elaboració de **3 avaluacions d'impacte en la privacitat de les dades**, prioritzant el tractament de dades relatives a la salut, l'afiliació sindical i les assegurances.

- Anàlisi de **possibles riscos tecnològics** quant al cicle de vida de les dades.
- Elaboració d'un **protocol d'actuació** conjuntament amb l'Àrea Tecnològica, davant de situacions de vulneració de la confidencialitat, disponibilitat i integritat de les dades de caràcter personal.
- Gestió de 175 sol·licituds d'exercici de drets de protecció de dades en relació amb el tractament per part de TMB.
- Actualització de la **Política de Privacitat**, la **Política de Cookies** i la **informació del web** en relació amb les obligacions recollides en el RGPD sobre el tractament de dades personals per part de TMB.
- **Programes formatius** específics en la matèria, cursats per 346 empleats de TMB.
- Gestió de nou incidents de seguretat de les dades, dos dels quals han derivat en una violació de seguretat, que juntament amb el DPD han requerit la formalització dels tràmits legals que estableix la normativa.
- Elaboració de l'estudi «Model de govern de la protecció de dades» per complir els requeriments legals establerts per la normativa, que considera necessària l'adquisició d'un programari específic.





05

Una gestió responsable

5.1. Ètica i bon govern

5.1.1. Governança

Òrgans de govern

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

En el cas de les societats Projectes i Serveis de Mobilitat i Transports Metropolitans de Barcelona, l'òrgan de govern està format pel conseller delegat, administrador únic i comú a les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona.

Els membres del Consell d'Administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona, el 31 de desembre de 2019, són els següents:

Consell d'Administració de FMB el 31 de desembre de 2019

Maria Rosa Alarcón Montañés	Presidenta
Antoni Poveda Zapata	Vicepresident
Gerardo Lertxundi Albéniz	Conseller delegat
Raimond Blasi Navarro	Conseller
Alba Bou Jordà	Consellera
Carlos Campdepadrós García	Conseller
José Castro Borrallo	Conseller
Jordi Coronas Martorell	Conseller
Marcel Escudé Pasqual	Conseller
Ricard Font Hereu	Conseller
Isidre Gavín Valls	Conseller
Manuel Gómez Acosta	Conseller
Jordi Martí Grau	Conseller
Antonio Martínez Flor	Conseller
Esteve Serrano Ortín	Conseller

Consell d'Administració de TB el 31 de desembre de 2019

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

Òrgans de gestió

Les societats Transports de Barcelona i Ferrocarril Metropolità de Barcelona van nomenar un conseller delegat, que s'encarrega de l'administració ordinària de les societats.

La gestió integrada dels diferents serveis ha permès crear estructures comunes de gestió. Al llarg de l'any 2019, TMB ha disposat de dos òrgans de gestió:

- El **Consell Executiu**, que és el màxim òrgan executiu de TMB i està format per set persones de l'equip directiu de TMB, inclòs el conseller delegat, que el presideix.
- El **Consell Directiu**, format per la presidenta de TMB, el gerent de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), el director de Mobilitat i Transports de l'AMB, el Consell Executiu, més diverses persones de l'equip directiu de TMB.

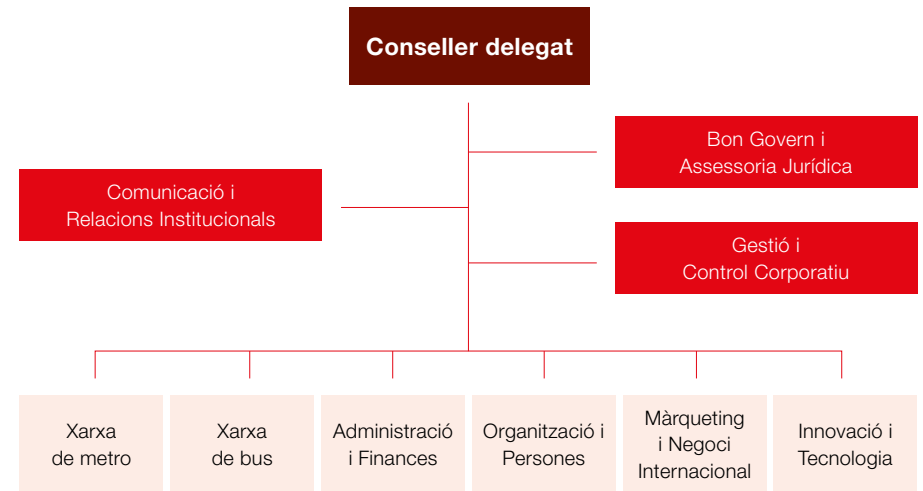


La nova estructura organitzativa

A principis de l'any 2020 s'han produït una sèrie de canvis que han modificat l'anterior estructura organitzativa. El nou model d'organització té tres característiques bàsiques:

- **Integrator:** un equip amb objectius únics.
- **Obert:** s'anirà adequant a les necessitats de l'organització i de l'entorn.
- **Orientat al servei i a la millora permanent.**

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



Model de governança

El model de governança de TMB estableix una sèrie de pautes:

Tots els comitès es reuneixen, com a mínim, una vegada al mes.

Cada comitè té la figura del coordinador, que fa les convocatòries i elabora un resum dels temes tractats.

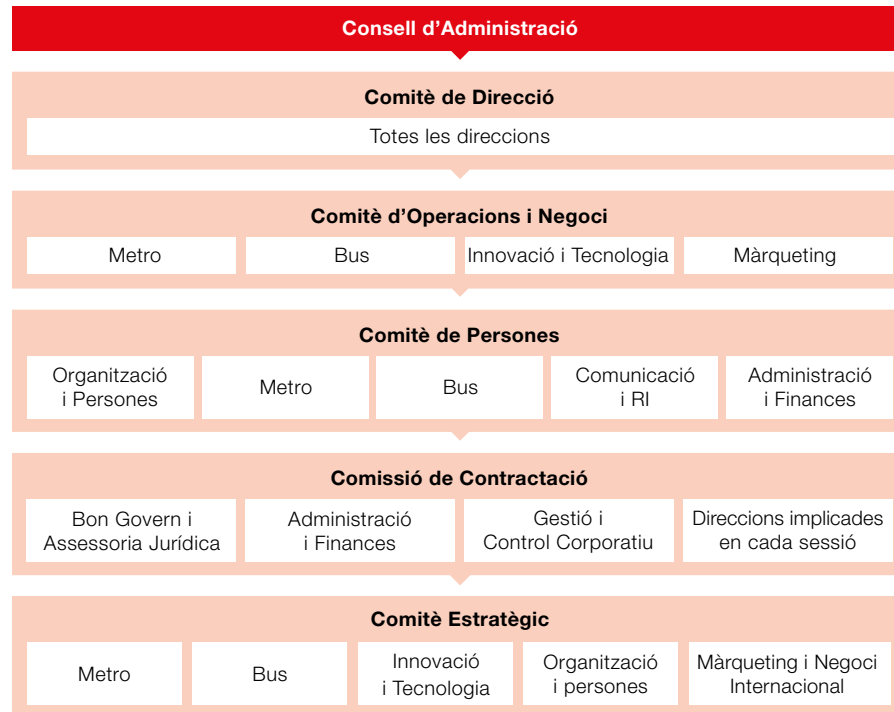
Segons els aspectes tractats, poden assistir-hi convidats.

El Comitè de Direcció està convocat a totes les reunions.

Adicionalment, hi ha els comitès interns a cada direcció, que han de quedar fixats i validats en el Consell de Direcció.

Per a cadascun dels òrgans de gestió, hi ha uns indicadors, que faciliten el seguiment dels objectius.

A continuació, es detallen els diferents comitès i la seva composició:



D'altra banda, en aquest model de governança cal destacar també:

La **Comissió de Pressupostos**, que és bàsica per aconseguir la sostenibilitat econòmica i la competitivitat de l'organització. Aquesta comissió està liderada per Gestió i Control Operatiu i és la responsable de l'elaboració i el seguiment del pressupost. Al mes de gener de cada any s'elaboren els pressupostos, on es defineixen les línies estratègiques, els projectes que cal considerar, els criteris o el calendari, entre altres aspectes. Cada mes, el Consell de Direcció fa el seguiment del pressupost de cada àrea.

La **coordinació amb les administracions**, que compta amb la participació de les àrees que es defineixen com a necessàries en cada comissió o grup de treball. Entre aquestes administracions hi ha l'AMB, l'ATM, l'Ajuntament de Barcelona, els ajuntaments dels àmbits d'actuació de TMB o la Generalitat de Catalunya, entre d'altres. Aquesta coordinació amb administracions es troba actualment en procés de definició.

Els **projectes estratègics**, que esdevenen una eina fonamental per liderar el futur de TMB i garantir la transversalitat en l'actuació. Gestió de Projectes informa directament el conseller delegat del seu avenç en el Comitè Estratègic i de forma periòdica en el Comitè de Direcció. A cada projecte se li assigna un responsable i uns participants de diferents àrees, amb un equip format per un màxim de sis persones.

5.1.2. Normativa i reglament

Compliance

El 2019 ha estat l'any de la implementació d'un **sistema de compliance** a les societats de TMB, a través del Programa de Compliment Normatiu i Prevenció de Delictes, liderat per la Direcció de Bon Govern.

Per implementar aquest programa, hi ha hagut 48 reunions específiques; amb aquestes reunions i les dades que s'hi han facilitat s'ha obtingut la informació necessària per confeccionar la matriu de riscos de TMB i plantejar les propostes de millora pertinents. Les accions recollides es traslladen a l'any 2020, pendents de l'aprovació dels òrgans de govern corresponents de TMB.

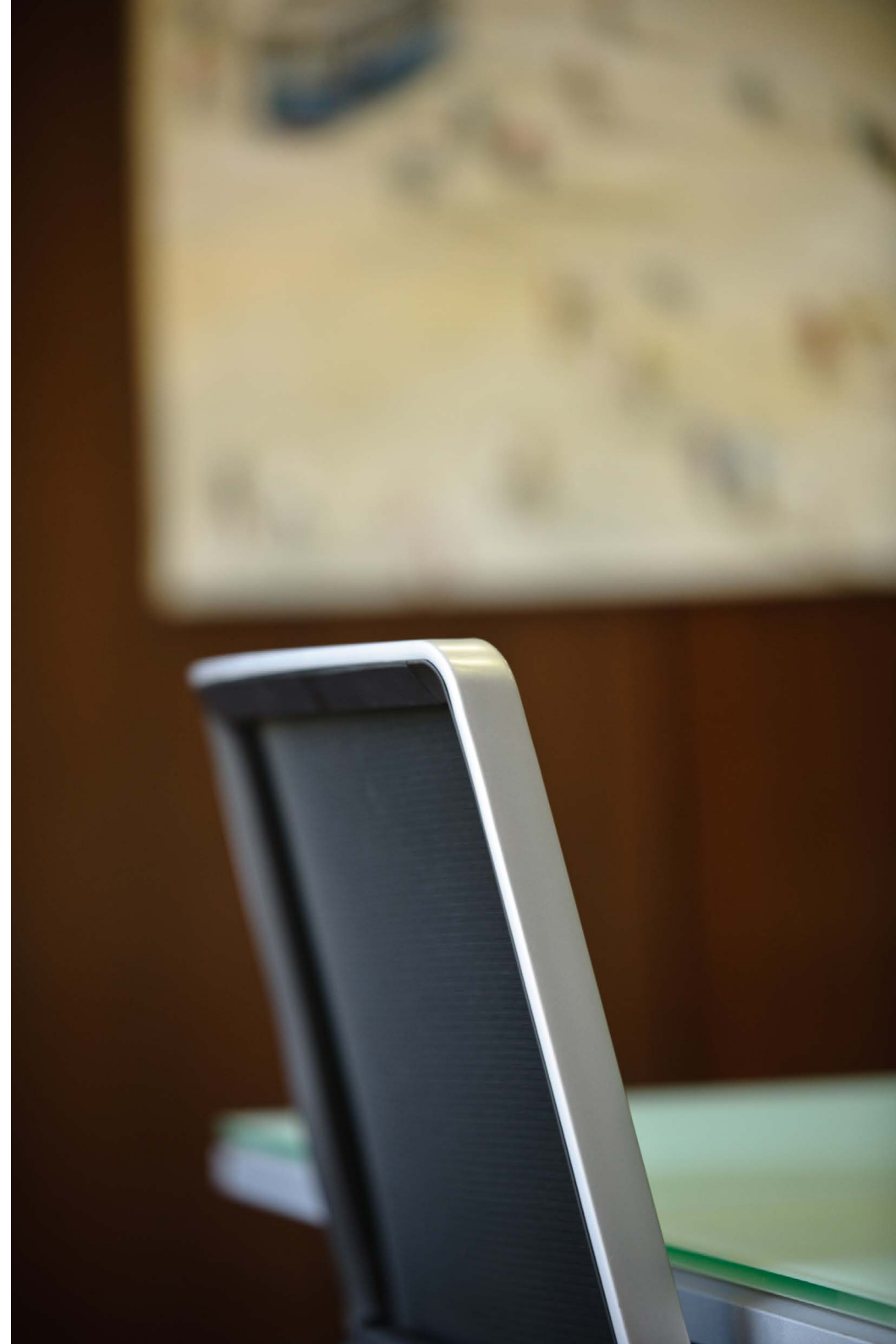
En el marc de l'impuls de les bones pràctiques dins de l'organització, s'han emès informes amb recomanacions específiques per reforçar el compliment de la regulació en vigor, tant interna com externa.

Auditoria Interna

El departament d'Auditoria Interna assessora l'alta direcció; supervisa i avalua el compliment de les polítiques de control intern i, per tant, els riscos derivats de les operacions, per reduir el possible impacte d'aquests riscos en la consecució dels objectius de TMB.

D'aquesta manera, les funcions bàsiques del departament d'Auditoria Interna de TMB són:

- L'elaboració i l'execució del Pla d'Auditoria Interna anual de TMB.
- L'establiment dels mecanismes per identificar, mesurar i fer un seguiment dels riscos derivats de les operacions.
- La supervisió dels sistemes de control intern.



Per ocupar-se d'aquestes funcions bàsiques, el departament d'Auditoria Interna pot revisar les polítiques, els procediments i les normes establertes aplicables a les operacions de cada unitat de negoci, revisar el compliment dels objectius inclosos en el Pla Estratègic de l'empresa o fer suggeriments sobre les mesures de control intern necessàries per garantir el compliment de la normativa, entre altres accions.

L'any 2018 va entrar en vigor la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, i TMB va dur a terme les adequacions següents en els procediments de contractació per complir la normativa específica i, més en concret, l'article 64:

- Adaptació dels òrgans interns de contractació.
- Continuació del foment de la transparència en la contractació, integrant els perfils de contractant de les empreses a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.
- Creació de la figura d'intervenció prèvia en les contractacions.
- Estricta delimitació de funcions entre els integrants dels òrgans de contractació, eliminant-ne totes les duplicitats.

A més a més, TMB ha continuat exercint els **controls anticorrupció i de frau pertinents** mitjançant el control individualitzat de les liquidacions de venda de tots els conductors d'autobús i el control de tots els bitllets de venda bescanviats a la xarxa de metro pel personal de TMB.

Pel que fa a les **mesures antifrau**, les més destacades són les relacionades amb la venda, destinades a disminuir el risc d'apropiació de l'efectiu provinent de la venda de títols.

El **blanqueig de capitals** no constitueix un risc significatiu per a TMB.

Compliment socioeconòmic

En l'exercici de 2019 s'han registrat una sèrie de multes i sancions no monetàries significatives amb motiu de l'incompliment de lleis o normatives en matèria social i econòmica, que es descriuen a continuació:

- Ferrocarril Metropolità de Barcelona:
 - Sanció de la Generalitat de Catalunya, Inspecció de Treball, per import de 14.298 euros.
 - Multes del Servei Català de Trànsit per import de 200 euros.
 - Multa de trànsit de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat per valor de 60 euros.
- Transports de Barcelona:
 - Sanció de la Generalitat de Catalunya, Inspecció de Treball, per import de 6.513,60 euros.
 - Multes de trànsit de l'Ajuntament de Barcelona per import de 260 euros.
 - Multes de trànsit del Servei Català de Trànsit per import de 729,52 euros.

Política pública

TMB no ha fet cap contribució financera o en espècie a partits o representants polítics.

Pel que fa al pagament dels consellers i conselleres, l'import ha estat el següent:

- 31.189,04 euros de la societat Transports de Barcelona.
- 30.654,15 euros de la societat Ferrocarril Metropolità de Barcelona.

Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre

Durant l'any 2019, les aportacions de TMB a fundacions i entitats sense ànim de lucre han estat les següents: la de Transports de Barcelona a la Fundació TMB, per un import de 103.000 euros, i les de la societat Ferrocarril Metropolità de Barcelona a la Fundació TMB, per un import de 103.000 euros, i a la Fundació Catalana de l'Esplai (Fundesplai), de 7.000 euros.

5.2. Gestió del risc

5.2.1. Sistema de gestió de riscos

L'any 2017 es va elaborar el Pla d'Empresa 2018-2021. Una de les últimes novetats d'aquest pla ha estat l'anàlisi dels possibles riscos als quals TMB s'enfronta en el període 2018-2021 i les contingències que aquests riscos poden ocasionar, segons les normes ISO 2015.

De manera resumida, es van identificar els riscos i les contingències següents:

- Risc de reducció de la demanda.
- Risc de l'increment de la demanda (en relació amb l'oferta actual).
- Risc d'impossibilitat de prestar el servei per diverses contingències.
- Risc de conflictivitat social, amb la possibilitat de conflicte laboral al metro o al bus, durant la vigència del conveni.
- Risc de dificultats de finançament.

L'estratègia de TMB ha continuat tenint en compte aquest pla de contingències i actuacions.

5.2.2. Tipus de riscos i accions correctores

Durant el 2019 s'ha seguit analitzant tant la probabilitat d'ocurrència de cada contingència com el seu impacte, fent servir una escala que va des de 0 fins a 100:



	Valor 0	Valor 100
Probabilitat	La contingència no es produirà durant el període 2018-2021.	La contingència es produirà amb total seguretat durant el 2018-2021.
Impacte	La contingència no produirà efectes significatius en les possibilitats de TMB d'aconseguir els seus objectius.	La contingència impedirà absolutament que TMB compleixi els seus objectius.

Les contingències d'**acció prioritària** que finalment s'han recollit han estat les que requereixen accions correctores i suposen oportunitats de millora, que es detallen a la pàgina següent.

Aquestes accions s'han començat a aplicar aquests darrers exercicis o s'implementaran els anys vinents. Si bé totes redunden en la millora del transport públic i, per tant, tenen una repercussió positiva en la sostenibilitat, destaquen especialment les accions dels plans d'oferta de metro i bus, el pla d'electrificació de la flota d'autobusos i la finalització de l'adaptació de la xarxa de metro a la mobilitat reduïda. En l'àmbit social, destaquen la propera negociació dels convenis col·lectius i el Pla de Recursos Humans.

Contingència	Acció	Detallada en el Pla d'Empresa
2. Pèrdua continuada de quota de mercat del Barcelona Bus Turístic, en la línia dels anys anteriors.	Pla de xoc del Barcelona Bus Turístic.	•
4. Envel·liment poblacional a l'àrea metropolitana o pèrdua de població.	Finalització de l'adaptació de la xarxa de metro a mobilitat reduïda.	Responsabilitat del Departament de Territori i Sostenibilitat
12. Increment tendencial de la demanda al nivell actual de creixement.	Plans d'oferta (metro i bus).	•
14. Reducció del trànsit privat per mesures anticontaminació.	Plans d'oferta (metro i bus).	•
15. Avaria terminal del Tramvia Blau.	Pla de renovació del Tramvia Blau.	•
16. Tancament (per inspecció de bombers, per exemple) del taller del Tramvia Blau.	Pla de renovació del Tramvia Blau.	•
17. Deteriorament dels bogis dels trens (sèries 2000, 3000 i 4000).	Pla de manteniment de bogis.	•
18. Deteriorament irreversible de via a la línia L1 (tram Marina-Fondo), ja que està molt desgastada.	Pla d'inversions del departament de Territori i Sostenibilitat	Responsabilitat del Departament de Territori i Sostenibilitat
19. Expropiació del terreny de Ponent per a actuacions urbanístiques a l'Hospitalet de Llobregat.	Nova cotxera a la Zona Franca Port.	•
21. Prohibició o limitació severa del trànsit d'autobusos de dièsel.	Electrificació de la flota de bus.	•

Contingència	Acció	Detallada en el Pla d'Empresa
22. Obsolescència del sistema actual de validació i retard en la implantació de la T Mobilitat.	Pla T-Mobilitat.	•
24. Creació de noves superilles.	Reactiva: no se'n coneix el pla d'implantació.	•
26. Mancances de plantilla (jubilacions, ràtios de la Llei de pressupostos).	Les necessitats de plantilla s'han detallat en cada actuació del Pla 2018-2021.	•
28. Conflicte laboral a Transports de Barcelona o metro quan finalitzi el conveni actual.	Negociació o pla de recursos humans.	
30. Increment dels tipus d'interès.	Reactivació de la política monetària del Banc Central Europeu.	

