

2004

Memòria



Transports Metropolitans
de Barcelona

Barcelona continua sent una de les metròpolis europees en què els ciutadans valoren millor el servei de transport públic. Tant en les comparacions que es duen a terme amb altres ciutats com en les enquestes pròpies que periòdicament s'efectuen, el metro i els autobusos de Barcelona obtenen un notable alt segons la percepció dels ciutadans.

Aquest és el resultat d'un treball constant dut a terme dia a dia des de Transports Metropolitans de Barcelona i que té en compte la projecció de futur que s'espera per a un transport públic que aspira a continuar sent la base per oferir una mobilitat sostenible i per contribuir a millorar la qualitat de vida de la ciutat, de la seva àrea metropolitana i dels seus ciutadans.

Amb l'objectiu de continuar en aquesta línia d'actuació, el 13 de desembre es va signar la liquidació del contracte programa entre l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) i l'Administració general de l'Estat. La vigència d'aquest contracte programa s'entén per als anys 2002, 2003 i 2004 i, en la pràctica, significa que les aportacions de les administracions a TMB han estat de 645 milions d'euros.

Aquesta dotació de recursos econòmics al principal operador de transport públic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, unit a les obres d'ampliació i de prolongació de línies de metro previstes en el Pla d'Infraestructures Ferroviàries (PDI), així com a la continuació de les obres d'adaptació de les estacions de metro a persones amb mobilitat reduïda (PMR), la compra dels nous trens que han d'ampliar la flota, millorar la freqüència a les línies existents i donar servei a la posada en funcionament de la línia 9 és l'impuls de futur que garanteix la continuïtat de la situació competitiva de la ciutat de Barcelona en relació amb altres ciutats europees.

La compra de nous autobusos propulsats per gas natural (GNC), la renovació de flota amb autobusos adaptats a persones amb discapacitats, i la participació de Barcelona en el Projecte del "Bus d'hidrogen" (CUTE) són l'aposta per una ciutat més ecològica i sostenible.

Tot això per aconseguir una metròpoli que no perdi competitivitat econòmica i que continuï sent valorada tant socialment com culturalment. Que garanteixi als ciutadans un espai per viure-hi i relacionar-se amb un sistema de transport públic que sigui la base sobre la qual es garanteixi la mobilitat de la ciutat.

És un treball i un esforç que Transports Metropolitans de Barcelona du a terme dia a dia i del qual queda constància a l'informe de les activitats realitzades durant el 2004 que presentem públicament.

Xavier Casas i Masjoan
President de TMB

Presentem amb satisfacció l'informe anual de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) relatiu al tancament de l'exercici 2004.

Com és habitual, està dirigit a tots els ciutadans de l'Àrea Metropolitana, i molt especialment als qui, per ser usuaris habituals dels serveis, comparteixen amb nosaltres l'interès i la preocupació pel desenvolupament d'un transport públic sostenible i eficient, en una ciutat afable i oberta.

En aquest informe volem reflexionar sobre la nostra manera d'emprendre -en l'exercici que ha finalitzat- les tasques de què som responsables per complir les expectatives dels diversos interlocutors socials: ciutadans, usuaris, treballadors, proveïdors, administracions, etc. i explicar com va respondre TMB a les necessitats generals.

La contribució de TMB a la sostenibilitat de l'àrea metropolitana de Barcelona

Les modalitats i els hàbits de la vida urbana actual han generat que la mobilitat sigui una necessitat bàsica, la cobertura pública de la qual permeti l'accés fluid a la feina, al comerç, a l'educació, a la sanitat, a l'oci i al retorn a casa.

D'altra banda, la densitat del trànsit mecanitzat, la contaminació ambiental i els temps necessaris de desplaçament, elements propis de les grans àrees metropolitanes, fan que el transport públic sigui un element estratègic. TMB està implicat preferentment en aquest objectiu.

L'empresa pública de transport col·lectiu vol estar –i ha d'estar- integrada en la societat. Pretén evolucionar sincrònicament amb la societat –i pot fer-ho- per ser, en l'esdevenir ciutadà, una part naturalment eficient del sistema social que la sosté amb els seus recursos.

Per això, TMB aporta mesures de millora a la sostenibilitat de l'àrea metropolitana de manera permanent, per facilitar així el des-

plaçament dels ciutadans mitjançant un transport públic ampli i continuat, que és l'opció més eficient per millorar la qualitat de vida de la ciutat.

Som conscients que hi ha aspectes del nostre servei que podem millorar i diàriament els equips de treball de TMB s'esforcen per desxifrar les causes dels problemes i per aportar les solucions desitjables i possibles.

La voluntat de continuar sent una de les empreses de transport públic millor valorades en l'àmbit europeu i de no cedir el lloc d'avantguarda aconseguit en la percepció ciutadana és el motor de les nostres propostes i de la nostra manera de fer.

Principals actuacions de l'exercici

Cal destacar, en primer lloc, l'augment considerable d'usuaris que hem assolit a la xarxa de Metro durant l'any 2004. L'increment d'11,3 milions de viatgers transportats ha estat una conseqüència directa de la millora de l'oferta: posada en servei de noves estacions, ampliacions de l'horari i mesures específiques d'increment de capacitat a les hores punta. Som conscients de l'impacte especial d'un esdeveniment extraordinari que ha tingut lloc durant l'any 2004: el Fòrum Universal de les Cultures, que ha tingut lloc a Barcelona entre el maig i el setembre.

A les línies 1 i 4 del metro s'han posat en funcionament els plafons d'informació del temps que resta fins a l'arribada del tren següent. Amb aquesta incorporació, totes les línies de metro disposen d'aquesta millora, que permet anar avançant en la qualitat d'oferta de servei a totes les persones.

Des de l'any 2004 la Generalitat de Catalunya ha donat un nou impuls a les obres d'adaptació de la majoria de les estacions de les línies 1, 3, 4 i 5 perquè estiguin disponibles els diversos elements que permetran accedir a la xarxa subterrània a les persones amb mobilitat reduïda.

Un altre ítem que reflecteix millora és l'important grau de compliment del servei respecte dels plans d'oferta que, en el cas de Metro, se situa en nivells del 98,7 % de mitjana anual.

Quant a la xarxa d'Autobusos val la pena esmentar l'increment del 0,3 % de viatgers. Els gairebé 700.000 viatgers d'increment anual s'han de valorar positivament, sobretot si tenim en compte que en els mesos d'abril i maig van entrar en funcionament les línies del Trambaix i del Trambesòs, per la qual cosa es preveia un increment nul del passatge anual i fins i tot un lleuger descens en el nombre total de viatgers.

En l'aspecte d'accessibilitat, i fruit del nostre esforç, aquest any el 72 % dels autobusos ja estan adaptats a persones amb mobilitat reduïda; això significa que en 80 línies s'ha pogut oferir, com a mínim, la circulació del 50 % de vehicles que permeten que totes les persones (independentment de la seva facilitat per a la mobilitat) els utilitzin. Durant l'any 2005 s'assolirà el 90 % d'autobusos adaptats i el compromís és que al final del 2006 el 100 % de la flota assolixi aquest nivell d'adaptabilitat.

A TB, durant aquest any 2004 s'ha iniciat un nou model d'explotació del servei d'autobusos en caps de setmana i a l'estiu. Aquest nou model d'explotació per horari (que reemplaça el model de freqüència de pas per parada) permet oferir informació fiable de l'hora de pas de l'autobús per quatre parades bàsiques del recorregut i que els usuaris coneguin l'horari de pas dels autobusos per la resta de parades. Aquesta opció és possible en les èpoques de l'any (caps de setmana i període estival) en què –per disminució de densitat de trànsit- es pot garantir un millor compliment horari del pas per parada.

Els canvis introduïts han estat corroborats per la percepció ciutadana: els usuaris han valorat positivament la seva introducció en les enquestes periòdiques. Els índexs de satisfacció del client (ISC) de Metro amb millores de 2,8 punts, i d'Autobusos amb 1,7 punts, respecte de l'any anterior reflecteixen una tendència de millora considerable, i confirma les nostres previsions.

Totes aquestes modificacions s'han dut a terme tenint en compte rigorosament els aspectes econòmics; això equival a dir que els resultats anuals de l'explotació, dels quals depèn que el coeficient de cobertura de l'empresa sigui major o menor.

En aquest aspecte, el nostre esforç per optimitzar els recursos que assignen les administracions per a l'oferta de servei ha aconseguit reduir les necessitats d'explotació (abans d'amortitzacions) del 2,1 %, en relació amb l'any anterior, en el cas de Metro. Això ha estat possible pel bon comportament dels ingressos i per l'esforç en contenció de la despesa. El cost per viatger transportat amb Metro s'ha incrementat només el 2 %.

Principals esdeveniments de l'any

Durant l'any 2004 l'ATM ens ha designat com a agents tècnics, experts en el manteniment dels 50 trens que construeix Alstom per a la línia 9. Això facilita un seguiment, des de l'inici, de la construcció dels 50 trens que han de donar servei a la futura línia 9.

Convé recordar la important inversió que la Generalitat de Catalunya ha dut a terme per comprar 49 trens nous: 33 per renovar els de la línia 5, 3 per ampliar el servei a la línia 3 conseqüència de les prolongacions futures, 3 per ampliar el servei a les línies 2 i 10 per a la futura ampliació de la línia 1 i, sobretot, per garantir el servei en aquesta línia quan s'inauguri la connexió de la línia 9 a Sagrera.

Aquest any s'ha adjudicat a MAN, Mercedes Benz i Iveco la compra de 145 autobusos nous: 90 propulsats per gas natural (40 del tipus estàndard i 50 del tipus articulat) i 55 propulsats per motor dièsel (25 del tipus estàndard i 30 del tipus articulat). Aquestes unitats noves contribuiran a renovar la flota d'autobusos i, sobretot, garantiran el 2005 l'accessibilitat del 90 %, independentment de les limitacions de mobilitat dels usuaris.

La firma del contracte programa 2002-2004 amb l'ATM i l'Administració central de l'Estat, pendent des de l'any 2001 (data d'acaba-

ment de l'anterior CP) garanteix la continuïtat i permet afrontar amb més claredat de metes el repte de futur que espera al transport públic.

En el mateix sentit, cinc de les sis centrals sindicals que hi ha a Metro han signat amb la companyia el Conveni col·lectiu 2004-2007, han facilitat l'accés a la jubilació parcial a un important nombre de treballadors i ha permès l'adaptació de les empreses de TMB a les noves necessitats de servei que els ciutadans de Barcelona esperen i necessiten.

Està previst que durant l'any 2005 s'iniciï l'aplicació del Nou Model d'Explotació, que oferirà serveis més personalitzats als usuaris del Metro. Aquest model, ja provat a la línia 11 des del començament, s'estendrà a la línia 2 i s'anirà ampliant gradualment a la resta de les línies.

El mes d'octubre es van suspendre temporalment les prestacions del Telefèric de Montjuïc per renovar-lo totalment i per adaptar-lo a la nova normativa europea.

El mes de desembre es va posar en servei un vehicle de control que, en col·laboració amb la Guàrdia Urbana, vigilarà el respecte als usos correctes de l'espai viari reservat al transport públic: carrils bus i parades.

La responsabilitat social de TMB

Aquest any hem elaborat un estudi per analitzar la situació actual de TMB en els aspectes relacionats amb la responsabilitat social corporativa (RSC) a la nostra organització. Aquest tipus d'estudi està dirigit a analitzar les fortaleces/debilitats de les empreses en relació amb les obligacions inherents a la seva condició: en el nostre cas, empresa de serveis i titularitat públiques.

L'objectiu d'aquest estudi és aprofundir en un aspecte important de l'activitat empresarial: la sensibilitat necessària per prioritzar

les seves accions d'acord amb les necessitats socials i traduir-les en programes concrets capaços de possibilitar els canvis que s'adaptin millor a les seves necessitats.

L'any que comença estem treballant perquè la política de RSC ens ajudi a formalitzar un marc d'actuació intern i de relació amb la societat i a establir línies d'actuació que enforteixin un diàleg continuat i bidireccional per conèixer millor les expectatives i poder-les servir d'una manera més eficient.

No podem ni volem acabar aquest informe sense expressar el nostre reconeixement a l'esforç que han dut a terme tots els treballadors de TMB per oferir un servei de qualitat als ciutadans de Barcelona i a la seva àrea metropolitana en un marc d'actuacions respectuoses amb les persones i amb l'entorn.

En els capítols d'aquesta memòria esperem haver assenyalat el més significatiu de la nostra actuació en matèria social, econòmica i mediambiental durant l'any 2004 i reiterar la nostra voluntat de millorar la nostra actuació per continuar aportant millores perceptibles a la dinàmica de la nostra ciutat, i a la qualitat de vida i dels seus ciutadans.

Constantí Serrallonga i Tintorè
Conseller delegat de TMB

Sumari

CARTA DEL PRESIDENT	2
CARTA DEL CONSELLER DELEGAT	3
SUMARI	6
INTRODUCCIÓ	8

CAPÍTOL 1. QUI SOM?

MISSIÓ, VISIÓ I VALORS DE TMB	12
DESCRIPCIÓ BÀSICA DE L'ORGANITZACIÓ	14
LES PERSONES	14
LES INSTAL·LACIONS I LA FLOTA DE VEHICLES	14
ESTRUCTURA DE GOVERN	16
COM CONTRIBUEIX TMB A LA SOSTENIBILITAT DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA	18
MILLOREM LA MOBILITAT	19
CONTRIBUÏM A MILLORAR LA SEGURETAT VIÀRIA	19
DISMINUÏM L'ESPAI URBÀ OCUPAT EN ELS DESPLAÇAMENTS	20
DISMINUÏM L'IMPACTE AMBIENTAL	21
DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS	23
FILOSOFIA DE COMUNICACIÓ I TRANSPARÈNCIA	23

CAPÍTOL 2. QUÈ FEM?

TMB I LA SOCIETAT	26
LA POLÍTICA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA DE TMB EN RELACIÓ AMB LA SOCIETAT	27
COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT: ACTUACIONS RELLEVANTS	28
• Foment de l'accessibilitat	28
• Respecte per la diversitat	31
• Millora de la mobilitat als barris	32
• Ampliació de la xarxa de metro	33
• Ampliació i renovació del material mòbil	33
• Iniciatives sostenibles de promoció del turisme i de l'oci	34

- Foment de la solidaritat
- Comunicació amb la societat
- Campanyes institucionals - Premsa - Publicacions
- Relacions Públiques - Realització d'accions de vinculació amb la ciutat i els seus col·lectius -

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT: ACTUACIONS RELLEVANTS

- Renovació de la certificació ISO 14001
- Control d'emissions atmosfèriques i de consum d'energia
- Estalvi d'aigua i tractament d'aigües residuals
- Optimització de la gestió de residus

TMB I ELS CLIENTS- USUARIS

LA POLÍTICA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA DE TMB EN RELACIÓ AMB ELS CLIENTS-USUARIS.

DADES SIGNIFICATIVES

- Dades bàsiques del servei
- Oferta del servei
- Demanda: passatgers transportats
- Flota i material mòbil
- Instal·lacions fixes
- Consultoria exterior

ACTUACIONS RELLEVANTS

- Gestió de la qualitat: certificacions ISO 9001
- Gestió de la qualitat: queixes i reclamacions
- Mesura de la satisfacció del client
- Índex de Satisfacció del Client (ISC)
- Comunicació i informació al client
- Campanyes de producte - Promoció - Senyalització informació - Centres d'informació i atenció al client - Comercialització a la xarxa - Renovació del web de TMB
- Incorporació de noves tecnologies i innovació al servei de l'usuari
- Millora del manteniment d'estacions de la xarxa de metro
- Increment de la proporció d'autobusos amb aire condicionat
- Introducció del sistema d'explotació per horari en algunes línies de bus
- Control de la disciplina viària del carril bus
- Millora de la seguretat del servei a la xarxa de metro
- Potenciació de la intervenció en les xarxes de metro

TMB I LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES 68LA POLÍTICA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA
EN RELACIÓ AMB LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES. 69

DADES SIGNIFICATIVES 70

ACTUACIONS RELLEVANTS. 71

- Gestió eficient 71
- Participació en esdeveniments i xarxes d'innovació 71
- Bon Govern 71
 - Estructura de govern
 - Transparència

TMB I ELS SEUS TREBALLADORS. 72LA POLÍTICA DE RESPONSABILITAT SOCIAL
CORPORATIVA DE TMB EN RELACIÓ
AMB ELS SEUS TREBALLADORS 73

DADES SIGNIFICATIVES 74

- Descripció de la plantilla de TMB 74
- ACTUACIONS RELLEVANTS. 76
- Foment de les promocions i de les noves incorporacions 76
- Impuls de la formació als treballadors 77
- Salut laboral. 78
- Prevenció dels riscos laborals. 79
- Millora i increment de la comunicació interna a TMB. 80
- Foment de la participació 81
- Aportació de beneficis socials 82
 - Plans de pensions
 - Assistència social
 - Assessoria jurídica
 - Conciliació de la vida laboral i familiar
- Facilitació de les Relacions Laborals 84
 - Nova organització de l'àrea de negoci d'Autobús
 - Nou Conveni col·lectiu 2004-2007 a Metro

TMB I ELS PROVEÏDORS. 86LA POLÍTICA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA
DE TMB EN RELACIÓ AMB ELS SEUS PROVEÏDORS. 87

ACTUACIONS RELLEVANTS. 88

- Mecanismes de contractació a proveïdors 88
- Ús de tecnologia avançada amb els proveïdors. 88
- Aplicació de criteris ambientals
en els plecs de condicions 89

CAPÍTOL 3. DADES ECONÒMIQUES I FINANCERES. 90**EVOLUCIÓ DELS INGRESSOS 92****EVOLUCIÓ DE LES DESPESES. 93****INVERSIONS 93**
- Autobusos - Metro -**CAPÍTOL 4. CAP A ON ANEM? 112****TMB I LA SOCIETAT 115**

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT 115

- Foment de l'accessibilitat 115
- Ampliació de la xarxa de metro. 115
- Impuls de la comunicació amb el ciutadà. 115
- Respecte per la diversitat 115
- Realització d'accions de vinculació amb la ciutat. 115

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT 116

- Gestió ambiental 116
- Control d'emissions atmosfèriques i consum d'energia 116
- Optimització de la gestió de residus. 116
- Altres reptes de millora mediambiental. 116

TMB I ELS CLIENTS - USUARIS 117

- Millora de la qualitat del servei 117
- Augment de la seguretat dels clients-usuaris 117
- Millora de la gestió dels processos 118
- Comunicació de proximitat 118

TMB I LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES 119

- Consolidació del marc financer. 119
- Millora de la transparència i el bon govern 119

TMB I ELS SEUS TREBALLADORS. 120

- Millora de la comunicació i la participació 120
- Reforç de la seguretat de les persones. 120
- Foment de la formació i el desenvolupament 120
- Millora de la reputació corporativa de TMB 120
- Millora dels processos de gestió dels recursos humans 120

TMB I ELS PROVEÏDORS. 121

- Millora dels processos de contractació 121
- Millora processos de gestió de magatzems i manteniment 121
- Foment de l'ús de tecnologia en la relació amb proveïdors 121

Taula indicadors del Global Reporting Initiative (GRI) 122



Introducció

La informació recollida en aquesta memòria es refereix fonamentalment a les activitats dutes a terme per TMB durant l'exercici 2004, incloent-hi, sempre que ha estat possible o rellevant, informació d'anys anteriors per poder analitzar l'evolució de l'activitat i dels indicadors.

Els indicadors que s'expliquen en aquesta memòria s'han seleccionat d'acord amb les indicacions de la guia del Global Reporting Initiative (GRI), segons aconsella el llibre verd de la Unió Europea publicat el juliol del 2001 i considerant les recomanacions d'altres organitzacions internacionals com l'Organització per la Cooperació Econòmica i el Desenvolupament (OECD) o locals com els indicadors que estableix l'Agenda 21 de Barcelona amb què TMB va signar el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat.

Aquesta memòria preveu totes les activitats de TMB, tant de les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, que gestiona els serveis de Metro, com de Transports de Barcelona, SA, que gestiona els serveis d'Autobús de la ciutat, les dues per gestió directa encarregada per l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT). L'abast de la informació continguda en aquesta memòria inclou els municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona següents, on TMB opera: el Prat del Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Just Desvern, Sant Joan Despí, Barcelona, Montcada i Reixac, Santa Coloma de Gramenet, Badalona, Sant Adrià de Besòs i Cornellà de Llobregat.

S'ha redactat aquesta memòria en llenguatge neutre per facilitar-ne la lectura als usuaris, però TMB vol fer palès el seu respecte profund a la igualtat de gènere de les persones i a la seva diversitat cultural.



Transporte
Metropolitans
de Barcelona



11

Quisom?

Missió, visió i valors de TMB



Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) és la denominació corporativa que engloba les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i Transports de Barcelona, SA.

Aquestes dues empreses ofereixen serveis de transport col·lectiu de viatgers a Barcelona i a municipis de la seva àrea d'influència. Concretament es gestiona l' explotació de:

- la **xarxa d'autobusos**
- la **xarxa de metro** i el **Funicular de Montjuïc**
- Transports d'oci: El **Telefèric de Montjuïc**, el **Tramvia Blau** i el **Barcelona Bus Turístic**.

Transports Metropolitans de Barcelona vol oferir una xarxa de transport públic que afavoreixi el desenvolupament de la ciutat de Barcelona i de la seva àrea metropolitana, que redueixi l'impacte ambiental i satisfaci les necessitats de mobilitat dels ciutadans amb un nivell de qualitat òptim, mitjançant una cultura pròpia que afavoreixi la cooperació, la participació i l'orientació als resultats i al ciutadà.

Per assolir aquests objectius, TMB es proposa:

- Proporcionar el millor servei amb els recursos de què disposa i millorar-ne l'eficiència
- Millorar la qualitat intrínseca i la satisfacció del client
- Disposar d'un equip humà compromès en el projecte de l'empresa
- Participar activament en el marc de decisions de les administracions reguladores
- Identificar i millorar contínuament els processos clau
- Prosseguir en el procés de consolidació financera de l'empresa
- Ser una organització àgil i flexible
- Apostar per la innovació i per les tecnologies
- Consolidar el prestigi de l'empresa, fins i tot internacionalment.

La **missió de TMB** consisteix a:

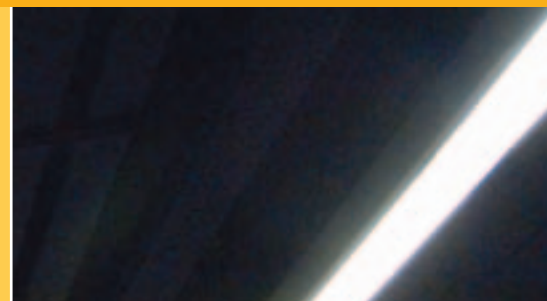
- Oferir un servei de transport públic que contribueixi a millorar la mobilitat ciutadana i el desenvolupament de l'àrea metropolitana
- Garantir l'oferiment d'un millor servei al client
- Desenvolupar polítiques de responsabilitat social en un marc de viabilitat i d'eficiència econòmica.

La **visió de TMB** consisteix a ser una empresa de transport i de mobilitat ciutadana referent a Europa:

- Per la contribució a millorar la mobilitat de l'àrea metropolitana i la sostenibilitat urbana i del medi ambient
- Per la qualitat tècnica oferida i per la qualitat percebuda per la ciutadania
- Per l'eficiència dels seus processos i per l'optimització de recursos.

Els **valors** que guien el comportament de TMB, com a entitat, i el dels treballadors que hi treballen, com a persones, són:

- Fidelització del client
- Competitivitat i eficiència econòmica
- Compromís amb els valors ètics
- Treball en equip
- Relacions de respecte i de confiança
- Igualtat d'oportunitats
- Entorn de treball estable
- Organització dinàmica
- Diàleg social obert i realista
- Innovació tecnològica
- Optimització dels recursos
- Solidaritat
- Diversitat cultural i accessibilitat
- Qualitat i respecte pel medi ambient.



Descripció bàsica de l'organització

A continuació s'ofereix una breu descripció de les persones, les instal·lacions i els vehicles que l'any 2004 han permès oferir aquests serveis a gairebé 550 milions de viatgers.

LES PERSONES

La plantilla de TMB l'integren 6.078 treballadors, dels quals 2.728 col·laboren en els serveis de la xarxa de metro i 3.360 en els d'autobusos. La distribució dels treballadors es concentra a les unitats de negoci de Metro i d'Autobusos i, en un nombre inferior, als departaments que desenvolupen tasques comunes per a les dues empreses.

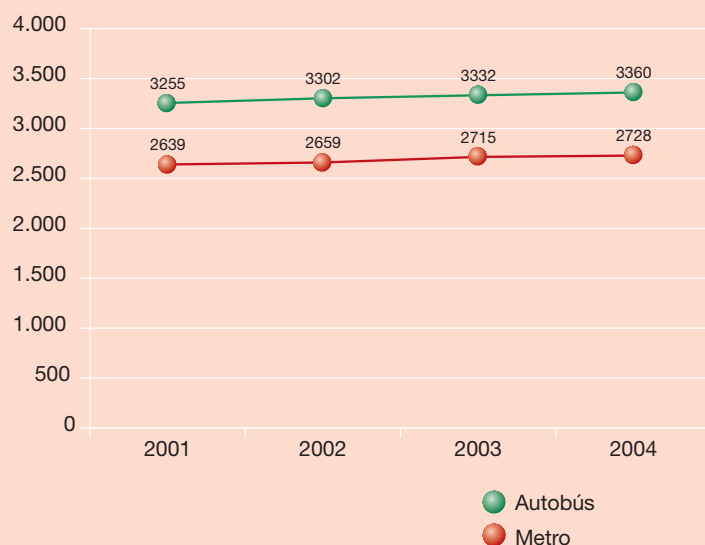
LES INSTAL·LACIONS I LA FLOTA DE VEHICLES

La xarxa d'autobusos

La xarxa d'autobusos està formada per 103 línies que cobreixen una longitud total de recorregut de 887 quilòmetres.

El parc mòbil està format per 1.001 vehicles que circulen a una velocitat mitjana de 12,18 km/h. El 100 % de la flota incorpora aire condicionat i 712 vehicles són de pis baix - "Disseny per a tots". La regulació de la major part de les línies que donen servei es fa a través del seguiment dels vehicles via satèl·lit mitjançant el sistema d'ajuda a l'explotació (SAE).

EVOLUCIÓ DE LA PLANTILLA DE TMB. DADES A 31/12/04



EVOLUCIÓ DE L'EDAT MITJANA DE LA PLANTILLA
A AUTOBUSOS I A METRO. DADES A 31/12/04

	2003	2004
Metro	43,6	43,5
Autobusos	40,8	40,7

DADES BÀSIQUES DE LA XARXA D'AUTOBUSOS. DADES A 31/12/04

Viatgers transportats	200,41 milions (*)
Nombre de línies	103
Parc mòbil	1.001
Vehicles amb aire condicionat	100%
Vehicles de pis baix	71,13%
Longitud de la xarxa	887 km
Velocitat mitjana	12,18 km/h

(*) Sense transports d'oci





La xarxa de metro

La xarxa de metro està formada per 121 estacions distribuïdes en sis línies que cobreixen 86,6 quilòmetres.

El parc mòbil del metro està format per 115 trens quintuples i 3 trens dobles. Això representa 581 cotxes, dels quals 466 són motors i 115 són remolcs. La velocitat comercial mitjana del metro és de 27,65 km/h i els trens circulen amb un interval que va de tres a quatre minuts i mig en hores punta.

Funicular de Montjuïc

El Funicular de Montjuïc, amb dues estacions i integrat a la xarxa de metro des de l'any 2002, disposa d'una flota de dues unitats de tres cotxes cadascuna i enllaça l'estació de metro de Paral·lel amb l'Anella Olímpica i el parc de Montjuïc. Té un recorregut de 758 metres i pot transportar fins a 8.000 passatgers per hora en cada sentit de la marxa.

Transports d'oci

TMB també gestiona l'explotació d'altres mitjans de transport públic que, per les característiques singulars que presenten, tenen una funció complementària del servei proporcionat per les xarxes de metro i d'autobús. Aquests mitjans són el Telefèric de Montjuïc, el Tramvia Blau i el Barcelona Bus Turístic.

Barcelona Bus Turístic

El Barcelona Bus Turístic, creat el 1987, fa tres itineraris de circumval·lació –nord, sud i Fòrum- amb 40 parades als principals punts d'interès històric, cultural i artístic de la ciutat de Barcelona. Disposa de 45 autobusos de dos pisos -amb la planta superior descoberta- que permeten contemplar la ciutat d'una manera diferent.

L'any 2004, amb motiu del Fòrum de les Cultures, s'ha creat una nova línia de Bus Turístic amb una nova ruta (la verda) que feia un itinerari que anava des del Port Olímpic fins al Fòrum, amb parades a Bogatell, Poblenou i Parc Diagonal Mar. La previsió per al 2005 és que aquesta línia torni a estar operativa durant la primavera i l'estiu.

Telefèric de Montjuïc

El Telefèric de Montjuïc uneix l'avinguda de Miramar amb el castell de Montjuïc. És de caràcter eminentment turístic. Aquest mitjà va deixar d'oferir servei el 4 d'octubre del 2004 per l'inici de les obres de renovació. S'espera que la construcció d'unes instal·lacions més modernes i segures finalitzi l'any 2006.

Tramvia Blau

El Tramvia Blau fa un recorregut de 1.276 metres entre el passeig de Sant Gervasi i el peu del funicular del Tibidabo. La seva flota està integrada per set vehicles, entre els quals destaquen un model jardineria i un tramvia del 1901.

DADES BÀSIQUES DE LA XARXA DE METRO. DADES A 31/12/04	
Viatgers transportats	342,79 milions
Parc mòbil	581 vehicles (466 cotxes motors + 115 remolcs)
Longitud de la xarxa	86,6 km (inclou funicular)
Nombre d'estacions	123 (inclou funicular)
Número de línies	6
Velocitat mitjana	27,65 km/h
Interval de pas en hora punta	3' – 4'30"

DADES BÀSIQUES DELS TRANSPORTS D'OCI. DADES A 31/12/04	
	Viatgers transportats
Barcelona Bus Turístic	4,39 milions
Tramvia Blau	0,25 milions
Telefèric de Montjuïc	0,53 milions

Estructura de govern

L'Entitat Metropolitana del Transport (EMT) és la propietària de les accions de Transports de Barcelona SA (TB) i Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA (FMB), les dues empreses que formen TMB.

L'EMT està constituïda pels 18 municipis següents: Badalona, Barcelona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Montcada i Reixac, Montgat, el Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Santa Coloma de Gramenet, Tiana i Viladecans.

L'EMT, constituïda en junta general d'accionistes, nomena el **consell d'administració**.

El **comitè de direcció** de TMB està constituït per la comissió executiva i pels membres de la direcció corporativa.

