

# **Informe anual 2009**

**TMB es mou per la sostenibilitat**



# Índex

<b>Carta de la presidenta</b>	<b>03</b>	<b>4. Al costat de la societat</b>	<b>89</b>
<b>Carta del vicepresident executiu</b>	<b>04</b>	4.1. La Fundació TMB	90
<b>Els esdeveniments de l'any</b>	<b>05</b>	4.2. Conservació i restauració del Patrimoni Històric i Cultural	91
<b>1. La xarxa de transport públic referent</b>	<b>15</b>	4.3. Promoció de la cultura i de l'educació	92
1.1. Promoció del transport públic	17	4.4. Present als esdeveniments de la ciutat	95
1.2. Missió, visió i valors	19	4.5. Presentació del Pla Director de Cooperació i Solidaritat	96
1.3. Gestió de la Responsabilitat Social Corporativa	21	4.6. Relació amb els mitjans de comunicació i amb les institucions	97
1.4. Diàleg amb els grups d'interès	23	<b>5. Protecció del medi ambient</b>	<b>99</b>
1.5. Ètica i bon govern	25	5.1. La política de sostenibilitat ambiental	100
1.6. Reconeixements i distincions	30	5.2. Una flota d'autobusos més sostenible	101
<b>2. Un servei de qualitat i eficaç</b>	<b>31</b>	5.3. Altres iniciatives contra el canvi climàtic	103
2.1. Més de 557 milions de passatgers	36	5.4. Millora del sistema de gestió de residus	109
2.2. L'oferta de servei	38	5.5. Compra verda	111
2.3. Millores a la Xarxa de Metro	47	5.6. Tractament i reutilització de l'aigua	111
2.4. Avenços a la Xarxa d'Autobús	56	5.7. Gestió ambiental	112
2.5. Cap a la plena accessibilitat	57	<b>6. A l'avantguarda de la mobilitat</b>	<b>115</b>
2.6. Diàleg proper amb els usuaris	61	6.1. Desenvolupaments a nivell intern	116
2.7. Gestió de la qualitat	66	6.2. Assessorament i participació en projectes d'I+D+i	118
<b>3. Un equip sòlid i cohesionat</b>	<b>67</b>	6.3. Pla Director de Tecnologia	120
3.1. Una plantilla en creixement	68	<b>7. Desafiaments de futur</b>	<b>121</b>
3.2. Gestió del personal	73	<b>8. Sostenibilitat econòmica</b>	<b>124</b>
3.3. Aposta per la formació i el desenvolupament del personal	73	8.1. Relació amb els proveïdors	125
3.4. Compromís amb la igualtat i la conciliació	76	8.2. Contracte-Programa 2009-2010	128
3.5. Foment de la comunicació interna	80	8.3. Dades econòmiques	129
3.6. Prevenció i promoció de la salut i la seguretat laboral	81	<b>9. Annexos</b>	<b>142</b>
3.7. Diàleg i relacions laborals	87		



Assumpta Escarp i Gibert,  
presidenta de TMB

## Ens mou el progrés sostenible

La promoció del transport públic és fonamental per a la sostenibilitat de les ciutats, ja que no només redueix l'impacte en el medi ambient que té el vehicle privat i millora la seguretat, sinó que vertebrava el territori tot apropant les ciutats als seus habitants. En aquest sentit, l'esforç de TMB per innovar i millorar la xarxa de transport públic és clau per tal d'atraure els ciutadans cap a l'ús del metro i l'autobús com a forma de transport en els seus desplaçaments.

2009 ha estat un any difícil per l'economia, cosa que ha revertit en un descens de la mobilitat. Malgrat tot, TMB ha continuat complint la seva missió, apostant per la innovació i oferint un servei de transport públic de qualitat.

El millor exemple d'aquesta aposta ha estat la posada en marxa de la primera línia de metro automàtica de l'Estat, el tram de la línia 9 que enllaça les estacions de Can Zam i Can Peixauet, a Santa Coloma de Gramenet, i l'automatització de la ja existent línia 11, entre les estacions de Can Cuiàs i Casa de l'Aigua. Més enllà de la importància del fet en si i dels beneficis que comportarà per a tots els usuaris i usuàries del metro –està demostrat que l'automatització de les línies permet freqüències de pas més altes, més seguretat i més fiabilitat-, m'agradaria destacar el caràcter capdavanter de la iniciativa que reflecteix la filosofia de TMB i la seva activitat.

Aquest tarannà té el seu reflex també en l'àrea de Bus, que ha destacat en 2009 per la incorporació de 25 noves unitats de Bus de Barri que completen una flota 100% accessible a les persones amb mobilitat reduïda.

Així mateix, en l'àmbit del compromís amb la societat hem donat grans passos que ens reforcen com a empresa responsable i sostenible. L'elaboració del Pla Director de Cooperació i Solidaritat i el projecte per al naixement de la Fundació TMB en són una mostra.

L'objectiu de TMB és situar-se a l'avantguarda de la mobilitat i consolidar-se com tot un referent a nivell europeu, per la qualitat i l'eficàcia del servei i per la seva gestió exemplar en els àmbits econòmic, social i ambiental. Aquest informe recull tot allò que hem fet en 2009 per a aconseguir caminar en aquesta direcció i el nostre compromís que així seguirà sent en els propers anys.

No em queda més que agrair a tot l'equip que fa possible, amb el seu treball i esforç diari, aquest progrés sostenible i a tots els ciutadans i ciutadanes que, confiant en TMB, contribueixen a la sostenibilitat del territori.



Dídac Pestaña Rodríguez,  
vicepresident executiu de TMB

# Consolidant el nostre model de RSC

2009 ha estat un any que marcarà un abans i un després a TMB, gràcies sobretot a la posada en marxa de les primeres línies de metro automàtiques de tot l'estat, un sistema de funcionament que garanteix més fiabilitat i seguretat del servei i permet freqüències de pas més altes, tot revertint en el servei que oferim al ciutadà. Aquesta ha estat la gran fita de l'any de portes enfora. Tanmateix, a nivell intern, hem dut a terme importants iniciatives que suposen una fita en l'àmbit de la Responsabilitat Social Corporativa.

El llançament del Pla Director de Cooperació i Solidaritat, els treballs per finalitzar el Pla Director de Sostenibilitat, el Pla Director de Cultura i els darrers passos per a la creació de la Fundació TMB han estat projectes importants que posen ordre a les iniciatives que TMB venia duent a terme en l'àmbit social, cultural i ambiental i en consoliden la seva aplicació, tot sistematitzant-les i dotant-les d'un marc comú de treball.

En aquests àmbits, vull destacar la tasca de promoció del voluntariat, les col·laboracions amb les ONG o les entitats sense ànim de lucre, quant a la cooperació; l'aposta pels vehicles híbrids, pel que fa al medi ambient; i l'èxit del festival de curtmetratges Subtravelling, així com la consolidació de TMBEduca i del concurs online de relats curts, en l'àrea cultural.

Cal celebrar també els avenços cap a la plena accessibilitat del transport públic, ja aconseguida en Bus i en vies de fer-ho a Metro. Al llarg de l'any s'ha treballat en la remodelació de noves estacions i en la incorporació d'innovadors sistemes que faciliten l'accessibilitat a totes les persones amb mobilitat reduïda i amb discapacitat visual i/o auditiva.

La voluntat d'oferir un transport públic obert a tothom s'ha concretat, a més a més, en les nombroses iniciatives que s'han celebrat motivades per esdeveniments de la ciutat. TMB ha participat activament amb diversos actes a les festes de la Mercè, Sant Jordi, o Nadal, i ha ampliat el servei a causa de concerts, partits de futbol i altres celebracions amb la finalitat d'estar al costat de la ciutadania.

És aquesta voluntat la que ens ha mogut a signar també un conveni amb el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya per incorporar laboralment en els propers anys a persones en situació d'atur.

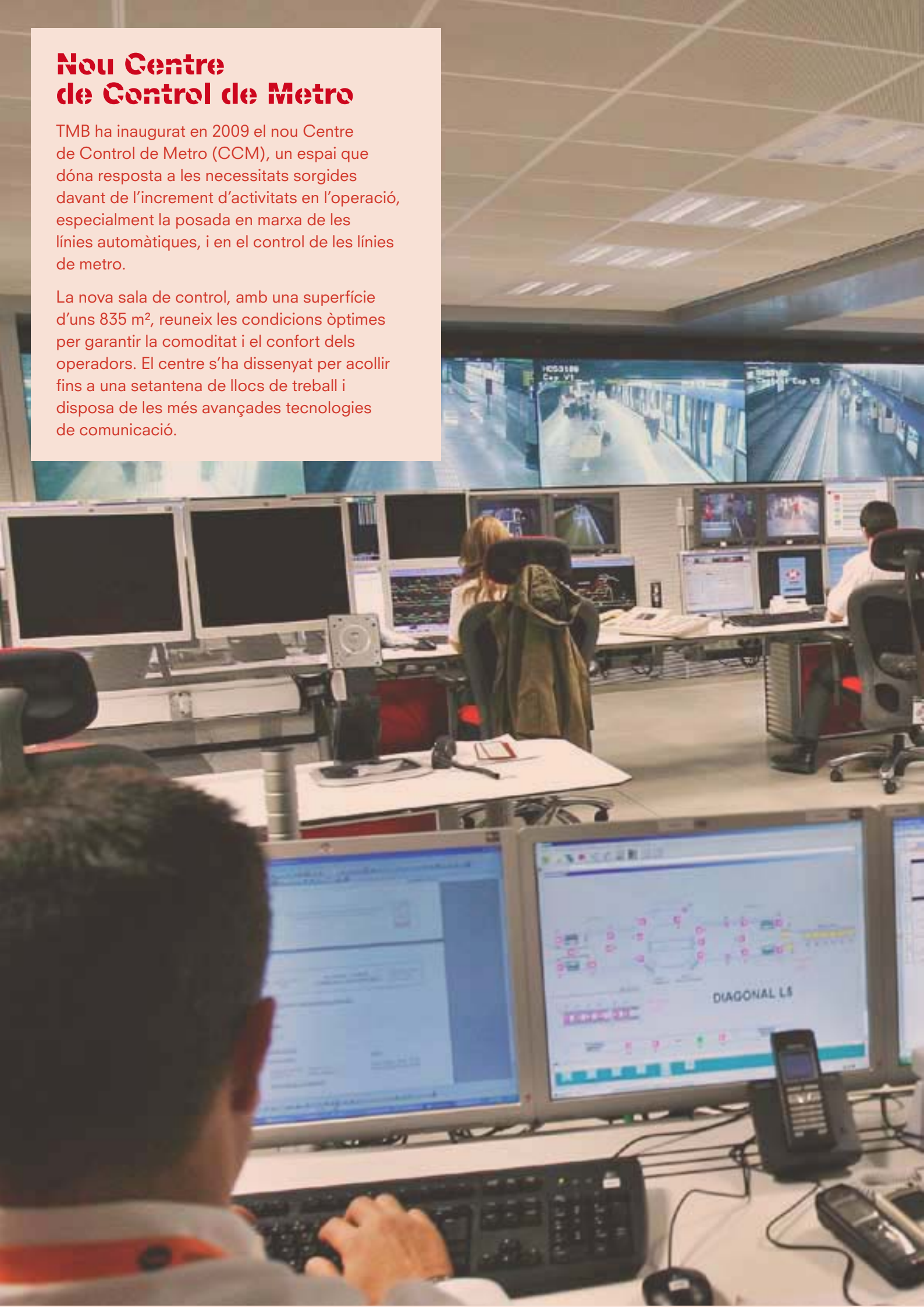
Els convido a aprofundir en totes aquestes iniciatives i en moltes més a través de la lectura d'aquest informe, on es fa palesa la consolidació de la Responsabilitat Social a TMB i la seva contribució al desenvolupament sostenible.

**Els  
esdeveniments  
de l'any**

## Nou Centre de Control de Metro

TMB ha inaugurat en 2009 el nou Centre de Control de Metro (CCM), un espai que dóna resposta a les necessitats sorgides davant de l'increment d'activitats en l'operació, especialment la posada en marxa de les línies automàtiques, i en el control de les línies de metro.

La nova sala de control, amb una superfície d'uns 835 m<sup>2</sup>, reuneix les condicions òptimes per garantir la comoditat i el confort dels operadors. El centre s'ha dissenyat per acollir fins a una setantena de llocs de treball i disposa de les més avançades tecnologies de comunicació.



## Les primeres línies automàtiques de metro arriben a l'estat espanyol

L'any 2009 s'han posat en marxa les primeres línies automàtiques de metro de l'estat espanyol. El 13 de desembre va iniciar el seu funcionament el primer tram de la línia 9, que enllaça les estacions de Can Zam i Can Peixauet, a Santa Coloma de Gramenet. Dos dies després, la línia 11 va començar a operar parcialment en mode automàtic entre les estacions de Can Cuiàs i Casa de l'Aigua, un cop superades les proves de funcionament.

El sistema de conducció automàtica, que ja funciona en altres ciutats europees, aconsegueix millorar la qualitat del servei, amb més precisió i fiabilitat, incrementant la puntualitat i facilitant la regularitat del servei d'acord amb l'oferta i la demanda.



## **Mercat Nou, un nou concepte d'estació**

El mes de juny es va posar en servei la nova estació de Mercat Nou. Constituïda per una andana central, l'estació presenta unes característiques singulars ja que el nivell de les vies es troba per sobre del carrer. D'altra banda, els murs laterals estan constituïts per unes bigues en diagonal que deixen grans obertures tancades per vidres, que permeten l'entrada de llum natural durant tot el dia.

En un futur, està previst enllestir, entre d'altres infraestructures, la nova estació Ernest Lluch, entre les estacions de Pubilla Cases i Collblanc de la línia 5, i el segon vestíbul de l'estació de Can Vidalet, totalment adaptat per a les persones amb mobilitat reduïda.







enda de tiquets

Sortida 

## Cap a la plena accessibilitat

Aconseguir la plena accessibilitat de la xarxa de TMB a totes les persones és un dels eixos del Pla Estratègic de RSC. L'organització ha treballat en 2009 en aquest sentit renovant estacions de metro, incorporant 25 nous minibusos de fàcil accés per a persones amb mobilitat reduïda i impulsant sistemes de comunicació innovadors com Avicus i Sigthos.

Avicus és un sistema sonor portàtil de senyalització i orientació, que permet reforçar la seguretat a les zones en obres i facilita l'ús de les instal·lacions per part de les persones invidents o amb dificultats de visió. Per la seva banda, Sigthos és un programa informàtic creat per Fundació Fesoca (Federació de Persones Sordes de Catalunya) que, mitjançant una webcam, permet que els empleats dels Centres d'Atenció al Ciutadà atenguin les consultes formulades per persones sordes sense necessitat de la presència física d'un intèrpret.



## Transport públic sostenible

Per reduir les emissions de CO<sub>2</sub> a l'atmosfera, en els darrers anys, TMB ha incorporat vehicles propulsats per combustibles alternatius més ecològics com el gas natural i el biodièsel. Així mateix, s'ha participat en el projecte CUTE en el desenvolupament d'autobusos propulsats amb pila d'hidrogen, i s'està treballant en l'impuls d'autobusos híbrids. L'objectiu final és reduir l'impacte que la xarxa d'autobusos té sobre el medi ambient i millorar la sostenibilitat del transport públic.

En paral·lel, TMB ha dut a terme durant el 2009 iniciatives dirigides a la protecció de l'entorn com 'Canviem CO<sub>2</sub> per flors', l'objectiu de la qual és conscienciar sobre la sostenibilitat del transport públic davant del privat.

## La Fundació TMB, més a prop

TMB ha donat a conèixer en 2009 el projecte per a la creació de la Fundació TMB, que tindrà com a principal activitat, entre d'altres, la conservació i restauració del Patrimoni Històric i Cultural de l'organització. La nova entitat es proposa, a més, fomentar i promoure el transport públic i els aspectes culturals i dels valors que s'hi relacionen i l'impuls d'accions de caire social que promoguin la integració i la mobilitat de col·lectius socialment menys afavorits, tot potenciant les relacions interculturals i l'accés als drets civils.





## **Donant suport a la cultura**

TMB ha continuat en 2009 donant suport i promovent iniciatives en l'àmbit de la música, la literatura, l'educació i l'òpera. De totes les activitats, destaca l'organització, entre els dies 15 i 18 d'octubre a l'estació d'Universitat, del Subtravelling Festival, la primera Mostra Internacional de Curtmetratges al Metro de Barcelona i una iniciativa pionera a tot l'Estat.

D'altra banda, el 2009, s'ha celebrat la tercera edició del concurs online de relats curts de TMB, que ha tornat a desvetllar gran interès entre la ciutadania amb més de 4.100 obres presentades. Totes les accions de comunicació de la iniciativa han girat al voltant d'un web 2.0, on els passatgers han pogut enviar relats, llegir-los i comentar-los.

## Pla Director de Cooperació i Solidaritat

L'organització ha presentat en 2009 el Pla Director de Cooperació i Solidaritat. Per a desenvolupar-lo, s'ha constituït una comissió de coordinació i sis comissions de treball associades a cadascun dels programes d'actuació que el conformen: promoció del voluntariat, compra social, serveis solidaris per a la mobilitat, difusió de coneixement, cessió d'actius en desús i difusió i suport solidari. En el marc d'aquestes sis línies de treball s'han dut a terme importants col·laboracions amb entitats sense ànim de lucre de diversos àmbits.



## Pla Director de Tecnologia

TMB està immersa en un canvi de paradigma pel que fa a la tecnologia que té com a objectiu central focalitzar-se en la gestió integral de Serveis de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC), portant a terme canvis organitzatius, tant en el model de gestió com en el model de relació, i implementant nous rols i nous processos. En 2009, s'han iniciat els projectes identificats en el Pla Director de Tecnologia i pels que tenien assignada imatge d'una partida pressupostària, com el subministrament i instal·lació del cablejat de fibra òptica per donar servei a les xarxes de comunicacions i sistemes, entre d'altres.



**1.**

**La xarxa  
de transport  
públic referent**

# 1. La xarxa de transport públic referent

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) és l'entitat encarregada de la prestació de serveis de transport col·lectiu de viatgers a la ciutat de Barcelona i a diversos municipis de l'àrea metropolitana.

Ofertir un servei de transport públic de qualitat que satisfaci les necessitats dels ciutadans tot respectant l'entorn i establint llaços amb la comunitat és a la base de la filosofia de la companyia, capdavantera en la mobilitat sostenible i tot un referent a nivell europeu.

Sota la denominació TMB s'integren les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona (FMB) i Transports de Barcelona (TB), que gestionen respectivament els serveis de metro i autobús, juntament amb la resta d'empreses del sector que operen en l'àrea d'influència de la capital catalana.

El grup també s'encarrega de l'explotació d'altres mitjans de transport públic complementaris del servei proporcionat per les xarxes de metro i autobús: el Telefèric de Montjuïc, el Tramvia Blau, el Barcelona Bus Turístic i el Funicular de Montjuïc.

El plenari de l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT), propietària de les accions de FMB i TB, constitueix l'òrgan rector que determina les directrius empresarials que marquen la línia d'actuació de TMB.

El grup desenvolupa la seva activitat prioritant tres objectius que sintetitzen la seva filosofia empresarial:

- Satisfer les necessitats de mobilitat de la població en aquelles zones en què està facultada per a aquest servei mitjançant l'adequada retribució econòmica (per via tarifària o de subvenció).
- Compaginar la seva viabilitat econòmica amb el compliment de la funció de servei públic en el marc del sistema institucional vigent.
- Millorar la qualitat de vida a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i contribuir a la resolució de les necessitats de desplaçament que demanen els seus ciutadans.





**DADES BÀSIQUES**

	2007	2008	2009
Viatgers transportats* (en milions)	576,9	571,2	557,6
Plantilla*	7.555	7.707	7.891
Places-km (en milions)	16.924,2	18.175,7	17.910,9
Trajecte recorregut (milers de cotxes-km útils)	117.308,8	121.757,2	121.265,9

\*No inclou Projectes i Serveis de Mobilitat, SA que opera el Telefèric de Montjuïc

**1.1. PROMOCIÓ DEL TRANSPORT PÚBLIC**

Promoure l'ús del transport públic entre la ciutadania és essencial per descongestionar les ciutats de trànsit, reduir els índexs de sinistralitat, apropar la ciutat als seus habitants i afavorir un desenvolupament sostenible. No cal oblidar que els vehicles són un dels majors emissors de diòxid de carboni, causant del canvi climàtic.

A aquests avantatges se suma una voluntat integradora, com és el cas de TMB, que treballa per fer més accessible el servei a les persones amb mobilitat reduïda.

TMB vol contribuir a una mobilitat ciutadana de qualitat i al desenvolupament sostenible de l'àrea metropolitana de Barcelona. Per això, l'entitat afronta els riscos inherents a la seva activitat, com la seguretat, la protecció del medi ambient i, a nivell econòmic, una crisi que inevitablement està provocant un descens de la mobilitat. L'ús eficient de la tecnologia i la voluntat d'innovació són les principals eines per les que aposta TMB per continuar garantint el millor servei als ciutadans, amb alts estàndards de qualitat i tenint en la sostenibilitat un pilar essencial de l'activitat.

Segons l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), consorci que articula l'oferta de transport públic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, del total de 15 milions de desplaçaments que es registren diàriament a la regió, només el 19,6% es fan en transport públic mentre que un 35% es realitzen amb vehicle privat. Del total de desplaçaments en transport públic, un 7,2% es fan en autobús urbà i un 7,5% en metro.

