

Comisión de Comunicación, ATUC
Sevilla, 26-27 de enero de 2023

TMB
Transports
Metropolitans
de Barcelona

Índice

1. Qué estaba pasando en 2016…

1.1 En el mundo

1.2. En España

1.3 En TMB

2. Contexto empresarial

2.1. Servicios de TMB

2.2. Las personas

2.3 Públicos en TMB

2,4 Canales de Comunicación Interna

3. GenTMBapp, primeros pasos

3.1. Constitución comité del proyecto

3.2. Públicos de TMB

3.3 Catálogo de Servicios

4. Look & feel

4.1 Página principal – Publicaciones

4.2 Comunidad TMB – Club GenTMB

4.3 Servicios al trabajador/a - Nómina

5. Penetración



1. Qué estaba pasando en 2016…

En el mundo…

Brexit



El 23 de junio, y contra lo que pronosticaban los sondeos, el 51,9 por ciento de los británicos votaron a favor de la salida de Reino Unido de la Unión Europea. Como consecuencia de ello, el primer ministro David Cameron, que convocó la consulta en buena medida para apaciguar los ánimos entre los euroescépticos en su partido, dimitió.

Golpe de estado en Turquía



El 15 de julio, una facción del Ejército turco sacó los tanques a la calle, bombardeó con la aviación el Parlamento y tomó la sede de la televisión pública en un intento por derrocar al presidente Recep Tayyip Erdogan. Tras varias horas de confusión, la asonada fracasó y el mandatario regresó de forma triunfal a Estambul.

Destitución de Dilma Rousseff



La líder izquierdista fue cesada el 31 de agosto en un juicio político celebrado en el Senado que la declaró culpable de un crimen de responsabilidad por aumentar el gasto público durante la campaña para su reelección, en 2014, sin recabar la necesaria autorización del Congreso.

Acuerdo de paz en Colombia



Tras cuatro años de intensas negociaciones, el Gobierno y las FARC alumbraron el 24 de agosto un acuerdo de paz, pero los colombianos lo rechazaron en un referéndum celebrado el 2 de octubre que obligó a las partes a volver a la mesa de conversaciones.

Victoria de Donald Trump



Tras su nombramiento contra todo pronóstico tras ganar las primarias republicanas, el 8 de noviembre Donald Trump ganó las elecciones presidenciales en Estados Unidos. El controvertido magnate, cuya campaña estuvo trufada de polémicas, se impuso a la demócrata Hillary Clinton gracias al complejo sistema electoral tras conseguir la mayoría en el Colegio Electoral. Por su parte, Clinton se impuso en el voto popular.

Muere Fidel Castro



Pese a que estaba alejado del poder desde 2006 cuando cedió el cargo a su hermano Raúl, su presencia todavía se dejaba sentir en la isla y son muchos los que creen que por eso el actual presidente no ha ido más allá en las reformas emprendidas.

