

Memòria de Responsabilitat Social Corporativa

Informe 2006



Carta del Conseller Delegat ○

Un any més, tenim la satisfacció de presentar l'informe anual de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), per primera vegada anomenat Memòria de Responsabilitat Social Corporativa, on es descriuen les activitats que s'han dut a terme al llarg de 2006.

L'elaboració d'aquest document s'ha fet tenint en compte els compromisos que TMB ha adquirit en la seva política de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) amb els seus diferents interlocutors: la ciutadania, els usuaris, el personal, els proveïdors i les administracions públiques, reflex de la ferma voluntat de TMB de ser una organització socialment responsable i amb voluntat de respondre a les expectatives i necessitats dels seus múltiples grups d'interès.

Principals actuacions de l'any 2006

El conjunt d'activitats realitzades té com a finalitat potenciar la qualitat de vida de la ciutadania, així com facilitar la cohesió i el creixement de la ciutat. En aquest sentit, cal destacar que, durant el darrer any, TMB ha assolit un creixement de 10,88 milions d'usuaris, que representa un 2% més que l'any anterior.

En matèria d'accessibilitat, cal remarcar que el 2006 hem assolit una de les nostres fites més importants: aconseguir que el 100% de la flota d'autobusos sigui accessible a persones amb mobilitat reduïda, donant acompliment així al Pla d'Accessibilitat de Barcelona i facilitant l'accés d'aquestes persones als serveis bàsics de la ciutat. Així mateix, s'ha continuat realitzant obres de millora a les estacions de Metro mitjançant, entre d'altres, la instal·lació d'ascensors o la reducció de l'espai entre l'andana i el tren.

En l'àmbit de l'Autobús sobresurt la posada en marxa l'any 2006 del Pla d'Actuació de Bus, amb els objectius de millorar l'oferta en dies feiners, caps de setmana i estiu, ampliar la xarxa d'autobusos de proximitat (el Bus de Barri), crear noves línies regulars i reforçar les ja existents.

D'altra banda, i en l'àmbit del Metro, aquest any hem iniciat el Pla de Millora de les Freqüències i hem continuat amb la implantació del Nou Model Operatiu (NMO). El primer projecte ens ha permès disminuir l'interval de pas dels trens tant en hora punta, com en caps de setmana i períodes d'estiu. I amb el NMO, per un costat hem millorat l'atenció al client, donant resposta de forma més flexible a les seves demandes, i per un altre, hem contribuït a augmentar el desenvolupament professional i la motivació dels nostres Agents d'Atenció al Client.

Amb l'objectiu de potenciar la sensació de seguretat i protecció a les instal·lacions del Metro, hem desplegat el Pla de Seguretat del Metro, que tindrà continuïtat els propers anys i ha suposat l'increment de la presència dels serveis de seguretat, l'augment del nombre de càmeres de videovigilància i la millora de l'enllumenat a les estacions.

Igualment, a TMB considerem que la informació als clients és un aspecte clau en termes de qualitat del servei. És per això que hem continuat implantant el servei d'iBus a 25 noves línies, de manera que els

viatgers poden conèixer el temps d'espera real fins al pas dels dos pròxims autobusos en una parada determinada, a través del mòbil o de qualsevol dispositiu amb accés a Internet. Pel que fa al Metro, hem dotat de cobertura de telefonia mòbil cinc nous trams de la xarxa, gràcies al conveni subscrit entre TMB i les principals operadores de telefonia mòbil.

A TMB continuem consolidant el nostre compromís amb el medi ambient. Amb la incorporació de nous trens al Metro, hem assolit un estalvi energètic que ha permès que, al final de l'any 2006, s'hagi recorregut aproximadament un 5% més de quilòmetres que al 2005, amb el mateix consum energètic. També, d'acord amb el Conveni de col·laboració que vàrem signar amb Gas Natural SDG l'any 2000, hem adquirit 90 nous autobusos (40 de mesures estàndard i 50 d'articulats) propulsats per gas natural comprimit.

En el terreny operatiu, durant el darrer any hem treballat conjuntament amb el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya per a la incorporació d'un grup de dones conductores, que han rebut formació per obtenir el permís de conducció D. Aquest fet, a banda de representar la primera experiència de formació/selecció de TMB com a Centre Homologat Col·laborador del Departament de Treball, també ha esdevingut una fita important en la consecució de l'objectiu estratègic de la firma d'incorporar dones en aquells col·lectius professionals on es troben poc representades. També per al 2007 s'han iniciat contactes amb Barcelona Activa per tal de dur a terme una acció similar. D'altra banda, TMB compta amb 98 treballadors amb algun tipus de discapacitat vinculats a l'Autobús i amb 72 treballadors pertanyents a aquest col·lectiu, al Metro.

Pel que fa a la relació amb els proveïdors, durant el darrer any hem centrat els nostres esforços a implicar-los en el nostre compromís d'avançar cap a una mobilitat sostenible, impulsant l'ús d'energies netes i aplicant criteris ambientals en els seus contractes i plecs de condicions.

Finalment, cal destacar que hem continuant endegant la nostra activitat solidària a través de la donació d'autobusos a països en vies de desenvolupament, dels viatges de caràcter formatiu a aquests països per mostrar-los les característiques tècniques i el funcionament dels vehicles, i de la realització de tasques de voluntariat.

Principals esdeveniments de TMB el 2006

El 22 de desembre de 2005 se signà el Contracte Programa 2005-2006 entre l'Autoritat del Transport Metropolità de Barcelona i l'Administració General de l'Estat. Aquest contracte garanteix la disponibilitat de recursos suficients per afrontar els reptes de futur del transport públic de l'àrea metropolitana de Barcelona amb èxit.

D'altra banda, és important apuntar que el 5 de setembre de 2006, el Govern de la Generalitat de Catalunya va atorgar la competència per a la prestació del servei del tram Can Zam / Gorg – La Sagrera de la línia 9 a l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT). Un mes després, es va aprovar al Consell Metropolità de l'EMT la gestió per part de Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. de la seva operació.

Per últim, cal esmentar que aquest també ha estat un any de celebracions amb la commemoració del Centenari del Bus. L'any 1906 començava a circular per la ciutat el primer autobús de Barcelona. Així doncs, ens enorgulleix poder dir que el projecte que va començar ja fa 100 anys continua vigent i atent als canvis que el pas del temps exigeix a tota organització.

La Responsabilitat Social a TMB

TMB ha continuat desenvolupant una Política de Responsabilitat Social Corporativa, d'acord amb la filosofia de l'organització. En aquesta direcció, l'any 2004 TMB va iniciar un procés de reflexió estratègica amb l'objectiu d'augmentar el valor de l'empresa. És per això que, actualment, s'està treballant amb els diferents grups d'interès a fi i efecte d'identificar aquelles tàctiques que millor s'adaptin a les múltiples necessitats i expectatives de tots ells.

I per acabar, voldria dedicar aquest darrer paràgraf a reconèixer l'esforç i la dedicació de totes i cadascuna de les persones que treballen a TMB per tal d'oferir un servei d'alta qualitat a la ciutadania. Som conscients que sense aquesta implicació, basada en el respecte a la societat i al seu entorn, no seria possible continuar avançant en aquest projecte amb el qual ens hem compromès: ser una organització de referència i capdavantera en termes de responsabilitat social.

Constantí Serrallonga i Tintoré
Conseller Delegat de TMB

CARTA DEL CONSELLER DELEGAT	3
ÍNDEX	6
PRESENTACIÓ	11

QUI SOM?	14
-----------------------	----

DESCRIPCIÓ BÀSICA DE L'ORGANITZACIÓ	17
PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	17
• Les persones	17
• Instal·lacions i flota de vehicles	18
ESTRUCTURA DE GOVERN	20
EL QUADRE DE COMANDAMENT DE TMB:	
EL BALANCED SCORECARD	22

TMB I LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA	24
--	----

COM CONTRIBUEIX EL TRANSPORT PÚBLIC A LA SOSTENIBILITAT	28
LA MOBILITAT A BARCELONA	28
EL REpte DE LA MOBILITAT SOSTENIBLE	30
• Disminució de costos socials i ambientals	31
• Increment de la seguretat vial	32
• Disminució de gasos d'efecte hivernacle	33
• Disminució de la contaminació atmosfèrica	34
• Consum d'energia	35
• Contaminació acústica	36
• Contribució a la cohesió social	37

QUÈ FEM?	40
-----------------------	----

TMB I LA SOCIETAT	41
--------------------------------	----

Millorar la qualitat de vida dels ciutadans, resoldre les seves necessitats de desplaçament i millorar la nostra eficiència

• Foment de la mobilitat	42
--------------------------------	----

Respectar la pluralitat, cultura i costums de la nostra societat

- Foment d'iniciatives sostenibles de la promoció del turisme i l'oci
- Commemoració del Centenari del Bus
- Recuperació del patrimoni històric i cultural de TMB

Mantenir la vocació de servei públic a la societat, tot atenent les necessitats de col·lectius específics (barris, persones amb mobilitat reduïda...)

- Major presència a institucions orientades al servei públic i l'atenció de col·lectius específics
- Millora de l'accessibilitat
- Millora de la comunicació amb la població estrangera
- Ampliació de la xarxa del bus de barri

Tenir cura del medi ambient, tot actuant de forma proactiva, fomentant energies menys contaminants, investigant sobre les millors tecnologies i gestionant de manera adequada tots els aspectes ambientals que són el resultat de la nostra activitat

- Sostenibilitat Ambiental
- Gestió ambiental i política de medi ambient
- Renovació del certificat ISO 14001
- Adequació a la normativa d'aigües, sòls i sorolls
- Integració de continguts mediambientals en els sistemes d'informació
- Aposta per energies respectuoses amb el medi ambient i diversificació energètica
- Consum d'energia i estalvi
- Control de les emissions atmosfèriques
- Milliores en els sistemes de gestió dels residus
- Estalvi d'aigua i tractament d'aigües residuals

- Subscripció d'un conveni de col·laboració per a la restitució de les aigües freàtiques al medi..... 57
- Formació, comunicació i conscienciació ambiental . 57
- Participació en projectes internacionals..... 58

Establir un diàleg obert i realista amb els principals grups socials a través d'ajuntaments, districtes, organitzacions no governamentals o de forma individual 58

- Augment dels mecanismes de participació directa dels grups d'interès 58
- Vinculació amb la ciutat i foment de la comunicació externa a través de l'organització d'actes i campanyes de comunicació 59
- Difusió de la informació a través de publicacions institucionals 62
- Presència continuada als mitjans de comunicació 64
- Promoció de la mobilitat sostenible a través de la participació en organismes, i subscripció de declaracions internacionals 64
- Manteniment dels processos de consulta amb els col·lectius de veïns 65

Participar en projectes d'acció social i solidaritat, en esdeveniments de la ciutat, i contribuir a la integració laboral dels col·lectius més desfavorits 66

- Foment de la solidaritat 66
- Premis i distincions rebudes durant el 2006..... 66
- Incorporació de persones amb disminució o risc d'exclusió social a la plantilla de TMB..... 67

TMB I ELS CLIENTS / USUARIS..... 68

- Oferta del servei..... 68
- Demanda del servei 70
- Flota i material mòbil..... 72

Cercar la satisfacció dels nostres clients tot millorant d'una forma continuada els nostres serveis, ampliant la cobertura de les nostres línies..... 74

- Ampliació de la xarxa..... 74
- Incorporació de nous vehicles per ampliar i modernitzar la flota 75
- Millora de la mobilitat als barris 77

- Satisfacció del client..... 77
- Fidelització del client 78

Millorar la qualitat en les nostres àrees de negoci posant l'accent en les expectatives clau dels clients/es, com ara la regularitat, les freqüències de pas, la puntualitat i la comoditat 78

- Gestió de la qualitat 79
- Mesura de la qualitat del servei 79
- Implementació del nou model d'operació a la L5.. 80
- Fiabilitat de funcionament 80
- Millora de freqüències..... 81
- Implantació del sistema de parada doble per agilitar el servei d'autobús 81
- Afavoriment de la circulació d'autobusos mitjançant la prioritat semaforica 82
- Millora de l'oferta comercial a la xarxa de metro 82
- Aportació del coneixement tecnològic per millorar el transport públic arreu del món..... 83

Oferir un tracte respectuós, amable i no discriminatori, considerant la seva diversitat ètnica, cultural, de gènere, d'edat, etc., i actuant-hi de d'acord 83

- Millora de l'atenció al client 84
- Gestió de queixes i reclamacions..... 85

Continuar treballant per millorar l'accessibilitat dels nostres edificis, instal·lacions i vehicles 85

- Actuacions de millora de l'accessibilitat..... 86
- Informació visual i auditiva del servei per a tota mena d'usuaris 87
- Extensió de la cobertura de telefonia mòbil a la xarxa de metro..... 88

Garantir el bon estat, manteniment i neteja dels nostres edificis, instal·lacions i vehicles 88

- Millora de la imatge i rehabilitació d'instal·lacions . 88
- Manteniment de la xarxa de metro 90
- Intensificació de la neteja al metro 91

Potenciar la seguretat introduint-hi noves tecnologies i mitjans de prevenció d'accidents 91

- Increment de la vigilància real i percebuda pels usuaris de la xarxa de TMB 91

Potenciar la informació fiable de rutes, horaris, freqüències, serveis especials, canvis, etc..... 92

- Senyalització i millores del sistema d'informació de les obres realitzades 92
- Organització i sistemes d'informació..... 93
- Informació a la web de TMB..... 94
- Informació directa a l'usuari de les millores del servei..... 94

TMB I LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES 96

DADES BÀSIQUES..... 96

Ser un referent com a model de transport sostenible, tot apostant per la innovació, la investigació i la promoció de noves idees..... 99

- Participació en projectes de recerca europeus i increment de la presència i el prestigi internacional de TMB 99
- Augment de les visites externes a les instal·lacions de TMB 100

Ser un model d'empresa socialment responsable i de servei dels ciutadans/es 101

- Definició de l'estratègia de RSC 101

Compaginar la viabilitat econòmica amb el compliment de la funció de servei públic..... 102

- Liquidació del contracte programa 2005-2006..... 102
- Principals Projectes 2007-2010..... 102
- Presentació del pla d'inversions 2004-2010..... 103

Participar activament amb les administracions públiques a promoure el canvi cultural en qüestions de mobilitat, necessari per potenciar l'ús del transport públic: aportant la nostra experiència i coneixements, millorant la competitivitat del transport públic i promovent nous sistemes de mobilitat compatibles

amb el transport públic (cotxe multiusuari, cotxe compartit, bicicletes...)..... 104

- Perllongament de la línia 9..... 104
- Potenciació de la mobilitat sostenible a través del CARSHARING..... 104
- Presentació d'un estudi amb l'agència d'ecologia urbana per augmentar la velocitat i la facilitat d'ús del transport de superfície 104

Proporcionar informació completa, fidel, veraç, precisa, puntual i clara a través d'informes anuals 105

- Difusió de la informació a través de publicacions institucionals 105

Complir tota la legislació i normativa vigent..... 105

- Anticipació a la legislació..... 105

TMB I EL SEU PERSONAL 106

DADES BÀSIQUES..... 106

Fomentar l'ocupabilitat i promoure el desenvolupament professional 107

- Noves incorporacions i promocions..... 107
- Formació i desenvolupament professional..... 109

Fomentar la diversitat com a font de talent, proporcionar igualtat d'oportunitats i garantir la no discriminació per cap causa 111

- Polítiques d'incorporació de col·lectius desfavorits a TMB..... 112
- Contractació de conductores (conveni amb el Departament de Treball)..... 112

Facilitar un balanç equilibrat entre la vida professional i personal, proporcionar retribucions adequades, reconèixer el treball ben fet i potenciar la creativitat ... 112

- Aportació de beneficis socials..... 112
- Adhesió als plans de pensions 113
- Assistència social 113

- Assessoria jurídico-laboral 114

Formar i desenvolupar de manera continuada tot el personal, especialment en matèria d'interculturalitat, medi ambient, seguretat i salut 114

- Formació específica a TMB en matèria de responsabilitat social corporativa, seguretat, salut i medi ambient..... 115

Proporcionar un entorn de treball segur i saludable, plantejant cada any discussions sobre els accidents laborals i les baixes per malaltia relacionades amb el dia a dia de la nostra activitat..... 115

- Prevenció de riscos laborals..... 116
- Realització d'exàmens de salut, campanyes de vacunació i notificacions d'incapacitat..... 117

Establir mecanismes d'escolta i de diàleg que permetin afavorir la participació oberta i transparent als empleats/ades i als seus representants 118

- Foment de sistemes de participació dels treballadors en la presa de decisions 118
- Facilitació de les relacions laborals 119

Fer partícips a tots els nostres col·laboradors de les polítiques, plans i progrés de l'organització a través de comunicacions regulars 120

- Edició de publicacions internes 121
- Intranet..... 121

TMB I ELS PROVEÏDORS 122

Afavorir la investigació, el desenvolupament i la innovació treballant conjuntament i transferint el nostre saber fer 122

- Noves col·laboracions amb proveïdors per promoure l'ús d'energies netes 122

Desenvolupar relacions de llarga durada per controlar la qualitat dels productes i els materials subministrats . 123

- Ús de la tecnologia avançada amb els proveïdors 123

Considerar els aspectes mediambientals en les noves inversions (p. ex., construcció/rehabilitació de noves estacions, adquisició de nous vehicles, etc.) 123

- Aplicació de criteris ambientals en els plecs de condicions 123

Proporcionar un tracte equitatiu i transparent en la selecció de proveïdors, a través del sistema de concursos públics i meses de contractació integrades per tots els departaments de TMB 125

- Realització de concursos públics 125

Aplicar criteris ètics i de responsabilitat en seleccionar els col·laboradors i proveïdors 127

- Foment del comerç just 128
- Foment de l'economia local..... 128

Desenvolupar elements de control que estalviïn conflictes d'interès i que evitin la parcialitat en la contractació dels proveïdors..... 129

- Procediment de compres i contractació..... 129

CAP A ON ANEM? 132

LÍNIES ESTRATÈGIQUES DE FUTUR..... 133

OBJECTIUS DEL PRESSUPOST 134

PLA DIRECTOR D'INFRAESTRUCTURES (2001-2010) . 135

PRINCIPALS ACTIVITATS PREVISTES PER A

L'ANY 2007 136

DADES ECONÒMIQUES

I FINANCERES..... 142

INFORMES D'AUDITORIA..... 158

ÍNDEX DE CONTINGUTS I INDICADORS

GRI (VERSIÓ 3.0)..... 160

DECLARACIÓ DEL NIVELL D'APLICACIÓ DEL GRI..... 167

Presentació ○

TMB continua amb la seva vocació d'oferir un servei de transport públic de qualitat, que garanteixi una mobilitat accessible a totes les persones, sense restriccions d'edat, origen, gènere o situació econòmica i que contribueixi al desenvolupament econòmic, social, ambiental i cultural de Barcelona.

TMB entén que la Responsabilitat Social Corporativa (RSC) forma part de la missió de l'organització i, per això, treballa dia a dia per integrar-la-hi de forma estratègica. En aquest sentit, l'any 2004 TMB elaborà la seva Política de RSC, on descriu els diferents compromisos que l'organització assumeix amb cadascun dels seus grups d'interès, amb els quals aquest any inicia un projecte d'anàlisi de les seves expectatives per poder donar-los resposta.

Aquest document s'estructura, com en edicions anteriors, en quatre capítols: Qui som?, Què fem?, Cap a on anem? i Dades econòmiques i financeres.

En el primer, es descriuen les seves característiques principals pel que fa al perfil i a l'estructura de govern, com TMB entén la RSC i, finalment, com contribueix a la sostenibilitat de Barcelona.

Enguany, el segon capítol de la memòria s'ha estructurat en funció dels grups d'interès identificats i, com a novetat, es presenten les diferents actuacions agrupades en funció del compromís de la política de RSC a la qual dóna resposta.

El tercer capítol mostra les línies estratègiques de futur de l'organització i les principals actuacions previstes per a l'any 2007 i el quart punt les principals dades econòmiques i financeres de TMB.

Així doncs, aquesta Memòria recull les principals actuacions realitzades durant l'any 2006 per les empreses Transports de Barcelona, S.A. i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. en els divuit municipis en els quals opera.

Els indicadors presentats en aquesta memòria s'han seleccionat seguint els paràmetres establerts per la guia del Global Reporting Initiative (GRI), versió 3.0, tenint en compte també recomanacions d'altres organitzacions o compromisos internacionals.

La memòria s'ha redactat en un llenguatge neutre per facilitar-ne la lectura. Així mateix, TMB vol fer palès el seu respecte profund per la igualtat de gènere i per la diversitat cultural. TMB és responsable de la informació que es proporciona en aquest informe.

Per tal d'obtenir dades addicionals sobre qualsevol aspecte relacionat amb la memòria, es pot contactar amb el Departament de Relacions Externes:

relext@tmb.net

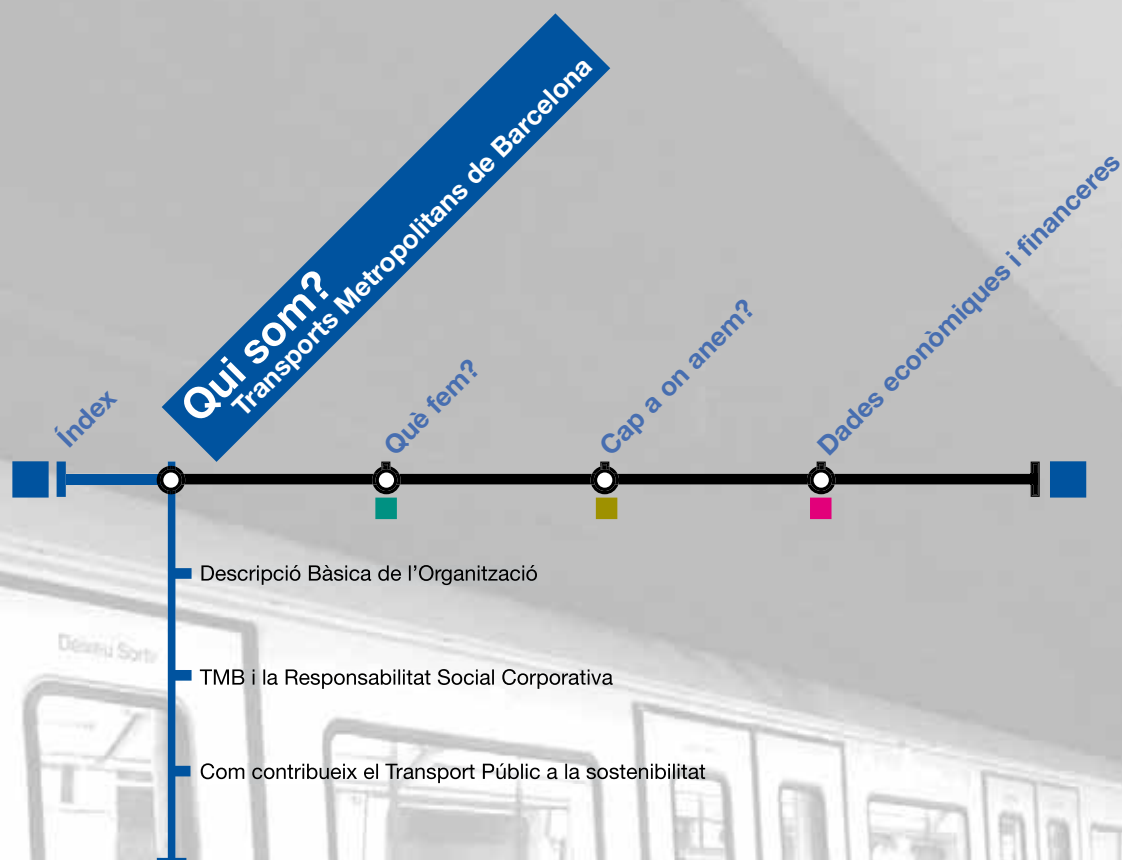
Qui som?



Qui som?



Qui som?



Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) és el nom corporatiu en què s'engloben les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A., i Transports de Barcelona, S.A., totes dues operadores propietat de l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT).



Aquestes empreses presten serveis de transport col·lectiu de viatgers a Barcelona i als municipis de la seva àrea d'influència.

Concretament, opera:

- 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.



La MISSIÓ de TMB consisteix en:

- Oferir un servei de transport públic que contribueixi a millorar la mobilitat ciutadana i el desenvolupament sostenible de l'àrea metropolitana de Barcelona
- 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 la millora de la mobilitat de l'àrea metropolitana i a la sostenibilitat urbana i del medi ambient
- Per la qualitat tècnica oferta 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:

- Compromís i vocació de servei públic.
- Servei excel·lent, gestió eficient.
- Comportament socialment responsable.
- Obertura a la innovació.
- Relacions "guanyar-guanyar".
- Reconeixement i equitat.
- Treball en equip i companyonia.
- Integritat i honestedat.
- Compromís amb el creixement personal i professional.
- Respecte.

Descripció Bàsica de l'Organització



Perfil de l'organització

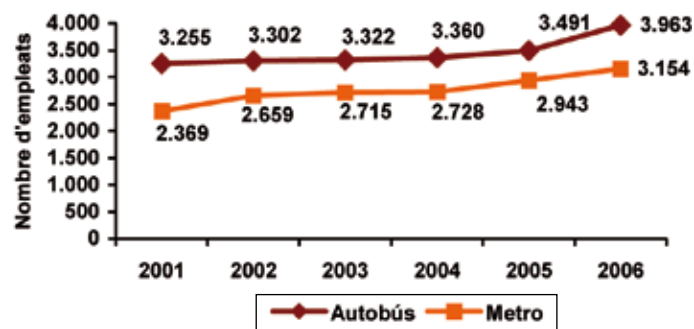
A continuació, s'apunten les principals característiques de les persones, les instal·lacions i la flota de vehicles que han donat servei durant l'any 2006 a més de 560 milions de persones.



Les persones

La plantilla activa de TMB a 31 de desembre de 2006 està integrada per 7.107 persones, de les quals 3.154 treballen al Metro i 3.963 en l'àmbit de l'Autobús. Aquestes dades representen un increment d'un 10,63% respecte a l'any anterior i continua la tendència de creixement de la plantilla ja iniciada l'any 2001. Aquest augment de la plantilla és resultat de l'increment de l'oferta de servei (s'hi han incorporat nous conductors i agents d'atenció al client) i de la seva qualitat.

Plantilla de TMB (Dades a 31/12/06)



Instal·lacions i flota de vehicles

La xarxa d'Autobusos a 31 de desembre de 2006

La xarxa d'Autobusos de TMB està integrada per 109 línies. Tenint en compte els trajectes d'anada i tornada, la longitud de la xarxa és de 920,62 km, on el carril bus representa aproximadament el 12%.

El parc mòbil està configurat per 1.066 vehicles de pis baix que circulen a una velocitat mitjana de 11,68 km/h i que han donat servei a 201,81 milions de viatgers.

La xarxa de Metro a 31 de desembre de 2006

La xarxa de Metro està formada per 86,6 km i 123 estacions, que permeten la circulació de 135 trens per donar servei a més de 353 milions de viatgers, a una velocitat comercial mitjana de 27,65 km/h.

■ Funicular de Montjuïc

El Funicular de Montjuïc es va integrar a la xarxa de Metro l'any 2002 i enllaça l'estació de metro de Paral·lel amb l'Anella olímpica i el parc de Montjuïc.

Disposa d'una flota de 2 unitats de 3 cotxes cadascuna i efectua un recorregut de 0,8 km amb 2 estacions; pot transportar fins a 8.000 passatgers per hora en cada sentit de la marxa.

**Taula 1. Dades bàsiques de la xarxa d'Autobús
(Dades a 31/12/06)**

Autobusos	
Viatgers transportats	201,81 milions ¹
Nombre de línies	109 ¹
Parc mòbil operatiu	1.066 ²
Vehicles amb aire condicionat	1.062
Vehicles de pis baix	100%
Longitud de la xarxa	920,62 km ¹
Longitud del carril bus	108,69 km
Velocitat mitjana	11,68 km/h

**Taula 2. Dades bàsiques de la xarxa de Metro
(Dades a 31/12/06)**

Metro	
Viatgers transportats	353,39 milions
Nombre de línies	6 (més funicular)
Parc mòbil	666 cotxes (534 motors + 132 remolcs)
Nombre d'estacions	123 (inclou funicular)
Longitud de la xarxa	86,6 km (inclou funicular)
Velocitat mitjana	27,65 km/h
Interval de pas en hora punta	2'49" – 3'56" ³

¹ No inclou ni Barcelona Bus Turístic ni Tramvia Blau

² Inclou els autobusos del servei Barcelona Bus Turístic

³ No inclou la L11, que té un interval de pas de 7'00"





Transports d'oci a 31 de desembre de 2006

TMB també gestiona l'explotació d'altres mitjans de transport públic que ofereixen un servei complementari al proporcionat per les xarxes de metro i bus:

■ Barcelona Bus Turístic

El Barcelona Bus Turístic, amb 44 parades, 53 vehicles i més de 50 km de ruta, ha donat servei el 2006 a 5,65 milions de viatgers que es corresponen a 1,88 milions de bitllets venuts (més 6.314 del Barcelona Bus Turístic Nit, prova experimental realitzada els caps de setmana compresos entre el 4 d'agost i l'1 d'octubre), portant-los als punts més emblemàtics de la ciutat a través de les seves tres rutes en funcionament.

■ Tramvia Blau

El Tramvia Blau és un altre transport turístic gestionat per TMB. Disposa d'una flota de set vehicles, entre els quals destaquen un model jardiner i un tramvia de 1901.

Durant l'any 2006 ha transportat un total de 255.800 passatgers a través del seu recorregut de 1.276 metres que enllaça el Passeig de Sant Gervasi i el peu del funicular del Tibidabo.

■ Telefèric de Montjuïc

El Telefèric de Montjuïc, que uneix l'avinguda de Miramar amb el castell de Montjuïc, ha vist suspesa la seva activitat com a conseqüència de les obres de renovació i millora de la seva infraestructura. Està prevista la inauguració durant el primer semestre del 2007.

Taula 3. Dades bàsiques dels transports d'oci.
(Dades a 31/12/06)

Viatgers Transportats	
Barcelona Bus Turístic	5,65 milions
Tramvia Blau	0,26 milions
Telefèric de Montjuïc	Fora de servei per obres de renovació



Estructura de Govern

L'Entitat Metropolitana del Transport (EMT) és la propietària de la totalitat del capital social de les empreses que conformen TMB, Transports de Barcelona, SA i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

L'EMT està integrada per 18 municipis. Constituïda en Junta General d'accionistes, nomena els Consells d'Administració de Metro i Autobús.



Taula 4. Membres del Consell d'Administració de Metro i Autobús.
(Dades a 31/12/2006)

Càrrec	Consell d'Administració d'Autobús	Consell d'Administració de Metro
President	Xavier Casas Masjoan	
Vicepresidenta	Maite Arqué Ferrer	
Conseller Delegat	Constantí Serrallonga Tintoré	
Secretari del Consell	Oriol Sagarra Trias	
Vocals	Agustí Abelaira Dapena	Eduard Alonso Palacios
	Eduard Alonso Palacios	Antoni Balmón Arévalo
	Antoni Balmón Arévalo	Eugeni Forradellas Bombardó
	Joan Bonet Delgado	Jordi Julià Sort
	Ferran Julián González	Ferran Julián González
	Pelayo Martínez Bauluz	Pelayo Martínez Bauluz
	José Luis Moure Figueiras	Clemente Murillo Benítez
	Clemente Murillo Benítez	Antonio Pedrero Utrilla
	Manel Nadal Farreras	Jordi Portabella Calvete
	Jordi Portabella Calvete	Joan Torres Carol
Observadors	Salvador Redón Cuenca	
	Josep Lluís Jové Vintó	
	Alfred Morales González	
Convidat	Pau Noy Serrano	
	Ramon Seró Esteve	

Taula 5. Membres de la Comissió Executiva i del Comitè de Direcció.
(Dades a 31/12/06)

Càrrec	Nom
Comissió Executiva	
Conseller Delegat	Constantí Serrallonga Tintoré
Adjunt al Conseller Delegat	Ismael Uruén Pueyo
Director General d'Administració i Finances	Francesc Bellver Creus
Director General de Metro	Agustín del Castillo Jiménez
Director General d'Autobús	Josep Maria Satorres Lapeña
Director General d'Estratègia	Jordi Pomarol Clotet
Director Àrea RH	Jaume Tintoré Balasch
Secretari del Consell d'Administració	Oriol Sagarra Trias
Comitè de Direcció	
Conseller Delegat	Constantí Serrallonga Tintoré
Adjunt al Conseller Delegat	Ismael Uruén Pueyo
Director General d'Administració i Finances	Francesc Bellver Creus
Director General de Metro	Agustín del Castillo Jiménez
Director General d'Autobusos	Josep Maria Satorres Lapeña
Director General d'Estratègia	Jordi Pomarol Clotet
Director General de Desenvolupament de Negoci i Internacional	Albert Busquets Blay
Director Àrea RH	Jaume Tintoré Balasch
Director d'Assessoria Jurídica	Josep Delfí Guàrdia Canela
Director d'Organització, Sistemes d'Informació, Telecomunicacions i Qualitat	Lluís García Torrent
Director Àrea Clients	Jorge Carles-Tolrà Hjorth-Andersen
Director de Control de Gestió, Pressupostos i Auditoria Interna	Adolfo Céspedes Martín
Director de Planificació de la Xarxa i Estudis	Jacinto Soler Trillo
Secretari del Consell d'Administració	Oriol Sagarra Trias

A més a més, existeixen altres comissions que es reuneixen mensualment amb l'objectiu de potenciar la visió de conjunt del negoci, prioritzar actuacions, fer el seguiment de l'activitat i impulsar nous projectes. Aquestes comissions es reuneixen de manera conjunta dos cops a l'any.

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

Per tal d'evitar conflictes d'interessos, pel que fa a la incompatibilitat de càrrecs, TMB té establerts procediments interns que inclouen el compliment i la revisió per part dels Serveis Jurídics de la legislació específica d'aquesta matèria.

El quadre de comandament de TMB: el Balanced Scorecard

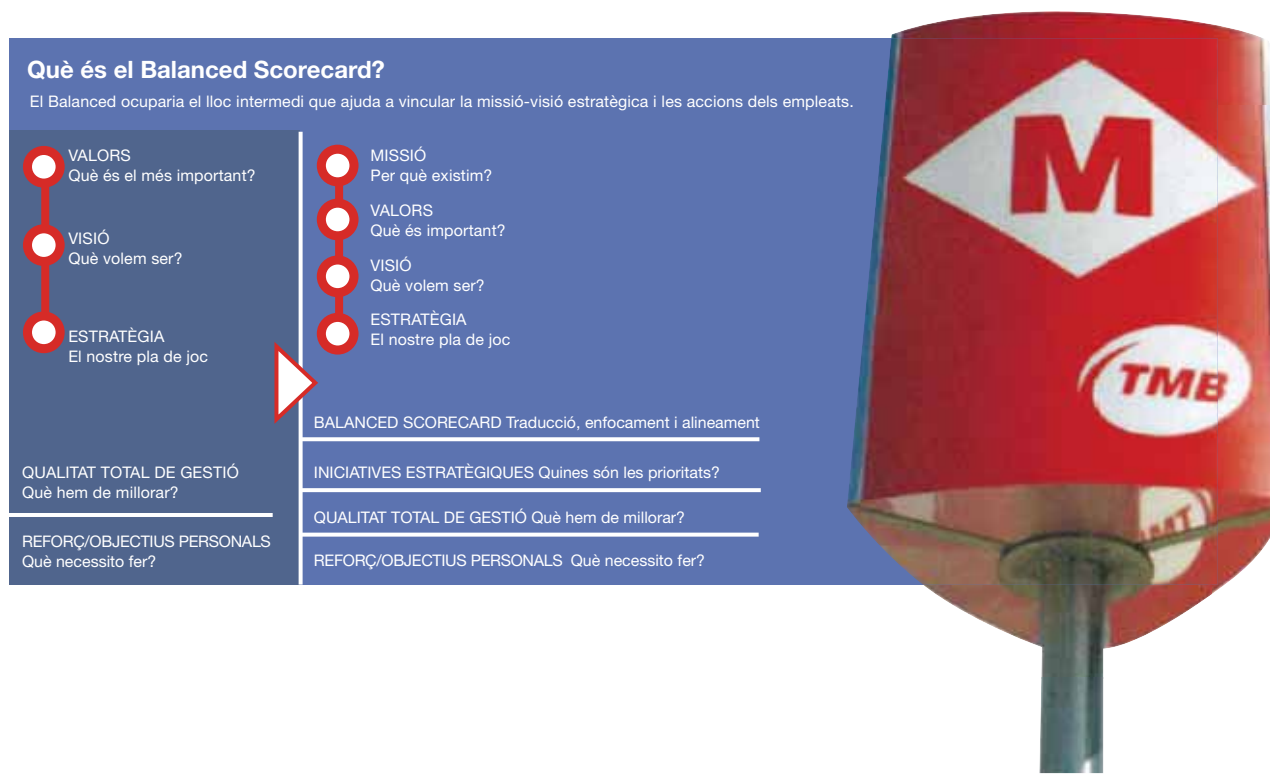
Al principi de l'any 2001, TMB es trobava davant d'un repte extraordinàriament complex, producte d'una conjuntura de canvi deguda a la preparació per a la introducció de l'euro i la posada en marxa de la integració tarifària. Davant aquesta situació de canvi, estudià la possibilitat de convertir aquest repte en una gran oportunitat i per tal de millorar la gestió i organització va decidir implantar el mètode Balanced Scorecard (BSC), un quadre de comandament integral que ofereix una visió global de l'empresa i els seus objectius, aportant una acció coherent i unificada que condueix a una millora de la comunicació entre departaments i a una millora dels resultats a tots els nivells.

Amb aquesta metodologia, les estratègies prenen forma a través d'objectius concrets i definits, que ajuden a implementar la iniciativa i permeten que cada treballador pugui comprovar els seus nivells de resultats.

La introducció progressiva del BSC va tenir com a conseqüència, el pas d'un sistema de control de gestió a una organització enfocada a l'estratègia. Això vol dir que també es va produir el canvi d'un sistema orientat als resultats financers a curt termini cap a un altre dissenyat al voltant d'una visió a llarg termini.

En definitiva, el BSC afavoreix:

- Convertir l'estratègia en acció
- Subministrar als responsables de TMB una eina per al seguiment dels seus objectius
- Una millora del sistema de control de gestió
- Suport a la descentralització
- Un impuls cap a l'excel·lència en la gestió



El BSC s'estructura al voltant de quatre grans eixos o perspectives: la perspectiva client, la financera, la de les persones i la dels processos. Totes quatre estan interconnectades, ja que comparteixen objectius i a més, comparteixen missió, visió i l'estratègia definides per l'empresa. Es tracta, doncs, d'un esquema transversal que té com a objectiu final la satisfacció del client.

Les quatre perspectives en el model del Balanced Scorecard

Financera

Objectius financers per satisfer les expectatives de TMB.

Quins resultats volem aconseguir en un termini determinat

Clients/Ciutadans

Necessitats dels clients que cal satisfer per aconseguir els objectius financers.

Com hauríem d'aparèixer davant dels nostres clients per aconseguir els resultats

Interna/Processos

Processos en què hem de ser excel·lents per satisfer les necessitats dels clients.

Quins processos són clau per aconseguir la satisfacció dels nostres clients i els resultats esperats

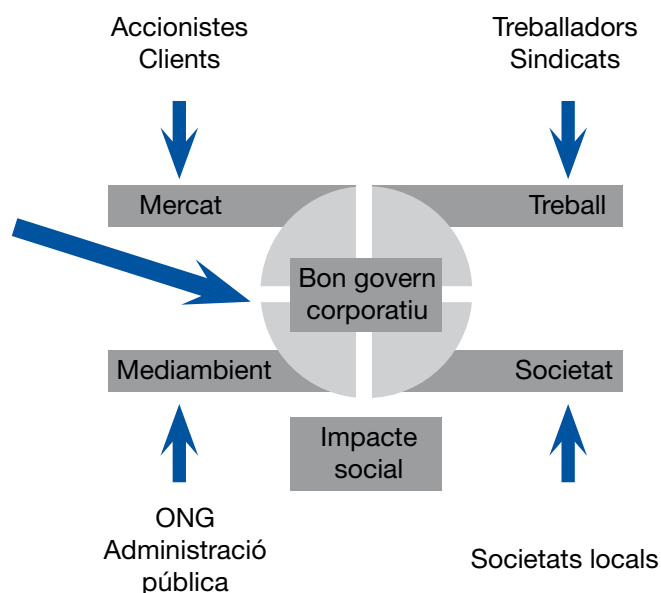
Persones

Necessitats en relació a les persones, tecnologia, aliances, actius, etc. per sustentar aquesta excel·lència.

Quines aptituds i actituds ha de tenir el nostre equip humà per fer realitat els objectius estratègics



TMB i la Responsabilitat Social Corporativa



La RSC és una estratègia de negoci que pretén crear valor a llarg termini per a totes les parts interessades, assumint els riscos i les oportunitats derivades dels aspectes econòmics i socials.