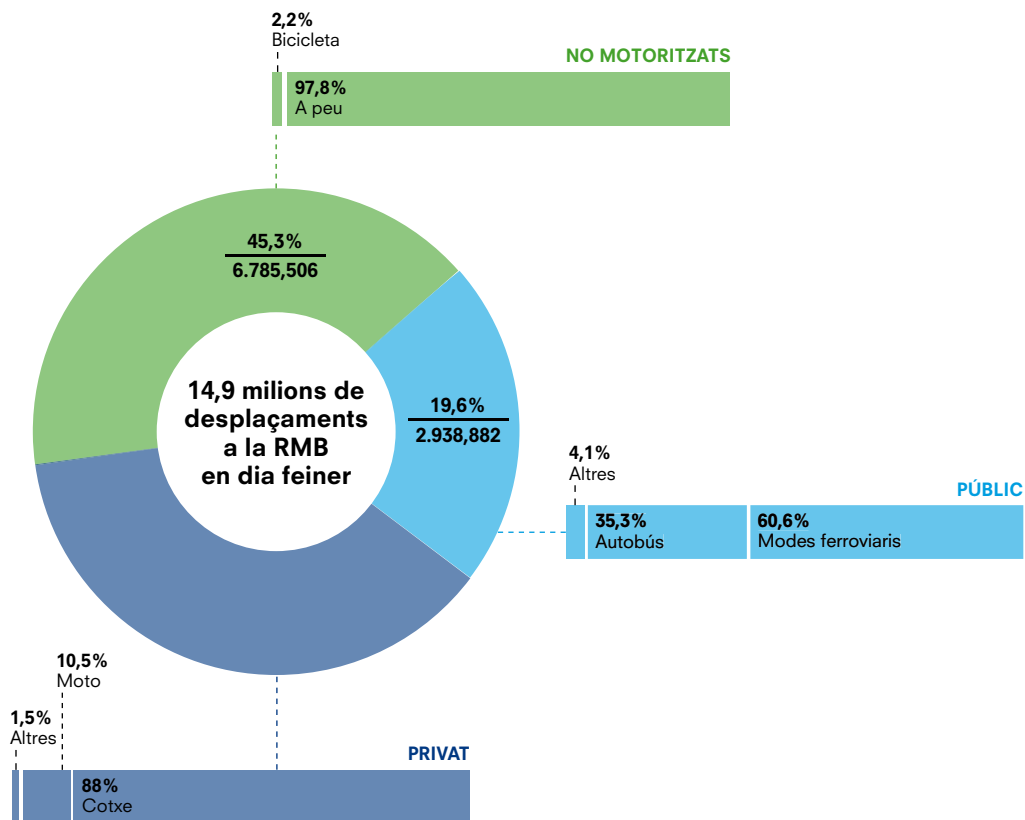
Oferir un servei proper, de qualitat, eficaç, segur i còmode és un factor essencial per incentivar l'ús del transport públic en detriment del privat. TMB està compromesa amb aquesta fita, tot contribuint amb la seva activitat a la mobilitat sostenible.

**Oferir un servei proper, de qualitat, eficaç, segur i còmode és un factor essencial per incentivar l'ús del transport públic en detriment del privat**



## LA MOBILITAT A LA REGIÓ METROPOLITANA DE BARCELONA (RMB)

Mode de desplaçament	Etapes	Percentatge
A peu	7.231,256	44,2%
Bicicleta	159,493	1,0%
<b>Total modes no motoritzats</b>	<b>7.390,749</b>	<b>45,2%</b>
Autobús urbà	1.176,290	7,2%
Autobús interurbà	259,487	1,6%
Metro	1.223,650	7,5%
Ferroviaris (FGC, Rod, Renfe, Tramvia)	803,821	4,9%
Resta transport públic	166,393	1,0%
<b>Total transport públic</b>	<b>3.629,641</b>	<b>22,2%</b>
Cotxe com a conductor	3.993,490	24,4%
Cotxe com a acompanyant	714,862	4,4%
Moto	557,969	3,4%
Altres vehicles privats	81,292	0,5%
<b>Total transport privat</b>	<b>5.347,613</b>	<b>32,6%</b>
<b>Total ETAPES</b>	<b>16.368,003</b>	<b>100,0%</b>
<b>TOTAL DESPLAÇAMENTS</b>	<b>14.966,837</b>	
Ràtio etapes / desplaçaments	1,1	



## 1.2. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

En els últims anys ha augmentat la demanda de transport públic, fruit de la integració tarifària entre d'altres factors, i s'ha incrementat l'exigència per part dels ciutadans per disposar d'un servei de qualitat. Aquest context encaixa amb una voluntat política per satisfer aquestes millores, que s'ha reflectit en un augment dels recursos aportats per part de les administracions públiques per millorar el servei de transport públic.

TMB contribueix des de la seva posició com a operador de la Xarxa de Metro i Bus, a aconseguir aquest repte tot treballant des de l'òptica de la Responsabilitat Social Corporativa en les seves tres vessants principals: l'econòmica, la social i l'ambiental.

La **missió** de TMB, el motiu de la seva existència, és oferir una xarxa de transport públic que contribueixi a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible de l'àrea metropolitana, garantint la prestació del millor servei al client i desenvolupant polítiques de Responsabilitat Social en un marc de viabilitat i eficiència econòmica.

La **visió** de la companyia és ser una empresa de transport i de mobilitat ciutadana competitiva i referent a Europa:

- per la seva contribució a la millora de la mobilitat a l'àrea metropolitana, i a la sostenibilitat urbana i al medi ambient;
- per la qualitat tècnica oferta i per la qualitat percebuda pel ciutadà;
- per l'eficiència dels seus processos i l'optimització de recursos;
- per l'ús eficient de la tecnologia com a palanca de millora del servei i de l'eficiència;
- per l'excel·lència dels seus treballadors;
- pel seu compromís amb la societat i els ciutadans;
- i per la seva presència internacional.

Per aconseguir-ho, TMB i el seu equip es guien pels següents **valors**:

- 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 compartir l'èxit professional;
- integritat i honestedat;
- compromís amb el creixement personal i professional;
- i respecte.

## **TMB va aprovar el 2007 un Pla Estratègic de RSC basat en set eixos**

1. ACONSEGUIR LA PLENA ACCESSIBILITAT DE LA XARXA DE TMB A TOTES LES PERSONES.
2. DESENVOLUPAR UN CODI DE CONDUCTA PER A LA RELACIÓ DE TMB AMB TOTS ELS SEUS GRUPS D'INTERÈS.
3. CONVERTIR-SE EN UN MODEL D'INTEGRACIÓ MITJANÇANT POLÍTIQUES D'INCLUSIÓ DE LA DIVERSITAT DE LA PLANTILLA, EN ÀMBITS COM EL GÈNERE, L'ORIGEN, L'EDAT I LES CONDICIONS FÍSiques I TAMBÉ A TRAVÉS DE LA INCORPORACIÓ DE COL·LECTIUS AMB RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL.
4. ELABORAR UN PLA DIRECTOR DE COOPERACIÓ QUE PROPORCIONI COHERÈNCIA A TOTES LES ACTUACIONS QUE TMB DUU A TERME EN MATÈRIA D'ACCIÓ SOCIAL.
5. ABANDERAR LA LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC I PER LA MOBILITAT SOSTENIBLE.
6. IMPULSAR PROGRAMES PER A LA CONCILIACIÓ DE LA VIDA PERSONAL I LABORAL.
7. DONAR A CONÈIXER LES DIFERENTS ACCIONS EN MATÈRIA DE RSC AMB L'OBJECTIU DE POTENCIAR LA IMATGE D'EMPRESA SOCIALMENT RESPONSABLE.

### 1.3. GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

La Responsabilitat Social Corporativa (RSC) està present des del mateix origen de la companyia tenint en compte la seva activitat principal que és la prestació d'un servei de caràcter públic als ciutadans.

Així mateix, TMB desenvolupa des del 2004 una política de RSC que, en línia amb la definició que en fa el Llibre Verd de la Unió Europea i el Ministeri de Treball i Immigració, contempla tant els aspectes econòmics i de qualitat del servei com els assumptes de caire laboral, social i ambiental.

Amb l'objectiu de gestionar sistemàticament i de manera proactiva la RSC, la direcció de TMB va aprovar el 2007 un Pla Estratègic de RSC basat en set eixos que s'han continuat treballant en els últims anys.

Durant 2009, TMB ha fet avenços en tots aquests eixos, entre els quals destaquen l'elaboració del Pla Director de Cooperació i Solidaritat, les remodelacions d'estacions i la incorporació de nous sistemes de comunicació per aconseguir la plena accessibilitat i els treballs de definició del Pla Director de Sostenibilitat Ambiental.

A l'àmbit de la integració, s'ha desenvolupat un Pla d'Igualtat, que contempla alhora mesures per a la conciliació de la vida personal i laboral, i s'han implementat iniciatives per a la incorporació de col·lectius amb riscos d'exclusió social.

Pel que fa al codi de conducta, es tracta d'un projecte que es troba encara en fase de desenvolupament.

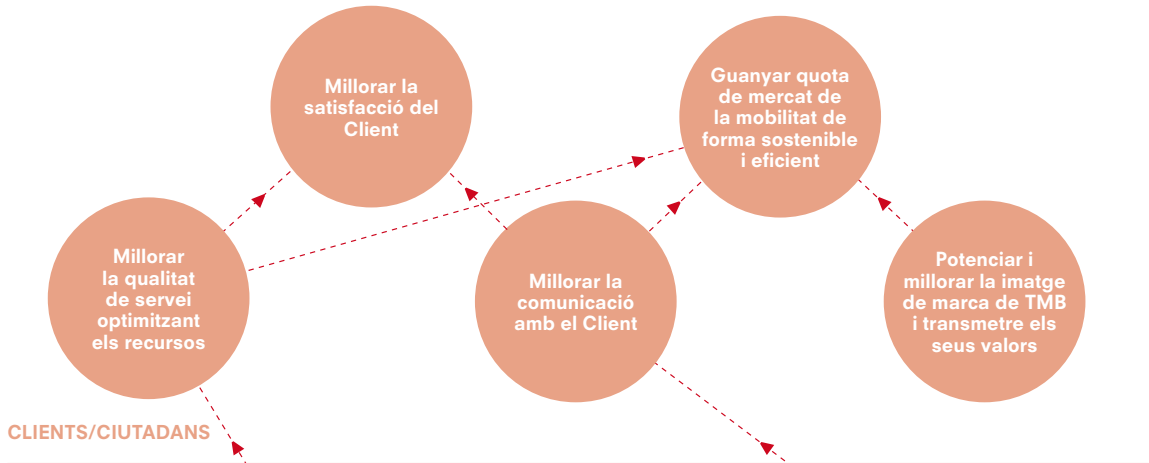
El **Pla Estratègic** de TMB per al 2009 recull la voluntat de l'organització per actuar d'una forma sostenible i responsable, tal com ho reflecteixen els objectius prioritaris que es van fixar per aquest any:

- Millorar la qualitat del servei optimitzant recursos
- Millorar la satisfacció del client i la comunicació amb ell
- Guanyar quota de mercat de la mobilitat de forma sostenible i eficient
- Potenciar i millorar la imatge de marca de TMB i transmetre els seus valors

Per tal d'aconseguir aquests resultats, l'organització ha treballat des de la perspectiva de les finances, de les persones i dels processos en determinades actuacions, que es reflecteixen de manera breu en el següent mapa i en les quals aprofundeixen els diferents apartats d'aquest informe.

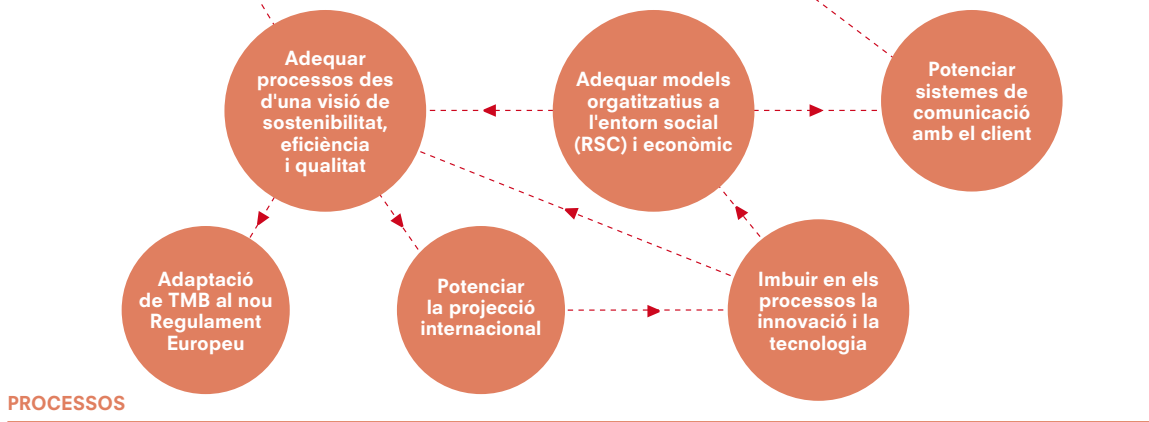
MAPA ESTRATÈGIC TMB 2009

RESULTATS



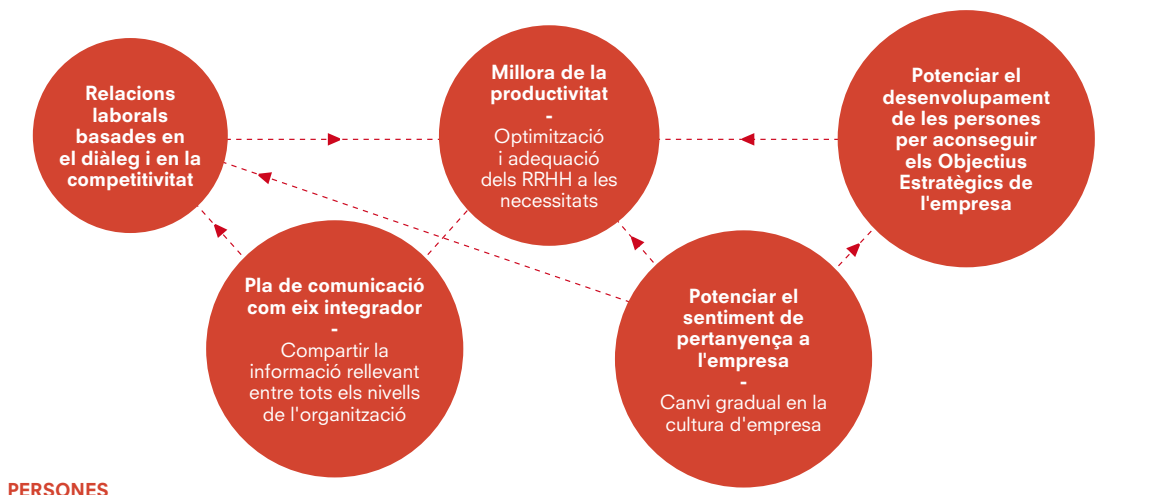
CLIENTS/CIUTADANS

PROCESSOS



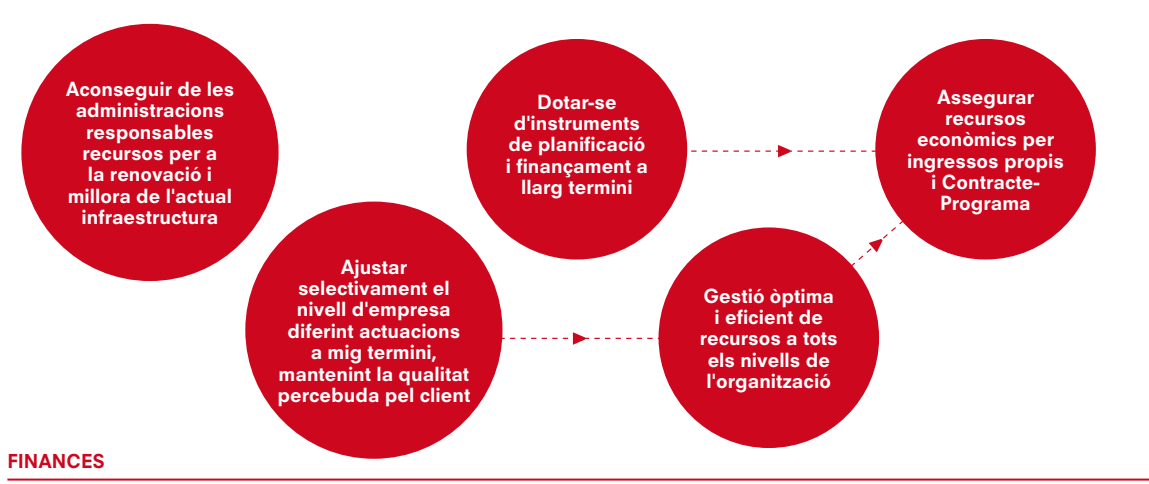
PROCESSOS

PERSONES



PERSONES

FINANCES



FINANCES

#### 1.4. DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

TMB manté un constant i eficaç diàleg amb els seus principals grups d'interès per tal de conèixer les seves necessitats i expectatives i tractar de satisfer-les dins les seves possibilitats. TMB considera com a grups d'interès prioritaris els clients, els seus treballadors, els proveïdors, el govern i les administracions públiques i la societat.

Cadascun dels capítols d'aquest informe desenvolupa les diferents eines de diàleg que té establertes la companyia per comunicar-se amb el seus grups d'interès, així com les iniciatives amb les que la companyia està donant resposta a les seves necessitats i expectatives. Tanmateix, el següent quadre presenta els canals principals i més habituals.



**DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS****Grup d'interès****Canals de comunicació****SOCIETAT**

Congressos i reunions

Campanyes institucionals

Visites a les instal·lacions

TMB Educa

Relació amb mitjans de comunicació

Publicacions institucionals de TMB

Web

Reunions periòdiques amb associacions de veïns, districtes, institucions i ONG

Participació en actes d'interès social i institucionals

**CLIENTS**

Centres TMB d'Informació i Atenció al Client

TMB iBus, punts d'ajuda i senyalització a andanes, parades i autobusos

Sistema de recollida de queixes i suggeriments

Enquestes de satisfacció

Agent d'Atenció al Client

Ràdio Metro

Mou TV

Hora Punta

Web

**TREBALLADORS**

Esmorzars de treball

Intranet

Reunions periòdiques amb els representants dels empleats

Quioscos d'informació / Canal TMB

Procés d'acollida

GenTMB, I\_CON

Grups de treball i iniciatives de millora

Notes informatives

Reunions de treball

Complements quadre de servei

Full salmó i full verd d'informació sobre les negociacions dels convenis col·lectius.

Notícies Q, canal d'informació sobre qualitat

Línia TMB

**PROVEÏDORS**Portal *online*

Reunions amb la Direcció de Compres

**GOVERN CORPORATIU  
I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES**

Reunions amb la Direcció de Comunicació i Relacions Institucionals i organització d'actes institucionals

Participació en grups de treball i iniciatives procedents de l'Administració Pública





## 1.5. ÈTICA I BON GOVERN

TMB, com a empresa de titularitat pública, té un ferm compromís amb l'exercici d'un bon govern corporatiu i d'una gestió ètica i transparent.

La propietària del capital social de FMB i TB, les dues empreses que formen TMB, és 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, entre d'altres competències, prestar de forma conjunta els serveis de transport públic de viatgers en el seu àmbit territorial.

El govern i l'administració de l'EMT corresponen al Consell Metropolità i a la junta de Govern. El Ple del Consell Metropolità es compon de 34 representants escollits pels municipis integrats a l'EMT entre els seus regidors, proporcionalment al nombre de regidors obtinguts per cada llista en les eleccions municipals. Corresponen al municipi de Barcelona onze representants, als municipis de més de 100.000 habitants (Badalona, l'Hospitalet de Llobregat i Santa Coloma de Gramenet), tres representants a cada un, i a la resta de municipis, un representant.

Els òrgans unipersonals i càrrecs directius de l'EMT són:

**President:** Antoni Poveda Zapata  
**Vicepresidenta primera:** Assumpta Escarp i Gibert  
**Vicepresident:** Jordi Portabella Calvete  
**Vicepresident:** Antoni Rodés Inés  
**Vicepresident:** César Arrizabalaga Zabala  
**Gerent:** Pelayo Martínez Bauluz  
**Director de Serveis Generals:** Antoni Novel Cabré  
**Directora de Serveis de Transport:** M<sup>a</sup> Teresa Carrillo i Palacín  
**Director de Serveis de Gestió, Organització i Planificació:**  
 Josep Solé Tarragó  
**Secretari General Accidental:** Sebastià Grau i Avila  
**Interventor Accidental:** Francesc Artal i Vidal  
**Tresorer:** Lluís Malavia Muñoz

El ple del Consell Metropolità de l'EMT nomina els membres del Consell d'Administració de TMB, coincidint amb cada renovació electoral de l'Entitat Metropolitana del Transport.

**CONSELL D'ADMINISTRACIÓ  
DE TRANSPORTS  
DE BARCELONA, SA (TB)**

**Presidenta**

Assumpta Escarp i Gibert

**Vicepresident i Vicepresident  
Executiu de TMB**

Dídac Pestaña Rodríguez

**Membres**

Antoni Poveda Zapata  
Maria Lluïsa Ibáñez Boira  
Pelayo Martínez Bauluz  
Eduard Freixedes Plans  
Francesc Narvaez Pazos  
Jordi Portabella Calvete  
José Conde Pérez  
Pau Noy Serrano  
Manel Nadal Farreras  
Josep M. Goñi Allet  
Agustí Abelaira Dapena  
José Luís Moure Figueiras

**Observadors**

Jordi Parayre Soguero  
Alfred Morales González  
Manel Villalante Llauradó  
Benjamín Cubillo i Vidal  
Antoni Rodés Inés

**Convidat**

Ramón Seró Esteve

**Secretari**

Oriol Sagarra Trias

**CONSELL D'ADMINISTRACIÓ  
DE FERROCARRIL METROPOLITÀ  
DE BARCELONA, SA (FMB)**

**Presidenta**

Assumpta Escarp i Gibert

**Vicepresident i Vicepresident  
Executiu de TMB**

Dídac Pestaña Rodríguez

**Membres**

Antoni Poveda Zapata  
Maria Lluïsa Ibáñez Boira  
Pelayo Martínez Bauluz  
Eduard Freixedes Plans  
Francesc Narvaez Pazos  
Jordi Portabella Calvete  
Quim Mestre Garrido  
Antoni Novel Cabré  
Joan Torres Carol  
José Chito Salazar  
Antoni Rodés Inés  
Jordi Parayre Soguero

**Observadors**

José Conde Pérez  
Alfred Morales González  
Manel Villalante Llauradó  
Francesc Xavier Flores García  
Pau Noy

**Convidat**

Ramón Seró Esteve

**Secretari**

Oriol Sagarra Trias

Dídac Pestaña Rodríguez és l'únic membre del Consell d'Administració que ocupa un càrrec executiu. El funcionament intern del Consell d'Administració es regeix pels estatuts socials, inscrits al Registre Mercantil, i, en tot allò que no hi estigui expressament regulat, per la normativa societària. Aquests documents recullen els procediments establerts per evitar conflictes d'interessos respecte a la incompatibilitat de càrrecs.