A més a més, funcionen quatre comissions que es reuneixen mensualment:

- Comissió de Negoci de Metro
- Comissió de Negoci d'Autobús
- Comissió d'Administració i Finances
- Comissió de Recursos Humans.

Aquestes comissions es reuneixen conjuntament 3 cops a l'any.

MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE TB I FMB. DADES A 31/12/04		
	Consell d'Administració de TB	Consell d'Administració de FMB
President	Xavier Casas Masjoan	
Vice-president	Maite Arqué Ferrer	
Conseller delegat	Constantí Serrallonga Tintoré	
Secretari i lletrat assessor del consell	Oriol Sagarra Trias	
Vocals	Eduard Alonso Palacios	Eduard Alonso Palacios
	Antoni Balmón Arevalo	Antoni Balmón Arevalo
	Joan Bonet Delgado	Eugeni Forradellas Bombarde
	Jordi Hereu Boher	Jordi Hereu Boher
	Pelayo Martínez Bauluz	Jordi Julià Sort
	José Luis Moure Figueiras	Pelayo Martínez Bauluz
	Virginia Muré Avalos	Clemente Murillo Benítez
	Clemente Murillo Benítez	Antonio Pedrero Utrilla
	Manel Nadal Farreras	Jordi Portabella Calvete
	Jordi Portabella Calvete	Emilio Rodríguez González
Observadors		Joan Torres Carol
		Josep Lluís Jové Vintró
		Alfred Morales González
		Pau Noy Serrano

MEMBRES DEL COMITÈ DE DIRECCIÓ.
DADES A 31/12/04

Comissió Executiva	
Conseller Delegat	Constantí Serrallonga Tintoré
Director General d'Administració i Finances	Francesc Bellver Creus
Director General de Metro	Agustín del Castillo Jiménez
Director General d'Autobús	Josep M. Satorres Lapeña
Director Àrea RRHH i Qualitat	Luis Forniés Villagrasa
Adjunt al Conseller Delegat	Ismael Uruen Pueyo
Secretari de Desenvolupament Estratègic	Carlos Padula Modarelli
Secretari del Consell d'Administració	Oriol Segarra Trias

Membres del Comitè de Direcció	
Conseller Delegat	Constantí Serrallonga Tintoré
Director General d'Administració i Finances	Francesc Bellver Creus
Director General de Metro	Agustín del Castillo Jiménez
Director General d'Autobús	Josep M. Satorres Lapeña
Director Àrea RRHH i Qualitat	Luis Forniés Villagrasa
Adjunt al Conseller Delegat	Ismael Uruen Pueyo
Director General de Desenvolupament de Negoci i Internacional	Albert Busquets Blay
Director d'Assessoria Jurídica	Josep M. Delfí Guardia
Director d'Organització, Sistemes d'Informació, Telecomunicacions i Qualitat	Lluís García Torrent
Director Àrea Clients	Jorge Carles-Tolrà Hjorth-Andersen
Secretari de Desenvolupament Estratègic dels Consells de la Presidència	Carlos Padula Modarelli
Director de Control de Gestió, Pressupostos i Auditoria Interna	Adolfo Céspedes Martín
Director de Desenvolupament i Planificació de la Xarxa	Jacinto Soler Trillo
Director de Relacions Externes i Portaveu	José Antonio Patiño Saco
Secretari del Consell d'Administració	Oriol Segarra Trias



Com contribueix TMB a la **sostenibilitat** de l'àrea metropolitana de Barcelona

La mobilitat és avui dia una necessitat essencial que té un paper fonamental en l'economia de les ciutats i en l'activitat diària dels ciutadans.

D'una banda, la mobilitat es veu afectada per temes com l'ús de sòl, les infraestructures, els canvis demogràfics, canvis en el consum, etc. D'altra banda, té un paper bàsic en la vida quotidiana de les persones, ja que en depenen aspectes com el temps que s'inverteix a accedir als serveis bàsics (educació, sanitat, treball), la seguretat viària, el fet de disposar d'un entorn acollidor i saludable ambientalment, etc.

El transport públic és, doncs, un factor clau i TMB ha adquirit el compromís de contribuir a millorar la sostenibilitat econòmica i demogràfica de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), amb la incorporació en la seva gestió estratègica dels aspectes socials, econòmics i ambientals.

En aquest sentit, TMB va signar l'any 2002 el **Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat**, en el marc de la realització del procés de l'Agenda 21 de Barcelona. Aquest document defineix 10 objectius de millora de la sostenibilitat de la ciutat de Barcelona, d'entre els quals el número 3 fa referència específica a la mobilitat de la ciutat:

“Millorar la mobilitat
i fer del carrer
un entorn acollidor”

Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat



En el marc d'aquest objectiu, el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat planteja diverses línies d'actuació, algunes de les quals estan orientades a millorar el transport públic a la ciutat, tant pel que fa a l'augment de la xarxa i la freqüència del servei com al foment de plans de mobilitat per garantir l'accessibilitat de totes les persones als llocs de treball i d'estudi, és a dir, pel total de desplaçaments produïts per la mobilitat obligada.

TMB contribueix d'aquesta manera a assolir aquest objectiu comú.

Viatjar en transport públic
és més segur
que viatjar en vehicles
particulars

MILLOREM LA MOBILITAT

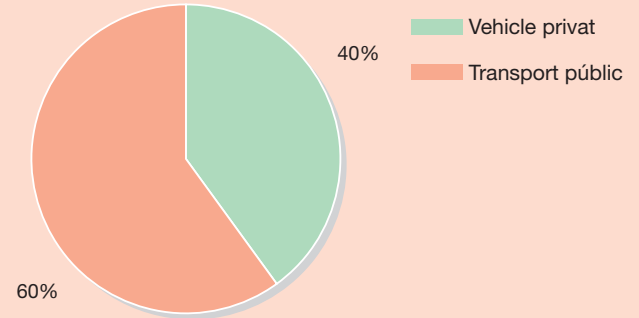
La integració tarifària, iniciada el 2001, ha tingut un paper clau en la consolidació del transport públic, així com en l'augment de l'oferta, sobretot pel que fa a noves línies d'autobusos de ciutat i de bus de barri. El bus de barri té una funció integradora i de millora de la qualitat de vida d'àrees que, per la seva orografia o situació especials, havien quedat al marge de la xarxa de transport.

CONTRIBUÏM A MILLORAR LA SEGURETAT VIÀRIA

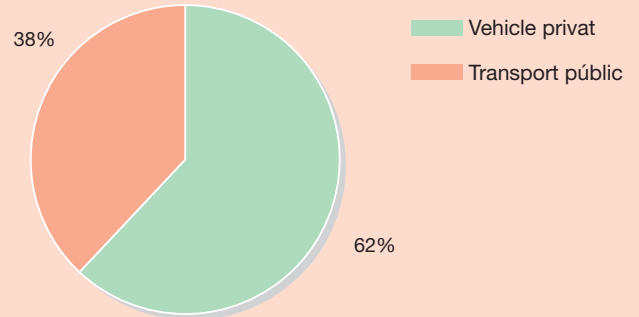
Els accidents de trànsit comporten elevats costos socials i estan determinats bàsicament pel volum de trànsit, per l'estat dels vehicles i de les infraestructures i pel comportament dels conductors.

DISTRIBUCIÓ MODAL DELS DESPLAÇAMENTS EN DIA FEINER SEGONS RESIDÈNCIA DINS DEL TERRITORI

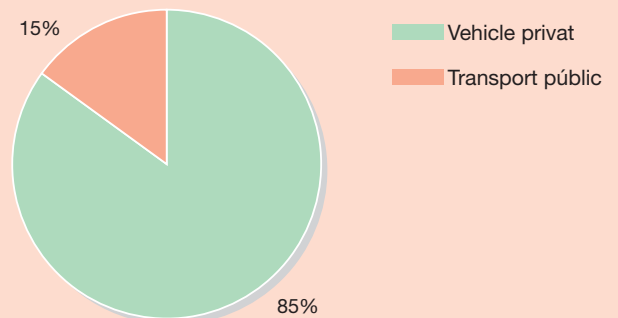
Barcelona Ciutat



Resta àmbit EMT



Resta RMB



Font: EMEF 2004 (Enquesta de Mobilitat en Dies Feiners).
Autoritat del Transport Metropolità (ATM) i Ajuntament de Barcelona.

SEGURETAT PER MITJÀ DE TRANSPORT

	Víctimes per cada milió de viatgers-km	Percentatge sobre el total de víctimes
Ferrocarril	0,013	2%
Autobusos	0,060	9%
Turismes	0,570	89%

Font: Guia d'educació ambiental: Mobilitat més sostenible.
Ajuntament de Barcelona 2004.



DISMINUÏM L'ESPAI URBÀ OCUPAT EN ELS DESPLAÇAMENTS

El cotxe és el causant principal de les congestions urbanes –amb els costos associats que això comporta– i ocupa una gran part de l'espai urbà, que se'ls treu als vianants. Per cada viatger transportat amb autobús, per exemple, només cal el 5 % de l'espai utilitzat pel cotxe aproximadament.

L'espai urbà que fan servir els vianants i el transport públic és unes 100 vegades inferior al que utilitzen els automòbils i les seves places d'aparcament

CONSUM D'ESPAI I VELOCITAT MITJANA PER SISTEMA DE TRANSPORT

	Velocitat (km/h)	Espai ocupat (m ²)
Vianant	4-5	1
Ciclista	10	2
Cotxe amb una persona	15	12
Autobús articulat amb 20 persones	12,2	0,45
Tramvia amb 45 persones	18,21	1,9
Metro	27,65	0

Diverses fonts

DISMINUÏM L'IMPACTE AMBIENTAL

El trànsit també és la primera causa de contaminació a la ciutat de Barcelona. Aquesta contaminació afecta tant la salut de les persones com els edificis i els monuments. Els principals contaminants atmosfèrics que s’emeten són monòxid de carboni (CO), diòxid de carboni (CO2), òxids de nitrogen (NOx), partícules i compostos orgànics volàtils (COV) i, quan el combustible és dièsel, òxids de sofre (SOx).

Els modes de transport més eficients energèticament són els col·lectius

Actualment, el transport global és responsable del 25 % de les emissions totals de diòxid de carboni i el transport rodat, concretament del 21 %.

D'altra banda, el 42 % del consum energètic a Barcelona és produït pel transport.



COMPARACIÓ DE LES EMISSIONS CONTAMINANTS. BASE = 100 –COTXE–				
	Cotxe	Bicicleta	Autobús	Tren/Metro
Consum d'energia primària	100	0	30	34
CO ₂	100	0	29	30
NOx	100	0	9	4
Hidrocarburs	100	0	8	2
CO	100	0	2	1

Font: Guia d'educació ambiental: Mobilitat més sostenible.
Ajuntament de Barcelona 2004.

CONSUM ENERGÈTIC PER MODES DE TRANSPORT		
	Consum (MJ/Viatger-KM)	Eficiència energètica
Bicicleta	0,06	Molt eficient
A peu	0,16	Molt eficient
Tren / metro	0,35	Eficient
Autobús urbà	0,58	Eficient
Ciclomotor	1,00	Poc eficient
Cotxe gasoil/ benzina 1,4 – 2,0 l	2,76 2,98	Poc eficient
Avió Boeing 727	2,89	Poc eficient

Font: Guia d'educació ambiental: Mobilitat més sostenible.
Ajuntament de Barcelona 2004.

Per minimitzar la contaminació, TMB ha

- adquirit autobusos equipats amb motors euro 3
- adquirit autobusos que utilitzen gas natural
- participat en el Projecte CUTE (*Clean Urban Transport for Europe*) que analitza l'Hidrogen com a combustible més net
- implantat la ISO 14001 en Autobusos de la Via Pública.

Altres actuacions per disminuir l'impacte ambiental de TMB, descrites en el capítol 2, són la reutilització de les aigües residuals tractades per netejar vehicles a les cotxeres i la instal·lació de plaques solars tèrmiques d'escalfament d'aigua calenta, entre d'altres, per millorar així la connectivitat i la sostenibilitat territorial.

En definitiva, TMB treballa per contribuir en la resolució de les necessitats de mobilitat de milers de persones de manera ràpida i eficient, amb menys contaminació atmosfèrica, més seguretat viària, una despesa econòmica menor i un estil de vida més saludable i sostenible.

El transport públic col·lectiu és avantatjós per a la població, ja que es tracta d'un mode de desplaçament ràpid i econòmic si es compara amb d'altres



Diàleg amb els **grups d'interès**

TMB defineix com a grup d'interès totes les persones o organitzacions que tenen un interès legítim en l'actuació de TMB o estan afectats pel seu abast d'actuació. Un dels objectius principals de TMB com a organització és poder respondre de manera contínua a les expectatives dels seus grups d'interès.

ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Aquest grup el constitueixen les administracions públiques que exerceixen funcions d'accionista, financeradora o reguladora.

SOCIETAT

Aquest grup el constitueixen els ciutadans i els membres de la societat civil organitzats (agrupacions socials, partits polítics, món empresarial, món educatiu, mitjans de comunicació, etc.) i l'àmbit ambiental.

PROVEÏDORS

Són totes les persones físiques o jurídiques que venen productes o serveis a TMB o amb les que s'estableix una relació de negoci a llarg termini (industrials, de serveis, financers o altres operadors).

TREBALLADORS

Aquest grup està format per totes les persones que treballen a TMB.

CLIENTS - USUARIS

Són totes les persones que utilitzen els serveis de TMB.

Filosofia de **comunicació i transparència**

TMB pretén ser una empresa propera, amb uns processos comunicatius àgils i directes que ens permetin desenvolupar un diàleg bidireccional amb els nostres grups d'interès.

Des del punt de vista extern, la comunicació s'ha centrat en la consideració dels nostres passatgers com a clients que cal satisfer.

D'altra banda, atesos el caràcter de servei col·lectiu de l'oferta de TMB i la missió de la nostra companyia com a entitat que ha de contribuir a la millora de la qualitat de vida a Barcelona, té sentit que la nostra comunicació tingui una orientació social: orientació als desitjos i les necessitats del client individual, però compaginats alhora amb els desitjos i les necessitats de la societat en conjunt.

Així, l'estratègia de comunicació que segueix TMB es fonamenta en la distinció entre tres tipus de campanyes:

- **Institucionals:** Enfocades a reafirmar els nostres clients, a fidelitzar-los i que actuïn com a prescriptors.
- **Corporatives:** Són campanyes comunes a les dues empreses i referides a la relació entre TMB i la societat.
- **De producte:** Enfocades a mantenir els nostres clients informats sobre tot allò que afecta al servei que oferim.

Durant l'any 2004 l'esforç en comunicació interna ha estat centrat en el desenvolupament de sistemes d'informació als treballadors mitjançant les noves tecnologies. Una de les principals reflexions ha estat la bidireccionalitat de les comunicacions de TMB amb els treballadors i la necessitat de centrar els esforços no únicament en desenvolupar una comunicació que millori la seva relació amb TMB sinó també que fomenti la col·laboració conjunta per a la millora de l'entorn.





Qu'è fem?

TMB i la societat



Per a TMB, la societat com a grup d'interès està constituïda pels membres de la societat civil considerats de manera individual o organitzada i inclou:

- **Ciudadans**

- **Les agrupacions de la societat civil:** ONGs, organitzacions de consumidors, grups ecologistes, associacions de defensa de minories, organitzacions professionals, etc.
- **Comunitats locals** amb les quals es relaciona TMB:
associacions de veïns i districtes
- **Partits polítics**
- **Món empresarial:** empreses i associacions empresarials
- **Món educatiu:** universitats, escoles, etc.
- **Mitjans de comunicació**

Per satisfer les expectatives de la societat, TMB pretén ser una empresa que contribueixi a resoldre de manera eficient i sostenible les necessitats de mobilitat dels ciutadans, ser respectuosa amb el medi ambient i amb la diversitat intrínseca de la societat i estar profundament vinculada i compromesa amb la comunitat local.



La política de **Responsabilitat Social corporativa de TMB** en relació amb la societat

Com a empresa pública, la vocació de TMB està orientada a desenvolupar serveis per a la societat. TMB és conscient que la seva capacitat de crear valor té el seu nucli a fomentar la mobilitat sostenible per a tots els ciutadans sense restriccions d'edat, origen,

gènere o situació econòmica. Així mateix, pretén ser un referent europeu com a empresa responsable socialment i contribuir al desenvolupament econòmic, social, ambiental i cultural de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Compromís amb la societat

- Millorar la qualitat de vida dels ciutadans, i satisfer les seves necessitats de desplaçament i millorar la nostra eficiència
- Respectar la pluralitat, la cultura i els costums de la nostra societat
- Mantenir la vocació de servei públic a la societat, d'acord amb les necessitats de col·lectius específics (barris, actes, polígons industrials, persones amb mobilitat reduïda, etc.)
- Tenir cura del medi ambient i actuar de manera proactiva, fomentant energies més netes, investigant sobre les tecnologies millors i gestionant adequadament tots els aspectes ambientals resultat de la nostra activitat (soroll, vibracions, emissions a l'atmosfera, etc.)
- Establir un diàleg obert i realista amb els principals grups socials, a través dels districtes, organitzacions no governamentals o de manera individual. Desenvolupar-hi una relació fructífera i duradora.
- Participar en projectes d'acció social i solidaritat, en actes ciutadans i afavorir la integració laboral dels col·lectius més desafavorits.

Treballem
per apropar-te
a un món millor



Compromís amb la comunitat:

actuacions rellevants

Com a operador principal de la xarxa de transport de passatgers a Barcelona i a la seva àrea d'influència, TMB no es pot allunyar dels canvis que s'experimenten a l'entorn i de les noves necessitats que apareixen en la societat del segle XXI, societat cada cop més plural i diversa.

En alguns casos aquestes necessitats són ateses per la legislació; en altres, és la voluntat de TMB d'afrontar la seva responsabilitat social.

FOMENT DE L'ACCESSIBILITAT

La incorporació de criteris d'accessibilitat amb la finalitat de garantir la mobilitat i el confort de tots els ciutadans és un element prioritari per a TMB.

Accessibilitat en autobusos:

La política que marca TMB, contemplada en el *Pla d'Accessibilitat de Barcelona*, estableix que el 100% de la xarxa de bus haurà d'estar adaptada abans de finals de 2006. En aquest sentit, s'ha treballat conjuntament amb l'Institut Municipal de Persones amb Disminució i diverses associacions locals per a consensuar la forma de complir amb tots els aspectes de la Directiva CE 2001/85 i durant aquest any s'han adquirit 145 autobusos de pis baix que s'incorporaran a la flota en el pròxim exercici i s'han continuat instal·lant les màquines de venda automàtica de títols de viatge adaptades.

L'entrada en servei de nous autobusos els darrers anys ha permès incrementar el nombre de vehicles adaptats a persones amb mobilitat reduïda (PMR). Així, al final de l'any 2004 hi havia 80 línies regulars adaptades a PMR.

Amb l'augment dels autobusos de pis baix, TMB s'apropa més al compromís de facilitar l'accés a les persones amb algun tipus de discapacitat. Al final del 2004, més del 70 % de la flota de TMB ja hi estava adaptada.



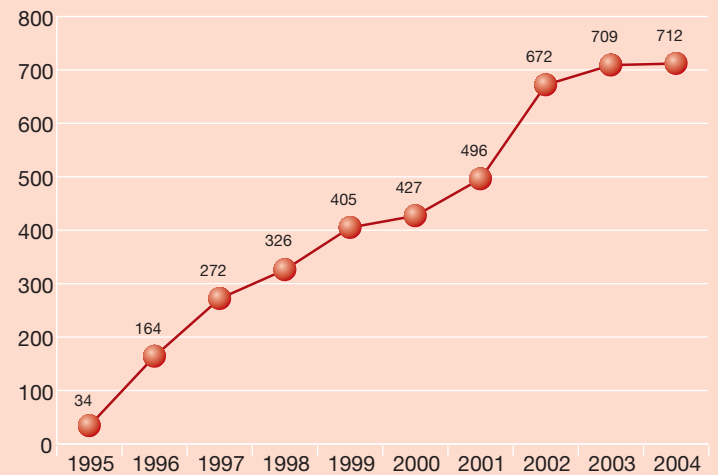
Els 145 autobusos corresponents a aquesta adjudicació inclouran ja les noves disposicions derivades de la Directiva europea CE 2001/85 per a autobusos en vigor, sobretot els punts en els quals TMB va intercedir perquè s'incorporessin i que fan referència a l'accessibilitat (recollits a l'Annex VII d'aquesta directiva). S'ha requerit un important esforç d'ajust, tant amb les autoritats (Ministeris de Transport i Afers socials) com amb els homologadors i els carrossers, juntament amb les associacions de persones afectades (PMR) per incorporar aquestes adaptacions.

Per permetre l'accessibilitat de totes les persones als autobusos, aquests disposen de:

- pis baix amb rampes d'accés per a persones amb mobilitat reduïda
- espais reservats amb cinturons de seguretat per a l'ancoratge de les cadires de rodes
- polsadors de sol·licitud de parada a nivell baix
- validadors a bord del bus amb missatges acústics i visuals
- cadires reservades per a persones amb problemes de mobilitat

EVOLUCIÓ DEL NOMBRE D'AUTOBUSOS DE PIS BAIX.

DADES A 31/12/04



Accessibilitat al metro:

S’ha posat en servei el nou vestíbul de Sants-Estació de la línia 3 que disposa de dues sortides, una al carrer Numància i l’altra al carrer Enric Bargues. Al mateix temps s’han executat les obres per fer accessible l’estació a PMR, i s’hi ha instal·lat un ascensor de carrer a vestíbul, un altre ascensor de vestíbul a passadís intermedi, i dos ascensors inclinats des d’aquest passadís a les andanes.

Ha finalitzat també la instal·lació de dos ascensors a l’estació de Catalunya L3, i les obres d’alçada d’andanes per facilitar-hi l’accessibilitat.

El mes d’octubre la Generalitat de Catalunya va adjudicar les obres d’accessibilitat de 16 estacions de la línia 3. Per tant, a 31 de desembre del 2004, el nombre d’estacions adaptades a la xarxa ja era de 41 (25 més estan en procés d’adequació).

Les actuacions que s’han dut a terme en matèria d’accessibilitat són:

- la incorporació d’ascensors per poder accedir al vestíbul i a l’andana
- la instal·lació de portes d’accés més amples
- la instal·lació de rampes per accedir als trens i alçada d’andanes
- espais reservats en els combois per estacionar-hi de cadires de rodes
- encaminaments per a invidents
- informació acústica i visual.

Accessibilitat al web:

El web de TMB és accessible per a persones amb algun tipus de discapacitat visual. A més a més, durant el 2004 s’ha creat l’aparat de “Transport per a tothom” adaptant el site a les pautes del *Web Accessibility Initiative*, que permet la comprensió de la informació a les persones amb discapacitat visual.



ESTAT D'ACCESSIBILITAT DE LES ESTACIONS DE LA XARXA DE METRO. DADES A 25/04/05

Concepte	Nombre
Nombre total d'estacions de la xarxa (no inclou Funicular)	121
Nombre d'estacions adaptades	41
Nombre d'estacions en obres	25
Nombre d'estacions amb projecte aprovat	38
Nombre d'estacions amb projecte en fase de redacció	7
Nombre d'estacions pendents de projecte	10

TMB du a terme diversos programes de gestió de la diversitat i sensibilització en matèria d'interculturalitat

RESPECTE PER LA DIVERSITAT

TMB va subscriure un Conveni marc de col·laboració amb la Conselleria de drets civils de l'Ajuntament de Barcelona en el qual es determina el compromís de:

- Reafirmar la voluntat no discriminatòria de TMB i de les empreses amb què col·labora
- Realitzar accions de formació en matèria d'interculturalitat i gestió del conflicte, tant per a TMB com per a les empreses amb què col·labora
- Mediació de conflictes
- Garantir la igualtat dels processos d'inserció sociolaboral en què TMB participi
- Detectar i prevenir situacions potencials de conflicte
- Potenciar actes de sensibilització en matèria de drets i deures dels ciutadans amb caràcter preventiu

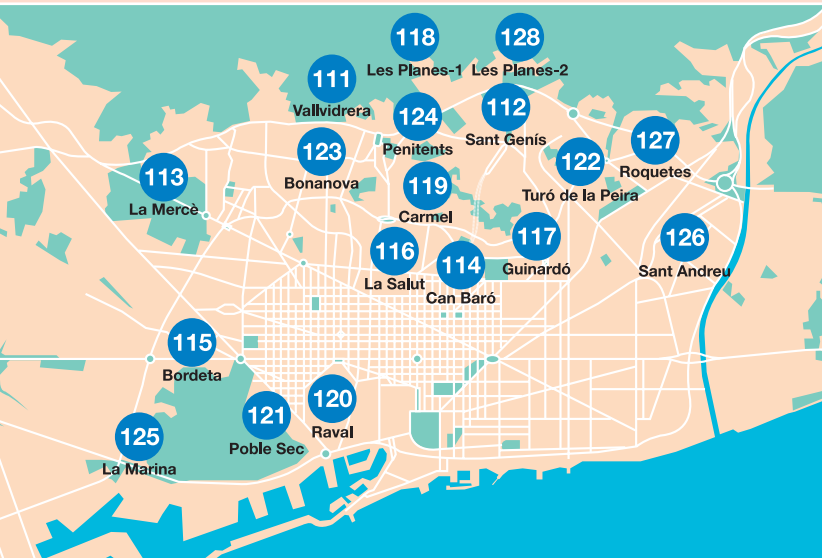
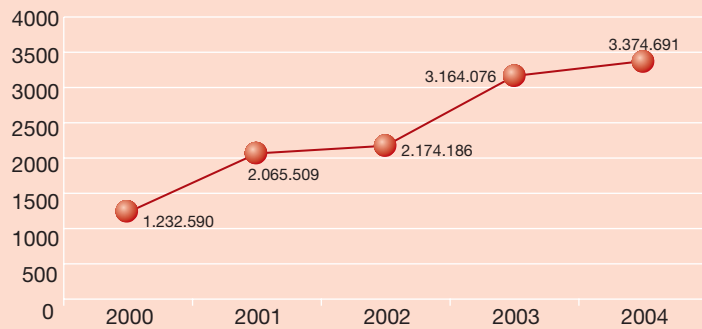
A més a més TMB és membre de la Junta Rectora Directiva i Junes de Participació de l'Institut Municipal de Persones amb Disminució.

En aquest sentit, TMB du a terme diversos programes de gestió de la diversitat i sensibilització en matèria d'interculturalitat:

- el curs de no-discriminació organitzat per l'ONG SOS Racisme i l'oficina per la no-discriminació destinat al grup d'intervenció
- el Projecte Equal “passarel·les cap a l'ocupació”, gestionat per Barcelona Activa amb l'objectiu d'aconseguir que més de 500 persones amb diverses problemàtiques (dones amb càrregues familiars, joves amb baixa qualificació, desocupats de llarga durada i altres col·lectius) puguin obtenir un contracte laboral superior als sis mesos
- Programes de selecció de treballadors discapacitats per a tasques específiques i col·laboració amb diverses ONG, per trobar vies per anar més enllà del compliment de la Llei 13 /1982 sobre la integració social de minusvàlids, que estableix l'obligació de totes les empreses amb un nombre de treballadors fixos superior a 50 a reservar com a mínim el 2 % de la seva plantilla per a treballadors discapacitats. Actualment el 2,75 % de la plantilla d'Autobús i el 2,68 % de Metro presenten algun tipus de discapacitat.



EVOLUCIÓ DE LA DEMANDA DEL BUS DE BARRI.
DADES A 31/12/04



MILLORA DE LA MOBILITAT ALS BARRIS

La missió de TMB és “contribuir a millorar la mobilitat ciutadana i el desenvolupament de l'Àrea Metropolitana de Barcelona”.

En aquest sentit, el **Bus de Barri** és un exemple clar de la contribució que TMB du a terme per a la societat. És un transport públic que accedeix a zones que per l'orografia i la situació especials havien quedat al marge de la xarxa de transport públic.

L'utilitza un sector molt concret de la població i facilita el seu accés a serveis bàsics com mercats, centres de sanitat o espais d'oci. Està clarament orientat a millorar la qualitat de vida de les persones i pensat per al model de ciutat mediterrània o compacta, com és Barcelona.

Actualment disposa de 18 línies accessibles en funcionament i durant el 2004 ha estat utilitzat per més de 3 milions de passatgers.



AMPLIACIÓ DE LA XARXA DE METRO

Pel que fa a les instal·lacions de la xarxa de metro, durant l'any 2004, des de la Generalitat de Catalunya s'ha iniciat la construcció d'un intercanviador de l'estació de metro Sagrera, que connectarà l'actual vestíbul de Garcilaso de la línia 5 amb el d'Honduras de la línia 1. Els vestíbuls de Felip II de la línia 5 i Garcilaso de la línia 1 seran remodelats completament per ampliar l'espai considerablement.

També s'ha renovat de manera integral la via convencional sobre balast entre les estacions de Liceu i Paral·lel, fins a la zona de canvis d'aquesta estació. S'ha instal·lat via antivibratòria sobre llosa de formigó a les estacions de Drassanes i Paral·lel. Aquests treballs s'han dut a terme sense interrompre el servei habitual de metro.

AMPLIACIÓ I RENOVACIÓ DEL MATERIAL MÒBIL

S'incorporaran 39 trens que ampliaran els serveis de la línia 2 i 3 i ampliaran i substituiran els trens de la línia 5.

Aquests nous combois de metro disposaran de quatre cotxes motors i un remolc; cada cotxe disposarà de quatre portes d'accés a cada costat, per a més comoditat i estalvi de temps. A més a més, els cotxes del tren estaran comunicats mitjançant un passadís que permetrà el pas per l'interior. L'aire condicionat estarà integrat i les millores incorporades afavoriran la màxima insonorització interior.

S'incorporaran sistemes d'informació al tren, és a dir, els vagons disposaran d'anunciador visual i acústic d'estacions i de tancament de portes, la possibilitat d'emetre informació des del tren i des del centre de control de Metro i un intercomunicador a tots els polsadors d'alarma.

D'altra banda, s'incorporaran 10 trens que donaran servei a la línia 1.



INICIATIVES SOSTENIBLES DE PROMOCIÓ DEL TURISME I DE L'OCI

TMB també contribueix a incrementar l'oferta turística de la ciutat comtal. En són exemples:

- El servei de Barcelona Bus Turístic, que ha permès donar a conèixer la ciutat a més d'un milió de turistes durant el 2004
- El Tramvia Blau i el Telefèric de Montjuïc són altres transports d'oci emblemàtics i fins i tot amb un valor històric de la ciutat. Durant el 2004 el Telefèric de Montjuïc ha deixat d'oferir servei per l'inici de les obres de renovació, que el mantindran tancat fins al 2006
- El CicloBus Fòrum de Barcelona és el nou servei de transport públic sostenible que té l'objectiu de promocionar l'ús habitual de la bicicleta i millorar l'oferta turística de la ciutat.