Cal destacar que aquest 2019 s'han posat de manifest dos riscos que han guanyat rellevància al llarg de l'any:

- Els riscos reputacionals associats a l'existència d'amiant a les instal·lacions de TMB, que han obligat a la renovació d'urgència de la flota de trens de les sèries 3000 i 4000.
- Els riscos financers derivats d'una nova congelació del pressupost de la Generalitat i, consegüentment, l'absència d'un contracte programa signat amb les administracions, que limiten el finançament de l'exercici 2020.

Així mateix, algunes de les contingències i actuacions previstes en el Pla 2018-2021 s'han ajornat o reconsiderat:

- Renovació del Tramvia Blau: s'ha produït el risc previst en les contingències número 15 i 16 per motius de prudència adoptada per part de TMB. L'Ajuntament de Barcelona i TMB s'encarregaran de redactar el projecte, que es finançarà en el marc del contracte programa, com a pas previ a la renovació de la instal·lació.
- La posada en servei de la T-Mobilitat ha estat posposada fins a 2020. TMB ha continuat amb les actuacions de manteniment del sistema magnètic.

A més, diverses de les contingències previstes s'han produït i, consegüentment, s'han aplicat els plans corresponents:

- Pla de Xoc del Barcelona Bus Turístic. De cara a l'any 2020, el pla inclou mesures com el bitllet per franges horàries, amb la finalitat de fer-lo més atractiu.
- Implantació de plans d'oferta de bus i metro, amb els augments consegüents en la demanda.
- Revisions de bogis, que es van completar satisfactòriament.
- Revisió de via de la línia L1: es van renovar més de 10.000 metres durant el 2019 i es durà a terme una segona renovació a l'estiu de 2020.
- Continuació de l'electrificació de la flota de bus, amb la licitació l'any 2019 de 29 autobusos estàndard elèctrics, que es posaran en servei en els primers mesos de 2021.
- Inici de la construcció de la cotxera de Zona Franca Port, que s'espera que permeti deixar lliure l'espai de Ponent amb temps suficient.

5.3. Transparència

En l'àmbit de la transparència, TMB ha gestionat 88 sol·licituds d'informació, 13 de les quals s'han derivat als canals corresponents, atès que no es referien a informació pública. L'organització continua fent esforços per reduir el temps de resposta a la ciutadania, que ha passat d'una mitjana de 29 dies el 2018 a 17,5 dies el 2019.

D'altra banda, amb el suport de l'Àrea Tecnològica, s'ha iniciat l'automatització de les sol·licituds d'accés a la informació pública i s'ha millorat la coordinació entre la Direcció de Bon Govern i l'Agència de Transparència.

TMB ha actualitzat el **Portal de Transparència** amb la informació facilitada a la Direcció de Bon Govern i s'ha elaborat una guia d'accés a la informació pública, que està previst publicar el primer trimestre de 2020.

5.3.1. Grups d'interès

TMB fomenta el diàleg i la col·laboració amb tots els grups d'interès. Així doncs, l'empresa demana la valoració dels usuaris sobre el desenvolupament de l'activitat a través d'enquestes i estudis. A més, a l'hora de preparar projectes, s'estableix una comunicació amb les principals associacions i col·lectius implicats amb l'objectiu d'incorporar les seves necessitats i demandes.

Per tal de conèixer les necessitats i expectatives dels diversos públics definits, i tenint en compte la relació que tenen amb la companyia, TMB manté diversos canals que permeten mantenir-hi una comunicació bilateral i multilateral, constant i fluïda, com les xarxes socials, el web de TMB, l'app de TMB per a mòbils, el telèfon 010, els Punts TMB i JoTMBé.

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





5.3.2. Materialitat

Considerant els principals grups d'interès de TMB, la missió, la visió, els valors del grup i les línies estratègiques que se'n deriven, els temes més rellevants de l'any 2019 en matèria de sostenibilitat han estat els següents:

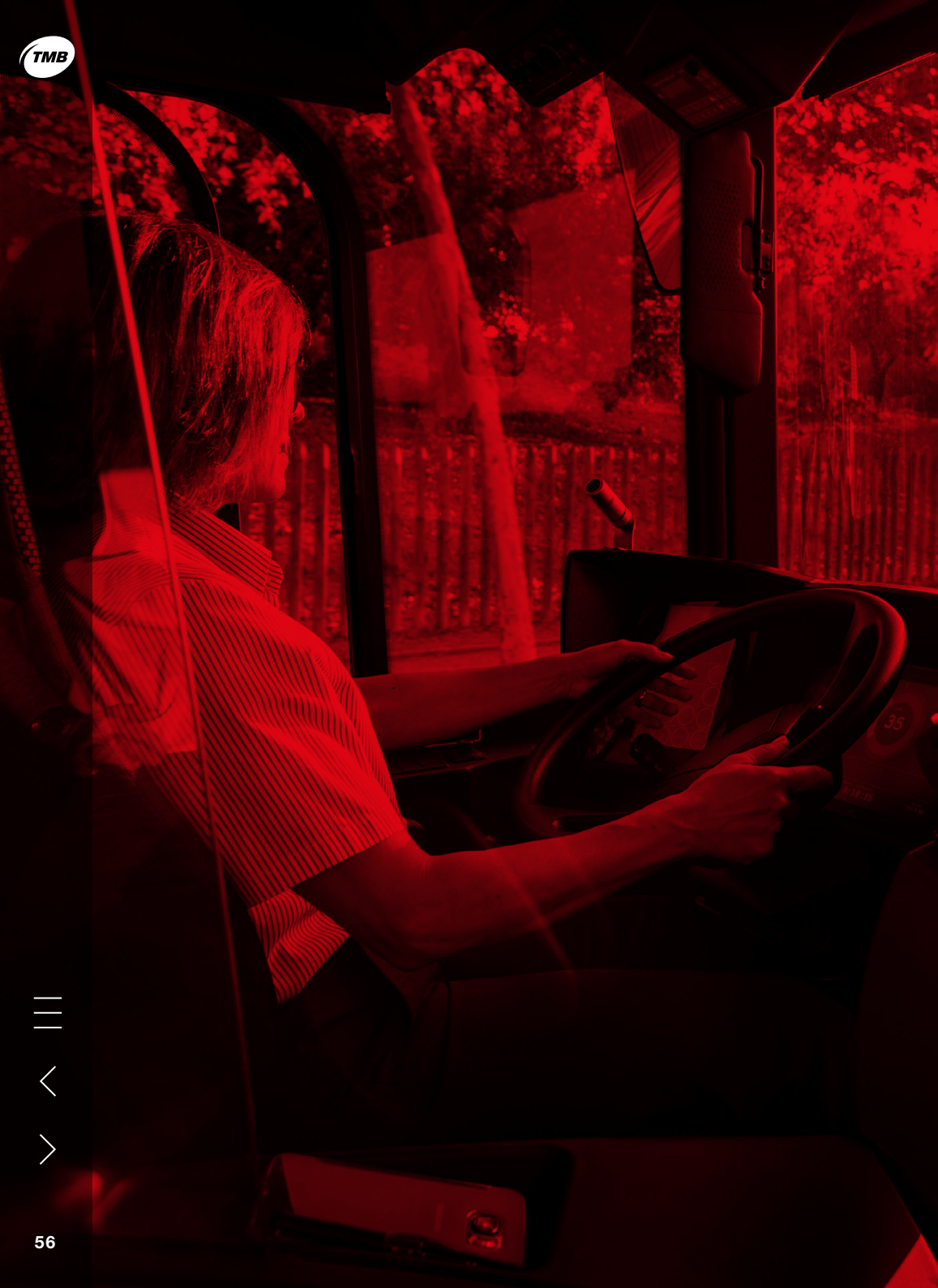
- La satisfacció dels clients: resposta a l'apartat «4.1.3. Atenció i satisfacció del client».
- La mobilitat sostenible i protecció del medi ambient: resposta al capítol «7. Protecció del medi ambient».
- La seguretat i salut dels empleats: resposta a l'apartat «6.4. Seguretat i salut en el treball».
- Les relacions laborals basades en el diàleg i la competitivitat: resposta a l'apartat «6.3.2. Relacions socials».
- Formació de la plantilla: resposta a l'apartat «6.2.1. «Formació».

—L'accessibilitat universal en els serveis i infraestructures de TMB: resposta a l'apartat «4.1.4. «Accessibilitat dels serveis».

—El bon govern i la transparència de la gestió: resposta al capítol «5. Una gestió responsable».

—El foment dels valors cívics: resposta a l'apartat «8.1.1. Contribució a la societat».

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



06

La nostra gent

6.1. Perfil del grup



6.1.1. Ocupació

El personal esdevé el pilar fonamental i el motor per al bon desenvolupament dels diferents serveis que proporciona TMB a la ciutadania.

L'any 2019 s'han definit **quatre objectius de millora fonamental** de la nova Àrea de Persones de TMB (antigues direccions de Persones de Metro i Bus i antiga Àrea de Recursos Humans).

Aquests objectius són:

- Definir una política i organització de persones clara i coneguda per tota l'empresa.
- Preparar el nou conveni col·lectiu de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona.
- Definir les necessitats dels futurs sistemes d'informació.
- Dissenyar processos operatius de cada servei de l'àrea alineats amb la norma ISO 9001.

D'aquesta manera, s'ha obtingut un únic mapa de processos per a tota l'Àrea de Persones, amb la identificació dels procediments i les instruccions caldrà per al desplegament total, a més del desenvolupament de les anàlisis de riscos i oportunitats, i l'establiment d'indicadors (KPI) durant l'any 2020.

Contractació laboral

Al llarg de l'any 2019 s'han elaborat i tramitat més de 2.800 contractes de metro i bus, dels tipus següents i desagregats per gènere:

	FMB		TB		TOTAL
	HOMES	DONES	HOMES	DONES	
Nous jubilats parcials	10	7	59	4	80
Nous contractes indefinits	30	8	2	0	40
Nous contractes temporals (per taxa)	91	17	191	33	332
Temporals purs	464	385	376	73	1.298
Transformacions a indefinits	102	63	117	25	307
Pròrrogues contractuals	9	0	552	85	646
Novacions	66	46	0	0	112
Reingressos a llocs alternatius	8	3	14	0	25

Les temporalitats principals es deuen a cobertures durant el període d'estudi per permetre les vacances del personal estructural; en el servei de busos llançadora, es deuen a talls d'obres al metro i interinatges. La resta de temporals estan justificats per la limitació a la contractació indefinida que estableix la Llei general de pressupostos.

D'altra banda, també s'han gestionat un conjunt de **baixes d'empresa**, totes amb el corresponent procés de comunicació i quitança, segons cadascuna de les causes:

	FMB	TB	TOTAL
Excedències	23	8	31
Defuncions	5	3	8
Acomiadament o cessament	2	2	4
Baixa voluntària	9	0	9
Incapacitat permanent	10	52	62
Pagament directe	22	51	73
Jubilació total	39	46	85
No superar el període de prova	3	0	3

Selecció i promoció

Durant l'exercici 2019 s'han dut a terme un total de 50 processos de promoció o selecció de metro, 18 de bus i 78 per a les àrees corporatives, que responen a necessitats concretes de les diverses empreses, àrees o departaments i per afrontar certes circumstàncies eventuais per part de TMB.

La Unitat de Selecció, ha reforçat la captació de talent a través d'una nova font de reclutament, la **plataforma de LinkedIn**, que ha permès accedir a professionals que només fan recerca activa o passiva a través d'aquest canal.

Al llarg de l'any s'ha fet el seguiment i acompanyament de les persones seleccionades i promocionades abans de complir-se els períodes de prova, els quals són de gran rellevància, ja que tenen diversos objectius:

- Valorar el grau d'integració i satisfacció en el lloc de treball.
- Donar el suport necessari de la Direcció de Persones en cas de detecció de dificultats.
- Tancar el procés d'incorporació al nou lloc de manera global i emfatitzar aspectes de rellevància i motivació.

La Unitat de Selecció va participar en la setena edició de La Salle Talent Fair, la fira de La Salle Campus BCN, el 21 de novembre de 2019. Aquest esdeveniment és un punt de trobada entre les empreses i alumnes o antics alumnes que volen incorporar-se al món laboral. Així mateix, les entitats tenen l'oportunitat de conèixer potencials candidats per als seus equips. Cal destacar que una de les estudiants que fa actualment el seu *stage* a TMB va ser captada gràcies a la fira.

Al llarg de l'any 2019 s'han recollit 45 peticions de pràctiques per a estudiants. D'aquestes, s'han pogut acceptar les de 9 estudiants, la majoria dels quals han estat universitaris (4 amb conveni de pràctiques curricular i 5 amb conveni de pràctiques extracurricular). Aquest any les pràctiques per a estudiants han quedat interrompudes temporalment per raons organitzatives, un fet que va comportar no poder donar resposta a totes les peticions rebudes. Tot i així, l'empresa està fermament compromesa amb aquest rol social i té previst continuar impulsant aquest tipus de programes.

La Unitat de Selecció ha estat treballant per **fomentar la inclusió dins de l'organització**. Amb aquesta finalitat, s'han revisat els protocols d'acollida dels estudiants en pràctiques i els de selecció de personal, parant una atenció especial als punts de millora que calia incorporar per tal d'implementar, durant l'exercici de 2020, canvis que promoguin la incorporació de persones amb discapacitat.

Pel que fa a les prestacions per al personal a temps complet i a temps parcial, no hi ha cap tipus de distinció entre les dues modalitats de jornada laboral. En destaquen les següents:

- Assegurança de vida.
- Assistència sanitària.
- Cobertura per incapacitat i invalidesa.
- Permís parental.
- Provisions de jubilació.

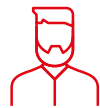
Plantilla de TMB

La plantilla activa consolidada del Grup TMB el 31 de desembre de 2019 està formada per un total de **8.467 empleats**, 6.708 dels quals són homes (79,2%) i 1.759 són dones (20,8%). Dins d'aquestes xifres, s'hi inclouen 358 persones en règim de jubilació parcial, vinculades a un contracte de relleu.

D'aquesta manera, la plantilla ha augmentat en 235 persones, amb un increment del personal femení d'un 4% i del masculí d'un 2,6%.



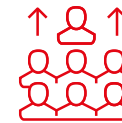
8.467
persones empleades



6.798
homes (79,2%)



1.759
dones (20,8%)



Increment de la plantilla el 2019:
23 persones



Increment del personal femení el 2019:
4 %



Increment del personal masculí el 2019:
2,6 %

	2019			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Transports de Barcelona, SA	4.205	415	4.620	4.127	379	4.506
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	2.494	1.326	3.820	2.405	1.295	3.700
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	10	17	27	9	17	26
TMB, SL	1	1	2	1	1	2
Total Grup TMB	6.708	1.759	8.467	6.540	1.692	8.232

Pel que fa a l'edat, la plantilla del Grup TMB es concentra majoritàriament en la franja d'edat dels 41 als 50 anys, amb 3.577 treballadors, és a dir, un 42,2% del total.

	FMB, SA	TB, SA	PSM, SA	TMB, SL	Total
Menys de 31 anys	249	111	14	0	374
De 31 a 40 anys	927	693	7	0	1.627
De 41 a 50 anys	1.651	1.918	6	2	3.577
Més de 50 anys	993	1.898	0	0	2.889
Total Grup TMB	3.820	4.620	27	2	8.467

Quant al **Consell d'Administració de Transports de Barcelona**, té la composició següent:



Respecte de l'any 2018, ha crescut en 2 dones conselleres i ha disminuït en 2 homes.

D'altra banda, el **Consell d'Administració de Ferrocarril Metropolità de Barcelona** té la composició següent:



Respecte de l'any 2018, hi ha 1 conseller home més i s'ha passat de 14 a 15 consellers.

Pel que fa al **Consell Executiu**, està estructurat de la manera següent:



En relació amb les **categories professionals**, prop del 80 % de la plantilla correspon al col·lectiu de conductors, operaris i especialistes.

	2019	
Personal d'oficines	759	9,0 %
Comandaments	692	8,2 %
Conductors, operaris i especialistes	6.761	79,9 %
Directius i responsables	255	3,0 %
Total Grup TMB	8.467	100,0 %

Respecte de l'any anterior, han augmentat els empleats de la categoria professional de personal d'oficines i de conductors, operaris i especialistes, mentre que s'ha reduït la categoria de comandaments.

En relació amb la modalitat del contracte de treball, un 85 % de la plantilla té contracte indefinit i, d'aquests, un 75,7 % són indefinits a temps complet.

	2019	
Indefinits a temps complet	6.413	75,7 %
Indefinits a temps parcial	775	9,2 %
Temporals a temps complet	429	5,1 %
Temporals a temps parcial	850	10,0 %
Total Grup TMB	8.467	100,0 %

Les modalitats de contracte en funció del sexe es distribueixen de la manera següent:

	Plantilla activa el 31 de desembre de 2019			Plantilla activa el 31 de desembre de 2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Indefinits a temps complet	5.142	1.271	6.413	5.071	1.238	6.309
Indefinits a temps parcial	537	238	775	528	235	763
Temporals a temps complet	340	89	429	225	50	275
Temporals a temps parcial	689	161	850	716	169	885
Total Grup TMB	6.708	1.759	8.467	6.540	1.692	8.232

Pel que fa al **personal amb discapacitat**, en el tancament de l'any 2019 hi havia un total de 396 treballadors amb alguna discapacitat (226 l'any 2018), 340 dels quals eren homes i 56 dones. En conjunt, representen un 4,7 % del total de la plantilla.

Per acabar, en relació amb els **acomiadaments**, se n'han produït 2, que rebaixen la xifra de l'any anterior, que va ser de 6.



6.1.2. Política retributiva

Per sexe, la **remuneració mitjana** de les societats del Grup TMB corresponent a l'any 2019 és la següent:

Per sexe	2019		2018		Diferència	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Remuneració mitjana						
Transports de Barcelona, SA	42.218	43.512	41.027	42.748	2,9 %	1,8 %
Ferrocarril Metropolità, SA	42.998	39.299	42.363	38.232	1,5 %	2,8 %
PSM, SA + TMB, SL	37.686	34.349	36.347	32.782	3,7 %	4,8 %

Les diferències salarials s'expliquen per una major representació de categories professionals per part d'un sexe concret respecte de l'altre i també a causa de l'antiguitat dels treballadors.

En relació amb la categoria professional, la remuneració superior es troba a la categoria de directius i responsables de les diferents societats de TMB:

Per classificació professional	Personal d'oficines	Comandaments	Conductors, operaris i especialistes	Directius i responsables
Remuneració mitjana				
Transports de Barcelona, SA	50.750	49.092	40.204	74.575
Ferrocarril Metropolità, SA	49.481	45.967	38.440	71.580
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	0	0	33.875	0
TMB, SL	51.267	0	0	61.929
PSM, SA + TMB, SL	51.267	0	33.875	61.929

Bretxa salarial

Segons l'estudi de l'Institut de la Dona *Diferencia y discriminación salarial por razón de sexo*, la diferència salarial, també anomenada **bretxa salarial o desigualtat salarial**, es refereix a la bretxa que hi ha entre el que cobren de mitjana els homes i les dones. Així doncs, es defineix com la diferència entre el salari masculí i el femení. El càlcul és el següent:

Percentatge de bretxa salarial = (remuneració mitjana dels homes – remuneració mitjana de les dones) × 100 / (remuneració mitjana dels homes)

Aquest indicador es pot veure afectat per l'antiguitat dels empleats en la societat dels diferents grups de classificació professional i entre sexes.

D'altra banda, cal destacar que les taules salarials del conveni col·lectiu no fan cap tipus de distinció de gènere.