TMB entén que la RSC suposa reflexionar i canviar polítiques i pràctiques que actualment es desenvolupen en tres àmbits fonamentals, amb l'objectiu d'augmentar el valor de l'empresa:

- El compliment de les expectatives dels grups d'interès com a valor central.
- Desenvolupament de l'entorn ambiental i social des de la sostenibilitat econòmica i la gestió eficient.
- La millora de la comunicació amb tots els grups d'interès i l'augment de la percepció de transparència de les activitats.

El model estratègic de RSC de TMB equilibra les actuacions en els entorns social, de mercat, laboral, de bon govern i ambiental, en funció dels objectius empresarials i de les expectatives dels diferents grups d'interès amb què interactua.

En aquest sentit, TMB inicià l'any 2004 un procés de reflexió estratègica que li ha permès:

- Identificar els seus grups d'interès a través d'un procés de consulta realitzat internament.
- Realitzar una diagnosi de la situació en termes de RSC.
- Elaborar una política de RSC on es reflecteixen els principis que regeixen l'organització.
- La publicació de diverses memòries anuals amb enfocament de RSC.



Durant aquest any, TMB ha endegat un projecte d'anàlisi de les expectatives dels seus grups d'interès, tant interns (direcció i treballadors) com externs (proveïdors, administracions públiques, societat i clients) amb l'objectiu d'identificar riscos i oportunitats amb cadascun i, en un futur proper, definir una estratègia de RSC i traduir-la en un pla d'acció concret.

Aquest procés de consulta s'està realitzant a través de l'organització de sessions participatives amb cadascun dels grups, utilitzant diverses metodologies com ara tallers, sessions de grups, o entrevistes. En aquestes sessions es discuteixen i prioritzen els diferents temes clau de RSC per a TMB. Els resultats d'aquest procés es presentaran en posteriors informes.

D'altra banda, el maig de 2006, TMB ha creat un Comitè de RSC, on representants dels diferents departaments implicats en aquestes temàtiques es reuneixen cada dos mesos per incentivar el procés dins l'organització, definir les línies estratègiques a seguir i validar-les.

Els grups d'interès

- **Societat:** Sindicats estatals, associacions veïnals, organitzacions, món educatiu, món cultural local, món empresarial, mitjans de comunicació, altres operadors de mobilitat i vehicle privat.
- **Treballadors:** Personal directiu i tècnic, personal d'oficines, comandaments intermedis, caps de zona/Cap de Grup Operatiu de Línea, personal de manteniment, motoristes, conductors, agents d'atenció al client i Agents de Control d'Informació, prejubilats, absentistes i representants sindicals.
- **Clients i usuaris:** Treballadors assalariats, treballadors autònoms, turistes (nacionals i estrangers), immigrants, clients especials per necessitats de desplaçament (persones amb bicicletes, cotxets, grups escolars...), clients especials per característiques personals (mobilitat, edat, sexe), persones amb Mobilitat Reduïda i altres (activitats lúdiques).
- **Administracions públiques:** Local, autonòmica, estatal, Unió Europea, altres (empreses de serveis públiques).
- **Proveïdors:** Serveis financers, d'automoció i material mòbil, de maquinària i senyalització, d'infraestructures, de combustible i energia, de projecció interna i externa⁴.

⁴Els serveis de projecció interna es refereixen a aquells que no estan de cara al públic, i els de projecció externa els que sí ho estan (p.ex: personal de neteja, de seguretat...)

TMB també té establerts diversos canals de comunicació permanents amb cada grup d'interès per fomentar el diàleg al respecte.

Taula 6. Canals de comunicació establerts per a cada grup d'interès		
Grup d'interès	Canal de comunicació	Objectiu de comunicació
Societat	Congressos i reunions nacionals i internacionals	Aprendre i compartir experiències amb organitzacions
	Visites a les instal·lacions	Donar a conèixer els nostres serveis i conscienciar de la importància de l'ús del transport públic
	Campanyes institucionals	Donar a conèixer els nostres serveis a la societat
	Publicacions en premsa i relació amb mitjans de comunicació	Informació actualitzada sobre serveis
	Publicacions institucionals TMB	Divulgació sobre les actuacions
	Pàgina web	Informació actualitzada sobre el servei i les actuacions
	Reunions periòdiques amb associacions de veïns, districtes, institucions i ONG	Escoltar necessitats i problemes d'accessibilitat, sorolls, etc.; proposar solucions i buscar àrees de col·laboració
	Participació en actes d'interès social i actes institucionals	Servir a la societat i ser part activa en el nostre entorn
Clients i Usuaris	Centres d'atenció al client	Informació del servei i atenció personalitzada
	TMB iBus, punts d'ajuda i senyalització a andanes, parades i autobusos	Informació de servei
	Sistema de recollida de queixes	Resoldre queixes i suggeriments dels usuaris
	Campanyes de comunicació i pàgina web	Informació de novetats del servei
	Enquestes de satisfacció	Entendre les necessitats i nivell de satisfacció dels clients
	Revista Puntmb	Informació de notícies relacionades amb TMB
	Agent d'Atenció al Client	Informació personalitzada als passatgers
	Radiometro	Informació de servei
Treballadors	Intranet	Accés a la informació
	Reunions periòdiques amb els representants dels empleats	Conèixer els requeriments i desenvolupar la confiança
	Quioscos d'informació	Arribar a tots els treballadors i fins i tot als que no disposen d'ordinador
	Procés d'acollida	Presentació de l'empresa als nous treballadors
	Esmorzars de treball	Conèixer les inquietuds dels treballadors
	Revistes internes	Informar i donar a conèixer als treballadors les principals actuacions dutes a terme per l'empresa
	Grups de treball i iniciatives de millora	Facilitar la implicació dels treballadors en els afers de l'empresa

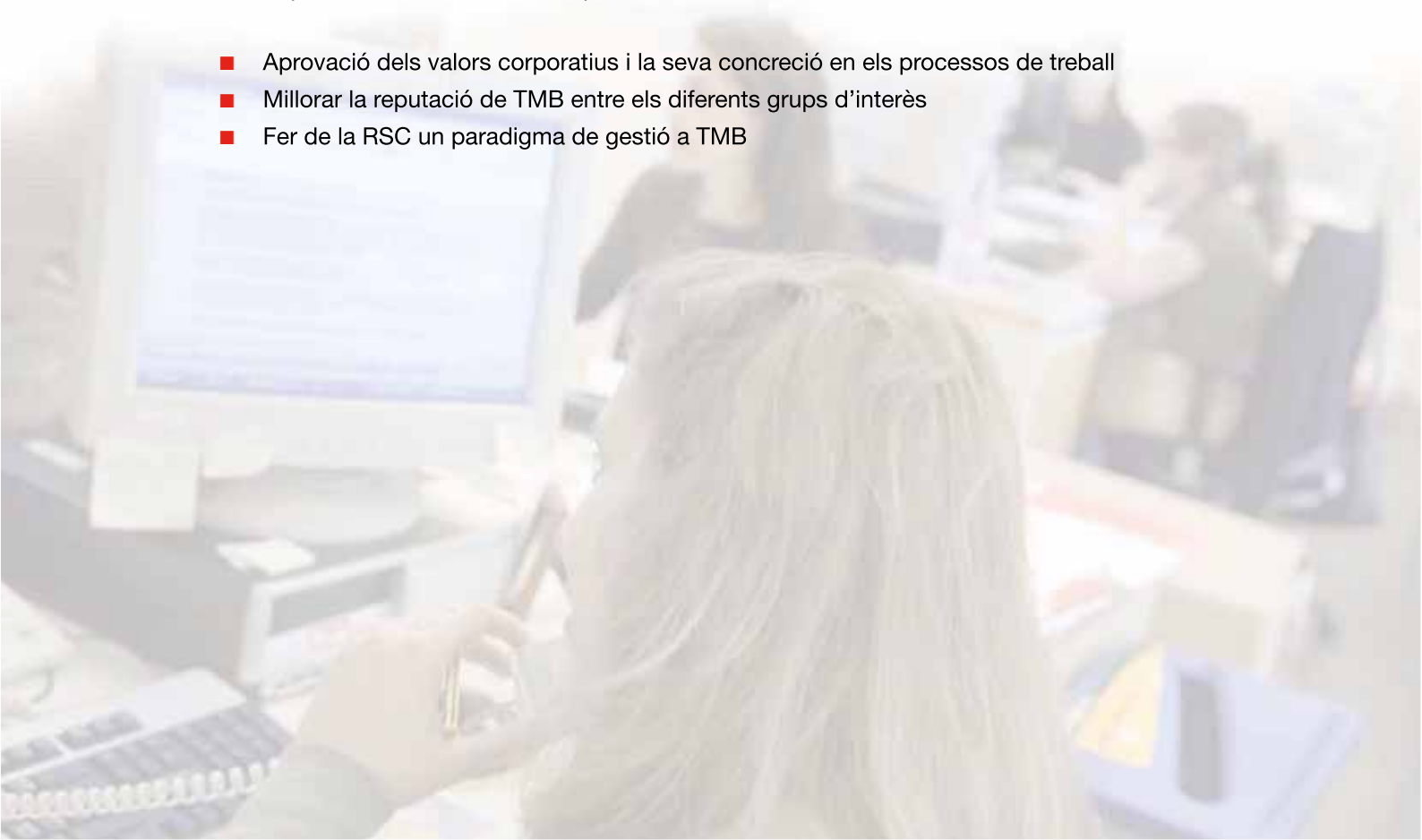
Grup d'interès	Canal de comunicació	Objectiu de comunicació
Proveïdors	Reunions periòdiques amb els proveïdors	Conèixer els requeriments i desenvolupar relacions de confiança
	TMB Professional	Establir un mitjà de comunicació específic i bidireccional amb els proveïdors a través del nostre web
Administracions Públiques	Actes institucionals	Apropament i col·laboració amb les Administracions Públiques
	Visites institucionals	Donar a conèixer la nostra activitat a les Administracions Públiques
	Reunions periòdiques amb els Consells d'Administració	Millorar en la gestió i assegurar el seguiment de les directrius públiques

Per tal de difondre i sensibilitzar l'organització, s'han elaborat actuacions formatives dirigides a tots els col·lectius, com la Conferència "La RSC a TMB" en el marc de la Convenció de Directius, Tècnics i Comandaments que va tenir lloc el 2006.

TMB també ha estat convidada a diversos fòrums, congressos i visites institucionals per tal de difondre la seva política de RSC, i les actuacions que es vénen realitzant a través de diverses ponències en diferents jornades al llarg de l'any.

Finalment, la implantació del model de gestió basat en valors de RSC és un dels objectius recollits en el Pla d'Empresa 2006. Els resultats esperats són:

- Aprovació dels valors corporatius i la seva concreció en els processos de treball
- Millorar la reputació de TMB entre els diferents grups d'interès
- Fer de la RSC un paradigma de gestió a TMB



Com contribueix el Transport Públic a la sostenibilitat

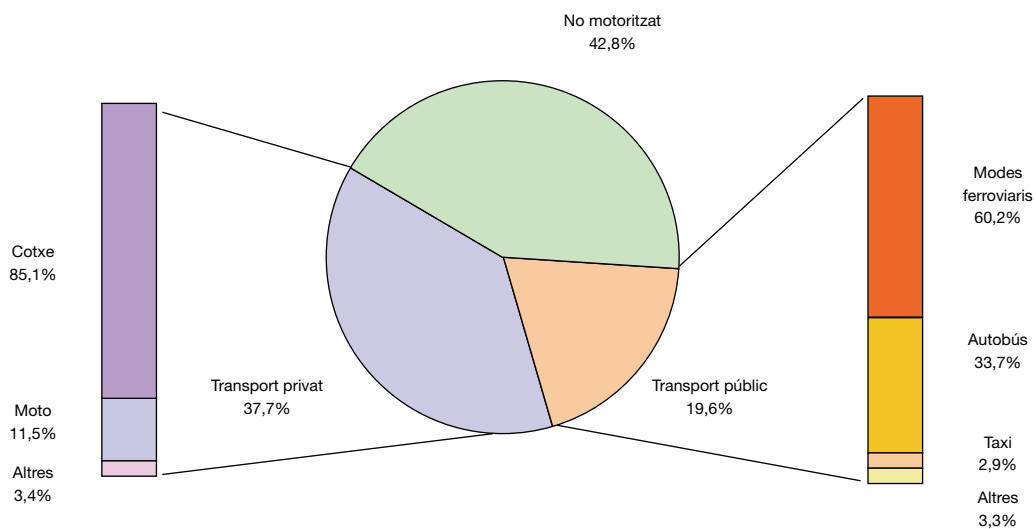
La mobilitat a Barcelona

Els resultats de l'Enquesta de mobilitat en dia feiner a la regió metropolitana de Barcelona (RMB) realitzada per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) i l'Ajuntament de Barcelona, mostra un augment del nombre de desplaçaments i de la durada d'aquests al llarg de 2006.



Aquest increment es veu reflectit tant en els desplaçaments realitzats en transport públic, que augmenten un 1,6% i situen aquest mode en el 19,6% de quota, com els que es fan amb vehicles particulars, que creixen un 1,7% i suposen un 37,7% del total de desplaçaments.

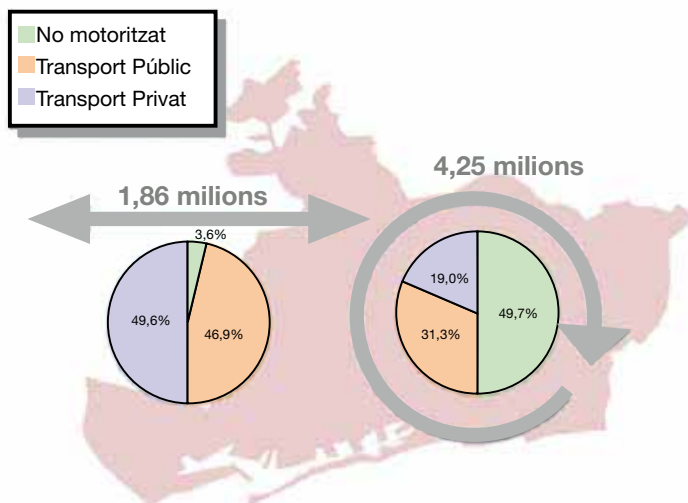
El mitjà de transport principal a la Regió Metropolitana de Barcelona



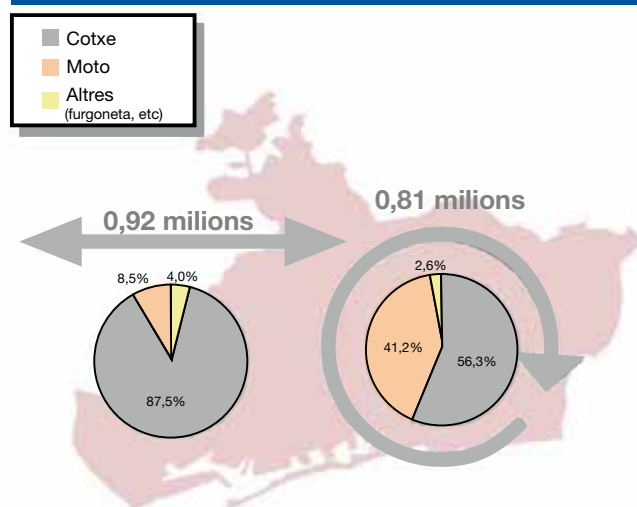
Font: Enquesta de mobilitat en dia feiner (EMEF2006), ATM.

A Barcelona hi ha 614 vehicles per cada 1.000 habitants

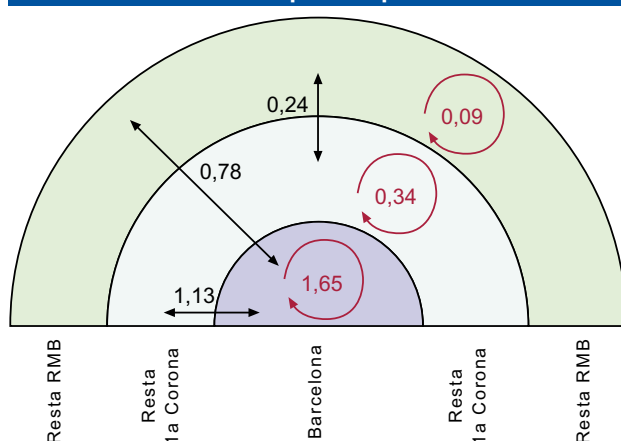
Distribució modal en desplaçaments interns i de connexió a la Regió Metropolitana de Barcelona



Distribució dels modes privats a la Regió Metropolitana de Barcelona



Ràtio públic / privat



Font: Enquesta de mobilitat en dia feiner (EMEF'2006), ATM.

En total, diàriament es realitzen 6,11 milions de desplaçaments amb origen i/o destinació a Barcelona, dels quals els no motoritzats (49,7%), com ara els desplaçaments a peu i en bicicleta, i el transport públic (31,3%) són els més emprats en els trajectes interns, mentre que, pel que fa als modes privats, la moto és el mitjà progressivament més utilitzat, amb un 41,2% del total davant el 56,3% del cotxe.

Els modes motoritzats representen el 50,3% dels desplaçaments interns a la Regió Metropolitana de Barcelona, la majoria dels quals es realitzen a través del transport públic (31,3%).

A mesura que els desplaçaments s'allunyen de Barcelona, la quota de transport públic (és a dir, la ràtio entre els desplaçaments en transport públic i privat) decreix; concretament, aquesta ràtio és de 1,65 dins de la ciutat de Barcelona, de 0,34 a la resta de la primera corona, i de 0,09 a la resta de la Regió Metropolitana de Barcelona, posant de manifest la manca d'una xarxa de transport públic que comuniqui amb major intensitat la ciutat amb la resta de les poblacions de l'entorn metropolità.

D'altra banda, segons l'enquesta d'Hàbits i Valors sobre Medi Ambient i Sostenibilitat (Institut de Govern i Polítiques Públiques de la UAB), el 79% dels ciutadans creuen que s'ha de restringir l'ús del vehicle privat a la ciutat.

El repte de la mobilitat sostenible

Actualment, el transport públic té per objectiu garantir el dret a la mobilitat i fer-lo compatible amb els principis de desenvolupament sostenible. Concretament, el repte de les empreses de transport públic consisteix en consolidar l'equilibri entre l'accés a la mobilitat dels ciutadans i la protecció del medi ambient, la millora en la seva qualitat de vida i la contribució a l'equitat social i el desenvolupament sostenible.

“Per aconseguir la mobilitat sostenible, s’ha de promoure l’ús i el desenvolupament del transport públic, del ferrocarril i dels modes de transport no motoritzats” Hans Rat, Secretari General de la Unió Internacional del Transport Públic.

En aquest sentit, TMB signà l’any 2002 el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat, en el marc de la realització del procés de l’Agenda 21 de Barcelona, amb la qual es comprometia a *“aconseguir un excel·lent transport públic, complet, ràpid, accessible, net i econòmic, amb un sistema tarifari integrat a tota la regió metropolitana. Millorar la connectivitat, ampliar les xarxes i augmentar la freqüència de servei, així com les zones de prioritat per a bus i taxi. Crear una xarxa de transport públic porta a porta per a les persones amb mobilitat reduïda severa”* (Compromís Ciutadà per a la Sostenibilitat. Objectiu núm. 3. Línia d’acció núm. 4).

...Una societat amb una mobilitat més sostenible...

- Fomenta un ús més racional del cotxe i promou la seva utilització compartida
- Recupera els carrers com a espais de convivència i intercanvi entre els ciutadans
- Promou la utilització eficient dels recursos energètics i afavoreix la introducció de noves tecnologies i combustibles
- Té un baix nivell d'accidentalitat, ja que fomenta una mobilitat segura i respectuosa
- Dóna prioritat a la mobilitat a peu, en bicicleta i en transport públic col·lectiu, ja que són els sistemes de desplaçament urbans més eficients i tranquils
- Posa a l’abast de tots els ciutadans una xarxa de transport públic col·lectiu àmplia i en bones condicions
- Actua per reduir les emissions contaminants i el soroll per tal de crear un entorn urbà més saludable i de qualitat
- Fomenta la ciutat compacta i mixta per disminuir la demanda de mobilitat i el nombre de desplaçaments en mitjans de transport no sostenibles
- Incorpora als instruments urbanístics i territorials la planificació dels transports
- Evita la exclusió del món laboral o social derivada de la manca de vehicle privat o de carnet de conduir
- Fomenta el repartiment equitatiu de l’espai, sense que cap mitjà de transport tingui preeminència sobre la resta
- Educa els ciutadans per a la mobilitat i demana la seva participació activa i la seva corresponsabilitat en la presa de decisions

Disminució de costos socials i ambientals

Segons les tarifes de l'ATM per al 2007, un bitllet senzill costa 1,25 euros, però pocs usuaris paguen aquesta quantitat, que és el cost real del servei. En metro i autobús, només el 5,1% dels viatgers utilitzen el bitllet senzill. El preu mitjà d'un viatge en el transport metropolità és de 0,502 cèntims (tarifa mitjana ponderada). Això és el que costa el bitllet, però no el que costa realment un viatge en transport públic. Els usuaris paguen menys de la meitat del que costa cada viatge. La diferència és coberta per les administracions (Generalitat, Entitat Metropolitana del Transport, Ajuntament i Estat) amb les seves subvencions, que les rep TMB a través de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM).

Si se sumen els costos fixos del vehicle privat (propietat, amortització, assegurances, aparcament, impostos...), els costos derivats del seu ús (combustibles, lubricants, manteniment, peatges, multes, accidents, etc.), els experts calculen que, de mitjana, aquests costos "interns" arriben als 1.015 euros cada mil km.

Però a més a més, s'haurien d'afegir costos "externs" com ara les despeses sanitàries derivades dels accidents, el soroll, l'ocupació de l'espai, l'efecte dels gasos dels motors sobre el clima, el tractament dels residus de la producció i desballestament, etc.

Aquests costos es carreguen als pressupostos públics i perjudiquen la qualitat de vida del conjunt de la societat. D'altra banda, cada cop tenen més importància altres costos que provoca la congestió, que es tradueixen en un temps extra per a cada desplaçament, un major consum energètic, etc. En conjunt, els costos externs i els de congestió provocats pel transport absorbeixen el 7,3% de la riquesa de la Unió Europea.

A escala individual, es calcula que cada turisme genera un cost d'11.832 euros per cada mil quilometres de circulació per la Regió Metropolitana de Barcelona. Això equival a 11,8 euros/km.

El 30% dels viatges en cotxe fan distàncies inferiors a 3 km.

Font: Guia d'Educació Ambiental: "Mobilitat més sostenible. Ciutat més confortable". Ajuntament de Barcelona 2004.



El temps perdut en els embussos de trànsit representa una pèrdua d'entre un 0,5 i un 1% del PIB als països de la Unió Europea.

Font: Guia d'Educació Ambiental: "Mobilitat més sostenible. Ciutat més confortable". Ajuntament de Barcelona 2004.

Factura personal: Fer un recorregut típic de 5 km en cotxe per l'àrea metropolitana és 9 vegades més car que en transport públic:

- Cotxe: 5 euros
- Metro o bus: 0,55 euros

Factura social: El vehicle privat genera 14 vegades més costos socials i de congestió que el transport públic

- Vehicle privat: 11,8 euros / km
- Transport col·lectiu: 0,84 euros /km

Increment de la seguretat vial

L'accidentalitat viària és un dels problemes associats a l'augment de la mobilitat dels últims anys. La major part de morts es produeix a la carretera, però a les ciutats es produeixen tres quartes parts dels accidents amb víctimes (un 19% són vianants), amb el conseqüent impacte intergeneracional, ja que els accidents de trànsit són la principal causa de mort de nens i joves a Europa.



La progressiva millora de les infraestructures viàries, i els avenços tecnològics en matèria de seguretat introduïts en els vehicles, fan que el factor humà sigui, a hores d'ara, la causa principal dels accidents de trànsit.

Els accidents de trànsit són la primera causa de mort de la població espanyola de menys de 39 anys.

Font: Las principales cifras de la siniestralidad vial, España 2005.
Observatorio Nacional de Seguridad Vial. Dirección General de Tráfico.

Taula 7. Víctimes per mode de transport

Tipus de vehicle	Víctimes per cada milió de viatgers-quilòmetre
Cotxe	0,570
Ferrocarril	0,013
Autobús	0,060

Font: Guia d'Educació Ambiental: "Mobilitat més sostenible. Ciutat més confortable". Ajuntament de Barcelona 2004.



Disminució de gasos d'efecte hivernacle

L'evolució de les emissions de gasos d'efecte hivernacle avança paral·lelament a l'augment del consum d'energia del sector, contràriament als principis establerts en el protocol de Kyoto.

D'acord amb el protocol, Espanya pot augmentar les seves emissions un 15% dins l'horitzó 2008-2012 respecte a les que tenia el 1990, objectiu que ja s'incompleix, atès que s'ha arribat a assolir un increment del 47,87% en el conjunt de l'Estat el 2004 i d'un 38,4%, a Catalunya.



Un 25% de les emissions de gasos d'efecte hivernacle a Barcelona són degudes al transport. D'aquest percentatge, només el 2,1% correspon al transport públic.

Font: Guia d'Educació Ambiental: "Mobilitat més sostenible. Ciutat més confortable". Ajuntament de Barcelona 2004.

Representant la distribució de gasos d'efecte hivernacle per sectors s'arriba a la conclusió que, en aquest moment, a Barcelona, un 26% és degut a les emissions de l'abocador del Garraf, un 25% s'associa amb el sector transport (de les quals el 85% corresponen als mitjans de transport rodat, essent el transport públic el responsable de només el 2,1% de les emissions totals), un 19% al de l'habitatge, un 8% al terciari i un 7% als residus tractats a la planta de valorització energètica de Sant Adrià del Besòs. El 15% restant ve d'altres activitats no esmentades, com ara del sector industrial.



A les ciutats, prop d'una tercera part del sòl urbà és destinat a la circulació i als aparcaments, malgrat que només una tercera part de la població es desplaça en vehicle privat. A més a més, el gran nombre de vehicles que circulen per la ciutat en determinats moments del dia (actualment a Barcelona hi ha un turisme per cada 2,6 habitants) fa que l'espai de circulació sovint es trobi col·lapsat, provocant una reducció progressiva de la velocitat mitjana dels vehicles a la ciutat.

El transport públic suposa una alternativa molt més eficient pel que fa a l'ocupació del sòl. Un viatge diari mitjà del domicili al lloc de treball ocupa 90 vegades més espai en vehicle privat que el mateix viatge en metro, i 20 vegades més que en autobús.



Un viatge diari mitjà del domicili al treball ocupa 90 vegades més espai que el mateix viatge en metro, i 20 vegades més que en autobús.

Font: Guia d'Educació Ambiental: "Mobilitat més sostenible. Ciutat més confortable". Ajuntament de Barcelona 2004.

D'altra banda, el transport públic és més ràpid a la ciutat: el metro circula a 25-30 km/h de velocitat comercial, mentre que un vehicle privat es mou a 20-22 km/h de mitjana (i després s'ha d'aparcar).

La major part dels cotxes que no es fan servir per a usos professionals estan aparcats un 95% del seu temps de vida.

Font: Generalitat de Catalunya.

Disminució de la contaminació atmosfèrica

L'increment de la "demanda de mobilitat" dels ciutadans dels països desenvolupats i l'augment del nombre de vehicles han fet que el sector del transport hagi esdevingut el principal emissor de contaminants de l'atmosfera, concretament del 88% de les emissions de gasos contaminants primaris (NO_x , SO_2 , CH_4 , COV_s) i partícules sòlides, substàncies que poden afectar a la salut de les persones.

Aquestes emissions són degudes fonamentalment a la crema de combustibles fòssils. Un sol litre pot transportar un passatger una distància de 48 km en metro, 39,5 km en autobús i només 18,6 km en cotxe particular. El metro és el mode més rendible des d'aquest punt de vista.

Consum d'energia

Més del 40% de l'energia primària consumida es destina al transport. A més, cal tenir en compte que avui en dia el transport presenta una minsa diversificació energètica, ja que el 98% del consum prové de derivats del petroli.

El 83% del consum energètic del sector correspon a la mobilitat rodada, més de la meitat de la qual es produeix en l'àmbit urbà i es deu fonamentalment al vehicle privat, ja que el consum associat al transport públic per ciutat només representa un 2% del total. Com més gran és la participació modal del transport públic, més ho és la seva eficàcia energètica.

Les ciutats que gasten menys energia en el transport són les ciutats més denses, on els modes de transport predominants són els desplaçaments a peu, en bicicleta i en transport públic. Si la proporció d'aquests modes de transport augmentés del 15 al 60%, el consum d'energia es podria reduir quatre vegades.



El transport públic col·lectiu gasta el 8,9% de l'energia dedicada al transport per realitzar el 48% dels desplaçaments. La resta, cotxe privat, motos, camions i furgonetes, gasten el 91,1% de l'energia per fer el 51,9% dels desplaçaments. El metro és el mitjà de transport més eficient a Barcelona: amb el 3,86% de l'energia es realitza el 21,7% dels desplaçaments.

Taula 8. Utilització energètica per mode urbà (megajoules/passatger-km)

Mode	Producció de vehicles	Combustible	Total
Bicicleta	0.5	0.3	0.8
Tren lleuger	0.7	1.4	2.1
Autobús	0.7	2.1	2.8
Ferrocarril pesat	0.9	1.9	2.8
Cotxe, gasolina	1.4	3.0	4.4
Cotxe, dièsel	1.4	3.3	4.7

Font: Energy Conservation and Emission Reduction Strategies, TDM Encyclopaedia. Ticket to the Future: Three Steps to Sustainable Mobility. UITP, 2003.

Contaminació acústica

El trànsit és la causa principal d'exposició al soroll ambiental i suposa un 80% del total registrat a Barcelona, on concretament el 3% de la població està afectada per condicions acústiques que cal millorar, el 32% viu en condicions tolerables i el 65% en bones condicions, segons els indicadors de l'Agenda 21 de Barcelona.

El transport públic, segons una enquesta realitzada pel Comitè de Metros de la Unió Internacional de Transport Públic, produeix menys soroll que el privat i, per tant, millora les condicions acústiques de la ciutat.



Contribució a la cohesió social

Un model de mobilitat fomentat en el transport públic té un fort impacte social: les persones que no disposen de cotxe de forma continuada poden disposar també de les mateixes oportunitats d'accés a llocs de treball, equipaments, oci, etc., de manera que s'afavoreix la igualtat entre els ciutadans.

El concepte d'accessibilitat té un fort component social. El discurs de la sostenibilitat, en qüestions de mobilitat, prioritza l'accessibilitat o proximitat de totes les persones als llocs de treball i serveis, juntament amb els criteris de preservació ambiental.

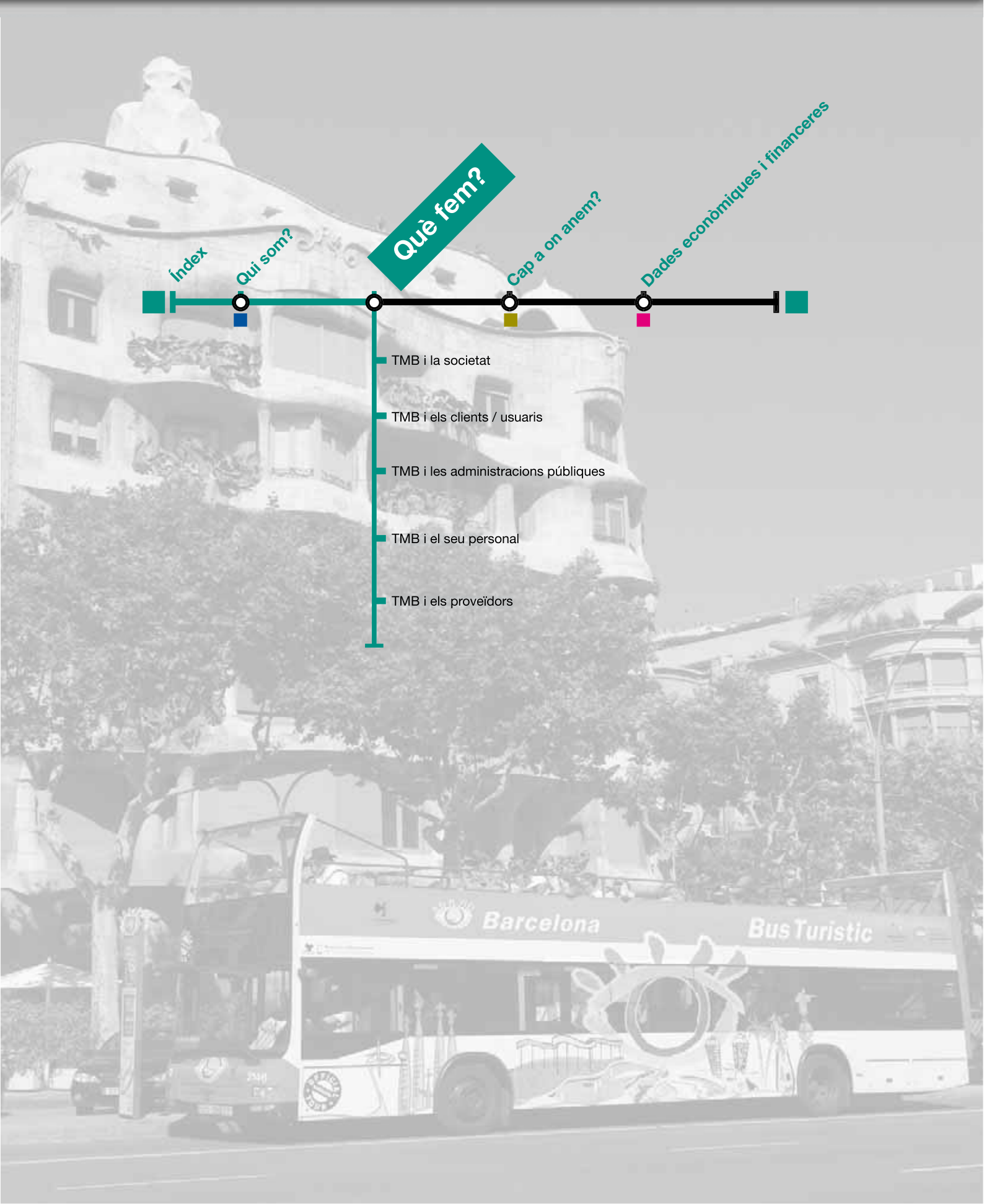
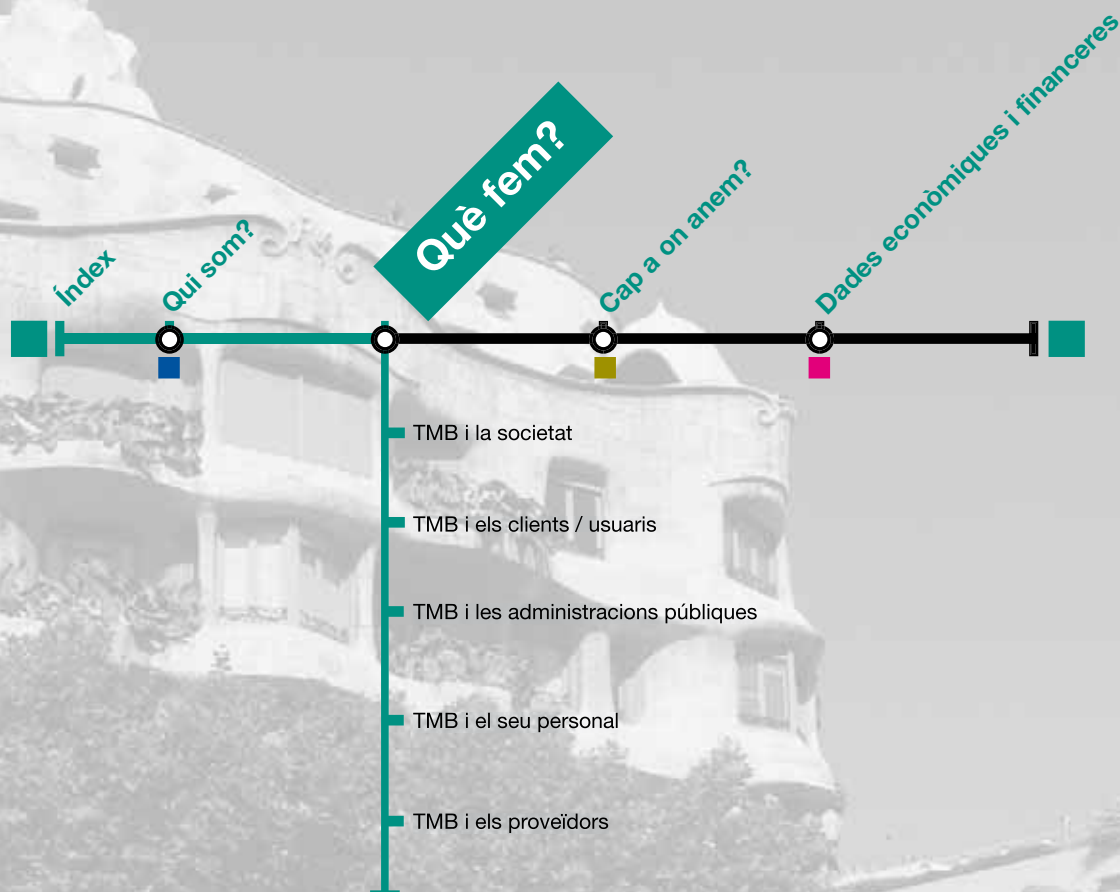


Què fem?





Què fem?



TMB i la societat

En la seva qualitat d'empresa pública, TMB està orientada a desenvolupar serveis a la societat, fomentant la mobilitat sostenible per al conjunt de la ciutadania.



Durant el 2006, aquest compromís amb la comunitat s'ha manifestat a través d'actuacions que mostren la seva vinculació amb la ciutat en diversos actes, campanyes de comunicació i iniciatives, com ara la promoció del turisme sostenible, la millora contínua de l'accessibilitat, la recuperació del patrimoni històric, l'ampliació dels serveis del Bus de Barri i l'augment de la seva presència a nombroses institucions nacionals i internacionals del sector.



Millorar la qualitat de vida dels ciutadans, resoldre les seves necessitats de desplaçament i millorar la nostra eficiència.

Foment de la mobilitat

Per tal de millorar la mobilitat i la qualitat de vida dels ciutadans, TMB ha posat en marxa el Pla d'Actuació de Bus, amb l'objectiu de millorar l'oferta, ampliar la xarxa d'autobús regular i de proximitat; el Pla de Millora de les Freqüències al Metro per disminuir l'interval de pas en hora punta i ha adquirit nous trens i autobusos. Concretament, s'han adquirit 39 trens de la sèrie 5000, 4 trens de la sèrie 9000 i s'han incorporat 215 autobusos a la flota.

Respectar la pluralitat, cultura i costums de la nostra societat.

Foment d'iniciatives sostenibles de la promoció del turisme i l'oci

Amb l'objectiu de fomentar iniciatives sostenibles de promoció del turisme que contribueixin a incrementar l'oferta turística de Barcelona, TMB disposa d'una línia de transports d'oci que inclou el Barcelona Bus Turístic, el Catalunya Bus Turístic, el Tramvia Blau i el Telefèric de Montjuïc.

El 1987, TMB va posar en marxa el Barcelona Bus Turístic, un servei turístic i d'oci per conèixer els principals punts d'interès monumental, històric i d'oci de la ciutat de Barcelona. Aquest Bus fa tres itineraris diferents i permet els seus usuaris pujar i baixar del vehicle tantes vegades com desitgin, amb un total de 44 parades.

D'altra banda, el Catalunya Bus Turístic (UTE en què participa TMB) ofereix dos recorreguts diferents, amb els quals els autobusos poden acostar-se a punts geogràfics de gran valor cultural que no són dins la ciutat.

Durant els mesos d'agost i setembre s'ha posat en funcionament el Barcelona Bus Turístic de Nit de manera experimental, una ruta que permet gaudir dels monuments il·luminats de la ciutat durant els caps de setmana en horari nocturn.

Amb l'objectiu de fomentar el transport públic entre els visitants de la ciutat, TMB ha editat un nou plànol amb les coordenades d'aquesta i un índex de carrers i de transports dedicat als turistes, que incorpora informació específica de



la xarxa de transport públic de Barcelona, com ara les tarifes, els accessos en transport públic a l'aeroport i a les estacions marítimes, informació sobre el Barcelona Bus Turístic, punts d'interès de la ciutat, etc. La distribució del plànol s'ha realitzat a través de les oficines de Turisme de Barcelona, els Centres d'Atenció al Client de TMB, la Fira de Barcelona i establiments hotelers.

El Tramvia Blau i el Telefèric de Montjuïc són altres transports d'oci emblemàtics de TMB i, fins i tot, amb un valor històric per a la ciutat. El primer connecta l'avinguda del Tibidabo amb el peu del funicular i el segon va des de l'avinguda de Miramar fins a la muntanya de Montjuïc. Durant el 2006, el Telefèric ha estat en fase de remodelació total per tal d'ampliar la seva capacitat i oferir un servei més ràpid i segur. L'obertura de les noves instal·lacions està prevista per al primer semestre del 2007.