En España…

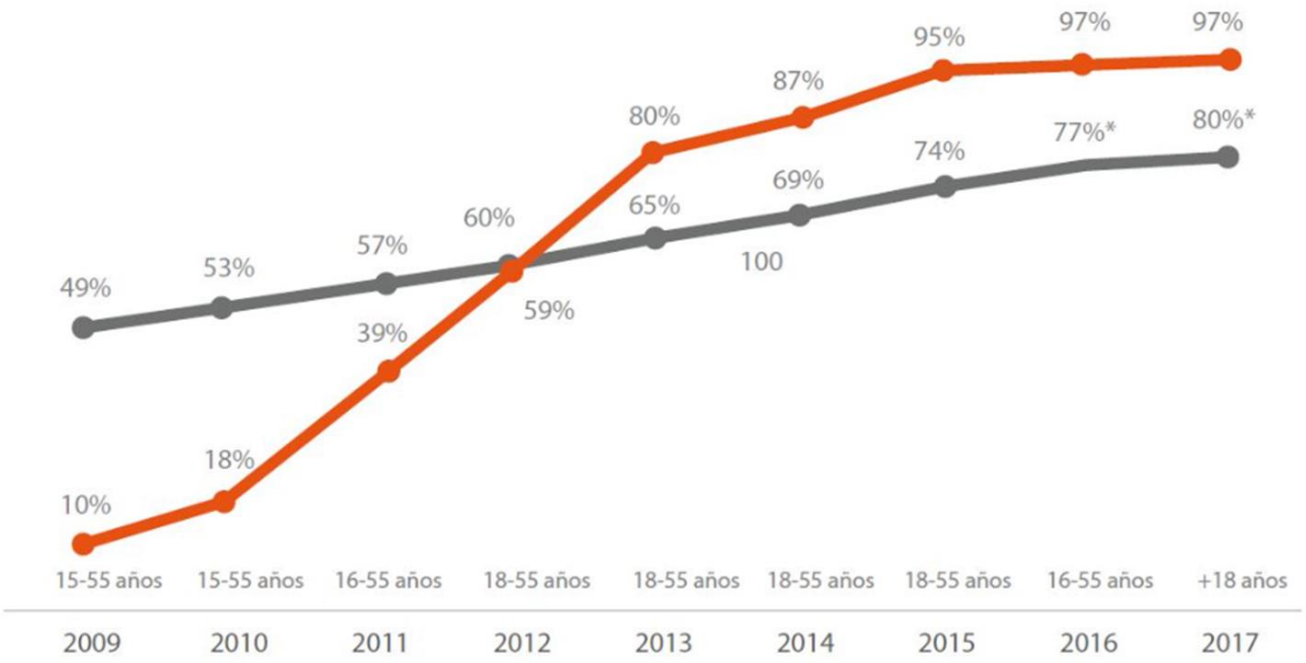


- Un miembro de la familia real se sentaba por primera vez en el banquillo.
- Se repetían por primera vez elecciones generales.
- Pedro Sánchez anunciaba su dimisión como Secretario General del PSOE.
- Rita Barberá fallecía al sufrir un infarto en un hotel de Madrid en el que se alojaba.

En TMB…

- Seguimos buscando como mejorar la Comunicación interna, para dar un mejor servicio a nuestro personal y a la compañía (win-win).

… y mientras tanto…



18 - 24 años: 100%
25 - 34 años: 98%
25 - 44 años: 99%
45 - 65 años: 93%
+ 65 años: 90%

Usuarios Smartphone
Usuarios Internet

Fuente: Deloitte, Estudio de Consumo Móvil en España

- El 68% de la población mundial ya cuenta con móvil, mientras que internet tiene una penetración tan solo del 53%.
- La penetración de usuarios móviles a nivel mundial desciende hasta el 80% (un 8% menos que en 2016).
- El móvil es el dispositivo más utilizado en España para acceder a internet, usado ya por el 97% de los españoles.

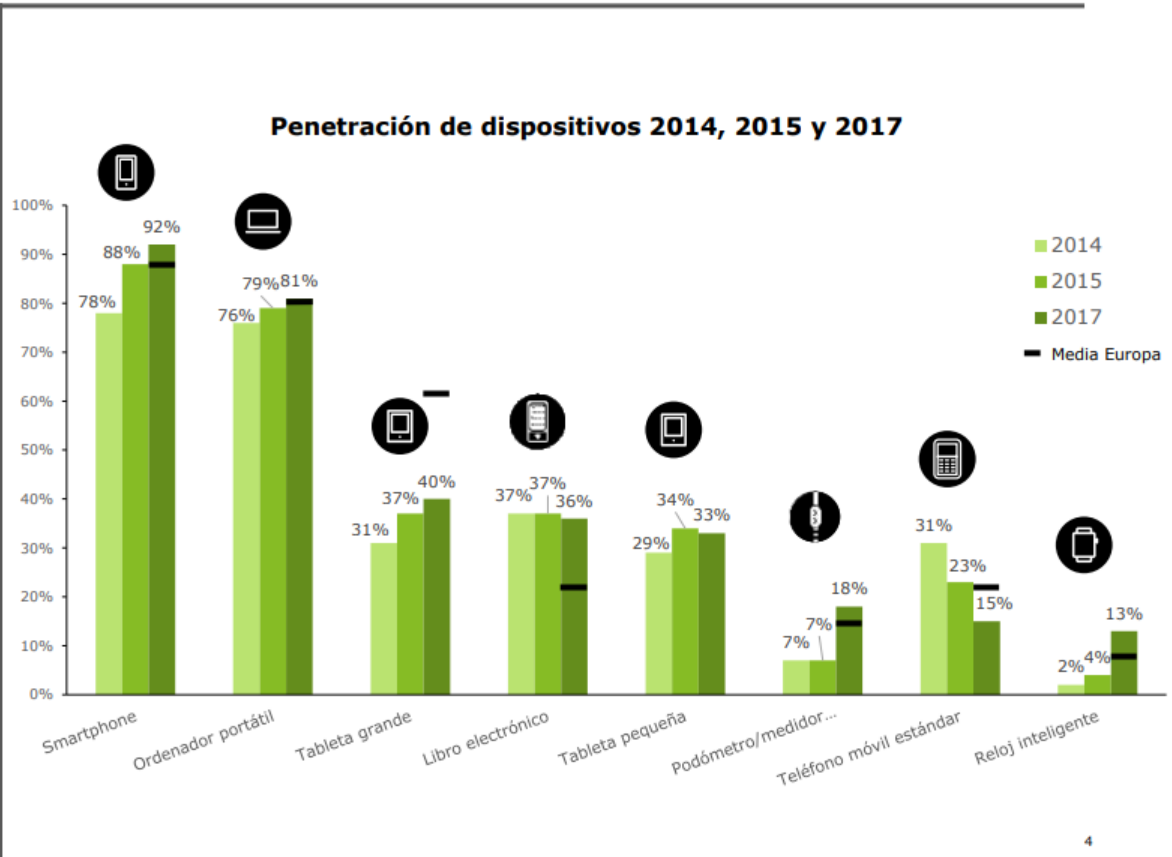
España consolida la digitalización, con una clara predilección por el Smartphone