Bretxa salarial de Transports de Barcelona

Transports de Barcelona	Homes	Dones	2019	2018
			Bretxa salarial	Bretxa salarial
Personal d'oficines	52.247	48.492	7,2 %	3,8 %
Comandaments	49.294	42.576	13,6 %	1,6 %
Conductors, operaris i especialistes	40.326	38.605	4,3 %	5,2 %
Directius i responsables*	75.776	71.409	5,8 %	3,9 %
Total societat	42.218	43.512	-3,1 %	-4,2 %

* Inclou els membres del Consell Directiu.

La bretxa salarial més alta per grups professionals es dona a la categoria de comandaments, i la menor es produeix en els conductors, operaris i especialistes.

Respecte de l'any anterior, la bretxa salarial negativa ha disminuït en 1,1 punts percentuals.

Bretxa salarial de Ferrocarril Metropolità de Barcelona

			2019	2018
METRO	Homes	Dones	Bretxa salarial	Bretxa salarial
Personal d'oficines	53.214	44.783	15,8 %	16,6 %
Comandaments	45.816	47.099	-2,8 %	4,8 %
Conductors, operaris i especialistes	39.141	37.201	5,0 %	5,4 %
Directius i responsables*	73.458	63.567	13,5 %	-4,3 %
Total societat	42.998	39.299	8,6 %	9,8 %

* Inclou els membres del Consell Directiu.

La bretxa salarial més alta es dona entre el personal d'oficines; la menor, en comandaments. Aquestes diferències s'expliquen per les variacions en antiguitat.

Bretxa salarial de Projectes i Serveis de Mobilitat i de Transports Metropolitans de Barcelona

			2019	2018
Transports Metropolitans de Barcelona i Projectes i Serveis de Mobilitat	Homes	Dones	Bretxa salarial	Bretxa salarial
Personal d'oficines	0	51.267	0	0
Comandaments	0	0	0	0
Conductors, operaris i especialistes	35.010	33.076	5,5 %	5,4 %
Directius i responsables*	61.929	0	0	0
Total societat	37.686	34.349	8,9 %	9,8 %

* Inclou els membres del Consell Directiu.

La diferència de remuneració en aquestes dues societats s'expliquen per una antiguitat superior dels homes respecte de les dones en certes categories professionals.

Bretxa salarial del Consell Directiu

Pel que fa als membres del Consell Directiu de TMB, la bretxa salarial és negativa en un 17,9 % a causa dels diferents nivells de responsabilitat. Aquesta bretxa ha crescut respecte de l'any anterior, quan va ser del -16,1 %.

Membres del Consell Directiu de TMB l'any 2019	Homes	Dones	Bretxa salarial
Retribució fixa	99.298	119.892	-20,7 %
Retribució variable	9.826	10.046	-2,2 %
Indemnitzacions	0	0	0
Pagaments de sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini	4.137	3.647	11,9 %
Altres percepcions	1.493	1.762	-18,0 %
Retribució mitjana total	114.754	135.347	-17,9 %



6.2. Atracció i impuls del talent

6.2.1. Formació

La formació és un element bàsic per al desenvolupament personal i professional dels treballadors de TMB. Per aquest motiu, l'organització fomenta l'assistència a cursos i jornades formatives entre la plantilla.

Pel que fa a l'**activitat formativa** de Ferrocarril Metropolità de Barcelona corresponent a l'any 2019 es resumeix de la manera següent:



31.183

hores lectives



9,22

hores de formació per empleat

L'any 2019 la Unitat de Formació ha anat executant els diferents objectius i compromisos plantejats al Pla de Formació 2019, treballant en paral·lel per desenvolupar un model de formació estructurat, conegut per tothom i amb un marc de referència transparent per fer arribar les possibilitats formatives a tota la plantilla.

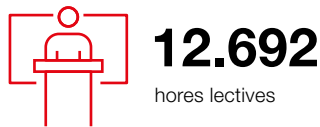
Les accions formatives més destacades de l'any 2019 de la societat Ferrocarril



Metropolità de Barcelona han estat sobre els temes següents:

- Accessibilitat.
- Autoprotecció.
- Prevenció de riscos laborals.
- Desfibril·ladors externs semiautomàtics (DESA).
- Atenció al client.
- Competències de lideratge i formació de formadors.
- Reforç de les competències de gestió transversal de la Direcció de Seguretat de la Xarxa de Metro.

Pel que fa a Transports de Barcelona, l'activitat formativa de 2019 ha estat la següent:



Entre les accions formatives, destaca la formació a nous conductors, que han rebut un total de 387 candidats que acaben d'ingressar a l'organització. D'altra banda, s'ha treballat el model de capacitacions a Material Mòbil i la implantació de noves tecnologies als vehicles. També s'ha reforçat la formació en protecció de dades, qualitat, medi ambient i accessibilitat del personal d'oficines i àmbits corporatius. L'any 2019 també s'ha fomentat un conjunt de novetats en l'àmbit de la formació:

Aquest any 2019 s'ha desplegat la **formació en matèria d'innovació**, una aposta ferma de la direcció.

— S'ha iniciat la **formació en línia (e-learning)**, oberta a les 8.000 persones de la plantilla de TMB, i s'està treballant per disposar d'una plataforma més àmplia que permeti desenvolupar de manera global i sòlida formacions en línia o semipresencials. Aquest projecte ha començat amb quatre píndoles de continguts transversals (*storytelling*, atenció al client, lideratge i gestió de l'energia).

— **Formació en competències transversals** per optimitzar recursos i arribar al màxim de gent possible.

— **Prova pilot de formació d'una setmana completa d'un col·lectiu determinat d'agents d'atenció al client de la línia L2.** Han assistit a cinc jornades formatives en treball i procediments d'estacions, resolució d'incidències, procediments de circulació, atenció al client, entre altres aspectes.

6.2.2. Desenvolupament del talent

Durant el 2019 s'han desenvolupat un conjunt d'iniciatives de foment del talent entre el personal de TMB:

— **Processos de reforç en team building**, amb l'objectiu de reforçar els equips per millorar les relacions interpersonals i la gestió de les situacions adverses.

— **Segona edició del Programa de Mentoring**, en què una persona amb més experiència exerceix la figura de mentor i ajuda, comparteix coneixements i guia un altre professional en el seu desenvolupament personal i laboral. Aquesta edició ha comptat amb la participació de 63 persones.

— Els **sistemes de gestió competencial** coincideixen cada any natural amb dues campanyes de l'apreciació de l'actuació (AA). Així, el 2019 ha tancat el procés de l'AA corresponent a l'any 2018 amb 872 treballadors avaluats a la xarxa de metro, 310 a la xarxa de bus i 23 a les àrees funcionals.

6.3. Benestar, diversitat i inclusió

6.3.1. Organització del treball

Desconnexió laboral

A TMB la majoria de col·lectius treballen en el sistema de torns i la seva activitat està condicionada a la presència física. Una vegada acabada la jornada laboral, poden desconnectar de la feina.

Per contra, en els àmbits tècnics i administratius predomina la jornada continuada, amb flexibilitat a l'entrada i la sortida, de manera que també es garanteix la desconnexió laboral.

Pràcticament cap d'aquests col·lectius disposa de mòbil d'empresa, ni requereix connectar-se a la feina des del domicili. En aquest sentit, l'accés a l'ordinador està molt limitat i requereix l'autorització expressa del director de l'àrea.

En els àmbits de més responsabilitat, sí que es disposa de telèfon mòbil per poder atendre urgències, però també hi ha flexibilitat horària i desconnexió laboral.

Per acabar, únicament les persones que estan de guàrdia (en cap de setmana o setmana sencera) estan obligades a no desconnectar, segons l'activitat que desenvolupin. Malgrat això, aquesta situació està expressament regulada i es retribueix de la manera corresponent.

Mesures de conciliació familiar

TMB té implementades un conjunt de mesures de conciliació familiar:

- Concessió d'adaptacions de jornada.
- Possibilitat de reduir la jornada per tenir cura de fills menors de 12 anys, concretant l'horari en un torn diferent de l'assignat formalment (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de reduir la jornada compactant la reducció en dies sencers (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de modificar reduccions de jornada segons necessitats escolars.
- Concessió de reducció de jornada a tots dos progenitors, si ho sol·liciten, encara que estiguin treballant a la mateixa empresa.
- Millora significativa de molts dels permisos recollits en l'Estatut dels Treballadors.
- Garantia de reserva del lloc de treball, antiguitat i condicions contractuals durant tota la vigència de l'excedència maternal o paterna.
- Possibilitat de gaudi de la paternitat de forma fraccionada (a temps parcial).
- Jornada continuada per al col·lectiu d'oficines, amb flexibilitat horària.
- Possibilitat de gaudi, per hores, de l'excés anual de jornada, a efectes de necessitats personals (per a alguns col·lectius).
- Possibilitat de canvis de festa o descans entre companys o bé respecte d'un mateix.
- Vacances garantides en període estival en la major part de la plantilla estructural.

Modificacions de jornada, conciliació, permisos i beneficis

L'any 2019 s'han concedit un total de 492 reduccions de jornada i 34 permisos de conciliació. També s'han gestionat 61 baixes per maternitat, 153 permisos per paternitat i 51 permisos de lactància.

D'altra banda, s'han tramitat totes les sol·licituds procedents d'activació o renovació d'ajuts per a empleats per les diferents causes (ajut de llar d'infants, escolar, de discapacitat o d'extraradi, entre d'altres), de manera que, el 31 de desembre de 2019, més de la meitat de la plantilla, tant de Transports de Barcelona com de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, percep algun tipus d'ajut social.

	FMB		TB		TOTAL
	Homes	Dones	Homes	Dones	
Nombre d'ajuts vigents	1.933	1.091	3.358	279	6.661
Perceptors	1.214	712	2.262	174	4.362

Transformació i gestió del canvi

En un context ple de canvis socials i tecnològics constants, amb nous reptes, el Servei de Transformació Organitzacional i de Persones té la missió d'acompanyar l'organització i les persones en els processos de canvis organitzatius en tots els vessants, impulsant noves maneres de treballar, de comunicar i de relacionar-nos, per tal de permetre l'evolució necessària cap a un futur d'èxit sostenible, d'acord amb la missió i els valors corporatius de TMB, i atenent al benestar de les persones.

En el marc del Projecte Transformació Cultura, es va establir l'elaboració de l'**employee journey maps** (*experiència de l'empleat*) de conductors de bus i de certs col·lectius de l'Àrea de Manteniment i Projectes de Metro. Aquests projectes tenen com a objectiu identificar els punts de fricció en la relació entre el treballador i l'empresa durant el seu cicle de vida per tal d'implantar accions que millorin l'experiència de l'empleat en el dia a dia.

D'altra banda, l'any 2019 s'ha treballat per aconseguir espais dins l'organització que ajudin a crear en equip i en millorin l'eficiència i la productivitat. Per acabar, el projecte de transformació de la cultura d'empresa del metro també ha avançat per aconseguir els objectius següents:

- Interioritzar el nou model cultural i l'estil de lideratge.
- Millorar el desenvolupament dels professionals de TMB i el seu rol.
- Desenvolupar i fidelitzar els professionals, incrementant-ne el nivell de compromís, la vinculació emocional i l'orgull de la funció que exerceixen.



6.3.2. Relacions socials

Negociació col·lectiva

A finals d'octubre es va iniciar el procés de negociació del nou conveni col·lectiu a Transports de Barcelona i es van organitzar un total de quatre reunions de negociació. En l'àmbit de les comissions de Treball d'Explotació, de Material Mòbil i Taller, d'Administració i Permanent del Comitè d'Empresa, es van aconseguir un conjunt d'acords referents a l'organització del treball:

- Aprovació dels calendaris laborals aplicables a 2019 per a la totalitat dels col·lectius adscrits a aquestes comissions de treball.
- Acords referits a les tandes de vacances per als diferents col·lectius de l'empresa.
- Escollides de diversos col·lectius: personal de conducció, assistència integral en ruta, comandaments, magatzemers, agents de centre i tècnics polivalents.
- Acords en matèria de vestuari, en aplicació de la normativa de prevenció de riscos laborals i atenent al confort dels treballadors.

Al llarg de l'any 2019 s'han organitzat un total de 172 reunions amb la representació dels empleats. A més, s'han rebut, gestionat i respost 516 escrits —93 del Comitè d'Empresa i 423 de seccions sindicals—, i s'han elaborat 122 escrits informatius per a la representació dels treballadors, en aplicació de l'article 64 de l'Estatut dels Treballadors.

Pel que fa al règim disciplinari, s'ha completat la instrucció i resolució de 34 expedients disciplinaris a empleats per infraccions comeses dins de l'àmbit laboral:

- 11 faltes lleus.
 - 14 faltes greus.
 - 7 faltes molt greus
 - 2 expedients resolts amb sobreseïment.
- (entre elles 1 acomiadament).

Durant els primers nou mesos de 2019, el Comitè d'Empresa va suspendre les relacions laborals com a mesura de pressió a la direcció pel conflicte de l'amiant, l'automatització, els acomiadaments improcedents, la borsa d'estiu i la jubilació parcial, motius pels quals el Comitè d'Empresa va convocar 3 aturades parcials. La suspensió de les relacions laborals va comportar que no se celebressin reunions de cap tipus amb la representació de la direcció i que no hi hagués peticions d'informació ni assistència de la part social a cap comissió o tribunal.

A banda de les 3 vagues d'empresa convocades, es van celebrar 3 vagues generals:

MOTIU	DATES	SEGUIMENT
Vaga per la Independència	21 de febrer	13,70 %
Vaga de Ferrocarril Metropolità de Barcelona	25, 26, 27 i 28 de febrer	49,85 %, 44,85 %, 47,15 % i 48,26 %
Vaga del Dia de la Dona	8 de març	20,00 %
Vaga de Ferrocarril Metropolità de Barcelona	8 i 29 d'abril	49,26 % i 49,92 %
Vaga de Ferrocarril Metropolità de Barcelona	10, 20 i 24 de maig	49,02 %, 43,31 % i 50,00 %
Vaga per la Independència	18 d'octubre	37,00 %

Quant al crèdit horari sindical, s'han gestionat i concedit 63.899,12 hores retribuïdes a la representació dels empleats per a l'exercici de funcions sindicals, en aplicació de la normativa vigent. L'any 2018 van ser 64.846,17 hores.

Finalment, cal destacar que l'any 2019 han tingut lloc les eleccions per renovar la composició dels membres de la Comissió de Control del Pla de Pensions, a les quals han resultat elegits representants de CCOO, SIT i UGT.

200 persones



en 175 cotxes

en 2 busos articulats

en 1 tramvia curt

200 a peu / en bici



Transport Públic



Millor mobilitat
Consum més baix del sòl



Integració i cohesió dels treballadors

Amb l'objectiu de facilitar la presa de contacte del treballador que s'incorpora a l'organització amb el lloc de treball, s'han programat unes jornades d'acollida presencial que permeten que cada un dels participants adquireixi uns coneixements generals i rellevants sobre el funcionament, la missió, la visió i els valors de la companyia. A més a més, l'acollida potencia el corporativisme i fomenta la cohesió de l'equip.

Aquest any hi ha hagut dues sessions d'acollida presencials, amb una participació d'unes 70 persones. S'hi fan presentacions de les diferents direccions i es visiten diverses instal·lacions de TMB. Com a novetat, aquest any s'ha creat un nou espai per al personal, mitjançant una plataforma virtual que es posarà en marxa l'any 2020. Aquesta eina permetrà un accés ràpid als continguts. Té per objectiu fomentar l'orgull de pertinença al grup i reivindicar el compromís de TMB amb el personal.

D'altra banda, al mes de juny es va dur a terme la primera sessió de **TMB Talks**, una trobada de 212 tècnics, responsables i personal de la direcció de TMB, 103 dels quals eren de metro i 109 de Transports de Barcelona. Aquesta primera sessió es va centrar en l'impuls de la transformació de la mobilitat.

Els projectes presentats en aquesta primera sessió van ser els següents: transports a demanda, bus d'emissió zero, nous projectes d'innovació al metro, *digital train*, *big data* i aportació de TMB a la sostenibilitat i el futur de la mobilitat.

TMB també impulsa activitats socials, com el cant coral, el taitxí, l'excursionisme, la fotografia, el vídeo o l'atletisme.

L'any 2019 també es van celebrar les noces d'or i d'argent com a reconeixement als empleats per la seva vinculació a l'empresa.

En relació amb la cobertura dels treballadors en els acords de negociació col·lectiva, a la societat Ferrocarril Metropolità de Barcelona hi havia 275 persones fora de conveni, que representaven un 7,2% de la plantilla. Pel que fa a Transports de Barcelona, hi havia 206 persones fora de conveni, que representaven el 4,5% de la plantilla. En el cas de Transports Metropolitans de Barcelona, n'eren 2. La societat Projectes i Serveis de Mobilitat no està regulada per cap conveni col·lectiu, només per acords.

6.3.3. Comunicació interna

El Servei de Comunicació Interna dona resposta a les necessitats comunicatives de les àrees de negoci cap al seu personal i de l'alta direcció de TMB, sempre d'acord amb el marc de les polítiques de la Direcció Executiva de Màrqueting.

L'objectiu d'aquesta comunicació és que els empleats coneguin l'actualitat de l'organització, els seus objectius, projectes, activitats i resultats, així com els aspectes relacionats amb el seu lloc de treball.

En aquest darrer any, s'han impulsat un conjunt de projectes en aquest àmbit:

- Elaboració del **Pla Estratègic de Comunicació i Reputació Interna** per obtenir una diagnosi de les motivacions i inquietuds dels empleats respecte de la comunicació i la reputació interna. Posteriorment, es va definir una política comunicativa i de reputació interna per donar resposta a les necessitats identificades i es van establir objectius i un pla d'acció per al període 2019-2021.
- Posada en servei de la **GenTMBapp**, una aplicació per al personal de TMB que proporciona tot tipus d'informació d'interès.
- **Web sobre les actuacions dutes a terme per fer front al problema de l'amiant** (<http://www.metrorespon-amiant.cat>), amb l'objectiu de convertir-lo en l'espai informatiu de referència, tant intern com extern.
- L'acció de responsabilitat social corporativa interna de «Tria la teva causa 2019» ha estat «**Les afectacions de salut per l'amiant**». L'Àrea de Comunicació Interna ha coliderat tots els processos de tria, seguiment, disseny, desenvolupament i comunicació de tota la campanya.
- Posada en servei de dos **webs monogràfics** (<http://www.convenimetro.cat> i <http://www.convenibus.cat>) com a espais informatius de tota l'activitat dels processos de negociació col·lectiva.



- Consolidació del **Club GenTMB** amb 5.049 membres actius i la signatura de 6 convenis de col·laboració (retribuïts econòmicament) amb diverses empreses. El club ha permès un estalvi de 40.910 euros mitjançant els cupons de descompte i les compres en línia.
- Redacció i publicació de 192 articles a la **revista GenTMB** sobre temes directament relacionats amb l'empresa i els treballadors.
- Definició de continguts, redacció, correcció i publicació del **CanalTMB**, amb el seguiment de les incidències, juntament amb el Centre de Suport Tecnològic.
- **Activitat social del Centre Operatiu de Negoci de la Zona Franca** per celebrar el Nadal i presentar el projecte del nou centre.

La informació d'àmbit corporatiu es comunica a tota l'organització a través de la publicació d'avís oficials: la informació de les reunions sobre convenis de totes dues empreses, les eleccions sindicals o les campanyes solidàries, entre d'altres. Aquest any s'han publicat un total de 188 avisos de bus i 158 de metro. Pel que fa als avisos no oficials, n'han estat 68, relacionats amb les seleccions externes i de personal de la borsa.

6.3.4. Igualtat d'oportunitats

En l'àmbit de la igualtat, la Direcció de Bon Govern ha dut a terme un conjunt d'actuacions:

- **Jornada de sensibilització respecte de la igualtat de gènere i el llenguatge no sexista**, així com sobre la importància del Reial decret llei 6/2019, d'1 de març, de mesures urgents per a la garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'ocupació, incidint en la importància del seu compliment.
- Distribució pels centres de treball de **guies d'ús no sexista del llenguatge**. També s'ha dissenyat un decàleg sobre la promoció efectiva de la igualtat i la tolerància zero a l'assetjament.
- Assistència de la Direcció de Bon Govern a les reunions de l'Agència de Transparència sobre l'equitat de gènere i l'aplicació efectiva de la igualtat en l'àmbit de l'administració i les empreses vinculades a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- En relació amb els **plans d'igualtat**, a Transports de Barcelona està inclòs en el darrer conveni vençut de l'any 2018; a metro, el darrer pla està pendent d'actualització.
- Avenços en la **inclusió i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat** dins de l'organització. S'han revisat els protocols d'acollida dels estudiants en pràctiques i de selecció del personal.