La comunicació entre la plantilla i el màxim òrgan de govern de TMB s'assegura amb la presència de dos membres del Comitè d'Empresa, José Chito Salazar (UGT) i José Luis Moure Figueiras (CCOO), al Consell d'Administració de FMB i TB, respectivament.

## COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ EXECUTIVA A 31/12/09

### **Vicepresident Executiu i President de la Comissió Executiva:**

Dídac Pestaña Rodríguez

### **Coordinadora Tècnica del Vicepresident Executiu i Secretària de la Comissió Executiva:**

Lola Bravo González

### **Director General de Metro:**

Sebastián Buenestado Caballero

### **Director General de Bus:**

Ignasi Armengol Villa

### **Director General de Serveis Corporatius:**

Albert Busquets Blay

### **Director Executiu del Gabinet de Presidència:**

Jordi Nicolás Espinosa

### **Director de l'Àrea de Màrqueting i Ingressos Accessoris:**

Jorge Carles-Tolrà Hjorth-Andersen

### **Director de l'Àrea de Control de Gestió, Pressupostos i Auditoria Interna:** Adolfo Céspedes Martín

### **Director de l'Àrea d'Administració i Finances:**

Enric Bech Duró

### **Director de l'Àrea de Tecnologia:**

Lluís García Torrent

### **Sotsdirector General de Serveis Corporatius i Director Corporatiu de l'Àrea de la Direcció de Persones:**

Jaume Tintoré Balasch

### **Director de l'Àrea d'Assessoria Jurídica:**

Josep D. Guàrdia i Canela

A més de la Comissió Executiva, existeixen a TMB comitès de les respectives àrees, un Comitè de Contractació i un Comitè d'Approvisionament.

## COMPOSICIÓ DEL CONSELL DE DIRECCIÓ A 31/12/09

### **Presidenta:**

Assumpta Escarp i Gibert

### **Vicepresident Executiu i Vicepresident del Consell de Direcció:**

Dídac Pestaña Rodríguez

### **Coordinadora Tècnica del Vicepresident Executiu i Secretària del Consell de Direcció:**

Lola Bravo González

### **Director General de Metro:**

Sebastián Buenestado Caballero

**Director General de Bus:**

Ignasi Armengol Villa

**Director General de Serveis Corporatius:**

Albert Busquets Blay

**Director Executiu del Gabinet de Presidència:**

Jordi Nicolás Espinosa

**Director de l'Àrea de Màrqueting i Ingressos Accessoris:**

Jorge Carles-Tolrà Hjorth-Andersen

**Director de l'Àrea de Control de Gestió, Pressupostos i Auditoria Interna:** Adolfo Céspedes Martín

**Director de l'Àrea d'Administració i Finances:**

Enric Bech Duró

**Director de l'Àrea de Tecnologia:**

Lluís García Torrent

**Sotsdirector General de Serveis Corporatius i Director de l'Àrea Corporativa de Direcció de Persones:**

Jaume Tintoré Balasch

**Director de l'Àrea d'Assessoria Jurídica:**

Josep D. Guàrdia i Canela

**Director de l'Àrea de Comunicació i Relacions Institucionals:**

Santiago Torres Sierra

**Director de l'Àrea de Planificació de la Xarxa:**

Jacint Soler Trillo

**Director del Centre Operatiu de Negoci de Ponent:**

Manel Barriga Muñoz

**Directora de l'Àrea Operativa de Bus:**

Asunción Santolaria Marco

**Director de l'Àrea Tècnica de Bus:**

Francesc González Balmas

**Director de Serveis Financers:**

Ismael Uruén Pueyo

**Director de l'Àrea Tècnica de Metro:**

Ramon Rosell Busoms

**Director de l'Àrea d'Operacions de Metro:**

Àlex Egea Miguel

**Directora del Servei de Transports d'Oci:**

Montserrat Pérez Adrián

**Gerent de l'Entitat Metropolitana del Transport:**

Pelayo Martínez Bauluz

**Director de Serveis Centrals de l'Entitat Metropolitana del Transport:**

Antoni Novel Cabré

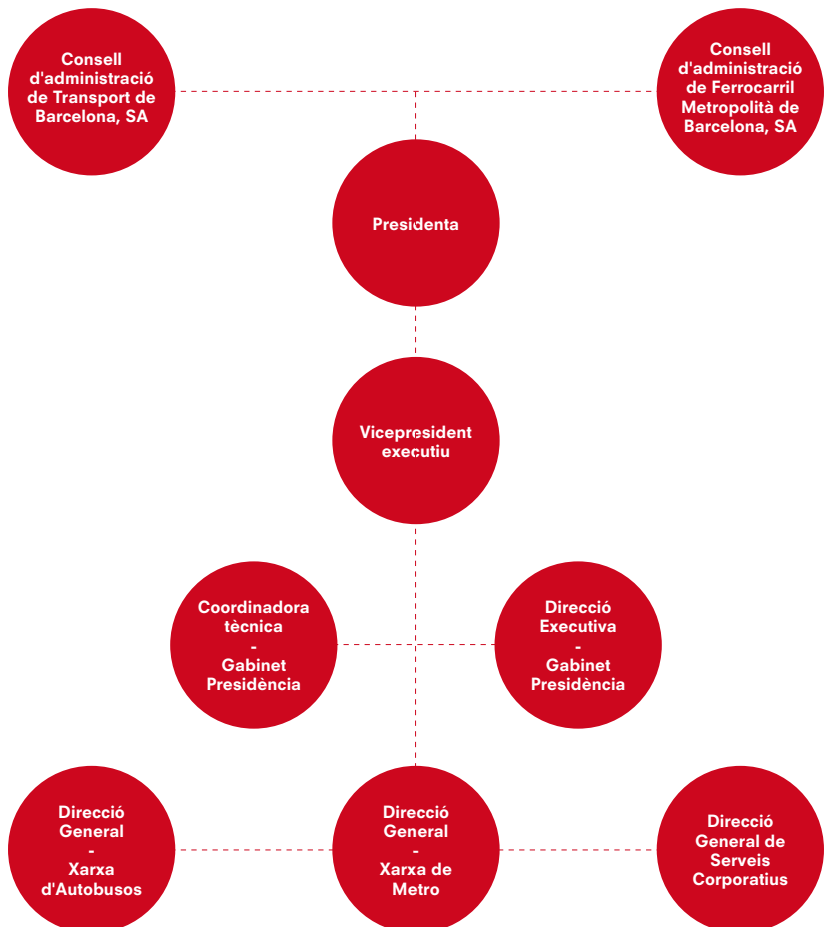
Tots els membres del Consell de Direcció ocupen un càrrec executiu a excepció de Pelayo Martínez Bauluz i Antoni Novel Cabré, que són membres independents.

Tots els òrgans de govern de TMB vetllen de forma contínua per una gestió de la companyia òptima en els aspectes econòmic, social i ambiental d'acord amb la missió, la visió i els valors en què es basa el seu funcionament.

Existeix a TMB la figura de l'Auditoria Interna, que actua com a reguladora i controladora de situacions concretes i específiques, i com a eina de suport i col·laboració per al conjunt de TMB, tot tenint en compte l'evolució continuada de l'organització cap a nivells de gestió, eficiència i productivitat òptims.

L'empresa està sotmesa a auditories internes. A més, TMB està sotmesa al control de l'Administració General de l'Estat i de la Sindicatura de Comptes, com també a auditories externes. Aquest control comprèn la gestió de riscos derivats de pràctiques corruptes.

#### ÒRGANS D'ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ DE TMB



## 1.6. RECONeixEMENTS I DISTINCIONS

TMB ha rebut diverses distincions durant l'any 2009:

### **Premi Ignasi Fina 2009 de Salut Laboral:**

TMB ha obtingut el premi Ignasi Fina de Salut Laboral 2009 pel Pla de Comunicació de Salut i Seguretat Laboral 2007-2009 desenvolupat pel Servei de Prevenció Mancomunat a Ferrocarril Metropolità de Barcelona. Aquest premi el convoca l'Ajuntament de Barcelona, a través del Consell Assessor de Salut Laboral, per distingir les millors experiències en la prevenció de riscos per a la salut dins d'una empresa o activitat laboral de la ciutat de Barcelona.

### **Premi de l'Asociación de Productoras de Cine y Publicidad (APCP):**

TMB ha rebut un premi a la millor producció i realització per l'espot de la campanya de comunicació corporativa de TMB, 'A Barcelona TMB és el que ens mou', dins del festival 2009 d'aquesta associació on es van escollir els espots publicitaris més rellevants de l'any entre un total de 216 peces. L'espot premiat formava part de la campanya dissenyada per l'agència de publicitat Bassat Ogilvy. També es va reconèixer la labor de producció de l'anunci, a càrrec de Propaganda Producciones, amb un premi al millor productor.

### **Premi del Festival Iberoamericano de la Publicidad (FIAP):**

El 2009 el Festival Iberoamericano de Publicidad va reconèixer TMB amb el guardó Sol de Oro en la categoria exterior per a la millor campanya gràfica, elaborada per Bassat Ogilvy, amb motiu de la campanya de Sant Jordi del 2009, que girava entorn del tercer Concurs de Relats Curts Online de TMB.

### **Reconeixement a TMB per la col·laboració en el programa de treballs en benefici de la comunitat:**

El Departament de Justícia de la Generalitat ha reconegut la col·laboració prestada per TMB per incorporar la Xarxa de Metro al programa de treballs en benefici de la comunitat. Prèviament, al mes d'octubre de 2008, la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil del Departament de Justícia havia signat un conveni amb TMB que tenia com a objectiu que persones condemnades per delictes relacionats amb la seguretat del trànsit i sotmeses a la pena de treballs en benefici de la comunitat, poguessin desenvolupar una activitat d'utilitat pública al Metro de Barcelona.



**TMB 2008. Projectes, mirades i somnis**, el llibre que conté l'Informe Anual 2008 de TMB, juntament amb altres continguts gràfics i literaris, ha estat reconegut amb un Bronze CUBE de disseny als ADC Awards (Arts Director Club), així com amb un premi Visual de disseny de llibres a la categoria de llibres institucionals, promocionals i d'empresa. D'altra banda, la publicació ha estat guardonada en els premis Laus 2010 de disseny gràfic i comunicació visual, que atorga el Foment de les Arts i el Disseny (FAD).



**2.**

**Un servei  
de qualitat  
i eficaç**

## 2. Un servei de qualitat i eficaç

El conjunt de transports que opera TMB -metro i autobús de l'Àrea Metropolitana de Barcelona a més del Barcelona Bus Turístic, el Telefèric de Montjuïc, el Tramvia Blau i el Funicular de Montjuïc- ha transportat més de 557 milions de passatgers el 2009. Pel que fa a l'oferta de servei, en total, s'han ofert més de 17.910 milions de places-km i s'han recorregut 121,26 milions de cotxes-km útils.

Les principals actuacions de l'any pel que fa a la satisfacció dels clients s'han centrat en l'ampliació de l'oferta, la millora de l'accessibilitat i un increment de la fiabilitat, així com en la seguretat i la neteja de les infraestructures i el material mòbil. TMB també ha ampliat els seus serveis d'atenció al passatger.

### OFERTA DE SERVEI TMB 2009

	Places-km (milions)	Cotxes-km útils (milers)
Metro	14.390,27	79.044,55
Autobús	3.520,70	42.221,42
<b>Total TMB</b>	<b>17.910,97</b>	<b>121.265,97</b>

### DEMANDA DE SERVEI TMB 2009 (en milions)

Viatges Xarxa Metro	361,65
<b>Total FMB</b>	<b>361,65</b>
Viatges Xarxa Bus	189,87
Viatges Tramvia Blau	0,32
Viatges Barcelona Bus Turístic	5,76
<b>Total TB</b>	<b>195,95</b>
Viatges Telefèric de Montjuïc	1,14
<b>Total Telefèric de Montjuïc</b>	<b>1,14</b>

### OCUPACIÓ TMB 2009

	Metro	Autobús
Viatgers/cotxe-km útil	4,58	4,64
Viatgers-km (places-km/1000)	128,17	166,90
Recorregut mitjà per viatge (km)	5,10	3,00



## Tramvia Blau

El Tramvia Blau ha transportat 323.352 viatgers el 2009. Aquest transport clàssic de la ciutat de Barcelona fa un recorregut d'1,3 km entre l'avinguda Tibidabo i el peu del funicular del Tibidabo. Disposa d'una flota de set vehicles, entre els quals destaquen un model jardineria i un tramvia de l'any 1901.

### DADES BÀSIQUES

Recorregut	1.276 m
Desnivell	93 m
Velocitat màxima d'exploració	3,6 m/s
Capacitat de passatgers per tramvia	48
Passatgers asseguts	32
Passatgers drets	16

## Barcelona Bus Turístic

El Barcelona Bus Turístic, una iniciativa conjunta de TMB i de Turisme de Barcelona que funciona des de juny de 1987, permet als usuaris descobrir la ciutat de Barcelona d'una forma ràpida i còmoda. El servei disposa d'audioguia en 10 idiomes des del 2007 i d'un informador de Turisme de Barcelona per a qualsevol consulta dels clients. A més, es lliura una guia de l'itinerari i un carnet de descomptes que inclou transports singulars com el Tramvia Blau i el Telefèric de Montjuïc.

Efectua tres recorreguts turístics: la ruta Blava i la Vermella, en funcionament tot l'any, i la Verda, des de mitjan de març fins a finals de setembre. Des de l'estiu de 2006, el Barcelona Bus Turístic disposa d'una quarta ruta nocturna que fa una passejada per mostrar els edificis il·luminats més emblemàtics de la ciutat. Durant el 2009, el Barcelona Bus Turístic ha transportat 5,76 milions de viatgers. La flota està formada per 67 cotxes de doble pis i set jardineres.

### DADES BÀSIQUES

Cotxes dobles pis Sèrie 2100	67
'Jardineria' (un pis descobert)	7
Total flota	74

#### Km de recorregut i nombre de parades

Ruta Blava	19,50 km i 13 parades
Ruta Vermella	23,48 km i 23 parades
Ruta Verda	7,66 km i 8 parades





### Telefèric de Montjuïc

2009 ha estat el segon any complet de funcionament del Telefèric de Montjuïc. El 16 de maig de 2007, va obrir les seves portes completament renovat, amb 55 cabines totalment vidriades d'una capacitat de vuit persones i adaptades per a persones de mobilitat reduïda. L'any 2008 l'empresa Telefèric de Montjuïc, SA va canviar la seva denominació social per la de Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, sense cap incidència en la seva activitat.

Amb tres estacions (Parc de Montjuïc, Mirador i Castell), la capacitat de transport del Telefèric supera les 2.000 persones/hora/sentit. Funciona tots els dies de l'any amb horari entre les 10h i les 21h (en l'època de l'any de major afluència), excepte en el període necessari per al manteniment preceptiu.

L'any 2009 s'ha efectuat la revisió integral de totes les pinces de les cabines del Telefèric, segons la normativa UNE-EN 1709 en tot el material mòbil de la instal·lació.

Des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2009 el Telefèric de Montjuïc ha prestat 3.176 hores de servei i ha transportat 1.138.573 viatgers, un 1,83% menys que l'any anterior.

**L'any 2009 s'ha efectuat la revisió integral de totes les pinces de les cabines del Telefèric**

**DADES BÀSIQUES**

Recorregut	752 m
Desnivell	84,55 m
Nombre de suport	12
Nombre de cabines (totes vidriades)	55
Capacitat de les cabines (persones)	8
Capacitat del sistema (persones/hora/sentit)	2.000
Distància mínima entre cabines	48 m
Velocitat	2,5-5 m/s

**Funicular de Montjuïc**

Integrat a la Xarxa de Metro des de l'any 2002, el Funicular de Montjuïc fa un recorregut de 758 m entre l'estació de Paral·lel (L2, L3) i la muntanya de Montjuïc. Té capacitat per 8.000 passatgers/hora en cada sentit i un interval de pas de 10 minuts.

**DADES BÀSIQUES**

Interval de pas	10 minuts
Velocitat comercial	7 m/s
Passatgers/hora en cada sentit	8.000
Capacitat màxima per tren (persones)	400
Velocitat màxima	10 m/s
Temps mínim de recorregut	120 s
Parc mòbil	dos trens amb tres cotxes
Longitud de recorregut	758 m

## 2.1. MÉS DE 557 MILIONS DE PASSATGERS

Més de 557 milions de passatgers han viatjat en alguna de les xarxes de transport que opera TMB (metro, autobús i transports d'oci –Barcelona Bus Turístic i Tramvia Blau-). La xifra és inferior en un 2,4% respecte a la de 2008.

La disminució s'ha concentrat a la Xarxa de Metro (-3,9%) i al Barcelona Bus Turístic (-7,8%), a causa de la gravetat de la crisi econòmica que s'ha traduït en un descens de la mobilitat general i en una caiguda del turisme.

En el cas de metro, cal considerar també l'increment atípic de viatgers en 2008 procedents del bus com a conseqüència dels 14 dies de vagues i aturades que va patir aquest mitjà. A més a més, l'any 2009 s'han produït una sèrie de talls de servei en les línies 2, 5 i 11, arran de les obres de millora realitzades, que han afectat la demanda.

Pel que fa a la xarxa regular de bus, s'ha produït un increment de viatgers del 0,8% gràcies a la recuperació del passatge que es va perdre l'any anterior com a conseqüència dels dies de vaga.

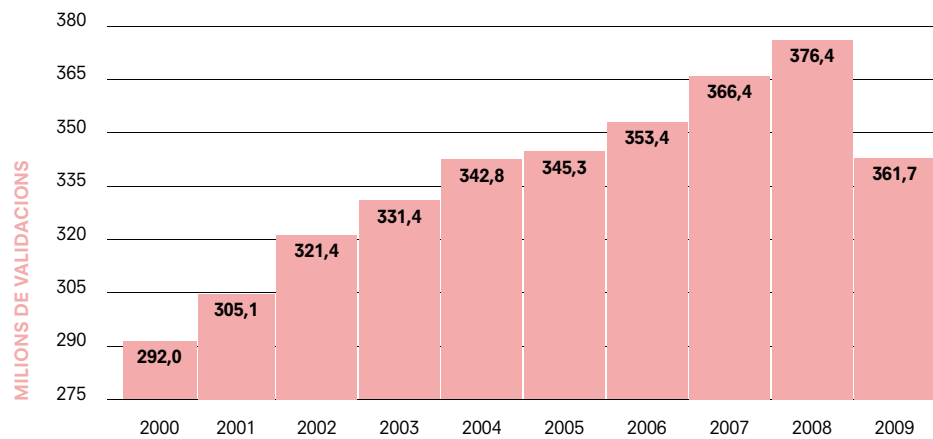


## VIATGERS TRANSPORTATS A TMB (en milions)

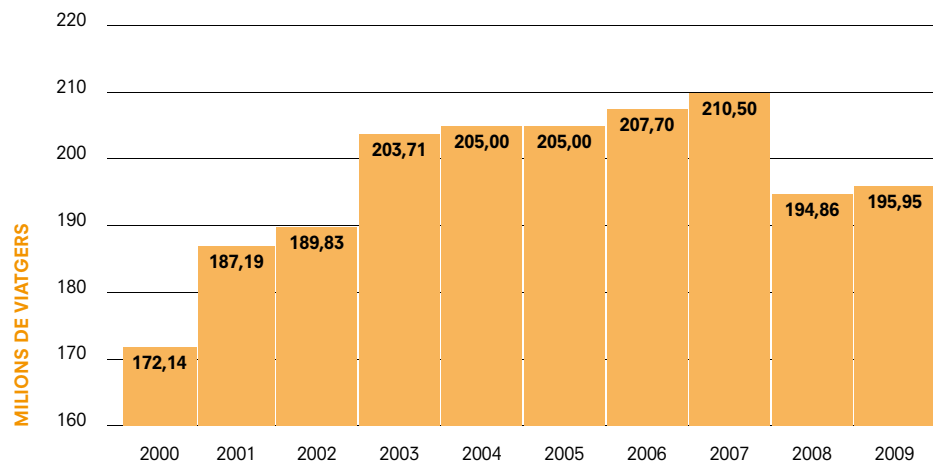
	2007	2008	2009	Diferència 08/09 en %
Xarxa de Metro	366,37	376,37	361,65	-3,9
Total FMB	366,37	376,37	361,65	-3,9
Xarxa de Bus	203,68	188,33	189,87	0,8
Barcelona Bus Turístic	6,60	6,24	5,76	-7,8
Tramvia Blau	0,30	0,28	0,32	16,6
Total Transports de Barcelona	206,18	190,68	192,10	0,7
Total TMB	572,58	567,05	553,75	-2,4

2009 ha suposat un punt d'inflexió pel que fa a la demanda en el cas del metro que des de l'any 2000, quan es va impulsar la integració tarifària, havia estat experimentant un creixement constant. En el cas de bus, el canvi de tendència es va registrar ja al 2008, pels factors esmentats prèviament.