No sólo se impone frente al móvil estándar, su crecimiento es más notable que el de las tablets o PCs.

En lo que se refiere al uso de dispositivos, los españoles dicen haber usado:

Últimas 24h

- **94%**
- **66%**
- **52%**



La extensa penetración del Smartphone implica un uso intenso del mismo pero, ¿es una distracción o medio de apoyo a la productividad?

La esfera personal no siempre es fácilmente separable de la esfera laboral:

Uso del teléfono móvil dentro y fuera de la jornada laboral

HORARIO	MOTIVOS	USO
Laboral	Personales	39%
Personal	Laborales	30%

Las interferencias de ambas esferas casi se acaban compensando.

Top 4 actividades laborales realizadas desde el smartphone



Top 5 medidas para limitar el uso del teléfono móvil

37%
Desactivar notificaciones con sonido

33%
Dejar el móvil en un bolso o bolsillo cuando está con gente

27%
Apagar el teléfono móvil por la noche

24%
Activar el modo avión o el modo "no molestar"

23%
Borrar aplicaciones

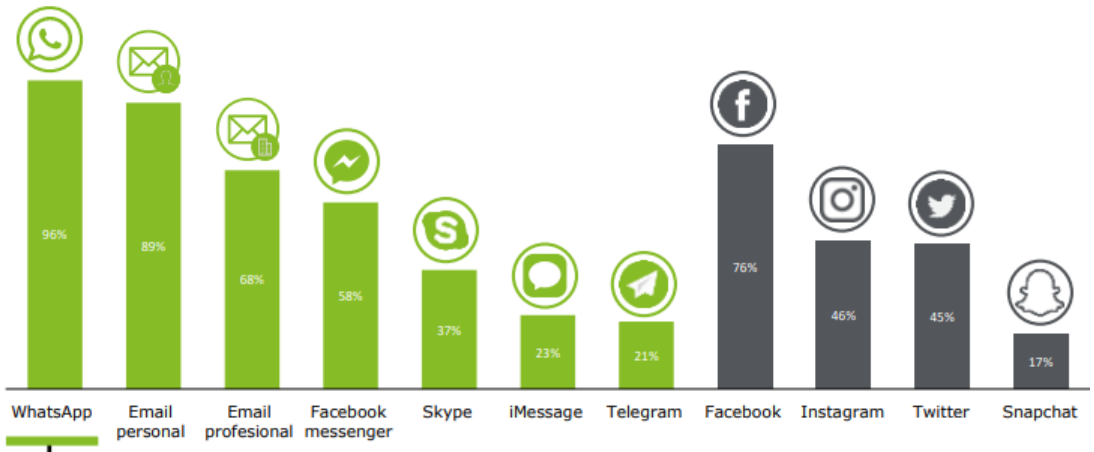
El uso creciente de Apps de mensajería entre particulares abre nuevas posibilidades a las compañías para comunicarse con sus clientes

WhatsApp es la app reina de mensajería entre particulares en España, con una penetración del 96%, por encima incluso del email personal (89%)