L'any 2019 no s'ha tingut constància de cap cas de discriminació a TMB.



6.4. Seguretat i salut en el treball

6.4.1. Foment de la salut i la seguretat laboral

Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball

TMB té la voluntat d'impulsar la prevenció dels riscos laborals i la millora contínua de les condicions de seguretat i salut en el treball, amb l'objectiu de garantir al personal una protecció eficaç a la feina.

La direcció de l'empresa ha posat en marxa un **sistema de salut i seguretat en el treball**, que inclou els requeriments legals vigents a l'Estat espanyol i que incorporarà en els anys vinents els requeriments de la norma internacional ISO 450001. En aquest sentit, cal destacar que tot el personal està cobert per aquest sistema de salut i seguretat.

La **política de seguretat i salut** es fonamenta en uns principis que demostren el compromís de TMB per promoure un entorn de treball segur i saludable. A continuació es detallen aquests **principis**:

- Vetllar per la protecció de la salut i el benestar del personal mitjançant un entorn i unes condicions de treball segurs i saludables.
- Responsabilitzar i implicar tota l'organització en la gestió de la prevenció dels riscos laborals.
- Integrar la prevenció dels riscos laborals en el conjunt d'activitats i decisions de l'empresa.

- Promoure la participació proactiva i constructiva de tots els agents de l'organització en el desenvolupament i desplegament del sistema de gestió de seguretat i salut.
- Prendre consciència que la majoria d'accidents són evitables mitjançant una gestió adequada que permeti adoptar millors mesures de prevenció.

Pel que fa als **compromisos** adoptats per TMB en matèria de seguretat i salut laboral, en destaquen els següents:

- Identificar els perills i riscos derivats de les activitats, eliminar els que sigui possible i donar a conèixer la resta a tot el personal propi o extern.
- Proporcionar plans de formació a tot el personal sobre les seves obligacions i responsabilitats lligades a la seguretat i la salut laboral, i fer-los participar en el sistema de vigilància del sistema.
- Desenvolupar, implementar, mantenir i millorar el sistema de seguretat i salut laboral, a més de complir tots els requeriments legals en la matèria.
- Assegurar que la consulta i la participació dels treballadors i dels seus representants respongui als mecanismes establerts, d'acord amb la legislació vigent i seguint un lideratge participatiu i de treball en equip.
- Garantir l'intercanvi d'informació i cooperació entre el personal de TMB, els proveïdors i els clients per millorar de manera contínua.
- Assumir el compromís de millora contínua per tal perfeccionar de manera constant les activitats del sistema de seguretat i salut laboral.

Identificació, avaluació de riscos i accions correctores

La identificació de perills la pot iniciar el Servei de Prevenció en dur a terme l'avaluació de riscos. Una vegada que s'han detectat aquests perills, es comuniquen i s'intenten eliminar a través d'actuacions concretes. En el cas que aquests perills no

es puguin eliminar, se n'avaluen els riscos per intentar controlar-los o bé planificar una política preventiva, per exemple, a través de la comunicació i programes de formació, política que executa Serveis Operatius. Més tard, el Servei de Prevenció és l'encarregat de verificar l'eficàcia de les accions desenvolupades a partir de la comunicació o de forma periòdica, en funció de la gravetat del risc.

El sistema de gestió de seguretat i salut laboral permet establir un pla d'acció que inclou formació, informació i tutories, entre altres aspectes, i que té com a finalitat posar en pràctica les accions de millora i correctores que són fruit de la identificació de perills i l'avaluació de riscos.

Serveis de salut en el treball

El Servei de Prevenció treballa en les disciplines preventives següents:

- Seguretat en el treball.
- Psicosociologia.
- Higiene industrial.
- Medicina del treball.
- Ergonomia.

Pel que fa a les funcions preventives del Servei de Prevenció, s'ocupa de les següents:

- Assessorar l'empresa, els treballadors i els representants, així com els òrgans de participació, en matèria de seguretat i salut.
- Donar suport a l'empresa, en funció dels riscos existents, pel que fa a informació i formació del personal, prestació de primers auxilis, plans d'emergència i vigilància de la salut dels empleats, entre altres funcions.
- Qualsevol altra funció que es determini en la legalitat vigent o en les normes convencionals d'aplicació.



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

Hi ha constituïts dos comitès de seguretat i salut, amb caràcter paritari, que es reuneixen en reunions ordinàries cada mes. Els dos comitès tenen reglaments de funcionament propis i formalitzen actes signades per la representació dels treballadors i la direcció de l'empresa.

Formació dels empleats en salut i seguretat en el treball

El procés de formació dels empleats es fonamenta en un sistema d'avaluació de les competències. Entre els cursos actius disponibles en el sistema de seguretat i salut, destaquen els cursos de treballs en alçada, primers auxilis, amiant en l'entorn, cursos específics de llocs de treball, actuació en emergències, equips d'emergència i primera intervenció, entre d'altres.

Foment de la salut dels treballadors

TMB ofereix un seguit de serveis sanitaris als empleats, amb l'objectiu de garantir l'atenció a lesions i malalties professionals amb els recursos propis de l'organització. En relació amb el personal extern que duu a terme tasques professionals dins dels centres de treball de TMB, disposen d'assistència sanitària urgent i primers auxilis amb recursos propis de l'empresa.

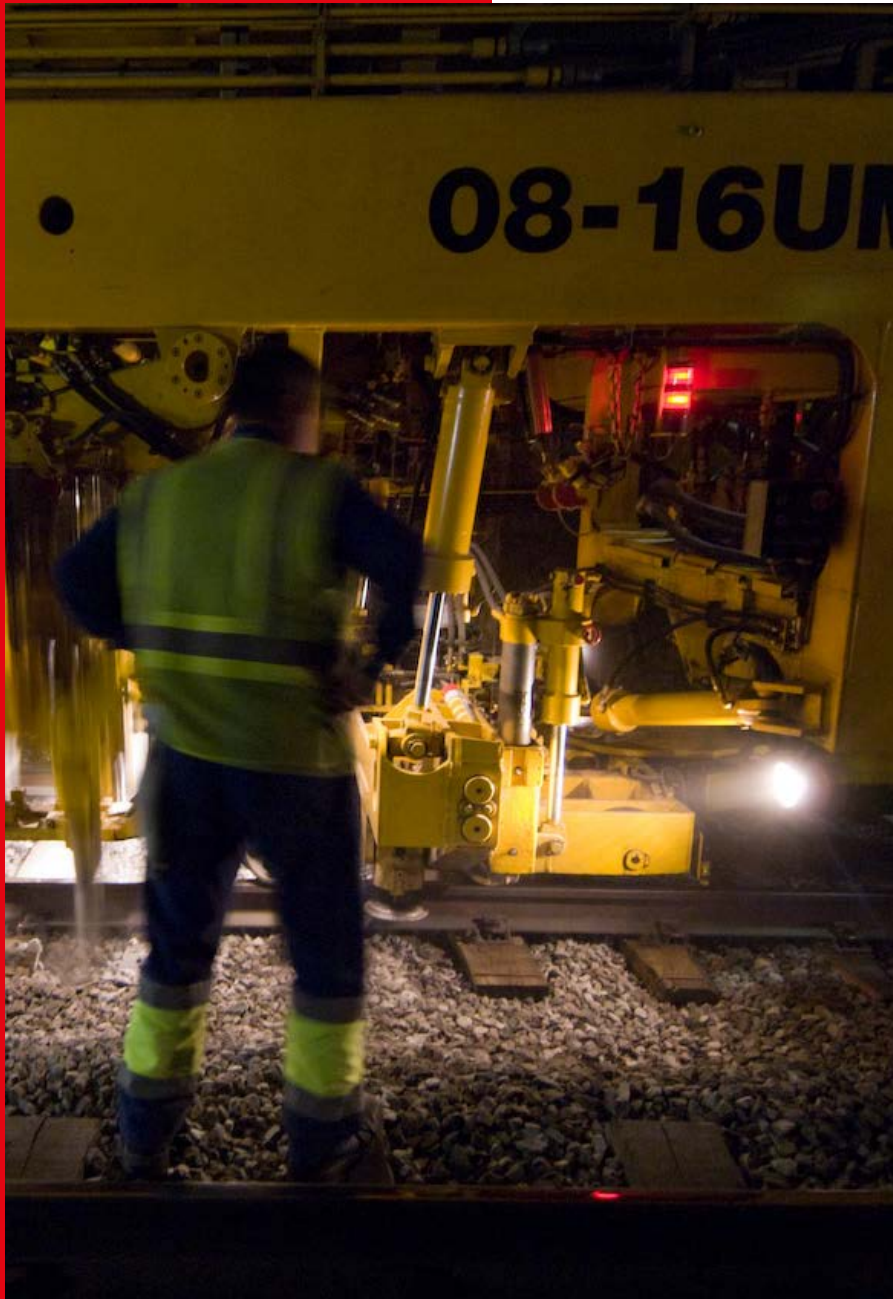
A banda de l'assistència sanitària de les contingències laborals, TMB disposa d'un sistema de col·laboració amb el sistema públic de salut per tal de reduir la prevalença d'episodis d'incapacitat temporal per contingències comunes i, d'aquesta manera, reduir-ne la durada, facilitant diagnòstics i tractaments a les persones que ho necessiten.

L'empresa també disposa d'un programa d'assistència sanitària i social, mitjançant el qual es desenvolupen les activitats següents:

- Promoció d'hàbits dietètics saludables i de pèrdua de pes.
- Deshabitució del tabac.
- Atenció als trastorns de dependència a substàncies psicoactives o ludopaties.
- Consulta de treball social.

D'altra banda, TMB també fomenta programes de prevenció de malalties mentals, cardiovasculars o de càncer de còlon i de pròstata, entre altres programes voluntaris de foment de la salut que l'empresa ofereix als empleats per fer front a riscos importants per a la salut no relacionats amb la feina.





6.4.2. Accidentabilitat laboral

Accidents de treball

En relació amb l'accidentabilitat, a la societat Ferrocarril Metropolità de Barcelona s'h ha produït un accident mortal, a causa d'una patologia respiratòria crònica preexistent (no traumàtica) amb crisi hiperaguda (emergència mèdica) en temps de treball. Pel que fa als accidents greus, es va produir un accident elèctric en un centre de treball; un *in itinere*, consistent en un accident de trànsit en tornar de la feina circulant amb motocicleta, i, finalment, un d'electromecànic, que va notificar una malaltia professional greu per càncer de pulmó.

Pel que fa a la societat Transports de Barcelona, s'ha produït un accident greu, causat per una caiguda accidental provocada per l'ensurt en trobar un rusc d'abelles a l'interior d'un retrovisor d'un bus aparcad de llarga durada; un altre de causat per una caiguda al carrer; dos accidents *in itinere* en anar a la feina (un amb motocicleta i l'altre causat per atropellament del treballador quan travessava un pas de vianants), i, finalment, els altres cinc en tornar de la feina, quatre d'ells causats per accident de circulació amb motocicleta i un causat per ensopegar caminant.

A continuació, es presenten les principals dades de gravetat de les lesions per a les societats del Grup TMB:

Gravetat de les lesions (any 2019)	TB		FMB		PSM	
	Nombre	Taxa	Nombre	Taxa	Nombre	Taxa
Mortals	0	0,00	1	0,17	0	0,00
Greus	9	1,22	3	0,51	0	0,00
Lleus i molt lleus	436	59,28	301	51,49	0	0,00
Nombre d'hores treballades	7.354.962		5.845.255		37.938	

En relació amb el personal extern, és a dir, treballadors que no són empleats però que estan controlats per l'organització, s'han produït 3 lesions lleus i molt lleus, 1 luxació i 2 contusions i aixafaments.

TMB ha adoptat una sèrie de mesures per eliminar o controlar aquests riscos. En aquest sentit, pel que fa als accidents de treball, en el cas concret de l'accident elèctric, s'han revisat tots els processos d'aplicació de les mesures preventives per controlar el risc, amb l'objectiu de millorar-les i assegurar aquest control.

En relació amb els accidents *in itinere*, s'han reforçat les mesures informatives per millorar el grau de sensibilitat i la cultura de seguretat en els desplaçaments, reforçant la tasca que fa TMB en aquesta matèria des de fa anys amb programes específics de prevenció de lesions greus.

Malalties professionals

En el cas de les malalties professionals, només n'ha notificat una la societat Ferrocarril Metropolità de Barcelona i cap les altres societats o el personal extern. L'únic perill que ha provocat malalties professionals amb conseqüències ha estat l'amiant i, en conseqüència, s'han adoptat les mesures següents:

- **1.056 exàmens de salut** d'un total de 1.091 treballadors potencialment exposats als materials amb contingut d'amiant, amb l'objectiu d'identificar antecedents laborals d'exposició a escenaris amb presència d'aquests materials. D'aquesta manera, 877 empleats s'han inclòs al programa de vigilància de la salut.
- Aprovació del **Pla Director d'Empresa per a la Gestió de la Presència d'Amiant**, un document que defineix les directrius i el conjunt d'accions que s'han de dur a terme davant d'elements o materials amb contingut d'amiant, amb l'objectiu d'evitar l'exposició dels treballadors a ambients contaminats per la presència de fibres d'amiant. Entre altres mesures, cal destacar el registre de materials amb contingut d'amiant, la vigilància higiènica a través de la presa de mostres d'aire ambientals i l'habilitació d'un espai específic a la pàgina web de TMB per accedir a informació concreta d'aquest àmbit (<http://www.metrorespon-amiant.cat>).

Absentisme

Les hores d'absentisme per malalties professionals i accidents de TMB de l'any 2019 han estat les següents:

	2019		
	Malaltia	Accident	Suma
Transports de Barcelona, SA	866.749	72.715	939.464
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	785.482	35.343	820.826
Projectes i Serveis de Mobilitat, SA	4.137	0	4.137
Transports Metropolitans de Barcelona, SL	117	0	117
Total grup consolidat TMB	1.656.486	108.059	1.764.544

En aquest cas, el 93,9% de les hores del Grup TMB corresponen a malalties i el 6,1% restant es tracta d'accidents. Aquesta proporció s'ha mantingut respecte de l'any anterior.

D'altra banda, el 92% de les hores del Grup TMB han estat per malalties i el 8% restant per accidents. Aquesta proporció s'ha mantingut respecte de l'any anterior.





07

Protecció del medi ambient



7.1. Gestió mediambiental

7.1.1. Prevenció de riscos ambientals

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

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

TMB aposta pel futur i desenvolupa la seva activitat tenint cura del medi ambient, construint una ciutat més sostenible i respectuosa amb l'entorn per a tota la ciutadania.

El Pla Director de Sostenibilitat Ambiental

El Pla Director de Sostenibilitat Ambiental defineix una estratègia compatible de desenvolupament de TMB amb el grau de compromís ambiental que la societat demana.

Aquest pla engloba els projectes que es porten a terme per trobar la màxima eficiència energètica, reduir l'impacte ambiental, millorar la qualitat de l'aire, ajudar a frenar el canvi climàtic i les emissions contaminants a l'atmosfera, i promoure una cultura més sostenible.

L'any 2019 l'organització no ha fet cap anàlisi preliminar de riscos mediambientals. No obstant això, adaptant-se a la legislació en la matèria, malgrat no estar obligada a establir una garantia financera, TMB ha establert una pòlissa de responsabilitat social de les societats Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona per reparació de danys ambientals per un import d'1.200.000 euros.

7.1.2. Sistema de gestió ambiental i energètic

El departament de Medi Ambient ha dissenyat el sistema de gestió documental per al conjunt de TMB, amb l'objectiu de complir els requisits legals i els requeriments de les ISO 14001 i 50001.

Durant el 2019, el departament de Medi Ambient, amb la col·laboració de les diferents unitats de metro, ha elaborat el diagnòstic per a la implantació del sistema de gestió ambiental i energètic a la línia L3 i ha definit un pla d'accions per adequar-se als requeriments de les normes ISO 14001 i 50001. D'acord amb el calendari presentat al Comitè de Direcció de Metro, per a l'any 2020, es preveu adaptar el sistema de gestió ambiental i integrar-lo al sistema de gestió de qualitat i, per al 2022, fer l'auditoria externa i la certificació de la línia L3.

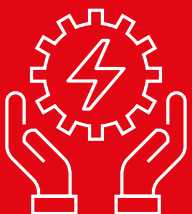
Pel que fa a Transports de Barcelona, el 2019 ha continuat treballant en el procés d'ampliació de l'abast del sistema de gestió ambiental i energètic per implementar-lo als dos centres operatius de negoci (CON) que restaven pendents: Triangle i Ponent.

Actualment, tot i que només estan certificats els CON d'Horta i Zona Franca 1, el sistema de gestió ambiental i energètic està implantat en l'àmbit de la direcció de la xarxa de transports de Barcelona, incloent-hi els 4 CON. D'aquesta manera, està

previst obtenir les certificacions ISO 14001 i ISO 50001 del centre de Triangle al juny de 2021. El centre de Ponent no es podrà certificar, atès que no és possible obtenir la llicència ambiental perquè està afectat pel Pla Director Urbanístic Gran Via - Llobregat a l'Hospitalet de Llobregat.

D'altra banda, s'han completat totes les tasques d'acompanyament i consultoria vinculades al manteniment de les certificacions existents ISO 14001 i 50001. Cal destacar de l'any 2019 que es va posar en producció la nova aplicació corporativa Gestió per a la Millora, que permet gestionar de manera més eficient les no conformitats, les emergències ambientals i les accions correctores. Per garantir-ne un funcionament correcte, s'han dut a terme formacions a les unitats certificades per tal d'explicar la nova eina.

A més, als centres de nova implantació del sistema de gestió ambiental i energètic (Triangle i Ponent) s'hi han impartit accions formatives relacionades amb aquest sistema de gestió. També s'ha impartit formació en medi ambient i sistemes de gestió als nous ingressos i promocions de les unitats certificades.



7.2. Reducció de l'impacte en l'entorn

7.2.1. Prevenció i gestió de residus

El departament de Medi Ambient de TMB ha elaborat una guia per a la implantació de la recollida selectiva de residus assimilables als domèstics a les oficines, amb l'objectiu d'augmentar el percentatge de residus que es valoritzen. L'any 2019, s'ha implantat la recollida selectiva a les oficines de Material Mòbil de Sagrera de metro i als centres de Triangle i Ponent de bus.

Així mateix, s'ha posat en funcionament una prova pilot per a la recollida selectiva de residus a tres estacions de la línia L3, concretament, Fontana, Lesseps i Valldaura, per estendre de forma progressiva la recollida selectiva a la resta d'estacions de la xarxa de metro. També s'ha implantat la recollida selectiva a la zona de proveïment de carburant als CON de Triangle i Ponent.

Aquest any, com a part de la política d'ambientalització de TMB i de minimització de residus, s'ha aprovat contractar un servei de lloguer i reutilització de draps per al conjunt de centres de TMB, amb l'objectiu de minimitzar la generació dels residus de material absorbent contaminant.

L'any 2018 es va posar en funcionament el servei de lloguer de draps al metro i l'any 2019 s'ha desplegat el servei a tota l'empresa. Pel que fa a Transports de Barcelona, el 2018 es va desplegar el servei als tallers de Material Mòbil i al llarg de 2019 s'ha implantat a tota l'empresa.

Dades de residus de Transports de Barcelona

Pel que fa a la generació de residus a la societat Transports de Barcelona, els residus que es generen en més quantitat són els vehicles fora d'ús, els residus aquosos gestionats amb camió cisterna que es generen en el procés de rentat de busos i dels separadors d'hidrocarburs, els residus banals i els metalls.

A continuació es desglossen els residus generats més importants, a partir de 10.000 quilograms:

Quantitat de residus generada segons tipus a Transports de Barcelona	
Residu	kg
Vehicle fora d'ús	1.240.554
Aigües amb hidrocarburs	318.860
Banals	220.852
Metalls	136.010
Líquid refrigerant	87.639
Olis	56.869
Paper i cartró	50.667
Draps i absorbents o filtres d'aire	33.652
Fusta	30.862
Vidre GQ	21.620
Aigües amb hidrocarburs contaminades	21.540
Bateries de plom	20.719
Bateries de calci	18.950



Respecte de l'any anterior, destaca l'increment de vehicles fora d'ús a causa de la renovació de la flota que s'ha dut a terme. Cal destacar que tots els residus que es generen a Transports de Barcelona són tractats a través de transportista i gestor autoritzat.