## EVOLUCIÓ DELS VIATGERS A LA XARXA DE METRO (2000-2009)



## EVOLUCIÓ DELS VIATGERS A LA XARXA DE BUS I TRANSPORTS D'OCI (2000-2009)

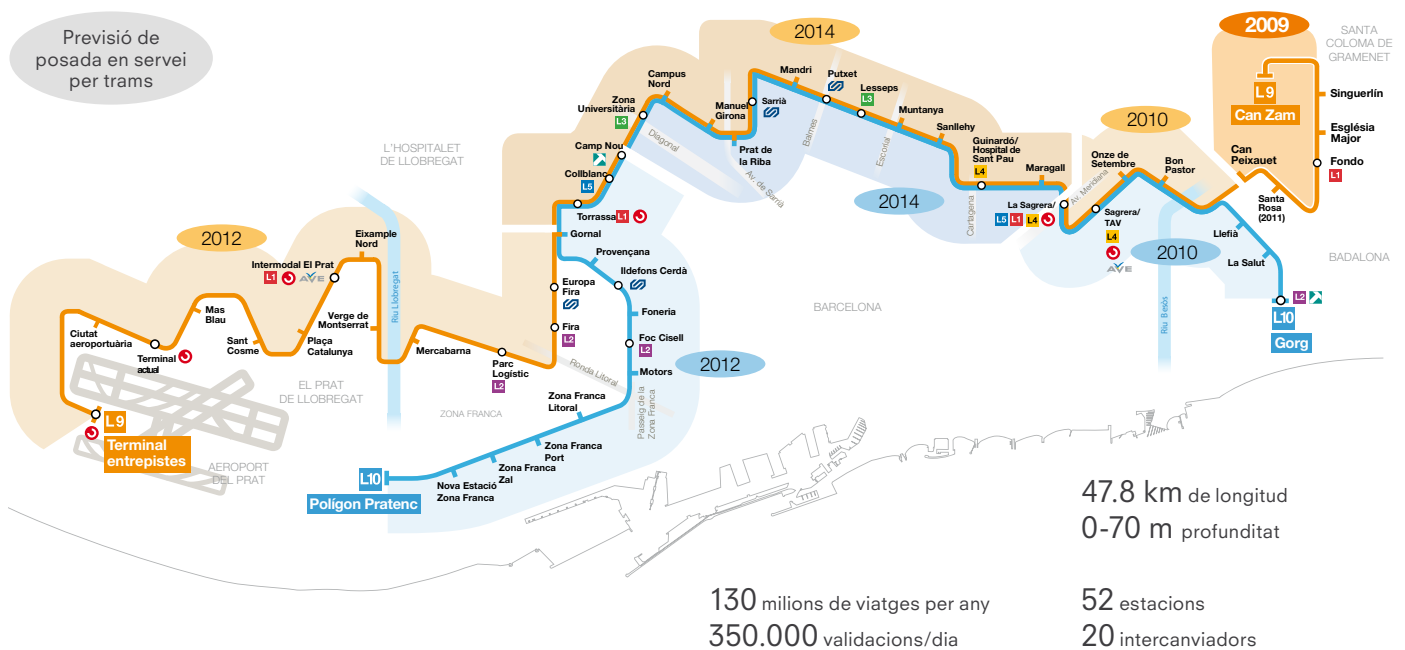


## 2.2. L'OFERTA DE SERVEI

Els últims anys, tant els serveis de metro com de bus han registrat un increment de l'oferta. Cal destacar l'increment de places-km ofertes els últims anys a la Xarxa de Metro com a conseqüència de la prolongació fins a Trinitat Nova de la línia 3, la posada en marxa del servei ininterromput les nits dels dissabtes i el pla de millora de freqüències dels darrers anys. El 2009, a més, ha entrat en funcionament el primer tram de la línia 9, que té, cal remarcar, un efecte poc significatiu en el nivell d'oferta, atès que va començar a operar el 13 de desembre.

## El 2009 ha entrat en funcionament el primer tram de la línia 9

### PREVISIÓ DE POSADA EN SERVEI PER TRAMS L9/L10



### La Xarxa de Metro

La Xarxa de Metro connecta 93,3 km de l'Àrea Metropolitana de Barcelona amb un total de set línies (L1, L2, L3, L4, L5, L9 i L11) i 130 estacions. De les 130 estacions de la xarxa, n'hi ha 93 de senzilles, 14 de dobles o de correspondència i tres de triples.

#### VIATGERS TRANSPORTATS A TMB (en milions)

Línia	Km	Nº d'estacions	Trens programats	Interval de pas en hora punta
1	20,7	30	26	3'44"
2	12,4	17	22	2'38"
3	18,4	26	27	3'13"
4	17,3	22	19	4'00"
5	16,6	23	29	2'43"
9	4,9	5	3	6'00"
11	2,3	5	2	7'00"
Funicular	0,8	2	2	10'00"
<b>Total Xarxa</b>	<b>93,3</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	

El parc mòbil del metro (sense Funicular) estava format, a 31 de desembre de 2009, per 791 cotxes (157 trens quintuples i tres trens dobles), dels quals 634 eren motors i 157 remolcs, tal i com es desglossen per sèries en el quadre següent:

#### COMPOSICIÓ DEL PARC MÒBIL (No inclou Funicular)

	Motors	Remolcs	Total cotxes	Total trens
Sèrie 2000	24	6	30	6
Sèrie 2100	60	15	75	15
Sèrie 3000	72	18	90	18
Sèrie 4000	96	24	120	24
Sèrie 5000	156	39	195	39
Sèrie 6000	40	10	50	10
Sèrie 9000	180	45	225	45
Sèrie 500 (*)	6	0	6	3
<b>Total cotxes</b>	<b>634</b>	<b>157</b>	<b>791</b>	<b>157 quintuples</b>

(\*) Els trens de la sèrie 500 són dobles

3 dobles

## La Xarxa d'Autobús

La Xarxa d'Autobús cobreix un recorregut de 923,92 km amb un total de 108 línies i una flota de 1.080 autobusos.

### DADES DE LA XARXA ANY 2009

	<b>Total</b>
Nombre de línies <sup>(1)</sup>	108
Longitud de la xarxa (kms) <sup>(2)</sup>	923,92
Nombre de cotxeres	4
Parades amb marquesina	1.340
Pal de parada	1.233
<b>Total parades <sup>(1)</sup></b>	<b>2.573</b>
Quilòmetres de carril bus	122,04
Autobusos estàndard amb gasoil	377
Autobusos estàndard amb biodièsel	73
Autobusos estàndard amb GNC	205
<b>Total autobusos estàndard</b>	<b>655</b>
Articulats amb gasoil	143
Articulats amb biodièsel	48
Articulats amb GNC	90
<b>Total autobusos articulats</b>	<b>281</b>
Midibusos amb gasoil	28
Minibusos amb gasoil	42
Autobusos de dos pisos amb gasoil	67
Autobusos jardinera amb gasoil	7
<b>Total flota</b>	<b>1.080</b>
Flota necessària per al servei (dia feiner en hora punta) <sup>(3)</sup>	891
Autobusos amb aire condicionat <sup>(4)</sup>	1.073
Autobusos amb pis baix (adaptats a persones amb mobilitat reduïda)	1.080

<sup>(1)</sup> No inclou les línies especials del Barcelona Bus Turístic (90, 99, 100 i 101) i del Tramvia Blau (194)

<sup>(2)</sup> Semi-suma dels kms d'anada i tornada

<sup>(3)</sup> No inclou les línies del Barcelona Bus Turístic

<sup>(4)</sup> La diferència amb el total de la flota correspon als set vehicles jardinera.

La diferència entre el total de vehicles de la flota i la flota necessària per al servei, correspon a: parc operatiu en reserva i al parc en reserva per revisió, ITV, etc.



### Cotxes-km

L'any 2009 s'han recorregut 79,0 milions de cotxes-km útils a la xarxa de metro, un 1,8% menys que en 2008, i 42,2 milions de cotxes-km útils a la flota d'autobús, xifra que representa un increment del 2,0% respecte l'any anterior.

En el cas de metro, el descens s'ha produït a causa dels talls de serveis en trams de la xarxa arran de les obres de millora que el Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat (DPTOP) va dur a terme a les línies 5, 2 i 11. L'increment de l'oferta a la xarxa de superfície es deu a una disminució de les aturades del servei en relació a 2008 (només s'han produït dues aturades).

#### COTXES-KM ÚTILS RECORREGUTS (en milers)

	2007	2008	2009	Diferència 08/09 (%)
METRO	73.227,51	80.371,74	79.044,45	-1,8
BUS	44.081,24	41.385,44	42.221,42	2,0

#### EVOLUCIÓ DELS COTXES-KM ÚTILS RECORREGUTS EN METRO (en milers)

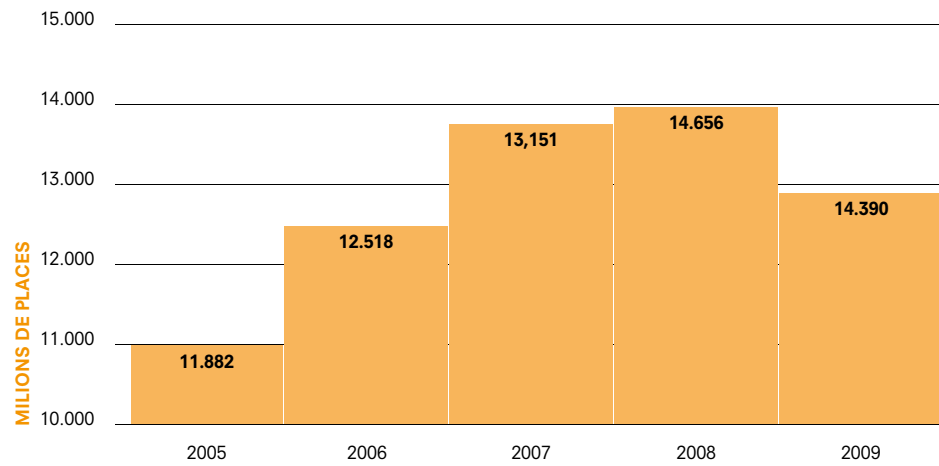
Línia	2007	2008	2009	Diferència 08/09 (%)
L1	17.982,871	19.299,14	17.996,75	-6,75
L2	12.203,09	12.994,93	12.880,44	-0,88
L3	14.257,08	16.613,01	17.770,86	6,97
L4	12.450,88	14.156,23	14.056,68	-0,70
L5	15.901,70	16.896,60	15.886,97	-5,98
L9			116,26	
L11	431,90	411,83	336,60	-18,27
Total	73.227,51	80.371,74	79.044,55	-1,80

### Places-km

Pel que fa a les places-km ofertes a la Xarxa de Metro, l'any 2009 ha destacat per la consolidació del tram de la línia 3 de Canyelles a Trinitat Nova, inaugurat l'octubre de 2008. A finals del 2009, es va inaugurar el primer tram de la línia 9 entre les estacions de Can Zam i Can Peixauet a Santa Coloma de Gramenet.

L'oferta de places-km ha estat de 14.390 milions enfront als 14.656 milions de l'any anterior (-1,82%). El descens s'ha produït a totes les línies a excepció de la línia 3, per la prolongació a Trinitat Nova esmentada. Per altra banda, cal tenir en compte, els talls de servei per obres de millora a les línies 2, 5 i 11.

#### EVOLUCIÓ DE LES PLACES-KM OFERTES (en milions)



# En marxa el primer tram de la línia 9 (Can Zam – Can Peixauet)

TMB VA OBRIR AL PÚBLIC EL 13 DE DESEMBRE EL PRIMER TRAM DE LA LÍNIA 9 ENTRE LES ESTACIONS DE CAN ZAM I CAN PEIXAUET, A SANTA COLOMA DE GRAMENET. AMB 4,9 Km DE LONGITUD, EL NOU TRAM CONSTA DE CINC ESTACIONS: CAN ZAM, SINGUERLÍN, ESGLÉSIA MAJOR, FONDO (ON HI HA CORRESPONDÈNCIA AMB LA LÍNIA 1) I CAN PEIXAUET.

LA L9 ÉS LA PRIMERA LÍNIA AUTOMÀTICA DE L'ESTAT ESPANYOL. ELS TRENS CIRCULEN SENSE CONDUCTOR, AMB PORTES A LES ANDANES QUE S'OBREN COINCIDENT AMB LES DELS COMBOIS. LA CIRCULACIÓ DELS TRENS ES PRODUÏX EN DUES VIES SUPERPOSADDES EN DOS PISOS DEL MATEIX TÚNEL. LES ESTACIONS SÓN MÉS PROFUNDES, AMB ACCESSOS AMB GRANS ASCENSORS SINCRONITZATS AMB ELS TRENS.

EL METRO AUTOMÀTIC PERMET, PER UN COSTAT, UNA GESTIÓ DE L'OPERACIÓ MÉS EFICIENT I FREQUÈNCIES DE PAS MÉS ELEVADES I, DE L'ALTRA BANDA, MILLORA LA SEGURETAT DEL SERVEI, LA FIABILITAT I LA FLEXIBILITAT A L'HORA D'ADAPTAR L'OFERTA A LA DEMANDA.

TMB, COM A OPERADOR DE L'ENTITAT METROPOLITANA DEL TRANSPORT, A MÉS A MÉS DE SER EL RESPONSABLE DE L'EXPLOTACIÓ DE LA LÍNIA, TAMBÉ HA ASSUMIT LES TASQUES D'ADMINISTRACIÓ I CONSERVACIÓ DE LES SEVES PRINCIPALS INFRAESTRUCTURES I LA FUNCIÓ D'INSPECCIÓ DE LES ALTRES INFRAESTRUCTURES ADJUDICADES A CONCESSIONARIS.

COINCIDENT AMB LA POSADA EN SERVEI D'AQUEST PRIMER TRAM, CONTINUEN LES PROVES RELATIVES A LA CIRCULACIÓ DE TRENS DES DE DESEMBRE DE 2009 EN ELS TRAMS CONTIGUS DE BADALONA (L10) I LA SAGRERA, ELS QUALS ES POSARAN EN SERVEI L'ANY VINENT, I QUE FORMEN UNA UNITAT DES DEL PUNT DE VISTA DE L'OPERACIÓ.

LA POSADA EN MARXA DE LA LÍNIA 9 HA ANAT ACOMPANYADA D'UNA CAMPANYA DE COMUNICACIÓ CORPORATIVA ANOMENADA 'EL PRIMER REGAL DE NADAL PER A TOTS ELS CIUTADANS. LA L9 JA ÉS AQUÍ' AMB ACCIONS ESPECIALS PER DONAR A CONÈIXER EL NOU SERVEI.

LA LÍNIA 9 ÉS UNA OBRA MOLT AMBICIOSA I COMPLEXA QUE ES VA COMENÇAR A CONSTRUIR EL 2002. UNIRÀ L'AEROPORT, LA CIUTAT JUDICIAL, L'ESTACIÓ D'ALTA VELOCITAT DE SAGRERA I LA FIRA DE BARCELONA AMB BADALONA I SANTA COLOMA DE GRAMENET. A MÉS, CONNECTARÀ AMB TOTES LES LÍNIES DE METRO EN MÉS D'UN PUNT I AMB ALTRES FERROCARRILS.

La xifra de trens en hora punta del matí corresponents a un dia feiner d'hivern s'ha incrementat en 2009 a 128 unitats, a causa de la posada en marxa del tram de la L9 i a l'increment de dos trens a la línia 1 per poder mantenir l'interval de pas a causa de la instal·lació del sistema de seguretat ATP.

#### TRENS EN HORA PUNTA (en dia feiner)\*

Línia	2007	2008	2009
L1	24	24	26
L2	22	22	22
L3	25	27	27
L4	19	19	19
L5	29	29	29
L9			3
L11	2	2	2
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>123</b>	<b>128</b>

\*No inclou Funicular

**La mitjana de quilòmetres recorreguts sense avaria ha millorat tant a la Xarxa de Metro com a la de Bus**

Pel que fa al grau de compliment mitjà de l'oferta teòrica (% cotxes-km útils realitzats sobre els programats) per al total de la Xarxa de Metro ha estat del 99,11% l'any 2009, una xifra lleugerament inferior a la del 2008 a causa de les tasques d'instal·lació del sistema de seguretat ATP a la línia 1.

A la Xarxa d'Autobús, l'oferta ha estat de 3.521 milions de places-kms, una xifra gairebé igual a la de l'any anterior.

#### EVOLUCIÓ DE LES PLACES-KM OFERTES A TB (en milions)

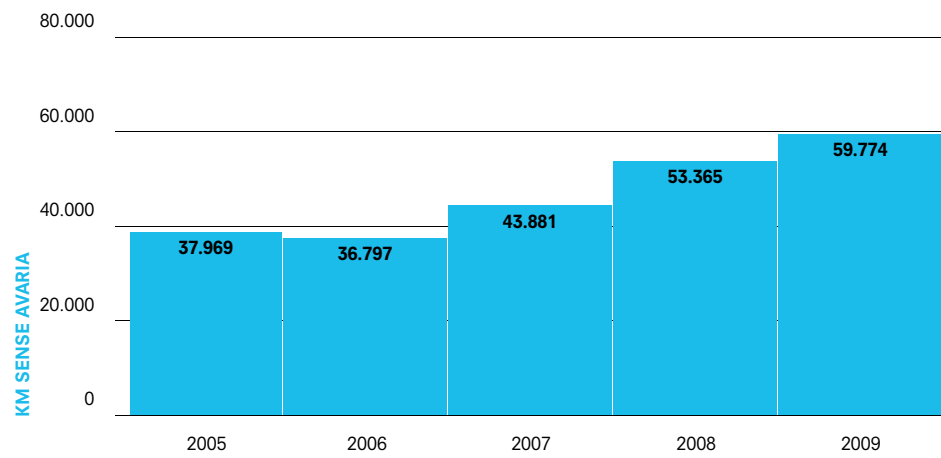
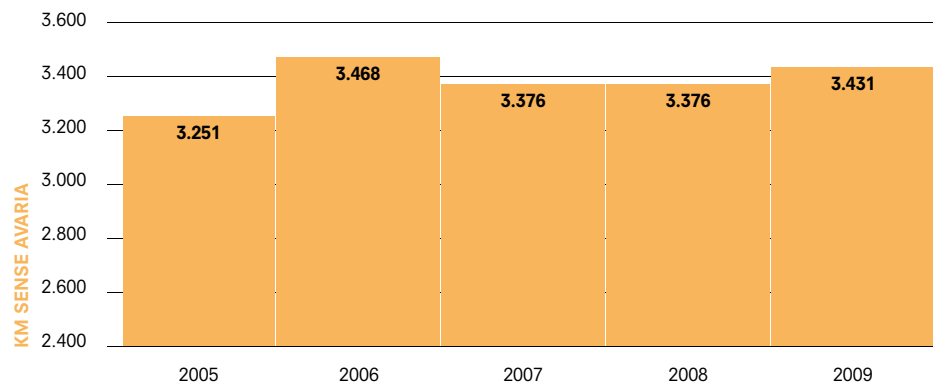
	2007	2008	2009
<b>Places-km</b>	<b>3.773,42</b>	<b>3.519,41</b>	<b>3.520,70</b>

#### Ràtio d'ocupació

La ràtio d'ocupació mitjana de l'any 2009 (xifra de viatgers/cotxes-km útils recorreguts), ha estat de 4,58 viatgers/cotxe-km útil a la Xarxa de Metro, un 2,13% inferior a la de 2008, motivat pel descens del passatge comentat anteriorment. En el cas de TB, la ràtio ha estat de 4,64 viatgers/cotxe-km útil, lleugerament inferior a la de l'any anterior que va ser de 4,71 viatgers/cotxe-km útil, a conseqüència de l'augment de l'oferta i de la recuperació de les vagues registrades el 2008.

#### Fiabilitat de funcionament

La mitjana de quilòmetres recorreguts sense avaria a la Xarxa de Metro (sense tenir en compte la L9) s'ha situat en 59.774 cotxes-km recorreguts, una dada que millora en un 12% la de 2008. A la Xarxa d'Autobús, la mitjana de quilòmetres recorreguts sense avaria s'ha situat en 3.431 km, el que representa una millora de l'1,6% respecte l'any anterior.

**EVOLUCIÓ DELS KM RECORREGUTS SENSE AVARIA A METRO****EVOLUCIÓ DELS KM RECORREGUTS SENSE AVARIA A BUS**



Transports  
Metropolitans  
de Barcelona



especial

Palau

Sant Jordi

## **Oferta de serveis especials**

DURANT L'ANY, TMB HA OFERT UN CONJUNT DE SERVEIS ESPECIALS PER ATENDRE DIVERSOS ESDEVENIMENTS COM ELS SALONS DE FIRA DE BARCELONA, DIVERSOS ACTES DE CIUTAT (FIRA D'ABRIL, FESTES DE LA MERCÈ I DE GRÀCIA, OPERACIÓ NADAL) I DIVERSOS ACTES A MONTJUÏC (SALÓ GSM, ACTE MEMORIAL DEMOCRÀTIC, FESTA CLUB SUPER3, MARATÓ TV3, COPA DAVIS PALAU DE SANT JORDI, NIT DE MONTJUÏC I ALGUNS CONCERTS).

PL. ESPANYA  
PALAU ST. JORDI

## 2.3. MILLORES A LA XARXA DE METRO

TMB ha continuat fent esforços per a mantenir uns estàndards de qualitat a la Xarxa de Metro per satisfer les necessitats dels clients, malgrat aquest context de crisi econòmica que ha estat acompanyat de restriccions pressupostàries. En aquest sentit, s'ha renovat el parc mòbil; s'han realitzat actuacions en infraestructures com la remodelació d'estacions i la millora de l'accessibilitat a la xarxa; i s'han fet millores en la gestió de la qualitat i en els serveis de neteja i seguretat.