FOMENT DE LA SOLIDARITAT

TMB Solidari té diversos programes de col·laboració social amb països del Tercer Món o amb organitzacions locals en què participen alguns dels seus treballadors.

- **Fundació Pere Mitjans:** al llarg de l'any, s'han dut a terme 15 sortides de visita a la ciutat de persones amb mobilitat reduïda fruit del conveni que TMB té amb la Fundació Pere Mitjans.
- **Institut Guttman:** fruit del conveni amb l'Institut Guttmann s'han dut a terme 20 sortides de visita a la ciutat, que han facilitat als lesionats medul·lars el coneixement dels autobusos adaptats.
- **Fundació Acollida i Esperança:** també s'han fet diversos tipus de sortides urbanes per a persones acollides a la Fundació Acollida i Esperança.
- **Fundació per a l'Educació i la Formació Oncològica Continuada (FEFOC):** TMB ha col·laborat amb la campanya "Posa't la gorra", desenvolupant activitats formatives en la prevenció del càncer per al personal de TMB, facilitant espais a la seva xarxa publicitària per a les seves campanyes, així com un bus itinerant. La coral de TMB va actuar en la jornada anual d'aquesta Fundació.
- **Associació Catalana per al Parkinson:** se li va facilitar un autobús i espais en tanques publicitàries de la xarxa de TMB per exposar-hi la seva campanya.
- **Altres associacions i ONG amb què s'ha col·laborat:**



ACCIONS DE VOLUNTARIAT I DONACIONS REALITZADES PER TMB DURANT EL 2004

- Conveni de col·laboració amb la Fundació Banc dels Aliments i el Casal dels Infants del Raval
- Col·laboració amb la Fundació Acció contra la Fam
- Firma del conveni de col·laboració amb l'ONG Conductors Solidaris de Catalunya
- Conveni entre TMB i Banc de recursos per donar 60 equips de megafonia a les Escoles de Tecnologia Solidària de Santa Cruz de Bolívia
- Donació de 3 equips d'aire condicionat de finestra al consolat d'Equador
- Conveni de donació als treballadors de l'empresa "Fábrica de tabaco torcido Partagás" de l'Havana (Cuba) de 2 autobusos
- Conveni de col·laboració amb la fundació Inter Red
- Comerç just: compra de 8.000 paquets de cafè a Intermón-Oxfam per incloure'ls als lots de Nadal

TMB facilita autobusos i suport tècnic a la Corporació de Transport Públic de Gàmbia

Una de les actuacions més destacades del 2004 ha estat l'acord de col·laboració amb el govern de Gàmbia, amb l'objectiu de millorar l'eficiència en l'explotació del transport públic d'aquell país i reduir els terminis de reparació dels vehicles i el nombre d'avaries. El desplegament d'aquests autobusos permetrà millorar l'accés i la mobilitat de les persones i generar un impacte positiu en l'economia local d'un país on la lluita contra el creixement de la pobresa és un dels reptes principals del govern.

Amb la signatura d'aquest programa, la Corporació del Transport Públic d'aquest país rebrà, al llarg de l'any 2005, 74 autobusos, diverses peces de recanvi i formació tècnica i d'assessorament.

Dins d'aquest mateix marc de col·laboració, Barcelona ja ha dut a terme altres accions, amb donacions d'autobusos a Cuba, Bòsnia, Kosovo i Hondures.

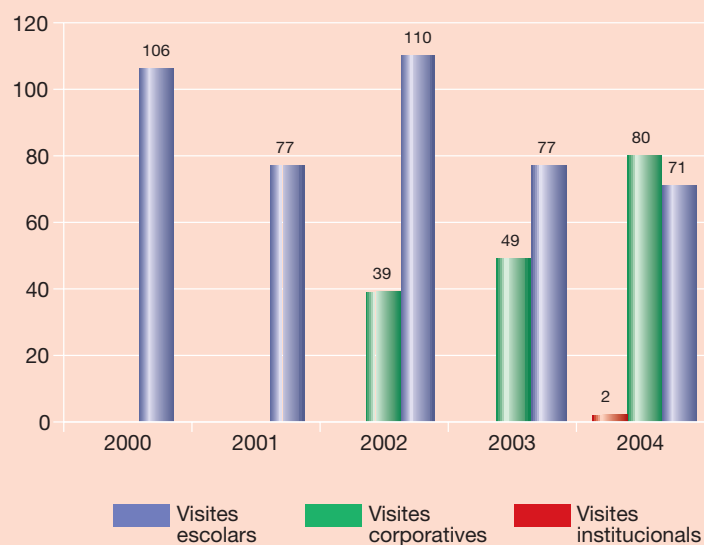
ACTES INSTITUCIONALS

20/02/04	Presentació del llibre <i>Línia Blava</i> del periodista Ramon Solsona a Diagonal (L5)
04/05/04	Acte de presentació del “Ciclobús Fòrum” al recinte del Fòrum de les Cultures
03/06/04	Taller “Els vehicles del futur” en el recinte Fòrum
18/06/04	Inauguració de la Mostra d’Art en el Metro “Suburbe”
20/06/04	Exposició “Els cubs de les idees” en el recinte del Fòrum
19/09/04	Exposició del Cannabis, en col·laboració amb l’Agència de la Salut Pública
28/10/04	Aniversari 100 viatges dels conductors solidaris de TMB amb l’Institut Guttmann i la Fundació Pere Marquès
12/11/04	Presentació del vehicle de control de la disciplina viària del carril bus, en col·laboració amb l’Àmbit de la Via Pública
13/12/04	Acte de presentació del Festival de Músics del Metro
17/12/04	Acte d’entrega formal dels quaderns de bus i metro editats per La Vanguardia
23/12/04	Jornada de Tancament Projecte Equal Passarel·les cap a l’ocupació per a persones amb risc d’exclusió

CONGRESSOS I REUNIONS

04-06/04/04	Reunió de la Comissió “Transport & Urban Life” de la Unió Internacional de Transport Públic (UITP)
09-10/06/04	Reunió de les Jornades d’Infraestructures de metro GTISEC
23/11/04	Jornada Projecte Tempora-Equal de conciliació de la vida laboral i familiar

EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE VISITES ESCOLARS, CORPORATIVES I INSTITUCIONALS. DADES A 31/12/04



COMUNICACIÓ AMB LA SOCIETAT

La comunicació amb la societat és essencial per entendre i poder donar resposta a les seves expectatives. Des de TMB hi ha diversos canals de comunicació d’acord amb el públic específic al qual es vol dirigir: premsa, campanyes de comunicació, visites, publicacions, etc.

Per establir diàleg amb el món empresarial o amb el món de l’ensenyament es realitzen actes institucionals, congressos, reunions internacionals, visites corporatives, etc.





Campanyes institucionals

Durant l'exercici de 2004 s'han fet diverses campanyes de comunicació enfocades a reafirmar els nostres clients, fidelitzar-los i aconseguir que actuïn com a prescriptors.

La campanya institucional per excel·lència durant el 2004 va ser la de “Tots Movem Barcelona. Vagis on vagis gaudeix del trajecte”. Per tal de publicitar-la es van utilitzar diversos mitjans com ara oppis, marquesines d'autobús, spots a TV, falques de ràdio, web... Destacà la participació de l'actor José Corbacho patrocinant l'espai “l'entrevista per la bena” al programa “Una altra cosa” a TV3.



CAMPANYES CORPORATIVES

Campanya de civisme

Campanya iniciada el 2003 en la qual TMB fa recomanacions als ciutadans per millorar el seu comportament a les instal·lacions del metro i als autobusos.

El Fòrum t'obre al món, i TMB t'hi porta

Amb motiu del Fòrum de les Cultures 2004 es va dur a terme una campanya de comunicació per potenciar la utilització del transport públic i informar de les ampliacions de servei.

Reedició de la campanya "Dades de Xoc"

Aquesta campanya, iniciada el 2003, utilitza xifres contrastades de l'empresa amb informació anecdòtica, i facilita informació rellevant de l'empresa d'una manera entenedora per a tothom.

Campanya "Neteja i Manteniment de les instal·lacions"

Aquesta campanya està molt relacionada amb les de civisme, que pretén transmetre al client i a l'usuari l'esforç diari que TMB du a terme per mantenir les instal·lacions i els vehicles amb un nivell òptim de qualitat pel que fa a la neteja.

Campanya de Nadal

Tradicional campanya de felicitació de festes als clients i ciutadans de Barcelona. També ha participat en la campanya de recollida de joguines "Una joguina, una il·lusió", col·locant adhesius al metro i als autobusos i instal·lant punts de recollida a centres d'atenció al client.

Agraïment clients

Campanya d'agraïment als clients per utilitzar TMB mitjançant la premsa.





NOMBRE DE NOTES I DOSSIERS DE PREMSA.

DADES A 31/12/04



Premsa

Es va informar periòdicament als mitjans de comunicació.

Publicacions

Durant el 2004 s'han editat les següents publicacions:



PUBLICACIONS 2004

- Fulletó de dades bàsiques
- Informe anual
- Carpeta institucional de TMB
- Revista *puntmb* (4 números)
- Guia Bus BCN (dins la campanya "Mou-te per Barcelona com per casa teva")
- Plànol de bus BCN (dins la campanya "Amb el nou Plànol de Bus és impossible perdre's")
- Quadern de la història de les línies de metro i autobús (amb el diari *La Vanguardia*)

Relacions públiques

Durant el 2004 TMB ha organitzat 10 actes institucionals, ha participat en 4 congressos i reunions, ha realitzat 80 visites corporatives i 71 d'escolars a les seves instal·lacions. De les visites corporatives, 56 han estat de caràcter local o estatal i 25 han estat visites d'institucions o empreses estrangeres (com és el cas de la Direcció del metro d'Orly, el metro de Londres, el projecte europeu Civitas, etc.). Durant el 2004 s'ha editat un vídeo especial per a escolars amb la intenció d'educar-los en valors cívics d'utilització del transport.

Realització d'accions de vinculació amb la ciutat i els seus col·lectius

Com ja és habitual, TMB ha participat en diversos esdeveniments ciutadans de Barcelona, com són:

ACCIONS DE VINCULACIÓ AMB LA CIUTAT

Celebració de la diada de Sant Jordi

Es va repartir el tradicional punt de llibre i es van realitzar lectures de poesia i prosa. Es va instal·lar un estand de llibres en què van participar dos actors de la sèrie de televisió *El cor de la ciutat*, es van oferir degustacions de te de roses i diversos escriptors van signar llibres.

Fira d'Abril

Es va dur a terme una acció per comunicar el dispositiu de transport que TMB va desplegar per facilitar l'accés al recinte firal.

Concurs fotogràfic Nikon

TMB va col·laborar en aquest concurs oferint un bitllet produït especialment per a l'ocasió. A més, com cada any, es va lliurar un premi TMB a la millor fotografia relacionada amb els transports.

Gimcana de la Mercè

TMB va oferir les seves instal·lacions per realitzar la Gimcana i va dedicar un lloc al web a aquest esdeveniment.

Serveis especials

TMB va coordinar serveis especials per a la inauguració del MNAC i per a la Marató de TV3, entre d'altres.

Iniciatives per a joves

S'han realitzat accions específiques per als joves com:

- Mostra Artística BAC a l'estació de Passeig de Gràcia
- Mostra artística de joves "Suburbe"
- Festival Baba.

Músics al Metro

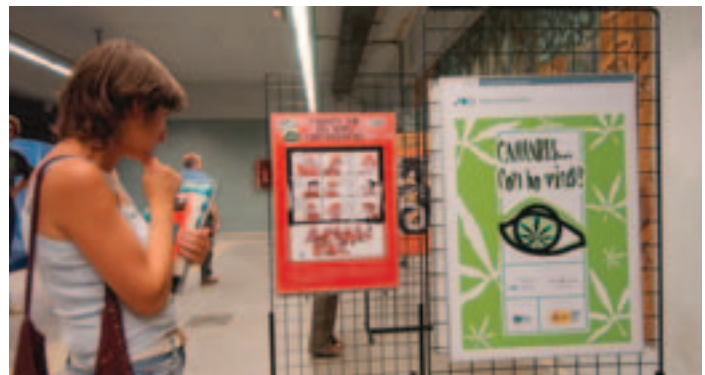
Per regular la presència de músics s'han establert 32 punts de música a la xarxa de metro. Gràcies a l'acord entre TMB, l'Associació de Músics de Carrer (AMUC) i el districte de Ciutat Vella, els músics es comprometen a regular la seva participació en els diferents espais i a complir uns requisits determinats. Actualment són més de 600 formacions musicals registrades



per l'AMUC. Aquest any s'ha ampliat l'horari de les actuacions. Segons una enquesta realitzada, el 90 % dels usuaris de metro es va mostrar d'acord o totalment d'acord amb aquesta iniciativa. D'altra banda, i en col·laboració amb l'AMUC, s'ha dut a terme per segon any consecutiu la Mostra de Música al Metro el desembre, en la qual han participat 63 artistes de diversos estils musicals, des de reggae, jazz, clàssica, cançó, rumba, bossa nova, etc.

Altres accions de vinculació

- Exposició del cannabis, en col·laboració amb l'Agència de la Salut Pública a l'estació de Marina
- Participació en la Setmana Catalana de la Ciència, amb una jornada de portes obertes en relació amb el projecte CUTE
- Projecte Raval de la Fundació Tot Raval
- Participació en el Dia de l'Esclerosi Múltiple





Reforç del transport públic per accedir al Fòrum de les Cultures

Amb motiu del Fòrum de les Cultures 2004, que va tenir lloc entre el 9 de maig i el 26 de setembre, TMB va dur a terme un important reforç del seu servei per als desplaçaments originats per aquest esdeveniment.

TMB va reforçar especialment el servei de metro, realitzant algunes prolongacions horàries puntuals amb motiu dels esdeveniments que ho van requerir. Per facilitar la senyalització i la informació es va dur a terme una campanya de comunicació mitjançant la qual es va informar els clients de les prolongacions puntuals del servei i de les possibilitats d'accés al Fòrum amb transport públic.

Pel que fa a les accions relacionades més directament amb el servei:

- es va reforçar el personal a l'estació de Maresme-Fòrum
- es van reforçar trens a la línia 4 durant tot el període
- es va ampliar la línia 3 amb dos trens tots els dies a partir de les 21 hores
- es va adaptar l'oferta de metro puntualment per poder cobrir la demanda originada pels esdeveniments; cal destacar l'operativa especial de reforços del Piromusical (que va tenir lloc el diumenge 26 de setembre) al Front Marítim del Fòrum com a acte de clausura d'aquest esdeveniment, i la realització de serveis especials amb motiu dels actes programats pel Fòrum Ciutat, com la rua de Carlinhos Brown de Salvador de Bahia, que va tenir lloc al passeig de Gràcia el 15 de maig.

Amb motiu del Fòrum també es va crear una nova línia de Bus Turístic (línia 99), amb una vigència prevista des del 9 de maig fins al 31 de desembre. La ruta, amb el color verd, es va afegir a les altres dues (la blava i la vermella), amb un itinerari que anava des del Port Olímpic, on disposava de la parada d'enllaç amb la ruta blava, fins al mateix accés al Fòrum. La ruta verda tenia també parades a la platja del Bogatell, al Poblenou i al Parc Diagonal Mar. La previsió per al 2005 és que aquesta línia doni servei en el període comprès entre el 18 de març i el 30 de setembre.

Pel que fa a la xarxa d'autobusos, les línies que van donar servei a la zona del Fòrum (línies 7, 36, 41, 43 i 141) també van ser reforçades segons les necessitats.



Compromís amb el Medi Ambient:

actuacions rellevants

TMB és una organització activa en la promoció i el desenvolupament d'actituds destinades a minimitzar l'impacte de l'activitat en el seu entorn.

El compromís de TMB amb el medi ambient es reflecteix en la seva política mediambiental, que concreta set camps d'acció prioritaris:

La política mediambiental de TMB

- Estalvi i reciclatge d'aigua
- Estalvi en el consum de carburant i d'olis i reducció en l'emissió de gasos
- Incorporació de vehicles que utilitzin energies alternatives
- Recollida i reciclatge de residus sòlids i envasos
- Substitució del sistema de calefacció de gasoli C per gas natural
- Investigació d'energies alternatives
- Utilització de matèries reciclables d'una manera més fàcil



Tots els reptes i els projectes relacionats amb el medi ambient són compartits amb els treballadors de TMB i per aquest motiu, s'informa i es forma sobre les diverses polítiques de l'empresa, perquè els treballadors de TMB puguin fer possible aquest objectiu.

TMB exerceix una funció de sensibilització a la ciutadania de Barcelona i la seva àrea d'influència i per això algunes campanyes, com

per exemple "Dades de xoc" o el desenvolupament d'aquesta memòria tenen el propòsit de conscienciar la societat de la importància del transport públic dins el context de la sostenibilitat i concretament de les millores mediambientals que pot representar el seu ús.

Per minimitzar l'impacte mediambiental que ha exercit TMB sobre el medi ambient durant el 2004 s'han dut a terme les accions següents:

RENOVACIÓ DE LA CERTIFICACIÓ ISO 14001

La ISO 14001 és l'instrument principal per optimitzar l'activitat del conjunt de l'empresa en el marc de la política mediambiental.

La certificació ISO 14001 "Autobusos a la via pública", per a les línies regulars i el Bus Turístic afecta el conjunt de vehicles des que surten de la cotxera fins que hi tornen, és a dir, mentre estan oferint servei a la via pública. Comprèn vehicles en circulació i les flotes auxiliars.

Durant el 2004 s'ha renovat i revisat la certificació ISO 14001 de l'autobús a la via pública.



CONTROL D'EMISSIONS ATMOSFÈRIQUES I CONSUM D'ENERGIA

Amb vista a reduir les emissions atmosfèriques i disminuir el consum energètic, TMB ha dut a terme diverses actuacions, tant pel que fa a vehicles (bus i metro) com a les instal·lacions.

Autobusos

Des de TMB s'han iniciat diversos estudis i projectes amb l'objectiu de conèixer les emissions atmosfèriques que es produeixen des de la xarxa d'autobús i de cercar nous combustibles més respectuosos amb el medi ambient:

- **Estudi de les emissions produïdes per la xarxa d'autobús:** realitzat conjuntament per l'Agència d'Ecologia Urbana i TMB amb col·laboració de l'empresa IDIADA i que té com a objectius:
 - estudiar i comparar les emissions de contaminants produïdes per la xarxa actual d'autobusos
 - determinar l'impacte del transport públic sobre el nivell de contaminació atmosfèrica de la ciutat de Barcelona
 - avaluar la incidència que pot tenir la modificació de les característiques de la flota i la planificació de la xarxa sobre els nivells de contaminació de la ciutat.



- **Estudi de la viabilitat de l'ús de Gas Natural Comprimit com a combustible:** TMB participa en aquest projecte, anomenat CIVITAS.

D'altra banda, el 2004 s'ha realitzat una enquesta que mostra que el 95 % dels usuaris estan satisfets amb aquest servei i 7 de cada 10 conductors el valoren positivament.

Els clients han valorat positivament la disminució de les olors (90,5 %), la reducció de l'impacte ambiental (88,8 %), la millor neteja (87,3 %) i la disminució de fums (84,1 %) i sorolls (76,1 %).

Entre els aspectes més valorats pels conductors destaquen la disminució del soroll del motor (92,7 %), la disminució de l'olor del combustible (87,8 %) i el descens del nivell de vibracions (86,6 %).

Cal destacar l'ampliació al parc d'autobusos de gas natural comprimit, que passaran dels 70 actuals a 160 a mitjan 2005, i seran la flota més important d'Espanya i una de les més importants d'Europa.

- **Estudi de la viabilitat de l'ús d'hidrogen com a combustible:** en aquest projecte, anomenat Transports Urbans Nets per a Europa (CUTE), participen diverses ciutats europees amb l'objectiu de demostrar la viabilitat de l'ús d'hidrogen com a font d'energia per al transport públic, ja que no produeix emissions de fums ni olors.

TMB participa en aquest projecte des del setembre del 2003, en col·laboració amb Mercedes-Benz i BP, que ha construït una estació d'hidrogen a les instal·lacions que TMB té a la Zona Franca amb l'objectiu de generar, emmagatzemar i subministrar hidrogen als tres autobusos d'hidrogen que TMB va adquirir en el marc d'aquest projecte. Cal destacar que aquesta és la primera planta de producció d'hidrogen a Europa que utilitza energia solar fotovoltaica per al seu desenvolupament.

Durant el 2004 han funcionat busos d'hidrogen a les línies 22, 66, 57, 59 i 159.

Un dels objectius d'aquesta experiència és conèixer l'opinió dels clients que utilitzen aquest servei per conèixer el seu grau d'acceptació, la notorietat i el coneixement que tenen del vehicle i del nou sistema.



Per això s'ha elaborat una enquesta que mostra que el grau d'acceptació entre els usuaris entrevistats és molt alt (un 89,2 % manifesta que li agrada molt o bastant).

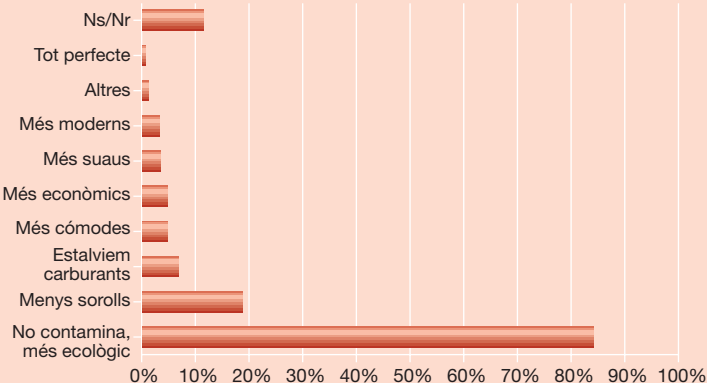
Com a avantatge principal del bus d'hidrogen en comparació amb els altres autobusos destaquen que és millor perquè no contamina i és més ecològic (84,1 %), que és més silenciós i que s'estalvia carburant.

En total, el consum de combustible de TMB el 2004 segons el tipus de combustible és de 24,3 milions de litres de gasoil, 1,9 milions de kg de gas natural comprimit i 7.964 kg d'hidrogen.

Dels nous autobusos adquirits el 2004, 90 vehicles són propulsats amb gas natural (40 d'estàndards i 50 d'articulats) i 55 amb gasoil (25 estàndards i 30 articulats). Això representa una ampliació significativa del parc d'autobusos que funcionen amb GNC, que passaran dels 70 actuals a 160 a mitjan 2005. Aleshores serà la flota a GNC més important d'Espanya i una de les més importants d'Europa en nombre de vehicles i sobretot d'autobusos articulats (50 unitats). Aquests autobusos seran els primers articulats GNC carrossats en funcionament a Espanya.



AVANTATGES PRINCIPALS DEL BUS D'HIDROGEN, SEGONS
ELS RESULTATS DE L'ENQUESTA REALITZADA. MARÇ 2004



DESCRIPCIÓ DE LA FLOTA DE TMB SEGONS EL TIPUS
DE COMBUSTIBLE I CONSUMS EFECTUATS EL 2004

Tipus Energia	Autobusos	Metro
Consum d'energia elèctrica a instal·lacions i edificis	4.961.601 KWh	250.183.285 KWh
Consum d'energia elèctrica trens	-	187.815.817 KWh
Consum d'energia elèctrica total	4.961.601 KWh	437.999.102 KWh
Consum de gasoil per a la calefacció	42.155 L	15.500 l
Consum de gasoil per a la flota	24.278.970 l	25.497 l
Consum de gas natural per a la calefacció	5.400.530 l	5.168.320 l
Consum de gas natural per a la flota	28.531,60 l 1,9 milions de kg	-
Consum d'hidrogen per a la flota	7.964 Kg	-

Metro

Pel que fa al **parc mòbil** de trens del metro, s'han consumit 187,8 milions de kWh, un 6 % més que l'any anterior, per causa principalment de l'increment d'oferta de cotxes/km recorregut i del consum unitari, que ha estat de 271,3 kWh/100.

Instal·lacions

TMB du a terme les següents actuacions de millora de l'eficiència i de disminució de consum energètic a les seves instal·lacions:

- **Instal·lació de plaques solars tèrmiques** d'escalfament d'aigua calenta sanitària a les cotxeres d'Horta i al Triangle amb una producció estimada d'uns 50.000 kWh/any i **plaques solars fotovoltaïques** a Zona Franca 1 i a Sagrera.
- **Racionalització dels consums elèctrics**, intentant equilibrar al màxim les puntes d'aquests consums i reduint la incidència del recàrrec per excés d'energia reactiva a Ponent i a Lutzana, fet que ha permès, per exemple, reduccions de potències contractades, com en el cas del Triangle, de 1.200 kW a 600 kW.
- **Introducció de gas natural com a combustible** a les instal·lacions de calefacció i aigua calenta a les cotxeres de Zona Franca, als Tallers de la Sagrera, Mercat Nou i al Magatzem de Boixeres.
- **Substitució de gasoil per gas propà** al CON de Ponent (actualment en procés).

El gas natural és el combustible a les instal·lacions de les cotxeres de Zona Franca, als Tallers de la Sagrera, Mercat Nou i al Magatzem de Boixeres



ESTALVI D'AIGUA I TRACTAMENT D'AIGÜES RESIDUALS

Un altre aspecte ambiental de rellevància per a TMB és el consum d'aigua. Per això s'han pres diverses iniciatives:

- Reutilització d'aigües de rentatge dels vehicles a les cotxeres de bus
- Control de la qualitat de les aigües freàtiques i reutilització per al regatge de les zones enjardinades de les cotxeres a Lutzana i a Zona Franca 1
- Aprofitament de l'aigua tractada en el circuit dels sanitaris al Triangle, a Horta i a la Zona Franca, que comporta un estalvi de 20.000 l/cotxera
- Entrada en funcionament de l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals (EDAR) a Horta i a Sant Genís, de manera que totes les cotxeres ja disposen d'EDAR. També s'ha instal·lat el sistema de depuració d'aigües de rentatge al Taller de Sagrera i al de Vilapicina
- S'ha construït un sistema per segregar les aigües de rentatge dels grafitis a les cotxeres de Sant Genís, motivat per la seva toxicitat i per poder-les eliminar com a residus especials.



OPTIMITZACIÓ DE LA GESTIÓ DE RESIDUS

S'ha implantat el sistema de gestió de residus a les noves cotxeres i s'han millorat els processos productius per al sistema de neteja d'aspirats de vehicles per buit a Horta o els sistemes de distribució de líquids i olis al taller de material mòbil al Triangle, a Horta i a la Zona Franca.

Un altre aspecte ambiental pel qual s'ha treballat a TMB durant el 2004 han estat la realització del control de soroll i vibracions a tota la xarxa de metro.



CONSUM D'AIGUA EN AUTOBUSOS I METRO. DADES A 31/12/04		
	Autobusos	Metro
Consum d'aigua	44.171 m³	82.534 m³

TMB i els clients - usuaris



TMB és una empresa de transport de viatgers i com a tal els clients són el més important. Es tenen en compte les seves necessitats amb l'objectiu fonamental que la satisfacció dels usuaris augmenti cada dia. Per això TMB té en consideració les necessitats especials dels diferents grups d'usuaris:

- Grups de diferents edats i gènere (persones grans, joves, escolars, etc.)
- Persones amb discapacitats (persones amb mobilitat reduïda, sordmuts, persones amb cotxet per a nadons, etc.)
- Turistes i estrangers
- Entitats organitzadores d'esdeveniments que generen demanda de transport públic (fires, exposicions, celebracions esportives, etc.).

Conjuntament amb els compromisos de qualitat, TMB defineix els seus objectius amb el compromís que totes les activitats que porta a terme la companyia afegixin un valor al client. Aquest compromís s'amplia cada dia per satisfer la confiança tradicional dels clients.



La política de **Responsabilitat Social corporativa de TMB** en relació a clients i usuaris

TMB vol oferir als clients un servei excel·lent, segur i modern que doni resposta a les seves necessitats de mobilitat i a les seves exigències de responsabilitat en el desenvolupament de la ciutat. TMB aspira a que els seus clients s'identifiquin amb l'empresa i que aquesta els acompanyi al llarg de tota la seva vida satisfent a

cada moment les seves necessitats de mobilitat. És per això que TMB es compromet mitjançant el desenvolupament d'un procés de diàleg continuat a incorporar les demandes dels clients en els seus objectius.

Compromís amb els clients i els usuaris

- Buscar la satisfacció dels clients millorant de manera continuada els serveis i ampliant la cobertura de les línies.
- Millorar la qualitat en les àrees de negoci, fent especial èmfasi en les expectatives claus dels clients com la regularitat, la freqüència de pas, la puntualitat i la comoditat.
- Oferir un tracte respectuós, amable i no discriminatori, tenint en compte la diversitat dels clients.
- Continuar treballant per millorar l'accessibilitat dels vehicles, els edificis i les instal·lacions.
- Garantir el bon estat, el manteniment i la neteja dels edificis, les instal·lacions i els vehicles.
- Potenciar la seguretat introduint noves tecnologies i mitjans de prevenció d'accidents.
- Potenciar la informació fiable de rutes, horaris, freqüències, serveis especials, canvis, etc.

Ets important
per a nosaltres,
volem ser-ho per a tu



DADES BÀSIQUES DE LA XARXA D'AUTOBUSOS. DADES A 31/12/04

Nombre de línies	103
Longitud de la xarxa (kms)	887,33

DADES BÀSIQUES DE LA XARXA DE METRO. DADES A 31/12/04 (inclou funicular)

	kms	Nº d'estacions	Trens programats en hora punta
Total xarxa metro	86,6	123	106

Dades significatives

En aquest apartat es proporcionen les dades bàsiques i els indicadors que descriuen els serveis de TMB (xarxa d'autobús, xarxa de metro i serveis de consultoria exterior i activitat internacional).

DADES BÀSIQUES DEL SERVEI

Autobús

Actualment, la xarxa d'autobusos està formada per 103 línies que cobreixen una longitud total de recorregut de gairebé 900 quilòmetres.

Aquesta xarxa s'estructura en centres operatius de negoci (CON) que coordinen el manteniment, la reparació del material mòbil i l'explotació de les línies que tenen assignades. TMB disposa de cinc centres operatius: Ponent, Zona Franca, Triangle Ferroviari, Ltxana i Horta.

Metro

La xarxa de metro està formada per 123 estacions distribuïdes en sis línies que cobreixen 86,6 quilòmetres.

L'estructura d'aquesta xarxa s'organitza en gerències, que donen suport a l'actuació de tots els treballadors d'una mateixa línia que estan en contacte amb el públic i actuen com a clients interns de la resta d'unitats productives.