El 90 % dels residus generats a Transports de Barcelona són valoritzats. Aquesta valorització engloba vies i subvies de gestió relacionades amb la reutilització, el reciclatge o la valorització energètica, entre d'altres.

D'altra banda, cal mencionar que els centres d'Horta, Triangle i Zona Franca 1 tenen presentat i vigent un estudi de minimització de residus especials, amb l'objectiu d'adoptar mesures per reduir els residus perillosos.

Dades de residus de Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Els residus que es generen en més quantitat en aquesta societat són els de carril de metro, els residus aquosos gestionats amb camió cisterna que es generen en el procés de rentat de trens i dels separadors d'hidrocarburs, els metalls, els residus banals, els fangs, la fusta i les rodes de trens.

A continuació es desglossen els residus generats més importants, a partir de 10.000 quilograms:

Quantitat de residus generada segons tipus a Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Residu	kg
Carril de metro	1.775.220
Aigües de rentat de grafit contaminades	405.760
Metalls	319.696
Banals	228.876
Fangs EDAR	171.500
Fusta	159.412
Rodes de metro	115.400
Runes	55.860
Fosses sèptiques (XM)	39.960
Paper i cartró	37.073
Extintors	20.421
Elèctric o electrònic	17.490
Vidre GQ	16.540
Aigües amb hidrocarburs contaminades	14.960
Aigües amb hidrocarburs	14.843

Respecte de l'any anterior ha augmentat significativament el residu de carrils de metro, ja que aquest any s'ha fet la renovació integral de més de 10.000 metres a la línia L1. Tots els residus generats a Ferrocarril Metropolità de Barcelona es tracten a través de transportista i gestor autoritzat.

La gran majoria de residus que es generen a Ferrocarril Metropolità de Barcelona es valoritzen. D'aquesta manera, pràcticament el 80% dels residus generats es reutilitzen, es reciclen o se'n duu a terme una valorització energètica, entre altres mètodes.

Els centres de Can Boixeres, Can Zam, Roquetes, Sagrera, Sant Genís, Santa Eulàlia, Triangle de metro, Vilapicina i ZAL tenen presentat i vigent un estudi de minimització de residus especials per tal d'aplicar mesures per reduir els residus perillosos.

Malbaratament alimentari

El malbaratament d'aliments no constitueix un aspecte significatiu, a causa de l'activitat que desenvolupa TMB. No obstant això, per la naturalesa del servei que presta l'organització, l'any 2019 s'han donat 668 quilograms d'aliments al Banc dels Aliments i 1.040 ampolles de diferents productes a la Fundació Ramon Martí i Bonet contra la ceguera, procedents de l'excedent facturat de lots de Nadal.



7.3. Minimització de l'ús de recursos

7.3.1. Aigua

TMB adopta i impulsa una gestió i un consum de l'aigua eficient, sostenible i responsable amb l'entorn. En aquest sentit, l'organització aprofita les aigües filtrades al metro per fer un retorn de cabal al riu Besòs (conveni amb l'Agència Catalana de l'Aigua) i per al reg de parcs, jardins i horts urbans (convenis amb l'Ajuntament de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat).

El percentatge d'aprofitament de l'aigua de la xarxa és d'aproximadament el 23,5 %.

Pel que fa al consum d'aigua a les instal·lacions de Transports de Barcelona, ha estat de 30.843 metres cúbics l'any 2019, un 19,6% més que l'any anterior. En relació amb la societat Ferrocarril Metropolità de Barcelona, el consum d'aigua ha estat de 65.169 metres cúbics, que representa un descens del 17,3% respecte de 2018.

7.3.2. Energia

Política energètica

L'organització disposa d'una política energètica que es basa en els criteris següents:

— TMB és conscient de la magnitud del volum d'energia consumida i dels impactes que suposa.

— TMB és conscient de la necessitat de millorar l'estalvi i l'eficiència energètica, ja que:

- Aporten millora en la productivitat i la competitivitat.
- Contribueixen a reduir les emissions de gasos contaminants i amb efecte d'hivernacle.

— TMB és conscient que implantar un sistema de gestió energètica depèn del compromís de tots els nivells i funcions de l'organització en la consecució dels objectius energètics que es determinin.

— TMB té definida una política de compra verda i dona suport a l'adquisició de productes i serveis energèticament eficients.

A través d'aquesta política energètica, TMB té el propòsit d'establir un sistema de gestió energètica del consum elèctric i les energies fòssils basat en la norma ISO 50001, a més d'assumir el compromís de millora contínua, planificar i impartir la formació adequada i assegurar la disponibilitat d'informació i recursos necessaris per donar compliment als requisits del sistema de gestió, entre altres compromisos.

TMB vol contribuir i aportar en la consecució de **l'estratègia europea 20-20-20**, marcada per la Comissió Europea, que pretén reduir les emissions en un 20%, augmentar en un 20% la contribució de les energies renovables i millorar l'eficiència energètica en un 20% de cara a 2020.

Consum energètic al bus

La flota d'autobusos de TMB ha consumit un total de 17,2 milions de litres de gasoil (2,3 % més que el 2018) i 11,6 milions de quilograms de gas natural comprimit (un 3,1 % més que l'any anterior) durant el 2019. L'increment de consum d'aquests carburants es deu al nombre més alt de quilòmetres recorreguts, ja que la mitjana de consum per cada 100 quilòmetres recorreguts ha disminuït respecte de l'any anterior.

Consum de la flota per tipus de carburant			
Any	Gasoil (milers de litres)	GNC (milers de quilos)	Biodièsel (milers de litres)
2010	17.020	8.495	3.542
2011	15.771	8.848	4.027
2012	13.525	10.304	3.795
2013	16.326	11.245	118
2014	15.613	11.341	0
2015	15.905	11.648	0
2016	16.000	11.887	0
2017	16.060	11.659	0
2018	16.778	11.243	0
2019	17.179	11.590	0

D'aquesta manera, el consum unitari de gasoil de la flota de bus s'ha situat en 55,45 litres per cada 100 quilòmetres recorreguts, que ha suposat un descens d'un 3,4 % respecte de l'any anterior. Aquest fet es deu al nombre més alt de quilòmetres recorreguts per la flota de vehicles propulsada amb motor híbrid dièsel. Concretament, els autobusos amb motor híbrid dièsel han recorregut un 39 % més de quilòmetres que el 2018.

A continuació es mostren els litres consumits dels diferents vehicles per cada 100 quilòmetres recorreguts:

	2019	2018	Diferència
Vehicles amb motor dièsel	60,50	60,34	0,3 %
Vehicles híbrids dièsel i elèctric	49,96	52,44	-4,7 %
Consum unitari total de gasoil	55,45	57,43	-3,4 %

Pel que fa a la flota propulsada amb gas natural comprimit (GNC), el consum unitari mitjà ha estat de 65,77 quilograms per 100 quilòmetres recorreguts, fet que ha suposat un descens d'un 1,2 % respecte de l'any anterior.

Els consums energètics (en milers) de Transports de Barcelona es recullen a continuació:



Energia elèctrica:

8.518,3 kWh



Gasoil de la flota d'autobusos:

17.179,4 litres



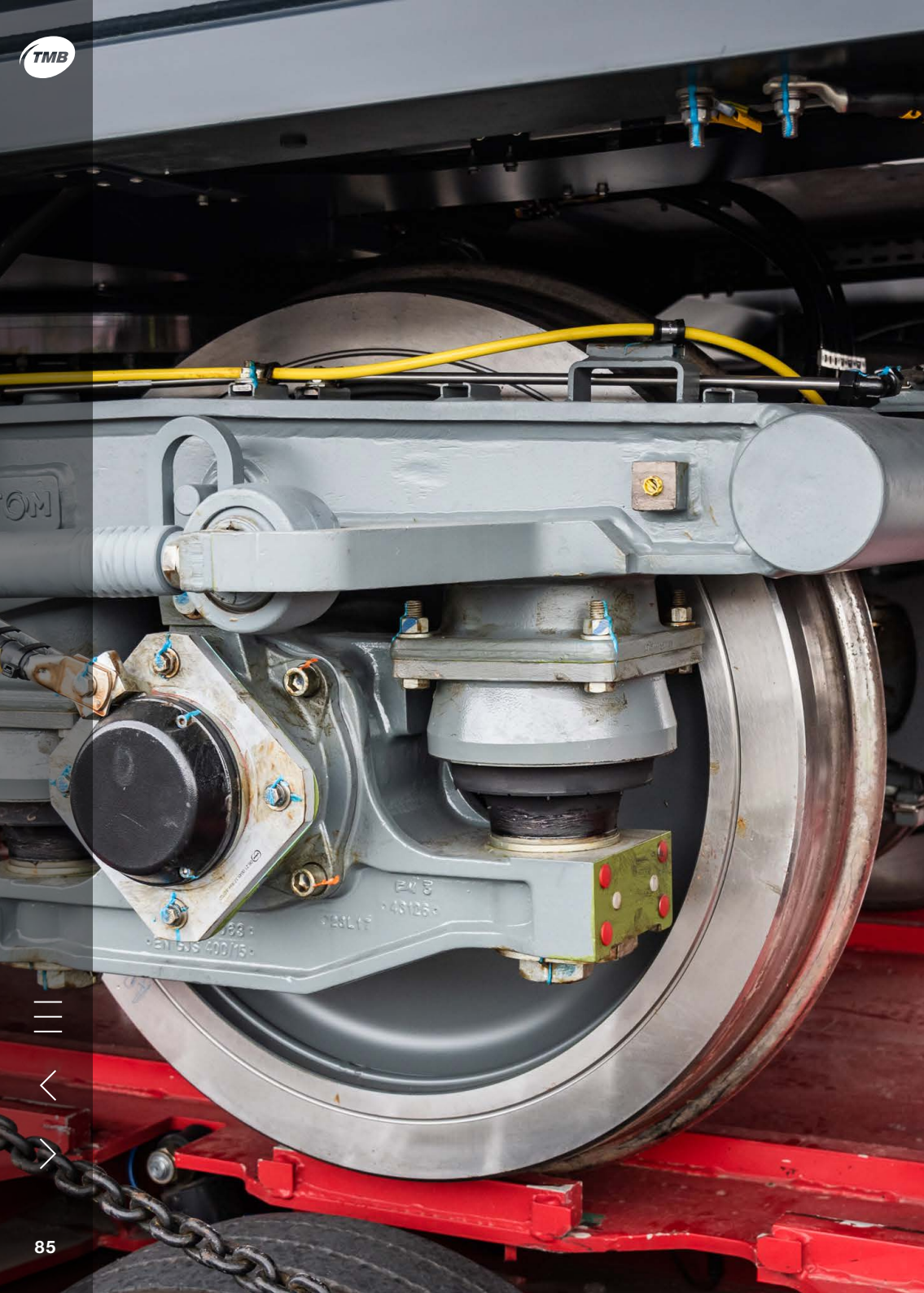
Gas natural d'edificis i instal·lacions:

7.539,7 kWh



Gas natural de la flota d'autobusos:

11.590 kg



Variació en el consum energètic 2018-2019

	Unitat	Any 2019	Any 2018	Diferència
Energia elèctrica	Milers de kWh	8.518,3	9.149,3	-6,9 %
Gasoil de la flota d'autobusos	Milers de litres	17.179,4	16.788,2	2,3 %
Gas natural d'edificis i instal·lacions	Milers de kWh	7.539,7	8.661,8	-13 %
Gas natural de la flota d'autobusos	Milers de kg	11.590	11.242,8	3,1 %

Consum energètic al metro

L'any 2019, el consum d'energia elèctrica a la xarxa convencional, més la línia L11 de metro, ha estat de 252,12 milions de kWh, un 1,9% menys que l'any 2018. Aquest fet s'explica per un consum menor d'energia tracció dels trens i de les instal·lacions de metro.

Pel que fa a l'energia tracció per fer anar els trens, el consum unitari ha estat de 228,3 kWh/100 cotxes per quilòmetre recorregut, que suposa un descens d'un 1,2% respecte de l'any anterior.

D'altra banda, el consum de gas natural d'edificis i instal·lacions ha estat de 5.978 milers de kWh, un 5,7% menys que el 2018. El consum de gasoil dels vehicles auxiliars ha estat de 27.100 litres, un 38,7% menys que el 2018.

Els consums energètics (en milers) de Ferrocarril Metropolità de Barcelona es recullen a continuació:

- Energia elèctrica: 252.119,1 kWh.
- Gas natural d'edificis i instal·lacions: 5.977,9 kWh.
- Gasoil d'automoció: 27.100 litres.

Variació en el consum energètic 2018-2019

	Unitat	2019	2018	Diferència
Consum d'energia elèctrica	Milers de kWh	252.119,1	257.131,5	-1,9 %
Energia tracció trens	Milers de kWh	172.966	176.765,9	-2,1 %
Energia de baixa tensió	Milers de kWh	79.153,1	80.365,6	-1,5 %
Gas natural edificis i instal·lacions	Milers de kWh	5.977,9	6.340,6	-5,7 %
Gasoil d'automoció (litres)	Milers de kWh	27.100	44.224	-38,7 %

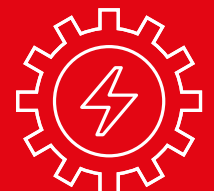
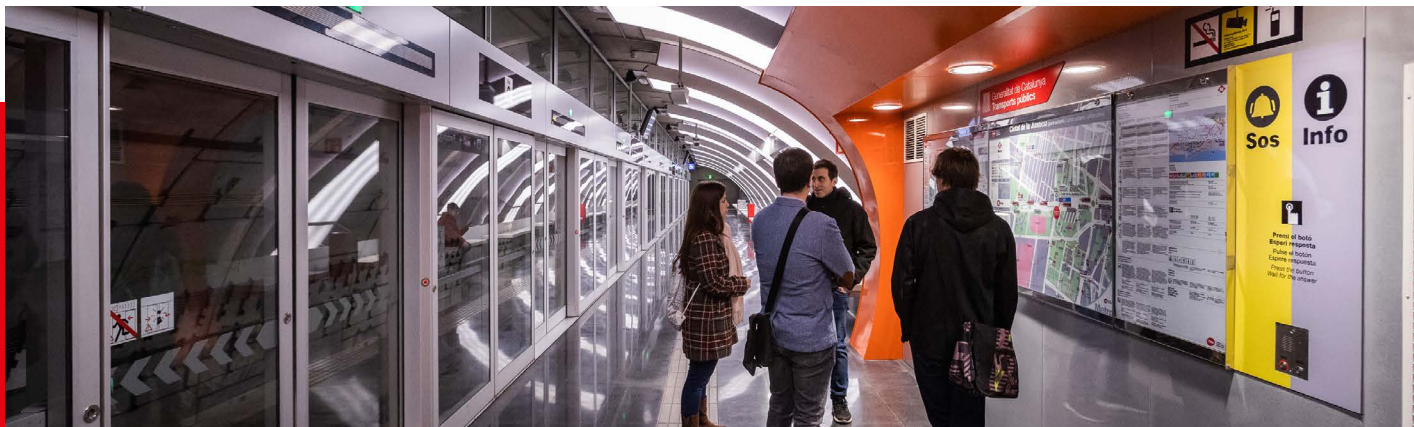
Al mes de desembre passat, les empreses TMB, Metro de Bilbao, SA, Metro de Málaga, SA, Tranvías Urbanos de Zaragoza, SL, i Sociedad Concesionaria Tranvía de Murcia van resoldre contractar el subministrament d'electricitat per als anys 2020 i 2021 a Gas Natural Comercializadora, SA, del grup Naturgy. Aquesta electricitat subministrada serà 100 % d'origen renovable.

La licitació conjunta del subministrament per part de diverses empreses ferroviàries (des de 2009) té l'objectiu d'aconseguir les millors condicions de contractació possibles a fi de reduir costos i optimitzar recursos.

Foment de l'eficiència energètica al metro

El 2019 s'han continuat desenvolupant les accions del **Pla d'Eficiència Energètica de Metro**, entre les quals destaquen:

- Projecte de reconfiguració de corbes ATO a les línies L1 i L3 per tal de reduir el consum específic d'energia de tracció.
- Proves de 2 recuperadors d'energia de tracció a la frenada, instal·lades a les subcentrals de Llacuna (L4) i Canyelles (L3).
- Obra de renovació i reforç de l'enllumenat en 4 tallers de la xarxa, en els quals s'estan instal·lant bombetes LED.
- Pla de renovació progressiu de l'enllumenat d'estacions, instal·lant-hi tubs LED amb aprofitament de bombetes via manteniment correctiu, i instal·lant bombetes LED a les estacions rehabilitades.
- Seguiment diari dels excessos de potència en les escomeses d'alta tensió per garantir l'optimització de potències contractades.
- Implementació del *software* de gestió centralitzada d'energia.



7.4. Lluita contra el canvi climàtic

7.4.1. Emissions

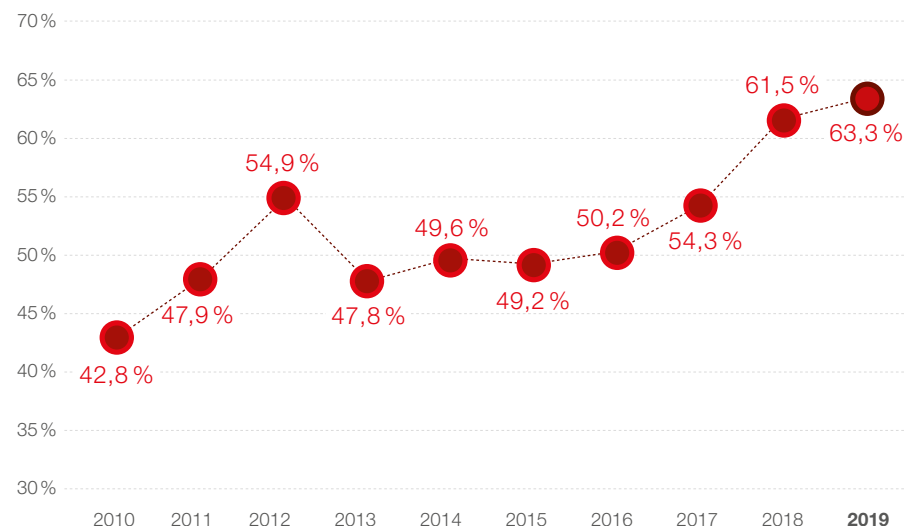
Des de fa anys, TMB desenvolupa la seva activitat tenint cura del medi ambient i situant Barcelona com una ciutat capdavantera en la recerca i la innovació en el transport urbà d'emissions zero. Des de l'any 2012, els autobusos de Barcelona són a l'avantguarda d'Europa pels baixos nivells d'emissions de gasos i partícules nocives per a la salut de les persones, gràcies a l'ús del gas natural comprimit i la instal·lació massiva de filtres anticontaminació. A més, l'organització pretén limitar les emissions de gasos que contribueixen a l'escalfament global mitjançant la compra de vehicles híbrids i l'electrificació progressiva de la flota.

Dels 1.157 autobusos que formaven la flota operativa el 31 de desembre de 2019, n'hi havia 376 de propulsats amb gas natural comprimit (GNC), 347 tenien motor híbrid i 9 eren propulsats amb motor elèctric pur, **els quals representaven el 63,3% de la flota.**

Els autobusos de Barcelona són a l'avantguarda d'Europa pels baixos nivells d'emissions de gasos i partícules nocives per a la salut de les persones.

Percentatge de vehicles propulsats amb gas natural comprimit, híbrids i elèctrics

Percentatge de vehicles



D'altra banda, el 2019 s'han signat dos nous contractes de subministrament de cobertes noves i recanviades per als autobusos, resolts amb criteris de compra verda, gràcies als quals es preveu que TMB estalviï en els pròxims quatre anys 272.000 litres de combustible i deixi d'emetre 680 tones de CO₂ a l'atmosfera. L'any 2019 també s'ha treballat la validació i millora del quadre de comandament ambiental i energètic de TMB, que permet fer el seguiment de l'evolució dels consums energètics i de les emissions de CO₂ generades, entre altres indicadors.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona estan adherits des de l'any 2011 al Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de les emissions amb efecte d'hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic. En aquest sentit, al llarg de l'any 2019 s'ha fet l'inventari d'emissions de CO₂ corresponent a 2018, verificat per una entitat acreditada. L'informe de verificació s'ha presentat a l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic per renovar l'adhesió.