### 2.3.1. Renovació del parc mòbil

L'edat mitjana de la flota en servei ha anat disminuint de forma significativa en els últims anys, a causa de les noves incorporacions, fins a situar-se en 8,7 anys. Això configura una flota força jove, si es té en compte que la vida útil d'un tren es pot situar entre els 30-35 anys. En els darrers anys, la incorporació de nou material mòbil ha permès renovar les flotes de les línies 2, 4 i 5.

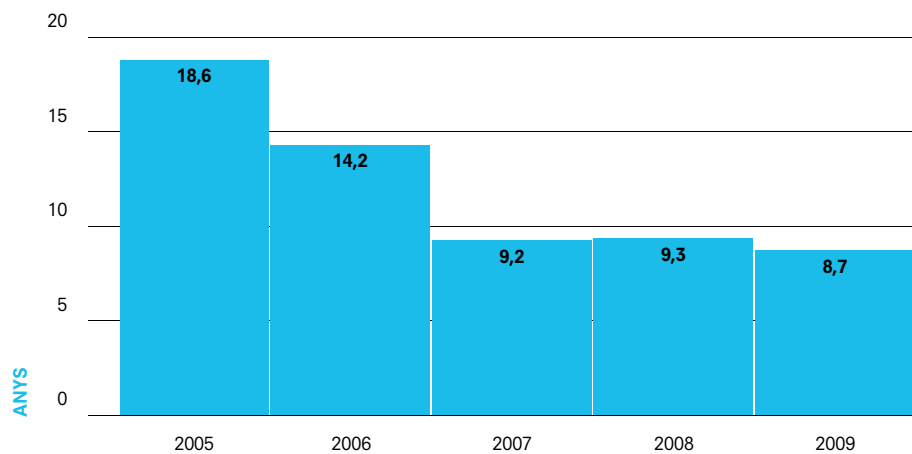
#### EDAT MITJANA DE LA FLOTA PER LÍNIES A 31 DE DESEMBRE DE 2009

	L1	L2	L3	L4	L5	L9	L11	Total
Edat mitjana	15,4	2,6	17,0	6,4	3,5	0,1	6,0	8,7

\*No s'hi inclouen els dos trens del Funicular de Montjuïc



## EVOLUCIÓ DE L'EDAT MITJANA DELS TRENS



**L'edat mitjana de la flota en servei ha anat disminuint de forma significativa en els últims anys, a causa de les noves incorporacions, fins a situar-se en 8,7 anys**

D'altra banda, durant l'any 2009, s'ha continuat amb la remodelació dels trens de la sèrie 3000 (cinc trens) i 4000 (dos trens).

Així mateix, durant aquest any s'ha fet un important treball per a l'optimització dels plans de manteniment de totes les sèries de trens. Entre d'altres mesures, destaca una sistemàtica de manteniment predictiu dels reductors de les sèries 2100 i 500 que s'ha iniciat als tallers de Sagrera i que comporta un estalvi de temps, un allargament de la vida dels reductors i una anticipació prematura de l'avaría.

Cal destacar també una nova funcionalitat del sistema de tancament de portes que s'ha incorporat als trens de les sèries 3000, 4000, 2000, 2100 de les línies 1, 3 i 4, consistent en què quan la porta detecta un obstacle, torna a obrir-se fins a tres vegades per tal de permetre el seu alliberament. Aquest sistema ja venia implementat als nous trens de les sèries 5000, 6000 i 9000.



### 2.3.2. Remodelació d'infraestructures

Les remodelacions més destacades que s'han enllestit el 2009 han estat el nou intercanviador de Diagonal on conflueixen les línies 3, 5 i els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) i l'estació de Mercat Nou, un espai pioner, obert a la ciutat. A més, s'han dut a terme diverses rehabilitacions i treballs de manteniment de les infraestructures. D'altra banda s'ha continuat treballant en la renovació d'estacions i la prolongació de línies que s'espera que estiguin enllestides en 2010.



#### El nou intercanviador de Diagonal, més accessible

El nou intercanviador de Diagonal L5-L3-FGC, que ha vist la llum el 2009, ha contemplat la remodelació integral del passadís de correspondència entre FGC i la línia 5, l'estació de la línia 5 i la connexió entre les línies 3 i 5 i el vestíbul de la línia 3. Les obres, adjudicades a COMSA, han suposat una inversió d'uns 31 milions d'euros.

El punt clau del projecte ha estat la supressió de les barreres arquitectòniques, tot ampliant els passadissos de correspondència, eliminant escales i instal·lant tapisos rodants per millorar la mobilitat, pioners a la Xarxa de Metro. També s'han executat dues sortides d'emergència a cada passadís d'enllaç i s'ha augmentat la superfície dels vestíbuls de la línia 5. La reforma ha contemplat la instal·lació d'ascensors i l'ampliació dels dos accessos i de la superfície del vestíbul principal, entre d'altres millores.

#### Mercat Nou (L1) renova la seva estació

El mes de juny es va posar en servei la nova estació de Mercat Nou. Constituïda per una andana central, l'estació presenta unes característiques singulars. El nivell de les vies es troba per sobre del nivell del carrer, constituint un pont per sobre del carrer Riera de Tena. D'altra banda, els murs laterals estan constituïts per unes bigues en diagonal que deixen grans obertures tancades per vidres. D'aquesta manera l'estació, tant en el nivell inferior del vestíbul com en el nivell superior de les andanes, rep la llum natural durant l'horari diürn.



### Cobertura de l'estació de Torre Baró (L11)

Durant l'any 2009 s'ha executat la cobertura de l'estació de Torre Baró, amb l'objectiu de reduir l'excessiu manteniment i els efectes del vandalisme. Igualment, l'obra, que ha comportat una inversió de 283.000 euros, era un pas necessari per la futura automatització de la línia 11.



### Rehabilitació de l'estació de Drassanes (L3)

La rehabilitació va consistir en la reconfiguració de vestíbuls i passadissos, la substitució de la línia de peatge per barreres més efectives, la millora de l'enllumenat, la substitució de la senyalètica i l'alçament d'andanes per acabar de complementar les obres d'accessibilitat a persones amb mobilitat reduïda. Aquestes obres han tingut un cost total d'1,8 milions d'euros.



### Manteniment de la infraestructura

Durant l'any 2009 s'han dut a terme actuacions en les estacions de La Pau (L4) i Paral·lel (L3), així com als tallers de Vilapicina i de Sagrera, per tal de millorar l'estat de les infraestructures. També s'han executat obres al tram de túnel de les línies 2 i 3 a l'estació de Paral·lel i a la via de la línia 2 entre La Pau i Pep Ventura, entre d'altres.

Algunes de les obres en curs que està previst enllestir el 2010 són:

- Intercanviador d'Arc de Triomf: execució de dos nous vestíbuls a l'intercanviador de l'Arc de Triomf (L1 i Renfe), a fi d'adaptar l'estació a persones de mobilitat reduïda i l'evacuació.
- Intercanviadors amb la línia 9: es troben en fase d'obres diferents enllaços de la línia 9 amb la resta de línies de metro.
- Rehabilitació de les estacions de Sant Andreu, Santa Coloma i Glòries (L1).
- Rehabilitació de les estacions d'Hospital Clínic i de Sant Pau/Dos de maig (L5).
- Nou vestíbul a l'estació de Can Vidalet: la construcció d'un segon vestíbul eliminarà les barreres arquitectòniques i millorarà l'evacuació de l'estació.
- Nous vestíbuls a Llacuna, Bogatell i Selva de Mar (L4) per tal de fer accessibles aquestes estacions a persones de mobilitat reduïda, entre d'altres millores.
- Prolongació de la línia 2 entre Pep Ventura i el centre de Badalona: aquest nou tram, de 650 m, comportarà una nova estació, Badalona Centre.
- Prolongació de la línia 5 entre Horta i Vall d'Hebron.

Durant 2009, s'han redactat també els projectes de rehabilitació de les estacions de Bellvitge, Artigues Sant Adrià, Sant Ildefons i els accessos i andanes de les estacions d'Universitat i Fondo que, previsiblement, s'iniciaran a mitjan de 2010.

### 2.3.3. Potenciació de la seguretat

TMB ha dut a terme al llarg de l'any tot un seguit d'actuacions per tal de millorar la seguretat a la Xarxa de Metro.

S'han incrementat els recursos tècnics i humans del nou Centre de Seguretat i Protecció Civil, que s'ha consolidat com un centre cabdal de gestió de la seguretat dins l'àmbit de Metro, facilitant la integració de la nova línia 9.

Cal destacar també la millora del funcionament de les torres de comunicació a les sales dels agents de seguretat i la realització de formació in situ, mitjançant noves eines com els vídeos de teleformació específics, consells d'autoprotecció d'empleats i vigilants i la gestió de conflictes. Actualment es treballa en la finalització d'un vídeo per a la no-discriminació que per primera vegada reuneix a tres operadors ferroviaris: Metro, FGC i Renfe, sota el lideratge de la Fiscalia contra la discriminació i l'odi racial.

Durant 2009, s'han consolidat les ampliacions de serveis de seguretat realitzades a finals de l'any 2007 a tota la xarxa.

Així mateix, s'han instal·lat noves càmeres de seguretat a la xarxa, fins arribar a 3.306 unitats a les estacions i dependències de metro.



## Campanya audiovisual sobre la seguretat al metro

TMB HA REALITZAT UNA CAMPANYA AUDIOVISUAL A CANAL METRO DE SENSIBILITZACIÓ SOBRE ASPECTES DE SEGURETAT. LA INICIATIVA, QUE TÉ DIFERENTS FASES, VA INICIAR-SE AL DESEMBRE AMB INFORMACIONS SOBRE LA NECESSITAT DE VIGILAR LES PERTINENCES I ESTAR ALERTA A LES AGLOMERACIONS. LES SEGÜENTS FASES S'ACTIVARAN EL 2010. LA CAMPANYA ESTRENA UN TO SONOR QUE HA D'IDENTIFICAR ELS MISSATGES DE SEGURETAT DINS AL METRO. L'OPERACIÓ S'HA ARTICULAT CONJUNTAMENT AMB ELS MOSSOS D'ESQUADRA I EL DEPARTAMENT D'INTERIOR, RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

### **Més control del frau**

L'any 2009 s'ha intervingut a més de 4,89 milions de viatgers, un 15% més que l'any anterior, a causa de l'ampliació de l'equip d'intervenció, això ha produït un increment del 25% de les sancions imposades.

### **Actuacions en l'àmbit de Protecció Civil**

Destaca l'augment de les accions formatives i informatives en matèria de protecció civil, dirigides tant a empleats interns com a personal extern (bombers i policies principalment). En concret, s'han impartit 417 hores de formació a un total de 1.549 alumnes.

Actualment s'està revisant el Pla d'Autoprotecció amb la Direcció General de Protecció Civil de la Generalitat de Catalunya i amb Bombers de Barcelona. En aquest sentit, destaca la signatura d'un conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Santa Coloma. També s'estan establint col·laboracions amb els Bombers de la Generalitat, els Bombers de Barcelona, els Serveis Sanitaris (SEMSA 061) i les policies locals. S'ha fet una donació al Cos de Bombers de Barcelona de dues vagonetes d'emergència, que han estat adaptades als seus vehicles, i que es convertiran en una eina fonamental pel treball en túnel en cas d'emergència.

Cal destacar que durant l'exercici s'han dut a terme diversos dispositius de protecció civil en situacions especials com els esdeveniments de Red Bull, Air Race, Fira d'Abril, la revetlla de Sant Joan, les Festes de la Mercè, la revetlla de Cap d'Any, la Rua de Reis, etc. Tot i tenir volums de passatge massius, no s'han registrat incidències rellevants.

A photograph of a man in a uniform, likely a security or emergency responder, talking to an elderly woman. The woman is holding a dog. They are in a subway station. The image has a red overlay.

## **TMB i l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet col·laboren en la millora de la seguretat**

TMB I L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA HAN SUBSCRIT UN CONVENI PER REFORÇAR LA COORDINACIÓ I LA COL·LABORACIÓ EN LA MILLORA PERMANENT DE LA SEGURETAT A LA XARXA DE METRO DE LA CIUTAT. EL PRINCIPAL OBJECTIU DE L'ACORD ÉS MILLORAR LA CAPACITAT DE RESPOSTA DELS SERVEIS DE SEGURETAT I SOCORS DAVANT DE SITUACIONS D'EMERGÈNCIA QUE ES PUGUIN PRODUIR, DINS DEL MARC DEL PLA BÀSIC D'EMERGÈNCIES MUNICIPAL. AMB AQUESTA FINALITAT, TOTES DUES INSTITUCIONS S'INTERCANVIARAN DADES, ESTABLIRAN PROGRAMES DE PREVENCIÓ I FORMACIÓ, I ESTRENYERAN LA COORDINACIÓ EXISTENT ENTRE ELS SEUS EQUIPS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIVIL.

### 2.3.4. Manteniment i neteja d'estacions

Durant el 2009 s'han realitzat actuacions de manteniment integral planificat (MIP) en 37 estacions. S'han renovat trams de graons de les escales de pedra a les estacions d'Universitat i Plaça Espanya (L3), i s'han reformat els sanitaris de les estacions de Verdaguer (L5), Plaça de Sants (L5), Palau Reial (L3), Passeig de Gràcia (L4) i Baró de Viver (L1).

Durant l'any, s'han mantingut els nivells qualitius assolits durant el 2008 malgrat la disminució del pressupost global. Pel que fa a les mesures antigraffiti, la neteja continuada ha permès reduir els cicles d'actuació preestablerts. S'ha continuat amb la neteja de grafitis a escales mecàniques i s'han iniciat actuacions de recuperació de superfícies d'acer inoxidable. Finalment, sobre les mesures *antiscratching* (ratllades i cremades amb àcids orgànics als paraments de vidre i elements metàl·lics) s'han dut a terme actuacions que han assolit el 100% de la posada a zero de la xarxa. Actualment es disposa de més de 18.000 m<sup>2</sup> de vidres protegits amb làmina antiratllada.

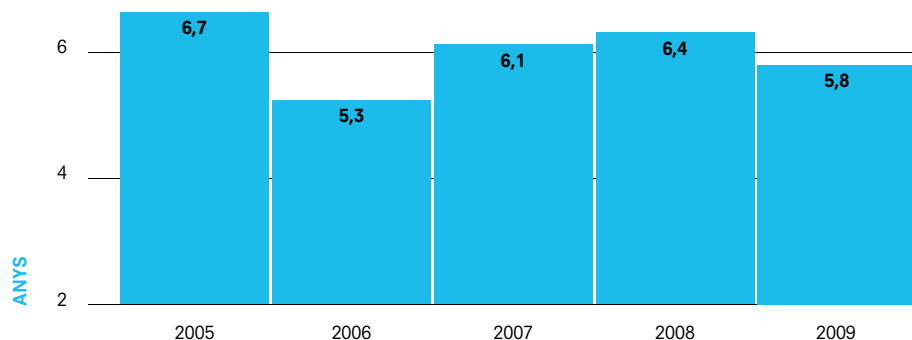
Cal destacar la implementació de les noves papereres amb bosses transparents i de major capacitat que les anteriors. El 2009 s'ha arribat a 1.750 papereres d'aquest tipus. Durant el darrer trimestre, s'ha iniciat, conjuntament amb el departament de Medi Ambient i tècnics de l'Ajuntament, un estudi per fer una prova pilot de recollida selectiva a cinc estacions de la xarxa.

## 2.4. AVENÇOS A LA XARXA D'AUTOBÚS

Els avenços a la Xarxa d'Autobús han vingut de la mà de la incorporació de nous vehicles. Durant l'any 2009 s'han incorporat al parc mòbil un total de 145 vehicles nous i s'han recuperat 19 autobusos per al servei. D'altra banda, s'han donat de baixa 163 unitats.

Amb les noves incorporacions de vehicles, la flota d'autobusos a 31 de desembre de 2009 s'ha situat en 1.080 unitats amb una edat mitjana de 5,84 anys.

### EVOLUCIÓ DE L'EDAT MITJANA DE LA FLOTA D'AUTOBUSOS



**Durant l'any 2009  
s'han incorporat  
al parc mòbil  
un total de 145  
vehicles nous**



### Novetats durant l'exercici

El Consell Metropolità de l'Entitat Metropolitana de Transport ha cedit el règim de prestació del servei de transport col·lectiu urbà de viatgers a la zona de Torre Baró de Barcelona (linies 80, 81 82 i 83) a Transports de Barcelona, SA. La companyia ha optat per contractar el servei a l'empresa SAGALÉS, a través d'un concurs públic, per un període de vigència de cinc anys, prorrogable per tres més. El servei d'aquestes línies, a les quals s'afegeix la línia 159 de TMB, es posa en funcionament l'1 de gener de 2010.

D'altra banda, la companyia FMC FORET, SA ha cedit a TB els terrenys que lloga actualment al Consorci de la Zona Franca, d'una superfície total de més de 70.000 m<sup>2</sup>. Amb aquest conveni s'ha resolt l'espai futur de cotxeres, atès que l'arrendament té una vigència fins a l'any 2046. La disposició dels terrenys es farà entre els anys 2010 i 2011.

## 2.5. CAP A LA PLENA ACCESSIBILITAT

Una de les principals àrees de treball de TMB és l'acondicionament de tota la seva xarxa de transport públic per apropar-la i fer-la més accessible a les persones amb mobilitat reduïda (PMR).

L'any 2009 es va crear la Comissió d'Accessibilitat Universal amb l'objectiu de coordinar totes les accions que es fan a TMB en aquest àmbit i donar-li un enfocament estratègic. Hi participa en qualitat d'assessor el cap de l'Oficina d'Accessibilitat de la Diputació de Barcelona, coordinant l'actuació tècnica. Això ha determinat el desenvolupament de deu grups de treball i s'han fet reunions amb tots els grups amb la finalitat de confeccionar el Pla d'Accessibilitat.

L'organització ha assistit a quatre reunions de la Comissió Executiva de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i a cinc reunions de la Comissió de Transport on es respon tota tipologia de reivindicacions i queixes referides a l'accessibilitat universal. Cal destacar la creació d'una subcomissió per tractar, entre les entitats representatives de les persones invidents i TMB, l'evolució dels sistemes PIU i SIU de bus, que s'expliquen en les següents pàgines. Convocats per la Direcció General del Transport Terrestre (DGTT) de la Generalitat, s'ha coordinat una jornada d'accessibilitat en el marc de la setmana de la mobilitat i s'ha participat en la futura elaboració del codi d'accessibilitat català.

Al *Foro estatal de empresas ferroviarias para la sostenibilidad* s'ha assistit a quatre de les reunions per presentar el model d'accessibilitat de TMB. També s'ha participat activament en el desenvolupament d'indicadors de *benchmarking* en l'àmbit de l'accessibilitat, dintre del projecte europeu *Mediate* de la Xarxa de Ciutats POLIS.

### 2.5.1. Metro adaptat per a PMR

La Xarxa de Metro disposa de 96 estacions completament adaptades a persones amb mobilitat reduïda (PMR). Durant 2009 s'han dut a terme les adaptacions de nou estacions. En general, les reformes han consistit en la instal·lació d'ascensor, la reducció del *gap* –espai que queda entre l'andana i el tren- i la creació de rampes.

**TMB ha rebut el premi d'accessibilitat de l'Associació Catalana de Cecs pels treballs realitzats en pro de les persones amb discapacitat visual**

Per a les 23 estacions que tenen solucionada l'accessibilitat respecte a la instal·lació d'ascensors, però no tenen el *gap* andana-tren adaptat a PMR, s'ha decidit col·locar unes rampes metàl·liques. Durant 2009 s'han col·locat les rampes de Diagonal (L3) i s'han començat a fabricar la resta per a les estacions de les línies 1 i 3 afectades.

**ESTAT DE L'ADAPTACIÓ A PERSONES DE MOBILITAT REDUÏDA (PMR). Desembre 2009**

	L1	L2	L3	L4	L5	L9	L11	Total
Nº estacions ja adaptades	23	17	17	12	17	5	5	96
Nº estacions en obres	2		6	4	2			14
Nº estacions amb projecte adjudicat i obres no iniciades	3		2	5	2			12
Nº estacions en projecte	2		1	1	2			6
Nº total d'estacions a la línia	30	17	26	22	23	5	5	128



## **El metro, més accessible a les persones invidents**

DES DEL MES DE SETEMBRE, LA XARXA DE METRO COMPTA AMB UN NOU SISTEMA SONOR DE SENYALITZACIÓ I ORIENTACIÓ, ANOMENAT AVICUS, QUE PERMET REFORÇAR LA SEGURETAT A LES ZONES EN OBRES I FACILITA L'ÚS DE LES INSTAL·LACIONS PER PART DE LES PERSONES INVIDENTS O AMB DIFICULTATS DE VISIÓ. L'AVICUS CONSISTEIX EN UN MALETÍ PORTÀTIL QUE CONTÉ UN SENSOR VOLUMÈTRIC, UN ENREGISTRADOR DE VEU, UN REPRODUCTOR DE SO I UN ALTAVEU. L'APARELL, EN DETECTAR L'APROXIMACIÓ D'UNA PERSONA A LA ZONA D'OBRES, ACTIVA UNA LOCUCIÓ ENREGISTRADA QUE INDICA LA SITUACIÓ DE L'OBSTACLE I SUGGEREIX L'ITINERARI CORRECTE.

L'AVICUS VA SER DESENVOLUPAT PER TMB A PARTIR DE LA INICIATIVA D'UN GRUP D'EMPLEATS DE METRO, DINS DEL MARC DELS SISTEMES DE PARTICIPACIÓ A L'EMPRESA. LA SEVA IMPLANTACIÓ FACILITA QUE LES PERSONES AMB ALGUNA DISCAPACITAT SENSORIAL PUGUIN UTILITZAR EL METRO AMB COMODITAT I PLENA AUTONOMIA.

### 2.5.2. Autobusos 100% accessibles

La totalitat de la flota de Transports de Barcelona està adaptada a persones amb mobilitat reduïda d'acord amb la Llei d'Accessibilitat del Parlament de Catalunya. D'aquesta manera, es compta amb una flota de 1.080 autobusos adaptats.