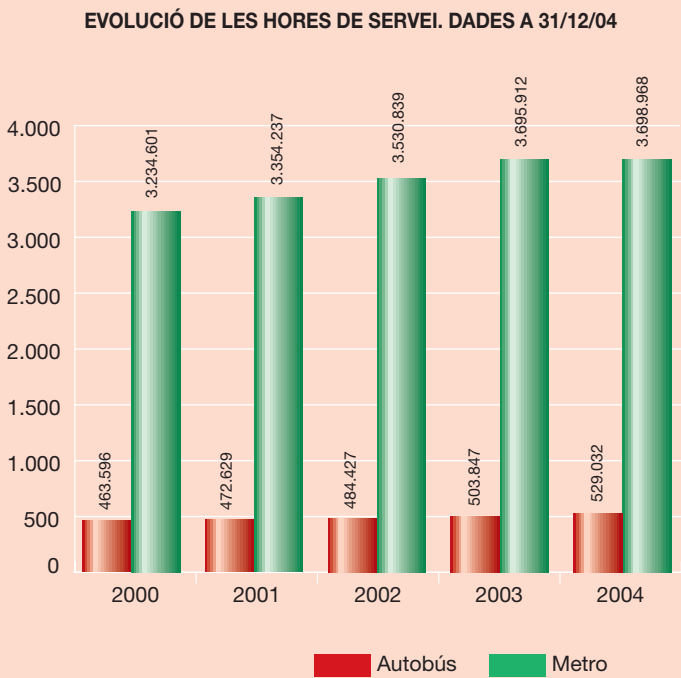
De les 123 estacions de la xarxa, 14 disposen de doble correspondència i 2 tenen triple correspondència.

OFERTA DEL SERVEI

El nombre total d'hores de servei que ofereix TMB als seus clients s'ha anat incrementant al llarg dels anys. Així, durant el 2004, el nombre total d'hores de servei de bus ha estat de 529.032, i a Metro, el nombre total d'hores de servei ha estat de 3.698.968.

La velocitat comercial de la xarxa de metro de l'any 2004 no ha variat respecte a la de l'any anterior. Actualment, la velocitat mitjana comercial del metro és de 27,65 km/h i la d'autobús, de 12,18 km/h.





EVOLUCIÓ DE LA VELOCITAT COMERCIAL MITJANA AL LLARG DEL DIA I EN HORA PUNTA D'AUTOBÚS (EN KM/H). DADES A 31/12/04

	2000	2001	2002	2003	2004
Mitjana	12,12	12,80	12,54	12,43	12,18
Hora punta	12,09	12,20	11,98	11,90	11,59

EVOLUCIÓ DE LA VELOCITAT COMERCIAL DE METRO (EN KM/H). DADES A 31/12/04

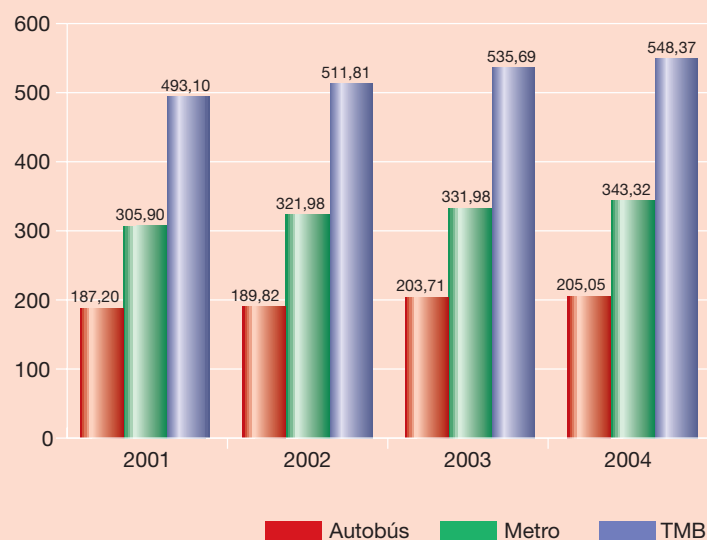
	2000	2001	2002	2003	2004
Línia 1	29,8	29,8	29,8	29,8	29,8
Línia 2	28,0	28,0	28,5	27,7	27,7
Línia 3	28,4	28,8	28,8	28,8	28,8
Línia 4	28,7	28,7	28,4	28,4	28,4
Línia 5	25,9	25,9	25,9	25,9	25,9
Línia 11	-	-	-	25,3	25,3
Total xarxa	28,2	28,2	28,3	27,6	27,6

TRENS PROGRAMATS I INTERVAL DE PAS EN HORA PUNTA DE LA XARXA DE METRO. DADES A 31/12/04

Línia	Trens programats	Interval de pas en hora punta
1	23	3' 40"
2	15	3' 52"
3	21	3' 29"
4	17	4' 32"
5	26	3' 04"
11	2	7' 00"
Funicular	2	10' 00"
Total xarxa	106	



EVOLUCIÓ DE VIATGERS TRANSPORTATS
(S'HI INCLOUEN TRANSPORTS D'OCI). DADES A 31/12/04



VIATGERS QUE VAN UTILITZAR
ELS TRANSPORTS D'OCI (EN MILIONS). DADES A 31/12/04

	2001	2002	2003	2004
Bus Turístic	2,95	3,49	3,75	4,39
Tramvia Blau	0,22	0,23	0,24	0,25
Telefèric de Montjuïc	0,44	0,50	0,58	0,53



DEMANDA: PASSATGERS TRANSPORTATS

TMB ha transportat més de 548 milions de passatgers durant l'any 2004. Aquesta xifra representa, en relació amb l'any 2003, un increment de 12,6 milions de passatgers, el que representa un 2,4 % més de viatges realitzats.

Les dades confirmen la tendència a l'alça de la utilització de la xarxa de transport públic a la ciutat de Barcelona i a altres municipis de l'àrea metropolitana on hi ha una oferta competitiva d'aquest servei en relació amb la utilització del vehicle particular.

Pel que fa a l'increment en l'ús del transport públic, cal destacar els 11 milions llargs més de viatgers transportats per Metro de Barcelona i el bon comportament de la xarxa de bus de TMB, que n'ha augmentat la utilització en un milió de viatgers amb la presència als mateixos corredors de servei de nous operadors, com ara el tramvia.

L'aposta pel transport públic duta a terme per la Generalitat de Catalunya, EMT i l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant l'ATM, ha afavorit la consolidació de la xifra de viatgers transportats i el manteniment dels índexs de creixement tendencial dels darrers anys.

La xarxa d'autobusos de TMB ha transportat més de 200 milions de viatgers durant l'any 2004, el que representa un augment del volum de passatge en relació amb l'any 2003 del 0,3 %.

L'any 2004 Metro de Barcelona ha augmentat el 3,4 % el nombre de viatgers respecte als que va transportar durant l'any 2003, el que significa que aquesta xarxa ha portat més d'11 milions de nous viatgers en relació amb l'any 2003. El nivell d'ocupació mitjana de l'any 2004 ha estat de 5,16 viatgers per cotxe/km útil recorregut.

En el conjunt de transports d'oci de TMB, el 2004 ha augmentat també la xifra de viatgers transportats respecte a l'exercici anterior. El Telefèric de Montjuïc va deixar d'oferir servei el 4 d'octubre per l'inici de les obres de renovació, que el mantindran tancat durant l'any 2005 i part del 2006. Aquest tancament explica el descens de viatgers respecte a l'any anterior.

FLOTA I MATERIAL MÒBIL

Flota d'autobusos

Durant l'any 2004 s'han incorporat 9 autobusos nous a la flota de vehicles: 3 vehicles estàndard i 6 autobusos de dos pisos per al Bus Turístic. Paral·lelament, al llarg de l'any s'han donat de baixa 18 autobusos. Així, la flota al final de l'any ha reunit 1.001 autobusos amb una edat mitjana de 7,7 anys.

També durant l'any 2004 s'ha adjudicat la compra de 145 autobusos nous que entraran en servei el proper any.

Durant l'any 2004 la fiabilitat de la flota (mitjana de quilòmetres totals recorreguts sense avaria) ha millorat significativament respecte a l'any anterior, ja que s'ha passat d'una mitjana de 2.648 km sense avaria l'any 2003 a 2.811 km sense avaria el 2004, el que representa una millora del 6,2 %.

La millora de la fiabilitat assolida el 2004 ha estat concentrada en les actuacions dutes a terme durant la campanya d'estiu, que han permès reduir el 25 % les avaries dels aires condicionats i el 20 % les avaries de refrigeració de motors. Aquests resultats han estat els millors dels darrers anys.

EVOLUCIÓ DE LA FLOTA MÒBIL DE LA XARXA D'AUTOBUSOS. DADES A 31/12/04					
	2000	2001	2002	2003	2004
Flota	865	924	1.007	1.010	(*)1.001
Edat mitjana de la flota	6,94	7,32	6,26	6,86	7,72
Autobusos amb aire condicionat	846	899	971	968	966
Vehicles adaptats	427	496	672	709	712

(*) La reducció de la flota és deguda a una millor gestió de la flota de reserva.

CARACTERÍSTIQUES DE LA XARXA D'AUTOBUSOS. DADES A 31/12/04	
Autobusos estàndard	664
Gasoil	591
Gas natural	70
Pila d'hidrògen	3
Articulats gasoil	234
Midibusos gasoil	24
Minibusos gasoil	32
Autobusos de dos pisos gasoil	47

EVOLUCIÓ DE LA FIABILITAT DE LA XARXA D'AUTOBUSOS. DADES A 31/12/04			
	2002	2003	2004
Mitjana de km sense avaria	2.645	2.648	2.811





EVOLUCIÓ DEL MATERIAL MÒBIL DE LA XARXA DE METRO. DADES A 31/12/04						
		2000	2001	2002	2003	2004
S/1000	Motors	100	100	100	100	100
	Remolcs	25	25	25	25	25
S/1100	Motors	108	108	108	108	108
	Remolcs	27	27	27	27	27
S/2000	Motors	24	24	24	24	24
	Remolcs	6	6	6	6	6
S/2100	Motors	20	60	60	60	60
	Remolcs	5	15	15	15	15
S/3000	Motors	72	72	72	72	72
	Remolcs	18	18	18	18	18
S/4000	Motors	96	96	96	96	96
	Remolcs	24	24	24	24	24
S/500	Motors	-	-	-	6	6
	Remolcs	-	-	-	0	0
		2000	2001	2002	2003	2004
Parc real de trens		105	114	115	118	118
Nombre de trens amb aire condicionat		105	114	115	118	118
Trens en hora punta (*)		94	98	102	104	104

(*) sense funicular



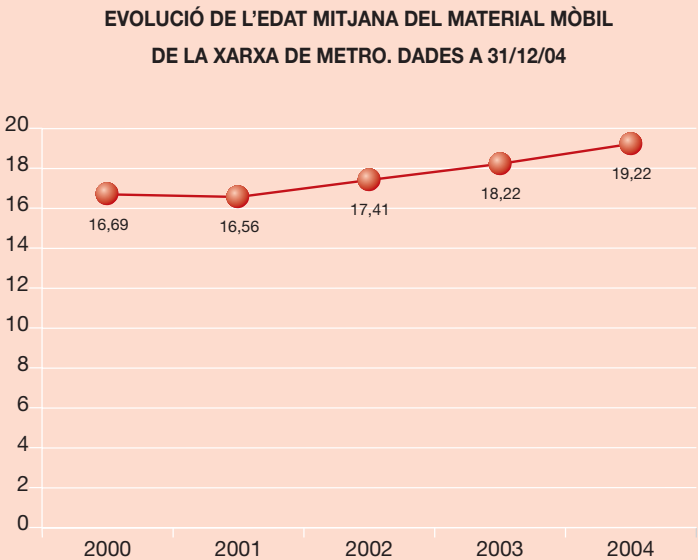
Material mòbil de Metro

El parc mòbil del Metro (sense Funicular), a 31 de desembre de 2004, estava format per 115 trens quintuples i 3 trens dobles. Això representa un total de 581 cotxes, dels quals 466 són motors i 115 remolcs.

L'edat mitjana de la flota en servei s'ha situat a 31 de desembre de 2004 en 19,22 anys, la qual cosa reflecteix una flota relativament jove si es considera que la vida útil d'un tren es pot situar en uns 30-35 anys.

La mitjana de quilòmetres sense avaria de la xarxa de metro de l'any 2004 ha estat de 42.270 km, xifra lleugerament superior a la de l'any anterior (+0,17 %).

EDAT MITJANA DEL MATERIAL MÒBIL PER LÍNIES. DADES A 31/12/04							
	L1	L2	L3	L4	L5	L11	Total
Edat mitjana del material mòbil (anys)	15,96	4,80	15,72	25,40	28,73	1,00	19,22



MITJANA DE KILÒMETRES SENSE AVARIA. DADES A 31/12/04		
	2004	2003
Línia 1	47.407	41.206
Línia 2	60.633	60.043
Línia 3	46.560	41.418
Línia 4	38.891	38.988
Línia 5	32.921	38.462
Línia 11	11.618	
Total	42.270	42.197

INSTAL·LACIONS FIXES

Autobús

La xarxa d'autobusos disposa de 2.375 parades, de les quals 1.126 tenen marquesines i la resta estan senyalitzades amb pals de parada. En relació amb el carril bus, arriba a cobrir més de 100 quilòmetres.

Metro

Actualment les instal·lacions fixes de la xarxa de metro de TMB disposen de 86,6 km de via i 123 estacions.



EVOLUCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS FIXES DE LA XARXA D'AUTOBUSOS. DADES A 31/12/04

	2000	2001	2002	2003	2004
Nombre total de parades	2.079	2.157	2.365	2.353	2.375
• Amb marquesina	1.164	1.087	1.095	1.098	1.126
• Amb pal de parada	915	1.070	1.270	1.255	1.249
Quilòmetres de carril bus	76,18	92,29	93,44	101,50	101,50
Nombre de cotxeres	4	4	6	5	5

EVOLUCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS FIXES DE LA XARXA DE METRO. DADES A 31/12/04

		2000	2001	2002	2003	2004
L1	Km	20,7	20,7	20,7	20,7	20,7
	Estacions	30	30	30	30	30
L2	Km	8,6	8,6	12,4	12,4	12,4
	Estacions	12	12	17	17	17
L3	Km	14,2	16,6	16,6	16,6	16,6
	Estacions	21	24	24	24	24
L4	Km	21,1	21,1	17,2	17,2	17,2
	Estacions	26	26	21	22	22
L5	Km	16,6	16,6	16,6	16,6	16,6
	Estacions	23	23	23	23	23
L11	Km				2,3	2,3
	Estacions				5	5
Funicular	Km			0,8 (*)	0,8	0,8
	Estacions			2 (*)	2	2
Total Km. Xarxa		81,2	83,6	84,3	86,6	86,6
Total estacions		112	115	117	123	123

(*) El funicular es va integrar a la xarxa de metro al maig 2002

CONSULTORIA EXTERIOR

Durant l'any 2004 TMB ha continuat assessorant administracions i empreses relacionades amb el transport públic. Amb aquest servei exporta els seus coneixements tècnics, manté una formació actualitzada dels seus professionals i rendibilitza els mitjans propis amb l'aportació d'ingressos extraordinaris.

El reconeixement internacional de TMB com un dels punts de referència per gestionar el transport públic en una àrea metropolitana continua creixent. Prova d'això és la intensa activitat que hi ha hagut, tant pel que fa a visites de delegacions internacionals que han estat rebudes a Barcelona, com pel que fa a la presència activa de diferents professionals de TMB a una varietat d'organismes internacionals del transport públic.



PRINCIPALS ACTIVITATS PORTADES A TERME EN L'ÀMBIT DE LA CONSULTORIA EXTERIOR DURANT L'ANY 2004

Metro de Porto

Estudi, construcció i operació de la primera línia del metro lleuger de Porto.

Tramvia Metropolità

Control de fabricació i proves de l'últim tramvia del Besòs.

ALSTOM Transporte Sistemas

Estudi de la possible col·laboració per mantenir les instal·lacions fixes dels tramvies de Barcelona.

SBASE (Subterráneos de Buenos Aires)

Signatura d'un contracte de col·laboració per analitzar ofertes i realitzar el seguiment de la fabricació dels trens de la nova línia H. Aquesta tasca es durà a terme durant l'any 2005 i podria finalitzar el 2006.

Societat de metro d'Alger

Presentació, conjuntament amb Ensitrans, d'una oferta per al concurs de seguiment i fiscalització de la construcció i posada en servei del metro d'Alger.

Societat de metro de Tunísia

Presentació, amb ALG i TEKIA, d'una oferta per al concurs d'un sistema d'ajut a l'explotació per a la xarxa de bus, metro lleuger i ferrocarril de Tunísia.

Municipalidad Metropolitana de Lima

Estudis de racionalització de les rutes de transports públics en l'àrea d'influència del COSAC (juntament amb ALG i INOCUA).

Banc Interamericà de Desenvolupament

Due Diligence als estudis tècnics preliminars de la línia H del suburba de Buenos Aires (juntament amb ALG i INOCUA).

Metro del Caire

Assessorament, amb ENSITRANS, del grup que està prequalificat per a la construcció de la línia 3 del metro d'aquesta capital.

Metro de São Paulo

ENSITRANS ha estat prequalificada per l'assessoria financera a l'operador de la línia 4 del metro de São Paulo.

Ministeri de Transport i Telecomunicacions de Xile

Prequalificació, juntament amb ALG i AddPlus, per dur a terme l'Avaluació Ecoambiental del Bus en Transantiago.

Actuacions rellevants

GESTIÓ DE LA QUALITAT: CERTIFICACIONS ISO 9001

La qualitat és un dels valors principals de la missió de TMB, mitjançant la qual cerca oferir cada dia un millor servei als clients i usuaris.

En aquest sentit, TMB ha dut a terme esforços diversos per millorar l'eficiència en l'ús dels recursos, homogeneïtzar les actuacions dels diferents departaments i dotar de transparència a les actuacions que s'hi desenvolupen. Aquest treball de diversos anys s'ha materialitzat amb l'obtenció de certificacions ISO que acrediten el compliment d'uns estàndards mínims de qualitat.

Durant el 2004, TMB ha renovat les vuit certificacions de qualitat segons ISO 9001 que li havien estat atorgades amb anterioritat:

- Centres d'Informació i d'Atenció al Client (CIAC)
- Centre de Control de Metro (CCM)
- Gerència de la línia 2 de la xarxa de metro (GL2)
- Unitat de disseny de l'oferta d'autobusos (DDO)
- Centre Operatiu de Negoci de Lutzana (CON LUTXANA)
- Centre de Regulació de l'explotació d'autobusos (CRE)
- Departament de Formació (DDFOR)
- Centre de Suport Telemàtic (CST)

L'any 2004 TMB ha obtingut una nova certificació de la gerència de la línia 3 de la xarxa de metro. L'obtenció d'aquesta certificació és un reflex de la voluntat de donar continuïtat al compromís amb la qualitat dels serveis que ofereix TMB.

Per compartir els projectes i els reptes amb els seus treballadors TMB ha impartit diverses accions de formació:

- Detecció i desenvolupament d'accions i metodologies de millora (a tots els gestors i responsables de qualitat)
- Qualitat del servei (a tots els conductors de la xarxa d'autobusos).



GESTIÓ DE LA QUALITAT:
QUEIXES I RECLAMACIONS

Per adoptar les mesures correctores necessàries, TMB ha dissenyat i ha implantat una aplicació específica que analitza les causes que poden haver motivat les reclamacions efectuades.

Aquest sistema de gestió de queixes i reclamacions permet donar una resposta adequada i ràpida al ciutadà i és una via de diàleg per conèixer i satisfer les necessitats i expectatives dels usuaris.

El funcionament d'aquest sistema segueix tres fases:

- Entrada de reclamació en el procés. Les reclamacions es reben a través del web, de telèfons d'atenció al client, de l'Ajuntament de Barcelona o dels fulls de reclamacions d'Autobús i Metro
- Elaboració de l'informe pertinent per part del departament afectat per la queixa
- Resposta al ciutadà: la resposta a aquestes reclamacions es porta a terme per diverses vies: enviant una carta personalitzada al domicili de l'usuari que ha realitzat la queixa, via internet o a través d'altres formes de gestió.

Durant l'exercici 2004 TMB ha rebut un total de 9.267 reclamacions. TMB ha donat resposta a la queixa o reclamació en el temps en què s'havia compromès a fer-ho en el 72,6 % dels casos.

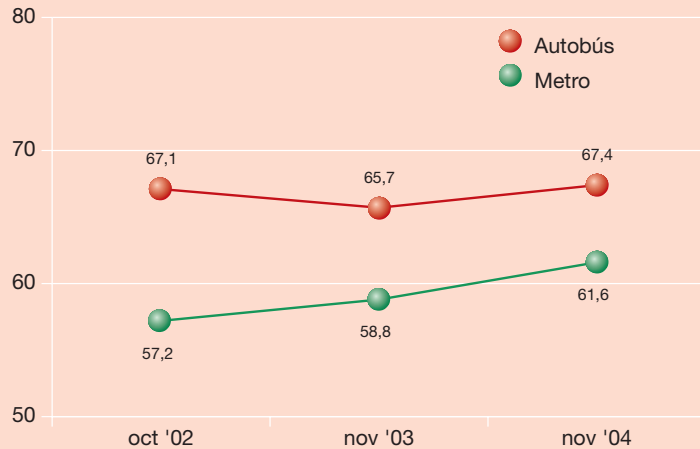
SERVEIS ALS QUALS ES REFEREIXEN LES QUEIXES (EN %). DADES A 31/12/04				
	2001	2002	2003	2004
Metro	34,1	33,9	38,0	39,2
Autobús	50,8	60,4	51,1	48,3
Política de TMB	14,4	5,0	10,1	11,5
Transports d'oci	0,7	0,7	0,8	1,0

VIA DE RECEPCIÓ DE RECLAMACIONS (EN %). DADES A 31/12/04				
	2001	2002	2003	2004
Ajuntament	34,9	33,4	29,17	26,74
Cartes enviades a TMB	20,7	15,5	19,61	15,16
Fulls de reclamació	29,9	29,6	27,43	34,62
Internet	15,3	19,9	22,58	22,84
Altres	2,0	1,6	1,2	0,64

DISTRIBUCIÓ DE LES RECLAMACIONS (EN %). DADES A 31/12/04				
	2001	2002	2003	2004
Taquillatge i tarifes	20,9	18,6	21,71	22,53
Instal·lacions	13,2	12,0	13,48	12,75
Personal	27,5	27,2	27,51	29,07
Servei	28,2	34,2	28,31	26,68
Vigilància i seguretat	4,4	3,6	4,19	3,85
Polítiques de TMB	0,2	0,3	0,37	0,58
Altres	5,6	4,2	4,41	4,53



EVOLUCIÓ DE L'ISC



MESURA DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT

TMB vol impulsar vies de diàleg amb els ciutadans per tal de conèixer les seves necessitats i implantar les mesures necessàries per tal de satisfer-les. En aquest sentit, l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) és l'instrument que ho permet.

Índex de Satisfacció del Client (ISC)

Els estudis sobre l'Índex de Satisfacció del Client estan encaminats a determinar la qualitat del servei percebuda pel client. Aquest estudi, que es realitza amb caràcter quadrimestral per metro i autobús, mesura la importància dels diferents paràmetres del servei així com la seva satisfacció i proporciona informació que permet conèixer com arriben al client les accions de TMB respecte a la qualitat del servei, amb l'objectiu d'introduir les millores oportunes necessàries.

Autobús

Respecte a l'any 2003 augmenta significativament el nivell d'ISC del global de la xarxa, concretament en 1,7 punts.

Segons aquest estudi, els aspectes més importants per al client d'Autobús són aquells relacionats amb les funcionalitats del servei ("Temps d'espera a la parada", "Acompleixin temps de pas" i "Informació sobre canvis de recorreguts") i amb la seguretat de l'autobús ("No perills d'accidents" i "No perill d'agressions").

Metro

El mes de novembre de 2004 l'ISC augmentà també significativament al global de la xarxa, en 2,8 punts respecte al valor de novembre de 2003.

Segons aquest estudi, els aspectes més importants per al client de Metro són aquells relacionats amb la seguretat ("No perill d'agressions") i els funcionals del servei ("Que no hi hagi avaries", "Informació sobre interrupcions" i "Metro passa sovint").

L'accident ocorregut el dia 31 d'octubre no va afectar els resultats de l'ISC, com s'ha pogut comprovar en analitzar les enquestes dutes a terme abans i després de l'accident i no observar diferències significatives.



COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ AL CLIENT

Durant l'any 2004, TMB ha dut a terme diverses actuacions i campanyes de comunicació i informació per potenciar l'ús del transport públic i millorar la informació proporcionada als clients i usuaris.

Campanyes de producte

Qualsevol acció que TMB porti a terme per mitjà de les seves xarxes de bus i metro és important que la coneguin els nostres clients. Per això utilitzem les campanyes de producte, que ens ajuden a mantenir informats els nostres clients sobre el servei que oferim:

- **Campanya d'accessibilitat:** Durant els mesos de novembre i desembre es va realitzar una campanya amb la finalitat de modificar la percepció dels nostres clients sobre les obres d'adaptació de metro i les molèsties que els hi podien ocasionar.
- **Campanya manual d'instruccions de metro:** Recull de la normativa vigent en l'ús del metro per tal d'informar els nostres clients.
- **Campanya d'explotació per horari:** Campanya per donar informació al client de bus d'hores de pas per parada. Durant el mes d'agost es va utilitzar aquest sistema a 34 línies que tenen una freqüència major de 20 minuts amb la finalitat d'eliminar la incertesa del temps d'espera.
- **Campanya d'estiu:** Campanya que informa de les diferents opcions de transport que donava TMB a l'estiu i l'esforç que això suposava per a la companyia.

Independentment d'aquestes, es va anar informant amb campanyes puntuals sobre canvis de recorreguts de línies de bus i prolongacions de servei de metro davant d'esdeveniments ciutadans i festivitats locals.

Promocions

Durant l'any 2004 s'han portat a terme diverses accions de promoció dirigides als usuaris dels serveis de TMB amb l'objectiu de fidelitzar-los com a clients.

Senyalització i informació

Durant el mateix any també s'han portat a terme diversos projectes per millorar la senyalització i la informació als clients.

PROMOCIONS REALITZADES PER TMB DURANT L'ANY 2004

Promoció de la Toja (packs)

Obsequi d'una bossa de platja amb productes de La Toja per la compra de 5 targetes T-10 a les màquines distribuïdores automàtiques de metro.

Fòrum 2004 (on line)

Obsequi d'entrades als guanyadors del "Joc del Fòrum" a través de la nostra web.

Casa Batlló

Descompte del 20 % en la visita d'aquest edifici d'Antoni Gaudí per comprar una T-10 amb la promoció impresa.

ACCIONS DE SENYALITZACIÓ MÉS RELLEVANTS REALITZADES PER TMB DURANT L'ANY 2004

TRAM BESÒS de la xarxa de metro

Renovar els plànols de la xarxa d'estacions i senyalitzar les estacions d'enllaç amb el nou tramvia.

No Fumar

Crear una normativa que adapta la nova senyalització als elements nous i als ja existents. S'ha implantat coincidint amb la campanya de foment del civisme.

Senyalització d'estacions

Accions a vestíbuls i passadissos de quatre enllaços, ateses les dificultats que aquestes zones poden ocasionar als usuaris. Amb les noves accions dutes a terme durant l'any 2004, el 50 % de la xarxa de metro ja disposa de la nova senyalització.

ACCIONS D'INFORMACIÓ MÉS RELLEVANTS REALITZADES PER TMB DURANT L'ANY 2004

Festa del Cel

Campanya informativa sobre les alternatives de transport públic que TMB ha posat a la disposició dels visitants.

Obres a la Meridiana

Campanya de comunicació sobre l'anul·lació de determinades parades afectades per les obres de l'estació de Sagrera.

Biblioteques

Campanya de foment del desplaçament dels clients a les biblioteques de Barcelona en transport públic.

DADES DE COMERCIALIZACIÓ A LA XARXA. DADES A 31/12/04

Tipus de comercialització	Nombre
Botigues METROPOLIS	18
Màquines de venda automàtica	168
Màquines de venda automàtica (llibres)	8
Màquines de fotografies	88
Cabines de telèfon	42

Centres d'Informació i Atenció al Client

En l'àmbit de la millora del servei proporcionat mitjançant els centres d'informació i atenció al client, durant l'any 2004 ha finalitzat la instal·lació d'un nou sistema de telefonia, que ha permès d'agilitar i millorar el servei per atendre les prop de 120.000 trucades de clients rebudes anualment.

Durant l'any també s'han recollit 15.856 objectes perduts a les xarxes de metro i de bus. Aquesta xifra representa un increment del 5,7 % respecte a l'any anterior.

Comercialització a la xarxa

En les accions de comercialització a la xarxa, destaca la posada en funcionament d'una àrea de serveis a l'estació de Marina, que comporta un pas endavant important, no sols pel que fa a la nova definició del que ha de ser la futura oferta complementària de valor afegit a una estació de la xarxa de TMB (botiga de conveniència), sinó també pel que fa a la implantació d'aquesta mitjançant la seva integració amb la resta de serveis que s'ofereixen a l'estació (venda de títols, informació, etc.).



Renovació del web de TMB

El web de TMB és una eina imprescindible de comunicació amb tots els grups d'interès de la companyia, però especialment per a la societat i per als clients i usuaris.

TMB ha renovat el web per fer més accessible, senzilla i atractiva la manera d'obtenir la informació i ha relacionat la seva oferta amb l'entorn social de la ciutat, de manera que les persones que hi accedeixen poden relacionar qualsevol esdeveniment de la ciutat amb el mitjà de transport més adequat per accedir-hi.

A part de renovar la imatge del web, s'hi han introduït les millores següents:

- Nous continguts i millora dels actuals
- Introducció de l'apartat de “Transport per a tothom”, especial per a invidents.
- Ampliació de la funció “Vull anar” i “On sóc”
- Incorporació d'un nou mapa interactiu de metro
- Incorporació de noves seccions: jocs per als més petits i ampliació dels continguts de les seccions de Filosofia d'empresa, TMB Professional, Gabinet de Premsa, Bon Viatge i TMB Multicanal.
- Incorporació d'una nova secció anomenada “Gaudeix Barcelona amb l'Agenda de Barcelona”
- Integració de la cartografia de la ciutat per poder publicar els recorreguts de les línies existents de forma real, amb informació sobre desviaments, transports més propers, etc
- Millor temps de resposta i de l'usabilitat
- Aposta per les noves tecnologies: el nou web incorpora una nova aplicació que permet consultar plànols per a ordinadors de butxaca.