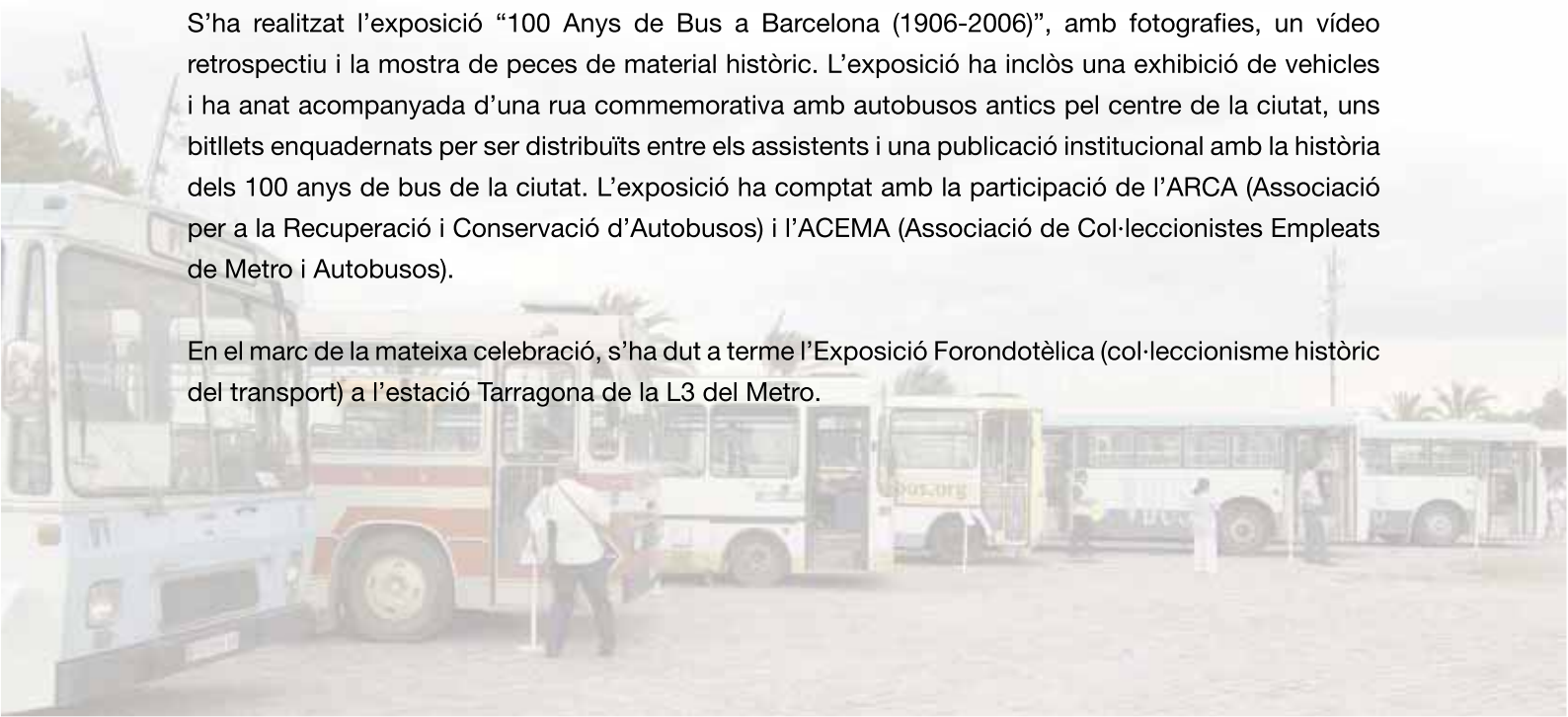


Commemoració del Centenari del Bus

El 12 d'agost de 1906 va començar a circular per Barcelona la primera línia regular d'autobusos urbans entre la plaça de Catalunya i la plaça de Trilla, a Gràcia. Amb motiu del Centenari de l'autobús a Barcelona, TMB ha realitzat diversos actes per commemorar aquesta fita històrica.

S'ha realitzat l'exposició "100 Anys de Bus a Barcelona (1906-2006)", amb fotografies, un vídeo retrospectiu i la mostra de peces de material històric. L'exposició ha inclòs una exhibició de vehicles i ha anat acompanyada d'una rua commemorativa amb autobusos antics pel centre de la ciutat, uns bitllets enquadernats per ser distribuïts entre els assistents i una publicació institucional amb la història dels 100 anys de bus de la ciutat. L'exposició ha comptat amb la participació de l'ARCA (Associació per a la Recuperació i Conservació d'Autobusos) i l'ACEMA (Associació de Col·leccionistes Empleats de Metro i Autobusos).

En el marc de la mateixa celebració, s'ha dut a terme l'Exposició Forondotèlica (col·leccionisme històric del transport) a l'estació Tarragona de la L3 del Metro.



Recuperació del patrimoni històric i cultural de TMB

La unitat de Gestió del Patrimoni Històric i Cultural de TMB es va crear al final del 2005 amb la finalitat d'inventariar, gestionar, divulgar i promoure tots els béns que formen part del patrimoni històric i cultural de TMB. Per finançar les seves accions, ha de dur a terme una recerca de patrocinadors tant de caràcter públic com privat.



Durant el 2006, aquesta unitat ha realitzat un inventari dels elements històrics de material mòbil de TMB, mitjançant l'elaboració de fitxes que defineixen les característiques dels autobusos, dels metros i els tramvies, així com una breu síntesi històrica de tots ells.

També ha recuperat diversos vehicles històrics com ara tramvies, autobusos i cotxes de metro.

La unitat ha fet aportacions de models històrics per a diversos esdeveniments de la ciutat: 7 a l'exposició commemorativa del Centenari de l'autobús i 4 a la jornada de portes obertes de la Fàbrica Fabra i Coats de Sant Andreu.

Mantenir la vocació de servei públic a la societat, tot atenent les necessitats de col·lectius específics (barris, persones amb mobilitat reduïda...)

Major presència a institucions orientades al servei públic i l'atenció de col·lectius específics

Durant aquest any, TMB s'ha incorporat a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, com a membre de la Junta Rectora (màxim òrgan polític) i de la Junta Executiva (òrgan de gestió), participant en les diverses juntes de transport i de comunicació d'aquest institut.

Així mateix, Transports Metropolitans de Barcelona forma part del "Consell Directiu de Projecte Educatiu de Ciutat" liderat per l'Institut Municipal d'Educació i que aplega totes les entitats i agents socials que es reconeixen com a agents educatius i es plantegen col·lectivament els grans reptes de l'educació a la ciutat.

Durant el 2006, s'ha iniciat la primera fase d'auditoria del programa de visites escolars de TMB i durant el 2007 s'elaborarà un Projecte Educatiu propi que serveixi de marc per a totes les actuacions de TMB en l'àmbit escolar i per fomentar l'ús cívic dels mitjans de transport públic.

En aquest sentit, cal destacar també la incorporació de TMB com a especialista en transports a petició del Departament de Benestar i Família (actualment departament d'Acció Social i Ciutadania) dins del grup de redacció del nou Codi d'Accessibilitat de Catalunya.



Millora de l'accessibilitat

Per tal de garantir el compromís de TMB de facilitar l'accessibilitat a col·lectius amb mobilitat reduïda a les seves instal·lacions i serveis, i contribuir així a la seva plena integració social, el propòsit de la companyia no es basa només en el compliment dels aspectes legiscats, sinó en anar més enllà del marc normatiu a través de la revisió de diversos projectes constructius d'equipaments i de material.

Millora de l'accessibilitat al Metro

La Generalitat de Catalunya ha continuat realitzant obres de millora de les estacions del Metro, a través de l'empresa pública GISA, mitjançant la instal·lació d'ascensors (que permeten l'accés directe del carrer al vestíbul i del vestíbul a l'andana) i la reducció de la distància entre el tren i l'andana (mitjançant rampes o l'elevació de l'andana).

Adaptacions als vehicles i estacions de Metro

- Dispositius que permeten el desplaçament vertical (ascensors, escales mecàniques).
- Dispositius que permeten salvar la separació entre el tren i l'andana, per mitjà de plataformes i rampes.
- Elements guia per a deficients visuals (encaminats a terra, màquines expenedores de bitllets amb sistema de navegador que incorpora veu i serigrafies en Braille).
- Elements que permeten la compra de títols (màquines de venda de bitllets de moble ergonòmic) i l'accés a les instal·lacions a través de barreres més amples.
- Elements que garanteixen la seguretat (espais reservats per a l'estacionament de cadires de rodes, obertura i tancament de portes).
- Elements que garanteixen la informació (pantalles, botoneres a diverses alçades, informació acústica i visual de la propera parada).

Millora de l'accessibilitat als autobusos

Al final del 2006, la totalitat de la flota d'autobusos (1.066 vehicles) estava adaptada a les persones amb mobilitat reduïda (PMR) motora gràcies a un procés de renovació total dels vehicles, que s'ha accelerat durant el període 2005-2006 amb l'adquisició de 360 autobusos. Aquest impuls ha permès completar el Pla d'Actuació 2006.

El Pla d'Accessibilitat del Transport també recull la informació als clients a través de dos sistemes d'informació visual i acústica.

El primer consisteix en la col·locació d'unes pantalles d'informació a l'usuari (PIU), situades a les marquesines de les parades de bus i que proporcionen informació sobre el número i la destinació de la línia, com també del temps d'espera.

El segon sistema d'informació a l'usuari (SIU), encara en fase pilot durant el 2006, consisteix en la col·locació d'altaveus a bord i a la porta frontal dels autobusos, proporcionant informació sobre les properes parades, les seves connexions i les possibles alteracions del servei. El SIU també incorpora la col·locació d'una o dues pantalles per poder oferir aquesta informació a persones amb discapacitats auditives. Les proves pilot d'aquest sistema s'han efectuat a les línies 47 i 32.

Adaptacions als vehicles:

- Plataforma baixa i sistema d'inclinació de la carrosseria per facilitar la pujada i baixada a les parades.
- Terra antilliscant per facilitar la mobilitat a l'interior dels vehicles.
- Senyals amb contrast de mides i colors adequats a la lectura de persones amb dèficits visuals.
- Rampa retràctil sota la porta central per a l'accés de cadires de rodes.
- Sistema de validació de bitllets amb confirmació acústica i visual.
- Espais adaptats a les cadires de rodes i els cotxets infantils.
- Seients reservats a persones que necessiten una atenció especial.
- Botons de petició de parada situats a diferents alçades i amb senyalització tàctil per a persones invidents.

Millora de la comunicació amb la població estrangera

Per tal d'afavorir i donar suport a la diversitat social i cultural de la ciutat i la seva àrea metropolitana, Metro de Barcelona transmet els seus missatges radiofònics en els quinze idiomes més utilitzats per la població de la ciutat i dels municipis de l'àrea metropolitana, a més d'en català i en castellà.

L'objectiu d'aquesta actuació és facilitar la comunicació i fer arribar les informacions importants, especialment les relacionades amb el servei i la seguretat, a tots els ciutadans, incloent-hi la població estrangera, procedent d'altres cultures.

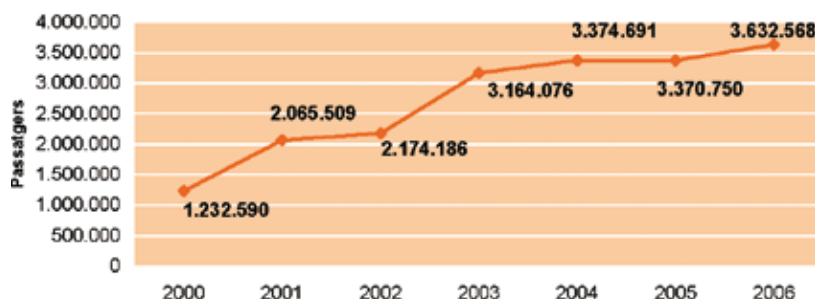
Ampliació de la xarxa del Bus de Barri

El desenvolupament d'una xarxa de Bus de Barri és un clar exemple de la contribució de TMB a la societat. Aquest tipus de transport és utilitzat per un sector molt concret de la població i facilita l'accés a serveis bàsics com ara mercats, centres sanitaris, espais d'oci i altres llocs d'interès, a més de facilitar la connexió amb la xarxa regular de bus, estacions de Metro i ferrocarril.



El Bus de Barri circula per línies de curt recorregut, que es mouen en un àmbit reduït (un barri amb entitat pròpia). Durant el 2006, se n'han creat 3 noves línies: la de Can Caralleu (130), la del Putxet (131) i la del Barri del Coll (129). Amb elles, el Bus de Barri passa de tenir 17 línies a un total de 21, amb més de 3,6 milions de viatgers. L'impuls d'aquest autobús durant el 2006 també es manifesta en la prolongació del recorregut de cinc línies més (117, 120, 123, 124 i 127) i en l'extensió del funcionament en dies festius de 17 línies.

Evolució del nombre passatgers transportats pel Bus de Barri (Dades a 31/12/06)



Tenir cura del medi ambient, tot actuant de forma proactiva, fomentant energies menys contaminants, investigant sobre les millors tecnologies i gestionant de manera adequada tots els aspectes ambientals que són el resultat de la nostra activitat.

Sostenibilitat Ambiental

TMB, com qualsevol empresa de transport, genera certs impactes ambientals com les emissions de gasos a l'atmosfera, principalment derivades del consum d'energia dels vehicles i la generació de residus i aigües residuals procedents de les operacions de manteniment. Pel que fa al consum de matèries primeres, en ser una empresa de serveis, TMB no n'utilitza directament. A les oficines, TMB consumeix principalment materials destinats a la impressió de documents (paper, tòners, etc.) i, als tallers, materials associats al manteniment dels vehicles i les instal·lacions.

TMB opera principalment en zones urbanes i gairebé no té presència en espais naturals, excepte en el cas de la cotxera d'Horta, fronterera amb la Serra de Collserola (Zona LIC, és a dir, Lloc d'Interès Comunitari, espai inclòs dins la Xarxa Natura 2000), on hi són presents diverses espècies de ratpenat incloses a la Llista Roja de la International Union for the Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN). Només el ratpenat mediterrani de ferradura (*Rhiolophus euyal*) és considerat per l'IUCN com a espècie vulnerable. Durant la fase de planificació i construcció de la cotxera s'apostà per la sostenibilitat de l'edifici, la seva integració en el paisatge i la utilització de l'espai en vertical. A més, es tracta d'una instal·lació coberta, de manera que s'ha pogut recuperar un espai per a la ciutat amb la creació d'un parc d'oci i jocs per a infants i amb la reforestació de la major part de la coberta.

Política mediambiental de TMB

TMB reconeix l'existència d'uns efectes mediambientals associats al manteniment de les instal·lacions i del material mòbil, així com a les operacions de transport que desenvolupa. Així mateix reconeix la responsabilitat de reduir aquests efectes, fent compatible el desenvolupament de les seves activitats amb el nivell de compromís mediambiental que la societat demana i més concretament que demana el ciutadà de Barcelona, el nostre client. Per això, i amb la finalitat d'assegurar una qualitat del servei i d'acord amb els seus principis mediambientals es compromet a:

- Vetllar perquè la protecció del medi ambient es dugui a terme a través de fites i directrius concretes de comportament en totes les àrees de l'activitat de l'empresa.
- Reduir els seus impactes mediambientals generats com a conseqüència d'emissions atmosfèriques, captació i abocament d'aigües, i generació de residus.
- Revisar periòdicament el grau de protecció ambiental, amb l'objectiu de detectar punts febles i poder disposar les actuacions de millora necessàries.
- La millora contínua i la prevenció de la contaminació per aconseguir un desenvolupament més sostenible, amb un ús moderat de l'energia i l'aigua, i mitjançant una gestió ambientalment correcta dels productes utilitzats.
- Informar i formar àmpliament tots els treballadors sobre els aspectes mediambientals derivats de la seva activitat, així com motivar-los perquè el seu comportament en el lloc de treball reflecteixi la conscienciació mediambiental de tota la organització.
- Exigir als proveïdors i empreses subcontractades una conscienciació ambiental d'acord amb la nostra pròpia.
- Posar a disposició del públic interessat la informació sobre els esforços i actuacions ambientals realitzades per millorar la protecció mediambiental.

Amb el convenciment que únicament sent respectuosos amb el medi ambient podem ser més útils a la societat, i als nostres clients i col·laboradors, la Direcció de TMB es fa responsable de la implantació i seguiment d'aquesta política mediambiental.

Gestió ambiental i política de medi ambient

TMB, mitjançant el seu departament de Medi Ambient -responsable del control i seguiment de tots els aspectes ambientals-, practica una política de medi ambient i efectua, amb l'objectiu de disminuir els impactes ambientals, tot un seguit d'accions resumides a continuació.

Renovació del certificat ISO 14001

TMB és la primera empresa de les seves característiques que ha obtingut la certificació ISO 14001 als Autobusos a la Via Pública, que acredita els autobusos de les línies regulars i el Barcelona Bus Turístic, des que surten de la cotxera fins que hi retornen, és a dir, mentre presten servei a la via pública, incloent-hi també les flotes auxiliars.

Durant el 2006 s'ha realitzat la gestió de les "no conformitats", informes d'incidències, suggeriments i queixes relacionades amb matèries del sistema de gestió certificat. També s'ha fet el manteniment de la organització documental del Sistema de Gestió Mediambiental Autobusos a la Via Pública ISO 14001 i se n'ha renovat la certificació.



Adequació a la normativa d'aigües, sòls i sorolls

Durant el 2006, TMB ha actuat d'acord amb les normatives ambientals vigents i no ha rebut cap sanció econòmica per aquest concepte.

S'ha iniciat el procés per tramitar el permís d'abocament d'aigües residuals i de presentació dels Informes Preliminars de Sòls de tots els centres de TMB.

També s'han incorporat mesures de sorolls a l'estudi de consums i emissions de la xarxa de bus (en dos autobusos dièsel i en un propulsat per GNC) i de soroll a tots els centres del Metro per tal de determinar el compliment dels valors guia d'immissió en l'ambient exterior, establerts per l'Ordenança General de Medi Ambient Urbà de Barcelona (OGMAU).



Integració de continguts mediambientals en els sistemes d'informació

S'està desenvolupant un mòdul del sistema informàtic corporatiu (SAP) que permeti un major seguiment i control dels processos relacionats amb la gestió ambiental, fer-los més eficaços i comunicar-los. Concretament, es pretén construir un quadre de comandament a partir de l'obtenció d'indicadors de comportament ambiental que quantifiquin consums i emissions per cada centre i cada línia.

Durant aquest any s'ha finalitzat la fase de disseny funcional d'aquest sistema i la seva validació i consens amb les àrees implicades (comptabilitat, compres i àrees operatives) i es preveu la seva implementació durant el 2007-2008.

Aposta per energies respectuoses amb el medi ambient i diversificació energètica

TMB té un clar compromís amb la recerca de solucions energètiques que puguin incidir en la millora de les condicions mediambientals en l'entorn urbà, que es palesa en el Pla de Millora Energètica de Barcelona i en l'Agenda 21 de Barcelona.

La preocupació per aquests temes és històrica en l'organització i s'han realitzat proves als autobusos amb diferents fonts energètiques com ara gas líquat del petroli (GLP), gas natural comprimit (GNC), hidrogen, biocombustibles i propulsió elèctrica.

Durant 2006, TMB ha prosseguit la política d'incorporar nous autobusos a la flota propulsats per gas natural, ja que, atesa la seva natura i lleugeresa, no deixa partícules sòlides dins dels fums d'escapament. Concretament, dels 215 autobusos adquirits, 90 són de gas (40 estàndards i, per primera vegada, 50 d'articulats), amb la qual cosa la flota propulsada amb **gas natural comprimit** arriba ja a 244 autobusos, cosa que suposa un 22,9% de la flota, la més gran d'Espanya i una de les més importants d'Europa que funciona amb aquest tipus de combustible.

Els principals avantatges dels motors de GNC són:

- Escassa emissió de contaminants
- Gasos d'escapament pràcticament inodors
- Baix nivell d'emissió de soroll
- No generen cendres ni residus sòlids
- Redueixen en un 30% les emissions d'òxid de nitrogen i monòxid de carboni

Taula 9. Distribució dels autobusos de la flota de TMB per tipus de carburant.
(Dades a 31/12/06)

Tipus de vehicle	2006
Autobusos gas natural	244
Autobusos hidrogen	3
Autobusos biodièsel	15
Autobusos gasoil	804
Total autobusos de pis baix	1.066



En la mateixa línia de diversificar el tipus d'energia emprada com a combustible, durant el 2006 s'ha continuat la prova de funcionament d'autobusos accionats per **pila de combustible d'hidrogen**, amb resultats similars a l'any anterior. La prova s'ha realitzat a les línies 22, 57, 59, 66 i 159, i s'emmarca en el projecte CUTE, que finalitza formalment el proper 20 de febrer de 2007, en haver-se aconseguit els resultats i conclusions esperats. TMB participarà en el nou projecte HyFleet CUTE a partir del final de 2008, fent proves de demostració de dos autobusos amb motors de combustió d'hidrogen.



Una de les novetats de l'exercici 2006 ha estat la posada en servei, el mes de maig, de 15 autobusos propulsats amb **biodièsel B10**, un combustible ecològic derivat d'olis vegetals de primer ús que genera menys emissions de fums contaminants a l'atmosfera i lubrifica els motors.



TMB ha signat un acord de col·laboració amb Petrocat per dur a terme aquestes proves d'autobusos amb biodièsel, amb l'objectiu d'avaluar els avantatges i inconvenients operatius d'aquest nou combustible aplicat a autobusos urbans i, en concret, a la ciutat de Barcelona. A més, aquest combustible és apte per a tots els vehicles amb motor dièsel, compleix totes les normatives establertes, i el subministrat per Petrocat és generat íntegrament a Catalunya, amb biodièsel elaborat per l'empresa Bionet Europa, SL, en la seva planta de producció de Reus.



Els autobusos que actualment funcionen amb **gasoil** segueixen escrupolosament les normatives cada cop més restrictives pel que fa a les emissions contaminants i, atès el seu millor rendiment, emeten aproximadament un 30% menys d'emissions de CO₂ en igualtat de potència que els que funcionen amb gasolina. Per tal d'aconseguir els consums més baixos, des del Servei d'Enginyeria i Manteniment s'apliquen totes les mesures possibles en l'adquisició dels autobusos (potència del motor ajustada al tipus de servei, relacions de canvi diferencial adequades), com també de manteniment.

La Directiva 1999/66 incorporà una definició de *Vehicles Ambientalment Millorats*, de compliment voluntari, que estableix uns límits d'emissió de contaminants molt més baixos i distingeix tecnologies especialment respectuoses amb el medi ambient. Actualment, TMB disposa de 244 vehicles de GNC i 3 autobusos amb pila de combustible d'hidrogen que compleixen aquesta normativa.

D'altra banda, la contribució més efectiva està en mans dels conductors, que apliquen els principis de conducció econòmica i menys contaminant, per la qual cosa cada cert temps es programen cursos per consolidar aquests principis.

Finalment, cal destacar que el 20 de febrer de 2006 TMB signà dos convenis amb l'Agència d'Ecologia Urbana de Barcelona per dur a terme un pla estratègic de nous combustibles per a la flota d'autobús i un pla estratègic d'energies renovables a les cotxeres i altres dependències.

Consum d'energia i estalvi

Per tal de millorar l'eficiència i disminuir el consum energètic a les instal·lacions de TMB:

- Es disposa de plaques solars tèrmiques d'escalfament d'aigua sanitària a les cotxeres d'Horta i el Triangle, i de plaques solars fotovoltaïques a la Zona Franca 1 i la Sagrera
- Es redueix la recàrrega per accés d'energia reactiva a Ponent i Lutzana
- S'utilitza gas natural a les instal·lacions de calefacció i aigua calenta de la cotxera de la Zona Franca, dels tallers de La Sagrera i el Mercat Nou, i al magatzem de Can Boixeres
- S'ha substituït el gasoil per gas propà a la cotxera de Ponent



Taula 10. Consum d'energia de la flota i instal·lacions d'Autobús
(Dades a 31/12/06)

Tipus Energia	2005	2006
Consum d'energia elèctrica a instal·lacions i edificis (KWh)	6.326.022	8.998.465
Consum de gasoil per calefacció (litres)	24.982	0
Consum de gasoil per automoció (litres)	23.863.680	23.222.323
Consum de gas natural per calefacció (KWh)	8.590.559	6.849.308
Consum de gas natural per la flota (MWh)	49.016,61	78.637,12
Consum d'hidrogen per la flota (Kg)	5.978	8.762
Consum de biodièsel (litres)	0	253.000

L'any 2006 s'ha reduït un 2,70% el consum de gasoil, mentre que, a causa de la incorporació d'autobusos propulsats per GNC, s'ha augmentat un 60,4% l'ús d'aquest combustible.

**Tabla 11. Consum d'energia per la flota i instal·lacions del Metro
(Dades a 31/12/06)**

Tipus Energia	2005	2006
Consum d'energia elèctrica a instal·lacions i edificis (KWh)	65.019.421	67.352.812
Consum d'energia elèctrica als trens (KWh)	182.254.256	182.310.408
Consum d'energia elèctrica total (KWh)	247.273.677	249.663.220
Consum de gasoil per a automoció (litres)	34.670	33.836
Consum de gas natural per a calefacció (KWh)	5.775.844	5.200.615

L'any 2006 la flota de trens en circulació ha mantingut els nivells de consums del 2005 tot i haver incrementat en un 5,4% els cotxes-km totals recorreguts; és a dir, s'ha disminuït un 5% el consum per cada 100 cotxes-km recorregut. Aquesta disminució és deguda, en part, al fet que les noves sèries de trens que s'incorporen presenten característiques que permeten millorar el seu rendiment energètic:

- Disposen de fre elèctric amb recuperació d'energia i retorn a la catenària i a la cadena de tracció electrònica, que tornen a la xarxa un 35% de l'energia que consumeixen.
- Estan dissenyats optimitzant pesos. Així, l'estructura de les caixes dels trens està construïda amb perfils estàndard d'alumini, i acer per a altres parts de l'estructura, subjectes a prestacions superiors.

D'altra banda, la major proximitat entre trens, gràcies al pla de millora de les freqüències, ha permès un millor aprofitament de l'energia retornada a la catenària per les noves unitats dotades de sistema de recuperació. Com a conseqüència, al final de l'any 2006 es van recórrer aproximadament un 5,4% més de quilòmetres que el 2005 amb el mateix consum energètic.



Control de les emissions atmosfèriques

El principal impacte mediambiental del transport és l'emissió de contaminants a l'atmosfera que incideixen en l'efecte hivernacle, el canvi climàtic, la pluja àcida i la boira fotoquímica. Aquests contaminants són principalment: diòxid de carboni (CO_2), monòxid de carboni (CO), compostos orgànics volàtils (COV), hidrocarburs (HC), òxids de nitrogen (NO_x), diòxid de sofre (SO_2) i partícules sòlides.

TMB està realitzant un estudi d'emissions i consums de la flota d'autobusos en funció de les característiques dels vehicles (tecnologia del motor, tipus de combustible i càrrega) i de la xarxa (pendent, velocitat i trànsit de vehicles), que proporciona conclusions que poden millorar, mitjançant la innovació tecnològica, les emissions atmosfèriques. D'aquesta manera, TMB recolza el compliment del Protocol de Kyoto sobre el canvi climàtic i disposa d'arguments a favor del transport públic des del punt de vista ambiental.

Concretament, durant el 2006 s'han dut a terme mesures de:

- Caracterització de consums i emissions (CO, CO_2 , NO_x , THC i partícules) sobre un total de 12 vehicles en diferents condicions de càrrega, velocitat, acceleració i pendent
- Emissions, abans i després de catalitzador, per determinar-ne el rendiment
- Soroll

Els principals resultats d'aquest estudi mostren que:

En vehicles dièsel

- Incrementar en 1 km/h la velocitat redueix el consum en 41 g/km
- Incrementar en un 1% el pendent augmenta el consum en 6,6 g/km
- S'emeten 38,4 grams de NO_x per cada kg de combustible
- S'emeten 3,15 kg de CO_2 per cada kg de combustible

Vehicles que utilitzen GNC

- S'emeten 22,4 grams de NO_x per cada kg de combustible
- S'emeten 2,7 kg de CO_2 per cada kg de combustible

TMB contribueix a frenar aquests impactes a l'atmosfera mitjançant l'increment de l'oferta de transport públic, com a alternativa al transport en vehicle privat, i innovant tecnològicament i renovant constantment la flota per reduir el consum d'energia i les emissions.

Milliores en els sistemes de gestió dels residus

Pel que fa a la gestió de residus, TMB està ubicant Punts Verds a cada centre amb l'objectiu d'afavorir-ne la seva gestió interna (segregació, manipulació i emmagatzematge), externa (logística i transport) i millora de l'ordre i neteja.



Durant el 2006 s'han construït tres punts verds als centres de La Sagrera, Santa Eulàlia i Horta i s'han definit noves funcions i responsabilitats relacionades amb la gestió de residus a escala d'àrea operativa, amb l'assignació d'un responsable de punt verd a cada centre i un responsable de torn.

En aquest període, s'han generat 1.831,95 tones de residus, un 26,78% dels quals són considerats perillosos o especials.

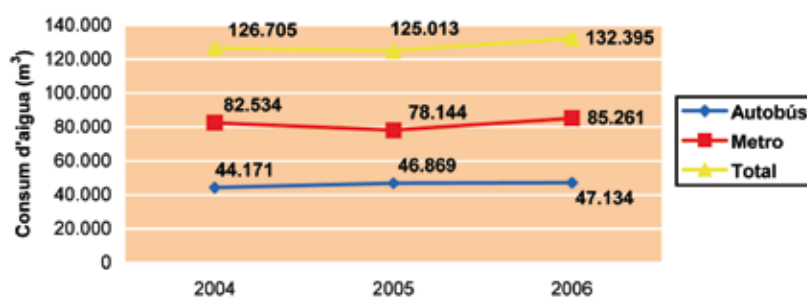
Taula 12. Generació de residus
(Dades a 31/12/06)

Residus (tones)	Autobús	Metro	Total
Total residus perillosos o especials	359,13	131,53	490,65
Total residus no perillosos	236,24	1.105,05	1.341,30
Generació total de residus⁵	595,37	1.236,58	1.831,95

Estalvi d'aigua i tractament d'aigües residuals

El consum d'aigua de TMB és degut bàsicament al rentat dels vehicles i prové de la xarxa d'abastament de Barcelona i d'aigua que es torna a fer circular. En aquesta línia, TMB reutilitza l'aigua de rentat i ha instal·lat un sistema d'osmosi inversa al Triangle Ferroviari; a més, s'han posat en funcionament les instal·lacions per a la segregació de les aigües de rentat dels grafitis dels centres del Triangle, Santa Eulàlia i Can Boixeres.

Consum d'aigua (Dades a 31/12/06)



⁵ Dades extretes dels moviments de residus del Sistema d'Informació Corporatiu (SAP), a partir d'estimacions basades en les dades obtingudes de la gestió dels punts verds.

Durant els dos últims anys, tot i les mesures d'estalvi preses, ha augmentat un 5,9% el consum d'aigua, ja que s'ha incrementat la flota de vehicles tant del Metro com d'Autobusos.

TMB disposa d'Estacions Depuradores d'Aigües Residuals a totes les cotxeres, i durant el 2006 s'ha iniciat el procés per a la tramitació del permís d'abocament de tots els centres de TMB a la xarxa de sanejament municipal, amb la consegüent identificació dels punts d'abocament, recopilació d'informació i elaboració de documentació.

Durant el 2006, sobre dades estimades, TMB només ha abocat el 20% de l'aigua tractada en l'àmbit de l'Autobús i el 50% en el del Metro, fent circular de nou, respectivament, el 80 i el 50% de l'aigua utilitzada.

Taula 13. Tractament d'aigua en Autobusos i Metro. (Dades a 31/12/06)									
Concepte	Autobus			Metro			Total		
	2005	2006	Incr. (%)	2005	2006	Incr. (%)	2005	2006	Incr. (%)
Aigua tractada (m³)	10.587	13.265	25,30	1.599	2.793	74,67	12.186	16.004	31,33
Aigua de recirculació	8.469,6	10.612	25,30	799,5	941,5	17,76	9.264,6	11.533,5	24,49
Aigua abocada	2.117,4	2.653	25,30	799,5	1.074,5	34,40	2.921,4	3.727,5	27,59

Subscripció d'un conveni de col·laboració per a la restitució de les aigües freàtiques al medi

Les línies de Metro es troben afectades per les aigües freàtiques, la qual cosa obliga de manera ineludible, per evitar la inundació de les instal·lacions, a extreure uns 11,6 hm³ anuals d'aigua.

Aquestes aigües (que no han estat objecte ni d'ús ni de transformació i que, per tant, no generen perill de contaminació) eren abocades al sistema públic de sanejament, amb l'increment consegüent de les despeses derivades del seu tractament. D'altra banda, i per les seves característiques qualitatives, aquestes aigües poden ser utilitzades per al manteniment dels cabals ecològics del domini públic hidràulic.

TMB ha subscrit un conveni amb l'Agència Catalana de l'Aigua i l'Entitat Metropolitana de Serveis Hidràulics i Tractament de Residus per tal de restituir les aigües extretes de les instal·lacions del Metro al medi i minimitzar els seus possibles efectes a les estacions depuradores d'aigua residual.

Formació, comunicació i conscienciació ambiental

Durant aquest any, en matèria de medi ambient, s'han realitzat tasques de disseny i producció de material de suport per a la informació, formació i sensibilització del personal en matèria de gestió de residus.



Participació en projectes internacionals

TMB té una presència activa en diversos organismes internacionals de transport públic, com ara la UITP, i participa activament en projectes de recerca i desenvolupament, cas del projecte Hyfleet:CUTE.



Hyfleet:CUTE és la continuació del projecte CUTE (Transport Urbà Net per a Europa, en les sigles angleses), impulsat per la Comissió Europea amb la finalitat d'avançar en l'ús d'energies més netes, per aplicar-les a les flotes d'autobusos urbans i reduir així la contaminació atmosfèrica i el soroll a les grans ciutats. Inicialment es va impulsar l'experimentació amb motors elèctrics alimentats per piles d'hidrogen, mentre que, en aquesta nova fase, s'assaja també amb motors d'explosió que cremen directament l'hidrogen.

Des del punt de vista mediambiental, la diferència és que, en la versió de pila de combustible, l'únic residu que s'allibera és vapor d'aigua, mentre que els motors de combustió d'hidrogen emeten òxids de nitrogen que s'han de tractar mitjançant un catalitzador. Tot i això, el seu nivell d'emissions és molt més baix que el dels motors dièsel.

Per tal de coordinar-se amb els altres participants d'aquest projecte i impulsar-lo, TMB és membre de l'Associació d'Operadors Espanyols i ha subscrit la declaració de l'Aliança per l'Hidrogen.

Establir un diàleg obert i realista amb els principals grups socials a través d'ajuntaments, districtes, organitzacions no governamentals o de forma individual.

Augment dels mecanismes de participació directa dels grups d'interès

Durant l'any 2006 s'ha impulsat la participació directa del grups d'interès de TMB mitjançant la realització de diversos tallers i entrevistes a actors representatius de la societat, persones que treballen a TMB, proveïdors, administracions públiques i clients/usuaris per conèixer les seves expectatives i així elaborar l'estratègia de responsabilitat social corporativa.



Vinculació amb la ciutat i foment de la comunicació externa a través de l'organització d'actes i campanyes de comunicació

TMB ha realitzat diversos actes que reforcen la seva vinculació amb la ciutat, com a mostra del seu lligam amb Barcelona, i per promoure accions en benefici de la societat.

Durant el 2006, s'han celebrat 34 actes institucionals, s'han organitzat 9 trobades i congressos d'àmbit nacional i internacional amb diferents temàtiques i s'ha participat a 3 fires.



Les activitats més rellevants en aquest àmbit es recullen a la taula següent:

Actuació	Descripció
Celebració Centenari de l'autobús a Barcelona	- Commemoració del Centenari del Bus de Barcelona a través de diversos actes per comunicar institucionalment aquesta fita històrica: exposició de vehicles, exposició fotogràfica i de material de col·leccionista, i rua commemorativa.
Programa TOT B de Barcelona TV	- Patrocini de la secció "El Tomb", durant vuit programes i les seves redifusions per tractar temes relacionats amb la mobilitat i el transport públic.
Festa de la Solidaritat	- Repartiment de fulletons informatius en el marc d'aquesta festa de caire social i solidari organitzada per Intermón-Oxfam.
Red Bull Air Race	- Patrocini de l'espectacle aeri i reforç del transport mitjançant un bus especial per facilitar-hi l'accés.
Primavera Sound Festival	- Organització de quatre concerts de mitja hora a diferents estacions del Metro.
Festa del Comerç Just	- Suport a l'acte organitzat per SETEM per donar a conèixer aquest tipus de comerç alternatiu i les Finances Ètiques a la població catalana.
Setmana de la Mobilitat (Regidoria de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona i l'ATM)	- Organització d'actes i del joc de la mobilitat, liderat per la Regidoria de Mobilitat de l'Ajuntament i l'ATM.
Diumenge fotogràfic NIKON - HP	- Patrocini de la jornada.
Festes de la Mercè	- Patrocini de la Gimcana de les festes de la Mercè i participació en l'organització de l'exposició "La ciutat de les persones".
Festa del Cel	- Suport al festival aeri amb serveis especials per facilitar l'accés al recinte.
Diada de Sant Jordi	- Obsequi als usuaris de TMB del punt de lectura editat per a l'ocasió. - Organització de lectures als autobusos i al Metro. - Distribució de llavors i tes de roses. - Estand promocional. - Teatre de titelles. - Venda de llibres.

Actuació	Descripció
4art. Festival de Músics al Metro	- Promoció de les diverses propostes musicals presents al Metro, regulació de la presència de músics senyalitzant i adequant els espais reservats per a la seva activitat. - Disseny i planificació de la campanya de comunicació a través de diferents suports.
Museu d'Història de Barcelona i Xarxa de Biblioteques de Barcelona	- Edició de mapes desplegable per als clients de TMB, on s'informa de la localització de 32 biblioteques de la ciutat.
Fundació Crecer Jugando	- Col·locació dels cartells de la campanya "Una joguina, una il·lusió" a la xarxa de Metro i Bus.
Catalunya CarSharing	- Col·laboració en la campanya de Catalunya Carsharing, de promoció del servei de cotxe multiusuari.
Dia Mundial sense Tabac	- Canvi de cigarretes per caramels amb el suport de Chupa Chups i l'Asociación Española contra el Càncer.
Fira per la Terra	Col·laboració a la fira de presentació dels treballs i serveis de persones i organitzacions que treballen per un món més just, solidari i ecològic.
Festa Medieval	- Col·laboració amb el Museu d'Història de Barcelona per a l'organització de la festa medieval, promovent el coneixement de la història de la ciutat.
Busker's Festival	- Suport al Festival Internacional de Música de Carrer, que pretén difondre la diversitat cultural de Barcelona a través de la música.
Ulls 2006	- Col·laboració al Festival Internacional de Teatro Latinoamericano de Catalunya, que té per objectiu fomentar la cohesió social a través del teatre.
Lliurament de premis del "Concurs de Disseny dels Punts de Música al Metro"	- Dotació dels punts de músics de dissenys innovadors, tot donant oportunitats a joves dissenyadors d'escoles de disseny i Belles Arts de tota l'Àrea Metropolitana.
Participació en el Fòrum de l'Ocupació de la UPC	- Participació en el Fòrum per comunicar les sortides professionals que es poden trobar a TMB.
Reunions Internacionals de la UITP	- Suport logístic de les reunions celebrades a Barcelona.
Fira Metrorail	- Participació a la Fira per presentar les darreres novetats del Metro.
Inauguració oficial CETECAM	- Presentació als mitjans de comunicació del nou Centre Tecnològic de Conducció Automàtica de Metros.
Disseny de l'espai TMB a l'acte 50è Aniversari Programa Escolar Guàrdia Urbana	- Presentació a les escoles del bus de gas natural, amb motiu del 50è aniversari del programa escolar de la Guàrdia Urbana
Exposició "Milliores en transport públic a Nou Barris"	- Presentació als ciutadans i als mitjans de comunicació de les milliores que TMB ha dut a terme al Districte de Nou Barris.
Organització Jornada Railgrup	- Organització del IV Fòrum de Negocis organitzat per Railgrup a TMB.
Exposició "El nostre barri. El teu carrer"	- Col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona per organitzar l'exposició itinerant amb informació TMB.
Setmana de la Mobilitat Exposició dels dibuixos participants al taller de pintura "Cuida el teu bus"	- Acte de lliurament de premis dels dibuixos guanyadors i inauguració de l'exposició dels dibuixos finalistes.
Congrés Internacional seguiment projecte HyFleet:CUTE	- Organització de la logística del Congrés a Barcelona.
International Rail Forum	- Gestió de contractació d'espais a la fira, del disseny de l'estand, del material expositiu i del personal informador. Elaboració dels continguts expositius i coordinació de les ponències de TMB.