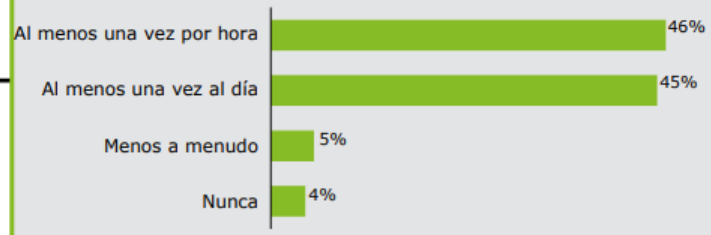
El 46% de los encuestados con Smartphone dice usar WhatsApp, al menos, una vez cada hora.

El 45% dice usarlo, al menos, una vez al día

Penetración de apps de mensajería y apps de redes sociales



Frecuencia de uso de WhatsApp



2. Contexto empresarial

Servicios de TMB



Red de bus

Con una flota de más de mil vehículos, todos adaptados, y más de 100 líneas, la red de autobuses comprende un recorrido de más de 900 km entre Barcelona y las diez ciudades metropolitanas que la rodean.



Red de metro

El metro de Barcelona dispone de ocho líneas, 165 estaciones y 162 trenes funcionando en hora punta. Podrás moverte cada día en un amplio horario de servicios por los barrios de la ciudad y por siete municipios más en el área metropolitana.



Funicular de Montjuïc

Dentro de la red de metro, encontrarás la opción de enlazar, en la estación de Paral·lel (L2 y L3), con el funicular, que te permitirá disfrutar del Anillo Olímpico y el parque de Montjuïc.

Servicios de TMB



Teleférico de Montjuïc

El teleférico une la estación del funicular con la cima de la montaña de Montjuïc mediante 750 metros de recorrido aéreo. Contempla toda la ciudad desde el cielo mientras subes al castillo de Montjuïc.



Barcelona Bus Turístic

Descubre los lugares, los monumentos y las atracciones más emblemáticos de Barcelona con el autobús turístico oficial: la Sagrada Familia, el Park Güell, La Pedrera, el Camp Nou, La Rambla, Montjuïc... y muchos más.



Catalunya Bus Turístic

Excursiones guiadas en bus que tienen como punto de partida la ciudad de Barcelona y que te permiten vivir la experiencia de acercarte a Montserrat, conocer el arte de Dalí, disfrutar de la cultura del vino y el cava, vivir la ciudad de Girona o hacer las mejores compras.

Les persones / *The workers*

(31.12.2016)

Plantilla	***TMB Staff***	**Plantilla activa** ***Active Staff***
Metro	*Metro*	3.567
Autobusos	*Buses*	4.179
Total TMB	***Total TMB***	**7.744**
No inclou Telefèric	*The Cable Car is not included*	

Estructura d'edats	***Staff age brackets***	**Metro** ***Metro***	**Autobusos** ***Buses***
Menys de 31 anys	*Under 31*	6,25%	1,75%
31-40 anys	*31-40 years*	29,21%	17,42%
41-50 anys	*41-50 years*	41,41%	44,99%
Més de 50 anys	*Over 50 years*	23,13%	35,85%
Edat mitjana	***Average age***	**44,73**	**47,90**

Dades de les xarxes / *Network data*

(31.12.2016)

Oferta	***Service provided***	**Places-km (milions)** ***Places-km (milions)***	**Cotxes-km útils (milers)** ***Cars/Vehicle-km in operation (thousands)***
Metro	*Metro*	15.833,29	85.782,75
Autobusos	*Buses*	3.355,04	40.555,40
Total TMB	***Total TMB***	**19.188,33**	**126.338,15**

Demanda (Milions)	***Demand (Millions)***	**2016**
Viatges xarxa Metro	*Trips on Metro network*	381,49
Total Ferrocarril Metropolità, S.A.		**381,49**
Viatges xarxa Bus	*Trips on Bus network*	190,10
Viatges Tramvia Blau	*Trips on Tramvia Blau*	0,15
Viatges Barcelona Bus Turístic	*Trips on Barcelona Bus Turístic*	5,55
Total Transports de Barcelona, S.A.		**195,80**
Viatges Telefèric	*Trips on Cable Car*	1,46
Total Telefèric de Montjuïc, S.A.		**1,46**

Públicos de TMB

Transports de Barcelona, SA (Bus)