En la línia de millorar encara més les condicions d'accessibilitat dels autobusos, durant 2009 s'han incorporat 25 unitats de Bus de Barri, minibusos que donen accés a barriades amb carrers estrets.

## En la línia de millorar encara més les condicions d'accessibilitat dels autobusos, durant 2009 s'han incorporat 25 unitats de Bus de Barri

Aquest nou model d'autobús és del tot innovador: cap autobús d'aquestes mides (6,88 m de longitud i 2,14 m d'amplada) disposava fins ara de plataforma baixa a la zona davantera, la qual cosa representa un nou pas endavant per a les persones amb mobilitat reduïda, ja que el pis baix i la rampa automàtica telescòpica que incorporen faciliten l'accés en cadira de rodes.

Els vehicles tenen una capacitat de 22 places; compten amb un espai reservat a cadires de rodes; disposen de senyals de fort contrast de colors i de mides adequades per a la lectura per part de les persones amb deficiències visuals, de polsadors de petició de parada a diferents alçades i amb senyalització tàctil per a persones invidents, i d'un seient reservat per a persones que necessiten atenció especial, a més d'un sòl antilliscant, que permet una gran seguretat en el desplaçament pel seu interior.



### 2.5.3. Telefèric obert a tothom

Les instal·lacions del Telefèric de Montjuïc van obtenir en 2008 la Certificació d'Accessibilitat Universal (norma UNE 170.001), tant pel que fa a l'accessibilitat a l'entorn com al sistema de gestió de l'accessibilitat. Així, qualsevol trajecte dins les instal·lacions del Telefèric s'adequa a les necessitats de les persones amb mobilitat reduïda i els permet una total autonomia. A més, el personal que presta els seus serveis al Telefèric de Montjuïc està format i sensibilitzat davant les necessitats específiques dels col·lectius de discapacitats i, tant els protocols d'atenció al públic com els de manteniment de les instal·lacions, garanteixen les condicions d'accessibilitat.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de Barcelona i la Federació ECOM, que agrupa més de 150 col·lectius de discapacitats, van col·laborar en la definició de les característiques d'accessibilitat del Telefèric.

## 2.6. DIÀLEG PROPER AMB ELS USUARIS

TMB està fent un esforç important de cara a millorar els canals de comunicació amb els usuaris. Durant 2009, s'han posat en marxa innovadores iniciatives que permeten fer més accessible i eficaç aquest diàleg.

El servei d'atenció al ciutadà de TMB integra els departaments dels Centres TMB d'Atenció al Ciutadà i el de Gestió de les Queixes, Reclamacions i Sugeriments i Frau.

### 2.6.1. Centres TMB d'Informació i Atenció al Ciutadà

Durant l'any 2009 s'han realitzat més d'un milió d'actuacions amb un alt nivell de satisfacció per part del client. Els Centres TMB d'Informació i Atenció al Ciutadà han tornat a renovar la certificació ISO 9001 amb uns resultats òptims.



**S'ha implantat als Centres TMB d'Informació i Atenció al Ciutadà d'Universitat, Sagrada Família i La Sagrera una nova eina per atendre millor les persones amb discapacitat auditiva**

A causa de l'aparició de nous títols, com els de Família Nombrosa i la targeta T-12, els Centres TMB han esdevingut un punt clau pels ciutadans a l'hora de rebre informació i adquirir o tramitar aquests títols.

Una novetat important ha estat la implantació als Centres TMB d'Informació i Atenció al Ciutadà d'Universitat, Sagrada Família i Sagrera d'una nova eina per atendre millor les persones amb discapacitat auditiva que utilitzen la llengua de signes. Es tracta del programa informàtic Sigthos, creat per Fundació Fesoca (Federació de Persones Sordes de Catalunya), que, mitjançant una *webcam*, permet que els empleats dels centres atenguin les consultes formulades per persones sordes sense necessitat de presència física d'un intèrpret.

Finalment, els ingressos per vendes d'abonaments comercials han estat de 3,6 milions d'euros, un 18,84% superiors als de l'any anterior. Així mateix, els resultats obtinguts per vendes de títols integrats ATM han estat de tres milions d'euros, el que suposa un increment del 20% respecte l'any anterior.

## Renovació dels sistemes de validació i venda

TMB HA INICIAT EN 2009 UN PROCÉS DE RENOVACIÓ DEL PARC DE MÀQUINES DE VENDA A LA XARXA DE METRO. LES NOVES UNITATS ESTAN ADAPTADES A PERSONES AMB DISCAPACITAT VISUAL I SÓN MÉS ÒPTIMES PER LES TRANSACCIONS REALITZADES AMB TARJETA DE CRÈDIT.

## **Nou Centre d'Informació i Atenció al Ciutadà a l'intercanviador de La Sagrera**

EL 2009 HA ENTRAT EN FUNCIONAMENT EL NOU CENTRE D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ DE TMB A L'ESTACIÓ DE LA SAGRERA (L1 I L5), QUE ES SUMA AIXÍ A LA RESTA DE CENTRES TMB EXISTENTS A LES ESTACIONS DE SAGRADA FAMÍLIA (L2), SANTS ESTACIÓ -VESTÍBUL RENFE I METRO- (L3 I L5) I EL D'UNIVERSITAT (L1 I L2). EL NOU CENTRE CONTINUA AMB LA LÍNIA DE TMB DE SATISFER LES NECESSITATS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ ALS CLIENTS I CIUTADANS AMB UN TRACTE MÉS PERSONALITZAT I DE QUALITAT.

S'HA HABILITAT UN ESPAI EN EL NOU INTERCANVIADOR DE DIAGONAL PER A UN NOU CENTRE TMB D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ. LA INAUGURACIÓ ESTÀ PREVISTA PER AL PRIMER QUADRIMESTRE DE L'ANY 2010 I, A MÉS DEL SERVEI D'ATENCIÓ PERSONALITZADA, S'HI LOCALITZARÀ LA GESTIÓ DELS OBJECTES PERDUTS A LES XARXES DE METRO I AUTOBUSOS, OPTIMITZANT LA GESTIÓ DE TOT EL PROCÉS.

### 2.6.2. Gestió de Queixes, Reclamacions i Suggestiments i del Fraud

TMB ha treballat en 2009 en l'adequada gestió de les queixes, reclamacions i suggestiments (QRS) per tal de conèixer les expectatives i necessitats dels clients, detectar els punts febles del servei i prendre mesures per millorar-los.

Durant l'any, la companyia ha impartit diverses sessions de formació específica per a dos dels col·lectius essencials en la lluita contra el fraud: els Auxiliars de Control de la Informació (ACI) i els Agents d'Atenció al Client (AAC).

#### ACTUACIONS QRS EFECTUADES PELS CENTRES TMB DE INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Actuacions efectuades	2007	2008	2009	% 08/09
Reclamacions ateses	3.197	3.081	2.848	-7,57%
Sancions gestionades i cobrades	4.622	7.278	8.889	22,13%
Recepció d'al·legacions a sancions	5.940	5.997	6.730	12,22%
Gestió de troballes (objectes perduts)	19.876	12.903	9.576	25,79%
Gestió de títols retirats	3.468	3.805	5.385	41,52%
Bescanvis lliurats	114.227	106.757	89.760	15,93%

### 2.6.3. Sistemes d'informació innovadors

A més dels habituals canals d'informació com són els plànols, les senyalitzacions i les guies de metro i bus, la Xarxa d'Autobús de TMB disposa d'eines de comunicació innovadores, accessibles per a persones amb discapacitat:

- **Projecte iBus:** L'iBus permet realitzar en temps real la previsió de pas dels propers autobusos per les parades i comunicar-la al client via SMS i Internet. D'aquesta manera, l'usuari està informat del temps d'espera i pot decidir quin o quins transports li resulten més adients per al seu desplaçament. Durant l'any s'ha ampliat el nombre de línies que incorporen aquest servei, que ja són 62.
- **Projecte SIU:** A través del SIU (Sistema d'Informació a l'Usuari), s'informa al passatger en temps real de les dades de circulació, tant a les pantalles com en els altaveus exteriors i interiors. El sistema també proporciona informació referent a la propera parada a efectuar, tant de forma visual com acústica, d'acord amb la normativa d'accessibilitat vigent. El 73,5% de la flota regular ja disposa d'aquest sistema (741 autobusos).
- **Projecte PIU:** Les Pantalles d'Informació a l'Usuari (PIU) informen visualment i acústicament del temps real d'arribada de l'autobús a la parada. Està previst que en una segona fase informin també de les incidències i alteracions en el servei del bus a la mateixa parada. La possibilitat d'oferir la informació de forma visual i a través de missatges sonors, mitjançant l'activació d'un comandament a distància, permet que el contingut sigui accessible a les persones amb discapacitat auditiva i/o visual. Actualment hi ha 60 parades que disposen d'aquesta tecnologia.





#### 2.6.4. Estudis per conèixer millor els usuaris

La vocació de servei públic de TMB es reflecteix en els diversos estudis que el grup duu a terme per tal de conèixer millor els seus clients i ciutadans i oferir un servei que atengui les seves expectatives. Alguns d'aquests treballs són:

- *Estudis fonamentats en l'Enquesta de Mobilitat i Transport (EMIT-07)*: Permeten conèixer com es desplaça la població, quins factors determinen l'elecció modal, així com l'opinió dels individus sobre la mobilitat i el transport.
- *Estudi de percepció del client (EPC)*: Durant l'any 2009 s'han realitzat dues onades (febrer i novembre) de l'estudi a Bus i Metro, a més d'un estudi específic per valorar la satisfacció dels nous clients de la línia 9, un sobre els clients del Barcelona Bus Turístic, un altre per als clients del Catalunya Bus Turístic i un darrer del Telefèric de Montjuïc.

A l'estudi de Metro, els indicadors que han estat millor puntuats a l'onada de novembre són:

	Feb. 09	Nov. 09
Eficàcia	6,94	7,06
Actituds	7,01	7,03
Atenció al client	6,54	6,66
Informació	6,53	6,63
Millores/esforços	6,48	6,61

A l'estudi de Bus, destaquen els següents aspectes:

	Feb. 09	Nov. 09
Higiene/neteja	7,28	7,44
Seguretat	7,29	7,43
Actituds	7,39	7,43
Atenció al client	7,26	7,25
Comfort	7,05	7,03

- *Estudi de mesura de la qualitat objectiva de servei (MPS)*: El seu objectiu és avaluar el compliment de la qualitat de servei ofert tant en Metro com en Autobús, per tal de millorar la gestió del servei. Per cadascun dels indicadors s'han establert uns llindars d'acceptació que, com a mínim, han de complir amb la norma UNE 13816 amb la qual TMB es vol certificar.
- *Òmnibus*: Durant els anys 2008 i 2009 TMB ha estat present en les diverses onades de l'òmnibus municipal. L'enquesta telefònica de l'Ajuntament de Barcelona, amb una mostra de 1.000 individus, serveix per contrastar l'opinió de la ciutadania amb la visió que altres estudis donen dels clients.

## **TMB ha superat amb èxit les auditories externes realitzades a les 12 certificacions ISO 9001 de l'organització**

### **2.7. GESTIÓ DE LA QUALITAT**

Durant l'any 2009, TMB ha definit una nova Política de Qualitat. Aprovada el mes de juny per la Comissió Executiva, està adreçada a promoure una gestió eficient per tal de satisfer les necessitats i expectatives dels ciutadans, alhora que estableix els compromisos interns i externs de l'organització per tal d'assolir les demandes d'un servei de qualitat amb el propòsit d'integrar la qualitat i la millora continua en el dia a dia, i adaptar-la també a les noves necessitats de l'entorn.

Paral·lelament a la definició de la nova política, TMB ha superat amb èxit les auditories externes realitzades a les 12 certificacions ISO 9001 de l'organització, adequant-les als requeriments de la nova ISO 9001:2008.

Així mateix, s'ha assolit satisfactòriament l'auditoria de certificació UNE-EN 13816 pel servei de transport de viatgers de totes les línies del centre de Ponent així com per al propi centre, realitzada pel Certification Technological Center APPLUS. Es tracta de la primera vegada que s'obté la certificació associada al compliment de nivells de qualitat establerts per un referencial europeu. L'UNE-EN 13816 fomenta l'apropament de la qualitat a la gestió del transport públic mostrant un especial interès en les necessitats i expectatives dels clients. Aquesta norma europea concreta els requisits de qualitat en matèria de: servei ofert, puntualitat i regularitat, accessibilitat, informació al públic, atenció al client, confort, seguretat i respecte al medi ambient.

A més a més, la companyia ha establert un canal d'informació dins l'entorn de qualitat de TMB anomenat *Notícies Q*, que ha estat informant de les activitats desenvolupades en les certificacions de TMB, i també de les experiències i bones pràctiques realitzades en altres organitzacions.

**3.**

**Un equip sòlid  
i cohesionat**

## 3. Un equip sòlid i cohesionat

La clau de l'èxit de TMB rau en el seu equip, una plantilla sòlida i cohesionada, que ha arribat en 2009 als 7.891 empleats. L'organització ha treballat per oferir els seus treballadors oportunitats en l'àmbit professional a través d'un ambiciós pla de formació i per enfortir la igualtat i la conciliació de la vida personal i laboral a través de diferents mesures.

### 3.1. UNA PLANTILLA EN CREIXEMENT

La plantilla activa absoluta de TMB (sense Telefèric de Montjuïc) a 31 de desembre de 2009 era de 7.891 persones (3.703 persones a FMB i 4.197 efectius a TB). Dins d'aquestes xifres s'inclouen 669 persones en règim de jubilació parcial, vinculada a un contracte de relleu, que treballen com a màxim un 15% del temps de jornada efectiva anual, com a conseqüència de l'aplicació del conveni col·lectiu i la normativa laboral.

El Telefèric de Montjuïc disposa d'un equip humà que, a 31 de desembre de 2009, era de 22 persones (quatre personal conducció/encarregat i 18 auxiliars).

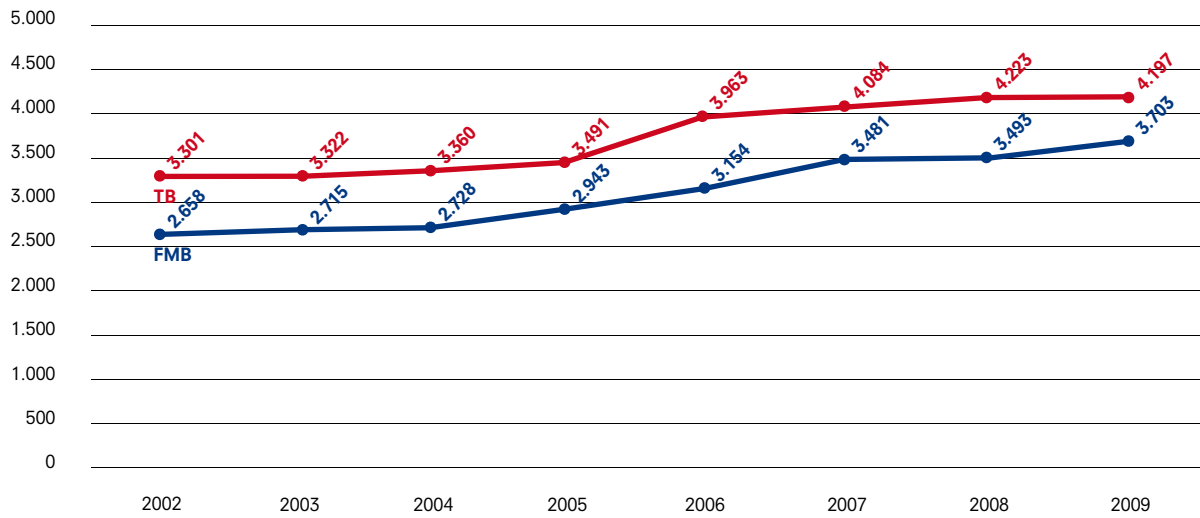
Si es considera la plantilla mitjana homogènia anual (en termes d'hores per persona i any) de TMB (sense incloure el Telefèric de Montjuïc), aquesta ha estat de 7.151,34 persones, la qual cosa representa un increment de 145,19 efectius respecte l'any anterior.

En el cas de FMB, la plantilla mitjana homogènia ha estat de 3.169,87 persones (108,88 més que en 2008). Aquest creixement s'ha concentrat bàsicament en la plantilla de la unitat gerencial de línies automàtiques, al Centre de Control de Metro i a Material Mòbil, com a conseqüència de la posada en marxa de la nova línia 9.

La plantilla mitjana homogènia de TB, s'ha situat en 3.981,47 persones, 36,31 efectius més que l'any anterior que s'han incorporat als Centres Operatius de Negoci (CON) de Triangle, Zona Franca i Ponent.



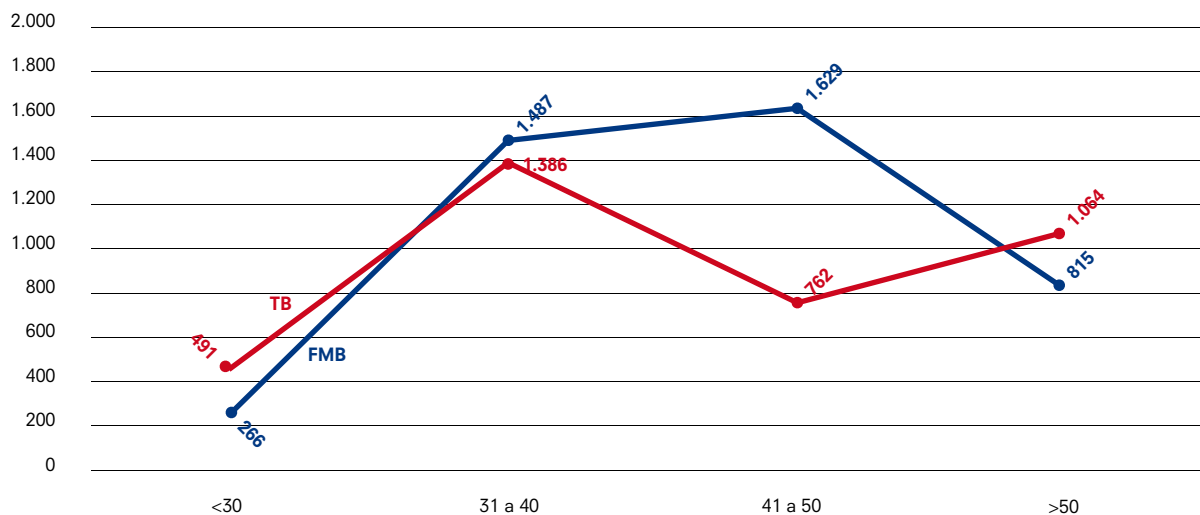
## EVOLUCIÓ PLANTILLA TMB



A continuació es mostra la composició de la plantilla de TMB pel que fa a l'edat, el gènere, la categoria professional i el tipus de contracte.

Pel que fa a l'edat mitjana de la plantilla activa, la de Metro ha estat de 43,29 anys mentre que a TB es va situar als 43,53 anys a 31 de desembre de 2009. Predomina el personal de conveni, de gènere masculí i amb contracte indefinit. La rotació de personal és pràcticament inexistent a TMB, així que no és objecte d'anàlisi.

## DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER FRANJA D'EDAT A 31/12/2009



**DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER GÈNERE I CATEGORIA PROFESSIONAL**

	<b>Autobús</b>						<b>Metro</b>					
	<b>HOME</b>			<b>DONA</b>			<b>HOME</b>			<b>DONA</b>		
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Plantilla total	3.852	3.960	3.935	232	263	262	2.420	2.429	2.578	1.061	1.064	1.125
Directius i tècnics	208	214	219	54	58	51	210	212	234	63	68	62
Comandaments intermedis	245	296	306	3	7	6	333	147	157	33	35	34
Personal conveni	3.399	3.450	3.410	175	198	205	1.877	2.070	2.187	965	961	1.029

**DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER TIPUS DE CONTRACTE**

	<b>Autobús</b>			<b>Metro</b>		
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Indefinitos	3.516	3.638	3.672	2.419	2.474	2580
Durada determinada	407	389	322	652	585	677
Relleu	161	196	199	410	434	447

**DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER NACIONALITAT 2009**

<b>Nacionalitat</b>	<b>FMB</b>	<b>TB</b>
Alemanya	1	
Argentina	3	
Belga		1
Brasilera	1	
Britànica	2	
Xilena		1
Colombiana	5	
Cubana	1	
Dominicana	1	
Ecuatoriana	4	
Espanyola	3.662	4.167
Francesa	1	2
Iraniana		1
Italiana	11	12
Japonesa	1	
Marroquina	2	1
Mexicana	2	
Pakistanesa		1
Peruana	2	3
Portuguesa	2	
Suïssa		1
Ucraniana	1	
Uruguaiana	1	2
<b>Total</b>	<b>3.703</b>	<b>4.192</b>

## Selecció i promoció

Durant l'any 2009 s'han dut a terme a la Xarxa de Metro un total de 125 processos de selecció de personal i s'han convocat 746 places, concentrades moltes d'elles en poder configurar el nou organigrama derivat de la posada en marxa de la línia 9. Els processos han estat valorats satisfactòriament pels participants.

Al llarg de l'any s'han realitzat 751 contractes de treball i 665 modificacions o novacions contractuals i les seves pròrrogues.

### SELECCIÓ I PROMOCIÓ 2009 A METRO

	Metro	Àrees funcionals	Total
Nº de processos	105	20	125
Nº de places convocades	710	36	746
Nº de persones seleccionades (places cobertes)	694	36	730
Nº de persones participants als processos	11.163	998	12.161
Nº dies de durada dels processos	51	62	57
Índex de satisfacció processos	9,4	9	9

La Xarxa de Bus ha registrat un total de 219 places convocades que s'han cobert mitjançant 40 processos de selecció. La valoració dels mateixos també ha estat satisfactòria. Al llarg de l'any s'han realitzat 151 contractes de treball i 225 modificacions o renovacions contractuals i les seves pròrrogues.