A banda d'aquests actes, TMB ha dut a terme campanyes per informar de la posada en funcionament de serveis especials i fomentar l'ús del servei públic, per tal de cobrir la mobilitat dels ciutadans amb motiu d'esdeveniments ocasionals que congreguen un bon nombre de persones:

Jornada/esdeveniment	Servei
Feria de Abril	- Foment de l'ús del transport públic durant la Feria de Abril de Barcelona amb la campanya "TMB et porta a la Feria de Abril" i serveis especials.
Festa del Cel	- Reforç del servei de Metro, autobusos i un servei de bus llançadora per facilitar l'accés al recinte del festival aeri.
Tots Sants	- Informació als usuaris del reforç de les línies de bus que arriben fins als cementiris i del servei especial. Millora de les connexions i facilitació del desplaçament.
Sant Joan	- Informació als clients del reforç del servei de Metro durant tota la nit de la revetlla de Sant Joan.
Cap d'any	- Informació als usuaris de l'obertura del Metro tota la nit.
La Mercè	- Comunicació de tota l'oferta de TMB per la Mercè. - Difusió i increment de l'ús del transport públic. - Informació sobre les millors opcions de transport públic durant les festes. - Informació als clients del servei de transport especial a l'abast del ciutadà i del compromís de TMB amb una retirada ràpida dels elements de senyalització (civisme).
Actes, concerts i esdeveniments esportius al Palau Sant Jordi, al Nou Camp i a l'estadi Lluís Companys	- Posada en marxa de serveis especials per facilitar l'accés al recinte.

Així mateix, durant aquest any, TMB ha dut a terme diverses campanyes de comunicació dirigides als seus clients per tal de proporcionar informació sobre els seus serveis i actuacions (vegeu capítol "Clients"). Algunes d'aquestes campanyes tenen com a objectiu conscienciar els usuaris sobre el civisme.

- **Cediu el pas:** l'objectiu d'aquesta campanya de Bus és conscienciar els usuaris dels vehicles que ajudin a facilitar la tasca del conductor per introduir-se de nou a la circulació viària.
- **Posa't al seu lloc:** campanya dirigida als clients del Bus de TMB i als ciutadans de Barcelona per informar sobre la tasca dels conductors i aconseguir així una millora de la l'actitud dels ciutadans.



Difusió de la informació a través de publicacions institucionals

Durant el 2006 s'han elaborat, editat i enviat diverses publicacions institucionals:

- **Hora Punta:** arriba al domicili de tots els col·laboradors i jubilats de l'empresa amb l'objectiu de mantenir els seu vincle amb TMB. Té una tirada de 11.500 exemplars i el 2006 se n'han editat 2 números.



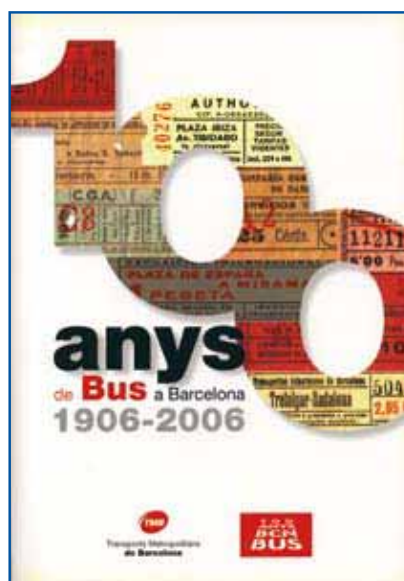
- **Puntmb:** revista corporativa dirigida a clients i usuaris per informar de les principals accions dutes a terme per la companyia. Se n'han editat 5 números durant aquest any.



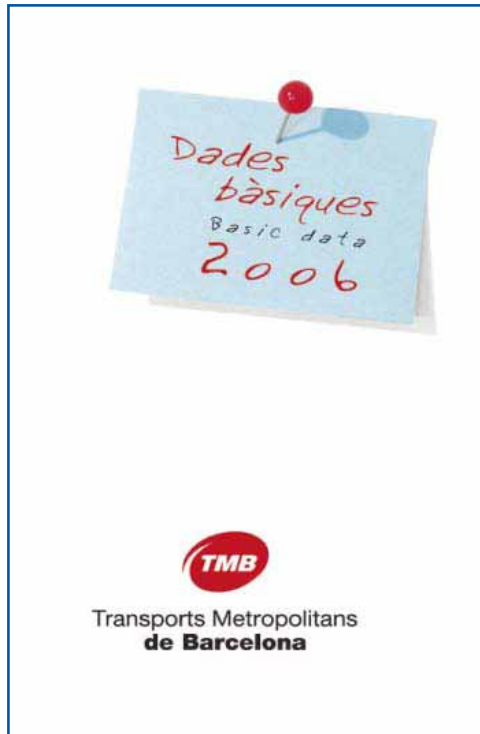
- **TMB Gestió:** adreçada a directius, caps i comandaments intermedis i conté informació sobre aspectes de gestió. Se n'han publicat dos números durant aquest any.



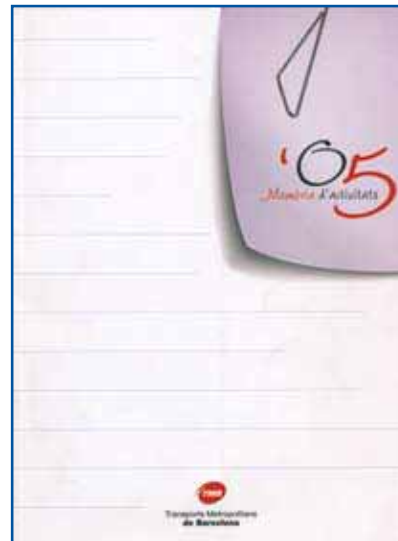
- Publicació amb motiu del centenari de l'autobús "Cent anys de bus a Barcelona 1906-2006".



- Fulletó **Dades Bàsiques 2006**.



- **Memòria de TMB 2005**: publicació de l'informe anual de TMB incloent referències als compromisos i indicadors del Global Reporting Initiative, que mesuren l'eficàcia i la transparència de l'actuació de l'empresa en temes de RSC.



- Publicació "**La història del metro**", que fa un recorregut històric pel suburbà barceloní.



- **Carpeta institucional**: publicació on s'expliquen els diferents serveis que TMB ofereix i es descriuen també els principals reptes tecnològics, la política de medi ambient i la política de RSC.



Presència continuada als mitjans de comunicació

Al llarg del 2006, TMB ha fet un total de 6.810 aparicions als mitjans de comunicació. Aquesta xifra és un 53% inferior a la del 2005, un descens natural tenint en compte que en aquest darrer any les aparicions van ser especialment nombroses, atès l'interès mediàtic que va generar l'accident al barri del Carmel de Barcelona, arran de les obres de prolongació de la línia 5. No obstant això, el nombre d'aparicions als mitjans ha augmentat respecte a l'any 2004, degut a la iniciativa de TMB de difondre les millores contingudes en el Pla d'Actuació i el mateix efecte multiplicador de cada acció comunicativa.

Les aparicions als mitjans s'han distribuït de la següent manera:

- **Prensa escrita:** 3.639 aparicions (53,5% del total)
- **Ràdio:** 2.753 aparicions (40,4 % del total)
- **Televisió:** 418 aparicions (6,1%)

El 67% de les informacions han estat favorables a TMB i el 12,7% han estat desfavorables. En el 20,3% dels casos han estat neutres.

Els principals temes tractats pels mitjans han estat la planificació i coordinació de xarxes, la situació o les incidències en estacions i parades, els accidents-atropellaments, els suïcidis i caigudes, les propostes d'ampliació de l'horari del Metro, l'accessibilitat de persones amb mobilitat reduïda i les avaries.

El 27% de les aparicions als mitjans de comunicació ha tingut el seu origen en el Gabinet de Premsa de TMB i l'11,2% s'ha iniciat de forma conjunta entre el Gabinet de Premsa i d'altres institucions de l'àmbit del transport públic.

El tractament donat pels mitjans al 74,8% de les informacions amb origen en el Gabinet de Premsa de TMB ha estat favorable a les tesis pròpies. Així mateix, el gabinet ha elaborat 60 respostes a cartes publicades a les seccions d'opinió dels diaris.

El gabinet de premsa de TMB ha redactat i fet difusió de 189 notes de premsa, com també ha elaborat 9 dossiers de premsa. Dels diferents temes tractats destaca la iniciativa de difondre el Pla d'Actuació 2006.

Durant aquest any també s'han realitzat 16 convocatòries de mitjans de comunicació per a rodes de premsa i actes informatius, individualment o bé de manera conjunta amb administracions i empreses.



Promoció de la mobilitat sostenible a través de la participació en organismes i subscripció de declaracions internacionals

TMB forma part de diverses institucions internacionals per canalitzar la seva vocació de servei públic a la societat. Així doncs, forma part de la Unió Internacional del Transport Públic (UITP), institució que reuneix els principals operadors de transport públic del món.

TMB és un dels membres del Comitè Internacional de Metros, un fòrum de discussió format per més de 80 companyies explotadores de suburbans de 39 països per tractar qüestions relatives a la planificació, finançament, construcció, gestió i direcció de les xarxes de metro del món. El Comitè és un organisme integrat a la UITP i n'és l'òrgan executiu. El seu objectiu és millorar els coneixements del potencial alternatiu del transport públic, en especial el metro, per a la mobilitat dels ciutadans.

TMB ha subscrit la Carta sobre el Desenvolupament Sostenible de la UITP juntament amb més d'altres 100 membres de l'organització. Com a signatari de la Carta, es compromet a exercir una política orientada a promoure la integració de pràctiques sostenibles en l'exercici de les seves activitats, adoptant-hi principis socials, econòmics i mediambientals com a objectiu estratègic i establint-hi dispositius que permetin realitzar una avaluació periòdica de la seva activitat.

En l'àmbit estatal, el 2006 TMB ha firmat una declaració del seu compromís per al desenvolupament i la mobilitat sostenible juntament amb les principals organitzacions ferroviàries espanyoles que van participar al VIII Congrés Nacional de Medi Ambient, principal punt de trobada dels actors implicats en la promoció de la sostenibilitat en aquest sector. Aquest grup d'empreses també va constituir el Fòrum de les Empreses Ferroviàries per a la Sostenibilitat, per tal de crear grups de treball estables formats per experts i facilitar l'intercanvi d'experiències i reflexions al sector.

Així mateix, l'any 2002, TMB es va adherir al Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat de l'Agenda 21 de la Ciutat de Barcelona, que té per objectiu unificar els principis socials, econòmics i ambientals de la sostenibilitat.

Manteniment dels processos de consulta amb els col·lectius de veïns

TMB manté un diàleg obert amb cadascun dels seus grups d'interès per tractar aspectes que els puguin afectar. En aquest sentit, es mantenen reunions prèvies a la posada en marxa de nous serveis i/o recorreguts amb els representants de districtes, organitzacions de veïns, entitats del barri, etc.

Així doncs, cada cop que s'han de crear noves línies de bus, renovacions a les instal·lacions del Metro, canvis de traçats, etc., les autoritats competents s'encarreguen de consensuar prèviament els efectes que se'n puguin derivar amb els representants locals corresponents.

Participar en projectes d'acció social i solidaritat, en esdeveniments de la ciutat, i contribuir a la integració laboral dels col·lectius més desfavorits.

Foment de la solidaritat

Transports Metropolitans de Barcelona fomenta el desenvolupament i les accions solidàries a favor de l'entorn social i del Tercer Món.



TMB Solidari, iniciativa formada per treballadors i treballadores de TMB l'any 2001, impulsa la donació d'autobusos a països en vies de desenvolupament, fins i tot realitzant tasques de voluntariat, viatjant als països receptors per mostrar les característiques tècniques i de funcionament dels vehicles i portant els autobusos fins als països respectius.

Les principals actuacions desenvolupades durant l'any 2006 han estat les següents:

- Donacions d'autobusos a Cuba, Guinea Bissau, la República Dominicana, Jordània, Cap Verd i el Perú.
- Enviament d'un contenidor de 15 tones amb dotze caixes de recanvis d'autobusos Pegaso 6420 a Gàmbia.
- Patrocinis d'un comboi d'ajuda humanitària a Albània i Kosovo, organitzat per Conductors Solidaris de Catalunya.
- Donació de material: lliurament de 136 ordinadors per a la Fundació Banc de Recursos per enviar-los a les escoles TESO de Santa Cruz de Bolívia i d'altres 100 a l'Associació Banc de Recursos, donació de fotocopiadores usades a l'ONG La Formiga i la Direcció Provincial de Transport de l'Habana, donació d'un camió carregat d'aliments a les Germanes de la Caritat de la Plaça de Sant Agustí i lliurament de joguines recollides als Centres d'Atenció al Client a l'Associació d'Acció social Montalegre.
- Cessió de la sala de l'Associació de Jubilats de TMB de Sagrada Família a l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC) per a una assemblea dels seus voluntaris.
- Lliurament d'invitacions del Barcelona Bus Turístic pel Casal dels Infants del Raval, per a l'Associació Educativa Integral el Raval i l'Associació de Cultura Amics d'Àfrica.
- Serveis especials de Bus per a l'ONG Gent Gran, per als nens sahrauís durant la seva estada amb famílies catalanes, per a la Fundació Institut Guttmann, la Fundació Pere Mitjans i la Universitat d'Arquitectura.
- Bus itinerant per a l'Associació Espanyola contra el Càncer (AECC), per a la campanya "protegeix la teva pell" a la platja Bogatell.
- Jornada Solidària de TMB a Horta, on es van donar diplomes i llibres als voluntaris que van fer accions solidàries l'any 2005.

Premis i distincions rebudes durant el 2006

Els Premis Iniciativa BMW, que promouen la innovació i la creativitat a la ciutat de Barcelona, han atorgat una menció d'honor al projecte "Bus Hidrogen" promogut conjuntament entre Transports Metropolitans de Barcelona, Mercedes Benz i BP. L'estació de producció d'hidrogen és la primera a Europa que utilitza energia solar fotovoltaica. Permet emmagatzemar i proveir d'hidrogen la flota d'autobusos; està situada a les instal·lacions de TMB de la Zona Franca.

Incorporació de persones amb disminució o risc d'exclusió social a la plantilla de TMB

Durant el 2006, TMB ha continuat desenvolupant programes de gestió de la diversitat de manera conjunta amb altres entitats:

- Col·laboració amb diverses ONG en programes de selecció de treballadors discapacitats per a tasques específiques. El 31 de desembre de 2006, treballen al Metro 72 persones amb algun tipus de discapacitat reconeguda (2,28% de la plantilla) i, en el cas dels autobusos, 98 persones (2,49% de la plantilla), superant el 2% sobre el total de la plantilla que estableix la Llei 13/1982 d'Integració Social dels Minusvàlids.
- Subscripció d'un conveni marc de col·laboració amb la Conselleria de Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona i amb l'ONG "Casal dels Infants del Raval", per fomentar l'accés a una primera ocupació de persones amb risc d'exclusió social.
- Introducció de clàusules específiques en convocatòries de selecció de personal per tal que persones procedents d'altres països tinguin l'oportunitat d'accedir a processos de selecció.
- Organització del curs de No Discriminació, amb l'ONG SOS Racisme, destinat al Grup d'Intervenció.
- Participació en 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 accedir a un contracte laboral de durada superior als sis mesos.

TMB i els Clients / Usuaris

La vocació de TMB com a empresa de transport públic és la de potenciar la qualitat de vida dels ciutadans de Barcelona i facilitar la cohesió i creixement de la ciutat i la mobilitat de tots els seus usuaris. Per aconseguir aquests objectius és bàsic oferir un servei adequat a les necessitats actuals de desplaçament, amb una alta freqüència, una major cobertura del territori amb l'ampliació i creació de noves línies de connexió, i un servei accessible, segur i confortable per a tot tipus d'usuaris.

En aquest sentit, els compromisos de TMB envers els clients/usuaris es resumeixen en diversos propòsits que, al llarg de 2006, s'han reflectit en les actuacions i iniciatives descrites a continuació.

Oferta del servei

Taula 14. Principals dades de la xarxa de TMB.
(Dades a 31/12/06)

Autobús	
Nombre de línies	109
Longitud de la xarxa (semisuma d'anada i tornada)	920,62 Kms
Kms de Carril Bus	108,69 Kms
Nombre de parades	2.566
Marquesines	1.190
Pals de parada	1.376
Nombre de cotxeres	5
Nombre total de vehicles	1.066

Metro		
Línies	Kms	Estacions
L1	20,7	30
L2	12,4	17
L3	16,6	24
L4	17,2	22
L5	16,6	23
L11	2,3	5
Funicular	0,8	2
Total xarxa	86,6	123
Nombre total de vehicles	666 (132 trens quintuples i 3 de dobles)	

Metro

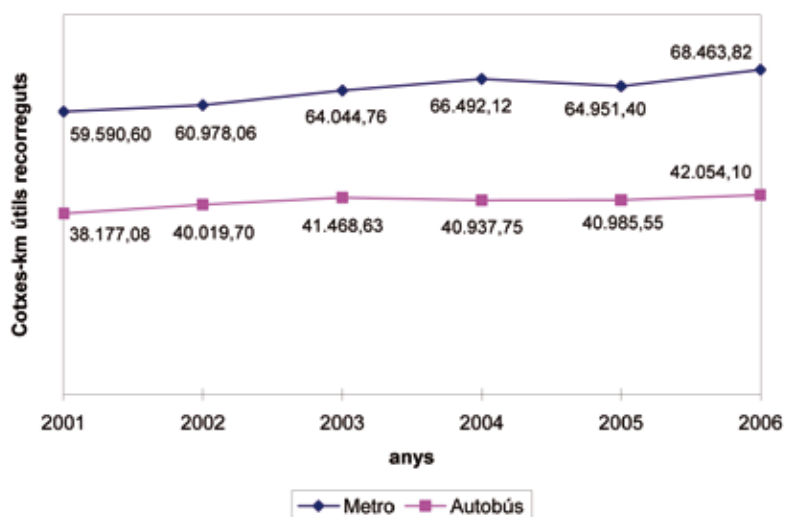
La xarxa de Metro de TMB disposa de 86,6 quilòmetres que s'articulen en sis línies i el funicular, amb un total de 123 estacions. Durant aquest any, s'ha procedit a desenvolupar el Pla d'Arranjament d'Estacions, el qual ha consistit a dur a terme tasques de manteniment preventiu en un conjunt de 60 estacions, amb l'objectiu de millorar la imatge i l'estat de conservació dels diferents elements, dirigit a adequar a les noves necessitats el total d'aquestes estacions en un termini de dos anys.

L'any 2006 ha suposat un increment de l'oferta del 5,4% respecte a l'any anterior, cosa que es tradueix en 12.518,2 milions de places-km. Pel que fa a la xarxa de Metro, s'han recorregut 68.463,8 milers de cotxes-km útils.



La velocitat comercial de la xarxa de Metro, en un dia laborable d'hivern, durant l'any 2006, no ha variat respecte a l'any anterior i es manté en 27,60 Km/h.

Evolució dels cotxes - Km útils recorreguts (en milers) (Dades a 31/12/06)



Taula 15. Evolució de la velocitat comercial mitjana (en km/h).
(Dades a 31/12/06)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Metro						
L1	29,80	29,80	29,80	29,80	29,80	29,80
L2	28,00	28,00	27,70	27,70	27,70	27,70
L3	28,80	28,80	28,80	28,80	28,80	28,80
L4	28,70	28,70	28,40	28,40	28,40	28,40
L5	25,90	25,90	25,90	25,90	25,90	25,90
L11	-	-	25,30	25,30	25,30	25,30
Velocitat mitjana	28,20	28,30	27,60	27,60	27,60	27,60
Autobús						
Velocitat mitjana	12,80	12,50	12,40	12,10	11,91	11,68

Autobus

L'any 2006, l'oferta d'autobús s'ha caracteritzat per l'aplicació del Pla de Millora de Bus, que ha suposat la creació de noves línies, la prolongació de línies existents i el reforç de l'oferta en caps de setmana i estiu. Aquestes actuacions han permès incrementar l'oferta de quilòmetres útils recorreguts un 2,6%, fins a arribar a la xifra de 42,1 milions.



Així, la xarxa d'autobusos cobreix un recorregut de 920,62 quilòmetres, integrat per 109 línies, sis més que l'any anterior. El nombre de parades ha augmentat en 133, amb un nombre total de 2.566 parades distribuïdes per l'àrea de cobertura de TMB.

Demanda del servei

Durant el 2006, s'ha consolidat la tendència d'increment de la demanda al conjunt dels mitjans de transport de TMB (metro, autobús i transports d'oci). El total de passatgers a TMB ha estat de 561,11 milions de persones, xifra que suposa 10,9 milions més d'usuaris respecte a l'any anterior (2%).

Metro

La demanda en el servei de Metro ha crescut en més de 8 milions de validacions respecte a l'any anterior, l'equivalent a un augment del 2,4% i una xifra total de 353,4 milions de viatgers durant el 2006. L'increment de la demanda, des de l'entrada en vigor de la integració tarifària (any 2001) ha estat de més de 61 milions de validacions a la xarxa de Metro.



La ràtio d'ocupació mitjana de l'any 2006 ha estat de 5,16 viatgers/cotxe-km útil, cosa que es tradueix en un descens de l'ocupació mitjana de la xarxa d'un 3%. Tot i que el passatge ha crescut un 2,4%, el descens de l'ocupació mitjana de la xarxa s'explica perquè l'oferta de quilòmetres recorreguts també ha crescut i en major mesura, gràcies a l'aplicació del Pla de Millora de Freqüències per reduir la congestió en determinades franges horàries.

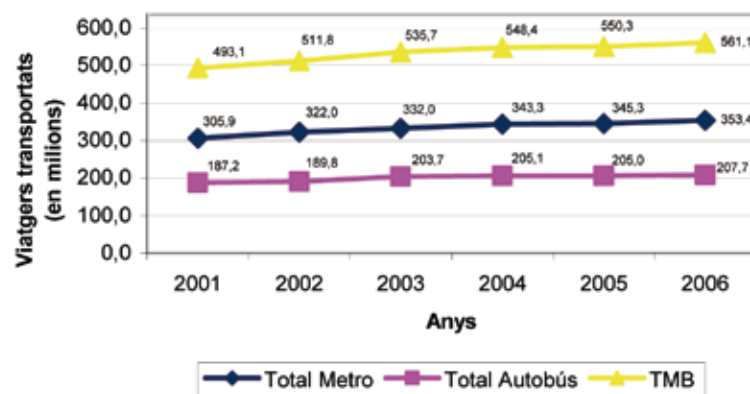
Autobús

Durant el 2006, el nombre de viatgers de Transports de Barcelona S.A. ha augmentat fins a arribar als 207,7 milions, un increment de l'1,3% respecte a l'any anterior.

Desglossant aquesta dada, a la xarxa regular d'autobusos s'han transportat 201,8 milions de viatgers, cosa que representa un creixement de l'1%. El volum de viatgers del Barcelona Bus Turístic també ha augmentat notablement fins a arribar als 5,65 milions de viatgers, un 14,3% més que l'any anterior.

La ràtio d'ocupació mitjana de la xarxa d'autobús (viatgers transportats/cotxe-km útil) ha estat de 4,94 viatgers/km útil a l'any 2006; és a dir, ha disminuït respecte a la de l'any anterior. Això ha estat una conseqüència de les actuacions destinades a ampliar l'oferta del servei, la qual cosa ha permès descongestionar les línies més saturades.

Evolució dels viatgers transportats pel Metro i l'Autobús (Dades a 31/12/06)



NOTA: Inclou transports d'oci.



Taula 16. Evolució dels viatgers transportats a la xarxa de transports d'oci.
(Dades a 31/12/06)

	Milions de viatgers						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	% '05-'06
Barcelona Bus Turístic ¹	2,95	3,49	3,75	4,39	4,95	5,65	14,3
Tramvia Blau	0,22	0,23	0,24	0,25	0,27	0,26	-4,6 ²
Telefèric Montjuïc ³	0,44	0,50	0,58	0,53	-	-	-

¹ Correspon a viatges venuts ja que en aquests mitjans de transport no hi ha validacions.

² Disminució deguda al fet que durant el 2006 el funicular del Tibidabo ha estat tancat per obres.

³ El telefèric de Montjuïc només va funcionar durant 9 mesos el 2004. Els dos anys següents ha continuat tancat per obres de remodelació.



Flota i material mòbil

Metro

L'edat mitjana de la flota en servei s'ha situat (a 31 de desembre de 2006) en 14,24 anys, la qual cosa representa un descens de més de 4 anys respecte a l'any anterior. Aquesta modernització del parc mòbil s'ha produït per l'entrada en servei dels nous trens de les sèries 5000 i 9000. Aquesta edat mitjana reflecteix una flota relativament jove, si es considera que la vida útil d'un tren es pot situar en uns 30-35 anys.



Taula 17. Composició del parc mòbil de la xarxa de Metro (exclòs el funicular)
(Dades a 31/12/06)

		Nombre de vehicles					
		2001	2002	2003	2004	2005	2006
S/1000	Motors	100	100	100	100	100	24
	Remolcs	25	25	25	25	25	6
S/1100	Motors	108	108	108	108	108	108
	Remolcs	27	27	27	27	27	27
S/2000	Motors	24	24	24	24	24	24
	Remolcs	6	6	6	6	6	6
S/2100	Motors	60	60	60	60	60	60
	Remolcs	15	15	15	15	15	15
S/3000	Motors	72	72	72	72	72	72
	Remolcs	18	18	18	18	18	18
S/4000	Motors	96	96	96	96	96	96
	Remolcs	24	24	24	24	24	24
S/5000	Motors	-	-	-	-	40	128
	Remolcs	-	-	-	-	10	32
S/9000	Motors	-	-	-	-	-	16
	Remolcs	-	-	-	-	-	4
S/500	Motors	-	-	6	6	6	6
	Remolcs	-	-	-	-	-	0
Parc real de trens ⁴		114	115	118	118	128	135
		Edat de la flota					
Edat mitjana		16,5	17,4	18,2	19,2	18,6	14,2

⁴ El parc real de trens el 2006 és de tres trens dobles (trenes de dos cotxes) i 132 trens quintuples (trenes de 5 cotxes).

Autobús

La xarxa d'autobusos compta amb una flota de 1.066 vehicles de diferent tipologia (estàndards, articulats, minibusos i midibusos, autobusos de dos pisos i autobusos jardinera) amb una edat mitjana de 5,27 anys.

Taula 18. Característiques de la flota de la Xarxa d'Autobús
(Dades a 31/12/06)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Flota	924	1.007	1.010	1.001	1.019	1.066
Edat mitjana de la flota	7,32	6,26	6,86	7,72	6,67	5,27
Autobusos amb aire condicionat	899	971	968	966	993	1.062
Vehicles adaptats	496	672	709	712	864	1.066

Taula 19. Tipologia de vehicles.
(Dades a 31/12/06)

	2006
Autobusos estàndard	675
Articulats	272
Minibusos i midibusos	66
Autobusos de dos pisos	49
Autobusos jardinera	4

Cercar la satisfacció dels nostres clients tot millorant d'una forma continuada els nostres serveis, ampliant la cobertura de les nostres línies.

Per consolidar la demanda creixent i respondre a les exigències de qualitat del transport, durant el 2006, s'han continuat desenvolupant el Pla de Millora de Qualitat per a la Xarxa de Bus i el Pla de Millora de Freqüències de Metro, sobretot en hores punta.

Ampliació de la xarxa

Metro

Durant el 2006, el Govern de la Generalitat de Catalunya ha atorgat a l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT) la competència per a la prestació del servei del tram 4 de la L9 comprès entre Can Zam/Gorg-La Sagrera. La gestió directa de l'explotació d'aquest tram, format per 13 estacions i 11 quilòmetres, serà duta a terme per TMB.



Dins el marc del Pla Director d'Infraestructures, TMB té previst durant el període 2007-2010 ampliar 15,98 km de xarxa amb 20 noves estacions (vegeu apartat "Pla Director d'Infraestructures (2001-2010)").

També cal destacar la construcció d'una nova cua de maniobres i tallers a l'Hospital de Bellvitge que permetrà l'entrada de 10 nous trens a la L1.



Autobús

El Pla d'Actuació de Bus de 2006, inclòs dins del Pla de Millora de Qualitat, ha incrementat l'oferta en els següents àmbits:

- Adequació de la xarxa de Bus de Barri.
- Augment de l'oferta tant del Bus de Barri com de les línies regulars. Actualment hi ha 109 línies en funcionament.
- Ampliació del servei els caps de setmana i festius de 5 línies de la xarxa bàsica i augment de la freqüència de pas de les línies existents.
- Noves línies de bus en cap de setmana.
- Ampliació de l'oferta durant l'estiu: s'ha arribat al 93% de cobertura respecte del servei normal a l'hivern durant les setmanes de juny, juliol i setembre, i a un 70% durant el mes d'agost.



Incorporació de nous vehicles per ampliar i modernitzar la flota

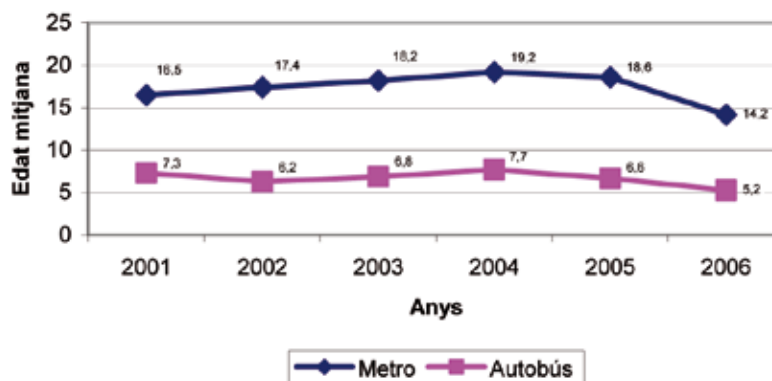
Metro

Està previst que la xarxa de Metro de Barcelona incorpori 70 trens nous des del 2005 fins a final del 2007, suposant una millora, tant en la oferta de servei com en la qualitat d'aquest, en disposar d'espais adequats per a persones de mobilitat reduïda i per a bicicletes, incorporant-hi major confort, disseny i tecnologia avançada.



Durant l'any 2006, s'ha completat la posada en servei de 32 dels 39 trens nous encarregats de la sèrie 5000 i que s'han destinat a les línies L5, L3 i L2. Pel que fa a la sèrie 9000, les primeres quatre unitats rebudes presten servei a la L2.

Evolució de la edad mitjana de la flota de TMB (Dades a 31/12/06)



Autobús

Les 215 noves incorporacions d'aquest any a la flota d'autobusos permeten comptar amb un parc de 1.066 vehicles.

D'aquestes noves unitats, 90 són propulsades per gas natural, 146 vehicles s'han destinat a la flota regular i 8 del Barcelona Bus Turístic substituiran els vehicles més antics, mentre que la resta (57 vehicles de la flota regular i 4 busos turístics) contribueixen a ampliar la flota i facilitar els objectius de millora del servei del Pla d'Actuació 2006.



Els nous autobusos incorporen els últims avenços tècnics, de confort i de qualitat. D'aquesta manera, tota la flota ja és accessible a PMR, i la xifra de vehicles amb aire condicionat s'ha situat en 1.062 autobusos, és a dir, la totalitat de la flota, tret lògicament dels 4 autobusos jardineria del Barcelona Bus Turístic.

Millora de la mobilitat als barris

El servei de Bus de Barri ha experimentat durant el 2006 un impuls notable amb l'augment de l'oferta aconseguit gràcies a les millores de les seves línies, que connecten aquestes zones urbanes de la ciutat amb els seus centres de serveis i amb la xarxa de transport de superfície i subterrània. També cal destacar l'ampliació del funcionament de 17 línies en dies festius.



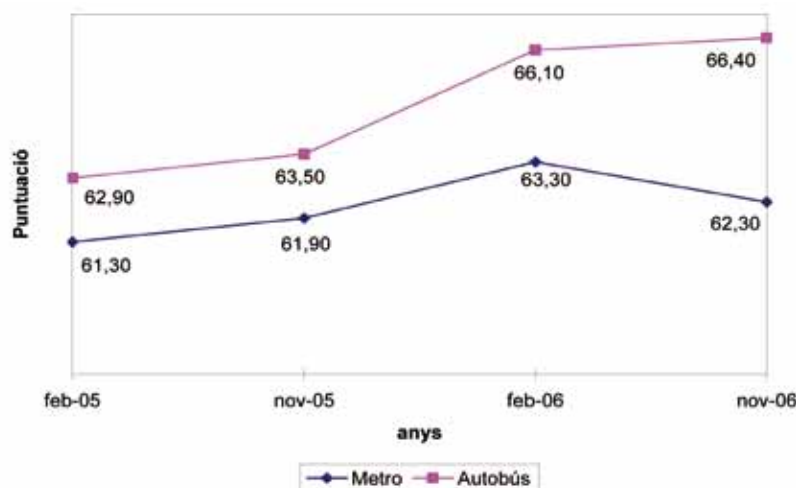
Satisfacció del client

Al llarg del 2006, TMB ha continuat amb la seva política d'orientació al client, posant especial èmfasi en la gestió de la qualitat, mesurant el nivell de satisfacció i prenent mesures bianuals, durant els mesos de febrer i novembre, de l'Estudi de Percepció del client, tant al Metro com a l'Autobús (EPC).

L'estudi té un abast de 20.000 enquestes. En el cas del Metro, destaca la rapidesa del servei, la bona informació i la connexió amb altres línies i mitjans de transport. En el cas de la xarxa d'autobusos, els clients valoren especialment la qualitat dels autobusos, l'accessibilitat, la sensació de seguretat i el bon tracte rebut per part dels empleats.

Durant els últims mesos, l'índex de satisfacció del client al Metro ha disminuït un punt a causa de la posada en funcionament de nous trens, que, com és habitual durant els primers mesos i mentre estan en període de rodatge, presenten un major nombre d'avaries.

Evolució de l'Índex de Satisfacció del Client



Fidelització del client

Per tal de poder satisfer els seus clients i entendre les seves necessitats, TMB ha dut a terme una sèrie de campanyes de fidelització que li han permès establir un contacte directe amb ells i conèixer de prop les seves expectatives.

En algunes ocasions, s'ha aprofitat la celebració d'un esdeveniment vinculat a la ciutat on TMB ha participat per instal·lar un punt d'atenció al client (el Primavera Sound, el Red Bull Air Race, Ben & Jerry's, la Mercè, Nadal) o un estand en un lloc molt concorregut (per exemple, la campanya de fidelització al Centre Comercial l'Illa).

Millorar la qualitat en les nostres àrees de negoci posant l'accent en les expectatives clau dels client/es, com ara la regularitat, les freqüències de pas, la puntualitat i la comoditat.

La millora contínua del servei i la gestió eficient de tots els processos són elements clau per complir el compromís d'oferir un servei excel·lent, segur, modern i que doni resposta a les necessitats i les exigències de qualitat dels nostres clients.



Gestió de la qualitat

Després de l'obtenció de les certificacions de qualitat aconseguides en els darrers anys, al 2006 s'han seguit desenvolupant actuacions relacionades amb els sistemes de gestió de la qualitat centrades en els següents àmbits:

Principals actuacions d'àmbit global realitzades per TMB en la Gestió de la Qualitat

Elaboració i definició dels índexs que configuraran l'Indicador de Mesura de Prestació del Servei i que serviran com a base dels sistemes de gestió de qualitat de TMB, especialment en els implementats en les certificacions dels CON i les Gerències.

Posada en servei del nou mòdul de gestió d'Auditories internes/externes i equips de millora, que facilita a les unitats certificades el seguiment total de les "no conformitats obertes" i de les millores desenvolupades anualment.

Formació en ISO 9001 dels nous Gestors de Qualitat (GSQ) incorporats a les certificacions de Formació, CRO i Ponent.

Revisió i adequació de tots els procediments dels Centres d'Informació i Atenció al Client (CIAC) per facilitar l'ajustament de processos en la futura implementació del nou model d' "Atenció al Client".

Renovació de les 9 certificacions de qualitat, efectuant les auditories internes i superant les auditories externes.

Dins l'àmbit de la qualitat del Metro, cal destacar que, durant l'any 2006, s'ha realitzat l'avantprojecte per a la certificació ISO 9001 dels Tallers Centrals del Metro a La Sagrera i s'ha definit el 60% dels procediments operatius d'aquests tallers. Per altra banda, també s'ha obtingut la certificació ISO 9001:2000 de la Gerència de la línia 11.

Per últim, s'han revisat i adequat els procediments del Centre de Control del Metro (CCM) amb l'objectiu d'acomodar-los al model organitzatiu de l'àrea del Metro i també d'obtenir l'ampliació de l'abast de la certificació ISO 9001.

Mesura de la qualitat del servei

Durant el 2006, s'ha redefinit l'estudi que permet mesurar la qualitat del servei, tant al Metro com als autobusos, des del punt de vista del client, fins ara anomenat Índex de Qualitat Objectiva (IQO), donant lloc a la Mesura de Prestació del Servei (MPS). La voluntat de refer l'estudi ha coincidit en el temps amb la irrupció amb força a Espanya de la norma UNE-13816 sobre el transport de viatgers, que serà el referent per a la futura certificació de les línies de metro i autobús de les diferents companyies espanyoles operadores del sector.



La implantació del nou instrument MPS permet construir un arbre jerarquitzat d'indicadors i mesurar la qualitat oferta objectiva. En el futur, l'MPS estarà completament integrat dins del model de gestió global de TMB i els seus indicadors compliran els requeriments de la norma UNE-13816.

La introducció del nou sistema de mesura de la qualitat està prevista dins de l'any 2007. Així mateix, es procedirà a certificar la cotxera d'Horta segons la norma UNE-13816 durant el primer trimestre del 2008.

Implementació del Nou Model d'Operació a la L5

El Nou Model d'Operació (NMO), que ja es va implantar anteriorment a les línies L2 i L11, és un projecte orientat a millorar l'atenció al client, donar resposta de manera més flexible a la demanda, i a augmentar el desenvolupament dels seus professionals a través d'una major multifuncionalitat. Per desenvolupar aquest Nou Model s'ha treballat en dos eixos bàsics: les persones (els treballadors de la xarxa de Metro) i els nous avenços i inversions en tecnologies.



La totalitat de les estacions de la línia L5 han estat distribuïdes en 4 zones i s'han dut a terme accions de formació específiques per als Agents d'Atenció al Client (AAC) sobre les noves tecnologies a utilitzar, la gestió de conflictes i la conducció. Pel que fa a la tecnologia, s'hi han implantant o reforçat diferents elements i sistemes per tal de donar suport al desenvolupament del nou model.

Al llarg de l'any 2007 es preveu la implantació del NMO a la resta de línies (L1, L3 i L4).

Fiabilitat de funcionament

Metro

Tot i trobar-se en la fase inicial de funcionament i en període de garantia –que és quan es detecten més incidències– la posada en marxa del sistema ATP a la L3 i l'entrada en servei de nous trens a la L5 només han provocat un descens de la fiabilitat respecte al 2005 d'un 3,08%.



Autobús

Durant l'any 2006, la fiabilitat de la flota d'autobusos ha millorat de forma notable respecte a l'any anterior (6,7%), continuant amb la política de la seva millora que s'està duent a terme en els darrers anys. Així, la ràtio de quilòmetres sense avaria s'ha situat en 3.468 km de mitjana, enfront dels 3.251 quilòmetres de l'any anterior. Aquests resultats adquireixen més significació si considerem que el nombre de quilòmetres recorreguts ha augmentat un 2,9%; és a dir, que tot i recórrer una distància més gran, les avaries han disminuït.



Millora de freqüències

El 2006 s'ha continuat amb l'aplicació del Pla de Freqüències, iniciat el 2005, que té com a objectiu augmentar l'oferta de servei i evitar els problemes de congestió i saturació que, en els darrers anys s'han produït degut a l'increment continuat de passatge a la xarxa de Metro, sobretot en hores punta i especialment des de la integració tarifària, l'any 2001.

L'adquisició i incorporació de nous trens, producte de l'aplicació del Pla de Millora de Freqüències, ha suposat durant el 2006 la reducció del temps d'espera tant en hores punta com en hores vall i en horari fora de la setmana laboral. Aquest increment de la freqüència s'ha produït, sobretot, en les línies L2, L3 i L5. Es preveu que l'arribada de noves unitats encarregades faciliti la millora de freqüències a la resta de línies.

Taula 20. Nombre de trens programats i millora de l'interval de pas en hora punta.
(Dades a 31/12/06)

	2004		2005		2006	
	Nº trens	Interval de pas	Nº trens	Interval de pas	Nº trens	Interval de pas
L1	23	3'40"	23	3'44"	23	3'40"
L2	15	3'52"	15	3'52"	19	3'03"
L3	21	3'29"	22	3'13"	23	3'08"
L4	17	4'32"	19	3'56"	19	3'56"
L5	26	3'04"	27	2'57"	28	2'49"
L11	2	7'00"	2	7'00"	2	7'00"
Total	104		108		114	

Implantació del sistema de doble parada per agilitar el servei d'autobús

En el marc de la Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura es va iniciar la prova pilot d'un nou sistema de parada, l'anomenada parada doble, que busca agilitar la pujada i baixada dels passatgers als vehicles, escurçant el temps en què els autobusos estan aturats i, per tant, incrementant la velocitat comercial de la xarxa d'autobusos.