- Personal de conducción (Servicio fijo 40% / Servicio suplente 60%)
- Personal de ropa azul (talleres e instalaciones)
- Personal administrativo



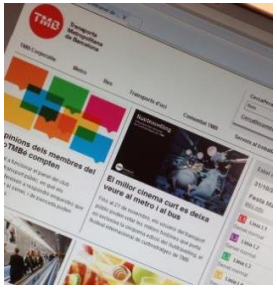
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA (Metro)

- Agente de Atención al cliente/a
- Personal de ropa azul (talleres e instalaciones)
- Personal administrativo

Otros

- Personal servicios turísticos

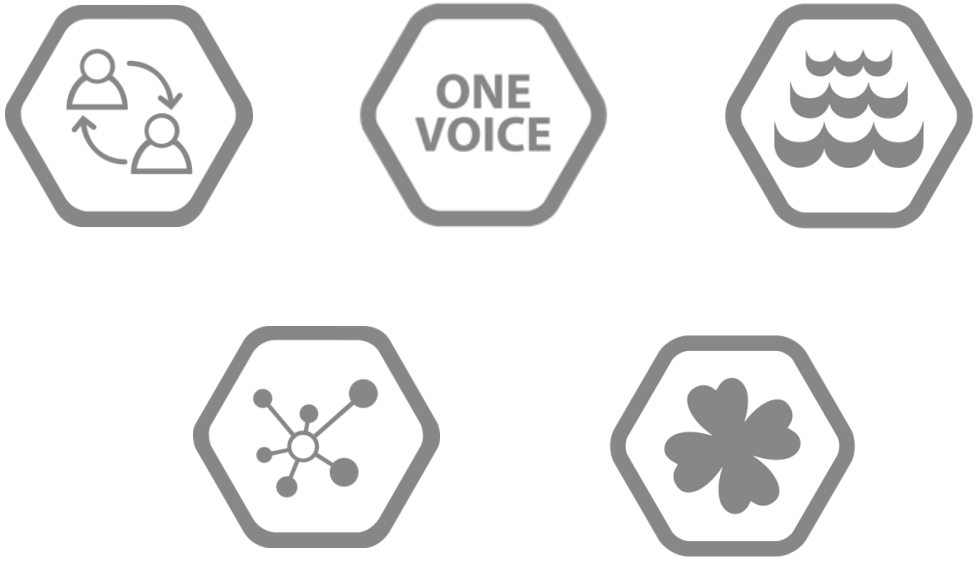
Canales de Comunicación Interna







- Revista corporativa
- Mail / Correo electrónico
- Canal de TV interna
- Newsletter
- Cartelería / plafones informativos
- Actos internos
- Reuniones informativas



3. GenTMBapp, primeros pasos

Constitución comité del proyecto

Participativo y plural

Co-Liderado por Comunicación interna y Área tecnológica, se creó el comité de desarrollo del proyecto, formado por:

- Negocio Metro
    - Operaciones
    - Material móvil
- Negocio Bus
    - Operaciones
    - Material móvil
- Negocios turísticos
- Área de personas
    - Selección i promoción
    - Formación
    - Administración de personal
- Área administración y finanzas
    - Nóminas
- Compliance



Públicos de TMB

Transports de Barcelona, SA (Bus)

- Personal de conducción (Servicio fijo 40% / Servicio suplente 60%)
- Personal de ropa azul (talleres e instalaciones)
- Personal administrativo



Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA (Metro)

- Agente de Atención al cliente/a
- Personal de ropa azul (talleres e instalaciones)
- Personal administrativo