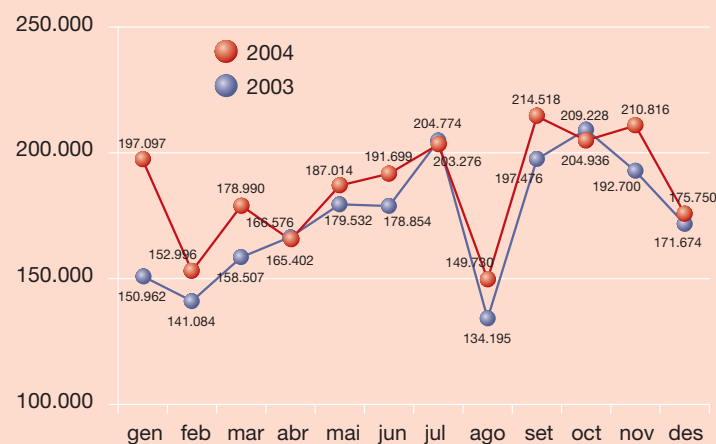
Durant l'any 2004 s'han realitzat 2.232.225 visites a la pàgina web de TMB, un 7% més que l'any anterior. Així mateix, s'han realitzat 2.061.421 de consultes al servei “Vull Anar”, un 57% més que l'any 2003.



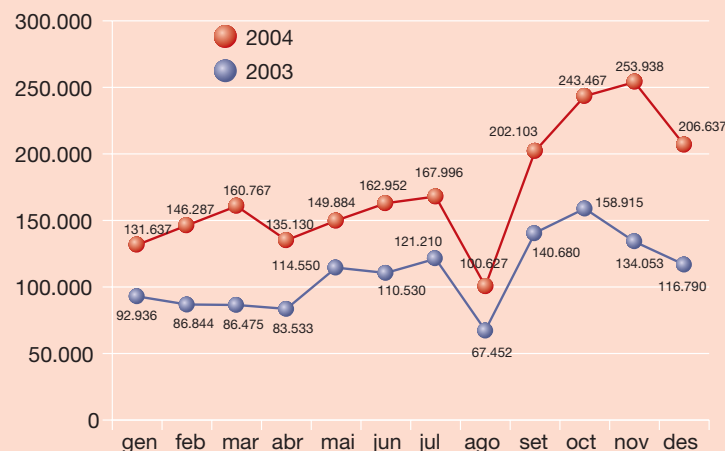
VISITES A LA PÀGINA WEB DE TMB

	2004	2003	Increment
Nombre de visites	2.232.225	2.085.562	7,0%
Nombre de visites diferents	1.060.855	860.594	23,3%
Nombre de pàgines visitades	32.091.223	30.266.478	6%

EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE VISITES A LA PÀGINA WEB DE TMB. DADES A 31/12/04



EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES AL SERVEI “VULL ANAR” DE LA WEB DE TMB. DADES A 31/12/04



INCORPORACIÓ DE NOVES TECNOLOGIES I INNOVACIÓ AL SERVEI DE L'USUARI

TMB treballa en constant innovació per aprofitar els avantatges que ofereix el desenvolupament tecnològic a la prestació dels seus serveis.

Algunes de les actuacions principals desenvolupades durant l'any 2004 en aquest sentit són les següents:

- Sistema d'ajut a l'exploració: instal·lació i posada en funcionament d'una nova infraestructura digital anomenada Tetra, adquisició de terminals portàtils per al personal d'exploració de suport al carrer, verificació i reajustament de paràmetres que permetin optimitzar les prestacions, i instal·lar i posar en funcionament una plataforma anomenada INFOBUS que permet consultar els temps de pas previstos dels vehicles, etc.
- Sistemes de validació i venda: millora i manteniment del software de SViV, inventariar a SAP dels equips per tal de facilitar la modificació i consulta als seus mantenidors, incorporació de nous sistemes de venda automàtica, etc.

Principals projectes relacionats les tecnologies de la informació:

- Instal·lació i posada en funcionament d'una nova infraestructura digital (estàndard TETRA).
- Adquisició de terminals portàtils per al personal d'exploració de suport al carrer (MIE's, CGOLs...)
- Prova pilot d'autolocalització sobre els vehicles de la línia 41.
- Al Centre de Regulació s'ha continuat la verificació i reajustament de paràmetres que permetin l'optimització de les prestacions del SAE.
- Instal·lació i la posada en funcionament en proves de l'INFOBUS que permet consultar els temps previstos d'espera en parades per a les línies amb vehicles SAE.



MILLORA DEL MANTENIMENT D'ESTACIONS DE LA XARXA DE METRO

Al final del 2004 es va prendre la decisió de portar a terme una campanya d'actuacions de manteniment a diverses estacions de la xarxa amb l'objectiu de millorar la imatge i proporcionar un servei més bo. Les actuacions es van concretar en els àmbits elèctric (sanejament i instal·lació), de neteja, d'antigrafits, de pintura, de senyalització i d'obra civil.

L'àmbit de la campanya d'imatge, pel que fa a neteja i protecció de paraments, sanejament i pintat, ha comprès les estacions següents: Catalunya (L1 i L3), Passeig de Gràcia (L2, L3 i L4), Sagrada Família (L2 i L5), Clot (L1 i L2), Espanya (L1 i L3) i Maragall (L4 i L5).

Pel que fa a actuacions a passadissos d'enllaç, s'han portat a terme accions als passadissos de Catalunya i de Passeig de Gràcia.

Les actuacions de senyalització han complementat el projecte actual de modernització de la nova imatge corporativa. En algunes estacions també s'han netejat els punts de llum, en coordinació amb el manteniment integral: Espanya (L3), Passeig de Gràcia (L3 i L4), Montbau, La Pau, etc. Finalment també s'han renovat els enllumenats dels passadissos d'enllaç de Catalunya i de Passeig de Gràcia (L4) i les andanes i els passadissos d'Espanya (L1).

INCREMENT DE LA PROPORCIÓ D'AUTOBUSOS AMB AIRE CONDICIONAT

La xifra d'autobusos amb aire condicionat, a 31 de desembre de 2004, era de 966 vehicles. Això representa que actualment el 100 % de la flota convencional ja disposa d'aquesta millora.



INTRODUCCIÓ DEL SISTEMA D'EXPLOTACIÓ PER HORARI EN ALGUNES LÍNIES DE BUS

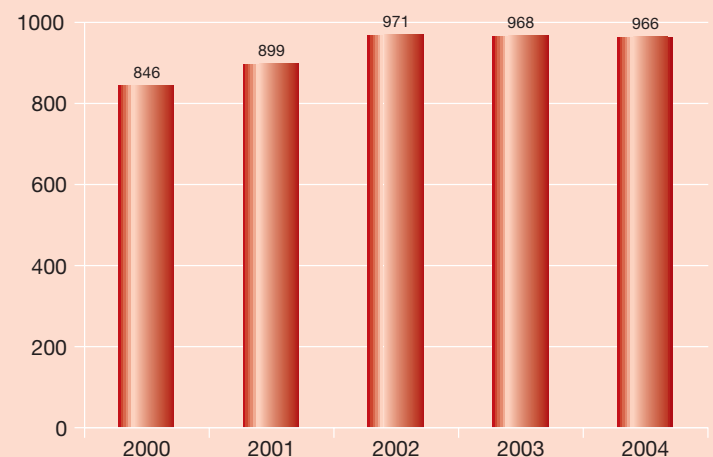
Els objectius concrets de l'exploació de línies d'autobús per horari són:

- Proporcionar valor afegit incrementant la qualitat percebuda del servei ofert
- Reduir la incertesa provocada per esperes indeterminades als caps de setmana i a l'estiu.
- Disminuir la pressió sobre el conductor mitjançant el coneixement del temps d'espera.

Els resultats del projecte confirmen que s'ha complert l'objectiu principal de millorar la qualitat del servei de bus i, per tant, la satisfacció del client, principalment sobre els aspectes relacionats amb el "Temps d'espera", la "Regularitat/puntualitat" i la "informació" en línies realment "difícils", de baixa freqüència. El percentatge mitjà de compliment de les hores de pas obtingut es pot considerar satisfactori (79 %).



EVOLUCIÓ DEL NOMBRE D'AUTOBUSOS AMB AIRE CONDICIONAT.
DADES A 31/12/04



CONTROL DE LA DISCIPLINA VIÀRIA DEL CARRIL BUS

Amb l'objectiu de millorar la velocitat comercial del transport públic i la seguretat viària, el mes de desembre del 2004 TMB, en col·laboració amb l'Ajuntament, a través del sector de seguretat i mobilitat, va posar en marxa un nou projecte per protegir i vigilar l'espai de la ciutat reservat al transport públic.

El projecte consisteix a utilitzar un sistema tecnològic innovador (sistema mòbil d'identificació de vehicles) per detectar i controlar les infraccions per ocupació indeguda del carril bus o de les parades d'autobús. Aquest sistema tecnològic està instal·lat en un vehicle especial (un turisme adaptat) que va equipat amb la tecnologia següent:

- Dues càmeres grans d'infrarojos a l'exterior
- Una càmera de color a l'interior
- Programari de reconeixement de matrícules
- Cartografia de suport i GPS de localització
- A l'interior del vehicle hi va un empleat de TMB (que és qui condueix) i un agent de la Guàrdia Urbana.

Quan es detecta un vehicle que comet una infracció, se li fa un fotografia digital. L'agent de la Guàrdia Urbana que va en el vehicle valida la presa correcta de les dades (matrícula, lloc, tipus d'infracció, etc.) i posteriorment, al final del dia, tots els registres del fitxer s'envien a les dependències de la Guàrdia Urbana, on s'inicien els tràmits pertinents per formalitzar la denúncia, que l'Ajuntament envia al domicili de l'infractor.



Es considera que la millora que representa en l'increment de la velocitat comercial pot ser equivalent a afegir-hi més unitats d'autobús per al servei diari. Actualment, el vehicle està cobrint diàriament dos torns complets, amb una mitjana de 135 registres d'infracció diaris.

Així, amb aquest sistema es pretén augmentar la qualitat del transport de superfície, mitjançant la millora de la velocitat comercial i la circulació sense maniobres brusques.



MILLORA DE LA SEGURETAT DEL SERVEI A LA XARXA DE METRO

Durant l'any 2004 s'ha acabat la instal·lació del sistema de telecontrol d'instal·lacions fixes a la línia 3, semblant al que hi ha actualment en servei a les línies 1, 2, 5 i 11, amb l'objectiu de millorar la disponibilitat de les instal·lacions fixes de la xarxa i les seves condicions de seguretat i facilitar un nou esquema de gestió d'estacions.

Les instal·lacions principals incloses en aquest telecontrol són les següents: escales mecàniques, ascensors, sistema de ventilació d'estacions i túnels, sistema d'esgotament d'aigües, quadres de baixa tensió de totes les estacions, etc.

També s'ha portat a terme la instal·lació del sistema de vigilància centralitzada (SIVICE) a tota la xarxa, el que ha representat un important impuls a la instal·lació de càmeres de SIVICE, que permetran que totes les estacions de la xarxa estiguin centralitzades al lloc central del metro.

Ha finalitzat la instal·lació de gravadores digitals (153 aparells) a les estacions per emmagatzemar imatges amb la finalitat d'augmentar el potencial de seguretat.

Transports Metropolitans de Barcelona té la previsió de disposar a 31 de desembre de 2005 de 2.347 càmeres, 568 monitors i 159 videogravadores.



POTENCIACIÓ DE LA INTERVENCIÓ A LES XARXES DE METRO

La lluita contra el frau es porta a terme des de fa anys mitjançant diferents vies:

- Campanyes de formació i comunicació (accions preventives)
- Auxiliars antifrau a les línies de peatge (accions preventives)
- Intervencions massives (accions coercitives)
- Equip de personal assignat als controls habituals (accions coercitives)

El mes d'abril del 2004 el grup d'intervenció va créixer amb la incorporació de vuit nous agents de control i inspecció (ACI), que fan realitat la clara aposta de l'empresa contra el frau. Amb aquesta incorporació ja són 46 els interventors que fan possible, per primera vegada, que s'hagin fet més de cinc milions d'intervencions al llarg de l'any 2004. S'ha incorporat també el primer coordinador d'intervenció.

A més, TMB ha augmentat el dispositiu antifrau amb 2.300 hores mensuals més d'intervenció.

Aquestes mesures, combinades en la doble direcció, la millora de la intervenció i el dispositiu d'informació antifrau, han fet possible disminuir les accions de frau.

TMB i les Administracions Públiques

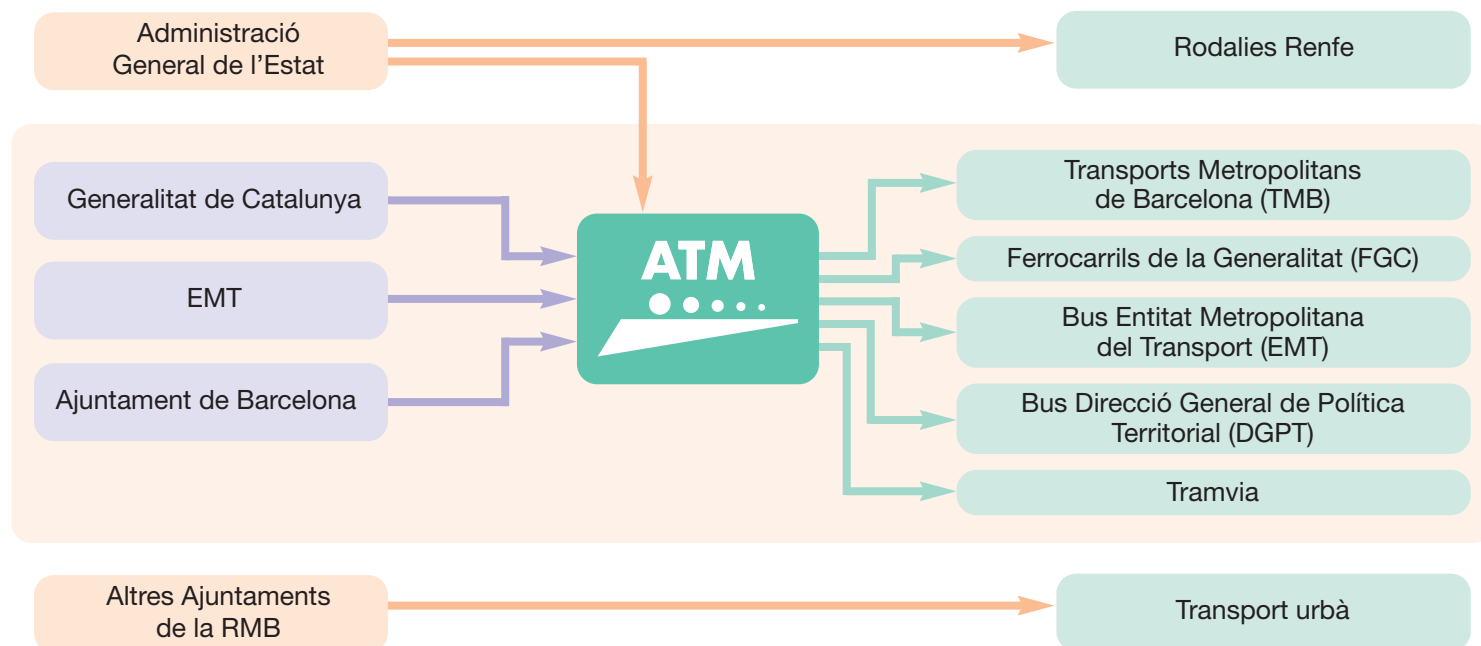


Les administracions públiques que interactuen amb TMB són les institucions amb responsabilitat en l'àmbit del transport a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, és a dir, l'Administració local, l'Administració autonòmica i l'Administració central.

TMB també manté estretes relacions amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), entitat coordinadora del sistema de transport públic de la Regió Metropolitana de Barcelona i que té com a funcions principals la planificació de les infraestructures del

transport públic, la planificació del servei i l'elaboració i l'aprovació d'un marc tarifari integrat. És l'entitat encarregada d'establir les relacions amb els operadors de transport col·lectiu incloent-hi l'elaboració, la revisió i el seguiment dels contractes programats, on es recull el sistema de finançament de TMB.

La importància de les administracions públiques com a grup d'interès de TMB és deguda al finançament de TMB que exerceixen, a la seva acció reguladora del transport (mitjançant normatives i legislació) i a la seva participació accionarial.



La política de **Responsabilitat Social corporativa de TMB** en relació amb les Administracions Públiques

En la doble relació de TMB amb les administracions públiques com a inversors i com a legisladors, TMB pretén donar resposta a la confiança dipositada i impulsar el desenvolupament i la mobilitat sostenible. Per això, TMB ha establert un diàleg constant,

obert i transparent, que permet conèixer les seves necessitats/expectatives, intercanviar experiències, facilitar el consens entre els diferents interessos i generar confiança.

Compromís amb les Administracions Públiques

- Ser un referent com a model de transport sostenible, apostant per la innovació, la investigació i la promoció de noves idees.
- Ser un model d'empresa socialment responsable i de servei dels ciutadans.
- Compaginar la viabilitat econòmica amb el compliment de la funció del servei públic.
- Participar activament amb les administracions públiques a promoure el canvi cultural en temes de mobilitat, necessari per potenciar l'ús del transport públic, aportant la nostra experiència i els nostres coneixements, millorant la competitivitat del transport públic i promovent nous sistemes de mobilitat compatibles amb el transport públic (cotxes multiusuari, cotxes compartits, bicicletes, etc.).
- Proporcionar informació completa, fidel, veraç, precisa, puntual i clara a través d'informes anuals.
- Complir amb tota la legislació i la normativa vigent.

Tots plegats
creem benestar



Dades significatives

TMB rep ingressos de les vendes de tiquets de transport, de subvencions i d'ingressos accessoris (publicitat, comercialització, etc.).

A més de les subvencions per necessitats corrents, les administracions aporten subvencions en concepte d'inversions, d'aportacions al pla de pensions i de sanejament del deute històric. La part aportada per cadascuna es fixa d'acord amb diversos criteris en el moment de ser acordades.

Actualment, les administracions públiques respectives es distribueixen el finançament de TMB. Les necessitats corrents estan cobertes en el 32,6 % per l'Administració central i la resta el cobreixen les administracions consorciades que formen part de l'ATM.



DADES DELS INGRESSOS DE TMB EN MILIONS D'EUROS. DADES ANY 2004

	Metro		Autobusos		TMB	
Vendes	155,302	76,32%	88,750	42,13%	244,052	58,93%
Ingressos accessoris	14,991	7,37%	14,948	7,10%	29,939	7,23%
Subvencions al servei	33,183	16,31%	106,977	50,78%	140,160	33,84%
Total ingressos	203,476	100%	210,675	100%	414,151	100%

SUBVENCIONS REBUDES AL SERVEI SEGONS EL CONTRACTE PROGRAMA 2002-2004



Actuacions rellevants

GESTIÓ EFICIENT

TMB, juntament amb les administracions públiques, es fixa les maneres d'afavorir el desenvolupament de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana, de reduir l'impacte ambiental i de satisfer les necessitats de mobilitat dels ciutadans amb un nivell de qualitat i de preu òptims que formen part dels objectius de base de TMB.

TMB té la responsabilitat de gestionar-se de la manera més eficient possible i de rendir comptes trimestralment a l'ATM (formata per la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona i l'Entitat Metropolitana del Transport) i anualment a l'Administració general de l'Estat. El resum d'aquesta rendició de comptes ofereix la descripció dels principals indicadors financers d'aquesta memòria (Capítol 3).

PARTICIPACIÓ EN ESDEVENIMENTS INTERNACIONALS I XARXES D'INNOVACIÓ

La innovació i l'ambició de millorar el nostre entorn fa de TMB una empresa de prestigi. Consolidar aquest prestigi tant localment, com nacionalment i internacionalment és un altre dels requeriments de les administracions públiques. La participació de TMB en nombrosos esdeveniments i xarxes d'innovacions en l'àmbit internacional en són bons exemples.

TMB participa en el treball de les comissions i subcomissions de la Unió Internacional dels Transports Públics (UITP) i té representació en moltes d'aquestes comissions (autobusos, material mòbil de metro, màrqueting, instal·lacions fixes de metro, etc.). Actualment, TMB forma part del comitè de direcció de la UITP i presideix el comitè de Metro i el de Bus, fòrum de debat sobre la planificació, el finançament, la construcció, la gestió i la direcció de les xarxes. L'objectiu és posar en comú i millorar el potencial del transport públic, en especial del metro, com a alternativa al transport privat per la mobilitat dels ciutadans. En el 55è congrés, TMB va ser un dels 16 membres acceptats de ple dret en la Carta de sostenibilitat de la UITP en complir totes les exigències dels compromisos a què obliguen les condicions del document.

TMB participa activament en altres associacions com ALAMYS (Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos).

El treball conjunt amb les administracions públiques és essencial per continuar millorant la sostenibilitat a Barcelona i a la seva àrea d'influència.

BON GOVERN

TMB presta especial atenció a les actuacions que contribueixen a garantir una gestió transparent de la companyia, i que respecten no només la legalitat vigent, sinó també els reglaments i els codis de conducta interns aprovats pels òrgans de govern de TMB.

Estructura de govern

Els principals òrgans de govern de TMB són el consell d'administració de TB i FMB i el comitè de direcció, constituït per la comissió executiva i els membres de la direcció corporativa.

Transparència

Per consolidar la nostra voluntat de transparència i millora de la gestió davant de les administracions públiques i de tota la societat incloem en aquesta memòria un resum dels principals indicadors financers (Capítol 3) i els informes d'auditoria dels comptes anuals.



TMB i els seus treballadors



Els treballadors de TMB són un dels grups d'interès fonamentals i són importants per al funcionament de l'empresa, el coneixement de les seves expectatives i l'establiment de mecanismes de comunicació i diàleg oberts i transparents.

En aquest grup d'interès s'inclouen totes aquelles **persones que treballen a TMB.**

La política de **Responsabilitat Social corporativa de TMB** en relació amb els seus treballadors/es

TMB és conscient que els treballadors excel·lents asseguren el seu èxit i són la base de la creació de valor de TMB. La seva dedicació, implicació, motivació i satisfacció són un factor clau per desenvolupar les seves activitats.

Per això, des de TMB es vol desenvolupar relacions duradores i de confiança entre tots els membres de l'organització.

Compromís amb els/les treballadors/es

- Fer participis a tots els col·laboradors de les polítiques, els plans i els progressos de l'organització a través de comunicacions regulars.
- Establir uns mecanismes d'escolta i de diàleg que permetin afavorir la participació oberta i transparent dels treballadors i dels representants.
- Proporcionar un entorn de treball segur i saludable que disminueixi cada any els accidents laborals i les baixes per malalties relacionades amb el dia a dia de la nostra activitat.
- Formar i desenvolupar de manera contínua tot el personal, especialment en temes d'interculturalitat, medi ambient, seguretat i salut.
- Facilitar un balanç equilibrat entre la vida professional i personal, proporcionar retribucions adequades, reconèixer el treball ben fet i potenciar la creativitat.
- Fomentar la diversitat com a font de talent, proporcionar igualtat d'oportunitats i garantir la no-discriminació.
- Fomentar l'empleabilitat i promoure el desenvolupament professional.

Tots nosaltres
movem Barcelona



Dades significatives



DESCRIPCIÓ DE LA PLANTILLA DE TMB

La plantilla de TMB a 31 de desembre de 2004 era de 3.360 treballadors d'Autobusos i 2.728 treballadors de Metro, el que comporta un increment respecte a l'any 2003 en ambdues activitats.

La plantilla d'autobusos els últims anys s'ha incrementat bàsicament per l'augment de la plantilla de conductors, fruit de l'acord sobre el tretzè descans, i l'increment de l'oferta els mesos de juny i juliol. En el cas del metro també s'ha produït un lleuger increment del 0,5 %.

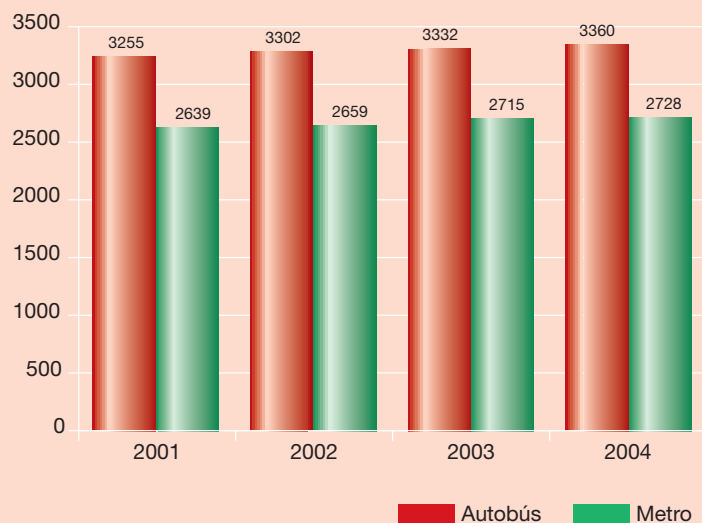
L'any 2004, TMB ha tingut contractats 159 treballadors (79 d'Autobús i 80 de Metro) amb algun tipus de discapacitat, el que representa el 2,35 % i el 2,9 % respectivament del total de la plantilla d'aquest mateix any i que sobrepassa el mínim legal establert per la Llei d'integració social de persones amb discapacitat.

DADES DE PLANTILLA DE TMB. DADES A 31/12/04

	Autobús	Metro	Total
2004	3.360	2.728	6.078 (*)

(*) El total de la plantilla no correspon a la suma dels treballadors d'Autobús i Metro, ja que part del comitè de direcció és treballador d'ambdues societats al 50 % del salari corresponent.

EVOLUCIÓ DE LA PLANTILLA DE TMB. DADES A 31/12/04



NOMBRE DE DISCAPACITATS A LA PLANTILLA D'AUTOBÚS I DE METRO A 1 DE MARÇ DE 2004

	Autobús	Metro
Nombre	79	80
% plantilla	2,35	2,9

DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA SEGONS LA CATEGORIA PROFESSIONAL. DADES A 31/12/04

	Autobús	Metro	Total
Plantilla	3.360	2.728	6.088
Directius i Tècnics	204	172	376
Comandaments Intermedis	179	459	638
Personal de conveni	2.977	2.096	5.073

La distribució de la plantilla segons els llocs de treball definits per TMB és del 6,2 % de directius i tècnics, el 10,5 % de comandaments intermedis i el 83,3 % de personal de conveni.

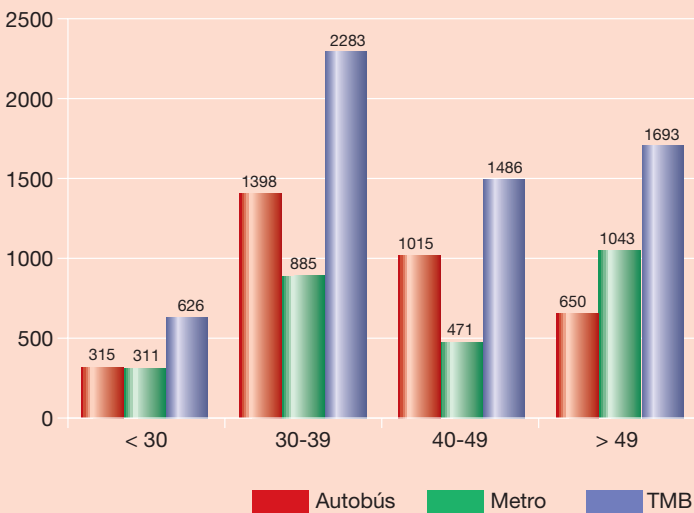
Del total de la plantilla, el 85,6 % són homes i el 14,4 % són dones. Pel que fa a Autobusos, la proporció de dones és del 4,4 % envers el 95,6 % d'homes. A Metro la proporció és del 26,7 % de dones envers el 73,3 % d'homes.

L'edat mitjana de la plantilla d'Autobusos ha estat de 40,68 anys i de Metro de 43,49, el que representa un lleuger increment respecte al 2003. Pel que fa a la distribució per edats, la franja on hi ha hagut la major part de treballadors ha estat la de 30 a 39 anys.



PROPORCIÓ D'HOMES I DONES A METRO I AUTOBÚS. DADES A 31/12/04			
	Autobús	Metro	Total
Plantilla	3.360	2.728	6.088
Homes	3.212	1.998	5.210
Dones	148	729	877
% d' homes	95,6	73,3	85,6
% de dones	4,4	26,7	14,4

DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA SEGONS LA FRANJA D'EDAT. DADES A 30/09/04



DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA SEGONS GÈNERE I CATEGORIA PROFESSIONAL. DADES A 31/12/04						
	Autobús		Metro		Total	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Plantilla	3.212	148	1.998	729	5.210	877
Directius i tècnics	169	35	141	31	310	66
Comandaments intermedis	177	2	426	33	603	35
Personal de conveni	2.866	111	1.431	665	4.297	776

Actuacions rellevants

FOMENT DE LES PROMOCIONS I LES NOVES INCORPORACIONS

Durant l'any 2004 s'han incorporat a la plantilla de Metro 546 persones i a la plantilla d'Autobús 278 persones.

Tant a Autobús com a Metro s'han cobert places de comandaments, tècnics o directius amb personal intern; d'aquesta manera s'ha fomentat la promoció interna a l'empresa i la motivació dels treballadors.

Aquestes dades mostren que a Autobús, el 71,4 % i a Metro, el 62,5 % dels processos han estat ocupats per personal propi.

Autobús i a Metro han cobert les places de comandaments, tècnics o directius amb personal intern

PROCESSOS DE SELECCIÓ I PROMOCIÓ DUTS A TERME DURANT L'ANY 2004

	Autobús	Metro
Processos de selecció externa	14	14
Participants	1.116	3.089
Nous contractes	278	546
Processos de selecció interna	3	5
Participants	30	35
Promocions	3	8
Vacants	2	9
Processos de classificació professional	23	22
Promocions	8	22

PROCESSOS DE SELECCIÓ I PROMOCIÓ DE COMANDAMENTS, TÈCNICS O DIRECTIUS DUTS A TERME DURANT L'ANY 2004

	Autobús	Metro
Processos de cobertura de vacants	14	24
Places	19	29
Cobertes amb personal intern	10	15
Cobertes amb personal extern	4	10
% places amb personal propi	71,4%	62,5%
Participants	141	167



IMPULS DE LA FORMACIÓ
ALS TREBALLADORS

A TMB es du a terme un control de les hores destinades a la formació de tots els treballadors, però sobretot es dóna especial importància a la qualitat de la formació i a les noves necessitats de formació dels treballadors.

Un aspecte que cal destacar ha estat l'auditoria de renovació del sistema de gestió de la qualitat implantada a formació, d'acord amb la norma ISO 9001:2000, que s'ha superat satisfactòriament.