### SELECCIÓ I PROMOCIÓ 2009 A BUS

	Bus	Àrees funcionals	Total
Nº de processos	31	9	40
Nº de places convocades	209	10	219
Nº de persones seleccionades (places cobertes)	208	10	218
Nº de persones participants als processos	2.898	422	3.320
Nº dies de durada dels processos	40	62	51
Índex de satisfacció processos	9	9	9



## **Conveni de col·laboració entre el Departament de Treball de la Generalitat i TMB**

TMB HA SIGNAT UN CONVENI AMB EL DEPARTAMENT DE TREBALL, MITJANÇANT EL SERVEI D'OCUPACIÓ DE CATALUNYA (SOC), QUE TÉ COM A OBJECTIU FACILITAR LA CONTRACTACIÓ DE PERSONES EN SITUACIÓ D'ATUR PER ALS NOUS LLOCS DE TREBALL QUE ES CREARAN ALS SERVEIS D'AUTOBUSOS I METRO ALS PRÒXIMS CINQ ANYS.

EL CONVENI TINDRÀ UNA VIGÈNCIA INICIAL D'UN ANY PRORROGABLE, I RESPON A L'INTERÈS DE DONAR PRIORITAT A L'OCUPACIÓ DE PERSONES EN ATUR, PREFERENTMENT PROCEDENTS DE SECTORS ESPECIALMENT AFECTATS PER LA CRISI ECONÒMICA. EL SOC FORMARÀ AQUESTS TREBALLADORS/ES PER TAL QUE PUGUIN REUNIR ELS REQUISITS DEMANATS PER L'EMPRESA. PER LA SEVA BANDA, TMB ASSOLEIX EL COMPROMÍS DE CONTRACTAR COM A MÍNIM EL 60% DE LES PERSONES FORMADES PER AQUEST SERVEI DINS DEL MARC DEL CONVENI.



### 3.2. GESTIÓ DEL PERSONAL

La companyia ha treballat durant 2009 en un nou model de gestió de persones de l'àmbit administratiu que plasmi les necessitats organitzatives en un organigrama funcional, agrupant les responsabilitats, funcions i tasques en llocs de treball, i assignant aquests a les diverses categories funcionals. El sistema retributiu plantejat es compon d'una part fixa (banda salarial al llarg de la qual la persona progressa de forma consolidada), i una part variable (vinculada a la consecució d'uns objectius i a l'apreciació o avaluació de l'acompliment).

Pel que fa al personal de fora de conveni, l'activitat principal ha estat centrada en la revisió de l'actual sistema de valoració i retribució que els afecta. S'ha creat l'Oficina Tècnica de Classificació Organitzativa de Llocs de Treball de fora de conveni, que regula i manté aquest sistema de forma homogènia, i vetlla i procura per la coherència de la classificació organitzativa dels llocs, així com de la política retributiva que tenen associada. La Comissió Executiva serà l'encarregada d'aprovar els canvis organitzatius, la creació de nous llocs, i les propostes de canvis de grup d'alguns llocs. A partir de gener del 2010 es posarà en marxa l'aplicació del nou model de classificació.

### 3.3. APOSTA PER LA FORMACIÓ I EL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

L'aposta de TMB per la formació del seu personal s'ha concretat en un increment de l'activitat formativa a FMB, fruit de la posada en marxa de les noves línies automàtiques. S'han impartit 1.722 cursos que han comptat amb 2.730 persones assistents. En total s'han ofert 32,56 hores per persona.

<b>FMB</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Cursos	1.523	1.193	1.722
Assistents	2.502	2.412	2.730
Participacions	7.261	6.041	9.022
Hores lectives	25.578	19.432	25.112
Hores assistent	94.438	75.935	131.901
<b>Ràtios</b>			
Assistents/curs	4,77	5,06	5,19
Hores per persona	32,56	25,31	48,31
% plantilla formada	83,40	80,48	86,86

Els grans projectes de formació de l'any han estat:

- Pla de formació per a les línies automàtiques
- Finalització del Programa de Desenvolupament Gerencial adreçat als caps de zona,
- Curs específic de normativa legal per a Caps de Zona, Gestors d'Informació i Qualitat i Administratius de l'Operació.

El Centre de Serveis de Gestió de Recursos Humans ha estat valorant la viabilitat d'impartir formació *e-learning* per a línies automàtiques, idiomes, ofimàtica i Prevenció de Riscos Laborals en els propers anys.

A l'àrea d'Autobús, s'ha registrat a 2009 una menor quantitat de cursos que en anys anteriors, tot i que s'ha arribat a més persones (86% plantilla). En total, s'han impartit 655 cursos a un total de 3.520 persones. El nombre d'hores de formació per persona ha estat de 19,03.

<b>TB</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Cursos	893	729	655
Assistents	3.031	2.524	3.520
Participacions	7.713	4.221	6.612
Hores lectives	13.859	18.807	10.905
Hores assistents	71.242	55.010	67.020
<b>Ràtios</b>			
Assistents/curs	8,64	5,79	5,85
Hores per persona	19,79	14,19	19,03
% plantilla formada	86,60	65,10	86,23

El més destacable de l'activitat formativa durant el 2009 ha estat:

- Obtenció de l'autorització com a Centre Formador per impartir el Certificat d'Aptitud Professional (CAP), que permet gestionar i assumir internament la formació per a tot el col·lectiu de conductors de TB per obtenir el CAP, que començarà a ser exigible a partir de setembre del 2011.
- Formació en ECO-Conducció amb l'objectiu de transmetre tècniques de conducció eficient i ecològica. S'han format 2.464 conductors i conductores en 192 sessions.

A més d'aquests cursos específics, s'han portat a terme cursos per a fomentar el desenvolupament personal i professional sobre ofimàtica i idiomes, tant a Metro com a Bus.



## **Col·laboració amb la Fundació Barcelona Formació Professional**

TMB HA ARRIBAT A UN ACORD DE COL·LABORACIÓ AMB LA FUNDACIÓ BARCELONA FORMACIÓ PROFESSIONAL PEL QUAL L'ENTITAT OFEREIX AL GRUP ELS SERVEIS QUE HABITUALMENT OFEREIX A LES EMPRESSES ASSOCIADES: SERVEIS D'INSERCIÓ, D'ASSESSORAMENT, DE PRÀCTIQUES, D'ACREDITACIÓ DE QUALIFICACIONS, DE PROJECTES I PROGRAMES I D'ESPAIS TECNOLÒGICS; I, PER LA SEVA PART, TMB COLABORA EN LA DOCÈNCIA DELS CENTRES DE FORMACIÓ PROFESSIONAL I APORTANT LLOCS DE PRÀCTIQUES PER A L'ALUMNAT, A TRAVÉS DE L'ASSOCIACIÓ XARXA FORMACIÓ PROFESSIONAL

Talgo

2112 CM



Talgo

Pel que fa al desenvolupament professional, durant el 2009 s'ha efectuat el tancament de l'Apresiasi de l'Actuació (o avaluació de l'acompliment), corresponent a l'any anterior, de Comandaments Intermedis. S'han gestionat un total de 789 Apresiasi, 503 corresponents a Comandaments Intermedis de Metro i 286 a Comandaments Intermedis de TB.

**PERCENTATGE DE TREBALLADORS AMB EVALUACIONS REGULARS D'ACOMPLIMENT I DESENVOLUPAMENT A TMB SOBRE EL TOTAL DE LA PLANTILLA**

	2007	2008	2009
Comandaments FMB	11,00	10,92	13,58
Comandament TB	6,11	6,50	6,81
Comandaments TMB (mitjana TB i FMB)	8,56	8,71	10,20
Col·lectiu directius i tècnics TMB	6,50	no disponible	no disponible

**3.4. COMPROMÍS AMB LA IGUALTAT I LA CONCILIACIÓ**

TMB fomenta la igualtat d'oportunitats. En aquest sentit durant 2009 s'ha treballat en la creació d'un quadre d'igualtat a Metro i TB, mitjançant una sèrie d'indicadors, que es validarà durant 2010.

Així mateix, el grup ha col·laborat en diverses ponències sobre igualtat explicant l'experiència de l'organització a la 'Jornada sobre Plans d'Igualtat a les Administracions Públiques Catalanes', celebrada a l'Escola d'Administració Pública de Catalunya i organitzada per la Generalitat de Catalunya, i a la 'Jornada i Intercanvi d'Experiències d'Igualtat d'Oportunitats' organitzada per *Pitagora Advanced*.

Pel que fa a la integració de personal amb discapacitat, durant 2009 s'han incorporat a temps parcial 14 persones amb alguna discapacitat, els quals han reingressat als llocs definits per aquests col·lectius en funció de les necessitats dels centres.

**PERSONAL AMB CONTRACTE DE DISCAPACITACIÓ O READAPTAT A LLOCS DE TREBALL ALTERNATIUS**

	Autobús	Metro
	2009	2009
Persones	149	93

## Per tal d'afavorir la igualtat i la conciliació de les necessitats personals i el temps de treball, TMB ofereix un servei d'assistència social i jurídicolaboral

Per tal d'afavorir la igualtat i la conciliació de les necessitats personals i el temps de treball, TMB ofereix un servei d'assistència social i jurídicolaboral. Durant l'any s'han realitzat unes 376 intervencions a personal de Metro i 370 al de TB. Entre les diferents actuacions que s'han fet, es troben:

- Orientació i assessorament especialitzat pel que fa a problemàtiques específiques, tant de caràcter laboral (prestacions, aplicació de la Llei de Conciliació, mediació de conflictes...), com sociofamiliar (adopcions, problemàtiques de discapacitats i ancians, teràpies, tràmits de separacions,...), que comporten una alteració personal, familiar o laboral, ja sigui temporal o definitiva, i que necessiten de suport, implicació, acceptació de canvi, derivació i coordinació.
- Consultes i gestions puntuals relacionades amb la normativa, prestacions i organització de l'empresa, així com de prestacions de les diferents administracions i serveis externs (ajuts d'educació especial, programa viure en família, serveis de teleassistència, adopcions, beques, etc.).
- Fons d'Assistència Social de Metro: Durant l'exercici s'han fet 26 noves sol·licituds d'ajut mensual i 31 d'ajuts puntuals i 14 noves sol·licituds de préstecs, de forma que el nombre de beneficiaris a final d'any ascendia a 76 persones. A TB s'han rebut 21 noves sol·licituds d'ajut mensual i 11 d'ajuts puntuals i 11 noves sol·licituds de préstecs, de forma que el nombre de beneficiaris a finals d'any ascendia a 70 persones.

El personal de TMB també gaudeix de determinats beneficis socials, especificats en el Conveni Col·lectiu per a tots els empleats independentment de la seva jornada laboral, i que contempnen, entre d'altres: la lliure utilització dels serveis de TB i FMB pels empleats i familiars, ajudes de guarderia, llicències més àmplies que les estipulades a l'Estatut dels Treballadors, etc.

Existeix un 8% dels treballadors que no estan coberts per un Conveni Col·lectiu, però que gaudeixen dels mateixos beneficis socials que la resta.

Pel que fa al salari, tots els treballadors de TMB cobren per damunt del Salari Mínim Interprofessional, tal com mostra el següent quadre:

Salari Mínim Interprofessional 2009	8.736 €
Salari mínim a TB- Grup C, nivell 1	19.645,60 €
Salari mínim a FMB- Ordenança	24.502,52 €

El personal del col·lectiu de directius i tècnics té un salari variable que depèn del compliment de l'organització en aspectes mediambientals i socials.

## Desenvolupament del Pla d'Igualtat

TMB disposa d'un Pla d'Igualtat centrat en afavorir la igualtat de gènere en nou eixos principals d'actuació: l'accés a l'ocupació, la classificació professional, promoció interna, formació, retribució, ordenació del temps de treball, conciliació, prevenció de l'assetjament i utilització del llenguatge no sexista.

El següent quadre reflecteix la situació en què es troben aquests eixos d'actuació a TMB i els treballs que se n'estan duent a terme.

Principals eixos d'actuació	Situació actual
Accés a l'ocupació i classificació professional	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hi ha discriminació entre homes i dones a l'hora d'accedir als llocs de treball ofertats.</li> <li>Es constata encara una baixa presència de dones en determinats tipus de treballs com tallers, manteniment d'infraestructures o la conducció d'autobusos.</li> <li>S'estan fent accions correctores, com per exemple convenis de col·laboració amb el Departament de Treball.</li> </ul>
Promoció interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hi ha cap discriminació entre homes i dones a l'hora de poder promocionar a llocs de treball ofertats dins l'empresa.</li> <li>S'està treballant per eliminar l'ús sexista del llenguatge en el redactat dels avisos per cobrir vacants i promocionar.</li> </ul>
Formació	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hi ha cap discriminació entre homes i dones a l'hora de poder accedir a la formació ofertada per TMB.</li> </ul>
Retribucions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hi ha igualtat salarial, per conveni, entre homes i dones.</li> <li>Poden existir, però, certs desequilibris provocats per l'utilització superior entre les dones de les opcions de jornades reduïdes.</li> </ul>
Ordenació del temps de treball	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hi ha discriminació en l'assignació d'horaris de treball entre dones i homes.</li> <li>Els criteris d'adjudicació exclouen qualsevol connotació de caracter discriminatori per raó de gènere, ja que es fan per criteris pactats amb els representants dels treballadors i treballadores.</li> </ul>
Conciliació	<ul style="list-style-type: none"> <li>TMB ofereix als seus empleats i empleades les prestacions i beneficis previstos a la legislació vigent i, en molts casos, es contemplent millores afegides.</li> </ul>
Prevenció de l'assetjament	<ul style="list-style-type: none"> <li>A TMB s'ha implantat un procediment, a l'abast de qualsevol empleat o empleada, per investigar possibles casos d'assetjament laboral.</li> </ul>
Utilització no sexista del llenguatge	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'estan fent esforços per avançar en aquest àmbit, però, en ocasions, encara s'identifiquen textos no revisats en aquest sentit.</li> <li>Hi ha un informe amb propostes concretes d'actuació per erradicar aquestes pràctiques.</li> </ul>

## Pla de pensions

L'any 2009 el Reglament del Pla de Pensions ha estat modificat com a conseqüència de la entrada en vigor del Reglament de Plans i Fons de Pensions modificat pel RD 439/2007 del 30 de març i el RD 1684/2007 del 14 de desembre.

S'han inclòs dues novetats a FMB:

- L'opció en tots els col·lectius de mantenir el nivell d'aportacions sense aplicar la reducció de jornada per conciliació al salari pensionable corresponent.
- Canvi d'aportacions del col·lectiu C, que passa a constar d'una aportació del partícip d'un 1,65% i de la promotora d'un 2,6% del salari pensionable, motivat per l'aplicació de la Disposició Transitòria I del Conveni Col·lectiu de FMB 2008, com a millora en l'àmbit de la protecció social.

A TB, s'ha modificat l'opció per als col·lectius A, C i D, de mantenir el nivell d'aportacions sense aplicar la reducció de jornada per conciliació al salari pensionable corresponent.

<b>Actuacions i prestacions del Pla de Pensions FMB</b>	<b>31/12/2009</b>
Adhesions al col·lectiu C	298
Procedents d'Excedències	5
Jubilacions Totals	0
Jubilacions Parcial	67
Jubilacions Parcial pendent de resolució judicial	0
Incapacitat Permanent Total < 45 anys	0
Incapacitat Permanent Total ≥ 45 anys	0
Incapacitat Permanent Absoluta < 45 anys	4
Incapacitat Permanent Absoluta ≥ 45 anys	5
Gran Invalidesa	0
Orfandat	0
Viduitat (per mort d'actiu/va)	0
Viduitat Reversible a capital (per mort de passiu/va)	18
En tramitació per tots els conceptes	15

<b>Actuacions i prestacions del Pla de Pensions TB</b>	<b>31/12/2009</b>
Adhesions al col·lectiu B	79
Adhesions al col·lectiu D	28
Procedents d'Excedències	12
Jubilacions Totals	0
Jubilacions Parcial	40
Jubilacions Parcial pendent de resolució judicial	1
Incapacitat Permanent Total < 55 anys (Col·lectius A i B)	1
Incapacitat Permanent Total ≥ 55 anys (Col·lectius A i B)	0
Incapacitat Permanent Total < 45 anys	3
Incapacitat Permanent Total ≥ 45 anys	3
Incapacitat Permanent Absoluta < 45 anys	2

**El Pla Director de Comunicació Interna de TMB és un projecte que fa palesa la voluntat de TMB d'enfortir el vincle emocional i sentiment de pertinença del treballador amb l'empresa**

Incapacitat Permanent Absoluta ≥ 45 anys	1
Gran Invalidesa	0
Viduitat (per mort d'actiu/va)	2
Viduitat Reversible a capital (per mort de passiu/va)	4
En tramitació per tots els conceptes	19

### 3.5. FOMENT DE LA COMUNICACIÓ INTERNA

TMB té l'objectiu de ser una empresa de serveis pionera i referent al món. El seu caràcter innovador, l'excel·lència del servei, la sensibilitat que demostra amb projectes socials i la sostenibilitat i eficiència en processos i recursos, s'ha de veure reflectit també en les polítiques de comunicació. Una comunicació interna coherent amb els valors corporatius de TMB ha de ser necessàriament transparent, transversal, participativa i accessible.

El Pla Director de Comunicació Interna és un projecte que fa palesa la voluntat de TMB d'enfortir el vincle emocional i sentiment de pertinença del treballador amb l'empresa i que fixa els següents objectius per al període 2008-2011:

- Comunicar la política corporativa i estratègica, per aconseguir una major implicació i una millora del clima laboral.
- Enfortir el vincle emocional i l'orgull de pertinença per part de les persones que treballen a TMB.
- Facilitar les relacions sòcio-laborals.
- Potenciar estils de lideratge que generin sinergies positives entre els directius i els seus col·laboradors.

El procés d'elaboració del Pla de Comunicació Interna ha implicat el manteniment de reunions amb les àrees de comunicació, direcció de persones, d'operacions de Bus i d'operacions de Metro i la realització de quatre focus group amb personal de TMB d'altres seus i categories professionals per representar els grans grups de treball de l'organització.

TMB disposa de diversos canals i vies de diàleg que permeten al seu personal informar-se sobre l'actualitat de la companyia així com fer sentir la seva veu.

#### Publicacions

- *GenTMB*
- *Hora Punta*
- *Línia TMB*
- Des del Gabinet de Premsa es confecciona diàriament un resum de les notícies més interessants publicades als diaris impresos i digitals (recull de premsa), que va rebre via intranet 33.645 visites, que ha suposat una mitjana de més de 2.800 visites mensuals.



### Bústies corporatives

S'ha continuat gestionant i donant resposta a les diferents bústies corporatives: Racó de l'Empleat, Hora Punta, TMB Gestió, Departament de Comunicació Interna i Convenis de TB i de FMB.

### Trobades corporatives

Pel que fa als actes corporatius, cal destacar la celebració, el dia 11 de juny, de la XIII Jornada de Sistemes de Participació a l'Auditori de Barcelona, que va comptar amb 60 Grups de Treball; 269 Iniciatives individuals de Millora i 34 Sessions de Millora, amb la participació de 576 persones. En el marc d'aquesta trobada es fomenta l'intercanvi d'experiències i la innovació, entre els treballadors i treballadores i la direcció.

Durant l'any s'ha dut a terme també la celebració de l'Acte de Vinculació a l'empresa (noces d'argent i or) on van ser homenatjades 10 persones per la seva vinculació a l'empresa durant 25 anys.

Finalment, 79 empleats han participat en set esmorzars de treball, una eina amb la que la direcció general de les àrees de negoci poden trobar-se amb el personal de base per donar-los a conèixer aspectes importants de l'organització i oferir-los la possibilitat de manifestar opinions, dubtes, iniciatives i impressions.



### Acollides

Seguint amb la línia d'integració de les persones noves a l'organització s'han seguit realitzant les acollides com a part fonamental del procés d'incorporació. Durant l'any s'han realitzat diverses acollides, dividides en 10 grups pels quals han passat 128 persones en total (81 de Metro, 13 de TB i 34 de fora de conveni). Així mateix, s'ha realitzat un procés de millora en el manual d'acollida mitjançant les noves tecnologies que s'aplicarà en els propers mesos.

## 3.6. SALUT I SEGURETAT LABORAL

L'any 2009, TMB ha elaborat la directiva per a la gestió de la prevenció de riscos laborals i ha desenvolupat un document resum del Pla Director de Salut i de Seguretat Laboral 2009-2013 que recull les línies, accions i actuacions que cal posar en marxa per tal d'avançar cap a una integració de la prevenció dels riscos en tots els àmbits de l'empresa.

Aquest Pla ha estat negociat en el marc dels respectius Comitès de Seguretat i Salut de TB, FMB i Telefèric, on està representat el personal, per mitjà dels seus delegats/des de prevenció.

Dins del Comitè de Seguretat i Salut de Metro al llarg de l'any s'han realitzat onze sessions ordinàries, tres d'extraordinàries, quinze sectorials (set d'Infraestructures, quatre de Material Mòbil i quatre d'Operacions), una de Seguretat Civil i quinze reunions de treball. En el cas de Bus, s'han realitzat dotze sessions ordinàries, divuit d'extraordinàries (per tractar agressions) i dos monogràfiques de treball.