Otros

- Personal servicios turísticos

TMB
GenTMBapp

Catálogo de Servicios



ÁREA RECURSOS HUMANOS	LOGIN ACCESO		
	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN		LANDING CANDIDATOS
			TEST/ PRUEBAS DE SELECCIÓN
			ESTADO DEL PROCESO
			ENCUESTA DE CALIDAD PROCESO DE SELECCIÓN
	ON-BOARDING E INTEGRACIÓN		WELCOME PACK (Cómo llegar/ dónde comer/ otros)
			REGALO BIENVENIDA (Tarjeta Amazon/ otros)
			KIT SUPERVIVENCIA (Manual intranet/ operativa de autor carta/ otros)
			LA EMPRESA
			TU DEPARTAMENTO
			CHECK LIST
			TU BUDDY/ COACH
			COFFEE LEADERSHIP
			ENCUESTA SOBRA CALIDAD PROCESO ON-BOARDING
	RETENCIÓN	BENEFICIOS	MENÚ DEL DÍA
			DESCUENTOS EMPLEADOS GEOLOCALIZADOS (Acuerdos empresas)
			BANCO DE TIEMPO
			VIDA SALUDABLE (Cita nutricionista)
			SEGURO MÉDICO
			PLAN DE PENSIONES
			TICKET RESTAURANT (Saldo)
			ACTIVIDADES Y CLASES (Yoga/ Pilates/ Inglés/ otros)
			COMPETICIONES INTERNAS (Campeonatos empleados)
			TABLÓN DE ANUNCIOS (Compra-venta empleados / Wallapop interno)
			TRANSPORTE COLABORATIVO (BlaBlaCar interno)
			HAY QUE QUEDAR/ AFTER WORK (Quedadas empleados internos)
			PORRA PARTIDOS FÚTBOL (Apuestas empleados internos)
		DESARROLLO	EVALUACIÓN DESEMPEÑO EQUIPO
			AUTOEVALUACIÓN DESEMPEÑO
			MOVILIDAD INTERNA (Puestos vacantes para empleados)
			REFERRAL PROGRAM (Reclutamiento por referidos)
			ENCUESTA CLIMA LABORAL
		FORMACIÓN	CURSOS CLOUD (Edx/ Coursera/ TED/ otros)
			CURSOS IN-COMPANY

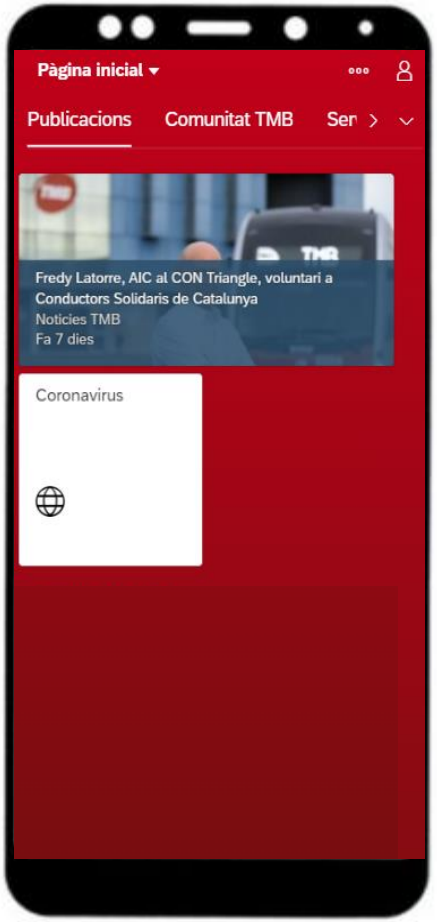
iphonedroid	TRÁMITES Y SOLICITUDES		SOLICITUD VACACIONES
			SOLICITUD CAMBIO DE TURNO
			SOLICITUD HORAS EXTRA
			ENVIO PARTE DE BAJA
			RESERVA DE SALAS
			RESERVA DE PARKING
			TICKETING (Gestión gastos y dietas)