TMB participa també en el **Projecte Clima** del Ministeri d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Medi Ambient del Govern espanyol dins del seu programa FES-CO₂, d'incentius a les activitats baixes en carboni, amb el projecte «Autobusos amb baixes emissions», per a la substitució d'autobusos vells per vehicles nous amb tecnologies menys contaminants. Transports de Barcelona va signar el contracte de compravenda de reduccions verificades d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle amb el Ministeri, que s'ha compromès, a través del fons FES-CO₂, a comprar a Transports de Barcelona un màxim de 50.568 tones fins al 31 de desembre de 2024.

Aquest any s'ha presentat l'informe de verificació d'emissions corresponent a 2018, el qual recull la diferència entre les emissions que hauria emès la flota vella menys les emissions de la flota nova, sempre en igualtat de condicions. Aquests informes s'elaboraran fins a justificar la reducció d'emissions de l'any 2024, quan finalitza l'actual Projecte Clima.

Així mateix, el 10 de maig de 2013 la Generalitat de Catalunya va concedir a Transports de Barcelona el **distintiu de garantia de qualitat mediambiental** corresponent a la categoria de flotes de vehicles, que es va renovar el 13 de febrer de 2017 i del qual recentment s'ha acabat de tramitar la segona renovació.

Cal destacar també que en el **rànquing de mobilitat urbana a Espanya de 2019** que va elaborar **Greenpeace** i que va mesurar el grau de compromís de 12 ciutats amb una mobilitat neta, segura i socialment equitativa, la ciutat de Barcelona va obtenir 6,5 punts (sobre 10) i va aconseguir pujar a la tercera posició, per sota de Bilbao (6,9 punts) i València (6,6 punts). Els indicadors considerats tenien a veure amb l'oferta de transport públic, la xarxa de vies per a ciclistes i els nivells de contaminació, entre d'altres. Concretament, en el cas de Barcelona es va destacar, com una de les iniciatives amb una incidència positiva, **el desplegament de la nova xarxa de bus**.

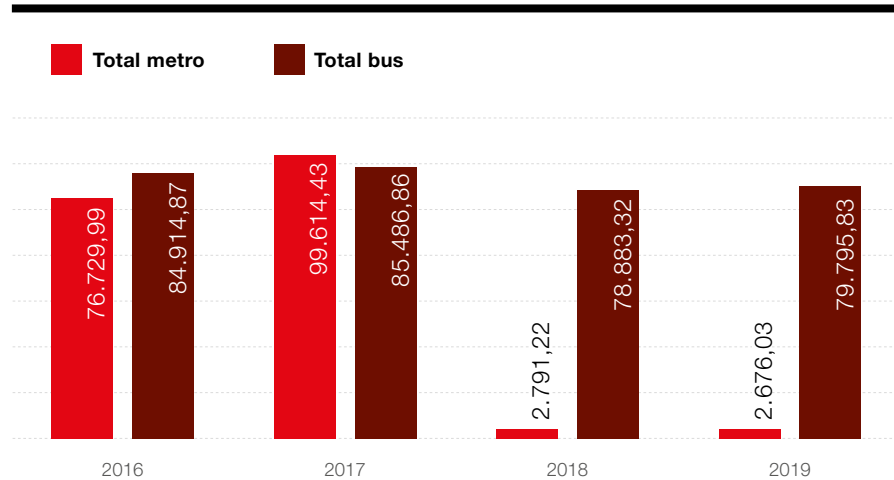


Dades d'emissions

Les emissions derivades dels gasos refrigerants s'han estimat prenent com a premissa que es mantenen els mateixos consums d'aquests gasos que l'any anterior. Pel que fa a Transports de Barcelona, les emissions han augmentat un 1,16 % arran de l'increment de l'oferta l'any 2019.

Emissions de CO₂

(tones)



Partint de les dades d'emissions de CO₂ de l'any 2019, s'ha calculat la ràtio d'intensitat de les emissions per cada cotxe per quilòmetre total recorregut (oferta) i per cada viatger transportat (demanda). Tant en el cas de metro com de bus, les ràtios respectives han disminuït respecte de l'any anterior:

Ferrocarril Metropolità de Barcelona

	2019	2018	Diferència
Tones de CO ₂	2.676	2.791	-4,1 %
Cotxes per quilòmetre totals (milers)	75.754	76.521	-1,0 %
Quilos de CO₂ / cotxe per quilòmetre totals	0,035	0,036	-3,2 %
Viatgers transportats (milions)	389,11	388,02	0,3 %
Quilos de CO₂ / viatger	0,007	0,007	-4,4 %

Transports de Barcelona

	2019	2018	Diferència
Tones de CO ₂	79.796	78.883	1,2 %
Cotxes per quilòmetre totals (milers)	48.743	46.204	5,5 %
Quilos de CO₂ / cotxe per quilòmetre totals	1,64	1,71	-4,1 %
Viatgers transportats (milions)	215,40	207,47	3,8 %
Quilos de CO₂ / viatger	0,37	0,38	-2,6 %

Mesures de lluita contra el canvi climàtic

Des del gener de 2018 tota l'electricitat en alta tensió que compra TMB és d'origen renovable. A més, des de 2016 tota l'electricitat en baixa tensió que compra TMB també és 100 % d'origen renovable. Aquest tipus de contractació responsable i sostenible permet una reducció considerable de les emissions de CO₂ associades. El 2019 s'ha treballat en l'establiment i seguiment del **programa d'objectius del sistema de gestió ambiental i energètica d'Horta, Zona Franca 1, Ponent i Triangle** per reduir els consums d'energia i emissions atmosfèriques de la flota i les instal·lacions de Transports de Barcelona. Així mateix, ha continuat el programa d'ambientalització de la flota de bus, que ha de permetre reduir les emissions atmosfèriques de la xarxa de superfície.

Cal destacar el **projecte d'electrificació de la línia de bus H16**. En aquest sentit, es van rebre els cotxes a finals de 2018 i s'hi han anat fent proves internes per posar-los en marxa. Aquest projecte constitueix una reconversió tecnològica i ambiental cap a la primera línia d'autobusos d'emissió zero i de gran capacitat de TMB.

La càrrega ràpida en ruta d'aquesta línia d'autobusos es combina amb la càrrega lenta durant les nits a la cotxera, on també s'ha instal·lat l'equipament corresponent. D'aquesta manera, s'assegura que aquests autobusos de gran capacitat (per a uns 120 passatgers) siguin autònoms i plenament operatius al llarg d'una jornada sense haver de dotar-los de bateries voluminoses i pesants.

A més del doble sistema de càrrega, els nous autobusos incorporen destacades novetats tecnològiques orientades a millorar la seguretat i la sostenibilitat: la substitució dels retrovisors per un sistema de càmeres intel·ligents que ajuden el conductor a veure l'exterior; el sistema de visió perimetral de 270° per facilitar les maniobres a baixa velocitat; rodes d'alumini, de menys pes, per reduir-ne el consum, i de més durabilitat, i passadís d'acordió translúcid que dona llum a una part habitualment opaca de l'interior.

TMB ha donat continuïtat a la instal·lació de la xarxa de carregadors elèctrics per a la flota auxiliar de furgonetes. S'ha desenvolupat el projecte de la **nova marquesina solar fotovoltaica** de l'aparcament de Can Boixeres, on es carregaran les furgonetes elèctriques que s'hi aparquen.



Com tots els autobusos articulats que està adquirint TMB, els elèctrics Irizar tenen les característiques de confort i accessibilitat següents: quatre portes per a l'entrada simultània per les dues de davant, facilitats per a persones amb mobilitat reduïda (places reservades, rampa retràctil, polsadors per a invidents, terra baix antilliscant), polsadors d'obertura intel·ligent de portes, connectors USB per carregar dispositius mòbils, wifi ciutadà i aire condicionat.

En termes de confort, s'ha d'afegir que la tracció elèctrica suposa que la marxa és silenciosa i progressiva, a més de garantir un impacte zero en emissions, ja que l'electricitat amb què es carreguen està certificada com a originada en fonts renovables.

D'altra banda, l'organització ha elaborat els plans per a la **segona reconversió ambiental de la flota d'autobusos de TMB** (la primera es va abordar al principi de la dècada actual i la va fer mereixedora de l'etiqueta de flota menys contaminant d'Europa, segons informes de la UITP). La previsió és adquirir 266 nous vehicles en el trienni 2019-2021 per renovar cotxes dièsel o de gas natural de primera generació, 95 dels quals seran elèctrics purs, 50 híbrids i els 121 restants de gas natural comprimit d'última generació.

TMB ha continuat treballant en el **Pla de Desplaçaments d'Empresa (PDE)** per fomentar mitjans de transport alternatius al vehicle privat, com el transport col·lectiu, a peu i en bicicleta, o el transport compartit entre diferents treballadors per racionalitzar l'ús del cotxe. Aquest pla té com a objectius l'estalvi del consum energètic, menors externalitats (contaminació i soroll), l'estalvi econòmic per als empleats i l'empresa, l'increment de la seguretat viària, la millora de la salut, la igualtat d'oportunitats i l'increment de la productivitat i competitivitat.

El marc d'actuació del Pla de Desplaçaments d'Empresa són els trajectes entre el domicili i el lloc de treball, així com els desplaçaments professionals de treballadors, col·laboradors i clients. Abans del desenvolupament d'aquest pla, es van recopilar i estudiar les dades. En concret, el pla té com a objectiu aconseguir els resultats següents:

Objectiu	Actual 2019	Proposta PDE 2025	Taxa total proposada al PDE
Quota modal del vehicle privat motoritzat (proporció de desplaçaments)	46 %	41 %	-12 %
Mobilitat anual en vehicle privat motoritzat (vehicles per quilòmetre/any)	21.217.372	16.039.573	-24 %
Emissions de diòxid de carboni (t CO ₂ /any)	5.146	4.373	-15 %
Emissions d'òxids de nitrogen (kg NO _x /any)	19.018	16.473	-13 %
Emissions de diòxid de nitrogen (kg NO ₂ /any)	2.856	2.377	-17 %
Emissions de partícules de menys de 2,5 micres (kg PM _{2,5} /any)	656	588	-10 %
Consum energètic derivat del transport (tep/any)*	1.601	1.356	-15 %
Costos derivats del transport (€/any)	62.900.274	52.647.477	-16 %
Accidentabilitat (€/any)	2.730.454	2.579.247	-6 %

* tep: tones de petroli equivalents.

Participació de Transports de Barcelona en projectes de lluita contra el canvi climàtic

Amb l'objectiu de fomentar l'eficiència i la millora mediambiental, TMB ha participat en diversos projectes:

- **Projecte europeu Electrífic**, que pretén facilitar l'extensió dels vehicles elèctrics, millorant-ne i simplificant-ne aspectes com la càrrega. Un exemple del projecte ha estat la càrrega dels autobusos elèctrics de TMB.
- **JIVE** (Joint Initiative for Hydrogen Vehicles across Europe), un projecte europeu per dinamitzar la utilització de vehicles propulsats amb pila de combustible d'hidrogen. Transports de Barcelona està valorant la possibilitat de fer una compra limitada de vehicles estàndard d'aquesta tecnologia perquè operin a la ciutat de Barcelona, utilitzant possibles fonts de subministrament d'hidrogen provinents d'altres àmbits de l'AMB.
- El **projecte d'innovació Assured**, que fomenta la innovació en la càrrega ràpida dels vehicles elèctrics. En aquests moments, s'estan validant els processos de verificació de sistemes. Més endavant, quan se superin els protocols de validació, es lliuraran a les ciutats que hi participen per verificar-ne el funcionament en operacions reals. Aquest lliurament està previst per al primer semestre de 2020 i Transports de Barcelona rebrà 2 carregadors i 6 autobusos.
- **Proves a vehicles elèctrics** per comprovar-ne el funcionament, l'autonomia i la resposta sense passatge, entre altres aspectes.
- Estrena dels **primers minibusos amb motor híbrid** per a les línies de proximitat. Aquests busos de 10 metres de longitud són fabricats en sèrie i amb propulsió híbrida per reduir-ne les emissions i el consum. Cal destacar que són capaços d'iniciar la marxa amb el motor elèctric, per tant, sense emissions ni sorolls.

7.4.2. Altres tipus de contaminació

El darrer trimestre de 2019 el departament de Medi Ambient ha estat treballant en la revisió i millora del model per obtenir els factors d'emissió d'òxids de nitrogen i partícules per a la flota de bus. L'any 2020 està previst presentar la proposta i validar-la amb l'Àrea Tècnica de Bus abans de traslladar-la al quadre de comandament.

Gestió de l'amiant a les instal·lacions de metro

Durant el 2019 s'han retirat elements amb amiant: 3.900 metres quadrats de planxa, 376 metres de tub i 167 elements diversos. En total, 55.399 quilograms de fibrociment amb contingut d'amiant. L'any 2019, l'inventari històric de fibrociment de la infraestructura ha arribat a 440.000 quilograms, dels quals s'ha retirat un 30,58 % des de l'any 2006 fins al 2019; un 17,68 % està confinat o encapsulat i el 51,74 % restant està pendent de tractar.

A banda, s'ha previst substituir 42 trens antics susceptibles d'haver de ser desamiantats.

	Localitzacions	Massa (kg)
Retirat sobre total estimat	52,08 %	30,58 %
Tractat sobre total estimat	1,20 %	17,68 %
Pendent sobre total estimat	46,72 %	51,74 %



Mesures contra la contaminació vibroacústica del metro

La principal contaminació generada per l'exploració de metro és la vibroacústica. Durant aquest any hem completat una sèrie d'accions destinades a prevenir o reduir l'impacte d'aquesta contaminació acústica i vibratòria, les quals s'enumeren a continuació:

- En la renovació de via entre les estacions de Clot i Torras i Bages (línia L1), amb tall de servei entre el juliol i l'agost de 2019, es va fer una transformació de balast a formigó de 8.099 metres de via simple, un escapament, dues *bretelle* i tres desviaments.
- Instal·lació de fixacions antivibratòries a l'escapament de Santa Coloma (línia L1) durant el tall de servei de l'agost de 2019.
- Renovació de 492 metres de via simple en l'actualització de via i drenatge entre Monumental i Tetuan (línia L2), amb tall de servei a l'agost.
- Instal·lació de fixacions antivibratòries Vanguard a diferents trams de la línia L2, entre Sant Antoni i Monumental, durant el tall de servei a l'agost, i assistència a Infraestructures.cat en la renovació de la plataforma de via de la futura estació Ernest Lluch (línia L5) durant el tall de servei a l'agost.
- Desenvolupament de 23 mesuraments de nivell vibratori a l'interior d'edificis i 2 instrumentacions en túnel, destinades a caracteritzar els sistemes de via, a la *bretelle* de Paral·lel (línia L2) i entre Hospital Clínic i Diagonal (línia L5).



Compromís de les administracions per reduir la contaminació

En relació amb el compromís de les administracions per reduir la contaminació, durant la segona **Cimera de la Qualitat de l'Aire**, celebrada al Palau de Pedralbes, el 25 de març de 2019, la Generalitat, l'Ajuntament de Barcelona, l'Àrea Metropolitana de Barcelona, la Diputació de Barcelona i representants locals van presentar una declaració que reforçava el seu compromís de l'any 2017 al voltant d'uns objectius compartits per garantir la qualitat de l'aire i protegir la salut. Les diferents administracions van determinar que, dos anys després de la primera cimera, s'havien establert els mecanismes necessaris per gestionar els episodis ambientals i s'havien creat les bases per dur a terme mesures estructurals per combatre la contaminació atmosfèrica a la Zona de Baixes Emissions de les rondes de Barcelona a partir de l'1 de gener de 2020. Les restriccions al vehicle privat han de comportar també el reforç del transport públic, l'ampliació d'aparcaments d'enllaç i la instal·lació de senyalització d'aproximació a les ZBE i de derivació cap als aparcaments.

També al març de 2019, el Consell Metropolità de l'AMB va aprovar inicialment el **Pla Metropolità de Mobilitat Urbana (PMMU) 2019-2024**, que recull 102 mesures per millorar la mobilitat metropolitana amb un cost previst de 1.354 milions d'euros. El pla dibuixa un model de mobilitat fonamentat en els quatre pilars estratègics de mobilitat saludable, sostenible, eficient i equitativa, amb uns objectius alineats amb el Pla Clima i Energia 2030 de la mateixa AMB, l'Acord de París sobre el canvi climàtic i els Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'ONU. El PMMU preveu reduir entre un 5% i un 7% les emissions de diòxid de carboni (CO₂) i el 30% de les emissions de diòxid de nitrogen (NO₂) i partícules (PM), així com rebaixar en un

50% la població exposada a una baixa qualitat de l'aire i en un 10% la mortalitat anual per aquestes causes.

Així mateix, al juliol de 2019, es va constituir la **Taula d'Emergència Climàtica**, un grup de treball del Consell de Sostenibilitat, d'acord amb el Reglament de participació ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, per definir mesures concretes per fer front de manera efectiva a l'emergència climàtica. La taula la formen més de 200 entitats de la xarxa Barcelona + Sostenible, els grups municipals, la Generalitat i l'Estat, units pels objectius de millorar la qualitat de l'aire i frenar l'escalfament global i els efectes que té sobre la vida humana i el medi natural. L'objectiu és reduir en



les variants i modalitats. El document aprovat està estructurat en 10 eixos que tracten de forma integral diferents aspectes rellevants de la mobilitat. El medi ambient i un transport més ecològic són algunes de les qüestions centrals d'aquest PDM. S'insisteix a reduir el consum energètic i l'impacte dels desplaçaments, així com les emissions dels vehicles, entre un 6% i un 16%. Paral·lelament, l'ATM ha obert el procés públic d'elaboració del **Pla Director d'Infraestructures (PDI) 2021-2030** en l'àmbit del sistema integrat de mobilitat metropolitana. Els mesos vinents, tècnics, operadors de transport, consultors, experts en mobilitat i la ciutadania estan cridats a plantejar solucions als reptes més importants que la regió de Barcelona i les administracions hauran d'afrontar durant la dècada entrant.



210.000 tones les emissions de diòxid de carboni, un 6% anual, amb la implantació de la Zona de Baixes Emissions i 10 mesures immediates. En aquest sentit, TMB destaca per la contribució a reduir els contaminants que provoquen l'escalfament global gràcies al procés d'electrificació de la xarxa d'autobusos i l'adopció d'energies renovables.

L'any 2019, l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) ha enllestit la proposta de **Pla Director de Mobilitat (PDM) 2020-2025**, que defineix com ha de ser la mobilitat del futur més pròxim en totes





08

Compromís social

8.1. TMB i els ODS

TMB ha plantejat les bases per elaborar un estudi que permeti analitzar la contribució de TMB a assolir els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides. Aquesta anàlisi ha de permetre identificar les actuacions que ja tenen un impacte i les que s'han d'implementar per orientar les polítiques de responsabilitat social cap a la sostenibilitat global que marca l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

Aquest treball ha comportat analitzar els 17 ODS i les 169 metes en què es vertebren, amb una reflexió interna entorn de la millor fórmula per donar valor a la contribució real i potencial de TMB, tant a l'efecte de difusió interna i externa com en termes de reputació.

8.1.1. Contribució a la societat

Foment de la comunitat local

Gairebé el 97,4% de les adquisicions fetes per TMB durant l'any 2019 corresponen a empreses d'àmbit espanyol. Dintre d'aquest grup, cal destacar:



Iniciatives socials

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

L'any 2019, TMB ha desenvolupat una sèrie d'iniciatives de caràcter social que reforcen el seu compromís amb la societat:

- **«Tria la teva causa i mou-te»** és una iniciativa de TMB en què, per novè any consecutiu, la plantilla de l'organització ha escollit la principal causa solidària de TMB. En aquest cas, s'han escollit **les afectacions de salut derivades de l'exposició a l'amiant** i s'han dut a terme tres accions amb finalitat pedagògica i de sensibilització: dues conferències a càrrec d'experts en la matèria, una exposició de producció pròpia a l'espai Mercè Sala i la difusió de la campanya organitzada per Aromics per al finançament de la recerca d'un fàrmac contra el mesotelioma maligne.
- **43 serveis solidaris de bus**, amb la participació de 16 conductors voluntaris, que han beneficiat 891 persones amb necessitats específiques de mobilitat, les quals han pogut experimentar el desplaçament a bord d'un autobús de TMB per familiaritzar-se amb el vehicle i amb els dispositius d'accessibilitat i de seguretat que incorpora.
- Desenvolupament de **8 tallers per al foment de l'autonomia personal al metro**, amb la participació de 10 guies voluntaris, que han beneficiat 64 persones amb discapacitat, les quals han pogut venir a les instal·lacions de metro i conèixer amb detall les mesures d'accessibilitat i seguretat que hi poden trobar.
- **66 col·laboracions de difusió amb entitats socials** per donar a conèixer iniciatives, actes i campanyes d'entitats del tercer sector social mitjançant canals de comunicació propis de TMB.