De moment, aquest sistema de parada doble s'aplica al tram de l'avinguda Diagonal que va des de la plaça de Francesc Macià fins a la plaça de Joan Carles I, amb un total de vuit parades dobles, quatre per a cada sentit. Les línies que tenen com a mínim una parada doble en el seu recorregut són les següents: 6, 7, 15, 16, 17, 22, 24, 27, 28, 32, 33, 34, 63, 67 i 68.



Afavoriment de la circulació d'autobusos mitjançant la prioritat semafòrica

S'ha dut a terme una sèrie de mesures d'actuació sobre la regulació semafòrica amb l'Ajuntament de Barcelona per afavorir la circulació dels autobusos urbans i continuar millorant la velocitat comercial del servei.

Els primers resultats de la prova pilot realitzada el setembre de 2006 al carrer d'Aribau de Barcelona assenyalen un increment considerable de la velocitat comercial en totes les franges horàries d'aplicació. Aquest augment també permet reduir el consum de combustible i l'emissió d'agents contaminants.

Millora de l'oferta comercial a la xarxa de Metro

Durant aquest darrer any s'han posat en marxa 15 nous projectes Metròpolis a diverses estacions de la xarxa de Metro. Amb aquests ja són 35 els establiments abanderats amb la marca Metròpolis. Amb aquesta marca s'ha desenvolupat una xarxa de serveis complementaris als del transport en si, i s'ha proposat un nou concepte de botiga de conveniència, adaptada a l'entorn del Metro i a les necessitats reals dels clients de TMB, que pretén contribuir a l'increment del seu grau de satisfacció.



D'altra banda, s'han adjudicat, mitjançant concurs públic i per un període de 8 anys, els nous contractes per a l'explotació dels serveis de vending i de fotografia a la xarxa de Metro, a Selecta i Tecnotron, respectivament.

Taula 21. Evolució de les dades de comercialització a la xarxa.
(Dades a 31/12/06)

	2005	2006
Màquines d'snacks i begudes	165	179
Màquines de fotocarnet	68	72
Cabines de telefonia	40	42
Màquines de venda de llibres	8	8

Aportació del coneixement tecnològic per millorar el transport públic arreu del món

A través de la Divisió d'Enginyeria i Consultoria Exterior, TMB aporta coneixements tècnics i desenvolupa treballs d'assessorament a d'altres explotacions de suburbans arreu del món. En aquest sentit, s'ha col·laborat en projectes a ciutats com Porto (Portugal), Buenos Aires (Argentina), Caracas (Veneçuela), Lima (Perú), Guatemala, així com a València i Bilbao.



Durant el 2006, juntament amb Ensitrans i el Metro de Lisboa, TMB ha guanyat els concursos per a donar assistència tècnica a l'ampliació del suburbà d'Alger (Algèria) i per a la realització del projecte del nou tramvia a la ciutat d'Orà (Algèria). L'actuació de TMB a ambdues ciutats algerianes se centra en qüestions relatives a l'explotació del servei i en liderar el projecte de comunicacions de l'ampliació.

També durant aquest any s'han posat en funcionament les instal·lacions del CETECAM (Centre Tecnològic de Conducció Automàtica de Metros). Aquest és un projecte que impulsen conjuntament la Divisió de Transport de Siemens, la Universitat Politècnica de Catalunya i TMB amb l'objectiu de contribuir al desenvolupament i expansió de la tecnologia de la conducció automàtica als metros, fomentant la participació dels actors implicats del sector.

Oferir un tracte respectuós, amable i no discriminatori, considerant la seva diversitat ètnica, cultural, de gènere, d'edat, etc., i actuant-hi d'acord.

TMB ofereix un servei d'atenció al públic que permet satisfer les necessitats i demandes dels usuaris, aportant-hi la informació necessària i actuant de manera assertiva i respectuosa amb qualsevol persona. En aquest sentit, està desenvolupant actuacions de millora en els centres d'atenció al client i de gestió de queixes i reclamacions.

Millora de l'atenció al client

D'acord amb aquest compromís, s'estan desenvolupant actuacions de formació i de comunicació en l'àmbit de l'atenció i accés a la informació als usuaris.



Metro

Entre les accions destinades a la millora dels Centres d'Informació al Client (CIAC), s'ha consolidat la implementació d'un projecte de millora d'atenció telefònica. Aquest implica l'externalització d'una part de les consultes telefòniques (aquelles que tenen menys contingut tècnic) i permet garantir l'oferta d'un servei d'atenció al client de qualitat.

Quant a la gestió comercial i d'atenció en la venda de bitllets, durant l'any 2006 les xifres de venda d'abonaments de 2, 3, 4 i 5 dies als CIAC han augmentat fins a 2,85 milions d'euros, cosa que representa un increment notable (40,4%) respecte a l'any anterior, que va ser de 2,03 milions d'euros.

Taula 22. Evolució de les dades de comercialització a la xarxa.
(Dades a 31/12/06)

Actuacions realitzades	2005	2006	Increment. %
Vendes (nombre de títols)	462.185	515.391	11,5
Vendes de bitllets (milions d'euros)	2,03	2,85	40,4
Ingressos totals (euros)	3.730.771	4.535.998	21,6
Vendes T-Jove (nombre de títols)	618	1.969	218,6
Bescanvis lliurats	48.844	87.015	78,1
Reclamacions ateses	2.577	3.532	37,1
Sancions gestionades i cobrades	3.741	4.398	17,6
Recepció d'al·legacions a sancions	5.701	6.164	8,1
Gestió de troballes (objectes perduts)	15.143	16.877	11,5
Gestió de títols retirats	5.007	4.254	-15,0

Autobús

Per millorar l'accés a la informació als usuaris de l'autobús, s'ha desenvolupat el Sistema d'Informació a l'Usuari (SIU), que proporciona informació visual i auditiva, a través de pantalles situades a bord dels vehicles, sobre quina és la propera parada, les eventuais alteracions del servei, etc.

Gestió de queixes i reclamacions

TMB ha rebut un total de 12.931 reclamacions⁷, de les quals un 42,1% correspon a autobusos i un 50,2% al Metro, on les queixes més freqüents han estat les relatives al bitlletatge i les tarifes (30,1%), els serveis (26,8%) i les instal·lacions (18,6%). Pel que fa a l'Autobús, les queixes més freqüents tenen a veure amb els serveis (44,8%) i el personal (39,0%).



Per tal de millorar la gestió del procés i tractament de queixes i l'extracció de la informació qualitativa per l'empresa, s'ha endegat una anàlisi corporativa que revisarà tots els processos associats amb aquest projecte.

D'altra banda, cal assenyalar que durant el 2006 no s'ha tingut constància de queixes i reclamacions per motius de discriminació dels clients o usuaris.

Continuar treballant per millorar l'accessibilitat dels nostres edificis, instal·lacions i vehicles.

Amb l'objectiu de garantir l'acompliment dels aspectes legiscats i d'aquells que van més enllà del marc normatiu en matèria d'accessibilitat i disseny per a tothom, s'ha realitzat la revisió de diversos projectes constructius d'equipaments i material mòbil.

En aquest sentit, cal destacar l'entrada en servei (com a prova pilot) del sistema SIU (sistema d'informació a bord de l'autobús) i els avenços en els estudis que han de permetre la reducció de la distància entre el tren i l'andana, a les estacions del Metro.

⁷ El nombre total de reclamacions inclou Metro, Autobusos, transports d'oci i relacions externes.

Actuacions de millora de l'accessibilitat

Metro

Durant el 2006 s'han dut a terme actuacions per adaptar als criteris d'accessibilitat una seixantena d'estacions amb la col·locació d'ascensors d'accés i/o amb l'eliminació de la distància entre l'andana i el tren a les estacions de la xarxa de Metro.

Del total d'estacions adaptades, 39 ho estan totalment; és a dir, amb ascensor i distància tren-andana correcta. Les altres 21 estan parcialment adaptades, amb ascensor instal·lat, però resta pendent la solució a dur a terme per salvar l'excès de distància esmentat.

També s'han iniciat obres de remodelació als intercanviadors de Diagonal i Verdaguer durant l'últim trimestre del 2006. Tant bon punt estiguin acabades, es procedirà a la instal·lació de tapisos rodants, la finalització de la qual es preveu per al 2008.

Les millores a l'intercanviador de Diagonal preveuen la remodelació integral del corredor de correspondència entre els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, la línia 5 i la línia 3, així com la instal·lació de noves sortides d'emergència per a la millora de la seguretat.

Taula 23. Actuacions d'adaptació d'estacions 2006								
	L1	L2	L3	L4	L5	L11	Total	▲ '05-'06
Nombre total d'estacions a la línia	30	17	24	22	23	5	121	100
Nombre d'estacions ja adaptades *	13	17	6	8	11	5	60	49,6
Nombre d'estacions en obres	8		9	4	5		26	21,5
Nombre d'estacions amb projecte adjudicat i obres no iniciades	3		7	2	3		15	12,4

Font: GISA a 31-12-06

* A les estacions de les L4 i L5 l'excés de distància entre el tren i l'andana no es podrà solucionar fins a la renovació de la flota de trens.

Així mateix, s'han elaborat dos projectes de renovació i instal·lació d'escaleres mecàniques; el primer ha estat realitzat per AZM i lliurat a la Direcció General de Ports i Transports (DGPT) per renovar 56 escales, en dues fases. El segon consisteix en la instal·lació de 20 noves escales a la xarxa. Actualment, aquest està en procés de definició de les seves necessitats i s'efectua el corresponent estudi de flux del passatge.

Per últim, en el marc de les actuacions de millora de l'accessibilitat, s'ha finalitzat la instal·lació de màquines de venda automàtica a la totalitat de la L3 i es preveu que estarà també en funcionament a la totalitat de la L1 el setembre del 2007. Es preveu la instal·lació d'una segona partida de màquines per a la renovació de les ja existents a la resta de línies.

Autobús

Durant l'any 2006 s'ha donat continuïtat al Pla d'Accessibilitat de Barcelona. Amb les noves adquisicions d'autobusos s'ha aconseguit que tots els vehicles de la flota de TMB estiguin adaptats per a persones amb mobilitat reduïda.

Nombre d'autobusos de pis baix



Informació visual i auditiva del servei per a tota mena d'usuaris

Dins del Pla d'Accesibilitat del Transport, s'ha desenvolupat el Sistema d'Informació a l'Usuari (SIU), que té l'objectiu de fer accessible la informació necessària per a l'usuari, especialment en el cas de persones amb dèficits visuals o auditius. La finalitat d'aquests sistemes és facilitar als viatgers, tant a bord del vehicle com a la parada, informació sobre la línia i destinació del bus, la propera parada, les connexions en aquesta, les alteracions del servei, etc. Aquesta informació s'aporta tant per mitjans visuals, amb pantalles d'informació a bord, com acústics, amb altaveus a bord i a la porta frontal.



Al llarg del 2006 s'ha realitzat una prova pilot a la línia 47, al centre d'Horta, que ja disposava de la infraestructura de telecomunicacions necessària per a aquest sistema, i s'ha començat a instal·lar a la línia 32.

Extensió de la cobertura de telefonia mòbil a la xarxa de Metro

La cobertura de telefonia mòbil a la xarxa de Metro, iniciada l'any 2005, s'ha ampliat durant el 2006 a cinc nous trams.

Aquesta cobertura, desenvolupada gràcies a un conveni subscrit entre TMB i les operadores Movistar, Vodafone i Amena (actualment Orange) per compartir la infraestructura, permet comptar amb la cobertura GSM a 53 estacions de Metro i als següents trams de la xarxa:

Línies	Tram de cobertura telefònica	Nº estacions
L1	Espanya - Clot	10
L2	Paral·lel - Clot	9
L3	Zona Universitària - Lesseps	17
L4	Verdaguer - Ciutadella i Vila Olímpica	7
L5	Sants-Estació - Sagrada Família	6
L11	Casa de l'Aigua - Can Cuiàs	4

Els treballs de cobertura telefònica s'ampliaran fins a abastar el total de la xarxa de Metro l'any 2009.

Garantir el bon estat, manteniment i neteja dels nostres edificis, instal·lacions i vehicles.

El volum de clients que es desplacen diàriament mitjançant la xarxa de transport públic de TMB és de quasi dos milions de persones. Per estar a l'alçada de les exigències de tots els clients, és necessari garantir un bon manteniment de tots els recursos i instal·lacions. D'aquesta manera, amb la col·laboració i el civisme dels usuaris, es pot allargar el cicle de vida de totes les instal·lacions, mantenint i millorant un servei de qualitat.

Millora de la imatge i rehabilitació d'instal·lacions

El Pla d'Arrenjament d'Estacions ha realitzat actuacions tant en l'àmbit de la millora de la imatge com en el de la rehabilitació de les estacions que tenen un alt nivell d'utilització i que, per tant, es troben exposades a una situació de deteriorament intens.

Durant el 2006 s'han finalitzat les obres de renovació a les estacions de Sants Estació (L3), iniciada el 2005, i les de Santa Eulàlia (L1) i Joanic (L4), iniciades l'any 2006. Així mateix, també s'ha finalitzat el projecte de rehabilitació de Santa Coloma (L1).



Paral·lelament, s'ha finalitzat la redacció dels projectes de rehabilitació de 5 estacions, pas previ a l'adjudicació de les obres (Alfons X, L4; Lluçmajor, L4; Drassanes, L3; Pubilla Cases, L5; i Liceu, L3) i s'han instal·lat màquines de venda automàtica a la totalitat de la L3.

Taula 24. Actuacions desenvolupades en el marc del Pla d'Arrenjament d'Estacions 2006/2007

Sants Estació (L3)	En el pla d'arranjament, s'ha pavimentat de nou l'estació, s'hi ha renovat l'enllumenat i s'ha impermeabilitzat la volta del túnel, amb la col·locació de les estructures de fals sostre i el revestiment de paràmetres verticals. Així mateix, s'han col·locat tres noves màquines expenedores, una nova línia de peatge i una zona de màquines de vending.
Santa Eulàlia (L1)	S'hi han rehabilitat els dos vestíbuls i les dues andanes de l'estació, ampliant el vestíbul del Pont de la Torrassa i instal·lant-hi una nova il·luminació. S'ha treballat en la nova pavimentació de l'estació, en la col·locació d'estructures de fals sostre i el revestiment de paraments verticals. També s'hi han instal·lat noves línies de peatge a cadascun dels vestíbuls i un establiment Metròpolis al nou vestíbul de la Riera Blanca.
Joanic (L4)	S'hi ha reforçat l'estructura del forjat i s'ha construït un nou centre de control de l'estació instal·lant sis noves màquines expenedores i dues noves línies de peatge. S'ha treballat en la pavimentació de l'estació, la impermeabilització de la volta, la col·locació de noves lluminàries i nova senyalització. També s'han dut a terme obres d'adaptació de l'estació a persones amb mobilitat reduïda (a càrrec del Departament de Política Territorial i Obres Públiques).
Baró de Viver (L1)	Finalitzat el 2006. Obres d'impermeabilització de l'estació.

Autobús

En el marc del projecte de Millores de les Infraestructures, durant el 2006 s'ha procedit a la remodelació dels CON (Centres Operatius de Negoci) del Triangle Ferroviari, Ponent i de la Zona Franca, així com als preparatius per al tancament del CON de Lutzana.

Taula 25. Remodelacions desenvolupades als CON durant el 2006

Objectius del projecte	Principals actuacions
Remodelació del CON del Triangle Ferroviari	
Millorar la funcionalitat de la flota dins de la cotxera.	Projecte d'adequació d'espais a la cotxera. Projecte de construcció de quatre sales de comunicacions d'alta seguretat amb garantia de protecció ignífuga, hidròfuga i tèrmica davant de circumstàncies externes excepcionalment adverses.
CON de Ponent	
Ampliació i adequació de la cotxera de Ponent per a reubicar la flota del CON de Lutzana.	Realització d'estudis que inclouen la recerca d'espais propers a la cotxera i adequació de les infraestructures (instal·lació d'una nova màquina de rentat de vehicles, nou punt d'aprovisionament de combustible, etc.).
Ampliació del CON de la Zona Franca	
Ampliació i rehabilitació integral del pati per ubicar-hi tots els vehicles de la flota de gas natural.	Inici de les obres amb l'ampliació del paviment de la cotxera, la substitució de la depuradora existent i el recondicionament i adequació de les instal·lacions de rentat de peces del Taller 1 i de les canonades, vàlvules i sortidors.

Manteniment de la xarxa de Metro

Durant el 2006, el projecte de metratge de les línies L1 i L2 s'ha preparat i està en fase d'adjudicació per tal de poder desenvolupar les obres durant l'any 2007. Aquest projecte té com a objectiu construir un model lineal de la via que en faciliti la identificació i referència de cada punt, com el manteniment d'aquesta i la integració de les dades de manteniment en els sistemes d'informació corporatius.



Així mateix, s'està treballant en la implementació del nou sistema d'informació gràfica GIS, que ha de permetre coordinar i gestionar la informació d'infraestructures i integrar-la en un sistema de manteniment (SAP).

Juntament amb la DGPT, que ha assumit les inversions corresponents, s'han desenvolupat actuacions i obres de manteniment dirigides a millorar la xarxa de Metro.

Taula 26. Projectes desenvolupats

Renovació de via	Renovació de via i tractament antivibrador al tram Bogatell – Selva de Mar (L4). Actuacions puntuals de tractament de vibracions en zones específiques de la xarxa de Metro.
Adequació de la xarxa de tracció i de la xarxa complementària	Adequació de la xarxa de tracció de les línies L1 (condiciona l'entrada en funcionament de 10 nous trens), L2, L3, L4 i L5
Renovació del telecomandament d'energia	S'emmarca dins del Pla de Renovació Tecnològic i té com a objectiu ampliar les capacitats i implantar noves funcionalitats en certs àmbits de la xarxa de Metro, per tal de donar resposta a l'increment d'exigències i necessitats dels clients.
Construcció d'una xarxa d'alimentació de mitja tensió complementària de l'existent.	Aquesta xarxa serà de 30 KV i d'alta capacitat i disponibilitat. Es destinarà a l'alimentació d'instal·lacions supercrítiques i hipercrítiques d'estacions i túnels, amb l'objectiu de complementar la xarxa existent actualment.

Intensificació de la neteja al Metro

Un dels eixos clau del Pla d'Actuació de Millora de la Qualitat és transmetre al client del Metro que se senti còmode i tingui la sensació que el mitjà que està utilitzant és segur i de qualitat. En aquest sentit, s'ha desenvolupat un Pla d'increment de la neteja, que ha suposat, per a l'any 2006, la signatura d'un nou contracte que ha reduït el cicle de neteja a fons a 40 dies (25 dies menys que l'anterior) i s'ha incrementat a les tardes, festius i caps de setmana.

D'altra banda, durant el 2006 s'han dut a terme mesures antigrafitis netejant completament 80 estacions, cosa que suposa que totes les de la xarxa (excepte Liceu, que està en obres) estan actualment incloses dins del cicle de manteniment.

En l'àmbit dels trens, es realitza el manteniment de tots els vehicles de la xarxa. Durant el 2006 s'ha finalitzat la fase de posada a punt de les estacions i s'ha iniciat el cicle de manteniment regular a les línies L2, L4 i L5. Així mateix, s'ha dut a terme una campanya contra les ratllades, que en preveu la seva eliminació al 50% dels ascensors de la xarxa. Concretament, durant el 2006 s'han reparat 103 ascensors.

Potenciar la seguretat introduint-hi noves tecnologies i mitjans de prevenció d'accidents.

Crear una xarxa de transport que permeti la lliure mobilitat de tots els ciutadans a qualsevol hora, durant la prestació del servei, és un dels estàndards que defineixen la qualitat d'aquest a TMB. Durant el 2006, s'ha fet un èmfasi especial en actuacions orientades a garantir la seguretat i a incrementar les mesures en aquest sentit.

Increment de la vigilància real i percebuda pels usuaris de la xarxa de TMB

Per tal d'augmentar la seguretat real i percebuda per part dels clients, s'ha iniciat un Pla de Seguretat del Metro, que tindrà continuïtat en els propers anys i en què es fixa com a objectiu incrementar la sensació de comoditat i protecció en el transcurs del trajecte de tots els usuaris.

Durant l'any 2006 s'ha incrementat la presència dels serveis de seguretat a les línies de Metro L1, L3, L4 i, en especial, a la L5. A la L2 ja es va incrementar el 2005. Paral·lelament, ha augmentat el nombre de càmeres instal·lades, s'ha millorat l'enllumenat de les entrades als túnels, des de les estacions, i s'ha definit un nou model de paperera que faciliti la visibilitat dels objectes dipositats.



En l'àmbit de la intervenció, s'ha incrementat el nombre de controls contra el frau, per evitar aquest tipus de comportaments entre els usuaris. Actualment, s'ha assolit l'objectiu del pla de seguretat que fixava en un 1,3% l'augment de les intervencions a realitzar sobre el total del passatge.

Pel que fa a Protecció Civil, s'ha desenvolupat un Pla d'Autoprotecció tant per a empleats com per a usuaris.

Entre les actuacions per incrementar la vigilància a la xarxa d'autobús, cal destacar la posada en funcionament d'una prova pilot basada en la implantació d'un sistema de videovigilància embarcada (que consisteix en la col·locació de càmeres a l'interior dels vehicles) i la instal·lació de mampares protectores, amb l'objectiu d'augmentar la seguretat del conductor davant de possibles agressions físiques. Durant el 2006, s'han dut a terme proves pilot a 6 autobusos.

Potenciar la informació fiable de rutes, horaris, freqüències, serveis especials, canvis, etc.

Durant aquest 2006, s'ha dut a terme un conjunt d'accions de senyalització i d'informació de les obres realitzades a la xarxa, per informar als clients i usuaris de totes aquelles modificacions i projectes que s'estan duent a terme a tota la xarxa d'autobús i de Metro.

Senyalització i millores del sistema d'informació de les obres realitzades

Metro

S'han desenvolupat més de nou campanyes específiques de comunicació per als usuaris, que han anat des de la comunicació presencial, mitjançant informadors, fins a la impressió de fulletons i l'habilitació de cartells i indicadors informant de la temporalitat i l'abast dels projectes al Metro.

Taula 27. Actuacions per senyalitzar obres a la xarxa de Metro

Intercanviador de La Sagrera	Informació i senyalització del canvi de recorregut de l'enllaç exterior, amb motiu del tancament de l'accés de Felip II de la L5.
Joanic	Campanya informativa a tota la L4 i de senyalització de l'estació de Joanic amb motiu del tancament de l'accés i l'andana de la via 2 d'aquesta estació, per obres d'infraestructura.
Joanic, Sants i Santa Eulàlia (campanyes de reinauguració)	Campanyes de premsa, informativa i de senyalització, a cada línia i a la mateixa estació, per anunciar la finalització de les obres corresponents.
Talls de línia per obres i habilitació de serveis de Busos llançadores	L1: tall entre les estacions de Santa Eulàlia i Plaça de Sants. L1: tall de servei entre les estacions de Torres i Bages i Santa Coloma, per tancament de l'estació Baró de Viver. L2: tall de servei entre les estacions d'Artigues-Sant Adrià i Pep Ventura. L4: obres i alteracions de servei per renovació de la via entre les estacions de Selva de Mar i Bogatell. L5: tall entre les estacions de Sagrada Família i Maragall.

Autobús

Les campanyes específiques de comunicació per als usuaris, sobre modificacions de recorreguts, desviaments i prolongacions de les línies de bus, han utilitzat, des de comunicació presencial, mitjançant informadors, fins a l'edició de noves tiretes de línies, l'actualització de la informació a les parades, la creació de nous noms de parades, la revisió i actualització de la pàgina web i la creació d'avisos de modificacions de recorregut.



D'altra banda, per tal de cobrir els serveis especials en esdeveniments que mobilitzen molts ciutadans, s'han dut a terme campanyes de comunicació específiques per donar a conèixer les mesures de reforç del servei (vegeu capítol "Societat").

Organització i sistemes d'informació

Durant el 2006, s'han desenvolupat actuacions tecnològiques de suport per potenciar el Centre Regulador d'Operacions (CRO). Les principals fites s'han centrat en l'extensió del servei d'iBus a les parades de les 33 línies principals (25, durant el 2006), així com en la posada en funcionament d'una nova infraestructura de telecomunicacions, ràdio digital estàndard TETRA i extensió de l'autolocalització a bord de l'autobús sobre la totalitat de la flota SAE.

En aquest sentit, s'ha desenvolupat el nou servei iBus, que permet conèixer el temps que falta per al pas dels dos pròxims autobusos en una parada determinada a través del telèfon mòbil o de qualsevol dispositiu amb accés a Internet. La implantació d'aquest sistema permet reduir el marge d'incertesa en l'espera de l'autobús i incrementar la satisfacció del client. Es calcula que, amb l'extensió que s'ha dut a terme durant aquest any, el sistema cobreix un 63% dels usuaris de TMB.

Taula 28. Línies amb el dispositiu de l'iBus

Any	Línies
2005	6, 15, 16, 17, 33, 34, 41 i 64
2006	7, 10, 14, 19, 22, 24, 27, 28, 32, 39, 43, 45, 47, 50, 54, 55, 56, 57, 59, 66, 72, 73, 74, 92 i 141

Informació al web de TMB

Durant el 2006, la pàgina web de TMB ha estat un dels instruments més pràctics per difondre informació actualitzada dels serveis de la seva xarxa, potenciant la transmissió d'informació fiable sobre els horaris, les alteracions del servei, les rutes, els serveis especials, etc. L'augment del nombre de visites de la pàgina web respecte a l'any anterior (un 86,7%) indica que es tracta d'un instrument d'informació àmpliament utilitzat pels usuaris.

Taula 29. Visites a la pàgina web de TMB.
(Dades a 31/12/06)

	2002	2003	2004	2005	2006	% '05-'06
Visites web	1.479.729	2.085.562	2.232.225	3.324.924	5.609.721	68,7
Visitants únics*	590.086	860.594	1.060.855	1.820.679	3.352.967	84,1
Pàgines visitades	16.286.344	30.266.478	32.091.223	58.760.306	93.521.525	59,1

**Visites web inclou les visites totals. Visitants únics inclou les visites per cada usuari com a úniques, encara que hagin entrat a la web de TMB diverses vegades.*

Informació directa a l'usuari de les millores de servei

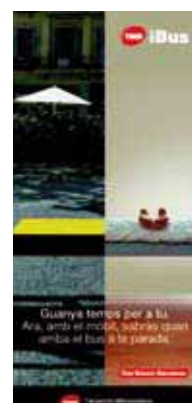
Al llarg de l'any s'ha realitzat un conjunt de campanyes de comunicació als clients sobre les millores de l'oferta i el servei del Metro.

Taula 30. Campanyes de comunicació del servei desenvolupades a la xarxa de Metro durant el 2006

Campanyes	Descripció
Millora de la freqüència en hora punta	Campanya de comunicació de l'increment del nombre de trens en hora punta a les línies L2, L3 i L5, per tal de reduir el temps d'espera.
Pagament amb targeta de crèdit	Accions de comunicació per potenciar l'ús de la targeta bancària en la compra de títols de transport a les màquines distribuïdores (març 06).
Nous trens / Millora freqüències	Campanya de comunicació de la millora de freqüència (reducció del temps d'espera) en hora vall a les línies L1, L2 i L5 (abril 06).
Millora freqüència en hora vall	
Nou Model Operatiu (NMO) a les línies L2 i L5.	Accions de comunicació per facilitar la implantació del NMO en aquesta línia de Metro, orientades a la percepció del client
Millores: Estem per tu	Campanya per millorar la percepció dels nostres clients en relació amb la seguretat
Cobertura telefonia mòbil	Comunicació a les estacions on ja hi ha cobertura de telefonia mòbil, mitjançant cartells als vestibuls i el Canal Metro; també es va informar de l'abast de la cobertura a 53 estacions de la xarxa.

Taula 31. Campanyes de comunicació del servei desenvolupades a la xarxa de Autobús durant el 2006

Campanyes	Descripció
Prolongacions de les línies de barri	Campanya de comunicació focalitzada als veïns de la zona per a cadascuna de les prolongacions de les línies 112, 117, 120, 123 i 124.
Creació de noves línies de bus de barri	Campanya per comunicar l'entrada en servei de les noves línies 129, 130 i 131.
Campanya Nous Busos	Campanya de comunicació massiva que va remarcar l'arribada de nous autobusos a la ciutat.
TMB iBus	Creació de dues campanyes per informar de les noves línies d'aquest servei. La primera, al febrer, va anunciar la incorporació d'aquest nou servei d'informació a 13 línies de bus. La segona, al novembre, va informar de la inclusió de 12 línies més amb aquest servei.
Parada doble	Campanya de comunicació que ha comptat amb informadors, cartells a les marquesines i díptics.
Bus de Barri en festius	Campanya general per a totes les línies de Bus de Barri per informar que a partir del mes d'abril, i de manera progressiva, totes les línies ampliaven el servei els dies festius.
Edició de nous plànols	Reedicions del Plànol Bus BCN (dues) i edició del nou plànol "Tourist Bus BCN 2006" dirigit a turistes i visitants.
Reforços en feiners i caps de setmana	Campanya de comunicació per a les línies de bus que s'han reforçat els dies feiners, i també els caps de setmana i festius, millorant la seva freqüència de pas.
Línies de la xarxa bàsica en festius	Campanya de comunicació destinada a les línies 33, 72, 74, 75 i 155, que han començat a circular també en dies festius.
Creació de noves línies de bus de la xarxa bàsica: línies 26, 46, 156 i 196	Campanya de comunicació en premsa, i d'edició de fulletons per als usuaris i veïns de la zona, sobre la posada en servei de les noves línies.
Prolongacions d'autobusos de la xarxa bàsica	Campanya per a la prolongació de les línies 14 (19 octubre), 17 (17 octubre) i 36 (9 novembre), per informar de forma exhaustiva a la seva zona d'influència.



Més metros i més sovint.
A TMB instal·lem per adaptar-nos a les seves necessitats. Per això hem desenvolupat al nostre de ferri a les línies 2, 3 i 5 per tal de reduir els temps d'espera en certa parada. Així doncs, en les franges horàries amb més afluència podem oferir un servei més ràpid, fàcil i segur, més còmode. Bon viatge!



Taula 32. Campanyes de comunicació sobre l'aplicació de mesures sostenibles a TMB durant el 2006

Campanyes	Descripció
"Jo viatjo amb biodièsel"	Acció emmarcada dins del conveni entre Petrocat i TMB, a través de la imatge exterior integrada en 15 autobusos propulsats per aquest combustible ecològic.

TMB i les Administracions Públiques

TMB manté una doble funció amb les administracions públiques. Per una banda, com a inversor, ja que proporciona les subvencions públiques que permeten, juntament amb d'altres ingressos, el desenvolupament de la seva activitat. D'altra banda, com a legislador, ja que treballa conjuntament amb altres entitats en l'elaboració de projectes i actuacions que facilitin la mobilitat.

Així mateix, s'ha establert un diàleg constant amb les administracions públiques, obert i transparent, que permet conèixer les necessitats i expectatives d'aquestes, fer intercanvi d'experiències i facilitar el consens.

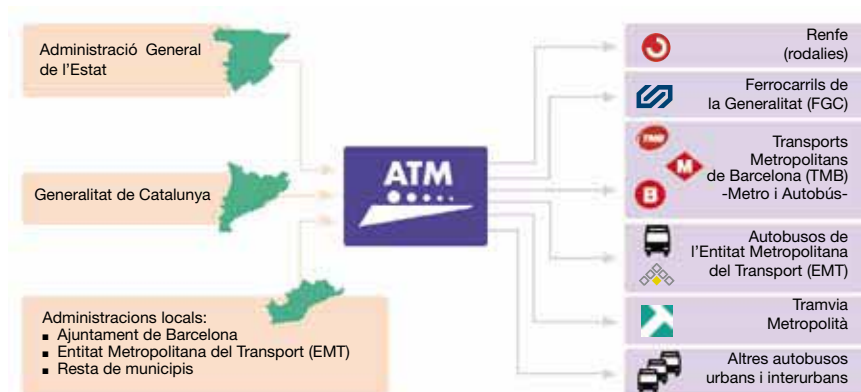
Gràcies a l'actuació de l'ATM, TMB ha incrementat el seu pressupost a través de la negociació del contracte programa 2007-2010 amb l'Administració de l'Estat.

També ha participat en iniciatives que promouen la mobilitat sostenible, com ara el carsharing o l'estudi d'un nou traçat per a la xarxa d'autobús, que permeti optimitzar el seu servei tot adaptant-se a l'organització urbana de la ciutat. Com cada any, TMB ha fet difusió de les seves activitats, tant les del seu propi negoci com les relacionades amb la seva política de RSC.

Dades bàsiques

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) és la denominació comuna de les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. i Transports de Barcelona, S.A., totes dues operadores i propietat de l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT), una entitat local integrada per divuit municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, creada per la Llei 7/1987 del Parlament de Catalunya, per prestar els serveis de transport públic de viatgers en el seu àmbit territorial.

L'ATM és l'ens responsable de coordinar el sistema de transport públic de la regió metropolitana de Barcelona, de planificar les infraestructures i el servei del transport públic, i d'elaborar i aprovar un marc tarifari comú. També és l'encarregada d'elaborar, revisar i fer el seguiment del contracte programa de TMB, document marc on s'estipula el seu sistema de finançament. Amb la creació de l'ATM l'any 1997, el transport públic ha tingut un gran augment de la seva qualitat i de l'oferta de servei prestada.



Taula 33. Distribució de les consignacions pressupostàries de les administracions segons la informació recollida en el Contracte Programa 2005-2006 en milers d'euros.

	2005	2006
Administració General de l'Estat	117.950	136.883
Generalitat de Catalunya	207.729	216.019
Ajuntament de Barcelona	66.169	69.474
Entitat Metropolitana del Transport	65.195	68.013
Total	457.073	490.389

TMB rep el seu finançament de tres fonts principals:

- Vendes
- Subvencions al servei
- Ingressos accessoris

Per a l'any 2006, les vendes de títols han representat el 58,18% dels ingressos de TMB (284.883 milers d'euros). En el cas de l'Autobús, les vendes han representat el 44,13% dels ingressos (107.631 milers d'euros) i, en el cas del Metro, el 71,50% (177.252 milers d'euros).

Les subvencions al servei provinents de les administracions públiques han significat el 37,25% dels ingressos (182.387 milers d'euros).

**Taula 34. Ingressos de TMB en milers d'euros.
(Dades a 31/12/06)**

	Metro		Autobús		TMB	
	Milers de €	%	Milers de €	%	Milers de €	%
Vendes	177.252	71,50	107.631	44,13	284.883	58,18
Comissions i ràpels	-1.761	-0,71	-5.383	2,20	-7.144	-1,45
Accessoris a l'explotació	8.901	3,60	9.932	4,07	16.615*	3,40
Ingressos pla de pensions	2.303	0,93	2.554	1,04	4.857	1,00
Subvencions especials	3.126	1,26	4.901	2,00	8.027	1,64
Subvencions al servei	58.092	23,43	124.295	50,1	182.387	37,25
Total	247.913	100	243.930	100	489.625	100

* Aquesta diferència en la suma de Metro i Autobús ve produïda per la depuració comptable que es fa de les interrelacions entre les dues empreses

D'altra banda, TMB participa de les societats següents:

Taula 35. Participació de Transports de Barcelona i Ferrocarril Metropolità en altres societats. (Dades a 31/12/06)		
Empresa	Data de constitució	% del capital Social
Transports de Barcelona, S.A.		
Telefèric de Montjuïc, S.A.	28-04-05	64,28
Transports Metropolitans de Barcelona, S.L.	06-10-04	50
Transports Ciutat Comtal	14-03-91	33,3
Sotrans Operadora de Transportes S.A.	13-10-04	15
Ensitrans, A.E.I.E.	01-08-91	10
Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i Infraestructures SA	24-12-93	6,25
Promociones Bus S.A.	19-06-75	0,37
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.		
Transports Metropolitans de Barcelona, S.L.	06-10-04	50
Telefèric de Montjuïc, S.A.	28-04-05	35,72
Sotrans Operadora de Transportes, S.A.	13-10-04	15
Catalunya Carsharing, S.A.	05-03-04	2,89
Operadora Tramvia Metropolità	03-03-04	10
Ensitrans, A.E.I.E.	01-08-91	10
Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i Infraestructures S.A.	24-12-93	6,25
Fundació per a la motivació dels recursos humans	24-07-97	3,85



A continuació, es presenten els compromisos de TMB envers les administracions públiques i les actuacions desenvolupades durant el 2006.

Ser un referent com a model de transport sostenible, tot apostant per la innovació, la investigació i la promoció de noves idees.

Participació en projectes de recerca europeus i increment de la presència i el prestigi internacional de TMB

TMB participa activament en projectes de recerca i desenvolupament parcialment finançats pel Framework Program VI (Programa Marc) de la Unió Europea. El Metro hi participa a través dels projectes ModUrban, l'Urban Track i Sputnik. L'autobus té en marxa el projecte de recerca d'autobusos propulsats amb pila d'hidrogen Hyfleet: CUTE.

TMB exerceix un lideratge en l'àmbit tecnològic, reconegut en el si de la Unió Internacional de Transport Públic (UITP), que li ha confiat la direcció del seu grup de treball en metros automàtics. Aquest lideratge també es posa de manifest a través de l'organització i participació en diversos esdeveniments, en el marc dels organismes internacionals i dels seus projectes de recerca en els quals TMB participa, on es reuneixen centenars d'especialistes, dirigents empresarials i càrrecs institucionals d'arreu del món.

Així mateix, Ferrocarril Metropolità de Barcelona i Transports de Barcelona participen en els benchmarkings internacionals liderats per l'Imperial College of London, que comparen els metros i els autobusos més importants del món. Per la seva banda, i en relació amb l'autobús, s'han organitzat estades de formació per a directius i tècnics de l'empresa operadora d'autobusos de Guatemala.



A la taula següent es presenten els principals esdeveniments en què TMB ha participat o bé que ha organitzat:

Organització/ Projecte	Descripció
Comissió Internacional d'Electromecànica (Metro)	- Organització de la reunió "Electrical equipment and systems for railways" (Barcelona).
Projecte mediambiental PEMS (Potable Emission Measurement Systems)	- Reunió del Pilot Program Steering Group amb membres de la Comissió Europea.
Projecte europeu Modurban (Metro)	- Reunió del WG21 del projecte. Suport logístic a l'organització de la jornada (Barcelona).
Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) (Metro)	- Participació en la XX Assemblea General (Buenos Aires) i a la 11a Reunió Intermèdia de Comitès Tècnics (Alacant).
Projecte Hyfleet:CUTE (Bus)	- Reunions del Congrés Internacional Hyfleet:CUTE. Organització de la logística d'un dels congressos a Barcelona.
UITP (Bus i Metro)	- Assistència a seminaris i conferències de l'organització. - Realització de diverses ponències, conferències i cursos per part de directius de TMB sobre temàtiques relacionades amb el transport públic. - Albert Busquets és elegit President de l'Assemblea de Metro d'aquest organisme. - Reunió del Subcomitè d'Instal·lacions Elèctriques (Metro). - Coordinació i reunió del grup de treball "Automatic Metros" (Metro). - Participació activa a la UITP Bus Benchmarking Group (Autobús).
International Rail Forum	- Participació en el congrés de professionals del sector i operadors de les principals ciutats, per donar a conèixer als nous plans de millora de la xarxa del Metro de TMB, juntament amb els nous projectes de millora d'accessibilitat (Madrid).
Centre Tecnològic de Conducció Automàtica de Metros (CETECAM)	- Organització del Seminari sobre conversió de línies de metro convencionals en automàtiques sense conductor (Barcelona).
MetroRail	- Suport institucional i logístic a l'organització de la conferència anual d'aquest organisme (Barcelona).

Augment de les visites externes a les instal·lacions de TMB

Durant el 2006, s'ha organitzat un total de 252 visites a les instal·lacions de TMB, amb més de 7.000 persones entre visites escolars i visites corporatives d'organismes nacionals i internacionals.



Així mateix, s'han realitzat nombroses visites corporatives a les instal·lacions de TMB, entre les quals destaquen les següents:

- Ajuntament d'Arequipa (Perú)
- President de l'HUR (Greater Copenhagen Authority)
- Conseller de Transport de la ciutat de Vilnius (Lituània)
- Delegats de l'European Conference (Regions and Cities)
- Directius de l'empresa de transport públic d'Istanbul (Turquia)
- Directius de l'empresa London Underground (operadors del metro de Londres) i directius de l'empresa Tube Lines (mantenidors del metro de Londres)
- Representants del Ministeri de Transport de Noruega
- Metro de Monterrey (Mèxic)
- Metro de Buenos Aires (Argentina)
- Metro de Medellín (Colòmbia)
- Metro de Seül (Corea del Sud)
- Metro de Tòquio (Japó)
- Consell de la Mobilitat de l'ATM
- Delegació Govern Xinès Hebei
- Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles (STIB)
- Grup d'ICV-EUiA

Ser un model d'empresa socialment responsable i de servei dels ciutadans/es.