HORES I PARTICIPANTS DE LES SESSIONS FORMATIVES
DUTES A TERME DURANT L'ANY 2004

	Autobús	Metro
Hores lectives	7.751	10.307
Participants	2.508	2.293
Hores – assistent	40.939	59.983

PRINCIPALS ACCIONS FORMATIVES DUTES A TERME
DURANT L'ANY 2004

Cursos corporatius	Assistents	Actes
Formació de nous socorristes	21	2
Plans d'emergència	376	48
Idiomes	98	58
Tècnica bàsica	182	25
Ofimàtica	288	45
Cursos d'Autobús		
Reciclatge de conductors	1.688	11.803
Nous ingressos	130	6.370
Formació per a empreses externes per a pilots homologats de seguretat	49	1870
Cursos de Metro		
Nou ingrés de caps d'estació a l'estiu	184	7.100
Habilitacions a la conducció	322	18.256
Jornades de reciclatge	1.169	8.183
Cursos de comandaments i directius		
Centre de desenvolupament directiu	460	3.284
Programa de suport de comandaments	360	3.568



SALUT LABORAL

TMB vol proporcionar un entorn de treball saludable i segur als seus treballadors. En aquesta línia cal destacar les accions següents:

- Creació del servei de qualitat de condicions de treball
- Visites sistemàtiques del personal d'infermeria als centres de treball
- Vigilància de la salut
- Anàlisi de les causes dels accidents i les malalties
- Organització de cursos diversos (tabaquisme, prevenció dels trastorns de l'ànim, prevenció del mal d'esquena, etc.)
- Col·laboracions docents i de recerca amb institucions diverses (Creu Roja, Laboratoris Roche, Fundació per a la motivació dels recursos humans, etc.)
- Obertura d'un nou centre sanitari a les cotxeres d'Horta
- Actualització de l'avaluació general de riscos
- Organització d'un taller d'apropament a les emocions destinat al personal auxiliar de control i informació, sobre l'afrontament i la resolució de conflictes.

RECONeixEMENTS MÈDICS DUTS A TERME DURANT L'ANY 2004		
	Autobús	Metro
Periòdics	1895	1210
% sobre planificats	91,55	97,66
% de la plantilla	68,77	71.18
No planificats	503	908

ACCIONS DESTACABLES DUTES A TERME PER LA UNITAT DE SALUT DURANT L'ANY 2004		
	Autobús	Metro
Formació de socorristes	63	50
Vacunació de la grip	576	176
Vacunació del tètanus i la diftèria	51	67
Vacunació de l'hepatitis B	1	1
Programa de prevenció dels problemes més prevalents de salut	45	43
Assistència i tractament d'accidents de treball i malaltia professional	706	456
Gestió de les incapacitats temporals per contingències comunes	5.044	5.720

PREVENCIÓ DELS RISCOS LABORALS

TMB, d'acord amb els principis bàsics de política de prevenció de riscos laborals aprovats en el Comitè de Direcció al 2001, es compromet a disminuir els accidents i les malalties professionals per proporcionar un entorn de treball segur i saludable als treballadors. Amb aquesta finalitat ha desenvolupat un sistema de gestió que li permeti millorar les condicions de treball dels treballadors.

L'**índex de freqüència** indica el nombre d'accidents amb baixa per cada milió d'hores treballades.

L'**índex d'incidència** indica el nombre d'accidents ocorreguts per cada mil persones exposades.



PRINCIPALS ACCIONS DUTES A TERME EN PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DURANT L'ANY 2004

Com a resultat de l'auditoria

del sistema de prevenció de riscos laborals

- Simulacres d'emergència
- Implantació de la llista de control de visites de prevenció
- Disseny d'una llista de control d'autoavaluació

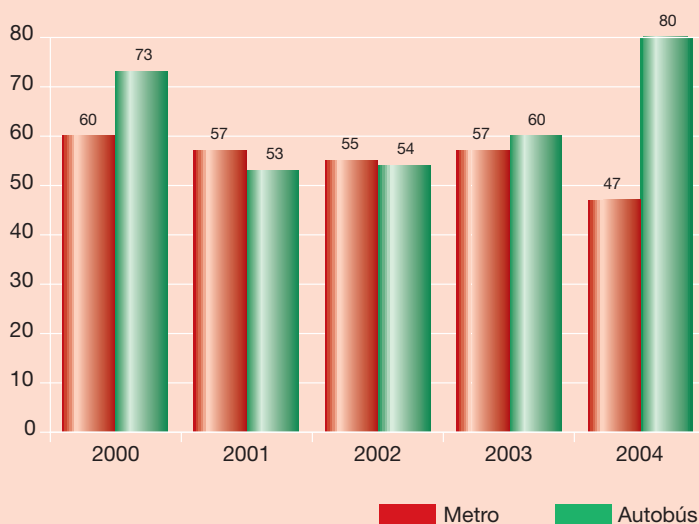
Formació i informació

- Pla de formació per a personal de nou ingrés
- Pla de formació per a personal que manipula manual de càrregues
- Pla de formació per a personal que solda
- Equips d'emergència
- Personal extern com a pilot homologat de seguretat
- Jornades informatives per a empreses externes

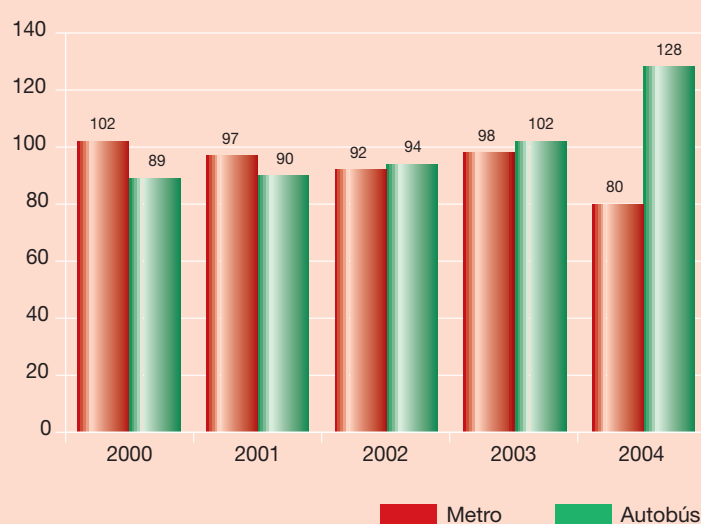
Avaluacions i estudis

- Investigacions d'accidents de treball (investigació psicosocial)
- Risc ergonòmic del lloc de treball de motorista, cap d'estació i conductor
- Condicions de seguretat de les màquines
- Inclusió de l'avaluació de riscos en el sistema EHS-SAP

EVOLUCIÓ DE L'ÍNDEX DE FREQUÈNCIA. DADES A 31/12/04



EVOLUCIÓ DE L'ÍNDEX D'INCIDÈNCIA. DADES A 31/12/04



MILLORA I INCREMENT DE LA COMUNICACIÓ INTERNA A TMB

TMB vol establir uns mecanismes d'escolta i diàleg que permetin afavorir la participació oberta i transparent dels treballadors i dels representants. Les activitats desenvolupades en aquest sentit són diverses: formació sobre prevenció i seguretat, processos d'acollida, esmorzars de treball, convenis de col·laboració amb centres formatius, excursions, etc.

La segona edició del premi “El portal de l’empleat”, que organitza per segon any consecutiu l’Observatori de la Comunicació Interna, va atorgar a TMB un accèssit en reconeixement a la participació i accessibilitat de la seva intranet.

Aquesta iniciativa ha representat un esforç important per universalitzar l’accés a la informació. En aquest sentit, la comunicació a TMB no es planteja com una activitat extra dins de l’empresa, sinó com un aspecte integrat a la seva activitat diària, amb uns objectius estratègics (motivació, implicació i integració) i uns altres d’operatius (informació, comunicació i participació).

ACCIONS DE COMUNICACIÓ INTERNA MÉS RELLEVANTS REALITZADES DURANT L'ANY 2004

	Participants
Formació sobre prevenció i seguretat	49
Processos d'acollida en l'àmbit corporatiu	49
Esmorzars de treball	70
Convenis de col·laboració amb centres formatius	143
Excursions	104
Jornada de portes obertes al CON d'Horta	470
Aniversari de vinculació a l'empresa	339



FOMENT DE LA PARTICIPACIÓ

Partint de la base que els treballadors són els qui millor coneixen la feina que desenvolupen, a TMB s'han creat grups de treball per elaborar i presentar propostes de millora.

Els objectius dels grups de treball són:

- Facilitar la integració, la implicació i la participació del personal, fomentant el treball en equip de manera organitzada
- Contribuir a millorar les relacions dins dels grups i amb els seus comandaments
- Implantar la cultura de la millora permanent, obtinguda mitjançant petits canvis progressius
- Fomentar l'aportació d'idees i la seva aplicació pràctica
- Facilitar la satisfacció personal, la motivació i la demostració de capacitats individuals.

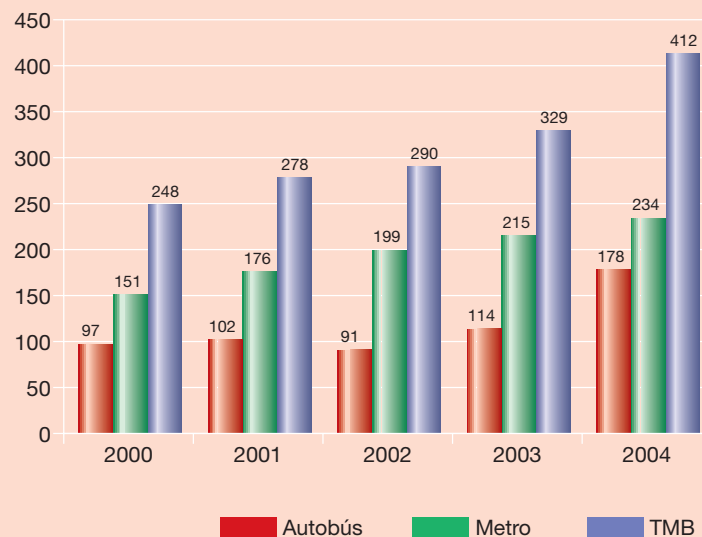
Els treballadors de TMB també disposen del programa d'iniciatives individuals de millora, que els permet de participar activament en la millora del seu entorn de treball, tot aportant suggeriments, idees i propostes.

Les accions de participació dutes a terme durant l'any 2004 són les següents:

- Presentació dels sistemes de participació de TMB en el marc d'una sessió organitzada per la Fundació per a la motivació dels recursos humans
- Celebració de la III Sessió d'Iniciatives Individuals de Millora
- Celebració de la VIII Jornada de Sistemes de Participació i Qualitat
- Celebració de sessions de millora amb comandaments
- Celebració de sessions de millora amb agents d'atenció al client
- Presentació dels projectes i resultats de diversos grups de treball
- *Benchmarking* sobre participació amb empreses de transport nòrdiques.



NOMBRE DE PARTICIPANTS ALS GRUPS DE TREBALL I A LES INICIATIVES DE MILLORA DURANT L'ANY 2004



DADES DE LES ACTIVITATS DE PARTICIPACIÓ DURANT L'ANY 2004

	Autobús	Metro	Total
Grups de treball	35	23	58
Iniciatives de millora	53	168	213
Nombre de participants	178	234	412



APORTACIÓ DE BENEFICIS SOCIALS

Els beneficis socials són un dels grans actius de treballar a TMB. El catàleg d'ajuts oferits als treballadors és el següent:

- Pla de pensions
- Fons d'assistència social
- Préstecs per a adquisicions d'habitatges i obres
- Bestretes normals i especials
- Ajuts per a llars d'infants
- Ajuts escolars
 - Ajuts per a fills i familiars discapacitats
 - Targetes de lliure circulació
 - Assistència jurídica
 - Ajuts al transport (taxi i extraradi)

Plans de pensions

Com a empresa que vol garantir als treballadors una estabilitat i un futur, TMB treballa per millorar cada dia el pla de pensions.

Durant el 2004, s'han consolidat les funcions de coordinació operativa i s'ha mantingut un alt nivell d'activitat motivat pels canvis legislatius i les actualitzacions dels Reglaments del Pla de Pensions d'Ocupació de Transports de Barcelona, SA i de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i els canvis derivats de la negociació del Conveni col·lectiu de Metro.

ACTUACIONS I PRESTACIONS DEL PLA DE PENSIONS DUTES A TERME DURANT L'ANY 2004

	Autobús	Metro
Noves adhesions	86	38
Jubilació	37	31
Prejubilació	3	0
Incapacitat Permanent Total < 45 Anys	5	0
Incapacitat Permanent Total => 45 Anys	4	5
Incapacitat Permanent Absoluta < 45 Anys	1	0
Incapacitat Permanent Absoluta => 45 Anys	0	3
Gran Invalidesa	0	0
Orfandat	0	1
Viduitat (treballadors en actiu)	3	2
Viduitat Reversible (passius)	1	18
En Tramitació	13	14

Assistència social

Durant l'any 2004 les atencions personals han representat l'elaboració d'entrevistes personalitzades i s'han tractat problemàtiques molt diverses com addiccions i problemes familiars i personals, aspecte sobre el qual s'ha produït un important increment de l'ajut psicològic als treballadors.

Un altre camp d'actuació són les consultes puntuals; aquest any destaquen les sol·licituds d'informació sobre processos d'adopció.

Els treballadors de TMB també disposen del Fons d'Assistència Social, en el qual durant l'any 2004 s'han efectuat 50 sol·licituds d'Autobús i 47 de Metro.

Assessoria Jurídica

Els treballadors de TMB disposen d'un departament responsable del control i l'administració dels expedients iniciats per procediments judicials relatius als treballadors i derivats del servei. La finalitat principal d'aquest departament és defensar els interessos dels treballadors.

Conciliació de la vida laboral i familiar

Per facilitar l'equilibri de la vida laboral i familiar dels treballadors, TMB ha adoptat les mesures de millora de la regulació de l'Estatut de Treballadors propi següents:

- Excedència de fins a cinc anys per maternitat, amb reserva del lloc de treball els tres primers anys i còmput de dos anys a efectes d'antiguitat
- Excedència de fins a dos anys per tenir cura d'un familiar que requereixi dedicació especial, amb reserva del lloc de treball durant un any i còmput d'un any a efectes d'antiguitat
- Excedències voluntàries d'un a cinc anys
- Permís de dos dies per canvi de domicili
- Permís de tres dies per naixement d'un fill
- Permís de tres a set dies per malaltia greu o mort d'un familiar fins al segon grau de consanguinitat o afinitat
- Permís de tres a set dies per malaltia o intervenció quirúrgica d'un familiar fins al segon grau de consanguinitat o afinitat.

ACTUACIONS D'ASSISTÈNCIA SOCIAL DUTES A TERME DURANT L'ANY 2004		
	Autobús	Metro
Atencions personals	321	302
Noves històries	68	72
Casos amb problemàtiques específiques	120	115

ACTUACIONS DELS SERVEIS JURÍDICS DE TMB DUTES A TERME DURANT L'ANY 2004		
Assessorament intern i suport Àrees TMB	Consultes d'assessoria a treballadors	1.208
	Treballadors citats pels serveis jurídics	1.168
	Expedients judicials incoats (iniciats)	757
	Judicis assenyalats	293
	Denúncies penals formulades	78
Defensa Jurídica de l'activitat de TMB	Coordinació amb companyies d'assegurances: demandes tramitades	163
	Coordinació amb companyies d'assegurances: Judicis assenyalats	388



FACILITACIÓ DE LES RELACIONS LABORALS

Els principals òrgans amb representació dels treballadors d'Autobús són els següents:

- Consell d'administració: un representant de cadascuna de les organitzacions sindicals més representatives
- Comissió de material mòbil
- Comissió delegada
- Comissió d'administració
- Comissió de formació
- Comissió de seguretat i salut
- Comissió d'explotació
- Comissió d'horaris
- Comissió de vestuaris
- Comissió de préstecs i habitatge
- Comissió de Fons d'Assistència Social
- Comissió mixta i paritària d'interpretació de Conveni col·lectiu.

COMPOSICIÓ DEL COMITÈ D' EMPRESA . DADES A 31/12/04		
Sindicat	Autobús	Metro
CCOO	5	5
UGT	5	4
SIT	5	
ACTUB	5	
CGT	4	7
SU		5
CPT		3
CIM		1
Independent	1	

DISTRIBUCIÓ DELS TREBALLADORS AFILIATS A SINDICATS. DADES A 31/12/04			
Autobús		Metro	
total	%plantilla	total	%plantilla
3.011	89,6	1.921	70

Els principals òrgans amb representació dels treballadors de Metro són els següents:

- Consell d'administració: un representant de cadascuna de les organitzacions sindicals més representatives
- Comissió d'estacions
- Comissió d'horaris
- Comissió de vestuari
- Comissió de préstecs d'habitatge
- Fons d'Assistència Social
- Comissió mixta i paritària d'interpretació del Conveni col·lectiu
- A més, es mantenen reunions setmanals amb la permanent del comitè d'empresa, on s'informa de temes relacionats amb l'organització.

El 89,6 % dels treballadors de la plantilla d'Autobús estan afiliats a sindicats (3.011 treballadors). Pel que fa a Metro estan afiliats el 70 % dels treballadors (1.921 treballadors).



Nova organització de l'àrea de negoci d'Autobús

La detecció de diferents espais de millora en l'àmbit organitzatiu d'aquesta àrea ha portat a definir un conjunt de propostes que modificaran l'estructura jeràrquica i de responsabilitat de les unitats operatives (centres i control i regulació) de l'àrea de negoci de Bus.

Aquest és un projecte que pretén millorar el clima laboral, la proximitat en les relacions interpersonals i la responsabilització descentralitzada de la gestió operativa, els objectius principals del qual són els següents:

- Dotar el col·lectiu de conductors d'una estructura jeràrquica més propera
- Aconseguir que l'estructura tecnoadministrativa del CON estigui correctament dotada pel que fa a mitjans professionals.

Nou Conveni col·lectiu 2004-2007 a Metro

Durant l'any 2004 s'ha signat un Conveni col·lectiu d'eficàcia general amb una vigència de quatre anys (2004-2007).

Les fites principals d'aquest Conveni són:

- Crear nous models organitzatius més ajustats a les necessitats reals de l'explotació i del manteniment de les instal·lacions i del material mòbil
- Consolidar els criteris de conciliació de la vida laboral i familiar. Una de les mesures acordades en aquest sentit ha estat gaudir de festes els caps de setmana alterns i de les vacances anuals en algun dels tres mesos d'estiu
- Establir la jubilació parcial, que permet a tots els treballadors accedir-hi a partir de l'edat de 60 anys; independentment de l'inici de la seva cotització a la Seguretat Social.

TMB i els proveïdors



TMB treballa generalment amb tres grups de proveïdors: proveïdors industrials, proveïdors de serveis i proveïdors financers. Aquests proveïdors subministren a TMB vehicles i recanvis (trens i autobusos), combustible i energia, serveis, maquinària (màquines expenedores de bitllets, escales mecàniques, etc.), sistemes d'informació, elements de senyalització, etc.

TMB segueix un estricte sistema de selecció amb els tres tipus de proveïdors i vol establir-hi relacions a llarg termini.

La política de **Responsabilitat Social corporativa de TMB** en relació amb els proveïdors

A TMB es treballa conjuntament amb un gran nombre de proveïdors i col·laboradors dels quals, en part, depèn el compromís de qualitat, i amb els quals es pretén establir un diàleg obert i trans-

parent que permeti optimitzar la relació i obtenir un benefici mutu. Les nostres relacions amb els proveïdors es basen en els principis de comportament següents:

Compromís amb els proveïdors

- Afavorir la investigació, el desenvolupament i la innovació treballant conjuntament i transferint el nostre saber fer.
- Desenvolupar relacions de llarga durada per controlar la qualitat dels productes i dels materials subministrats.
- Considerar aspectes mediambientals en les noves inversions (p. ex. construcció/rehabilitació de noves estacions, adquisició de nous vehicles, etc.).
- Proporcionar un tracte equitatiu i transparent en la selecció de proveïdors, mitjançant el sistema de concursos públics i taules de compra integrades per tots els departaments de TMB.
- Aplicar criteris ètics i de responsabilitat en seleccionar els col·laboradors, els proveïdors.
- Desenvolupar elements de control que evitin conflictes d'interès per causa de la parcialitat en la contractació de proveïdors.

Junts farem
la mobilitat
més sostenible



Actuacions rellevants

MECANISMES DE CONTRACTACIÓ A PROVEÏDORS

La Llei 48/1998 sobre els procediments de contractació afecta al sector del transports i, per tant, a TMB. Aquesta llei estableix que existeix obligació de convocar concurs públic per aquells contractes que tinguin un import total (encara que estigui fraccionat) d'obres amb un import superior als 5.923.624 euros o subministrament de serveis amb imports que sobrepassin els 473.890 euros.

És obligatori publicar els anuncis de licitació al DOGC, DOUE i BOE, publicar l'adjudicació al DOUE i comunicar-ho a la Junta Consultiva de Contractació de la Generalitat en un termini de 2 mesos.

Aquest procediment també és utilitzat per TMB per afavorir la transparència en casos en que l'import del contracte no arriba al mínim que marca aquesta llei.

Independentment d'això, els procediments de TMB preveuen sempre la recepció de tres ofertes de proveïdors per qualsevol sol·licitud mitjançant procediments de concurs i/o concurrència.

Quan superen la xifra de 12.000 euros, l'autorització de la comanda passa per un Comitè d'Aprovisionaments (format per Directors segons quantia). Quan es sobrepassen els 150.000 euros, el nivell de decisió inclou la Mesa Tècnica d'Inversions (Alta Direcció de TMB) i el Consell de Planificació i Seguiment de les Inversions.

ÚS DE TECNOLOGIA AVANÇADA AMB ELS PROVEÏDORS

A través de la web, "Portal del Proveïdor", TMB es situa a l'avantguarda en l'ús de tecnologia avançada en la relació amb els proveïdors, aconseguint reduir temps i costos per ambdues parts. El proveïdor té accés a preus, pot deixar constància de les seves ofertes, assabentar-se de l'estat de les seves comandes i rebre sol·licituds d'altres comandes noves.



APLICACIÓ DE CRITERIS AMBIENTALS EN ELS PLECS DE CONDICIONS

TMB aplica criteris ambientals en els plecs de condicions per contractar proveïdors. Aquests criteris són:

- L'adjudicatari s'ha de declarar coneixedor i compromès a complir amb la normativa mediambiental vigent i, més específicament, amb la normativa en matèria de gestió de residus.

Algunes d'aquestes normatives de compliment obligat són:

- Llei 6/1993, de 15 de juliol, reguladora dels residus
- Decret legislatiu 2/1991, de 26 de setembre, pel qual s'aprova la refosa dels textos legals vigents en matèria de residus industrials
- Llei 10/1998, de 21 d'abril, de residus.

- El proveïdor ha de comprometre's a complir amb la política mediambiental de TMB, que té per objectiu la millora ambiental tant dels processos com dels materials en els següents aspectes:

- Millorar els processos o les activitats pel que fa a la reducció de la contaminació en origen, minimitzant els consums i emissions en qualsevol activitat que es porti a terme
- Reduir al màxim la utilització de recursos i la generació de residus, per evitar també despeses de tractament de residus
- Utilitzar processos més eficients i evitar sorolls i vibracions, que també esdevenen una font de contaminació
- Evitar, sempre que sigui possible, el consum o la utilització de substàncies no recomanables o perilloses ambientalment.

- Pel que fa al tractament de residus generats, el proveïdor ha de valorar quina és la millor opció, tenint en compte que reutilitzar i reciclar és millor que incinerar o abocar. Cal que dugui a terme recollida selectiva dels residus i que els gestioni correctament.

- En el cas de les primeres matèries, el proveïdor ha de considerar l'impacte que tenen durant tota la seva vida útil, no només quan es fabriquen, sinó també quan s'utilitzen i quan ja no són útils i s'han de tractar. En aquest sentit ha d'intentar reduir els impactes que comportarà introduint modificacions en el disseny del producte i en la seva composició, i treballar sempre amb substàncies que es puguin tractar, recuperar i/o reciclar fàcilment davant altres de més difícils.





Dades

econòmiques
i financeres

Evolució dels ingressos

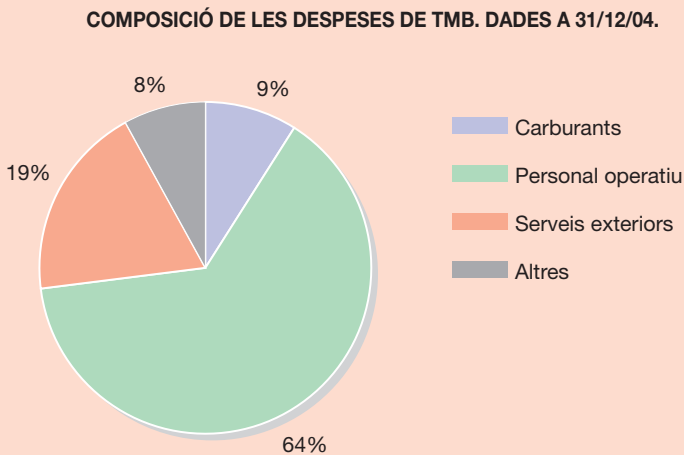
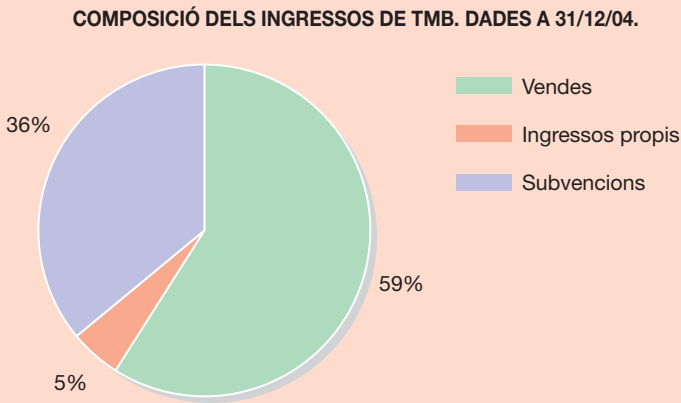
TMB el 2004 ha tingut uns ingressos de 414.151 milions d'euros (409.327 si es descompten les aportacions al pla de pensions de l'empresa). Això representa un increment del 5,60 % respecte dels ingressos de l'any anterior.

Si es desglossen les principals partides d'ingressos (vendes, accessoris i subvencions), s'observa un increment del 6,18 % en les vendes de títols de transport; del 4,07 % pel que fa als accessoris a l'explotació (ingressos provinents principalment de la comercialització dels suports de les xarxes de transport), i del 5,72 % de subvencions especials (de l'INEM i la Generalitat de Catalunya per contractes de treball i de la Targeta Rosa Metropolitana) i al servei (de les administracions per la signatura del contracte programa).



COMPOSICIÓ DELS INGRESSOS DE TMB, EN MILERS D'EUROS. DADES A 31/12/04			
	2003	2004	Increment (%)
Vendes	229.845	244.052	6,18
Accessoris a l'explotació	21.038	21.895	4,07
Subvencions especials	7.997	8.044	0,59
Subvencions al servei	133.318	140.160	5,13
Total	392.198	414.151	5,60

COMPOSICIÓ DE LES DESPESES DE TMB, EN MILERS D'EUROS. DADES A 31/12/04			
	2003	2004	Increment (%)
Aprovisionaments	10.115	11.997	18,61
Carburants i electricitat	28.230	31.002	9,82
Personal operatiu	214.275	226.745	5,82
Aportació al Sistema Complementari de Pensions	5.891	4.824	-18,11
Personal en procés de regulació	1.134	1.249	10,14
Serveis exteriors	62.872	68.657	9,20
Tributs	8.812	9.297	5,50
Variacions de provisions	2.366	2.925	23,63
Total	333.695	356.696	6,89



Evolució de les **despeses**

La despesa total de TMB abans d'amortitzacions i sense incloure-hi càrregues financeres ha estat de 356.696 milions d'euros. Això comporta un increment del 6,9 % respecte de l'any anterior.

En percentatge, la partida més important de la despesa ha estat la dedicada a personal, amb el 63,92 %, seguida de la de serveis exteriors (serveis contractats a empreses externes com ara neteja, seguretat, manteniment, etc.), amb el 19,25 %.

Inversions

AUTOBUSOS

El total d'inversions durant l'any 2004 en l'àmbit d'Autobusos ha estat de 37,12 milions d'euros, dels quals 35,98 milions corresponen a inversions en actiu immobilitzat material (elements de transport, terrenys i construccions, instal·lacions, etc.); 1,14 milions d'euros en actiu immobilitzat immaterial (aplicacions informàtiques i despeses d'investigació).

Dins de les inversions més importants destaquen les destinades a l'adquisició de nous autobusos i a edificis i equipaments de les cotxeres d'Horta i de Zona Franca I i la reparcel·lació de Lutzana.

METRO

Les inversions efectuades l'any 2004 han ascendit a 24,63 milions d'euros, dels quals 2,27 milions d'euros corresponen a immobilitzacions immaterials (aplicacions informàtiques), 22,36 milions d'euros a actiu immobilitzat material (elements de transport, terrenys i construccions, instal·lacions, etc.).

Dins de les inversions en maquinària i instal·lacions cal ressaltar les destinades al sistema de validació i venda i al sistema de vigilància centralitzada (projecte SIVICE).

Dins de les inversions en instal·lacions fixes s'inclouen, entre d'altres, les destinades al formigonatge de les vies i al telecontrol i la senyalització de la xarxa.



Informes d'auditoria dels comptes anuals

Gabinet Tècnic d'Auditoria i Consultoria, s.a.

Balneari 89-91, 2a. 4a.
Tel. 933199622 – Fax 933101739
08008 Barcelona

Julián Hernández, 8, baixos eqq.
Tel. 913882180 – Fax 913599612
28043 Madrid

Barcelona, 1, 2a. 1a.
Tel. 972201959 – Fax 972209920
17001 Girona

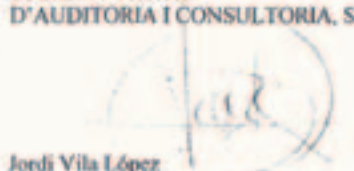
INFORME D'AUDITORIA DELS COMPTES ANUALS

A l'accionista únic de
TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A. Societat Unipersonal
BARCELONA

- 1 - Hem auditat els comptes anuals de **TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A.**, que comprenen el balanç de situació a 31 de desembre de 2004, el compte de pèrdues i guanys i la memòria corresponents a l'exercici anual acabat en aquesta data, la formulació dels quals és responsabilitat dels Administradors de la Societat. La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els esmentats comptes anuals en el seu conjunt, basada en el treball realitzat d'acord amb les normes d'auditoria generalment acceptades les quals requereixen l'examen, mitjançant la realització de proves selectives, de l'evidència justificativa dels comptes anuals i l'avaluació de la seva presentació, dels principis comptables aplicats i de les estimacions realitzades.
- 2 - D'acord amb la legislació mercantil, els Administradors presenten, a efectes comparatius, amb cadascuna de les partides del balanç, del compte de pèrdues i guanys i del quadre de finançament, a més dels imports de l'exercici 2004, els corresponents a l'exercici anterior. La nostra opinió es refereix exclusivament als comptes anuals de l'exercici 2004. Amb data 29 de març de 2004 vàrem emetre informe d'auditoria sobre els comptes anuals de l'exercici 2003, en el qual vàrem expressar una opinió favorable amb una incertesa.
- 3 - En la nostra opinió, els comptes anuals adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de **TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A.** al 31 de desembre de 2004, dels resultats de les seves operacions i dels recursos obtinguts i aplicats durant l'exercici anual acabat en aquesta data i contenen la informació necessària i suficient per a la interpretació i comprensió adients, de conformitat amb principis i normes comptables generalment acceptats que són uniformes amb els aplicats l'exercici anterior.
- 4 - L'informe de gestió adjunt de l'exercici 2004 conté les explicacions que els Administradors consideren oportunes sobre la situació de la Societat, l'evolució dels seus negocis i sobre d'altres assumptes i no forma part integrant dels comptes anuals. Hem verificat que la informació comptable que conté l'esmentat informe de gestió concorda amb la dels comptes anuals de l'exercici 2004. La nostra actuació com a auditors es limita a la verificació de l'informe de gestió amb l'abast esmentat en aquest mateix paràgraf i no inclou la revisió d'informació diferent de l'obtinguda a partir dels registres comptables de la Societat.

