

# Pla estratègic

---

## TMB 2025

*El futur és el transport públic*



Transports  
Metropolitans  
de Barcelona



# 1 | Objectius

# Objectius

En l'actualitat, **en un context d'evolució de la mobilitat**, s'han establert els següents objectius per tal d'assolir els reptes i situar TMB com a **referent de mobilitat**:

## Objectiu principal



**Definició i redacció del Pla estratègic de TMB 2025.**

## Objectius específics



Definició del **perfil i model d'empresa que ha d'assolir TMB** per posicionar-se com una organització referent i resilient, i així assolir la seva missió de grup.



Elaboració dels **plans estratègics del Grup, Metro, Bus i Negocis Corporatius.**



# 2 | Participació en el projecte

# Participació en el projecte







PUBLIC  
SUBWAY

UNDERGROUND

PUBLIC  
SUBWAY

# 3 *Benchmark* de la mobilitat a ciutats referents

MADRID · PARÍS · MILÀ · LONDRES · BERLÍN

# Comparativa dels principals operadors i els seus serveis

Serveis dels principals operadors

	 Barcelona	 Madrid	 Londres	 Berlín	 París	 Milà
<b>MITJANS MODALS</b>						
<b>Metro</b>	●	●	●	●	●	●
<b>Bus</b>	●	●	○	●	●	○
<b>Tramvia</b>	■	■	●	●	●	○
<b>Tren</b>	■	■	○	■	●	■
<b>Vaixell</b>	■	■	●	●	●	■
<b>Bicicletes</b>	■	●	○	●	■	○
<b>Telefèric / Funicular</b>	●	●	■	■	●	■
<b>Troleibús</b>	-	-	-	-	-	●

■ Proveït per un altre operador    ● Gestió directa    ○ Gestió indirecta

# Comparativa dels principals operadors i els seus serveis

Serveis dels principals operadors	 Barcelona	 Madrid	 Londres	 Berlín	 París	 Milà
<b>ALTRES SERVEIS</b>						
Carreteres	□	□	●	□	□	□
Taxis i serveis privats	□	□	●	□	●	●
Explotació publicitària	●	●	●	●	●	●
Monetització i explotació de dades	□	●	●	□	□	□
Retirada de vehicles de la via pública	□	●	□	□	□	□
Aparcaments	□	●	●	□	□	●
Servei de consultoria i internacionalització	●	●	●	□	●	●
Serveis turístics	●	□	●	●	●	●

□ Proveït per un altre operador      ● Gestió directa



# Conclusions derivades dels models de gestió dels diferents operadors

**El model de gestió més repetit en els operadors de transport públic és el següent:**

- **Un sol grup públic** gestiona **tots els modes de mobilitat** (excepte Madrid).
- **El mateix grup pot oferir diferents serveis de mobilitat:** transport públic col·lectiu (bus, metro, tramvia, etc.) i altres modes (bicicleta, patinet, aparcaments, etc.).
- Es gestionen els **serveis de mobilitat en tot l'àmbit metropolità**.
- El **transport públic col·lectiu** (bus, metro, tramvia, etc.) es gestiona amb **mitjans propis** (excepte Londres).
- Els **altres modes de mobilitat** es gestionen **integrant proveïdors**.
- Es gestionen els **serveis de consultoria i internacionals**.
- **El grup es compon de diverses societats**, amb especificitat segons servei, localització, model de gestió, etc.

# Millores pràctiques de tendències de mobilitat al món aplicables a TMB

Un cop feta l'anàlisi sobre la mobilitat a ciutats referents, a través de la visió dels operadors principals de les ciutats de Madrid, París, Milà, Londres i Berlín, s'ha pogut extreure un seguit de conclusions i bones pràctiques, que poden ser de gran utilitat per a l'aplicació de TMB.

El conjunt d'estratègies i bones pràctiques identificades es poden agrupar en quatre grups principals.



**Sostenibilitat, ODS (objectius de desenvolupament sostenible) i RSC (responsabilitat social corporativa)**



**Tecnologia i innovació**



**MaaS i models de prestació de serveis digitals**



**Desenvolupament, diversificació de negoci i aliances**



# 4 | Missió, visió i valors

# Missió del Grup TMB



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

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

# Visió del Grup TMB



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

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

# Valors del Grup TMB



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

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





# 5 | Eixos estratègics

# Formulació estratègica



El model conceptual del projecte ha previst l'elaboració d'un *benchmark* sobre la mobilitat a ciutats referents al món, així com l'anàlisi de l'entorn en l'àmbit de la mobilitat i **l'evolució de la demanda**, a més de tendències futures.

En reunions internes de reflexió, amb la incorporació de membres clau de l'organització, s'ha extret informació d'alt valor per a l'anàlisi organitzativa i s'ha valorat l'escenari actual de debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats.

A partir d'aquest treball, s'han definit els eixos estratègics de TMB per als propers anys com a principis rectors de la formulació estratègica.

# Eixos estratègics



## SERVEIS DE MOBILITAT

**Millora de les xarxes de metro i bus.** Incrementar l'eficiència, així com la qualitat de l'oferta en tot l'àmbit metropolità, millorant les infraestructures i potenciant la intermodalitat amb la incorporació de nous serveis de mobilitat personal i compartida, d'última i primera milla, aprofitant els beneficis i avantatges de les noves tecnologies.

## NOUS NEGOCIS

**Aconseguir fonts d'ingressos alternatives i complementàries,** potenciant els ingressos no tarifaris i tarifaris vinculats als productes TMB i fomentant-ne la participació en negocis internacionals.

## PERSONES

**Crear una nova cultura d'empresa de TMB en què les persones siguin l'eix essencial de l'activitat de TMB,** fomentant el treball en equip i el talent de les persones.

# Eixos estratègics



## SOCIETAT

**Compromís total de TMB amb la societat i l'entorn en el qual opera, amb especial èmfasi en la responsabilitat social, el desenvolupament sostenible i l'Agenda 2030, així com l'accessibilitat universal, el civisme, la convivència i l'increment de la seguretat.**

## SOSTENIBILITAT I MEDI AMBIENT

La **sostenibilitat i el medi ambient són un eix prioritari de les actuacions de TMB**, desplegant polítiques d'estalvi energètic i impulsant flotes i infraestructures sostenibles.

## EFICIÈNCIA I EFICÀCIA

TMB ha de ser **referent en el control i la gestió pública responsable.**

# Eixos estratègics



## TRANSFORMACIÓ DIGITAL

**La digitalització és el mitjà pel qual TMB** ha de millorar els serveis de transport públic en tots els seus àmbits interns i externs, com l'operació i el manteniment, així com la gestió dels seus processos interns i l'atenció i servei als clients.

## VALORS I CULTURA

**TMB ha d'impulsar** la transparència com a eix institucional, amb una cultura d'avaluació i rendiment, millora de l'autonomia i assumpció de responsabilitats, en què prevalguin els valors d'igualtat, integritat, honestedat i respecte, amb vocació i compromís de servei públic.

## ENTORNS INSTITUCIONALS

Cal **eleva la bona reputació de TMB** i aportar a la societat la participació activa en els òrgans de decisió de mobilitat impulsant propostes, incentivant o creant projectes d'investigació amb altres *partners* i institucions, i fomentant els contactes internacionals.