8.2. Fundació TMB

La Fundació TMB és una entitat sense ànim de lucre creada l'any 2010 que vetlla per la conservació i la difusió del patrimoni històric i cultural de TMB, que fomenta accions de caràcter social que facilitin la inclusió, l'accessibilitat, la sostenibilitat, la cooperació i la solidaritat, i que difon els valors del transport públic com a opció sostenible.

Els objectius que persegueix la Fundació TMB a través de la seva actuació són:

- Conservar el fons de material històric i documental del patrimoni històric, cultural i social.
- Fomentar i promocionar el transport públic.
- Promoure la integració dels col·lectius menys afavorits.
- Potenciar els aspectes vinculats a la visió i missió de TMB que aporten un valor afegit al transport públic.

8.2.1. TMB Educa

TMB Educa és el projecte educatiu de TMB que vol incidir en el coneixement de la realitat actual de l'empresa i la mobilitat, tenint en compte aspectes com la sostenibilitat del sistema de transport, l'ús d'energies renovables, l'accessibilitat, la promoció del civisme i la incorporació dels avenços de les noves tecnologies en la gestió i per a la millora dels transports, entre d'altres.

Es treballa el vincle entre mobilitat i civisme per aconseguir quatre objectius concrets:

- Promoure un canvi cultural incidint en els hàbits i les actituds sobre la mobilitat de la ciutadania.
- Promoure una mobilitat sostenible i segura que comporti un canvi d'ús de l'espai urbà.
- Educar amb la finalitat de millorar la forma de moure's d'acord amb els criteris i els principis sostenibles i segurs.
- Fomentar les actituds cíviqes en la mobilitat de la ciutadania: respecte per les instal·lacions i serveis, i millora de la convivència amb la resta d'usuaris.



El projecte TMB Educa treballa en quatre línies d'actuació:

- Activitats escolars, amb l'oferta de 16 activitats als centres educatius de Barcelona i l'àrea metropolitana. L'any 2019 s'han rebut 344 visites escolars, amb una participació de 8.895 alumnes.
- Activitats educatives de suport a accions de divulgació, participant en activitats com la Jornada d'Educació per a la Mobilitat Segura, el X Ral·li Internacional d'Autobusos Clàssics i la celebració del Dia sense Cotxes a l'Hospitalet de Llobregat, entre altres iniciatives.
- Activitats educatives per a grups d'interès social, amb 23 actuacions i la participació de 530 persones, en què destaquen activitats com «Un metro de tots» (per sensibilitzar sobre les bones pràctiques per evitar el frau), «TMB es mou per l'educació» (taller de diversificació curricular) i «TMB obert per vacances» (activitats dirigides a ONG en els mesos de juliol i agost), entre d'altres.
- Activitats de suport a la recerca educativa, amb la participació en la XX Expostura Jove al Campus La Salle- Universitat Ramon Llull (MAGMA), mostra internacional de treballs de recerca, en què s'atorga el Premi TMB Educa per a treballs relacionats amb l'àmbit de la mobilitat. També és membre del tribunal de selecció dels Premis de Recerca de Barcelona (Consorti d'Educació de Barcelona - IMEB) i col·labora amb treballs de recerca escolars i universitaris.

Finalment, cal destacar la XII Jornada Formativa dels Monitors del projecte educatiu TMB Educa, impartida per tècnics de la Fundació Pere Tarrés, enguany amb el tema «Dinàmiques metropolitanas».

TMB Educa ha mantingut el **Segell de Qualitat Educativa del Consell de Coordinació Pedagògica**. Aquest reconeixement l'atorguen l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE) de la Universitat de Barcelona i l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB).





8.2.2. Patrimoni històric

La Fundació té cura i fa difusió del fons patrimonial de TMB i vetlla per la conservació dels vehicles històrics, dels edificis històrics i dels objectes catalogats que són testimoni de la història del transport públic a Barcelona. Cada any intenta acostar aquest patrimoni a través d'activitats que ajuden a difondre'l d'una manera lúdica i festiva.

El 2019 ha estat present a les activitats següents amb l'exhibició o participació d'alguns dels vehicles històrics de TMB més emblemàtics:

- X edició del Ral·li Internacional d'Autobusos Clàssics.
- Recreació d'antigues línies.
- Participació a la Festa Major del barri d'Horta.
- Participació en la 7a Fira de l'Automòbil i concentració de vehicles clàssics de Montcada i Reixac.
- Participació en la festa de Nadal del Centre Operatiu de Negoci de Zona Franca per a empleats.

En la tasca de preservació del patrimoni, cal destacar **la incorporació d'un cotxe originari del Funicular del Tibidabo** i **la recuperació i el trasllat al Dipòsit de Patrimoni Històric del mural ceràmic de l'estació Paral·lel, que data de 1970.**

8.2.3. Projectes culturals

Durant l'any 2019, TMB Cultura va desenvolupar un conjunt d'activitats de diferents disciplines i en col·laboració amb associacions i institucions de Barcelona i de l'àrea metropolitana. Totes les activitats s'han portat a terme a les xarxes de metro i bus, i totes han estat finançades, en bona part, a través de patrocinadors. Les activitats principals del programa han estat:

- Col·laboració amb l'Institut de Cultura de Barcelona per celebrar el Festival de la Quinzena de la Dansa Metropolitana a les estacions Badalona Pompeu Fabra, Cornellà Centre, Fondo i l'Hospitalet.
- Festival Internacional de Piano Maria Canals al Metro, a les estacions Diagonal i Universitat.
- Concurs de relats curts en línia de TMB.
- Exposició al passadís de Diagonal de «20 anys del Liceu».

- Signatura del conveni entre TMB i la Universitat de Barcelona en matèria d'accessibilitat.
- Exhibició de dansa carioca al vestíbul de l'estació Universitat.
- Exposició/acció de col·laboració conjunta «L'art com a resposta, permanentment al MACBA» al passadís de l'estació Diagonal.
- Exposició commemorativa del 500è aniversari de Leonardo da Vinci al passadís de Ciutadella - Vila Olímpica, a càrrec del Centre de Regulació Genòmica de Barcelona (CRG).
- Concerts del Festival Barcelona als punts de músics de l'estació Diagonal.
- Exposició fotogràfica de Save the Children a l'estació Diagonal.
- Celebració del Cafè Científic al vestíbul d'Universitat, a càrrec del Centre de Regulació Genòmica de Barcelona (CRG).

- Mostra de tango al vestíbul d'Universitat, activitat cultural organitzada pel Consolat d'Argentina a Barcelona.
- Lectura del manifest amb motiu del Dia Internacional contra la Violència Masclista a l'estació Diagonal.

Alguns del projectes culturals són propis, com el de **Músics al Metro**, el **Concurs de Relats Online de TMB**, el Festival Internacional de Curtmetratges **Subtravelling** i la programació d'exposicions de l'**Espai Mercè Sala**, que enguany ha acollit un total de cinc exposicions i s'ha tornat a sumar a la participació de la Nit dels Museus, organitzada per l'Ajuntament de Barcelona.

Un altre aspecte important de la Fundació TMB és l'impuls i desenvolupament de les polítiques de **RSC i accessibilitat**, que s'expliquen en altres apartats d'aquesta memòria.



09

Informació financera del Grup TMB

9.1. Compte de pèrdues i guanys

L'any 2018 es va posar en marxa el tram de la línia L10 Sud de metro i va continuar l'aplicació del Pla de Millora de l'Oferta de Metro, iniciat l'any 2017. L'any 2019 ha estat el primer any sencer de funcionament de la línia L10 Sud i s'hi han posat en servei dues estacions més (Provençana i Ciutat de la Justícia). Així mateix, a l'estiu hi ha hagut talls de servei per obres de millora en trams de les línies L2 i L5 de metro. És especialment significatiu el de la línia L1 (juliol i agost), que va obligar a oferir un important dispositiu de reforç de bus. Un altre fet que cal destacar són els notables recursos que s'estan destinant a gestionar l'eliminació de l'amiant en tot l'àmbit de metro.

En el cas de la xarxa de superfície, l'any 2018 va destacar pel final de la implantació de la nova xarxa de bus i la incorporació al servei els dies feiners de 44 autobusos més de la segona fase del Pla de Millora del Servei i del Pla de Participació durant el mes de novembre de 2018, els quals es van sumar als 22 que s'havien incorporat al servei a l'octubre de 2017. En conseqüència, l'any 2019 ha estat el primer any sencer de funcionament d'aquest notable increment de servei de bus.

D'altra banda, aquest darrer exercici s'ha caracteritzat perquè TMB ha batut per tercer any consecutiu un nou rècord de viatgers, havent transportat 627,4 milions d'usuaris, malgrat els tres dies de vaga general i les vagues que hi ha hagut en el servei de metro.

Aquests fets han tingut la seva repercussió en el compte de pèrdues i guanys de l'exercici, que s'exposa a continuació.

Ingressos de l'exercici

El total d'ingressos del grup consolidat de TMB (sense incloure-hi les subvencions al servei) ha crescut en 5,5 milions d'euros (un 1,2 %) respecte de l'any anterior. Això és degut a un increment dels ingressos per vendes de 2,9 milions d'euros (un 0,7 %), gràcies sobretot al creixement de passatge que s'ha produït en el conjunt dels mitjans de TMB, ja que al 2019 no hi ha hagut increment de tarifes.

També han augmentat els ingressos accessoris en 2,4 milions d'euros (un 8,2 %) i les subvencions especials han crescut en 145.000 euros (un 1,5 %). Els ingressos accessoris inclouen un import de 2,7 milions d'euros corresponents a ingressos per a pensions, que tenen un efecte neutre al compte de resultats, perquè el mateix import està comptabilitzat a la partida de despeses de personal; per tant, la resta d'ingressos accessoris ha augmentat en 0,5 milions d'euros (1,9 %). Les partides d'ingressos accessoris (sense incloure-hi els ingressos per a pensions) que han crescut més han estat les següents:

- Cànon de publicitat.
- Ingressos de cooperació exterior.
- Penalitzacions a proveïdors.
- Serveis especials de línies llançadora.
- Vendes de ferralla i material de rebuig.

D'altra banda, les subvencions al servei han crescut en 25,6 milions d'euros (un 6,3 %), principalment pels augments d'oferta derivats dels plans de millora i de participació del servei de bus i del tram de la línia L10 Sud de metro, juntament amb les dues noves estacions Provençana i Ciutat de la Justícia, incorporades al servei l'any 2019.

Despeses de l'explotació

L'augment de l'oferta a les dues xarxes també explica l'increment de les despeses d'explotació abans d'amortitzacions, les quals han crescut un 4,4 % respecte de l'any anterior (un 3,5 % si s'exclouen els cànon de la línia L9/L10 i el rènting dels trens).

Les partides que més han augmentat han estat les següents:

- Les despeses de personal, que augmenten en 26,6 milions d'euros (6,5 %).
- Els serveis exteriors, que s'incrementen en 17,8 milions d'euros (5,9 %).

Dins d'aquests últims, a més dels cànon de la línia L9/L10, que creixen en 15 milions d'euros, les partides que més han augmentat han estat les següents:

- La reparació i conservació d'edificis i altres construccions.
- La reparació i manteniment de maquinària.
- Les instal·lacions tècniques i utilitatge.
- Les despeses de seguretat i vigilància.
- L'assistència tècnica.
- Treballs d'informàtica.

L'increment de la plantilla d'operació de metro i de bus a causa de l'augment d'oferta i la resposta de les àrees de suport a les necessitats derivades de processos de digitalització, del projecte de la T-Mobilitat i de la gestió de l'amiant al metro, entre d'altres, expliquen el creixement de les despeses de personal en un 6,5 %.

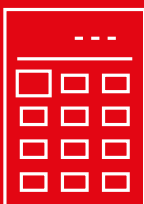
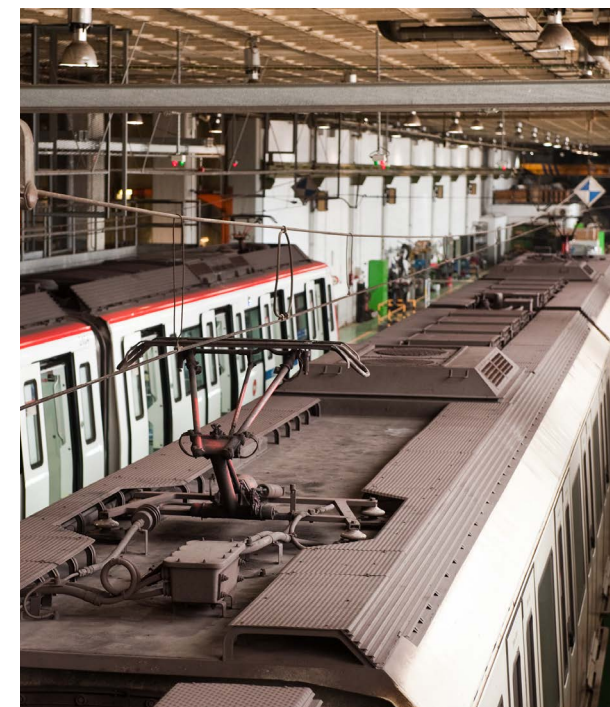
D'altra banda, destaca la disminució de les despeses d'aprovisionaments en prop de 2 milions d'euros i el descens en 614.000 euros de les despeses de carburant i energia, tot i el nombre més alt de cotxes per quilòmetre recorregut. En el cas del bus, han crescut les despeses de carburant i electricitat, mentre que en el cas del metro han disminuït a causa d'un menor consum total d'energia i del descens del preu mitjà del kWh durant el 2019.

Les variacions de les provisions han disminuït en 460.000 euros i, dins dels altres resultats, hi ha 6,8 milions d'euros procedents de la devolució d'ingressos indeguts d'anys anteriors de l'impost sobre les vendes de minoristes de determinats hidrocarburs (IVMDH).

Altres despeses

L'amortització neta (després de subvencions en capital traspassades a l'exercici) ha disminuït en 5,1 milions d'euros respecte de l'any anterior (−9,7 %), per l'import més alt de subvencions en capital, i les despeses financeres s'han reduït en 151 milers d'euros (−0,6 %).

Finalment, el resultat del grup consolidat de TMB, després de l'impost sobre societats, ha estat de 6,5 milions d'euros, xifra que representa 1,5 milions d'euros més que l'any anterior.



Compte de pèrdues i guanys consolidat del Grup TMB

(en milers d'euros)

	Any 2019	Any 2018	Diferència	Proporció
A) OPERACIONS CONTINUADES				
INGRESSOS				
Vendes	422.471	419.532	2.939	0,7 %
Accessoris a l'explotació	31.296	28.929	2.367	8,2 %
Subvencions especials	9.677	9.532	145	1,5 %
Subvencions al servei	430.668	405.056	25.612	6,3 %
INGRESSOS TOTALS	894.111	863.049	31.062	3,6 %
DESPESES D'EXPLOTACIÓ				
Aprovisionaments	21.571	23.545	-1.974	-8,4 %
Electricitat i carburants	49.259	49.872	-614	-1,2 %
Personal*	434.587	408.026	26.561	6,5 %
Serveis exteriors	316.662	298.903	17.759	5,9 %
Tributs	812	779	33	4,3 %
Variacions de les provisions	127	588	-460	-78,3 %
Deteriorament i resultats per vendes d'immobilitzat	-24	-200	176	-87,9 %
Altres resultats	-6.958	-9	-6.949	
DESPESES TOTALS ABANS D'AMORTITZACIONS	816.035	781.503	34.532	4,4
Amortitzacions	67.993	67.016	977	1,5
Subvencions en capital imputades a pèrdues i guanys	-21.061	-15.025	-6.036	40,2
AMORTITZACIÓ NETA	46.932	51.991	-5.059	-9,7
DESPESES D'EXPLOTACIÓ TOTALS	862.967	833.494	29.473	3,5
DESPESES FINANCERES				
Despeses financeres per sanejament CP	24.195	25.391	-1.197	-4,7
Resultat financer estructural	1.149	103	1.046	
RESULTAT FINANCER TOTAL	25.344	25.495	-151	-0,6
Participació en benefici de les societats posades en equivalència	800	1.000	-200	-20,0
RESULTAT TOTAL ABANS D'IMPOSTOS	6.600	5.060	1.540	30,4
Impost sobre societats	-134	-127	-7	5,2
RESULTAT CONSOLIDAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES (després d'impostos/beneficis)	6.466	4.933	1.533	31,1
B) OPERACIONS INTERROMPUDES				
RESULTAT CONSOLIDAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS INTERROMPUDES (després d'impostos/beneficis)	0	0	0	
RESULTAT DE L'EXERCICI	6.466	4.933	1.533	31,1

*Dins dels serveis exteriors s'hi inclouen en concepte de rënting de trens 70.454 milers d'euros de l'any 2019 i 72.149 milers d'euros de l'any 2018. També l'any 2019 hi ha inclosos 118.474 milers d'euros de cànon de les línies L9/L10 Nord i L9/10 Sud i, pel mateix concepte, 103.449 milers d'euros l'any 2018.

9.2. Balanç de situació el 31 de desembre

	Any 2019	Any 2018	Diferència
ACTIU			
ACTIU NO CORRENT	1.277.308	1.185.936	91.373
Immobilitzat intangible	16.685	16.547	138
Immobilitzat material	700.927	610.993	89.934
Inversions immobiliàries	0	0	0
Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	2.763	2.963	-200
Inversions financeres a llarg termini	556.933	555.433	1.501
ACTIU CORRENT	283.082	215.226	67.856
Existències	13.493	11.592	1.902
Deutors comercials i altres comptes per cobrar	183.946	120.538	63.407
Inversions financeres a curt termini	3.321	3.185	136
Periodificacions a curt termini	201	1.506	-1.305
Efectiu i altres actius líquids equivalents	82.121	78.405	3.716
ACTIU TOTAL	1.560.390	1.401.161	159.229
PATRIMONI NET I PASSIU			
PATRIMONI NET	562.339	477.097	85.242
Fons propis	312.694	306.228	6.466
Capital escriturat	18.642	18.642	0
Reserves	287.586	282.654	4.933
Resultats de l'exercici	6.466	4.933	1.533
Ajustaments per canvi de valor	-49.051	-37.070	-11.981
Subvencions, donacions i llegats rebuts	298.696	207.939	90.757
Subvencions al servei	430.668	405.056	25.612
PASSIU NO CORRENT	698.336	678.272	20.065
Provisions a llarg termini	8.400	0	8.400
Deutes a llarg termini	689.936	678.272	11.665
PASSIU CORRENT	299.715	245.793	53.922
Provisions a curt termini	15.559	11.996	3.563
Deutes a curt termini	120.666	88.850	31.816
Creditors comercials i altres comptes per pagar	145.030	127.513	17.518
Periodificacions a curt termini	18.459	17.435	1.025
Ajustaments per canvi de valor	-49.051	-37.070	-11.981
PASSIU TOTAL	1.560.390	1.401.161	159.229

Accions pròpies

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

Terminis de pagaments a proveïdors

Pel que fa al termini mitjà de pagament a proveïdors l'any 2019, a Ferrocarril Metropolità de Barcelona ha estat de 44 dies; a Transports de Barcelona, de 28 dies; a Projectes i Serveis de Mobilitat, de 30 dies, i a la societat TMB, de 30 dies.

Totes les societats, en els últims temps, estan adaptant els terminis de pagament a proveïdors amb l'objectiu d'acostar-los al període mitjà de pagament, per sota del màxim establert en la normativa de morositat.

Informació fiscal

— **Beneficis obtinguts país per país:** les societats del Grup TMB, com Transports de Barcelona, SA, i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, sempre presenten els respectius comptes de pèrdues i guanys iguals a zero benefici, excepte quan han venut algun immoble propietat seva. Quant a les altres societats del grup, Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, i Transports Metropolitans de Barcelona, SL, han obtingut beneficis a Espanya. El resultat total de les dues societats ha estat el següent:

- Projectes i Serveis de Mobilitat, SA: 6,39 milions d'euros.
- Transports Metropolitans de Barcelona, SL: 259,4 milers d'euros.