Definició de l'estratègia de RSC

TMB vol anar més enllà de la seva funció de servei públic desenvolupant accions a favor de la sostenibilitat. Aquestes s'engloben en el marc de l'estratègia de responsabilitat social corporativa, que s'explica al capítol "Qui som" d'aquesta memòria.

Les diverses actuacions en matèria de RSC que TMB ha realitzat durant el 2006 es descriuen en aquesta memòria, organitzada en funció dels compromisos adquirits en la política de RSC.



Compaginar la viabilitat econòmica amb el compliment de la funció de servei públic.

Liquidació del contracte programa 2005-2006

El 22 de desembre de 2005 es va signar el Contracte Programa entre l'Autoritat del Transport Metropolità de Barcelona i l'Administració General de l'Estat, amb l'objectiu de regular les relacions recíproques entre aquestes administracions, pel que fa al finançament del transport públic regular de viatgers en l'àmbit format per les comarques de l'Alt Penedès, el Baix Llobregat, el Barcelonès, el Garraf, el Maresme, el Vallès Occidental i el Vallès Oriental.

La vigència del Contracte Programa s'estén des de l'1 de gener de 2005 fins al 31 de desembre de 2006. Pel que fa a les aportacions de les administracions a TMB, s'han acordat les següents, en milions d'euros (sense incloure les subvencions per targeta rosa ni les subvencions per bus de serveis funeraris):

- 2005: 238,0 milions d'euros
- 2006: 246,4 milions d'euros

L'ATM procedirà a la regularització de les subvencions a aportar a TMB pel període 2005-2006 durant l'exercici 2007, una vegada se n'hagi fet la liquidació per part de la Comissió de Seguiment del Contracte Programa.

Principals projectes 2007-2010

Els principals projectes del Pla d'Empresa 2007-2010 que TMB ha elaborat al llarg de l'any 2006 inclouen les següents actuacions:

METRO

- Pla de millora de freqüències de pas (en hores punta del matí, en hores vall i caps de setmana).
- Implantació del servei non-stop els dissabtes.
- Actuacions en l'àmbit de noves infraestructures, com ara el metratge de via o la implementació del sistema d'informació gràfica GIS.
- Pla de seguretat, que preveu un augment dels serveis de seguretat, així com la instal·lació de més càmeres de videovigilància o l'increment de l'enllumenat dels túnels.
- Pla d'arranjament que busca l'adequació i la millora de les estacions i les instal·lacions que tenen un alt nivell d'utilització i que es troben en situació de deteriorament.
- Actuacions dins del marc de la millora de l'accessibilitat, com ara la instal·lació d'ascensors, l'eliminació de l'espai entre l'andana i el vagó del tren o la instal·lació de tapissos rodants.
- Pla d'increment de la neteja, a través d'un nou contracte de neteja que pretén reduir el lapse de temps entre un dia de neteja a fons i el pròxim en 25 dies (passa a ser cada 40 dies, mentre que abans era cada 65 dies).

- Perllongament de la L2 de Metro en el tram Pep Ventura – Badalona Centre.
- Prolongació de la L3 de Metro en el tram Canyelles – Trinitat Nova.
- Perllongament de la L5 de Metro en el tram Horta – Vall d'Hebron i inauguració de l'estació Cardenal Reig, també a la L5.
- Posada en marxa, en període de prova i posterior explotació, de la L9 de Metro en el tram Can Zam / Gorg – Sagrera Meridiana.

AUTOBÚS

- Pla d'increment de freqüència de busos (en caps de setmana i festius).
- Pla d'estiu (que suposa un increment de l'oferta els mesos estivals i una millora de l'oferta de bus en dies laborables).
- Pla d'Actuació de Bus, pensat per millorar l'oferta tant del Bus de Barri, com de les línies convencionals ja existents, o de caps de setmana, entre d'altres.
- Incorporació a la flota de noves adquisicions per ampliació i renovació amb un total previst de 331 autobusos nous.

Històricament, els Contractes Programa s'han signat amb posterioritat a l'inici de la seva vigència. Per aquest motiu, es preveu que les aportacions per a l'any 2007 es regularitzaran amb la resta d'anys del Contracte Programa, atès que les administracions públiques han fet consignacions pressupostàries d'acord amb els imports establerts al Contracte Programa 2005-2006.

Presentació del pla d'inversions 2004-2010

Per poder oferir un sistema de transport públic, segur, eficient i amb un nivell de qualitat elevat, cal invertir de manera contínua en la renovació i millora de les infraestructures, les instal·lacions i el material mòbil. El Pla d'Inversions de TMB 2004-2010 s'ha creat per donar resposta a aquesta necessitat, tenint en compte la situació actual i la previsió de futures necessitats, que té com a fonts de finançament els Contractes Programa i els Convenis d'Infraestructures.



Durant aquest any, s'ha presentat als mitjans de comunicació el Pla d'Inversions de TMB en projectes de millora i renovació de les xarxes, infraestructures i flotes de Metro i autobus. A l'acte de presentació hi han assistit l'Ajuntament de Barcelona, la Regidoria de Mobilitat, l'Entitat Metropolitana del Transport i l'Autoritat del Transport Metropolità.



Participar activament amb les administracions públiques a promoure el canvi cultural en qüestions de mobilitat, necessari per potenciar l'ús del transport públic: aportant la nostra experiència i coneixements, millorant la competitivitat del transport públic i promovent nous sistemes de mobilitat compatibles amb el transport públic (cotxe multiusuari, cotxe compartit, bicicletes...).

Perllongament de la línia 9

El 5 de setembre de 2006, el Govern de la Generalitat de Catalunya va atorgar la competència per a la prestació del servei del tram Can Zam / Gorg – la Sagrera de la línia 9 a l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT). Un mes després es va aprovar la gestió de l'explotació del tram esmentat d'aquesta nova línia per part de Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. al Consell Metropolità de l'EMT.

Potenciació de la mobilitat sostenible a través del carsharing

TMB participa en la societat anònima Avancar, empresa que gestiona la iniciativa del carsharing a Catalunya des de l'any 2004, juntament amb altres institucions públiques i empreses. Aquest és un sistema de mobilitat sostenible que permet llogar un cotxe de forma compartida a curt termini, amb gran flexibilitat i sense necessitat de ser-ne el propietari. D'aquesta manera, es constitueix una alternativa real a la possessió d'un vehicle i permet un estalvi en els costos individuals derivats d'adquirir-lo, mantenir-lo, aparcar-lo, etc., que es comparteixen amb la resta d'usuaris.

Actualment l'empresa opera a Barcelona, compta amb 850 socis i disposa d'una flota de 51 vehicles i 20 aparcaments.

Presentació d'un estudi amb l'agència d'ecologia urbana per augmentar la velocitat i la facilitat d'ús del transport de superfície

El Departament d'Estudis i Planificació de TMB i l'Agència d'Ecologia Urbana han realitzat un estudi en el qual s'ha posat de manifest que el nombre de passatgers que transporten els autobusos de TMB podria augmentar la seva capacitat entre 30 i 40 milions de persones si s'adoptés un nou esquema de traçat ortogonal per als recorreguts. L'alternativa seria fer una nova xarxa amb menys línies però més ben servides. Alguns dels avantatges de la proposta són els següents:

- Se seguiria una estructura ortogonal per acostar-se al punt d'origen i de sortida simultàniament.
- Hi hauria menys parades i cadascuna serviria per a una sola línia, evitant les cues d'autobusos per agafar i deixar passatge impedit l'acumulació de vehicles a les parades.
- A les cantonades que ho permetin (per exemple les de l'Eixample) es construirien parades especials de transbordament entre línies verticals i horitzontals.
- La posada en servei del nou sistema no tindria un cost elevat.
- La nova estructura facilitaria una ordenació millorada del trànsit global de la ciutat i permetria alliberar part de l'espai públic que podria ser aprofitat per recuperar altres funcions ciutadanes.

La proposta s'ha ofert a la ciutat per analitzar la seva possible implantació.

Proporcionar informació completa, fidel, veraç, precisa, puntual i clara a través d'informes anuals.

Difusió de la informació a través de publicacions institucionals

Una part important de la tasca de TMB, relativa al seu compromís amb la responsabilitat social, es manifesta mitjançant una comunicació transparent i responsable, tant de la seva pròpia activitat, com de les seves actuacions en resposta als compromisos adquirits amb els seus grups d'interès, en el marc de la seva política de RSC.

Addicionalment, la comunicació constitueix una base sòlida per al diàleg i genera una imatge de confiança i credibilitat davant d'altres organitzacions. Així mateix, la transmissió de la informació i del nivell d'implicació mediambiental i social de TMB motiva els seus responsables a continuar dirigint els seus esforços cap a uns objectius d'activitat i estratègics.

La voluntat de transparència de TMB es manifesta amb la difusió de la informació de la companyia a través de les diferents publicacions institucionals (vegeu el capítol "Societat"), especialment la seva memòria anual. Per la seva part, la revista corporativa Puntmb, dirigida als clients i usuaris, informa de les principals novetats del servei, i el fulletó Dades Bàsiques recull la informació més significativa de l'exercici fiscal anterior.

Cal destacar també que TMB elabora una carpeta institucional que presenta l'empresa, els seus serveis (d'Autobús, Metro i transports d'oci), la seva política de RSC i on es descriuen els principals reptes tecnològics.

Complir tota la legislació i normativa vigent.

Anticipació a la legislació

TMB és una companyia capdavantera en matèria de sostenibilitat i de compliment de la legislació que afecta aspectes relatius a la responsabilitat social. En són un bon exemple l'accessibilitat del 100% de la seva flota d'autobusos a persones amb mobilitat reduïda (en compliment de la Llei 20/1991, de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques) i la presència d'un 2,39% de persones amb discapacitat a la plantilla (la Llei 13/84, d'integració social dels minusvàlids, estableix que aquesta presència ha de ser, com a mínim, del 2%).



Així mateix, TMB té com a objectiu per al 2015 superar l'objectiu d'allò que indica la directiva europea COM (2001) 547, *Comunicació relativa als combustibles alternatius per al transport per carretera* i a un conjunt de mesures per promoure l'ús de biocarburants, que proposa substituir per combustibles alternatius el 20% del carburant consumit en el sector dels transports d'aquí a l'any 2020. Actualment, TMB ja està per sobre de l'objectiu de la directiva pel que fa a l'ús de gas natural.

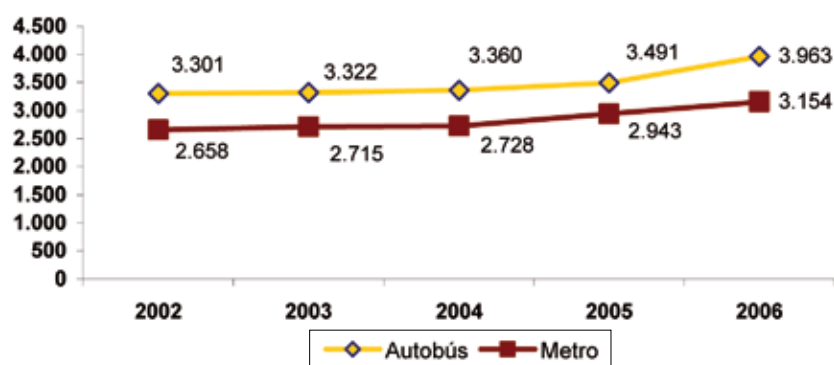
TMB i el seu personal

La política de recursos humans de TMB respon a dos grans objectius. Primer, impulsar el canvi cultural en el si de l'organització, per tal d'afrontar els reptes actuals, i segon, millorar el clima laboral en relació amb totes les persones que formen part de TMB. És per això, que s'hi ha adoptat un seguit de compromisos, adreçats a l'acompliment d'aquests grans objectius. Així, destaca el notable augment de la plantilla per a afrontar adequadament el creixent nombre de clients, que any rere any fan ús dels Transports Metropolitans de Barcelona.

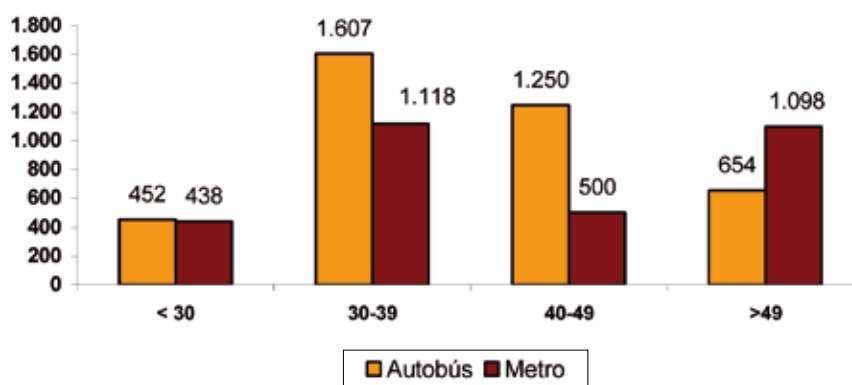
Dades bàsiques

La plantilla activa absoluta a 31 de desembre de 2006 de TMB era de 7.107 treballadors, dels quals un 55,69% s'adscriu a l'Autobús i un 44,31% al Metro. L'any 2006, es manté la tendència creixent iniciada l'any 2001 quant a noves incorporacions, aconseguint una edat mitjana de la plantilla de 42,6 anys.

Evolució de la plantilla de TMB (Dades a 31/12/2006)



Distribució de la plantilla segons la franja d'edat (Dades a 31/12/2006)



Pel que fa a l'edat majoritària dels empleats d'autobús, s'observa que es distribueix entre les franges d'edat dels 30 als 49 anys, mentre que al Metro se situa a les franges d'edat dels 30 als 39 anys i de més de 49.

Segons dades de final del 2006, al Metro un 84,19% de la plantilla són homes i un 15,81%, dones. En el cas de l'Autobús, la proporció de dones és d'un 3,15% i la d'homes, el 96,85%.

La distribució de la plantilla segons el tipus de lloc de treball és d'un 6,45% de directius (un 20,26% dels quals són dones i un 79,74% homes), un 8,51% de comandaments intermedis (on un 5,94% són dones i un 94,06% homes) i d'un 85,04% de personal de conveni (amb un 16,46% de dones i un 83,54% d'homes). En relació amb aquest últim punt, del total de personal del conveni, un 65,7% es concentren en l'autobús, mentre que al Metro aquest percentatge és del 34,34%. Pel que fa a les dones, s'observa que el 17,57% del total treballa a l'Autobús, mentre que al Metro aquesta xifra puja fins al 82,4%.

Taula 36. Distribució de la plantilla segons el gènere i la categoria professional (Dades a 31/12/06)						
	Autobús		Metro		Totals	
	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona
Plantilla total	3.739	224	2.253	901	5.992	1.125
Directius i tècnics	181	46	185	47	366	93
Comandaments intermedis	238	3	332	33	570	36
Personal conveni	3.320	175	1.736	821	5.056	996

Tot seguit es presenta la informació més destacada, relativa als compromisos que TMB ha adquirit amb els seus treballadors i treballadores.

Fomentar l'ocupabilitat i promoure el desenvolupament professional.

Un dels factors clau per fer realitat el canvi en el model de gestió i l'atenció al servei que TMB s'ha proposat és el desenvolupament professional, com també mantenir els nivells d'ocupabilitat. En aquest sentit, durant el 2006 s'han realitzat diverses actuacions que es resumeixen a continuació:

Noves incorporacions i promocions



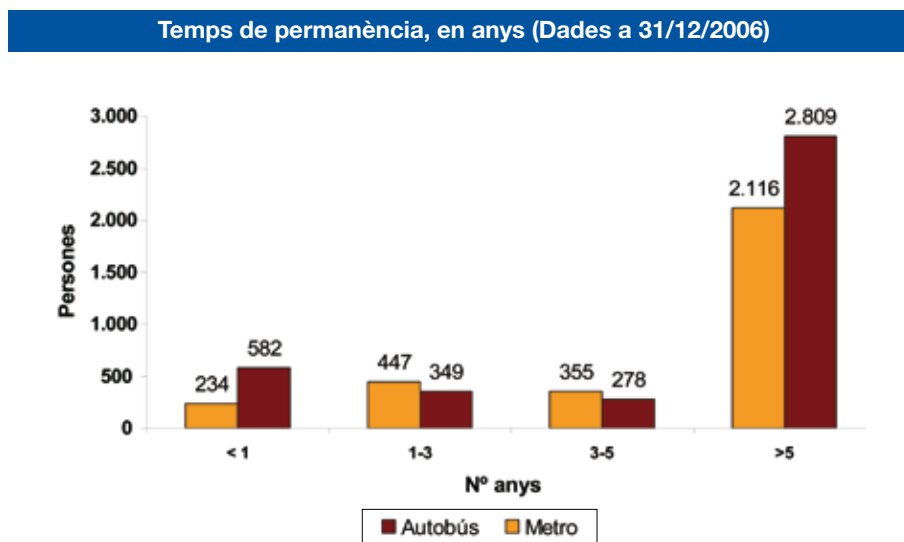
Durant l'any 2006, TMB ha fomentat l'ocupabilitat, augmentant en un 7,17% (472 persones) la plantilla activa total de l'Autobús i en un 13,52% (211 persones) la plantilla activa total del Metro.

Taula 37. Processos de selecció externa i interna (Dades a 31/12/06)		
	Autobús	Metro
Processos externs		
Processos de selecció	44	20
Nombre de places ofertes	541	553
Nombre de participants	3.828	1.106
Processos interns		
Processos de selecció interna	20	19
Nombre de places ofertes	48	40
Nombre de participants	36	52

Taula 38. Resum de nous contractes a TMB. (Dades a 31/12/06)	
Tipus de contracte	Total
Autobús	
Indefinits	28
Durada determinada	653
De relleu	24
Totals	705
Metro	
Indefinits	7
Durada determinada	925
De relleu	8
Totals	940

Taula 39. Informació sobre el total de la plantilla. (Dades a 31/12/06)	
Tipus de contracte	Total
Autobús	
Indefinits	3.539
Durada determinada	301
De relleu	126
Totals	3.966
Metro	
Indefinits	2.596
Durada determinada	228
De relleu	327
Totals	3.151

D'altra banda, el temps de permanència dels treballadors és el següent:



Segons les dades de 2006, el total de noves incorporacions a temps complet és de 1.183 persones, la qual cosa suposa un 71,91% del total de contractes, mentre que a temps parcial aquest valor és de 462; és a dir, un 28,08% del total de noves incorporacions de 2006.

Al llarg de l'any 2006, s'han realitzat 15 cursos d'acollida per a un total de 174 persones incorporades als serveis tècnics i administratius de TMB.

Finalment, també cal destacar la signatura d'un acord marc de col·laboració amb l'Institut Esteve Terrades de Cornellà de Llobregat, per tal que estudiants de formació professional puguin fer pràctiques a TMB. El nombre total d'estudiants de formació professional en pràctiques ha estat de 51 i el d'estudiants universitaris de 70.

Formació i desenvolupament professional

Durant l'any 2006, TMB ha continuat duent a terme accions de tipus formatiu tant en l'àmbit de l'Autobús com en el del Metro. En aquest sentit, el nombre de participants ha augmentat en 1.163 persones, mentre que les hores de formació han augmentat en 746.

Els diferents cursos que s'han ofert al personal de TMB versen sobre la gestió de conflictes, la formació en incidències, capacitat sobre el Nou Model Operatiu, formació de dones conductores, etc. A més, per tal d'afrontar els reptes de la nova estratègia organitzativa de TMB, també s'han ofert cursos específics a comandaments intermedis i a directius.

Taula 40. Principals accions de formació realitzades a TMB
(Dades a 31/12/2006)

Cursos corporatius	Assistents	Actes
Formació externa (congressos i jornades d'especialització)	3.095	91
Cursos Autobús		
Gestió de conflictes	1.524	102
Personal de nou ingrés	476	24
Formació per a dones conductores	28	1
Cursos Metro		
Capacitació en el Nou Model Operatiu	1.627	233
Formació en incidències	22	1
Procés d'estiu	4.365	291
Cursos per a personal de comandament i directiu		
Centre de Desenvolupament Directiu	573	10
Curs de sensibilització dels Valors Corporatius	114	10
Programa de suport al personal de comandament	662	59

Taula 41. Hores i participants de les sessions formatives realitzades a TMB
(Dades a 31/12/2006)

	2002	2003	2004	2005	2006
Hores assistent (alumne)	94.852	102.369	110.024	147.896	169.097
Hores lectives (formador)	17.729	17.554	21.159	34.039	34.785
Nombre de participants	3.314	3.559	4.824	3.862	5.025

D'altra banda, als directius i comandaments intermedis, que representen un 12,15% del total de la plantilla de TMB, se'ls fan avaluacions regulars d'acompliment i desenvolupament professional. Així mateix, els membres del màxim òrgan de govern de TMB també disposen d'una retribució variable, en funció de l'acompliment dels seus objectius estratègics, del resultat econòmic i dels objectius de l'Àrea.

Taula 42. % de treballadors amb avaluacions regulars d'acompliment i desenvolupament professional (Dades a 31/12/2006)

	% sobre la plantilla activa
Comandaments del Metro	13,41
Comandaments d'Autobús	7,38
Comandaments de TMB	10,10
Col·lectiu directius i tècnics	7,65

Taula 43. Projecte de desenvolupament professional a TMB

Per als comandaments intermedis

Adaptació i implantació del nou model d'acompliment de l'actuació al col·lectiu de comandaments intermedis basat en el Nou Model de Competències de TMB. Durant l'any 2006, s'han format 368 comandaments intermedis sobre el nou model, oferint 40 accions formatives impartides internament.

Implantar la gestió de l'acompliment al col·lectiu Directius i Tècnics (DiT) amb la introducció dels Plans de Millora Individual (PDI), a partir dels resultats de l'apreciació de l'actuació, seleccionant els DiT de l'Àrea de Recursos Humans com a grup pilot. Hi han participat 27 DiT de l'esmentada àrea.

Per a tota la plantilla

Adaptació dels ítems del qüestionari Feedback 360° al Nou Model de Competències de TMB.

Anàlisi del model de gestió de TMB, basat en valors corporatius.



Fomentar la diversitat com a font de talent, proporcionar igualtat d'oportunitats i garantir la no discriminació per cap causa.

TMB és un reflex de la societat a la qual cada dia presta servei i, dins la seva política de responsabilitat social i d'igualtat d'oportunitats, està generant iniciatives i actuacions orientades a garantir la no discriminació per cap causa relativa al gènere, la raça, la cultura o a la mobilitat reduïda.

Polítiques d'incorporació de col·lectius desfavorits a TMB

Al llarg del 2006 s'han incorporat a l'àmbit de l'Autobús 15 persones amb discapacitat, un fet que reafirma l'interès i el compromís de TMB amb dur a terme polítiques de gestió de la diversitat.

Taula 44. Nombre de persones amb discapacitat a la plantilla de TMB (Dades a 31/12/2006)		
	Autobús	Metro
Persones	98	72
% respecte al total de la plantilla	2,49%	2,28%

Contractació de conductores (conveni amb el Departament de Treball)

Durant el 2006 s'ha signat un conveni amb el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya per, en primer lloc, formar un grup de dones en l'obtenció del permís de conduir D i, en segon lloc, incorporar-les a la plantilla de TMB, tot esdevenint Centre Homologat Col·laborador del Departament de Treball.

Facilitar un balanç equilibrat entre la vida professional i personal, proporcionar retribucions adequades, reconèixer el treball ben fet i potenciar la creativitat.

El ferm compromís de TMB de facilitar un balanç equilibrat entre la vida personal i professional es tradueix, al llarg de 2006, en tot un seguit d'actuacions i prestacions al personal que es resumeixen a continuació:

Aportació de beneficis socials

TMB, amb l'objectiu d'augmentar la satisfacció i el benestar del personal empleat ofereix un conjunt de beneficis socials per a tots els seus treballadors i treballadores, independentment de la tipologia de contracte, ja sigui millorant les prestacions dels beneficis socials legalment reconeguts, o bé oferint-ne d'addicionals. El beneficis socials de què gaudeix la plantilla a jornada completa de TMB són:

- Excedència per maternitat, fins a cinc anys, amb reserva del lloc de treball els tres primers anys, i amb el còmput de dos anys a l'efecte d'antiguitat.
- Excedència per a tenir cura d'un familiar que requereixi de dedicació especial, fins a dos anys, amb la reserva del lloc de treball durant un any, i amb el còmput a l'efecte d'antiguitat.
- Permís retribuïts de dos dies per canvi de domicili.
- Permís de 3 dies pel naixement d'un fill/a.
- Permís de 3 a 7 dies per malaltia greu o mort d'un familiar, fins al segon grau de consanguinitat o afinitat.
- Permís de 3 a 7 dies per malaltia greu o intervenció quirúrgica d'un familiar, fins al segon grau de consanguinitat o afinitat.
- Ajudes de guarderia.
- Concessió de préstecs per a l'adquisició de vivendes.
- Pla de pensions.

Adhesió als plans de pensions

TMB disposa d'un pla de pensions, tant per al personal del Metro com per al de l'Autobús. Al llarg de 2006 hi ha hagut un total de 1.319 noves adhesions a TMB, 91 jubilacions parcials i 10 jubilacions totals.

Taula 45. Pla de pensions d'Autobús i Metro (Dades a 31/12/06)		
Actuacions i Prestacions del Pla de Pensions	Metro	Autobús
Noves adhesions (col·lectiu C)	60	-
Noves adhesions (col·lectiu B)	-	1.259
Noves adhesions (col·lectiu D)	-	216
Procedents d'excedència (col·lectiu B)	2	-
Procedents d'excedència (4B / 1C2)	-	5
Jubilacions totals (4A / 1B)	5	-
Jubilacions totals (8C1 / 2C2)	-	10
Jubilacions Parcials (66 A i 15 B)	81	-
Jubilacions Parcials (80 C1 / 15 C2)	-	95
Jubilacions Parcials pendents de resolució judicial (13 C1/3 C29)	-	16
Incapacitat Permanent Total < 45 Anys	1	5
Incapacitat Permanent Total = o > 45 Anys	3	1
Incapacitat Permanent Absoluta < 45 Anys	2	7
Incapacitat Permanent Absoluta = o > 45 Anys	0	1
Incapacitat Permanent Total < 55 anys (col·lectius A-B)	-	2
Incapacitat Permanent Total = o > 55 anys (col·lectius A-B)	-	8
Viduïtat (per mort d'actiu/va)	5	3
Viduïtat Reversible a capital (per mort de passiu/va)	24	3
En tramitació per tots els conceptes	22	26

Assistència social

Quant a l'assistència social, al llarg de 2006 TMB ha realitzat 335 actuacions d'atenció al personal d'Autobusos i 310 del Metro, a través de les quals s'ha intentat donar resposta en els següents quatre àmbits:

- **Tractament continuat:** Procés d'intervenció, seguiment i avaluació que determina els serveis i recursos més adients, així com les derivacions oportunes a serveis especialitzats.
- **Orientació i assessorament especialitzat:** Suport, implicació, derivació i coordinació de problemàtiques específiques tant de caràcter laboral (prestacions, etc.) com sociofamiliar (mediació en conflictes, etc.).
- **Atenció personal:** Relacionada amb la normativa i prestacions d'empresa, així com de les diferents administracions i els serveis externs.
- **Fons d'assistència social:** Ajuts mensuals, puntuals i noves sol·licituds de préstecs. Durant l'exercici 2006, al Metro s'han tramitat aquest tipus d'ajudes atenent un total de 67 persones beneficiàries. En el cas de l'Autobús, el nombre total de persones ateses ha estat de 50.

Assessoria juridico laboral

Les activitats més destacades que el servei d'assessoria juridico laboral ha dut a terme al llarg de 2006 han estat la realització de sessions de revisió de llocs de treball, el desenvolupament del programa d'absentisme i la preparació d'actuacions administratives i judicials, entre d'altres.

**Taula 46. Actuacions d'assistència social a TMB
(Dades a 31/12/06)**

	Autobús	Metro
Tractament continuat	66	52
Orientació i assessorament especialitzat	110	105
Atencions personals	335	310
Fons d'assistència social	50	67



Formar i desenvolupar de manera continuada tot el personal, especialment en matèria d'interculturalitat, medi ambient, seguretat i salut.

L'esforç i la voluntat de TMB per ser una empresa socialment responsable i segura ha de comptar amb la implicació, participació i col·laboració de tots els seus treballadors i treballadores; és per això que desenvolupa accions formatives de prevenció de riscos laborals, de respecte a les persones i al medi ambient.

Formació específica a TMB en matèria de responsabilitat social corporativa, seguretat, salut i medi ambient

Al llarg de 2006, TMB ha continuat impulsant mesures de Responsabilitat Social Corporativa, com ara la gestió de conflictes dels conductors, o la dels residus, amb la construcció d'un Punt Verd a cada centre.

Durant l'any, i en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals, s'han realitzat accions específiques, d'acord amb la política interna, tant al Metro com a l'autobús:

- Elaboració d'un pla de formació dirigit al personal de nou ingrés, a l'afectat per la nova implantació del Nou Model Operatiu (NMO) i al personal que realitza la manipulació manual de càrregues i soldadura.
- Seguiment de les actuacions als centres sobre el compliment de l'activitat preventiva planificada.
- Activitats formatives en competències preventives sobre primers auxilis, salut i treball, etc.



D'altra banda, per tal de difondre i sensibilitzar l'organització, s'han dut a terme actuacions formatives adreçades a tots els col·lectius, a través de conferències en el si del Programa Formatiu del Centre de Desenvolupament Directiu a programes d'ajut al comandament (dues sessions de RSC). En aquesta línia, a la Convenció de Directius, Tècnics i Comandaments, es va celebrar la conferència "La Responsabilitat Social Corporativa a TMB".

Finalment, cal dir que durant el 2006 s'han realitzat 42 cursos, relacionats amb els drets humans i la no discriminació, per a 624 empleats (amb 2.830 hores d'assistència en total) i que regularment es forma tot el personal de seguretat del Metro en aquests aspectes.

Proporcionar un entorn de treball segur i saludable, plantejant cada any discussions sobre els accidents laborals i les baixes per malaltia relacionades amb el dia a dia de la nostra activitat.

L'àmbit de treball dels treballadors i treballadores disposa de totes les condicions de salut i seguretat que els faciliten un desenvolupament eficient i adequat de la feina diària.

Prevenió de riscos laborals

Els principis bàsics de la Política de Prevenció de Riscos Laborals són:

- Considerar que les persones de TMB constitueixen el capital més valuós de l'empresa i els directius estan obligats a ser coherents amb aquest principi i a realitzar de manera preferent una tasca d'esforç, atenció i reconeixement dels col·laboradors.
- Assumir la necessitat de millorar contínuament en el servei de transport al públic, fent la feina de la manera més eficaç i segura per a tot el personal de TMB i per als clients (respectant el compliment del marc legal i normatiu establert)
- Integrar la prevenció de riscos laborals en el conjunt d'activitats i decisions de l'empresa, tant en els processos tècnics, l'organització del treball i de les condicions en què aquest es presti, com en la línia jeràrquica de l'empresa, incloent-hi tots els seus nivells.
- Considerar que la responsabilitat en la gestió de la prevenció de riscos laborals afecta tota l'organització i, per tant, implica tothom.
- Garantir la participació i la informació de tots els treballadors i treballadores en matèria de prevenció de riscos, així com el dret a ser consultats, especialment els delegats de prevenció.
- Considerar que tots els accidents laborals són una oportunitat per a la millora en la gestió i l'execució del treball, ja que segurament es podrien haver evitat amb la presa i la integració de més i millors mesures de prevenció.

D'acord amb la política de prevenció de riscos laborals, al llarg del 2006, s'ha treballat en diferents actuacions com ara:

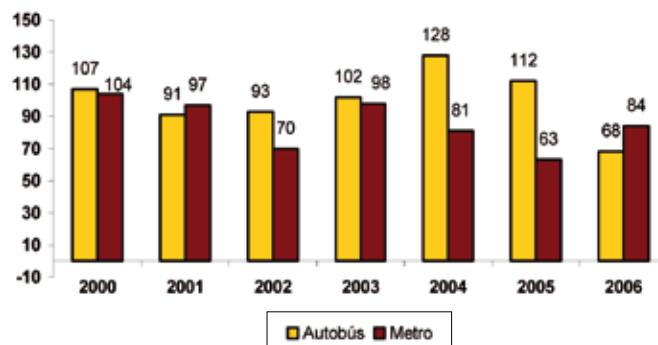
- Aplicació dels models de llistes de comprovació i visites conjuntes de prevenció.
- Certificació de màquines i equips de treball al Metro.
- Anàlisi i incorporació d'equips creats pels grups de treball, d'acord amb les consideracions del RD 1215/97 i la certificació Norcontrol–Applus.
- Conjuntament amb la Unitat de Prevenció de Riscos Laborals, cal destacar el treball multidisciplinari per a l'eliminació i control de totes aquelles condicions de treball que poden comportar un risc per a la salut dels treballadors.

En relació amb la gestió del Comitè de Seguretat i Salut del Metro, es van fer 11 reunions ordinàries, 6 d'extraordinàries, 5 de monogràfiques i 28 reunions de treball i visites conjuntes amb els delegats de prevenció. Pel que fa a l'Autobús, s'ha coordinat i col·laborat en tasques de desenvolupament de reunions del Comitè de Seguretat i Salut, en especial relacionades amb el protocol d'actuació en cas d'agressió. En aquest sentit, s'ha cooperat en seguretat no industrial, mitjançant entrevistes personals amb conductors afectats per polèmiques greus i agressions.

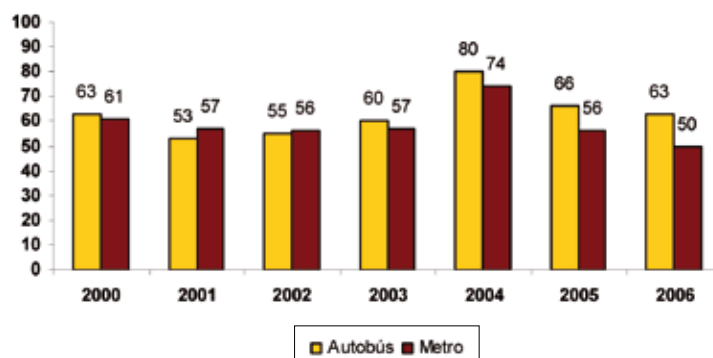
Pel que fa a l'Índex d'Incidència Laboral a l'Autobús, l'any 2006 es confirma la tendència descendent iniciada el 2005 tant en relació amb l'índex d'incidència d'accidents laborals (nombre d'accidents amb baixa per cada 1.000 empleats), que disminueix de forma notable fins a arribar a 68, com en relació amb l'índex de freqüència d'accidents laborals (nombre d'accidents amb baixa per cada milió d'hores treballades), que també mostra una tendència a la baixa i arriba a 63.

En el cas del Metro, però, l'índex d'incidència augmenta i s'ha situat en 84; i l'índex de freqüència d'accidents laborals, en 50.

Índex d'incidència d'accidents laborals (Dades a 31/12/2006)



Índex de freqüència d'accidents laborals (Dades a 31/12/2006)



Realització d'exàmens de salut, campanyes de vacunació i notificacions d'incapacitat

En compliment del compromís reiterat de TMB de proporcionar al personal un ambient de treball segur i saludable, al llarg de 2006 s'ha realitzat tot un seguit d'actuacions dirigides a millorar l'estat de salut de tots els empleats i empleades.

Pel que fa a la vigilància de la salut, s'han realitzat un total de 3.371 exàmens de salut periòdics, 2.365 exàmens de salut no planificats, per diferents causes, i s'han investigat 38 successos de sentinella (accidents vasculars cardíacs o cerebrals, càncer, etc.)

Una altra activitat habitual ha estat la revisió sistemàtica dels equips de protecció individual i la seva adaptació a les característiques personals dels treballadors i treballadores.

S'han fet visites sistemàtiques del personal d'infermeria als centres de treball d'Horta, Lutzana, Ponent, Triangle Ferroviari, Triangle del Metro, Zona Franca 1, Mercat Nou, Roquetes, Sant Genís i Vilapicina, com també dels centres compartits de Can Boixeres, La Sagrera, Santa Eulàlia i Zona Franca 2, sense detectar-hi cap incident rellevant de les condicions d'higiene i salubritat en les instal·lacions.

Durant l'any 2006 s'ha dut a terme la campanya de vacunació contra la grip (656 persones), el tètanus i la diftèria (206 persones), així com de l'hepatitis B (6 persones). D'altra banda, s'han desenvolupat diverses activitats dirigides a la prevenció de malalties causades per l'obesitat, el tabac i l'estrès (57 persones).

Taula 47. Notificacions d'incapacitat i assistència mèdica (Dades a 31/12/06)

Notificacions d'incapacitat temporal	5.293
Per contingències professionals	926
Per contingències comuns	4.367
Assistència i tractament d'accidents de treball i malaltia professional	1.343
Visites mèdiques	3.548
Gestió de les incapacitats temporals (visites)	4.631

Establir mecanismes d'escolta i de diàleg que permetin afavorir la participació oberta i transparent als empleats/ades i als seus representants.

La participació i col·laboració amb els actors de la companyia és essencial per continuar prenent decisions amb el màxim consens possible i, sens dubte, per aprofitar els suggeriments dels diferents col·lectius, a l'hora de millorar la implementació dels projectes que TMB està afrontant en aquest canvi organitzatiu que l'ha de dur a millorar l'eficiència i qualitat del servei.

Durant l'any 2006, s'han iniciat els primers passos per establir l'estratègia de Responsabilitat Social Corporativa. Per això, s'ha impulsat un procés de consulta amb els diferents grups d'interès amb vista a definir-la adequadament. En aquest sentit, s'han realitzat diverses sessions de grup amb el personal de TMB.

Foment de sistemes de participació dels treballadors en la presa de decisions

TMB té un fort compromís amb l'establiment de mecanismes d'escolta i diàleg que permetin afavorir la participació oberta i transparent tant dels empleats i empleades com dels seus representants, que es materialitza en la creació de grups de treball per a l'elaboració i presentació de propostes de millora. Així mateix, les persones que treballen a TMB disposen d'un programa d'iniciatives individuals de millora que els permet participar activament en la millora del seu entorn laboral a través de l'aportació de suggeriments, idees i propostes.

Taula 48. Dades de les activitats de participació (Dades a 31/12/06)

	Autobús	Metro	Total
Nº de presentacions de projectes dels grups de treball	3	6	9
Nº grups de treball	30	35	65
Nº d'iniciatives de millora	4	35	39

Facilitació de les relacions laborals

L'any 2006 s'ha fet un intens esforç negociador amb el comitè d'empresa a través de les diverses comissions de treball (un total de 87 reunions de treball amb els diferents representants del personal).

Conveni col·lectiu 2005-2008 a Autobús

L'any 2006 s'ha caracteritzat per l'aplicació del conveni col·lectiu d'eficàcia general signat l'any 2005.

Els punts més destacats d'aquest conveni són un increment salarial d'un 1% per sobre l'IPC per al període 2005-2008, la creació de nous llocs de treball, l'obtenció de diversos beneficis socials per al personal i el foment de la conciliació de la vida laboral i personal.

Conveni col·lectiu 2004-2007 a Metro

L'any 2006 s'ha caracteritzat per l'aplicació del conveni col·lectiu d'eficàcia general signat l'any 2004.

L'aspecte més destacat d'aquest conveni ha estat la creació de dues noves categories professionals:

- Comandament tècnic
- Agent d'Atenció al client

Cal destacar de manera especial que, després de la signatura del Conveni Col·lectiu 2005-2008 (el 29 de desembre de 2006), s'ha desenvolupat una intensa negociació amb la representació de la comissió paritària corresponent per tractar aspectes relacionats amb el seu seguiment, desenvolupament i aplicació.

Un total de 2.127 treballadors del Metro (67,44% de la plantilla) estan afiliats a alguna organització sindical i el 92,64% està afectat pel conveni col·lectiu. En el cas de l'autobús, 3.112 treballadors (el 78,5% de la plantilla) estan afiliats a alguna organització sindical, i el 94,27% està afectats pel conveni.



Taula 49. Composició del Comitè d'Empresa (Dades a 31/12/06)

Sindicat	Autobús	Metro
CCOO	5	5
UGT	5	3
SIT	5	-
ACTUB	5	-
CGT	7	7
SU	-	5
CPT	-	4
CIM	-	1
Independent	-	-

Taula 50. Òrgans d'Autobús i Metro amb representació dels treballadors (Dades a 31/12/06)

Autobús

Consell d'Administració
 Comissió de Matèria Mòbil
 Comissió d'Administració
 Comissió de Formació
 Comissió de Seguretat i Salut
 Comissió d'Explotació
 Comissió de Valoració de Llocs de Treball
 Comissió de Vestuaris
 Comissió de Préstecs i Vivenda
 Comissió de Fons d'Assistència Social
 Comissió Mixta i Paritària d'Interpretació de Conveni Col·lectiu

Metro

Consell d'Administració
 Comissió d'Estacions
 Comissió d'Horaris
 Comissió de Vestuaris
 Comissió de Préstecs i Vivenda
 Comissió de Fons d'Assistència Social
 Comissió Mixta i Paritària d'Interpretació de Conveni Col·lectiu

Fer partícips a tots els nostres col·laboradors de les polítiques, plans i progrés de l'organització a través de comunicacions regulars.