Barcelona, 18 de març de 2005

**GABINET TÈCNIC
D'AUDITORIA I CONSULTORIA, S.A.**


Jordi Vila López
Soci – Auditor de Comptes

COL·LEGI
DE CENSO
DE COMPTES
DE CATALUNYA



Membre associat
GABINET TÈCNIC D'AUDITORIA I CONSULTORIA, S.A.

any 2005 nº 00000380
COPIA GRATUITA

Aquest informe està subjecte a la seva aplicabilitat exclusiva a la Llei 44/2002 de 27 de novembre

**TRANSPORTS DE
BARCELONA, S.A.**

Gabinet Tècnic d'Auditoria i Consultoria, s.a.

Ruïnes 89-91, 2n. 4a
Tel. 913199622 – Fax 933101729
08006 Barcelona

Julián Hernández, 8, baixos eq
Tel. 913882180 – Fax 917599612
28043 Madrid

Barcelona, 3, 2n. 1a
Tel. 972201959 – Fax 972228920
17001 Girona

INFORME D'AUDITORIA DELS COMPTES ANUALS

A l'accionista únic de
FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. Societat Unipersonal
BARCELONA

- 1 - Hem auditat els comptes anuals de **FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.**, que comprenen el balanç de situació a 31 de desembre de 2004, el compte de pèrdues i guanys i la memòria corresponents a l'exercici anual acabat en aquesta data, la formulació dels quals és responsabilitat dels Administradors de la Societat. La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els esmentats comptes anuals en el seu conjunt, basada en el treball realitzat d'acord amb les normes d'auditoria generalment acceptades les quals requereixen l'examen, mitjançant la realització de proves selectives, de l'evidència justificativa dels comptes anuals i l'avaluació de la seva presentació, dels principis comptables aplicats i de les estimacions realitzades.
- 2 - D'acord amb la legislació mercantil, els Administradors presenten, a efectes comparatius, amb cadascuna de les partides del balanç, del compte de pèrdues i guanys i del quadre de finançament, a més dels imports de l'exercici 2004, els corresponents a l'exercici anterior. La nostra opinió es refereix exclusivament als comptes anuals de l'exercici 2004. Amb data 29 de març de 2004 vàrem emetre informe d'auditoria sobre els comptes anuals de l'exercici 2003, en el qual vàrem expressar una opinió favorable amb una incertesa.
- 3 - En la nostra opinió, els comptes anuals adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de **FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.** al 31 de desembre de 2004, dels resultats de les seves operacions i dels recursos obtinguts i aplicats durant l'exercici anual acabat en aquesta data i contenen la informació necessària i suficient per a la interpretació i comprensió adients, de conformitat amb principis i normes comptables generalment acceptats que són uniformes amb els aplicats l'exercici anterior.
- 4 - L'informe de gestió adjunt de l'exercici 2004 conté les explicacions que els Administradors consideren oportunes sobre la situació de la Societat, l'evolució dels seus negocis i sobre d'altres assumptes i no forma part integrant dels comptes anuals. Hem verificat que la informació comptable que conté l'esmentat informe de gestió concorda amb la dels comptes anuals de l'exercici 2004. La nostra actuació com a auditors es limita a la verificació de l'informe de gestió amb l'objecte esmentat en aquest mateix paràgraf i no inclou la revisió d'informació diferent de l'obtinguda a partir dels registres comptables de la Societat.

Barcelona, 18 de març de 2005

**GABINET TÈCNIC
D'AUDITORIA I CONSULTORIA, S.A.**

Jordi Vila López
Soci – Auditor de Comptes

COL·LEGE
DE CENSORES
DE COMPTES
DE CATALUNYA



Identificació:
GABINET TÈCNIC DE
AUDITORIA I CONSULTORIA, S.A.
Any 2005 Ins. CC006379
Còpia autòntica.

Aquest informe està subscrit a
la taxa aplicable establerta a la
Llei 44/2002 de 27 de novembre.

**FERROCARRIL
METROPOLITÀ DE
BARCELONA, S.A.**

Balanç de situació a 31 de desembre de 2004

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)		
ACTIU	Any 2004	Any 2003
IMMOBILITZAT	345.089	351.972
Immobilitzacions immaterials	4.363	3.491
Estudis i projectes	733	733
Aplicacions Informàtiques	12.764	10.496
Amortitzacions	-9.134	-7.738
Immobilitzacions materials	327.006	337.988
Terrenys i construccions	177.179	167.047
Instal·lacions tècniques i maquinària	67.989	60.842
Altres instal·lacions, utilitatge i mobiliari	21.605	15.500
Elements de transport	423.676	421.360
Acomptes i immobilitzacions materials en curs	16.281	21.792
Altre immobilitzat	32.400	30.334
Provisions	-191	-206
Amortitzacions	-411.933	-378.681
Immobilitzacions financeres	13.720	10.493
Participació en empreses del grup i associades	3	0
Cartera de valors a llarg termini	2.782	99
Altres crèdits	2.477	2.681
Dipòsits i fiances constituïts a llarg termini	308	315
Materialització de provisions	4.355	3.758
Imposicions a llarg termini	3.795	3.640
ENTITATS PÚBLIQUES	178.563	166.262
Deutors per subvencions Contracte Programa	170.840	158.129
Altres deutes Entitats Públiques	7.723	8.133
ACTIU CIRCULANT	50.131	27.553
Existències	2.124	2.077
Matèries primes i altres aprovisionaments	2.124	2.077
Deutors	6.010	7.099
Empreses del grup, deutors	1.501	1.493
Acomptes a proveïdors	4	4
Deutors varis	2.677	3.671
Personal	488	553
Administracions públiques	1.605	1.712
Provisions	-265	-334
Inversions financeres temporals	35.198	12.289
Cartera de valors a curt termini	13.230	2.309
Crèdits a empreses del grup	21.968	9.983
Dipòsits constituïts a curt termini	0	-3
Tresoreria	6.367	5.734
Ajustaments per periodificació	432	354
TOTAL	573.783	545.787

PASSIU	Any 2004	Any 2003
FONS PROPIS	118.693	118.693
Capital subscrit	10.227	10.227
Reserves	108.466	108.466
INGRESSOS A DISTRIBUIR EN DIVERSOS EXERCICIS	115.415	87.875
Subvencions en capital	64.113	33.241
Ingressos diferits Pla de Pensions	27.489	30.940
Altres Ingressos diferits	23.813	23.694
DEUTES ENTITATS PÚBLIQUES CREDITORES	2.706	2.706
Compte Reserva Contracte Programa 95-97	2.706	2.706
CREDITORS A LLARG TERMINI	217.389	247.147
Deutes amb entitats de crèdit	52.310	77.393
Deutes transformables en subvencions	0	550
Altres creditors	165.079	169.204
Pla de pensions creditor reequilibri llarg termini	45.156	49.533
Altres deutes	119.890	119.643
Fiances i dipòsits rebuts a llarg termini	33	28
CREDITORS A CURT TERMINI	119.580	89.366
Deutes amb entitats de crèdit	25.554	6.533
Préstecs i altres deutes	25.082	6.032
Deute per interessos	472	501
Creditors comercials	20.690	14.560
Deutes per compres o prestacions de servei	20.690	14.560
Altres deutes no comercials	59.244	58.012
Administracions públiques	3.885	3.402
Altres deutes	45.023	45.265
Pla de pensions creditor reequilibri curt termini	4.376	3.647
Remuneracions pendents de pagament	5.767	5.499
Fiances i dipòsits rebuts a curt termini	64	69
Personal i altres	129	130
Provisions per a operacions de tràfic	12.243	9.231
Ajustaments per periodificació	1.849	1.030
TOTAL	573.783	545.787

Balanç de situació a 31 de desembre de 2004

Transports de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)		
ACTIU	Any 2004	Any 2003
IMMOBILITZAT	249.312	230.346
Immobilitzacions immaterials	4.767	6.711
Estudis i projectes	3.495	3.490
Aplicacions Informàtiques	10.807	9.669
Amortitzacions	-9.535	-6.448
Immobilitzacions materials	229.665	210.516
Terrenys i construccions	87.208	37.172
Instal·lacions tècniques i maquinària	49.411	35.812
Altres instal·lacions, utilatge i mobiliari	7.395	5.384
Elements de transport	174.635	164.642
Acomptes i immobilitzacions materials en curs	33.777	77.767
Altre immobilitzat	3.217	2.901
Amortitzacions	-125.978	-113.162
Immobilitzacions financeres	14.880	13.119
Participació en empreses del grup i associades	304	301
Cartera de valors a llarg termini	104	95
Altres crèdits	1.505	1.544
Dipòsits i fiances constituïts a llarg termini	137	137
Materialització de provisions	4.179	3.621
Imposicions a llarg termini	8.651	7.421
ENTITATS PÚBLIQUES	375.067	381.821
Deutors per subvencions Contracte Programa	356.055	357.959
Altres deutes Entitats Públiques	19.012	23.862
ACTIU CIRCULANT	43.711	25.937
Existències	1.916	1.925
Matèries primes i altres aprovisionaments	1.916	1.925
Deutors	10.989	8.577
Empreses del grup, deutors	1	9
Acomptes a proveïdors	22	1
Deutors varis	11.265	8.881
Personal	283	346
Administracions públiques	165	161
Provisions	-747	-821
Inversions financeres temporals	21.772	5.922
Cartera de valors a curt termini	21.772	5.922
Tresoreria	2.032	2.024
Ajustaments per periodificació	7.002	7.489
TOTAL	668.090	638.104

PASSIU	Any 2004	Any 2003
FONS PROPIS	89.124	57.396
Capital subscrit	8.415	8.415
Reserves	48.981	48.981
Resultats de l'exercici	31.728	0
INGRESSOS A DISTRIBUIR EN DIVERSOS EXERCICIS	120.490	117.675
Subvencions oficials en capital	72.950	64.680
Ingressos diferits Pla de Pensions	47.540	52.995
DEUTES ENTITATS PÚBLIQUES CREDITORES	542	542
Compte Reserva Contracte Programa 95-97	542	542
CREDITORS A LLARG TERMINI	308.908	351.046
Deutes amb entitats de crèdit	165.905	201.366
Proveïdors i creditors d'immobilitzat a llarg termini	336	1.766
Altres creditors	142.667	147.914
Pla de pensions creditor reequilibri llarg termini	83.928	93.561
Altres deutes	58.739	54.353
CREDITORS A CURT TERMINI	149.026	111.445
Deutes amb entitats de crèdit	52.754	23.444
Préstecs i altres deutes	52.157	22.932
Deute per interessos	597	512
Deutes amb empreses del grup i associades	23.470	11.484
Deutes amb empreses del grup	23.470	11.484
Creditadors comercials	18.613	18.520
Deutes per compres o prestacions de servei	18.613	18.520
Altres deutes no comercials	38.569	46.215
Administracions públiques	5.416	4.478
Altres deutes	16.657	25.518
Pla de pensions creditor reequilibri curt termini	9.633	9.280
Remuneracions pendents de pagament	6.738	6.791
Fiances i dipòsits rebuts a curt termini	1	3
Personal i altres	124	145
Provisions per a operacions de tràfic	13.549	10.548
Ajustaments per periodificació	2.071	1.234
TOTAL	668.090	638.104

Compte de pèrdues i guanys

Transports Metropolitans de Barcelona (en milers d'euros)

	Any 2004	Any 2003
INGRESSOS		
Vendes	244.052	229.845
Accessoris a l'explotació	20.299	19.536
Subvencions especials	8.044	7.997
Subvencions al servei	140.160	133.318
TOTAL INGRESSOS	412.555	390.696
DESPESES D'EXPLOTACIÓ		
Aprovisionaments	11.997	10.115
Carburants	31.002	28.230
Personal operatiu	226.745	214.275
Aportació al Sistema Complementari de Pensions	4.824	5.891
Personal en procés de regulació	1.249	1.134
Serveis exteriors	67.061	61.370
Tributs	9.297	8.812
Variacions de provisions	2.925	2.366
TOTAL DESPESES ABANS D'AMORTITZACIONS	355.100	332.193
Amortitzacions	54.191	49.711
TOTAL DESPESES	409.291	381.904
RESULTAT NET D'EXPLOTACIÓ	3.264	8.792
DESPESES FINANCERES		
Despeses financeres per sanejament deute històric	9.399	11.699
Despeses financeres estructurals	10.541	10.900
TOTAL DESPESES FINANCERES	19.940	22.599
SUBVENCIONS DE CAPITAL TRASPASSADES A L'EXERCICI	12.088	11.821
RESULTATS EXTRAORDINARIS I D'EXERCICIS ANTERIORS	4.588	1.986
RESULTAT ABANS DESVIACIÓ SUBVENCIONS	0	0
DESVIACIÓ PROVISIONAL SUBV. CONTR. PROGR.	0	0
RESULTAT TOTAL (Després de Desviació per Subvencions)	0	0
RESULTAT EXTR. COTX. LLEVANT APLIC. FINANÇ. HORTA	31.728	0
RESULTAT NET TOTAL (Després de l'Impost sobre Societats)	31.728	0

Compte de pèrdues i guanys

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)

	Any 2004	Any 2003
INGRESSOS		
Vendes	155.302	144.966
Accessoris a l'explotació	11.865	11.661
Subvencions especials	3.126	3.125
Subvencions al servei	33.183	33.217
TOTAL INGRESSOS	203.476	192.969
DESPESES D'EXPLOTACIÓ		
Aprovisionaments	5.206	5.183
Electricitat	16.125	14.424
Personal operatiu	99.925	94.471
Aportació al Sistema Complementari de Pensions	2.384	3.217
Personal en procés de regulació	654	681
Serveis exteriors	38.858	35.592
Tributs	2.981	3.323
Variacions de provisions	3.053	1.340
TOTAL DESPESES ABANS D'AMORTITZACIONS	169.186	158.231
Amortitzacions	34.759	33.223
TOTAL DESPESES	203.945	191.454
RESULTAT NET D'EXPLOTACIÓ	-469	1.515
DESPESES FINANCERES		
Despeses financeres per sanejament deute històric	2.692	3.351
Despeses financeres estructurals	3.003	3.938
TOTAL DESPESES FINANCERES	5.695	7.289
SUBVENCIONS DE CAPITAL TRASPASSADES A L'EXERCICI	3.347	3.265
RESULTATS EXTRAORDINARIS I D'EXERCICIS ANTERIORS	2.817	2.509
RESULTAT NET ABANS DESVIACIÓ SUBVENCIONS	0	0
DESVIACIÓ PROVISIONAL SUBV. CONTR. PROGR.	0	0
RESULTAT NET TOTAL (Després de l'Impost sobre Societats)	0	0

Compte de pèrdues i guanys

Transports de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)

	Any 2004	Any 2003
INGRESSOS		
Vendes	88.750	84.879
Accessoris a l'explotació	10.030	9.377
Subvencions especials	4.918	4.872
Subvencions al servei	106.977	100.101
TOTAL INGRESSOS	210.675	199.229
DESPESES D'EXPLOTACIÓ		
Aprovisionaments	6.791	4.932
Carburants	14.877	13.806
Personal operatiu	126.820	119.804
Aportació al Sistema Complementari de Pensions	2.440	2.674
Personal en procés de regulació	595	453
Serveis exteriors	29.799	27.280
Tributs	6.316	5.489
Variacions de provisions	-128	1.026
TOTAL DESPESES ABANS D'AMORTITZACIONS	187.510	175.464
Amortitzacions	19.432	16.488
TOTAL DESPESES	206.942	191.952
RESULTAT NET D'EXPLOTACIÓ	3.733	7.277
DESPESES FINANCERES		
Despeses financeres per sanejament deute històric	6.707	8.348
Despeses financeres estructurals	7.538	6.962
TOTAL DESPESES FINANCERES	14.245	15.310
SUBVENCIONS DE CAPITAL TRASPASSADES A L'EXERCICI	8.741	8.556
RESULTATS EXTRAORDINARIS I D'EXERCICIS ANTERIORS	1.771	-523
RESULTAT ABANS DESVIACIÓ SUBVENCIONS	0	0
DESVIACIÓ PROVISIONAL SUBV. CONTR. PROGR.	0	0
RESULTAT TOTAL (Després de Desviació per Subvencions)	0	0
RESULTAT EXTR. COTX. LLEVANT APLIC. FINANÇ. HORTA	31.728	0
RESULTAT NET TOTAL (Després de l'Impost sobre Societats)	31.728	0

Quadre de finançament exercici 2004

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)

			Any 2004	Any 2003
RESULTATS S/COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS			0	0
AJUSTAMENTS:				
Amortitzacions			34.759	33.223
Benefici en venda d'immobilitzat			-2	26
Provisions d'immobilitzat			-15	206
Pèrdues en venda d'immobilitzat			0	0
Subv.en capital trasp.a l'exercici			-3.346	0
Ingressos a distribuir traspassats a resultats			-6.914	-9.541
TOTAL AJUSTAMENTS			24.482	23.914
RECURSOS GENERATS PER LES OPERACIONS			23.914	19.077
APLICACIONS			2004	2003
Adquisicions d'immobilitzat	25.237	34.483		
Immobilitzacions immaterials	2.268	1.292		
Immobilitzacions materials	22.366	31.355		
Immobilitzacions financeres	603	1.836		
Traspassos d'ingressos a distribuir	32	1.318		
Cancel·lació o traspàs a curt termini d'endeutament a llarg termini	55.417	20.580		
Entitats Públiques creditors	12.301	0		
INCREMENT DEL CAPITAL CIRCULANT				
TOTAL			92.987	56.381
ORÍGENS			2004	2003
Recursos generats per les operacions			24.482	23.914
Subvencions de capital i ingressos a distribuir			35.208	6.338
Vendes d'immobilitzat			2	22
Endeutament a llarg termini			25.659	385
Entitats Públiques deutores			0	15.470
DISMINUCIÓ DEL CAPITAL CIRCULANT			7.636	10.252
TOTAL			92.987	56.381

VARIACIONS DEL CAPITAL CIRCULANT		Any 2004		Any 2003	
	INCREMENTS	DISMINUCIONS	INCREMENTS	DISMINUCIONS	
Existències	47		172		
Deutors		1.089	1.185		
Creditors		29.395		17.392	
Inversions financeres temporals	22.909		5.966		
Tresoreria	633			1.047	
Ajustaments per periodificació		741	864		
	23.589	31.225	8.187	18.439	
Disminució del capital circulant	7.636		10.252		
Increment del capital circulant					
TOTAL	31.225	31.225	18.439	18.439	

Quadre de finançament exercici 2004

Transports de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)

	Any 2004	Any 2003
RESULTATS S/COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS	31.728	0
AJUSTAMENTS:		
Amortitzacions	19.432	16.488
Ing. a distribuir traspassats a resultats	-15.055	-13.911
Beneficis en vendes d'immobilitzat	-35.870	-117
Pèrdues en vendes o baixes d'immobilitzat	108	43
TOTAL AJUSTAMENTS	-31.385	2.503
RECURSOS (APLICATS)/GENERATS PER LES OPERACIONS	343	2.503
APLICACIONS	2004	2003
Recursos aplicats per les operacions	0	0
Adquisicions d'immobilitzat	38.885	58.725
Immobilitzacions immaterials	1.143	3.961
Immobilitzacions materials	35.981	50.179
Immobilitzacions financeres	1.761	4.585
Cancel·lació o traspàs a curt termini d'endeutament a llarg termini	64.885	38.759
Traspassos d'ingressos a distribuir	973	3.602
INCREMENT CAPITAL CIRCULANT		
TOTAL	104.743	101.086

ORÍGENS	2004	2003
Recursos generats per les operacions	343	2.503
Vendes d'immobilitzat	36.249	120
Entitats Públiques	6.754	36.241
Endeutament a llarg termini	22.747	13.698
Subv. de capital i ingressos a distribuir	18.843	9.188
Traspàs a c/t de crèdits	0	5.900
DISMINUCIÓ DEL CAPITAL CIRCULANT	19.807	33.436
TOTAL	104.743	101.086

VARIACIONS DEL CAPITAL CIRCULANT

	Any 2004		Any 2003	
	INCREMENTS	DISMINUCIONS	INCREMENTS	DISMINUCIONS
Existències		9	294	
Deutors	2.412			5.177
Creditors		36.744		25.167
Inversions financeres temporals	15.850			4.415
Tresoreria	8			173
Ajustaments per periodificació		1.324	1.202	
	18.270	38.077	1.496	34.932
Increment del capital circulant				
Disminució del capital circulant	19.807		33.436	
TOTAL	38.077	38.077	34.932	34.932

Inversions de l'any

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)	
Les inversions més rellevants de l'exercici, en milers d'euros, corresponen als següents conceptes:	
Aire condicionat cotxes sèrie 1000	195
Sots-central Llacuna	631
Xarxa transmissió	254
Batonadora mixta	1.116
Cartells d'informació al passatge	591
CCM alternatiu	1.190
Gravadores digitals	249
Formigonat vies	1.125
Equips informàtics-servidors	164
Equips informàtics-ordinadors	699
Sistema de Validació i Venda	2.917
Prensa horitzontal 150 Tn.	287
Projecte SIVICE	1.227
Senyalització, nova imatge corporativa	533
Sistema contra incendis L-2	320
Sistema Driverless	238
Telecontrol instal·lacions fixes L-3	991
Torns	252
Trens (Can Cuiàs)	674
Túnel bufat cotxera Vilapicina	228
Sistema refrigeració ZFII	548
Calefacció taller Sagrera	187
Escales Mecàniques	280
Locals comercials (Metròpolis)	259
Megafonia	226
Millora acústica 19 estacions	153
Enllumenat instal·lacions xarxa	586
Varis	6.246
TOTAL (1)	22.366

(1) Inclou 1.334 milers d'euros corresponents a l'activació de les quotes d'IVA suportades no deduïbles per l'aplicació de la prorrata per subvencions.

Quadre resum de l'immobilitzat material de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)									
	Cost d'adquisició				Amortització Acumulada				Valor net
	Saldo 1-1-04	Inversions	Baixes	Saldo 31-12-04	Saldo 1-1-04	Dotació	Baixes	Saldo 31-12-04	31-12-04
Terrenys i altres béns naturals	1.400	0	0	1.400	0	0	0	0	1.400
Instal·lacions fixes	39.203	7.930	0	47.133	18.536	2.969	0	21.505	25.628
Edificis i altres construccions	126.444	2.247	45	128.646	87.689	4.165	45	91.809	36.837
Suma	167.047	10.177	45	177.179	106.225	7.134	45	113.314	63.865
Instal·lacions tècniques i maquinària	60.842	7.147	0	67.989	34.231	4.058	0	38.289	29.700
Altres instal·lacions, utilatge i mobiliari	15.500	6.146	41	21.605	9.470	1.234	41	10.663	10.942
Elements de transport	421.360	2.334	18	423.676	205.377	17.037	18	222.396	201.280
Altres immobilitzats	30.334	2.073	7	32.400	23.378	3.900	7	27.271	5.129
Suma	695.083	27.877	111	722.849	378.681	33.363	111	411.933	310.916
Acomptes i immobilitzat material en curs	21.792	-5.511	0	16.281	-	-	-	-	16.281
TOTAL	716.875	22.366	111	739.130	378.681	33.363	111	411.933	327.197

Hi ha una provisió pel desmuntatge del telefèric de Montjuïc, l'inici del qual estava previst pel setembre de 2004, per un import de 191 milers d'euros, quedant el valor net de l'immobilitzat material en 327.006 milers d'euros.

Inversions de l'any

Transports de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)

Les inversions més rellevants de l'exercici, en milers d'euros, corresponen als següents conceptes:

Nous autobusos	13.121
Cotxera Horta	10.843
Cotxera Zona Franca I	4.350
Reparcel·lació Lutxana	2.891
Varis	4.776

TOTAL (1) 35.981

(1) Inclou 1.734 milers d'euros corresponents a l'activació de les quotes d'IVA suportades no deduïbles per l'aplicació de la prorrata per subvencions.

Quadre resum de l'immobilitzat material de Transports de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)

En el quadre següent es resumeixen les variacions totals de l'immobilitzat:

	Cost d'adquisició				Amortització Acumulada				Valor net
	Saldo 1-1-04	Inversions	Baixes	Saldo 31-12-04	Saldo 1-1-04	Dotació	Baixes	Saldo 31-12-04	
Terrenys i altres béns naturals	18.264	691	375	18.580	-	-	-	-	18.580
Edificis i altres construccions	18.908	50.958	1.238	68.628	5.544	1.437	1.237	5.744	62.884
Suma	37.172	51.649	1.613	87.208	5.544	1.437	1.237	5.744	81.464
Instal·lacions tècniques i maquinària	35.812	13.881	282	49.411	19.410	3.007	175	22.242	27.169
Altres instal·lacions, utilatge i mobiliari	5.384	2.113	102	7.395	2.471	592	98	2.965	4.430
Elements de transport	164.642	11.970	1.977	174.635	83.719	10.909	1.978	92.650	81.985
Altres immobilitzats	2.901	358	42	3.217	2.018	400	41	2.377	840
Suma	245.911	79.971	4.016	321.866	113.162	16.345	3.529	125.978	195.888
Acomptes i immobilitzat material en curs	77.767	-43.990	-	33.777	-	-	-	-	33.777
TOTAL	323.678	35.981	4.016	355.643	113.162	16.345	3.529	125.978	229.665

Inversions financeres

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.

En el quadre següent es reflecteixen, en milers d'euros, els moviments de l'exercici 2004:

	Saldo 1-1-04	Variació Anual		Saldo 31-12-04
		Incrementes	Disminucions	
IMMOBILITZACIONS FINANCERES				
Inversions fin. en empreses del grup i associades	0	3	0	3
Inversions financeres permanents en accions sense cotització oficial	99	2.683	0	2.782
Préstecs al personal	2.681	1.288	1.492	2.477
Materialització provisions	3.758	754	157	4.355
Fiances i dipòsits	315	1	8	308
Imposicions a llarg termini	3.640	155	0	3.795
Suma	10.493	4.884	1.657	13.720
INVERSIONS FINANCERES TEMPORALS				
Valors de renda fixa	2.309	3.098.444	3.087.523	13.230
Assistència financera a Transports de Barcelona, S.A.	9.983	25.312	13.327	21.968
Dipòsits a curt termini	-3	3	0	0
Suma	12.289	3.123.759	3.100.850	35.198
TOTAL	22.782	3.128.643	3.102.507	48.918

Transports de Barcelona, S.A.

En el quadre següent es reflecteixen, en milers d'euros, els moviments de l'exercici 2004:

	Saldo 1-1-04	Variació Anual		Saldo 31-12-04
		Incrementos	Disminucions	
IMMOBILITZACIONS FINANCERES				
Participació en empreses del grup i assoc.	301	3	0	304
Inversions financeres permanents en accions sense cotització oficial	95	9	0	104
Préstecs al personal	1.544	692	731	1.505
Materialització provisions	3.621	802	244	4.179
Fiances i dipòsits	137	0	0	137
Imposicions a llarg termini	7.421	1.230	0	8.651
Suma	13.119	2.736	975	14.880
INVERSIONS FINANCERES TEMPORALS				
Valors de renda fixa	13	70.050	70.063	0
Crèdits a curt termini (nota 7.6)	5.900	21.762	5.900	21.762
Aportacions Catalunya Bus Turístic	10	0	0	10
Suma	5.923	91.812	75.963	21.772
TOTAL	19.042	94.548	76.938	36.652

Fons propis

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.			
En el quadre següent es reflecteixen, en milers d'euros, els fons propis de l'empresa:			
(Milers d'euros)	Saldo 1-1-04	Aplicació Resultat 2004	Saldo 31-12-04
Capital Subscrit	10.227	-	10.227
Reserves	108.466	-	108.466
Resultats de l'exercici	0	-	0
TOTAL	118.693	-	118.693

Transports de Barcelona, S.A.			
En el quadre següent es reflecteixen, en milers d'euros, els fons propis de l'empresa:			
(Milers d'euros)	Saldo 1-1-04	Aplicació Resultat 2004	Saldo 31-12-04
Capital Subscrit	8.415	-	8.415
Reserva legal	1.683	-	1.683
Reserva Revalorització	15.962	-	15.962
Altres reserves	31.336	-	31.336
Resultats de l'exercici	0	31.728	31.728
TOTAL	57.396	31.728	89.124

Subvencions

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)	
SUBVENCIONS ESPECIALS	
Subv. INEM i Generalitat. Contractes de treball	0
Targeta Rosa Metropolitana	3.126
Suma	3.126
SUBVENCIONS AL SERVEI	
Administracions per Contracte Programa	33.183
Suma	33.183
TOTAL SUBVENCIONS	36.309

Transports de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)	
SUBVENCIONS ESPECIALS	
Targeta Rosa Metropolitana	4.689
Altres	229
Suma	4.918
SUBVENCIONS AL SERVEI	
Administracions per Contracte Programa	106.977
Suma	106.977
TOTAL SUBVENCIONS	111.895

Resultats extraordinaris

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)

Procedents de l'immobilitzat	2
Devolucions Impost s/Societats d'anys anteriors	2
Ingressos operació BOFA 31-7-96	2.506
Altres despeses extraordinàries	- 1
Resultats d'exercicis anteriors	308

RESULTAT EXTRAORDINARI I D'EXERCICIS ANTERIORS	2.817
---	--------------

Transports de Barcelona, S.A. (en milers d'euros)

Procedents de l'immobilitzat material	- 97
Resultats d'exercicis anteriors	94
Altres ingressos extraordinaris	1.774

RESULTAT EXTRAORDINARI I D'EXERCICIS ANTERIORS	1.771
---	--------------



Cap a on **anem?**

La visió estratègica de TMB es defineix en el marc d'un model de quadre de comandament integral (Balance ScoreCard) mitjançant el qual s'estableixen les perspectives de l'empresa pel que fa als clients i al servei, a l'aprenentatge i al creixement, als processos interns i als resultats financers.