— **Impostos sobre beneficis pagats:** només Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, i Transports Metropolitans de Barcelona, SL, han pagat impost de beneficis. Els impostos sobre beneficis pagats l'any 2018 han estat els següents:

- Projectes i Serveis de Mobilitat, SA: 53.335,31 euros.
- Transports Metropolitans de Barcelona, SL: 80.496,63 euros.

Aquesta informació es detalla en els comptes anuals de l'exercici (situació fiscal).

— Subvencions públiques:

1. Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA:

- Subvencions al servei de l'ATM: 263,20 milions d'euros (82,23 milions d'euros en subvencions al servei i 180,97 milions d'euros en subvencions al servei per rènting i cànon de les línies L9/L10 Nord i L9/L10 Sud).
- Subvencions especials de l'AMB per títols socials: 3,11 milions d'euros.
- Per projectes europeus i altres: 89,9 milers d'euros.
- Per subvencions en capital: 12,19 milions d'euros.

2. Transports de Barcelona, SA:

- Subvencions al servei de l'ATM: 167,46 milions d'euros.
- Subvencions especials de l'AMB per títols socials: 4,66 milions d'euros.
- Per línies 80 de bus: 1,35 milions d'euros.
- De l'Ajuntament de Barcelona per serveis de bus als cementiris: 205,48 milers d'euros.
- Per projectes europeus: 257,16 milers d'euros.
- Per subvencions en capital: 8,87 milions d'euros.

Aquesta informació es detalla en els comptes anuals de l'exercici (subvencions, donacions i llegats).



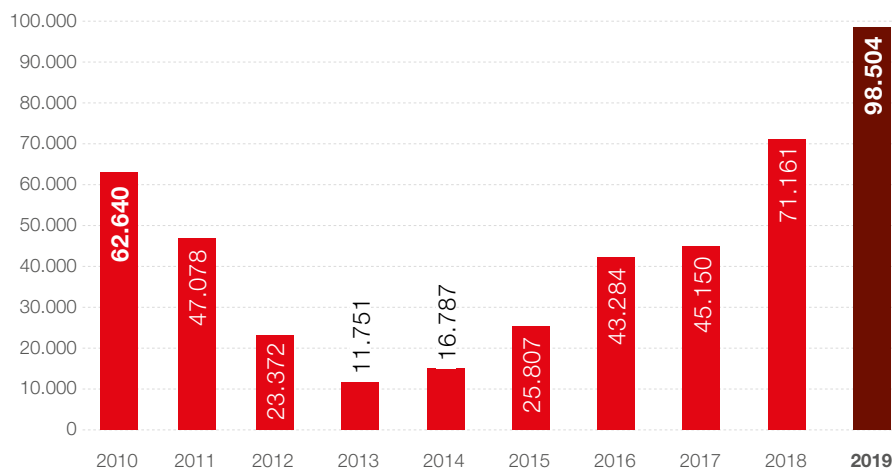
9.3. Inversions

Inversions a Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Per cinquè any consecutiu, les inversions de l'exercici han crescut i el 2019 s'ha arribat als 98,5 milions d'euros (increment de 27,3 milions d'euros respecte de l'any anterior), la xifra més alta dels últims deu anys. Cal tenir present, però, que dins de les variacions d'immobilitzat en curs s'hi inclouen, entre d'altres, 29,6 milions d'euros per a la compra de trens.

Evolució de les inversions a FMB

(milers d'euros)



Les inversions de l'any 2019 es desglossen en 2 milions d'euros d'inversions en aplicacions informàtiques, 16,6 milions d'euros en immobilitzat material i 79,9 milions d'euros en variacions d'immobilitzat en curs.

La inversió principal en elements de transport és la compra de trens. Pel que fa a les inversions en maquinària, instal·lacions i utilitatge, són les següents:

- Grup de neteja a pressió de les cunetes de les vies.
- Sistema de desmuntatge dels equips sota bastidor dels trens de la sèrie 9000.
- Columnes elevadores del taller de la ZAL.
- Extracció forçosa de fums per al manteniment de la nau de Can Boixeres.

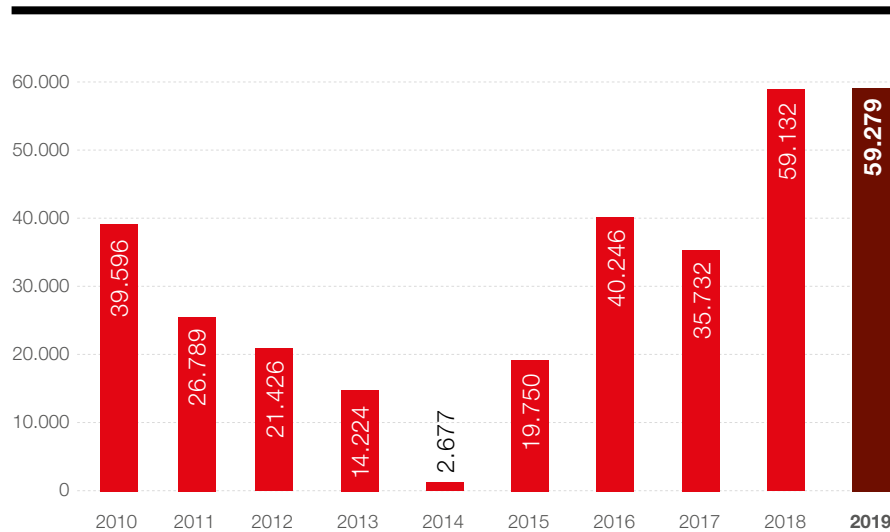
Pel que fa a la resta de partides, destaquen la renovació de la via del tram Marina-Torras i Bages, la videovigilància embarcada, la renovació de la via del tram Marina-Glòries i la renovació de les escales mecàniques, entre d'altres.

Inversions a Transports de Barcelona

Per segon any consecutiu, la xifra d'inversions a Transports de Barcelona s'ha acostat als 60 milions d'euros; concretament, s'hi han destinat 59,3 milions d'euros, sobretot a la renovació de la flota d'autobusos.

Evolució de les inversions a TB

(Milers d'euros)



Les inversions de l'exercici 2019 es desglossen en 2,3 milions d'euros en immobilitzat intangible, 43 milions d'euros en immobilitzat material i un saldo de 16,3 milions d'euros en variacions d'immobilitzat en curs.

Les principals inversions en elements de transport són per a l'adquisició de 46 autobusos estàndard propulsats amb GNC, 34 d'articulats amb motor de GNC, 18 d'estàndard híbrids i 15 midibusos híbrids. Les altres inversions importants corresponen a recursos informàtics, és a dir, les llicències de Microsoft, el desplegament informàtic a cotxeres, la millora en ordinadors i mòbils PPS (planificació de serveis) i les inversions en PPS.

Inversions a Projectes i Serveis de Mobilitat

Les inversions en la societat han suposat, durant l'exercici de 2019, 196,9 milers d'euros. Les partides d'inversió amb un import més alt són les següents:

- Aplicacions informàtiques: plataforma Zendesk Talk.
- Maquinària, instal·lacions i utilatge: plataforma per a les cabines del taller.
- Variació d'immobilitzat en curs: correspon bàsicament a actuacions que es fan a la meitat de la vida de les cabines del telefèric.



9.4.

Participació en altres empreses

La participació accionarial de les empreses del grup de Transports Metropolitans de Barcelona en altres societats el 31 de desembre es detalla a continuació:

- Participació amb 8.806,14 euros en l'empresa Ensitrans, AEIE, quantitat que representa el 20 % del seu capital social.
- Participació amb 120.202,44 euros a Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i d'Infraestructures, SA, xifra que representa el 7,84 % del capital social d'aquesta societat.
- Participació amb 3.005,06 euros en la Fundació per a la Motivació dels Recursos Humans, quantitat que representa el 3,85 % del seu capital social.
- Participació en la societat Tramvia Metropolità, SA, amb la quantitat de 2.624.400 euros, xifra que representa el 2,50 % del seu capital social.
- Participació amb 513.000 euros en la societat Tramvia Metropolità del Besòs, SA, que representa el 2,5 % del seu capital social.
- Participació amb 300.506,05 euros en la societat Transports Ciutat Comtal, SA, quantitat que representa el 33,3 % del seu capital social.
- Participació en la Societat Catalana per a la Mobilitat, SA, amb 117.981,56 euros, xifra que representa el 2 % d'aquesta societat.
- Participació amb 420,71 euros a Promociones Bus, SA, quantitat que representa el 0,37 % del seu capital social.

Al tancament de l'exercici 2019, l'empresa TMB France, EURL unipersonal, forma part del grup de Projectes i Serveis de Mobilitat, SA.

Cal destacar que el dia 21 d'octubre de 2011 es va constituir la societat TMB France, en la qual Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, té el 100 % de les accions, amb un capital social de 500 euros. Té el domicili social a la ciutat de Perpinyà, carrer Santos Dumont, 420, ZA Toremilla, i el seu objecte social és la gestió, l'operació i l'organització dels modes de prestació de servei públic i d'altres formes de mobilitat de persones i equipatges i les seves concessions.

En data de 22 de desembre de 2011 es va formalitzar un préstec dinerari entre Projectes de Serveis i Mobilitat, SA, com a prestador i TMB France com a prestatari, per un import de 105.000 euros al tipus d'euríbor (3 mesos) del +3,25 % per a un termini màxim de cinc anys, amb l'objectiu de participar en un 20 % en l'empresa operadora de l'àrea metropolitana de Perpinyà (Corporation Française de Transports Perpignan Méditerranée).

El 31 de desembre de 2018, aquesta operació incloïa els interessos pendents de pagament, amb un import total de 90.050 euros. El 31 de desembre de 2019 l'import pendent de pagament amb interessos era de 90.050 euros. Segons acord de 21 de desembre de 2016, el venciment del préstec serà el 22 de desembre de 2021, amb un tipus d'interès d'euríbor (3 mesos) del +2,00 %.

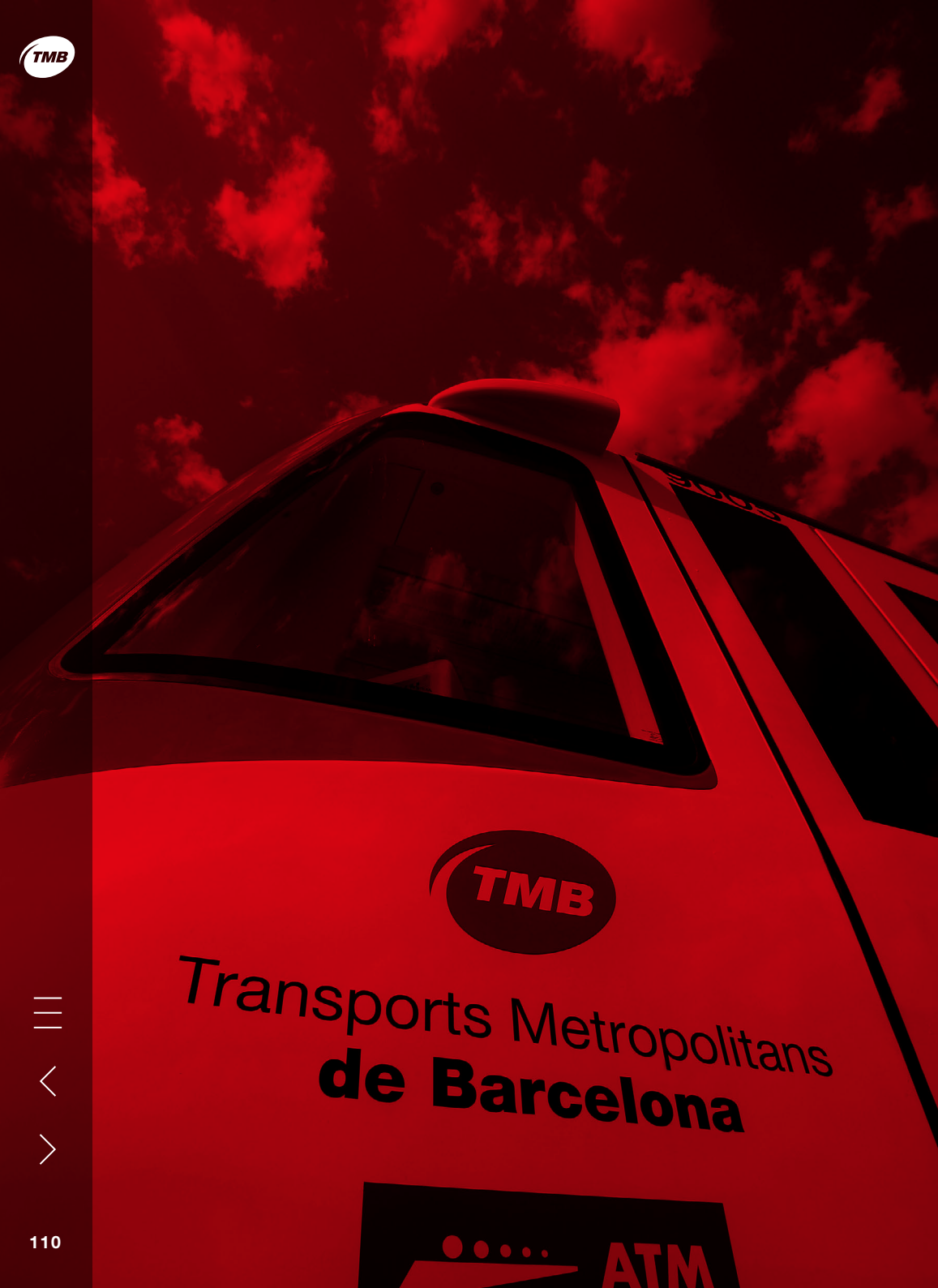
Donada la poca rellevància de TMB France dins dels comptes del grup, l'any 2019 aquesta societat no es consolida dins dels comptes anuals del Grup TMB.

D'altra banda, Thinking Forward XXI, SL, es va crear el 15 de desembre de 2009 amb un capital de 60.120 euros. El 23 de desembre de 2014 es va acordar una ampliació de capital per 9.951 euros més una prima d'assumpció de 190.049 euros, i l'import total de l'ampliació formalitzada l'any 2015 va ser de 200.000 euros. Projectes i Serveis de Mobilitat va adquirir en aquesta ampliació una participació del 7,10%. El 28 de novembre de 2016 es va ampliar el capital en 200.002,99 euros, ampliació en la qual Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, participa fins a arribar al 12,50%.

El 31 de desembre de 2019 el valor comptable de la participació en aquesta societat és de 200.000,51 euros (el mateix que el 31 de desembre de 2018).

10

Fets importants després del tancament de l'exercici



Després del tancament de l'exercici, a excepció de la situació d'emergència per la pandèmia del coronavirus, no s'ha produït cap esdeveniment remarcable que no s'hagués tingut en compte dins dels plans econòmics i operacionals previstos per a l'any 2020.

Arran de l'aparició, a la ciutat de Barcelona, de casos de persones afectades per la pandèmia de **coronavirus SARS-CoV-2 i la malaltia COVID-19**, els comitès de Seguretat i Salut de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona van acordar diverses mesures de protecció, publicades en instruccions internes que s'han distribuït a través del correu electrònic, avisos i la intranet.

A TMB s'ha creat un comitè de coordinació que té la màxima responsabilitat en la presa de decisions que cal dur a terme pel que fa a les mesures i accions relacionades amb la pandèmia. El comitè està integrat pel conseller delegat i les diferents direccions de TMB, i té la representació dels comitès de metro i bus com a convidats. Totes les qüestions tractades es traslladen i comparteixen amb la representació dels treballadors a través de les comissions permanents dels respectius comitès d'empresa, i també se n'informa els comitès de Seguretat i Salut. En tot moment la informació necessària per protegir la salut i seguretat del personal es difon a tota la plantilla a través dels mitjans més adequats.

En les instruccions, entre altres aspectes, s'indica:

- Com s'ha d'actuar davant de la malaltia.
- **Mesures adreçades al personal més vulnerable davant la malaltia** pel fet de patir determinades patologies, així com a les dones embarassades i en període de lactància: es recomana que no vinguin a treballar.
- **Mesures higièniques per protegir-se del contagi**, tant personals com col·lectives (reforç de la neteja).
- **Mesures organitzatives:**
 - Identificació i limitació de l'accés als centres de treball crítics.
 - Mesures per al personal amb activitats que impliquen atenció i contacte amb els usuaris (suspensió del Bus Turístic i del telefèric fins a nou avís, anul·lació de les operatives d'intervenció del passatge i les funcions d'atenció al públic als Punts TMB, anul·lació de la venda manual de bitllets i dels bescanvis, accés al bus per la porta del darrere, entre d'altres).

- Activitats amb concurrència amb altres empleats (indicacions sobre reunions, formació, selecció, utilització d'espais comuns dels centres de treball, desplaçaments en vehicles, entre d'altres).
- Prohibició de viatges professionals.
- Teletreball (es recomana facilitar el teletreball en tots els casos en què sigui possible).
- Altres.

Davant la situació d'emergència, el Govern central va publicar el Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara **l'estat d'alarma** per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, que, entre altres mesures, redueix el transport autonòmic i municipal. L'objectiu és que hi hagi un mínim de transport dins de les ciutats per poder accedir als llocs de treball; també obliga a desinfectar diàriament el transport. En aquest sentit, **TMB està reforçant els serveis d'higiene i neteja** per evitar els contagis als vehicles i a les instal·lacions.

El 13 de març la conselleria de Territori i Sostenibilitat va dictar una resolució per adaptar el funcionament del sistema de transport públic a les mesures recomanades per gestionar l'emergència sanitària en el marc del PROCICAT (Pla Territorial de Protecció Civil de Catalunya). D'aquesta manera, el transport públic s'adapta a la decisió del PROCICAT d'avançar cap a un nivell d'ocupació dels serveis de només un terç de la capacitat.



A continuació, el 16 de març el Govern de la Generalitat va aprovar noves mesures de funcionament dels serveis de transport públic derivades de l'emergència del coronavirus. En línies generals, el descens de la demanda havia estat del 75 % al 90 % en els diferents mitjans de transport, tot i que hi havia hagut moments puntuals en els quals la reducció no havia estat significativa. Entre les mesures acordades, destaquen, entre d'altres, les següents:

- El transport públic de viatgers per carretera i serveis ferroviaris que transcorren íntegrament per Catalunya, tant urbans com interurbans, inclosos els prestats en l'àrea metropolitana de Barcelona, han d'aplicar **una reducció de freqüència horària de servei en dia feiner d'entre un 33 % i un 67 %**. Aquesta forquilla de reducció es concreta atenent a les necessitats de cada operador i, molt especialment, a la demanda en hora punta, que es pot reforçar per complir l'objectiu d'assolir una ocupació de només un terç de la capacitat màxima.
- Excepcionalment, i comunicant-ho prèviament al Departament de Territori i Sostenibilitat (TES), **es poden suprimir línies que tinguin una demanda gairebé nul·la**, especialment si hi ha alternatives de transport.
- Les empreses prestadores han de vetllar perquè **en cap cas l'ocupació dels vehicles superi un terç de la capacitat**, per tal que es puguin mantenir les distàncies mínimes entre persones fixades per les autoritats sanitàries.

L'impacte econòmic que puguin causar aquestes mesures, i d'altres que es puguin adoptar en funció de l'evolució de la crisi sanitària, seran compensades d'acord amb el que preveu el Decret legislatiu 7/2020, de 17 de març (article 13), publicat el 19 de març al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, i la Circular 4/2020 emesa per l'ATM, que concreta els mecanismes adequats per donar-hi compliment i poder garantir l'equilibri economicofinancer dels operadors prestataris dels serveis de transport públic.

D'altra banda, en data de 16 de març, d'acord amb l'autoritat sanitària, el personal sanitari de TMB ha passat a organitzar-se com a suport del servei del 061 (CatSalut Respon). Així mateix, TMB ha elaborat un pla de contingència que preveu les solucions per mantenir els serveis davant de possibles baixes de personal.

Es preveu un fort impacte en els desplaçaments en els serveis de bus, metro i els transports de l'oci (disminució d'ingressos derivats de les vendes de títols de transport) a causa de les mesures aplicades per les autoritats (restriccions de l'oferta, confinament a les llars, tancament de centres educatius i mesures de contenció en el comerç, els equipaments culturals, l'hostaleria i la restauració, entre d'altres), així com l'increment d'algunes despeses. Tot això tindrà incidència en els comptes de pèrdues i guanys de les societats del grup.





Transports
Metropolitans
de Barcelona