La política de transparència i de col·laboració amb els treballadors i treballadores parteix d'un compromís sòlid per transmetre la informació als interessats, mitjançant aquells canals i suports més adequats per garantir-ne la correcta comprensió.

Edició de publicacions internes

La comunicació interna utilitza un conjunt d'activitats proactives que, partint de la valoració de les persones, orienten el canvi cultural i propicien la millora del clima laboral, cercant la motivació i la integració de tots els empleats i empleades que formen part de TMB.

La política de comunicació interna es tradueix en instruments guiats per dos grans objectius: orientar el canvi cultural de l'organització, necessari per afrontar els reptes d'expansió i transformació de la xarxa de transport metropolitana, i millorar el clima laboral buscant la motivació i la integració de totes les persones que treballen a TMB.

A més, s'han editat els números 75 i 76 de la revista Hora Punta i els números 17 i 18 de la revista TMB Gestió.

Al llarg de 2006, els actes més rellevants relacionats amb aquesta matèria han estat:

- Celebració de l'aniversari de vinculació del Metro i l'Autobús. En el cas de l'Autobús, 58 empleats han celebrat els 25 anys d'antiguitat i un, els 40. Al Metro, 26 treballadors han celebrat els 25 anys d'antiguitat.
- 5a Convenció de Directius, Tècnics i Comandaments, amb el lema "Compromís de progrés".
- 4a Jornada del Voluntariat com a acte de reconeixement als 41 voluntaris del Programa TMB Solidari celebrat el 21 de juny.

Intranet

La Intranet de TMB es va crear com a instrument de gestió i comunicació interna a la qual hi pot accedir tot el personal de la companyia, com a destinatari final que és.

Durant l'any 2006, s'ha realitzat un esforç important per mantenir actualitzada la pàgina de la Intranet en relació amb les novetats legislatives, informació sobre el Fons de Pensions i d'altres dades d'interès per als treballadors.

Taula 51. Instruments de comunicació interna

Revistes i vídeos d'empresa
Quioscos d'informació
Cartells, avisos i tauló d'anuncis
Grups de treball, iniciatives de millora i Jornada Anual de Sistemes de Participació
Convenció anual de Directius, Tècnics i Comandaments Intermedis (presentació de la Memòria i Pla Anual)
Processos d'acollida
Esmorzars de treball
Jornades de portes obertes
Activitats socials (excursions i visites professionals)
Accions de reconeixement (aniversari de vinculació a l'empresa)
Galeria Foronda

TMB i els Proveïdors

TMB treballa amb un gran nombre de proveïdors i col·laboradors dels quals depèn, en part, el seu compromís de qualitat. Per aquest motiu, la companyia segueix un sistema estricte de selecció de proveïdors, amb els quals vol establir relacions a llarg termini.

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

Durant el 2006, TMB ha implicat els seus proveïdors en el compromís per avançar cap a una mobilitat sostenible, impulsant l'ús d'energies netes i aplicant criteris ambientals en els seus contractes i plecs de condicions. Així mateix, ha continuat apostant per l'ús de les tecnologies més avançades i per la transparència de la seva gestió a través de la publicació de concursos públics, l'aplicació d'un procediment específic de contractació de subcontractistes i del foment del comerç just.

Afavorir la investigació, el desenvolupament i la innovació treballant conjuntament i transferint el nostre saber fer.

Noves col·laboracions amb proveïdors per promoure l'ús d'energies netes

El 2006, TMB ha signat un acord amb la companyia catalana Petrocat per posar en funcionament 15 autobusos amb biodièsel. La finalitat de l'experiència és estudiar durant sis mesos els avantatges i inconvenients d'aquest nou combustible ecològic aplicat a autobusos urbans; en concret, a la ciutat de Barcelona.



D'altra banda, d'acord amb el conveni de col·laboració firmat entre TMB i Gas Natural SDG l'any 2000, al llarg del 2006 TMB ha comprat 90 autobusos (40 de mesures estàndard i 50 d'articulats) propulsats per gas natural comprimit. A més, es disposa d'una estació de gas natural a les cotxeres de la Zona Franca, utilitzada per a l'aprovisionament de combustible GNC. La instal·lació, que ha estat realitzada per Gas Natural, permet recuperar el gas sobrant i reenviar-lo a la xarxa de distribució de gas natural. Finalment, cal afegir que la compra d'autobusos propulsats per GNC s'emmarca dins la iniciativa europea CIVITAS, promoguda per la Comissió Europea.

Transports Metropolitans de Barcelona també treballa amb unes altres sis ciutats espanyoles per promoure l'ús d'autobusos que utilitzen aquest tipus de combustió, amb la col·laboració de l'empresa MAN.

Desenvolupar relacions de llarga durada per controlar la qualitat dels productes i els materials subministrats.

Ús de la tecnologia avançada amb els proveïdors

TMB se situa a l'avantguarda en l'ús de la tecnologia amb els seus proveïdors, amb la creació del lloc web "Portal del proveïdor".

Aquest web permet reduir temps i costos per a ambdues parts, ja que permet als proveïdors fer la facturació directament, tenir accés als processos de licitació, deixar constància de les seves ofertes, informar-se de l'estat de les seves comandes i rebre noves sol·licituds.



Considerar els aspectes mediambientals en les noves inversions (p. ex., construcció/rehabilitació de noves estacions, adquisició de nous vehicles, etc.).

Aplicació de criteris ambientals en els plecs de condicions

Amb l'objectiu de fer extensiu el seu compromís per la responsabilitat social, TMB aplica unes clàusules de control ambiental durant el procediment de contractació dels seus proveïdors. Aquestes fan referència a la normativa ambiental i, molt especialment, a la relacionada amb la gestió de residus.

El Departament de Medi Ambient és l'encarregat de definir aquests criteris i el departament de Compres s'encarrega d'incloure'ls en els contractes o comandes i de fer-los arribar a les empreses subcontractades per a la seva avaluació i anàlisi.

En els contractes, s'especifiquen els compromisos que els proveïdors han d'adquirir. En primer lloc, han d'adjuntar una relació dels residus que generen a les instal·lacions de Transports Metropolitans de Barcelona; en segon lloc, han de declarar i manifestar que compleixen la normativa vigent, que han estat correctament informats sobre el sistema de gestió, eliminació, seguiment i control dels residus i, en tercer lloc, han de notificar qualsevol canvi o substitució del procés o matèries primeres i declarar que els seus treballadors han rebut una formació específica en matèria de gestió de residus.

A continuació, es presenten les clàusules ambientals incloses en els plecs de condicions:

Clàusules ambientals dels plecs de condicions

- 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 són d'obligat compliment:
 - 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 conèixer i comprometre's a complir la política mediambiental de TMB, que té per objectiu la millora ambiental, tant dels processos o activitats com dels materials, en els següents aspectes:
 - La millora dels processos o activitats, pel que fa a la reducció de la contaminació en origen, minimitzant els consums i emissions en qualsevol activitat que es dugui a terme.
 - La reducció al màxim de la utilització de recursos i la generació de residus, per tal d'evitar també les despeses del seu tractament.
 - La utilització de processos més eficients, així com evitar sorolls i vibracions, que també esdevenen una font de contaminació.
 - Evitar, sempre que sigui possible, el consum o la utilització de substàncies ambientalment no recomanables o perilloses.
- 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 realitzi la recollida selectiva dels residus generats i que els gestioni correctament.
- En el cas de les matèries primeres, 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 introduint modificacions en el disseny del producte i en la seva composició, treballant sempre amb substàncies que es puguin tractar, recuperar i/o reciclar fàcilment enfront d'altres de més difícils.



Els contractes amb els proveïdors també inclouen un pacte ambiental:

Pacte ambiental dels contractes

L'adjudicatari es declara coneixedor i es compromet a complir amb la normativa mediambiental vigent i, més específicament, la normativa en matèria de gestió de residus.

La política mediambiental de TMB es concreta en els següents aspectes:

- La millora dels processos o activitats: mitjançant la reducció de la contaminació en origen, minimitzant els consums i emissions en qualsevol activitat que es dugui a terme.
- El tractament de residus: cal fer-ne una recollida selectiva i gestionar-los correctament.
- Els productes: cal intentar reduir-ne l'impacte pel que fa al seu disseny i la seva composició, treballant sempre amb substàncies que es puguin tractar, recuperar i/o reciclar fàcilment enfront d'altres de més difícils.

Per tal de valorar les competències dels proveïdors i subcontractistes, TMB realitza un formulari d'avaluació tant pel que fa a l'empresa com al personal. Dins les competències d'aquesta, es valora si disposa o no d'un sistema de gestió ambiental (certificat o no) i si du a terme una política ambiental pròpia. Quant als treballadors, s'avaluen els seus coneixements, capacitat i formació en aquesta matèria.

Proporcionar un tracte equitatiu i transparent en la selecció de proveïdors, a través del sistema de concursos públics i meses de contractació integrades per tots els departaments de TMB.

Realització de concursos públics

TMB realitza la seva activitat de contractació sobre la base del respecte dels principis de publicitat, concurrència i lliure competència, tal com especifica la Llei 48/1998, sobre els procediments de contractació, la qual els regula en el sector dels transports en funció d'uns llindars econòmics.

La Llei 48/1998 estableix l'obligació de convocar concurs públic per a aquells contractes que tinguin un import total, pel que fa a les obres, superior als 5.278.227 euros i, en relació amb el subministrament de serveis, per imports que excedeixen els 422.258 euros. Durant l'any 2006, s'ha publicat un 28,6% més de concursos públics que l'any anterior.

D'altra banda, per imports inferiors als esmentats, TMB realitza processos de licitació afavorint la concurrència d'ofertes de com a mínim tres proveïdors.

Taula 52. Tipologia dels concursos i dates de publicació en els diaris oficials. (Dades a 31/12/06)

Descripció	Data DOUE	Data BOE	Data DOGC
Rehabilitació Cotxera Zona Franca I – 2006	28/01/06	30/01/06	30/01/06
Torn de rodes per a la Cotxera de Roquetes	01/02/06	04/02/06	02/02/06
Assegurances Metro 2006	09/02/06	11/02/06	09/02/06
Construcció de tres estacions del Telefèric Montjuïc	14/02/06	16/02/06	15/02/06
Sistema d'informació multilinguatge Barcelona Bus Turístic	24/02/06	29/02/06	27/02/06
Reposició i manteniment de pneumàtics	24/02/06	29/02/06	27/02/06
Neteja i protecció antigrafitis xarxa Metro	16/03/06	20/03/06	17/03/06
Manteniment integral continuat estacions L1 i L2	21/03/06	23/03/06	22/03/06
Reparació preventiva caixes de canvi i motors	28/03/06	28/03/06	28/03/06
Vending màquines fotografia a la xarxa de Metro	01/04/06	04/04/06	03/04/06
Vending productes alimentaris a la xarxa de Metro	01/04/06	04/04/06	03/04/06
Treball de camp per a l'estudi de mobilitat	03/05/06	04/05/06	03/05/06
Venda d'un solar a l'Av. Diagonal de Barcelona	06/05/06	09/05/06	09/05/06
Subministrament de 202 màquines distribuïdores	03/06/06	05/06/06	06/06/06
Concurs de telefonia fixa, mòbil i dades	28/06/06	28/06/06	28/06/06
Reparació preventiva carrosseries bus	20/07/06	24/07/06	21/07/06
Obres edifici Triangle Bus	26/07/06	26/07/06	26/07/06
Simulador conducció bus	29/07/06	01/08/06	31/07/06
Subministrament autobusos minibús	02/08/06	02/08/06	02/08/06
Manteniment equips material mòbil	02/08/06	03/08/06	02/08/06
Manteniment aire condicionat trens	02/08/06	03/08/06	03/08/06
Manteniment catenària xarxa de Metro	01/09/06	05/09/06	04/09/06
Subministrament autobusos minibús	30/09/06	03/10/06	02/10/06
Trasllat node comunicacions a Sagrada Família	07/10/06	10/10/06	09/10/06
Manteniment xarxes de transmissió i teleprocés	26/10/06	28/10/06	26/10/06
Metratge de Via	28/10/06	31/10/06	30/10/06
Subministrament auriculars Barcelona Bus Turístic	02/12/06	06/12/06	05/12/06

NOTA: DOUE, Diari Oficial de la Unió Europea; BOE, Boletín Oficial del Estado; DOGC, Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya

TMB ha continuat fomentant la contractació a mitjà i llarg termini amb els seus proveïdors com a mecanisme per consolidar unes relacions estables i basades en la confiança mútua.



Aplicar criteris ètics i de responsabilitat en seleccionar els col·laboradors i proveïdors.

Taula 53. Durada dels contractes per tipologia de proveïdors.
(Dades a 31/12/06)

Objecte del contracte	Durada
Manteniment de reparacions associades als autobusos	3 anys
Manteniment integral continuat estacions L1 i L2	2 anys prorrogables
Manteniment xarxes de teleprocés i transmissió	1 any
Manteniment d'ascensors	2 anys
Manteniment de distribuïdores	1 any
Manteniment sistema validació i venda	1 any
Manteniment llicències DDAM-ROSTER PLUS	1 any prorrogable
Manteniment catenàries	2 anys
Manteniment programari	1 any
Neteja de busos i centres TB	3 anys
Neteja i eliminació grafitis Metro	1 any
Neteja trens i dependències Metro	3 anys
Serveis neteja Metro	3 anys
Serveis neteja autobús	2 anys
Serveis seguretat	3 anys
Serveis per a guardar còpies de seguretat de dades	1 any
Auxiliars de serveis	3 anys
Serveis seguretat Barcelona Bus Turístic	3 anys
Subministrament d'hidrogen pels autobusos TB	1 any
Subministrament i manteniment pneumàtics TB	3 anys prorrogables
Subministrament d'energia per a la tracció a la xarxa de metro	2 anys
Estudi Treball de camp Hàbits i actituds en relació a la mobilitat	10 mesos
Tractament de la base de dades de les promocions de l'Àrea de clients	8 mesos
Publicitat Integral TB	2 anys
Assessorament aplicació normes NIC a TMB	1,5 anys
Servei de reparació preventiva de carrosseries per 273 vehicles de TB	3 anys prorrogables
Subministrament, instal·lació i posada en marxa de les subcentrals d'Urquinaona i Pep Ventura	Urquinaona 20 mesos Pep Ventura 9 mesos
Subministrament, instal·lació i posada en marxa de la subcentral de Universitat	10 mesos
Subministrament, instal·lació i posada en marxa de la subcentral de Vilapicina	12 mesos
Serveis de telecomunicacions de veu, fixa i mòbil	1 any prorrogable
Serveis de central compra de mitjans de comunicació	3 anys
Serveis prestació d'intermediació publicitària	3 anys
Subministrament màquines distribuïdores	7 mesos

Foment del comerç just

Durant el 2006, TMB ha comprat productes (com ara el lot de Nadal) i regals d'empresa a entitats que fomenten el comerç just, un sistema comercial alternatiu que ofereix als productors de països en vies de desenvolupament un accés directe als mercats del Nord, així com unes condicions de treball i comercials justes i igualitàries, assegurant-los un mitjà de vida sostenible.

Així mateix, TMB ha commemorat amb l'ONG Intermón-Oxfam, una de les entitats més reconegudes per la seva tasca al Tercer Món i promotores del comerç just, el seu 50è aniversari. Transports Metropolitans de Barcelona i Intermón han dut a terme diverses accions de manera conjunta, entre les quals destaquen les donacions, el suport a campanyes, la promoció del comerç just, etc., i es proposen continuar treballant en les actuacions que formen part del compromís social de TMB.

Foment de la economia local

Molts dels proveïdors de TMB són locals. A tall d'exemple i en relació amb el seu compromís amb al medi ambient, TMB ha subscrit un acord amb Petrocat per realitzar una prova amb autobusos que utilitzen com a combustible el biodièsel. Aquest combustible és produït íntegrament per l'empresa Bionet Europa, S.L. a la seva planta de Reus.



Desenvolupar elements de control que estalviïn conflictes d'interès i que evitin la parcialitat en la contractació dels proveïdors.

Procediment de compres i contractació

En el procés de contractació de proveïdors, TMB aplica un procediment de compres i contractació específic.

Procediment de compres i contractació

- Es fa la sol·licitud de comanda.
- El departament d'aprovisionaments demana com a mínim 3 ofertes, sempre que sigui possible. Si només hi ha un adjudicatari únic, cal justificar-ho.
- S'adjudica la sol·licitud.
- Es crea la comanda.
- En funció de l'import i el tipus de l'objecte o subministrament a contractar, el procediment és examinat per un dels òrgans de contractació de TMB (per ex., Comitè d'Aprovisionament, Consell de Planificació i Seguiment de les inversions o Comitè de Contractació d'Inversió i Despesa).

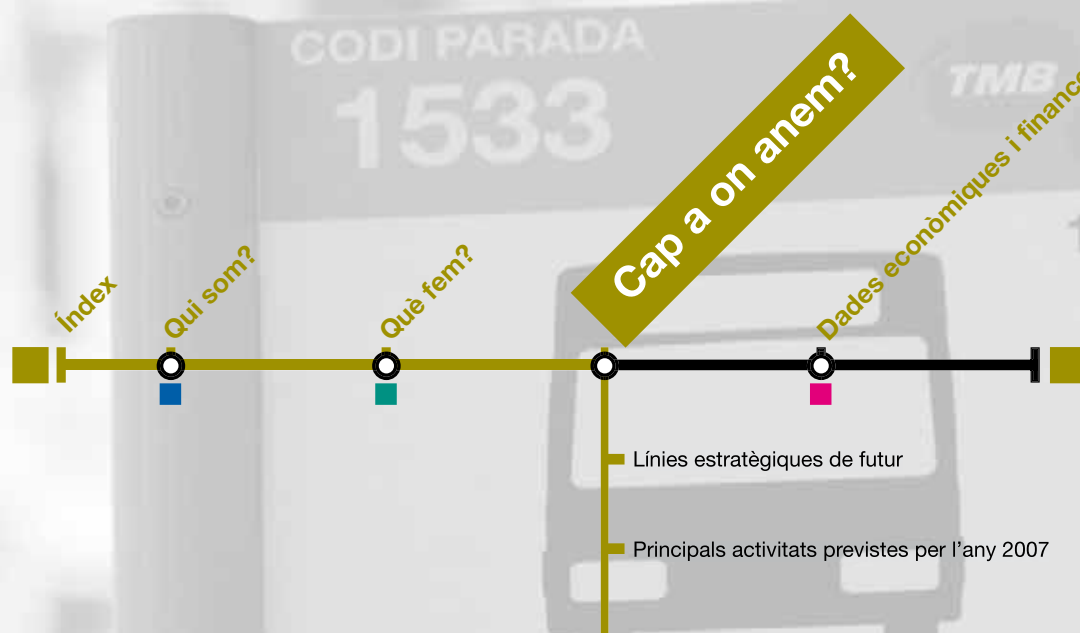


Cap a on anem?





Cap a on anem?



Av Príncep d'Astúries
Guillem Tell

22

24

28

87

N4
NIT BUS

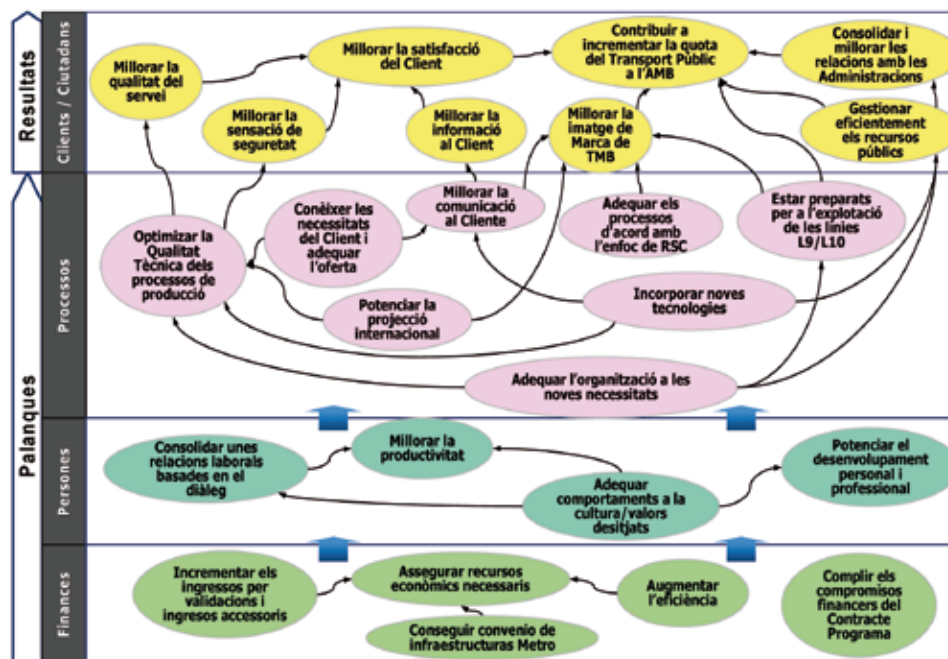
Línies estratègiques de futur

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) té com a missió fonamental oferir una xarxa de transports públics orientada a la consecució d'una mobilitat ciutadana de qualitat. Per tal d'assolir aquest objectiu estratègic últim, es va implantar el model de gestió Balanced ScoreCard com a mesura de gestió del negoci suportada per quatre grans eixos estratègics: satisfacció dels clients, innovació i rendiment dels processos, desenvolupament i creixement dels recursos humans i els resultats financers.

Taula 54. Perspectives, objectius i línies d'actuació de 2006-2007

Perspectiva	Objectiu estratègic	Línies d'actuació
Clients	Millorar la satisfacció dels clients per contribuir a incrementar la quota de transport públic a l'àrea metropolitana de Barcelona	- Millora de la qualitat del servei - Millora de la sensació de seguretat - Millora de la informació al client - Millora de la imatge de TMB - Gestió eficient dels recursos - Millora de les relacions amb les diferents administracions per obtenir-ne un increment de l'espai públic
Processos	Potenciar la innovació i la millora en el rendiment dels processos per incrementar l'eficiència i l'eficàcia de l'organització	- Adequació de l'organització a les noves necessitats - Incorporació de les noves tecnologies com a palanca de canvi - Potenciació de la projecció internacional - Coneixement de les necessitats del client per a l'adequació de l'oferta - Millora de la comunicació amb el client - Optimització de la qualitat tècnica dels processos de producció - L9: definició del model organitzatiu i d'explotació - Adequació dels processos d'acord amb l'enfocament de la Responsabilitat Social Corporativa - Inici de l'adaptació de TMB al Reglament Europeu
Persones	Impulsar el desenvolupament i creixement professional dels treballadors que integren l'organització.	- Relacions laborals basades en el diàleg - Potenciació del desenvolupament personal i professional - Adequació del comportament a la cultura/valors desitjats - Descentralització efectiva de l'organització
Financera	Assegurar els recursos econòmics necessaris i gestionar-los de manera eficient i transparent per millorar la satisfacció dels clients.	- Complir amb els compromisos financers del Contracte-Programa - Augment de l'eficiència dels recursos financers - Augment dels ingressos per validacions i dels ingressos accessoris. - Aconseguir el conveni d'infraestructures del Metro per renovar les infraestructures i equips

Mapa estratègic TMB 2006



Cinc estratègies innovadores per al període 2006-2007

TMB s'ha plantejat un conjunt d'iniciatives integradores per al període 2006-2007 per tal d'avançar en l'objectiu d'ampliar la xarxa i de la millora contínua del transport públic.

- L9/L10 de Metro: preparació per a l'explotació de línies automàtiques.
- Adaptació al creixement de la demanda i comunicació amb el client i ciutadà.
- Plans de millora de la qualitat tècnica.
- Optimització de la gestió dels recursos humans, de les relacions laborals i de l'organització descentralitzada.
- Finançament i eficiència: identificació i execució de potencials millores

Objectius del pressupost

L'objectiu del pressupost de 2007 de TMB és avançar cap a un model sostenible, segur, equitatiu i integrador, que respongui a l'exigència ciutadana de disposar d'un servei d'alta qualitat.



Objectius en l'àmbit de l'Autobús

- Consolidar l'augment del servei en dies feiners.
- Consolidar l'augment del servei en caps de setmana.
- Consolidar l'augment del servei a l'estiu.

En el terreny operatiu, s'han establert els següents plans per assolir els objectius fixats:

- Anualització del Pla d'Actuació de Bus 2006, amb la millora de l'oferta en dies feiners a través del reforç de línies ja existents, la creació de noves i l'ampliació de l'oferta durant els caps de setmana i a l'estiu.
- Reforç de l'oferta d'autobusos en la major part de les línies a l'estiu, per respondre adequadament a la creixent afluència turística i a la flexibilització de les vacances.
- Increment de l'oferta d'autobusos els caps de setmana, per intentar acostar-la a la dels dies feiners.
- Renovació del material mòbil amb la compra d'autobusos.

Objectius en l'àmbit de Metro

- Notable ampliació de l'oferta en termes de reducció dels intervals de pas (ja iniciada l'octubre de 2005).
- Millorar la seguretat.
- Millorar l'accessibilitat.



En el terreny operatiu, s'han establert els següents plans, per assolir els objectius fixats:

- Pla de millora de les freqüències del Metro.
- Noves actuacions en les infraestructures del Metro.
- Pla de seguretat del Metro, a través de l'ampliació de la presència de personal de seguretat.
- Servei *non stop* el dissabte, a partir de la Setmana Santa i fins a la Mercè. D'aquesta manera, s'oferirà un servei de Metro ininterromput des de primera hora del dissabte fins al final del servei del diumenge.

Pla Director d'Infraestructures (2001-2010)

L'any 2002 es va aprovar el Pla Director d'Infraestructures (PDI) per al període 2001-2010, que constitueix la resposta consensuada de les Administracions responsables del transport a les necessitats d'infraestructures del transport públic col·lectiu a curt i a mitjà termini, a la Regió Metropolitana de Barcelona.

Aquest pla preveu que les Administracions públiques inverteixin quasi 6.000 milions d'euros per millorar la xarxa, de manera que s'hi recull el conjunt de projectes d'ampliació i millora de l'actual xarxa de Metro, dels FGC i de Rodalies de Renfe, com també nous sistemes de transport (és el cas del metro lleuger de Nou Barris i dels tramvies del Baix Llobregat).

A continuació, es presenta una taula amb els principals projectes futurs del Metro, que comptaran amb la inversió derivada del PDI.

Taula 55. Projectes de Futur de Metro		
Línia: Projecte	Km	Nº estacions
L3: Prolongació de Canyelles fins a Trinitat Nova	1,86	2
L2: Prolongació de Pep Ventura fins a Badalona Centre	0,75	1
L5: Nova estació de Cardenal Reig		1
L5: Prolongació d'Horta a Vall d'Hebrón	2,37	3
L9: 4t tram: Can Zam/Gorg a Sagrera	11,00	13
Total	15,98	20

Principals activitats previstes per l'any 2007

A continuació es detallen les principals activitats previstes per a l'any 2007, que figuren als plans operacionals i econòmics de l'empresa.

Taula 56. Projectes 2007		
Àmbit	Projecte	Descripció
Autobús	Adquisició d'autobusos (2007-2010)	331 nous autobusos per renovar la flota i posar en marxa el Pla de Millora de la Qualitat del Servei.
	Procés de descentralització operativa	Aplicació de l'acord de les noves condicions dels comandaments intermedis; aplicació dels nous rols del Centre de Regulació de l'Operació (CRO) per a la gestió del frau, regulació, etc.
	Trasllat del CRO al Triangle Ferroviari	Reorganització de l'oficina tècnica i administrativa del CRO.
	Centre de Regulació de Trànsit (CRT) 2	Disseny, desenvolupament i posada en marxa del CRT2.
	Tancament del CON de Lutzana	Suposarà una redistribució de línies que afectarà la resta de CON. Les previsions apunten que el tancament es realitzarà a mitjans d'abril de 2007.
	Posada en funcionament del mòdul de gestió d'Alteració del Recorregut	Millor tractament de la comunicació sobre les previsions de pas en cas d'incidències.
	Incorporació d'un major nombre d'autobusos propulsats per biodièsel	Previsió de pròrroga de 6 mesos del conveni signat entre Petrocat i TMB per ampliar en 25 autobusos la flota de TMB que circularà amb aquest combustible, amb un total de 40 vehicles.

Àmbit	Projecte	Descripció
Metro	Pla d'inversions de Metro (2007-2015)	Suposa rehabilitar la infraestructura, renovar les instal·lacions i el material, així com incorporar noves infraestructures, sistemes, instal·lacions i material que millorin les condicions de prestació del servei, la seguretat, la disponibilitat, l'accessibilitat i el confort. Les dues fonts de finançament principals per assolir els objectius del Pla d'Inversions són el Contracte Programa i el Conveni d'Infraestructures.
	Ampliació del Nou Model d'Operació de Metro	S'implementarà el NMO al pla de mínims a la L1, L3 i L4. Per altra banda, s'estan redactant els projectes constructius per al pla de màxims de la L5, L3 i L1. En l'actualitat s'està implementant el pla de màxims a la L2.
	Nou Pla de Seguretat al Metro	Dotació d'un dispositiu de serveis que permeti continuar millorant el temps de resposta, tenir una major capacitat de dissuasió, així com augmentar la sensació de seguretat. També s'incrementaran les inversions en càmeres de videovigilància, que permeten el control centralitzat. Paral·lelament, també augmentaran els efectius d'intervenció.
	Adaptació a PMR i renovació d'equipaments	S'incrementaran els recursos per al manteniment dels ascensors i de les escales mecàniques, així com d'altres equipaments (manteniment d'instal·lacions contra incendis, d'instal·lacions fixes, de control d'accessos, etc.)
	Pla de manteniment de la xarxa de Metro	Manteniment de vies i catenària, com també dels sistemes de pagament i validació derivats de l'aplicació del Nou Model Operatiu.
	Increment dels recursos destinats al manteniment de nous sistemes de validació i venda	Augmentaran els recursos destinats al manteniment de màquines distribuïdores automàtiques, portes lliscants, màquines validadores i de targetes integradores. Així mateix, també s'incrementaran les inversions destinades a l'adequació d'instal·lacions de la L5 pel NMO, així com l'adquisició de màquines de venda automàtica.
	Pla d'arranjament d'estacions	Rehabilitació de Drassanes, L3; Liceu, L3; Alfons X, L4; Lluçmajor, L4, i Pubilla Cases, L5. Així mateix es preveu la redacció de projectes per a la remodelació de Glòries, L1; Sant Andreu, L1; Hospital Clínic, L5, i Hospital de Sant Pau, L5.
	Pla de neteja, antigrafit, etc	Increment de recursos destinats a la neteja integral d'estacions i de trens, al Pla antirratllades, per als vidres, i al Pla antigrafit, per a estacions i trens.
	Pla de freqüències del Metro	Millorar la freqüència de pas a totes les línies, tret de la L4, amb l'objectiu d'arribar l'any 2010 al voltant de 2'30" en hora punta.
	Servei non stop al Metro	Per tal de fomentar les polítiques adreçades a la joventut i a la mobilitat sostenible, pensades per facilitar els desplaçaments nocturns sense necessitat d'utilitzar el vehicle privat, es proposa que la totalitat de la xarxa de Metro funcioni durant tota la nit del dissabte, des de Setmana Santa fins a la Mercè.



Àmbit	Projecte	Descripció
Actuacions mediambientals	ISO 14001	Renovació de la certificació per als autobusos en la via pública.
	Estudis	Presentació del mapa d'emissions de la xarxa d'Autobús.
	Sistema de gestió ambiental SAP	Configuració del quadre de comandament ambiental.
	Sistema de gestió d'aigües residuals	Control i gestió de depuradores a través de l'aplicació corporativa SAP.
	Formació, comunicació i conscienciació ambiental	Prossecució de la formació sobre gestió de residus a tots els centres i inici de la formació del nou sistema SAP de gestió ambiental.
	Energia	Posada en marxa del projecte a l'àrea operativa del Metro per a la quantificació <i>online</i> d'energia de totes les línies, totes les estacions i tots els tallers.
	"Punts Verds"	Posada en marxa dels punts verds de Sagrera, Santa Eulàlia i Horta.
	Llicències ambientals	Cumplimentació normativa
	Estratègia tecnològica i implicació en el negoci	Alineació de l'estratègia de desenvolupament de les tecnologies de la informació amb les necessitats operatives del negoci, mitjançant la canalització de la innovació.
	Nous models organitzatius	Anàlisi organitzatives i elements d'infraestructura tecnològica que possibilitin la implantació dels nous models d'organització a TMB (NMO al Metro i Reflexió Organitzativa a TB).
Actuacions en els sistemes d'informació	Clients	Conjunt d'actuacions que tenen una incidència directa sobre el client de TMB, quant a la seva satisfacció i valoració del servei de Bus i Metro, com ara la cobertura de telefonia mòbil a la xarxa del Metro (3a fase), l'elaboració d'indicadors de mesura sobre la prestació del servei, així com la revisió del procés d'alteracions de recorreguts i el manteniment de la informació.
	Millora de processos	Assoliment de majors nivells d'eficiència, gràcies a la identificació i la implementació de millores operatives en els processos de negoci de TMB, com ara el Sistema d'Informació Geogràfica de Metro, la gestió del manteniment, la gestió documental, els entorns col·laboratius o el Pla de Certificacions ISO.
	Infraestructura tecnològica	Evolució dels sistemes i xarxes de TMB que li permetin alinear-se amb els estàndards tecnològics de mercat i que possibilitin la implantació dels requeriments i les necessitats del negoci, així com l'òptim funcionament diari.

Àmbit	Projecte	Descripció
Actuacions de comunicació	Comunicació Corporativa	Les campanyes de comunicació de Sant Jordi i Primavera Sound. Promoció per als clients de TMB amb uns petits concerts a diferents estacions del Metro.
	Comunicació Metro	Campanya de televisió amb la corresponent emissió d'un espot des de finals de març fins a l'abril, incidint en l'augment de nous trens al Metro de Barcelona i en la campanya "non stop dissabtes", que s'encarregarà de comunicar que a partir del 14 d'abril el metro obrirà els dissabtes a la nit.
	Comunicació Bus	Campanya de televisió que es farà el mes de març amb l'emissió d'un espot sobre aspectes relacionats amb l'accessibilitat de tota la flota d'autobusos i de la publicació de la nova GuiaBusBcn.
	Senyalització i Informació Metro	Continuació de la remodelació d'algunes estacions, així com de la inauguració d'ascensors. Seran importants també les campanyes d'obres (TAV Mercat Nou i tall de la L4, entre d'altres; les dels intercanviadors o les de la col·locació de portes d'andana a la L11).
	Senyalització i Informació Bus	Comunicació que es realitzarà en relació amb la publicació de la nova GuiaBusBcn, mitjançant un espot de televisió, així com de la campanya sobre la instal·lació del Sistema d'Informació a l'Usuari embarcat (SIU).

Dades econòmiques

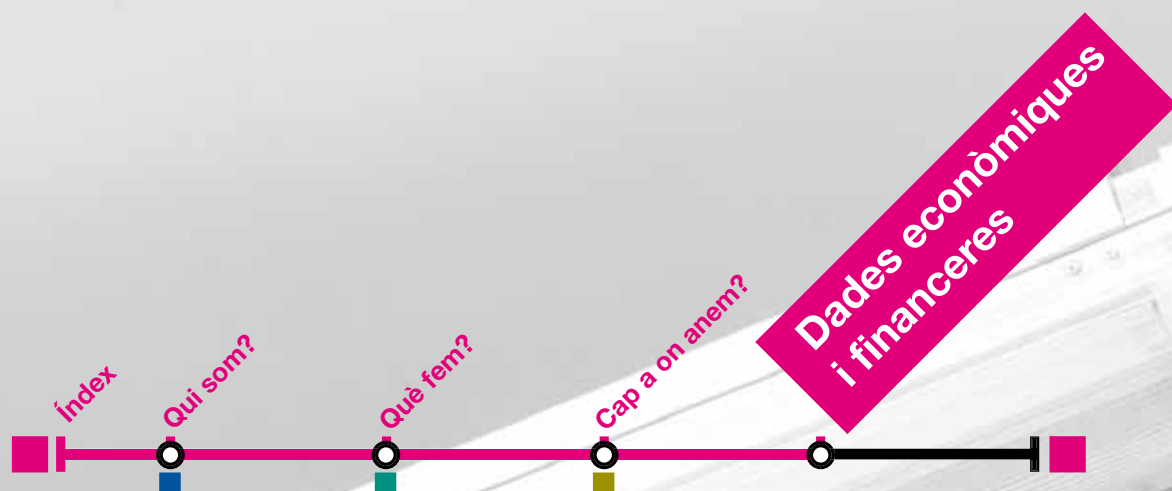


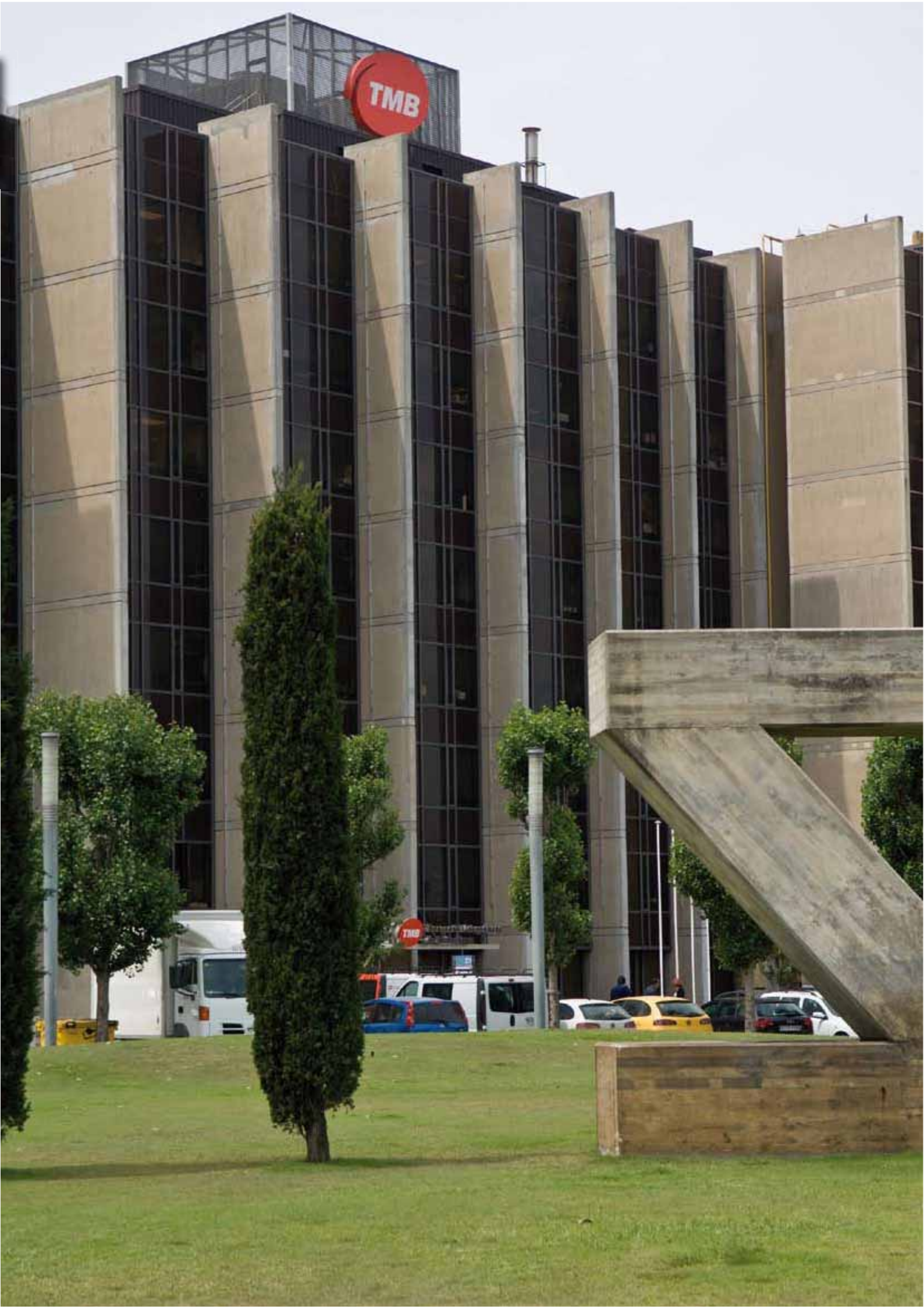


i financeres



Dades econòmiques i financeres





BALANÇ DE SITUACIÓ A 31 DE DESEMBRE DE 2006

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

ACTIU	Any 2006	Any 2005
IMMOBILITZAT	346.135	343.324
<i>Immobilitzacions immaterials</i>	3.316	3.852
<i>Estudis i projectes</i>	733	733
<i>Aplicacions informàtiques</i>	14.606	13.741
<i>Amortitzacions</i>	-12.023	-10.622
<i>Immobilitzacions materials</i>	323.735	321.629
<i>Terrenys i construccions</i>	196.139	181.635
<i>Instal·lacions tècniques i maquinària</i>	82.032	74.177
<i>Altres instal·lacions, utillatge i mobiliari</i>	24.827	23.067
<i>Elements de transport</i>	389.624	424.898
<i>Acomptes i immobilitzacions materials en curs</i>	43.020	27.052
<i>Altres immobilitzat</i>	36.641	34.549
<i>Amortitzacions</i>	-448.548	-443.749
<i>Immobilitzacions financeres</i>	19.084	17.843
<i>Participació en empreses del grup i associades</i>	2.503	2.503
<i>Cartera de valors a llarg termini</i>	2.866	2.866
<i>Altres crèdits</i>	2.632	2.632
<i>Dipòsits i fiances constituïts a llarg termini</i>	325	307
<i>Materialització de provisions</i>	5.680	5.054
<i>Imposicions a llarg termini</i>	5.078	4.481
ENTITATS PÚBLIQUES	119.852	137.837
<i>Deutors per subvencions Contracte Programa</i>	113.738	130.722
<i>Altres deutes Entitats Públiques</i>	6.114	7.115
ACTIU CIRCULANT	41.621	51.159
<i>Existències</i>	2.283	2.197
<i>Matèries primeres i altres aprovisionaments</i>	2.283	2.197
<i>Deutors</i>	16.534	19.553
<i>Empreses del grup, deutors</i>	1.583	6.686
<i>Acomptes a proveïdors</i>	15	15
<i>Deutors diversos</i>	5.690	4.621
<i>Personal</i>	427	446
<i>Administracions públiques</i>	8.900	7.957
<i>Provisions</i>	-81	-172
<i>Inversions financeres temporals</i>	13.679	22.177
<i>Cartera de valors a curt termini</i>	13.679	22.177
<i>Tresoreria</i>	8.672	6.773
<i>Ajustaments per periodificació</i>	453	459
TOTAL	507.608	532.320