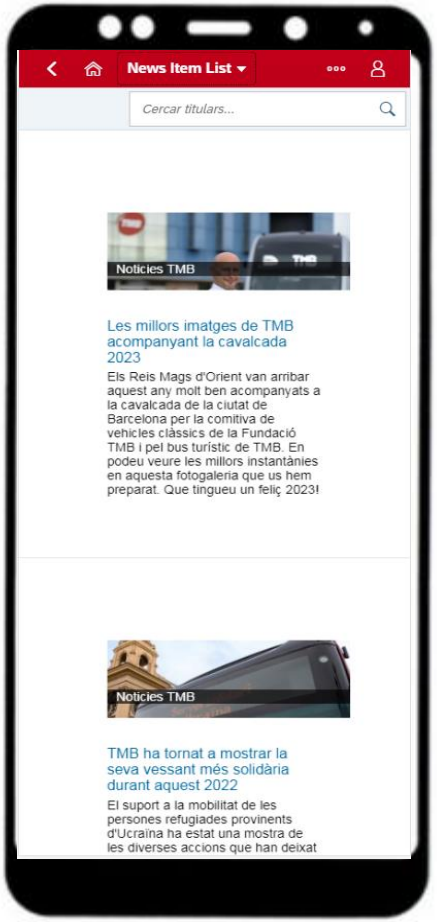
ÁREA COMUNICACIÓN INTERNA	HERRAMIENTAS		CHAT INTERNO (Grupos de trabajo externos seguros/ Yammer)
			GRABADORA REUNIONES
			VIDEO CONFERENCIA
			RED SOCIAL INTERNA
	CONTACTA		SOS / PROTOCOLO EMERGENCIAS (Trabajadores expatriados)
			FOTODENUNCIA (Detección y reporte de incidencias de empleados)
			IDEAS Y SUGERENCIAS
ÁREA CORPORATIVA	CORPORATIVO		ACCIONES RSC
			BLOGS CORPORATIVOS (Noticias)
			EVENTOS CORPORATIVOS
			REDES Y CANALES SOCIALES
ÁREA PREVENCIÓN	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		REGLAMENTOS INTERNOS y NORMATIVAS (Seguridad/ Higiene/ otros)
			SALUD COLECTIVA Y SERVICIO MÉDICO
			ACCIONES EDUCATIVAS DE PREVENCIÓN EN CURSO
			RIESGOS VIGENTES (Detección/ Comunicación por proximidad Beacons)
			PLANES DE EMERGENCIA
GAMIFICACIÓN	ACTIVIDAD		PERFIL
			MEDALLERO
			RETOS INTERNOS
			RANKING EMPLEADOS
			RANKING DEPARTAMENTOS

ÁREA COMUNICACIÓN ACCIONISTAS	INFORMACIÓN ACCIONISTAS		NOTICIAS PARA ACCIONISTAS
			INFORMACIÓN FINANCIERA
			RESULTADOS TRIMESTRALES
			AGENDA DEL INVERSOR
			EVOLUCIÓN DE VALORES
ÁREA COMERCIAL	HERRAMIENTAS DE GESTIÓN COMERCIAL		CATÁLOGO
			HERRAMIENTAS DE PREVENTA
			SIMULADOR DE OFERTAS
			TARIFAS
			HISTÓRICO DE VISITAS A CLIENTES

4. Look & Feel

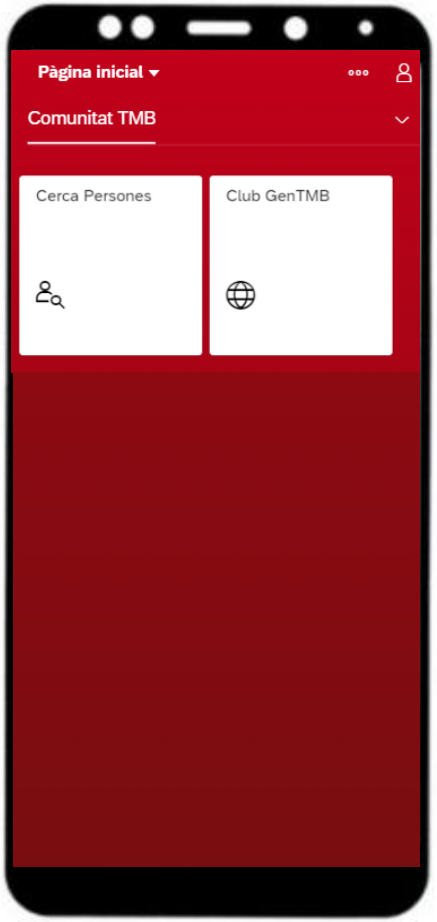
Página principal – Publicaciones





TMB
GenTMBapp

Comunidad TMB – Club GenTMB





TMB
GenTMBapp

Servicios al trabajador/a - Nómina





4. Penetración

Categoría profesional	% empleados de la función que han descargado la app y son usuarios/as activos
Conductor/a de línea	97,57%
Conductor/a de maniobras	100%
Mando de explotación	98,72%
Mecánico/a material móvil Bus	94,62%
Agente de atención al cliente L1	99,32%
Agente de atención al cliente L2	99,63%
Agente de atención al cliente L3	98,78%
Agente de atención al cliente L4	99,66%
Agente de atención al cliente L5	100,00%
Técnico/a puerta cochera líneas convencionales	98,35%
Técnico/a puerta cochera líneas automáticas	97,37%
Técnico/a de operación líneas automáticas	100%
Mando técnico de operaciones	100%

B

M

¡Muchas gracias por vuestra atención!

Transports Metropolitans de Barcelona