L'objectiu d'aquest model és dotar l'organització d'un sistema de gestió de l'estratègia que ofereixi:

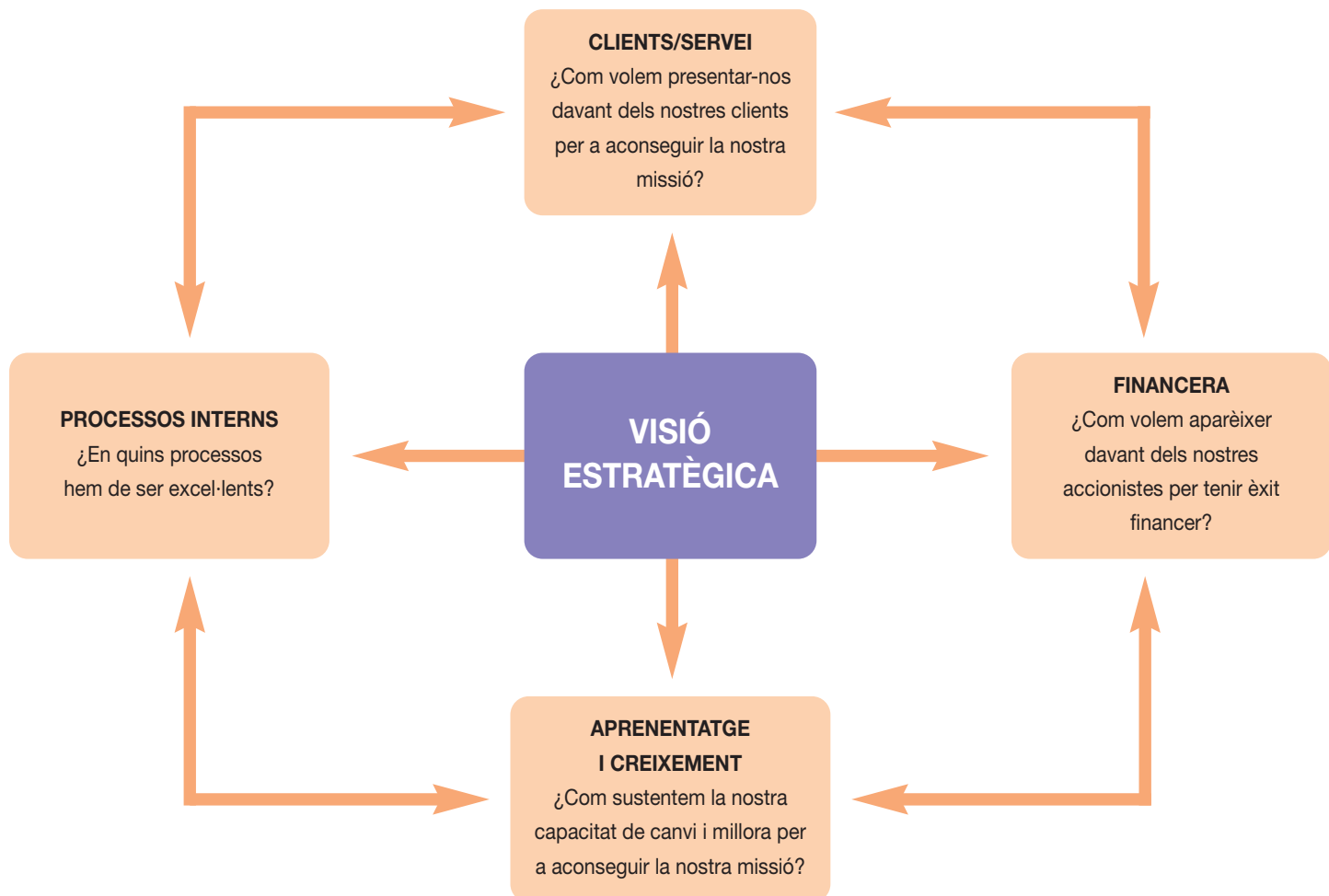
- Ajut per convertir l'estratègia en acció
- Visualització de les àrees clau del negoci
- Millora del procés de presa de decisions
- Millora del flux de la informació a través de tota l'organització
- Millora en el seguiment i l'avaluació dels objectius dels directius i tècnics
- Millora en el model de control de gestió.

MILLORA EN EL MODEL DE CONTROL DE GESTIÓ

Aquest quadre de comandament integral es va iniciar el desembre del 2001 a les àrees de negoci de Bus i Metro. L'any 2002 es va desenvolupar i posar en marxa a les àrees funcionals i durant l'any 2003 es va elaborar la definició estratègica de TMB (missió, visió i estratègia).

¿Com volem presentar-nos davant dels nostres clients per a aconseguir la nostra missió?

Durant l'any 2004 s'ha posat en marxa plenament com a eina de seguiment dels objectius estratègics de totes les àrees.



TMB i la **societat**

Compromís amb la comunitat

FOMENT DE L'ACCESSIBILITAT

Les institucions de TMB seguiran treballant durant els propers anys per tal d'adaptar les xarxes de bus i metro a persones amb algun tipus de discapacitat.

AMPLIACIÓ DE LA XARXA DE METRO

En el marc del Pla Director d'Infraestructures per al període 2001-2010 aprovat el 2002 s'inclouen un conjunt de projectes d'ampliació i millora de l'actual xarxa de metro.

El pla preveu com a principals actuacions per al període 2001-2010 les següents:

- Línia 1: Prolongació de Feixa Llarga fins El Prat.
- Línia 2: Prolongació de Sant Antoni fins a la Fira de Montjuïc, amb correspondència amb L9 i la prolongació des de Pep Ventura fins al barri de la Morera, passant per Badalona centre i l'extensió amb metro lleuger fins a Can Ruti.
- Línia 3: Extensió en dos nous ramals cap a Trinitat Nova i cap a Bon Pastor. S'està construint la prolongació d'aquesta línia des de Canyelles a Trinitat Nova.
- Línia 4: Prolongació des de La Pau fins a Sagrera TAV.
- Línia 5: Prolongació des d'Horta fins a la Vall d'Hebron, les obres de la qual ja estan iniciades.

IMPULS DE LA COMUNICACIÓ AMB EL CIUTADÀ

A continuació es descriuen algunes de les accions de comunicació previstes per tal d'informar als ciutadans, potenciar el transport públic i millorar la imatge de marca de TMB.

- Continuació de la "Campanya de Civisme" iniciada l'any 2004. Es realitzaran noves accions contra la indisciplina viària per incrementar la seguretat dels clients i ciutadans.
- Ampliació de la "Campanya d'Explotació per Horari" a la xarxa d'autobusos iniciada també l'any 2004.
- Realització de la "Campanya d'Estiu 2005" destinada a comunicar les opcions de servei d'autobús que s'ofereixen als ciutadans durant l'època estival.

- Llançament d'una campanya per informar sobre les millores tecnològiques previstes i/o introduïdes
- Realització d'accions informatives i de senyalització de la xarxa de metro per comunicar les obres del gran intercanviador de Sagrera per a 4 línies de metro iniciades a finals de 2004, l'entrada en servei de nous trens a la línia 5 i el nou model d'explotació de metro.
- Continuació del procés d'adaptació de la nova identitat corporativa als trens de la línia 5.

RESPECTE PER LA DIVERSITAT

En l'àmbit del Conveni Marc subscrit amb la Conselleria de Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona TMB té previst seguir col·laborant per reafirmar la seva voluntat no discriminatòria i de respecte per la diversitat. També continuarà amb les accions de formació en col·laboració amb l'oficina per la No Discriminació.

REALITZACIÓ D'ACCIONS DE VINCULACIÓ AMB LA CIUTAT

En línia amb exercicis anteriors, TMB participarà en els diversos esdeveniments ciutadans de Barcelona: celebració de la diada de Sant Jordi, la Fira d'Abril, la Gimcana de la Mercè, etc.





Compromís amb el medi ambient

Un dels objectius principals de TMB és proporcionar un servei de qualitat i, al mateix temps, ocasionar el menor impacte possible sobre el medi ambient. En aquest sentit, TMB ha definit diverses actuacions amb vista a conèixer millor l'impacte ambiental de les seves activitats i posar en marxa mesures que millorin la gestió dels principals aspectes ambientals generats.

A continuació es descriuen algunes d'aquestes mesures encaminades a la millora ambiental:

GESTIÓ AMBIENTAL

- Renovació de la Certificació ISO 14001 del sistema de gestió ambiental als autobusos de la via pública.

CONTROL DE LES EMISSIONS ATMOSFÈRIQUES I EL CONSUM D'ENERGIA

- Elaboració d'un estudi d'emissions de la xarxa de bus mitjançant proves experimentals d'emissions, simulacions, elaboració d'un mapa de les emissions contaminants (simuladors d'emissions i

sistemes d'informació geogràfica [SIG]). El treball inclourà l'elaboració de propostes per impulsar polítiques d'estalvi energètic i de reducció d'emissions contaminants a l'atmosfera.

OPTIMITZACIÓ DE LA GESTIÓ DE RESIDUS

- Consolidació del sistema de gestió de residus i informació i formació a tot el personal implicat (proveïdors, transportistes i gestors autoritzats) sobre els nous sistemes de funcionament i requeriments.
- Llançament d'un projecte de configuració de punts verds a totes les cotxeres de metro, que inclou la ubicació de contenidors i envasos de recollida selectiva, àrees d'aportació i mapes d'ubicació i la proposta gràfica de senyalització i divulgació.
- Entrada en vigor d'una llista de control d'autoavaluació de residus que involucri tots els responsables de les cotxeres i usuaris dels punts verds en la millora de la gestió de residus de TMB.

ALTRES REPTES DE MILLORA MEDIAMBIENTAL

- Realització d'un diagnòstic ambiental de la gestió de les aigües, les instal·lacions i el consum d'energia, entre d'altres. L'objectiu és implantar un sistema de gestió ambiental integral que englobi tots els processos i les activitats que es desenvolupen a TMB.

TMB i els clients - usuaris

Els objectius estratègics de TMB per satisfer les expectatives dels seus clients i usuaris estan enfocats a millorar la qualitat del servei (reducció de les avaries, increment de la regularitat, disminució del temps d'aturada, augment de la velocitat comercial, millora de l'aspecte de les instal·lacions i la comoditat, ampliació de la implantació de l'explotació per horari a la xarxa d'autobusos, etc.), la seguretat dels clients i usuaris, la responsabilitat social corporativa, la gestió dels processos (ampliació del nou model d'explotació de la xarxa de metro, millora de l'eficiència en els processos de manteniment, creixement de la xarxa, implantació i consolidació del nou model organitzatiu descentralitzat, coneixement de les pautes de mobilitat del ciutadà, etc.) i la comunicació de proximitat.

En aquest sentit, TMB s'ha plantejat diversos reptes de futur per complir els objectius estratègics definits.

MILLORA DE LA QUALITAT DEL SERVEI

- Manteniment de l'oferta actual d'hivern a les xarxes de TMB, amb les habituals adequacions de l'oferta a la demanda.
- Increment del servei d'autobusos durant l'època estival.
- Millora del manteniment dels vehicles de la cotxera de Ponent i dels equips d'aire condicionat de la flota d'autobusos.
- Reforma del Telefèric de Montjuïc. Durant l'any 2005 aquest servei estarà totalment inactiu.
- Continuació i ampliació de l'explotació per horari al servei d'autobusos.
- Renovació del trens de la xarxa de metro a través de la posada en circulació nous trens a les línies 5, 3 i 2 i la realització de proves. Aquest procés s'allargarà fins a l'any 2007.
- Obtenció de la certificació de qualitat segons ISO 9001 al taller de Vilapicina.

AUGMENT DE LA SEGURETAT DELS CLIENTS I USUARIS

- Increment del Grup d'Intervenció en 16 agents ACI i un comandament intermedi més (Coordinador d'Intervenció). Aquest mesura representarà un gran reforç a la implantació del nou model a la Línia 2.
- Reforç de la seguretat dels serveis i instal·lacions de TMB.



MILLORA DE LA GESTIÓ DELS PROCESSOS

- Manteniment de l'estratègia tecnològica i implicació en el negoci per tal d'alinejar l'estratègia de desenvolupament de les tecnologies de la informació amb les necessitats operatives del negoci, canalitzant la innovació.
- Implantació de les accions contemplades en el Pla Director de Telecomunicacions 2004-2007.
- Millora dels processos tecnològics de la xarxa d'autobusos: re-enginyeria a dalt de l'autobús, renovació i ampliació del Sistema d'Ajut de l'Explotació (SAE) i implantació d'un nou sistema de comunicacions.
- Implantació de nous models organitzatius: monitorització i telecomandament del sistema de validació i venda, revisió del procés de gestió d'incidències dels equips de SVV, millora de la comunicació i informació, telefonia DECT (inalàmbrica), gestió de l'activitat diària de metro, gestió d'incidències d'agent d'estació, noves cambres de comunicacions a estacions, interfonia d'emergència al centre de control de metro, etc.
- Evolució dels sistemes i xarxes de TMB per tal d'alinejar-se amb els estàndards tecnològics de mercat i que possibilitin la implantació dels requeriments i necessitats del negoci i l'òptim funcionament diari (Base de dades ORACLE, jerarquia de telecomunicacions SDH, migració a Windows XP, pla renove d'ordinadors, pla de contingència i pla de seguretat)



COMUNICACIÓ DE PROXIMITAT

- Comunicar totes aquelles accions de millora del transport públic.
- Comunicar totes les obres que poden ocasionar molèsties temporals, explicant el motiu, la durada i les alternatives de mobilitat.
- Actuacions de millora de la informació proporcionada al client a través d'aplicacions cartogràfiques.
- Revisió del procés d'alteracions de recorreguts per mantenir el nivell d'informació adequat als clients.
- Adequació acústica a les estacions de metro.





TMB i les **Administracions Públiques**

Els reptes de futur de TMB relacionats amb les expectatives de les administracions públiques són els descrits a continuació:

CONSOLIDACIÓ DEL MARC FINANCER

- Obtenció dels recursos financers necessaris: aconseguir els recursos de finançament i inversions necessaris per a realitzar el previst en el Pla d'Empresa per a l'any 2005. Redacció del Pla d'Empresa 2005-2006.
- Anàlisi i millora de l'estructura de costos: anàlisi exhaustiu de les despeses, millora dels costos d'explotació, reducció de comissions per venda amb pagament mitjançant targeta de crèdit, reducció del frau etc.
- Increment dels ingressos: manteniment de l'índex de cobertura previst en el pressupost per a 2005, increment dels ingressos per validacions i els ingressos atípics, millora en els processos de manteniment, etc.

MILLORA DE LA TRANSPARÈNCIA I EL BON GOVERN

- Reforçar la comunicació i la col·laboració
- Reforçament dels òrgans de Responsabilitat Social Corporativa
- Redacció del Codi Ètic
- Desenvolupament d'una estratègia de Responsabilitat Social Corporativa i un Sistema d'Indicadors de mesura

TMB i els seus treballadors

Els objectius estratègics i els reptes de futur de TMB per tal de desenvolupar relacions duradores i de confiança entre els membres de l'organització i per tal de fer palès el compromís de TMB amb els treballadors són els següents:

MILLORA DE LA COMUNICACIÓ I LA PARTICIPACIÓ

- Desenvolupament d'una política sindical facilitadora del diàleg social.
- Implantació i foment de vies de comunicació ascendents i descendents.
- Foment de la creació de grups de participació.
- Foment de les iniciatives individuals de millora.
- Increment del nombre de reunions de línia.

REFORÇ DE LA SEGURETAT DE LES PERSONES

- Reforç de les accions en l'àmbit de la prevenció dels riscos laborals.
- Aplicació de mesures per a disminuir les taxes d'absentisme per malaltia i accidents.

FOMENT DE LA FORMACIÓ I EL DESENVOLUPAMENT

- Realització d'accions de formació de cara a l'aplicació del nou model d'explotació.
- Millora de la formació impartida al nou personal.

MILLORA DE LA REPUTACIÓ CORPORATIVA DE TMB

- Desenvolupament i difusió d'una nova cultura de valors

MILLORA DELS PROCESSOS DE GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS

- Actualització, implantació i avaluació dels processos de reclutament, selecció, formació, contractació i promoció.
 - Implantació d'un model d'apreciació de l'actuació.
 - Consolidació del sistema de previsió social complementària a través del foment de l'adhesió dels treballadors als plans de pensions.



TMB i els proveïdors

Per tal d'optimitzar la relació i el compromís amb els proveïdors i obtenir així beneficis mutus, TMB portarà a terme, entre altres, mesures en les línies següents d'actuació:

MILLORA DELS PROCESSOS DE CONTRACTACIÓ

- TMB pretén adaptar la seva normativa, de forma voluntària, a la renovació de la Llei 48/1998 sobre els procediments de contractació.

MILLORA DELS PROCESSOS DE GESTIÓ DE MAGATZEMS I MANTENIMENT

- Un dels reptes de TMB és assolir majors nivells d'eficiència a través de la identificació i implantació de millores operatives en els processos de gestió de magatzems i en el manteniment.

FOMENT DE L'ÚS DE LA TECNOLOGIA EN LA RELACIÓ AMB PROVEÏDORS

- TMB té previst seguir utilitzant, millorar i potenciar l'accés a través de la web del "portal del proveïdor", amb l'objectiu d'incrementar l'eficiència de les relacions.



Taula d'Indicadors

Global Reporting Initiative (GRI)

La següent taula identifica les pàgines de la Memòria 2004 de TMB on es recullen els requisits establerts pel GRI (segons la guia del 2002).

CODI	CONTINGUTS	PÀG.
1.	Visió i estratègia	
1.1	Exposició de la visió i estratègia respecte al desenvolupament sostenible	12 - 13
1.2	Declaració del president	2
2.	Perfil de l'organització	
2.1	Nom de l'organització	9
2.2	Principals productes i serveis	14, 15
2.3	Estructura operativa	16, 17
2.4	Descripció de direccions, empreses operadores, filials i empreses conjuntes	9, 16
2.5	Països en què opera	9, 16
2.6	Naturalesa de la propietat: forma jurídica	9, 16
2.7	Naturalesa dels mercats als quals serveix	50 - 57
2.8	Magnitud de l'organització	14, 50 - 57, 74, 90 - 93
2.9	Llista de parts interessades, característiques principals i relació amb l'organització	23, 26 - 27, 48 - 49, 68 - 69, 72 - 73, 86 - 87
	Abast de l'Informe	
2.10	Persones de contacte per a temes relacionats amb l'informe	128
2.11	Període cobert per l'Informe	9
2.12	Data d'informes previs	ND
2.13	Cobertura de l'Informe i limitacions específiques de l'abast	*
2.14	Canvis significatius des de la publicació de l'informe anterior	5
2.15	Bases per elaborar informes d'empreses filials, compartides, etc.	9
2.16	Descripció de la naturalesa, motius i efecte de modificacions introduïdes respecte als informes anteriors	5
	Perfil de l'Informe	
2.17	Decisions de no aplicar els principis o protocols del GRI a l'Informe (NA)	122
2.18	Criteris utilitzats en la comptabilitat de costos i beneficis econòmics, ambientals i socials	*
2.19	Canvis significatius en els mètodes de càlcul respecte a informes anteriors	*
2.20	Polítiques i mesures internes per garantir la precisió, l'exhaustivitat i la veracitat de l'Informe	ND
2.21	Polítiques i mesures per verificar externament l'Informe	ND
2.22	Mètodes d'obtenció d'informació addicional relacionada amb l'Informe	ND

ND = Indicadors no disponibles. Es posaran en marxa els mecanismes necessaris per tenir-los en pròxims informes.
NA = Indicadors que no apliquen a l'organització. * Desenvolupat al llarg de tota la memòria.

CODI	CONTINGUTS	PÀG.
3	Estructura de govern i sistemes de gestió	
3.1	Estructura de govern de l'organització	16 - 17
3.2	Percentatge de consellers independents sense càrrecs executius	16
3.3	Procés per determinar la necessitat dels membres del grup d'experts per guiar les estratègies de l'organització en temes ambientals i socials	71, 114
3.4	Processos directius per supervisar oportunitats i riscos de l'organització	114
3.5	Relació entre la remuneració directiva i la consecució d'objectius de l'organització	ND
3.6	Estructura organitzativa i membres clau responsables de la supervisió, posada en funcionament i auditoria	16 - 17
3.7	Missió, valors, principis, codis de conducta i polítiques	12 - 13, 23, 27, 42, 49, 69, 73, 87
3.8	Mecanismes que permetin proposar recomanacions als accionistes	71, 23
	Compromís amb les parts interessades	
3.9	Bases per identificar i seleccionar les principals parts interessades	5, 23, 26, 48, 68, 72, 86
3.10	Descripció i mètodes de consulta a les parts interessades	5, 23, 36, 59 - 63, 80 - 81
3.11	Tipus d'informació generada per les consultes a parts interessades	5, 59 - 63, 80 - 81
3.12	Utilització de la informació obtinguda com a resultat del compromís amb les parts interessades	28, 49, 69, 73, 87
	Polítiques globals i sistemes de gestió	
3.13	Explicació de l'aplicació del principi de precaució	67, 78, 79
3.14	Compromisos i altres iniciatives desenvolupades externament, que l'organització subscriu o els dóna suport	18, 28, 31, 35, 36, 40, 41, 43 - 44, 57, 61, 71
3.15	Principals associacions a les quals pertany l'organització	31, 71
3.16	Polítiques i/o sistemes per gestionar els impactes ocasionats per processos anteriors/posteriors de l'organització	18, 22, 42 - 47
3.17	Enfocament de la gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials indirectes	18 - 22
3.18	Principals decisions sobre la ubicació o modificació de les operacions	3 - 5
3.19	Programes i procediments d'actuació econòmica, ambiental i social	28, 31, 77, 80 - 81, 94 - 95, 114
3.20	Estat de la certificació de sistemes de gestió econòmica, ambiental i social	43, 58
4	Índex de continguts i indicadors del GRI	
4.1	Continguts i indicadors del GRI	122 - 126

CODI	CONTINGUTS	PÀG.
------	------------	------

INDICADORS DE RESULTATS ECONÒMICS

EC1	Vendes netes	70, 92
EC2	Desglossament de vendes per grup de client	70
EC3	Cost materials, béns i serveis comprats	92, 96 - 111
EC4	Percentatge de contractes pagats d'acord amb els termes acordats	ND
EC5	Total salaris compensacions	96 - 111
EC6	Distribució de capital a proveïdors per interessos sobre deutes i dividendes	96 - 111
EC7	Increment o reducció de la retenció de guanys al final del període	96 - 111
EC8	Total d'impostos pagats	96 - 111
EC9	Ajuts rebuts	70, 96 - 111
EC10	Donacions a la comunitat i tercer sector per tipus	35 - 36
EC11	Desglossament de proveïdors per grup	86 - 88
EC12	Total invertit en desenvolupament d'infraestructures no relacionades amb la activitat del negoci	ND
EC13	Impactes econòmics indirectes de l'organització	18 - 22

INDICADORS DE DESENVOLUPAMENT SOCIAL
Pràctiques laborals

LA1	Desglossament per ubicació, estatuts, tipus, contractes, ETT, etc.	74
LA2	Creació neta de llocs de treball	74 - 76
LA3	Percentatge de treballadors amb conveni o representats per sindicats independents	84
LA4	Polítiques i procediments d'informació, consulta i negociació amb els treballadors	80 - 81, 85
LA5	Mètodes de registre i notificació d'accidents de treball i malalties professionals	78 - 79
LA6	Descripció del comitè de salut i seguretat format per treballadors i directius i % de treballadors coberts	84
LA7	Absentisme, lesions i baixes	79
LA8	Descripció de polítiques i programes de SIDA	ND
LA9	Hores de formació anuals per treballador i categoria	77, 78, 80
LA10	Polítiques i programes d'igualtat d'oportunitats	75
LA11	Composició de l'alta direcció i govern corporatiu	16 - 17
LA12	Prestacions socials als treballadors no exigides per la Llei	74, 78, 82 - 83
LA13	Representació formal de treballadors en la presa de decisions	84
LA 14	Evidències de compliment de les directrius de la OIT	31, 73 - 75, 84 - 85
LA15	Descripció d'acords sobre salut i seguretat amb treballadors, sindicats, etc.	79
LA16	Descripció dels programes de suport professional i empleabilitat	76
LA17	Programes específics de desenvolupament de competències i formació continuada	77

Drets humans

HR1	Polítiques, directrius, est. corporativa i procediments relatius als drets humans	12, 27, 31, 49, 68, 72, 86
HR2	Evidències de considerar els drets humans en inversions i en la selecció de proveïdors	31, 87
HR3	Polítiques i procediments per valorar i gestionar els drets humans a la cadena de valor	31, 88

CODI	CONTINGUTS	PÀG.
HR4	Programes, procediments i polítiques per prevenir la discriminació	31, 73, 74 - 75
HR5	Política de llibertat d'associació i aplicació	84 - 85
HR6	Política d'exclusió del treball infantil	NA
HR7	Política de prevenció de treballs forçosos	NA
HR8	Formació de treballadors en aspectes de drets humans	31
HR9	Pràctiques d'apel·lació relacionades amb els drets humans	59, 81, 83 - 85
HR10	Polítiques de no-represàlia i de sistemes confidencials de queixes	81, 83 - 85
HR11	Formació del personal de seguretat en drets humans	31
HR12	Descripció de polítiques, guies i procediments per satisfer les necessitats dels indígenes	NA
HR13	Mecanismes de reclamació per a la comunitat local	36
HR14	Percentatge d'ingressos que es redistribueixen a les comunitats locals	ND
Societat		
SO1	Polítiques per gestionar impactes en comunitats afectades per l'activitat	18 - 22
SO2	Polítiques i procediments i mecanismes per evitar suborns i corrupció	71
SO3	Polítiques i procediments per gestionar relacions amb partits polítics i contribucions a campanyes	NA
SO4	Premis rebuts en temes socials, ètics i ambientals	80
SO5	Quantitat de diners donada a partits polítics o a organitzacions que els financen	NA
SO6	Resolucions relatives a causes judicials sobre les normatives antimonopoli	ND
SO7	Polítiques, sistemes de gestió i mecanismes de compliment enfocats a prevenir les conductes contràries a la lliure competència	ND
Responsabilitat del producte (servei)		
PR1	Política sobre salut i seguretat del client	67
PR2	Polítiques, sistemes de gestió i mecanismes de compliment referents a l'etiquetatge i a la informació sobre els productes	61 - 63
PR3	Polítiques i procediments respecte a la privacitat	ND
PR4	Nombre i tipus d'incompliments de les normatives referents a la salut i seguretat del client, així com sancions i multes	ND
PR5	Nombre de demandes ratificades per organismes reguladors oficials o similars per supervisar o regular la salubritat i seguretat dels productes i serveis	ND
PR6	Etiquetatge de productes i compliment de codis no obligatoris o distincions relacionades amb la RSC rebudes	43, 58, 80
PR7	Nombre i tipus d'incompliments de les normatives sobre informació de productes, així com sancions i multes	ND
PR8	Polítiques i sistemes de gestió i mecanismes de compliment relatives a la satisfacció del client, i els resultats dels estudis que avaluen aquesta satisfacció	60
PR9	Polítiques i procediments en relació amb la publicitat	ND
PR10	Nombre i tipus d'infraccions comeses en el marc de la publicitat	ND
PR11	Nombre de demandes provades per violacions de la intimitat del client	ND

CODI	CONTINGUTS	PÀG.
Indicadors de desenvolupament mediambiental		
EN1	Total materials utilitzats per tipus, sense considerar l'aigua	45
EN2	Percentatge de primeres matèries utilitzades que són residus	ND
EN3	Utilització directa d'energia per tipus de font	45
EN4	Utilització indirecta d'energia	ND
EN5	Total d'utilització de l'aigua	47
EN6	Localització i dimensió dels terrenys en propietat, lloguer o gestionats ubicats en entorns rics en biodiversitat	ND
EN7	Anàlisi dels principals impactes en la biodiversitat	ND
EN8	Emissions de gasos d'efecte hivernacle	ND
EN9	Utilització i emissió de substàncies destructores de la capa d'ozó	ND
EN10	NOx, SOx i altres emissions significatives	ND
EN11	Quantitat total de residus per tipus i destinació	ND
EN12	Abocaments a l'aigua d'importància per tipus	ND
EN13	Abocament de substàncies químiques, olis i combustibles d'importància, en xifres i volums totals	ND
EN14	Impactes ambientals significatius de productes i serveis	21 - 22, 43 - 47
EN15	Percentatge del pes de productes venuts susceptibles de ser recuperats i percentatge recuperat en realitat	NA
EN16	Multes associades a l'incompliment ambiental	ND
EN17	Iniciatives d'utilització d'energia renovable	43 - 46
EN18	Senyal del consum d'energia dels principals productes i serveis	43 - 46
EN19	Altres utilitzacions d'energia indirectes, per exemple, viatges, gestió del cicle de vida, etc.	ND
EN20	Fonts d'aigua i ecosistemes afectats de manera significativa pel seu consum (incloses les zones humides de la Llista Ramsar)	ND
EN21	Extracció anual d'aigües subterrànies i superficials com a percentatge de la quantitat anual renovable d'aigua disponible en fonts	ND
EN22	Reciclatge de l'aigua	47
EN23	Extensió total del sòl en propietat	ND
EN24	Percentatge de superfície impermeable	ND
EN25	Impactes causats per les activitats en àrees protegides i sensibles	ND
EN26	Canvis ocasionats en els hàbitats naturals	ND
EN27	Objectius i programes per protegir i restaurar ecosistemes i espècies autòctones a les zones degradades	ND
EN28	Nombre d'espècies incloses a la Llista Roja que tenen els hàbitats afectats per les operacions	ND
EN29	Unitats empresarials que operen en zones protegides o sensibles	ND
EN30	Altres emissions de gasos d'efecte hivernacle indirectes: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HCFCS, PFCS, SF ₆ , etc.	ND
EN31	Producció, transport, importació o exportació de residus peril·losos	ND
EN32	Fonts d'aigua i ecosistemes afectats significativament per abocaments d'aigua i residus líquids	ND
EN33	Actuació amb els proveïdors en temes ambientals	89
EN34	Impactes ambientals significatius vinculats a la logística	ND
EN35	Despesa total en matèria ambiental per tipus	ND



Edita:**Transports Metropolitans de Barcelona**

Aquest informe es va acabar de redactar el 31 de maig de 2005

amb la col·laboració de Price Waterhouse Coopers

Més informació: Relacions Externes de TMB. relext@tmb.net

Disseny gràfic i maquetació: Estudi Guasch, SL

Fotografies: Pep Herrero

Impressió: Nivell Gràfic