BALANÇ DE SITUACIÓ A 31 DE DESEMBRE DE 2006

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

PASSIU	Any 2006	Any 2005
FONS PROPIS	118.693	118.693
Capital subscrit	10.227	10.227
Reserves	108.466	108.466
INGRESSOS A DISTRIBUIR EN DIVERSOS EXERCICIS	110.101	118.144
Subvencions en capital	68.883	72.659
Ingressos diferits Pla de Pensions	22.416	24.177
Altres Ingressos diferits	18.802	21.308
DEUTES ENTITATS PÚBLIQUES CREDITORES	2.706	2.706
Compte Reserva Contracte Programa 1995-1997	2.706	2.706
CREDITORS A LLARG TERMINI	176.409	201.555
Deutes amb entitats de crèdit	28.953	43.760
Altres creditors	145.581	155.920
Pla de Pensions creditor reequilibri llarg termini	35.280	40.324
Altres deutes	110.268	115.578
Fiances i dipòsits rebuts a llarg termini	33	18
Desemborsament pendants/accions no exigit	1.875	1.875
CREDITORS A CURT TERMINI	99.699	91.222
Deutes amb entitats de crèdit	14.908	8.777
Préstecs i altres deutes	14.807	8.550
Deute per interessos	101	227
Deutes amb empreses del grup	2.455	0
Creditores comercials	27.609	22.717
Deutes per compres o prestacions de servei	27.609	22.717
Altres deutes no comercials	50.255	47.912
Administracions públiques	4.431	4.372
Altres deutes	35.348	32.589
Pla de Pensions creditor reequilibri curt termini	3.717	4.833
Remuneracions pendants de pagament	6.661	6.017
Fiances i dipòsits rebuts a curt termini	68	68
Personal i altres	30	33
Provisions per a operacions de trànsit	3.213	9.666
Ajustaments per periodificació	1.259	2.150
TOTAL	507.608	532.320

BALANÇ DE SITUACIÓ A 31 DE DESEMBRE DE 2006**Transports de Barcelona, S.A.** (en milers d'euros)

ACTIU	Any 2006	Any 2005
IMMOBILITZAT	294.219	274.892
<i>Immobilitzacions immaterials</i>	3.304	3.074
<i>Despeses d'Investigació i Desenvolupament</i>	4.995	3.495
<i>Aplicacions informàtiques</i>	12.310	11.808
<i>Amortitzacions</i>	-14.001	-12.229
<i>Immobilitzacions materials</i>	267.069	249.876
<i>Terrenys i construccions</i>	87.298	87.135
<i>Instal·lacions tècniques i maquinària</i>	53.882	52.891
<i>Altres instal·lacions, utilatge i mobiliari</i>	8.342	7.826
<i>Elements de transport</i>	214.162	192.188
<i>Acomptes i immobilitzacions materials en curs</i>	41.237	37.786
<i>Altres immobilitzat</i>	3.821	3.467
<i>Amortitzacions</i>	-141.673	-131.417
<i>Immobilitzacions financeres</i>	23.846	21.942
<i>Participació en empreses del grup i associades</i>	4.804	4.804
<i>Cartera de valors a llarg termini</i>	104	104
<i>Altres crèdits</i>	1.327	1.341
<i>Dipòsits i fiances constituïts a llarg termini</i>	40	39
<i>Materialització de provisions</i>	5.763	4.842
<i>Imposicions a llarg termini</i>	11.808	10.812
ENTITATS PÚBLIQUES	238.905	292.214
<i>Deutors per subvencions Contracte Programa</i>	228.048	277.809
<i>Altres deutes Entitats Públiques</i>	10.857	14.405
ACTIU CIRCULANT	73.348	31.645
<i>Existències</i>	2.478	2.404
<i>Matèries primeres i altres aprovisionaments</i>	2.478	2.404
<i>Deutors</i>	21.252	20.707
<i>Empreses del grup, deutors</i>	2.474	27
<i>Acomptes a proveïdors</i>	4	72
<i>Deutors diversos</i>	11.505	13.308
<i>Personal</i>	668	1.352
<i>Efectes a cobrar</i>	50	27
<i>Administracions públiques</i>	6.632	6.638
<i>Provisions</i>	-81	-717
<i>Inversions financeres temporals</i>	41.806	10
<i>Cartera de valors a curt termini</i>	41.750	0
<i>Aportacions Catalunya Bus Turístic</i>	10	10
<i>Fiances constituïdes a curt termini</i>	46	0
<i>Tresoreria</i>	1.657	2.644
<i>Ajustaments per periodificació</i>	6.155	5.880
TOTAL	606.472	598.751

BALANÇ DE SITUACIÓ A 31 DE DESEMBRE DE 2006

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

PASSIU	Any 2006	Any 2005
FONS PROPIS	121.204	89.124
Capital subscrit	8.415	8.415
Reserves	80.709	80.709
Resultats de l'exercici	32.080	0
INGRESSOS A DISTRIBUIR EN DIVERSOS EXERCICIS	108.647	106.309
Subvencions oficials en capital	67.129	63.324
Ingressos diferits Pla de Pensions	41.518	42.985
DEUTES ENTITATS PÚBLIQUES CREDITORES	542	542
Compte Reserva Contracte Programa 1995-1997	542	542
CREDITORS A LLARG TERMINI	264.601	290.729
Deutes amb entitats de crèdit	102.101	135.226
Proveïdors i creditors d'immobilitzat a llarg termini	0	0
Altres creditors	159.125	152.128
Pla de Pensions creditor reequilibri llarg termini	62.821	73.774
Altres deutes	96.304	78.354
Desemborsament pendants/ accions no exigit	3.375	3.375
CREDITORS A CURT TERMINI	111.478	112.047
Deutes amb entitats de crèdit	33.560	31.178
Préstecs i altres deutes	33.318	30.738
Deute per interessos	242	440
Deutes amb empreses del grup	1.300	6.702
Deutes amb empreses del grup i associades	1.300	6.702
Creditors comercials	20.700	16.641
Deutes per compres o prestacions de servei	20.700	16.641
Altres deutes no comercials	48.836	36.351
Administracions públiques	8.241	4.800
Altres deutes	21.893	13.848
Pla de Pensions creditor reequilibri curt termini	9.665	10.155
Remuneracions pendants de pagament	8.802	7.153
Fiances i dipòsits rebuts a curt termini	0	1
Personal i altres	235	394
Provisions per a operacions de trànsit	5.562	11.560
Ajustaments per periodificació	1.520	9.615
TOTAL	606.472	598.751

COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS

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

	Any 2006	Any 2005
INGRESSOS		
Vendes	175.491	161.379
Accessoris a l'exploració	11.204	10.726
Subvencions especials	3.126	3.148
Subvencions al servei	58.092	32.072
TOTAL INGRESSOS	247.913	207.325
DESPESES D'EXPLOTACIÓ		
Aprovisionaments	7.974	5.672
Electricitat	20.423	16.399
Personal operatiu	116.714	106.810
Aportació al Sistema Complementari de Pensions	2.303	2.435
Personal en procés de regulació	306	347
Serveis exteriors	68.195	45.199
Tributs	78	97
Variacions de provisions	-2.698	-131
TOTAL DESPESES ABANS D'AMORTITZACIONS	213.295	176.828
Amortitzacions	37.914	34.913
TOTAL DESPESES	251.209	211.741
RESULTAT NET D'EXPLOTACIÓ	-3.296	-4.416
DESPESES FINANCERES		
Despeses financeres per sanejament deute històric	1.993	2.320
Despeses financeres estructurals	2.970	2.624
TOTAL DESPESES FINANCERES	4.963	4.944
SUBVENCIONS DE CAPITAL TRASPASSADES A L'EXERCICI	5.325	4.713
RESULTATS EXTRAORDINARIS I D'EXERCICIS ANTERIORS	2.934	4.647
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 2006	Any 2005
INGRESSOS		
Vendes	102.248	93.626
Accessoris a l'explotació	12.486	12.845
Subvencions especials	4.901	4.930
Subvencions al servei	124.294	104.806
TOTAL INGRESSOS	243.929	216.207
DESPESES D'EXPLOTACIÓ		
Aprovisionaments	8.350	7.152
Carburants	20.550	18.503
Personal operatiu	158.054	138.953
Aportació al Sistema Complementari de Pensions	2.554	2.169
Personal en procés de regulació	298	406
Serveis exteriors	30.950	27.311
Tributs	225	290
Variacions de provisions	-654	-581
TOTAL DESPESES ABANS D'AMORTITZACIONS	220.327	194.203
Amortitzacions	23.161	21.177
TOTAL DESPESES	243.488	215.380
RESULTAT NET D'EXPLOTACIÓ	441	827
DESPESES FINANCERES		
Despeses financeres per sanejament deute històric	4.966	5.780
Despeses financeres estructurals	6.310	6.878
TOTAL DESPESES FINANCERES	11.276	12.658
- SUBVENCIONS DE CAPITAL TRASPASSADES A L'EXERCICI	9.938	9.932
- RESULTATS EXTRAORDINARIS I D'EXERCICIS ANTERIORS	897	1.899
- RESULTAT TOTAL ABANS DE RESULTAT		
EXTRAORDINARI VENDA DE COTXERES	0	0
- RESULTAT EXTRAORDINARI COTXERES LLEVANT		
I LUTXANA APLICAT AL FINANÇAMENT D'INVERSIONS	32.933	0
- IMPOST DE SOCIETATS RESULTAT VENDA DE COTXERES	-853	0
RESULTAT NET TOTAL (Després de l'impost sobre Societats)	32.080	0

QUADRE DE FINANÇAMENT EXERCICI 2006

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

	Any 2006		Any 2005	
RESULTATS S/COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS	0		0	
Ajustaments				
Amortitzacions	37.914		34.913	
Resultat en venda d'immobilitzat	137		180	
Provisions d'immobilitzat	0		-191	
Subv. en capital trasp. a l'exercici	-5.325		-4.714	
Ingressos a distribuir traspassats a resultats	-6.449		-6.807	
Total ajustaments	26.277		23.381	
RECURSOS GENERATS PER LES OPERACIONS	26.277		23.381	

APLICACIONS	2006	2005	ORÍGENS	2006	2005
Adquisicions d'immobilitzat	46.563	31.263	Recursos generats per les operacions	26.277	23.381
Immobilitzacions immaterials	865	976	Subvencions de capital i ingressos a distribuir	4.038	14.541
Immobilitzacions materials	44.457	28.039	Vendes d'immobilitat	5.701	2
Immobilitzacions financeres	1.241	2.248	Endeutament a llarg termini	3.577	3.606
Traspassos d'ingressos a distribuir	307	292	Entitats Públiques deutores	17.985	40.726
	28.723	21.316			
Cancel·lació o traspàs a curt termini d'endeutament a llarg termini					
Increment del capital circulant		29.386	Disminució del capital circulant	18.015	
TOTAL	75.593	82.257	TOTAL	75.593	82.257

VARIACIONS DEL CAPITAL CIRCULANT		2006	2005	
	INCREMENTS	DISMINUCIONS	INCREMENTS	DISMINUCIONS
Existències	86		73	
Deutors		3.019	13.543	
Creditors		9.368	28.659	
Inversions financeres temporals		8.498		13.021
Tresoreria	1.899		406	
Ajustaments per periodificació	885			274
	2.870	20.885	42.681	13.295
Disminució del capital circulant	18.015			
Increment del capital circulant				29.386
TOTAL	20.885	20.885	42.681	42.681

QUADRE DE FINANÇAMENT EXERCICI 2006

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

	Any 2006	Any 2005
RESULTATS S/COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS	32.080	0
Ajustaments		
Amortitzacions	23.161	21.177
Ing. a distribuir traspassats a resultats	-15.609	-15.603
Beneficis en vendes d'immobilitzat	-36.331	-27
Pèrdues en vendes o baixes d'immobilitzat	56	91
Total ajustaments	-28.723	5.638
RECURSOS APLICATS GENERATS PER LES OPERACIONS	3.357	5.638

APLICACIONS	2006	2005	ORÍGENS	2006	2005
Adquisicions d'immobilitzat	48.812	43.476	Recursos generats per les operacions	3.357	5.638
Immobilitzacions immaterials	2.002	1.001	Vendes d'immobilitzat	42.599	30
Immobilitzacions materials	44.906	38.788	Entitats Públiques deutores	53.309	82.853
Immobilitzacions financeres	1.904	3.687		32.561	30.900
Cancel·lació o traspàs a curt termini d'endeutament a llarg termini	58.689	52.454	Endeutament a llarg termini	18.295	2.653
Traspassos d'ingressos a distribuir	348	1.231	Subv. de capital i ingressos a distribuir		
Increment capital circulant	42.272	24.913			
TOTAL	150.121	122.074	TOTAL	150.121	122.074

VARIACIONS DEL CAPITAL CIRCULANT	2006		2005	
	INCREMENTS	DISMINUCIONS	INCREMENTS	DISMINUCIONS
Existències	74		488	
Deutors	545		9.718	
Creditors		7.526	44.523	
Inversions financeres temporals	41.796			21.762
Tresoreria		987	612	
Ajustaments per periodificació	8.370			8.666
	50.785	8.513	55.341	30.428
Increment del capital circulant		42.272		24.913
TOTAL	50.785	50.785	55.341	55.341

INVERSIONS DE L'ANY

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

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

Escales Mecàniques	4.686
Enllumenat d'instal·lacions i xarxa	1.221
Nou model organitzatiu	1.328
Sistema de Vaildació i Venda	5.482
Subcentrals elèctriques	11.227
Ordinadors i servidors	985
Sistemes ATP-ATO i TBS	4.760
Remodelació d'estacions	2.583
Edifici modular Can Boixeres	720
Diversos	11.465
TOTAL	44.457

Quadre resum de l'immobilitzat material (en milers d'euros)

	Cost d'adquisició				Amortització Acumulada				Valor net
	Saldo 1-1-06	Inversions	Baixes	Saldo 31-12-06	Saldo 1-1-06	Dotació	Baixes	Saldo 31-12-06	31-12-06
Terrenys i altres béns naturals	1.400	0	0	1.400	0	0	0	0	1.400
Instal·lacions fixes	50.007	10.495	0	60.502	25.003	4.323	0	29.326	31.176
Edificis i altres construccions	130.228	4.009	0	134.237	94.434	4.530	0	98.964	35.273
SUMA	181.635	14.504	0	196.139	119.437	8.853	0	128.290	67.849
Instal·lacions tècniques i maquinària	74.177	7.855	0	82.032	42.793	5.263	0	48.056	33.976
Altres instal·lacions, utilitatge i mobiliari	23.067	1.760	0	24.827	12.466	1.662	0	14.128	10.699
Elements de transport	424.898	1.438	36.712	389.624	238.903	18.568	30.877	226.594	163.030
Altres immobilitzats	34.549	2.932	840	36.641	30.150	2.167	837	31.480	5.161
SUMA	738.326	28.489	37.552	729.263	443.749	36.513	31.714	448.548	280.715
Acomptes i immobilitzat material en curs	27.052	15.968	-	43.020	-	-	-	-	43.020
TOTAL	765.378	44.457	37.552	772.283	443.749	36.513	31.714	448.548	323.735

INVERSIONS DE L'ANY

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

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

Nous autobusos	31.114
Cotxera Horta	4.244
Xarxa Tetra	1.614
Sistema de validació i Venda	507
Cotxera Zona Franca I	2.724
Diversos	4.703
TOTAL	44.906

Quadre resum de l'immobilizat material (en milers d'euros)

	Cost d'adquisició				Amortització Acumulada				Valor net
	Saldo 1-1-06	Inversions	Baixes	Saldo 31-12-06	Saldo 1-1-06	Dotació	Baixes	Saldo 31-12-06	31-12-06
Terrenys i altres béns naturals	18.580	6.498	6.267	18.811	0	0	0	0	18.811
Edificis i altres construccions	68.555	-68	0	68.487	7.237	1.492	0	8.729	59.758
SUMA	87.135	6.430	6.267	87.298	7.237	1.492	0	8.729	78.569
Instal·lacions tècniques i maquinària	52.891	1.018	27	53.882	25.564	3.460	27	28.997	24.885
Altres instal·lacions, utillatge i mobiliari	7.826	516	0	8.342	3.578	671	0	4.249	4.093
Elements de transport	192.188	33.137	11.163	214.162	92.318	15.383	11.106	96.595	117.567
Altres immobilitzats	3.467	354	0	3.821	2.720	383	0	3.103	718
SUMA	343.507	41.455	17.457	367.505	131.417	21.389	11.133	141.673	225.832
Acomptes i immobilitzat material en curs	37.786	3.451	-	41.237	-	-	-	-	41.237
TOTAL	381.293	44.906	17.457	408.742	131.417	21.389	11.133	141.673	267.069

INVERSIONS FINANCERES

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

En el quadre següent es reflecteixen, en milers d'euros, els moviments de l'exercici 2006

	Saldo 1-1-06	Variació Anual		Saldo 31-12-06
		INCREMENTS	DISMINUCIONS	
IMMOBILITZACIONS FINANCERES				
<i>Inversions financeres en empreses del grup i associades</i>	2.503	0	0	2.503
<i>Inversions financeres permanents en accions sense cotització oficial</i>	2.866	0	0	2.866
<i>Préstecs al personal</i>	2.632	1.389	1.389	2.632
<i>Materialització provisions</i>	5.054	992	366	5.680
<i>Fiances i dipòsits</i>	307	18	0	325
<i>Imposicions a llarg termini</i>	4.481	597	0	5.078
SUMA	17.843	2.996	1.755	19.084
INVERSIONS FINANCERES TEMPORALS				
<i>Valors de renda fixa</i>	22.177	5.937.051	5.945.549	13.679
SUMA	22.177	5.937.051	5.945.549	13.679
TOTAL	40.020	5.940.047	5.947.304	32.763

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

En el quadre següent es reflecteixen, en milers d'euros, els moviments de l'exercici 2006

	Saldo 1-1-06	Variació Anual		Saldo 31-12-06
		INCREMENTS	DISMINUCIONS	
IMMOBILITZACIONS FINANCERES				
<i>Particip. en empreses del grup i associades</i>	4.804	0	0	4.804
<i>Inversions financeres permanents en accions sense cotització oficial</i>	104	0	0	104
<i>Préstecs al personal</i>	1.341	548	562	1.327
<i>Materialització provisions</i>	4.842	965	44	5.763
<i>Fiances i dipòsits</i>	39	1	0	40
<i>Imposicions a llarg termini</i>	10.812	996	0	11.808
SUMA	21.942	2.510	606	23.846
INVERSIONS FINANCERES TEMPORALS				
<i>Valors de renda fixa</i>	0	3.076.325	3.034.575	41.750
<i>Aportacions Catalunya Bus Turístic</i>	10	0	0	0
<i>Fiances a curt termini</i>	0	46	0	46
SUMA	10	3.076.371	3.034.575	41.806
TOTAL	21.952	3.078.881	3.035.181	65.652

FONS PROPIS

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

En el quadre següent es reflecteixen, en milers d'euros, els fons propis de l'empresa:

	Saldo 1-1-06	Aplicació Resultat 2006	Saldo 31-12-06
<i>Capital Subscrit</i>	10.227	-	10.227
<i>Reserves de revalorització</i>	108.466	-	108.466
<i>Resultats de l'exercici</i>	0	-	0
TOTAL	118.693	-	118.693

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

	Saldo 1-1-06	Aplicació Resultat 2006	Saldo 31-12-06
<i>Capital Subscrit</i>	8.415	-	8.415
<i>Reserva legal</i>	1.683	-	1.683
<i>Reserves de revalorització</i>	15.962	-	15.962
<i>Altres reserves</i>	63.064	0	63.064
<i>Resultats de l'exercici</i>	0	32.080	32.080
TOTAL	89.124	32.080	121.204

SUBVENCIONS

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

SUBVENCIONS ESPECIALS

<i>Targeta Rosa Metropolitana</i>	3.126
-----------------------------------	-------

SUBVENCIONS AL SERVEI

<i>Administracions per Contracte Programa</i>	58.092
---	--------

TOTAL SUBVENCIONS	61.218
--------------------------	---------------

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

SUBVENCIONS ESPECIALS

<i>Targeta Rosa Metropolitana</i>	4.689
-----------------------------------	-------

<i>Altres</i>	212
---------------	-----

SUMA	4.901
-------------	--------------

SUBVENCIONS AL SERVEI

<i>Administracions per Contracte Programa</i>	124.295
---	---------

TOTAL SUBVENCIONS	129.196
--------------------------	----------------

RESULTATS EXTRAORDINARIS

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

<i>Procedents de l'immobilitzat</i>	-136
<i>Ingressos operació BOFA 31-7-1996</i>	2.506
<i>Altres despeses extraordinàries</i>	-36
<i>Resultats d'exercicis anteriors</i>	600
RESULTAT EXTRAORDINARI I D'EXERCICIS ANTERIORS	2.934



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

<i>Procedents de l'immobilitzat material</i>	-29
<i>Resultats d'exercicis anteriors</i>	2.984
<i>Altres despeses extraordinàries</i>	-1.118
RESULTAT EXTRAORDINARI I D'EXERCICIS ANTERIORS	1.837

Informes d'auditoria dels comptes anuals

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

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

Julián Hernández, 8, 1è. A
Tel. 913882180 – Fax 917599612
28043 Madrid

Barcelona, 3, 2n. 1a.
Tel. 972201959 – Fax 972220920
17001 Girona

INFORME D'AUDITORIA DELS COMPTES ANUALS

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

Hem auditat els comptes anuals de **TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A.**, que comprenen el balanç de situació a 31 de desembre de 2006, 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.

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 2006, els corresponents a l'exercici anterior. La nostra opinió es refereix exclusivament als comptes anuals de l'exercici 2006. Amb data 31 de març de 2006 vàrem emetre informe d'auditoria sobre els comptes anuals de l'exercici 2005, en el qual vàrem expressar una opinió favorable.

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 2006, 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.

L'informe de gestió adjunt de l'exercici 2006 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 2006. 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, 2 d'abril de 2007

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

Jordi Vila López
Soci – Auditor de Comptes

COL·LEGI
DE CENSORS JU
DE COMPTES
DE CATALUNYA

Membre exercent:
GABINETE TÉCNICO
DE AUDITORIA Y
CONSULTORIA, S.A.

Any 2007 Núm.
CÒPIA GRATUITA 2017/15251

.....
Aquest informe està subjecte a
la taxa aplicable establerta a la
Llei 44/2002 de 22 de novembre.
.....





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

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

Julián Hernández, 8, 1è. A
Tel. 913882180 – Fax 917599612
28043 Madrid

Barcelona, 3, 2n. 1a.
Tel. 972201959 – Fax 972220920
17001 Girona

INFORME D'AUDITORIA DELS COMPTES ANUALS

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

Hem auditat els comptes anuals de **FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.**, que comprenen el balanç de situació a 31 de desembre de 2006, 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.

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 2006, els corresponents a l'exercici anterior. La nostra opinió es refereix exclusivament als comptes anuals de l'exercici 2006. Amb data 31 de març de 2006 varem emetre informe d'auditoria sobre els comptes anuals de l'exercici 2005, en el qual varem expressar una opinió favorable.

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 2006, 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.

L'informe de gestió adjunt de l'exercici 2006 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 2006. 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, 2 d'abril de 2007

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

Jordi Vila López
Soci – Auditor de Comptes

COL·LEGI
DE CENSORS JURATS
DE COMPTES
DE CATALUNYA

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

Any 2007 Núm. 20/07/04250
CÒPIA GRATUÏTA

.....
Aquest informe està subjecte a
la taxa aplicable establerta a la
Llei 44/2002 de 22 de novembre.
.....



Índex de continguts i indicadors GRI (versió 3.0) ○

CODI	CONTINGUTS	PÀG. MEMÒRIA
1.	ESTRATÈGIES I ANÀLISIS	
1.1	Declaració del Conseller Delegat	3-5
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats	22-27
2.	PERFIL DE LA ORGANITZACIÓ	
2.1	Nom de l'organització	15
2.2	Principals marques, productes i/o serveis	18,19
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis adjunts (<i>joint ventures</i>)	20, 21, 98
2.4	Localització de la seu principal de l'organització	11
2.5	Localització i nom dels països en el que es desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats a la memòria	11,20
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica	15
2.7	Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors als que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris)	17, 20, 25, 28, 29, 47, 70, 71
2.8	Dimensions de l'organització informant (incloent número d'empleats, vendes o ingressos nets, capacitat total, quantitat de producte o servei prestat)	17, 47, 68, 69, 97
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per l'informe en la mesura, estructura i propietat de l'organització	3, 11
2.10	Permisos i distincions rebudes durant el període informatiu	67
3	PARÀMETRES DE L'INFORME	
	Perfil de l'informe	
3.1	Període cobert per la informació continguda a l'informe	3
3.2	Data de l'informe anterior més recent	3
3.3	Cicle de presentació de l'informe anterior més recent	3
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a l'informe o el seu contingut	11
	Abast i cobertura de l'informe	
3.5	Procés de definició del contingut de l'informe	11
3.6	Cobertura de l'informe	11
3.7	Limitacions de l'abast o cobertura de l'informe	18, 56, 72, 73, 82, 85, 86, 94, 97
3.8	Informació sobre negocis compartits (<i>joint ventures</i>), filials, instal·lacions arrendades i altres entitats que poden afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions	98,104
3.9	Tècniques de medició de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i altra d'informació de l'informe	3,11
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió de la informació pertanyent a informes anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió	11
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o mètodes de valoració aplicats a l'informe	3,11
	Índex del contingut del GRI	
3.12	Taula que indica la localització dels Continguts bàsics de l'informe	160-166
	Verificació	
3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de l'informe.	167

CODI	CONTINGUTS	PÀG. MEMÒRIA
4	GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS	
	Govern	
4.1	Estructura de govern de l'organització	20
4.2	Indicar si el president ocupa un càrrec executiu	20, 21
4.3	Nombre de membres del màxim òrgan de govern	20
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions i indicadors al màxim òrgan de govern	20
4.5	Víncle entre la retribució del membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització	110
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interès al màxim òrgan de govern	21
4.7	Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics	20, 21
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupats internament, codis de conducta i polítiques referents a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implantació	11, 16, 48, 101, 102, 116
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, del comportament econòmic, ambiental i social, inclosos els riscos i oportunitats relacionats, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	22, 27
4.10	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social	22, 27
	Compromís amb iniciatives externes	
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució	24-27, 48, 49, 105, 114, 116-118
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi	30, 44, 45, 52, 57, 64-67, 99, 100
4.13	Principals associacions a les quals pertany i/o ens nacionals i internacionals als quals la organització dona suport.	58, 64-67, 99, 100
	Participació dels grups d'interès	
4.14	Relació del grups d'interès que l'organització ha inclòs	25
4.15	Base per la identificació i selecció de grups d'interès amb el que la organització es compromet	24-27
4.16	Enfocaments adoptats per la inclusió dels grups d'interès, inclosos la freqüència de la seva participació, per tipus i categoria de grups d'interès	24-27
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en la que ha respost la organització a aquests en la elaboració de l'informe	25

CODI	CONTINGUTS	PÀG. MEMÒRIA
5	ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS D'ACOMPLIMENT	
	DIMENSIO ECONÒMICA	
	INDICADORS D'ACOMPLIMENT ECONÒMIC	
	Aspecte: Acompliment econòmic	
EC-1	(P) Valor directe generat i distribuït, incloent els ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs	142-157
EC-2	(P) Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic	33, 34, 97
EC-3	(P) Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials	112
EC-4	(P) Ajudes financeres significatives rebudes del Govern	97
	Aspecte: Presència al mercat	
EC-6	(P) Política, pràctica i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupen operacions significatives ⁸	125
EC-7	(P) Procediment per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local a llocs on es desenvolupen operacions significatives ⁹	129
	Aspecte: Impactes econòmics indirectes	
EC-8	(P) Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment pel benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bons o en espècie	28-37, 66, 128
EC-9	(A) Enteniment i descripció del impactes econòmics indirectes significatius, incloent l'abast d'aquests impactes	28-37
	DIMENSIO AMBIENTAL	
	INDICADORS D'ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL	
	Aspecte: Materials	
EN-1	(P) Materials utilitzats, per pes o volum ¹⁰	47
EN-2	(P) Percentatge del materials que son materials valoritzats ¹¹	Veure nota al peu
	Aspecte: Energia	
EN-3	(P) Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries	53, 54
EN-4	(P) Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	53, 54
EN-5	(A) Estalvi d'energia, degut a la conservació i millores en l'eficiència	51-55
EN-6	(A) Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives	51-55
EN-7	(A) Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions assolides amb aquestes iniciatives	51-55
	Aspecte: Aigua	
EN-8	(P) Captació total d'aigua per fonts	56
EN-9	(A) Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua	56-57
EN-10	(A) Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada	57

⁸ Tenint en compte que les operacions més significatives de TMB tenen lloc a l'àrea metropolitana de Barcelona, la majoria de les despeses també tenen lloc en l'àmbit local o estatal.

⁹ Tenint en compte que les operacions més significatives de TMB tenen lloc a l'àrea metropolitana de Barcelona, la majoria de proveïdors i directius de l'empresa són locals.

¹⁰ En el moment d'elaboració d'aquest informe es disposa de les dades relatives a consumibles, paper i material d'oficina. Es recopilarà informació addicional sobre altres materials utilitzats de cara a properes memòries.

¹¹ En el moment d'elaboració d'aquest informe no es disposa d'aquesta dada. Es recopilarà amb vista a futurs informes.

CODI	CONTINGUTS	PÀG. MEMÒRIA
Aspecte: Biodiversitat		
EN-11	(P) Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides: localització i grandària dels terrenys en propietat, arrendament, o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides	47, 48
EN-12	(P) Descripció dels impactes més significatius sobre la biodiversitat a espais naturals protegits o a àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis a àrees protegides i a àrees d'alt valor en biodiversitat a zones alienes a àrees protegides	47, 48
EN-13	(A) Hàbitats protegits o restaurats	47, 48
EN-14	(A) Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat	47, 48
EN-15	(A) Nombre d'espècies desglossades en funció del seu perill d'extinció (incloses a la Llista Roja de la IUCN i en llistats nacionals) els hàbitats de les quals estiguin en àrees afectades per operacions (segons el grau d'amenaça de l'espècie)	47, 48
Aspecte: Emissions, abocaments i residus		
EN-16	(P) Pes de les emissions totals (directes i indirectes) de gasos amb efecte hivernacle ¹²	55
EN-17	(P) Pes d'altres emissions indirectes de gasos amb efecte hivernacle ¹³	55
EN-18	(A) Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions assolides	55
EN-19	(P) Pes de les emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó ¹⁴	55
EN-20	(P) Tipus i pes d'emissions NO, SO i altres emissions significatives ¹⁵	55
EN-21	(P) Abocament total d'aigües residuals (segons la seva naturalesa i destinació)	57
EN-22	(P) Pes total de residus gestionats (segons tipus i mètode de tractament)	56
EN-23	(P) Nombre total i volum de vessaments accidentals significatius	56
EN-24	(A) Pes de residus transportats, importats, exportats o tractats considerats perillosos segons el Conveni de Basilea (annexos I, II, III i VIII) i percentatge de residus transportats internacionalment	N/A
EN-25	(A) Identificació, grandària, estat de protecció i valor de la biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigua i aigua de escorrentia	56, 57
Aspecte: Productes i serveis		
EN-26	(P) Iniciatives per mitigar els impactes ambientals de productes i serveis i anàlisi del grau de reducció	47
EN-27	(P) Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes ¹⁶	N/A
Aspecte: Compliment normatiu		
EN-28	(P) Cost de les multes més significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental	50
Aspecte: Transport		
EN-29	(A) Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal	ND
Aspecte: General		
EN-30	(A) Desglossament per tipus de despeses i inversions ambientals	ND

¹² En el moment d'elaborar aquesta memòria, TMB està portant a terme un estudi sobre les seves emissions amb efecte hivernacle. Aquesta informació estarà disponible en memòries posteriors.

¹³ Ídem.

¹⁴ Ídem.

¹⁵ Ídem.

¹⁶ No aplica degut a la naturalesa de l'activitat de TMB.

CODI	CONTINGUTS	PÀG. MEMÒRIA
DIMENSIÓ SOCIAL		
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT DE PRÀCTIQUES LABORALS I ÈTICA EN EL TREBALL		
Aspecte: Treball		
LA-1	(P) Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació (per contracte i regió).	107, 108
LA-2	(P) Nombre total d'empleats i rotació mitja (per grups d'edat, sexe i regió)	106-109, 117, 118
LA-3	(A) Beneficis socials per a empleats per tipus de jornada (no oferts a treballadors a mitja jornada o temporals) i per activitat	112-114
Aspecte: Relacions empresa/treballadors		
LA-4	(P) Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu	119, 120
LA-5	(P) Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius ¹⁷	108, 109
Aspecte: Salut i seguretat en el treball		
LA-6	(A) Percentatge del total de treballadors que estan representats en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut en el treball ¹⁸	116
LA-7	(P) Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball (per regió) ¹⁹	117, 118
LA-8	(P) Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos aplicats als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus ²⁰	116
LA-9	(A) Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats	116
Aspecte: Formació i educació		
LA-10	(P) Promig d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat segons per categoria d'empleat	109, 110
LA-11	(A) Programes de gestió d'habilitats i formació contínua que fomentin l'empleabilitat dels treballadors i donin suport a la gestió del final de les seves carreres professionals	109, 110
LA-12	(A) Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars d'acompliment i desenvolupament professional	111
Aspecte: Diversitat i igualtat d'oportunitats		
LA-13	(P) Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossada per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat	20, 21
LA-14	(P) Relació salari base homes-dones (per categoria professional) ²¹	Veure nota al peu
INDICADORS D'ACOMPLIMENT DE DRETS HUMANS		
Aspecte: Pràctiques d'inversió i abastiment		
HR-1	(P) Percentatge i nombre d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat analitzats en matèria drets humans ²²	N/A
HR-2	(P) Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures adoptades com a conseqüència ²³	N/A
HR-3	(A) Total d'hores de formació d'empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes de drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent el percentatge formats	115

¹⁷ Les modificacions relatives a canvis organitzatius es realitzen d'acord amb la legislació vigent.

¹⁸ El comitè de seguretat i salut forma part del Comitè d'Empresa.

¹⁹ Les dades relatives a l'absentisme i els dies perduts es recopilaran en propers informes.

²⁰ No es té constància de l'existència de malalties greus entre les persones que treballen a TMB que justifiquin la necessitat de crear programes específics relacionats amb aquestes. TMB disposa de programes de prevenció i educació en matèria de salut.

²¹ Els salaris s'estableixen independentment del gènere i d'acord amb les categories professionals. Les taules salarials s'especifiquen en els convenis de TB i FMB.

²² La totalitat de l'activitat de TMB es realitza a l'Àrea metropolitana de Barcelona, on no hi ha risc de violació dels drets humans.

²³ Ídem.

CODI	CONTINGUTS	PÀG. MEMÒRIA
Aspecte: No discriminació		
HR-4	(P) Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades	85, 111
HR-5	(P) Activitats de la companyia en les quals el dret a la llibertat d'associació i el d'acollir-se a convenis col·lectius poden comportar riscos importants i mesures per protegir aquests drets	119, 120
Aspecte: Explotació infantil		
HR-6	(P) Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil i mesures adoptades per a contribuir a la seva eliminació ²⁴	N/A
Aspecte: Treballs forçats		
HR-7	(P) Operacions identificades com a risc significatiu de ser l'origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per a contribuir a la seva eliminació ²⁵	N/A
Aspecte: Pràctiques de seguretat		
HR-8	(A) Percentatge de personal de seguretat format en polítiques o procediments de l'organització, en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats	115
Aspecte: Drets dels indígenes		
HR-9	(A) Nombre total d'incidents relacionats amb les violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades ²⁶	N/A
INDICADORS D'ACOMPLIMENT DE LA SOCIETAT		
Aspecte: Comunitat		
S0-1	(P) Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per a avaluar i gestionar els impactes d'operacions (inclou entrada, operació i sortida de l'empresa)	28-37
Aspecte: Corrupció		
S0-2	(P) Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzats pel que fa a risc de corrupció ²⁷	26, 27
S0-3	(P) Percentatge d'empleats formats en política i procediments anti-corrupció ²⁸	26, 27
S0-4	(P) Mesures adoptades resposta a incidents de corrupció ²⁹	26, 27
Aspecte: Política pública		
S0-5	(P) Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i activitats de "lobbying"	96-105
S0-6	(A) Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o institucions relacionades, per país	N/A
Aspecte: Comportament de competència deslleial		
S0-7	(A) Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i resultats	N/A
Aspecte: Compliment normatiu		
S0-8	(P) Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions ³⁰	Veure nota al peu

²⁴ La totalitat de l'activitat de TMB es realitza a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, on no hi ha risc d'explotació infantil.

²⁵ La totalitat de l'activitat de TMB es realitza a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, on no hi ha risc de que es produeixin casos de treball forçats.

²⁶ La totalitat de l'activitat de TMB es realitza a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, on no hi ha risc de violació dels drets dels indígenes.

²⁷ Totes les unitats de negoci estan subjectes a la normativa vigent en aquesta matèria.

²⁸ Actualment TMB està elaborant un codi de conducta.

²⁹ No s'han registrat incidents d'aquesta natura.

³⁰ TMB no ha estat sancionada econòmicament a causa d'incompliment de lleis o regulacions.

CODI	CONTINGUTS	PÀG. MEMÒRIA
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT DE LA RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES		
Aspecte: Salut i seguretat del client		
PR-1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per en el seu cas ser millorats, els impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis subjectes a tals procediments d'avaluació	88, 91
Aspecte: Etiquetatge de productes i serveis		
PR-3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis requerits pels procediments en vigor i normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	N/A
PR-5 (A)	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client	77
Aspecte: Comunicació i màrqueting		
PR-6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, incloses la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis ³¹	Veure nota al peu
PR-7 (A)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents ³²	Veure nota al peu
Aspecte: Privacitat del client		
PR-8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació a la privacitat i fuga de dades personals de clients ³³	Veure nota al peu
Aspecte: Compliment normatiu		
PR-9 (P)	Cost d'aquelles multes significatives fruit del incompliment de la normativa en relació al subministrament i ús dels productes i serveis de l'organització ³⁴	Veure nota al peu

Nota:

(P) Indicador principal

(A) Indicador addicional

(ND) No disponible en el moment de realització de la memòria. Es crearan els mecanismes necessaris per poder-ne informar en futures memòries.

(N/A) No aplica per la naturalesa dels serveis que realitza TMB.

³¹ TMB està subjecte a la supervisió del Consell Audiovisual de Catalunya.³² No s'han registrat incompliments en aquest àmbit.³³ TMB està subjecte a la Llei de protecció de dades, però no hi ha constància de reclamacions en aquest sentit.³⁴ TMB no ha estat sancionada econòmicament a causa d'incompliment de lleis o regulacions en relació al subministrament i ús de productes i serveis.

DECLARACIÓ DEL NIVELL D'APLICACIÓ DEL GRI

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared			Report Externally Assured		Report Externally Assured	✓	Report Externally Assured
Optional	Third Party Checked							
	GRI Cheked							

Edita: **Transports Metropolitans de Barcelona**

Aquest informe es va acabar de redactar el 5 de novembre de 2007
amb la col·laboració de *PricewaterhouseCoopers*

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

Disseny gràfic i maquetació: *Quality Impres*

Fotografies: *Pep Herrero*

Impressió: *Quality Impres*

Aquest dossier s'ha elaborat amb paper ecològic i reciclat.



Recycled 100%