Entre les accions dutes a terme per TMB per tal de promoure la salut i seguretat dels treballadors i treballadores, cal destacar:

- **Campanya general per potenciar la cultura preventiva.** S'ha elaborat el *Manual de salut i seguretat per al personal d'oficina* i s'han mantingut els continguts de les pàgines web del Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral. A més, el personal directiu ha rebut de manera periòdica un butlletí digital informatiu amb les novetats legislatives de l'àmbit de la prevenció dels riscos laborals.
- **Campanya de prevenció d'accidents.** S'han editat cartells i fulletons amb diferents continguts sobre prevenció d'accidents per distribuir als centres de treball. Així mateix, s'ha difòs per la intranet un formulari poder enviar una comunicació de qualsevol risc percebut en l'àmbit laboral i s'han publicat onze fitxes alternant temes de seguretat i de salut a la secció de la revista *GenTMB* i breus consells d'aquesta temàtica dins de la intranet, amb periodicitat quinzenal.
- **Campanya de promoció de la salut.** S'ha treballat en la difusió d'hàbits higiènics i informació general del nou virus de la Grip A (H1N1); i s'ha comunicat el procediment de prevenció de casos d'assetjament laboral a través de la Intranet i *Línia TMB*; També s'han fet un total de 191 sessions formatives amb un total de 1.498 assistents.
- En matèria de formació de prevenció de riscos laborals, s'han dut a terme cursos i sessions informatives adreçades a tot el personal, que han ocupat un total de 15.958 hores.

## **El Servei de Prevenció Mancomunat ha estat guardonat amb el Premi Ignasi Fina 2009, atorgat pel Consell Assessor de Salut Laboral de l'Ajuntament de Barcelona, pel desenvolupament del Pla de Salut i Seguretat Laboral 2007-2009**

### **Salut laboral a Metro**

Al llarg de l'any s'han fet 1.344 exàmens de salut, més 993 de no planificats. Així mateix, s'ha vacunat contra el tètanus i la diftèria a 147 persones i 136 contra la grip.

Pel que fa a la promoció de la salut, s'ha signat un conveni amb els centres esportius municipals de l'Institut Barcelona Esports (IBE) per fomentar l'activitat física. Així mateix, 128 persones han seguit les activitats dirigides a promocionar l'activitat esportiva i la prevenció de les malalties causades per l'obesitat, el tabac i l'estrès.

Al llarg de l'any s'han realitzat al centre assistencial de Sagrera, 905 visites per l'assistència i tractament de persones lesionades per accidents de treball. S'han fet 118 proves de diagnòstic per imatge i 12 intervencions quirúrgiques.

S'han fet també 1.754 visites en col·laboració amb el sistema públic de salut per contribuir a la reducció de la durada del temps de diagnòstic i tractament de malalties per contingències comunes. En aquest sentit, s'han fet un conjunt de proves diagnòstiques, consultes amb especialistes i sessions de rehabilitació, que han contribuït a reduir la durada d'aquestes incapacitats temporals.

Finalment, s'ha fet un seguiment especial de les notificacions per la pandèmia de la Grip A.

### **Salut laboral a Bus**

Al llarg de l'any s'han fet 2.593 exàmens de salut, més 499 de no planificats. S'ha vacunat contra el tètanus i la diftèria a 141 persones i 480 contra la grip estacional. 134 persones de TB han seguit les activitats dirigides a millorar el seu estat de salut, mitjançant la pèrdua de pes, cessació tabàquica, realització d'activitat física o control de l'estrès.

En materia d'assistència, s'han realitzat 2.039 visites al centre assistencial de Sagrera. S'han fet 221 proves diagnòstiques per la imatge i 18 intervencions quirúrgiques. S'han fet també 2.632 visites en col·laboració amb el sistema públic de salut per contribuir a la reducció de la durada del temps del diagnòstic i tractament de malalties per contingències comunes. En aquest sentit, s'han fet un conjunt de proves diagnòstiques, consultes amb especialistes i sessions de rehabilitació, que han contribuït a reduir la durada d'aquestes incapacitats temporals. També destacar les sis reunions periòdiques realitzades amb els CON amb l'objectiu de reduir l'absentisme.

Com a Metro, s'ha fet un seguiment especial de les notificacions per la pandèmia de la Grip A.

### **Absentisme per incapacitat laboral**

Durant 2009, s'han registrat 6.984 notificacions per incapacitat temporal, de les quals 1.071 han estat per motius laborals i 5.913 per contingències comunes. Així mateix, s'han hagut de fer 4.025 assistències per accidents de treball i més de 6.300 visites mèdiques.

La taxa d'absentisme ha estat de l'1,25% per accident laboral i del 8,42% per malaltia comuna a Bus, i del 0,81% per accident laboral i 7,70% per malaltia comuna a Metro.

Els índex de freqüència i incidència d'accidents han estat similars als de l'any anterior, registrant un augment molt lleuger. No hi ha hagut cap víctima mortal durant 2009.

**NOTIFICACIONS D'INCAPACITAT I ASSISTÈNCIA MÈDICA A TMB****2009**

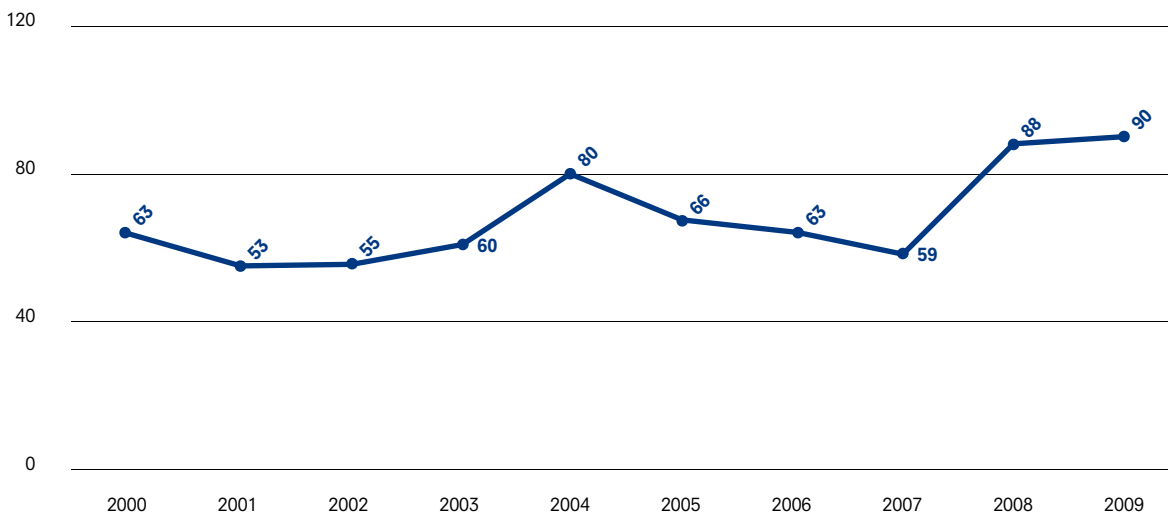
Notificacions d'incapacitat temporal	
Per contingències professionals	1.071
Per contingències comunes	5.913
Assistència i tractament d'accidents de treball i malaltia professional	
Visites mèdiques	6.307
Gestió de les incapacitats temporals (visites)	5.037

**TAXES D'ABSENTISME A TMB EL 2009****Taxa**

Taxa d'absentisme accident laboral/malaltia professional 2009 TB	1,25%
Taxa d'absentisme malaltia comuna 2009 TB	8,42%
Taxa d'absentisme accident laboral/malaltia professional 2009 2009 FMB	0,81%
Taxa d'absentisme malaltia comuna 2009 FMB	7,70%

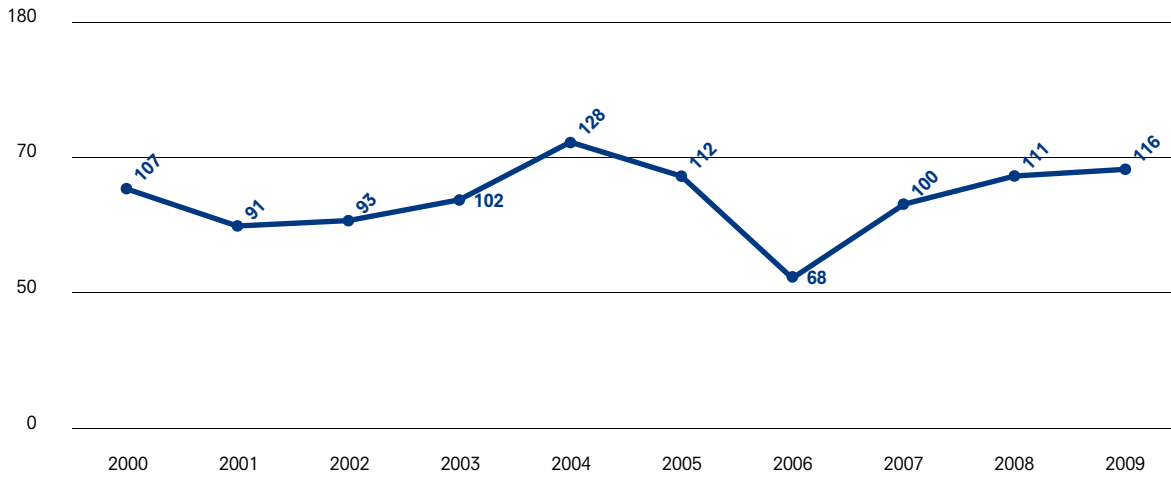
**ÍNDEX DE FREQUÈNCIA D'ACCIDENTS A TB**

Relació del nombre d'accidents amb baixa amb el nombre total d'hores treballades, per cada milió de treballadors/es.



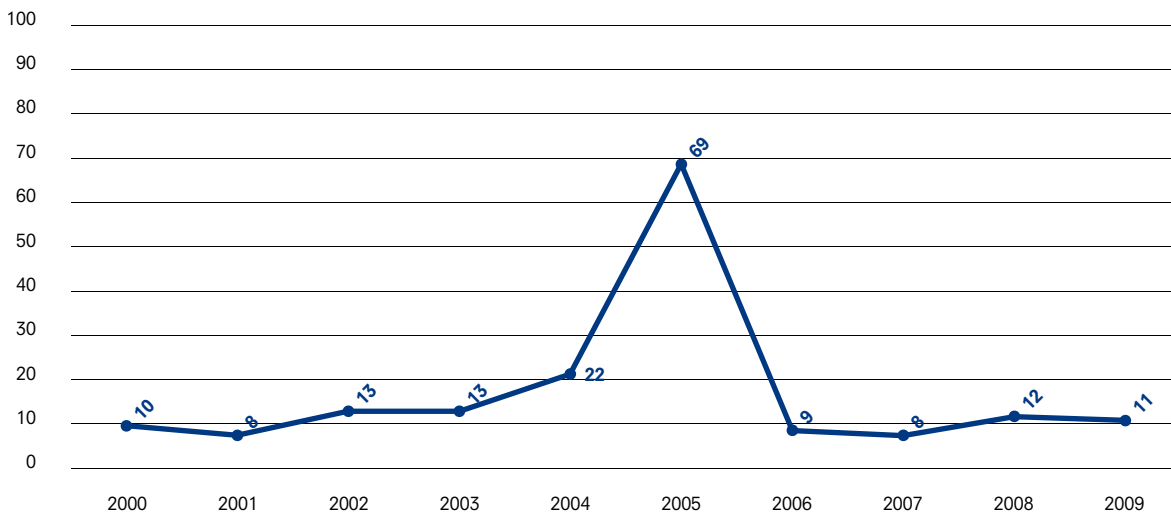
### ÍNDEX D'INCIDÈNCIA D'ACCIDENTS A TB

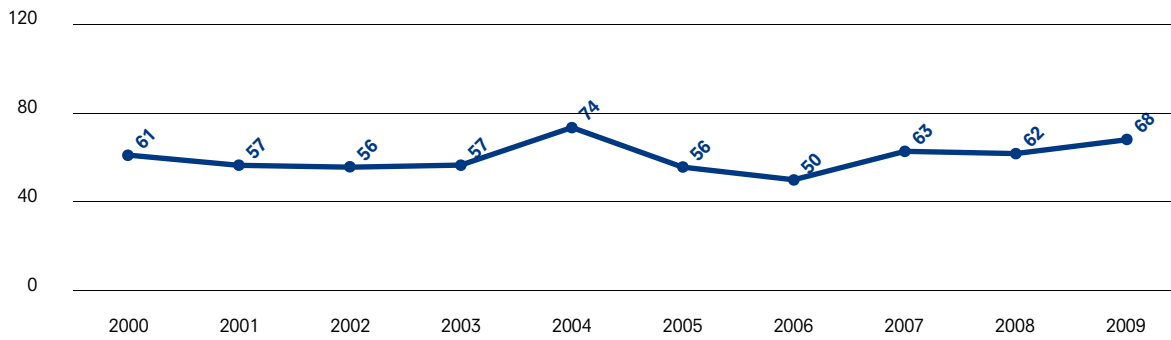
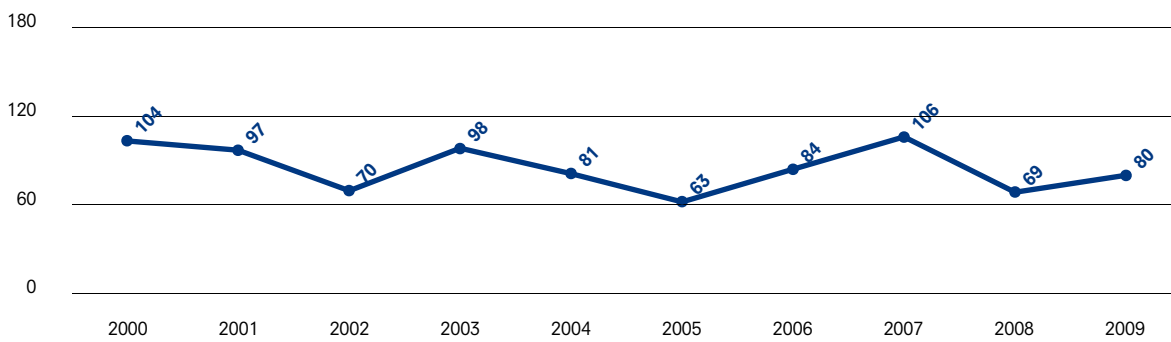
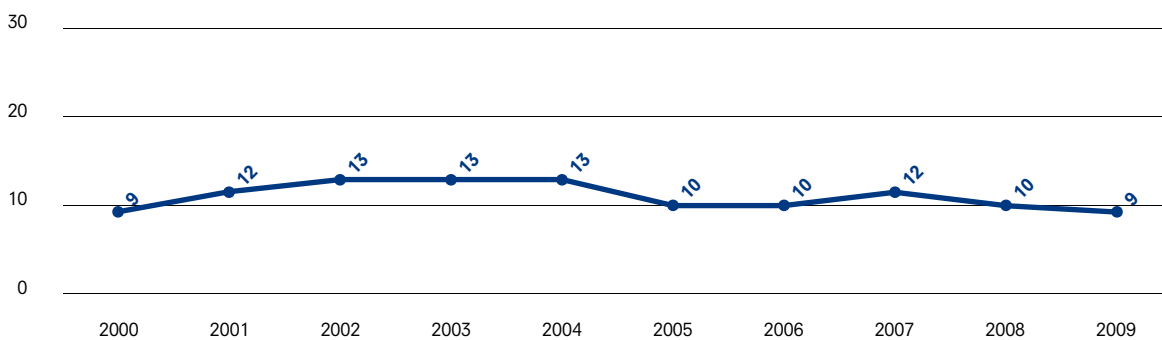
Aquest índex representa el nombre d'accidents que han ocorregut per cada cent mil persones exposades.



### DURADA MITJANA DELS ACCIDENTS A TB

L'índex representa la relació entre les jornades perdudes pel nombre d'accidents que s'han produït a l'empresa.



**ÍNDEX DE FREQUÈNCIA D'ACCIDENTS A FMB****ÍNDEX D'INCIDÈNCIA D'ACCIDENTS A FMB****DURADA MITJANA DELS ACCIDENTS A FMB**

**Amb un clima d'entesa, s'ha aconseguit un acord amb la majoria del Comitè d'Empresa per definir la nova estructura organitzativa per a les línies automàtiques (L9, L10 i L11)**

### 3.7. DIÀLEG I RELACIONS LABORALS

La posada en funcionament de les línies automàtiques ha presidit l'àmbit de les relacions laborals a Metro el 2009. Amb un clima d'entesa, s'ha aconseguit un acord amb la majoria del Comitè d'Empresa per definir la nova estructura organitzativa per a les línies automàtiques (L9, L10 i L11). S'ha creat una comissió de treball formada pels signants de l'acord per al seguiment i desenvolupament de tots aquells aspectes d'organització i de les condicions de treball d'aquestes línies.

Derivat de la signatura del Conveni Col·lectiu l'any 2008, el 2009 s'ha consolidat la Comissió Mixta i Paritària d'Interpretació i Aplicació i Seguiment del 25è Conveni Col·lectiu, regulant diversos aspectes i arribant a acords en matèria de jubilació parcial, garantint la condició d'indefinida del personal de relleu durant el 2010. Així mateix, s'ha arribat a un acord en relació a la revisió de les taules salarials per a l'any 2009.

Un altre aspecte destacat de les negociacions amb la part social ha estat la transformació de 30 contractes temporals en indefinits, i la consolidació de la contractació per tal de cobrir caps de setmana i període de vacances.

Així mateix, s'ha adequat l'horari de treball del personal adscrit a l'operació, en aplicació de la reducció de jornada de 8 hores anuals establerta al Conveni Col·lectiu vigent per al 2010 i s'han millorat les festes del col·lectiu d'Agents Controladors d'intervenció, en el marc de la negociació del calendari laboral 2010, consensuat amb una àmplia majoria de la part social.

A TB, durant l'any 2009 s'ha continuat amb la intensa negociació del Conveni Col·lectiu, encetada l'any 2008. La tasca negociadora ha donat com a resultat la signatura, en data 5 de gener de 2010, d'un preacord de conveni entre l'empresa i els sindicats ACTUB, CGT i SIT. Es va realitzar un esforç per intentar que les dues forces sindicals restants, CCOO i UGT, s'adherissin a l'Acord, però, finalment, ambdós sindicats van optar per no signar-lo.

Durant l'any 2009 s'han produït reunions amb la Comissió Permanent del Comitè d'Empresa, així com a les comissions de treball d'Explotació, de Material Mòbil i Administració. Els principals acords als que s'ha arribat han estat sobretot relatius al calendari laboral i a l'adopció de tot un seguit de mesures tendents a afavorir la conciliació de les necessitats personals i el temps de treball.

Al mes d'abril de 2009 es va constituir un nou sindicat, l'Associació de Comandaments, Administratius i Tècnics (ACAT), que s'afegeix a les altres vuit seccions sindicals legalment constituïdes (amb representació al Comitè d'Empresa: ACTUB, CCOO, CGT, SIT, UGT; sense representació al Comitè d'Empresa: PSA, SINDI, USOC).

**COMPOSICIÓ DEL COMITÈ D'EMPRESA A 31/12/2009**

	<b>Bus</b>	<b>FMB</b>
ACTUB	5	
CCOO	5	6
CGT	7	8
CIM		1
CPT		3
SIT	5	
SU		4
UGT	5	5
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>27</b>

**AFILIACIÓ SINDICAL A AUTOBÚS I METRO A 31/12/2009**

	<b>Bus</b>	<b>Metro</b>
Afiliació sindical	85,25%	76,21%

**ÒRGANS DE TB I METRO AMB REPRESENTACIÓ DELS TREBALLADORS A 31/12/2009**

<b>Bus</b>	<b>Metro</b>
Consell Administració	Consell Administració
Comissió Delegada	Comissió Delegada
Comissió Permanent	Comissió Permanent
Comissió de Vestuari	Comissió de Vestuari
Comissió de Prèstecs i Vivenda	Comissió de Prèstecs i Vivenda
Comissió Fons d'Assistència Social	Comissió Fons d'Assistència Social
Comissió Mixta i Paritària d'interpretació de Conveni Col·lectiu	Comissió Mixta i Paritària d'interpretació del Conveni Col·lectiu
Comissió de Seguretat i Salut	Comissió de Seguretat i Salut
Comissió de Material Mòbil i Tallers	Comissió d'Estacions
Comissió d'Administració	Comissió d'Horaris
Comissió de Formació	Comissió d'Assetjament
Comissió d'Explotació	
Comissió Valoració Llocs de Treball	



**4.**

**Al costat  
de la societat**

## 4. Al costat de la societat

TMB ha avançat durant el 2009 per enfortir els vincles amb la ciutadania i amb el seu entorn. Entre totes les iniciatives desenvolupades de caire social i cultural, cal destacar les primeres passes per a la creació de la Fundació TMB, les accions per a promoure l'escriptura i la lectura, la consolidació del programa TMB Educa i l'impuls del Pla Director de Cooperació i Solidaritat.

L'organització, a més, ha continuat amb l'estratègia de comunicació encetada en 2008 'A Barcelona TMB és el que ens mou' amb l'objectiu de dinamitzar la imatge de la companyia i renovar el vincle amb els ciutadans, tot demostrant el compromís amb el medi ambient i el desenvolupament de la ciutat.

### 4.1. LA FUNDACIÓ TMB

TMB ha donat a conèixer durant el 2009 el projecte per a la creació de la Fundació TMB que tindrà com a principal activitat, entre d'altres, la conservació i restauració del Patrimoni Històric i Cultural de l'organització. La nova entitat es proposa a més fomentar i promoure el transport públic i els aspectes culturals i dels valors que s'hi relacionen i l'impuls d'accions de caire social que promoguin la integració i la mobilitat de col·lectius socialment menys afavorits, tot potenciant les relacions interculturals i l'accès als drets civils.

El patronat estarà format per les societats Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Transports de Barcelona i Projectes i Serveis de Mobilitat, amb una participació en el capital fundacional d'un 30% respectivament, i també comptarà amb la incorporació de les Fundacions ONCE i ECOM de caire privat, que participaran en el capital en un 5% respectivament, i que reforçaran el caire social de l'entitat.

**La Fundació TMB tindrà com a principal activitat, entre d'altres, la conservació i restauració del Patrimoni Històric i Cultural de l'organització**

## 4.2. CONSERVACIÓ I RESTAURACIÓ DEL PATRIMONI HISTÒRIC I CULTURAL

Pel que fa a la conservació i restauració del Patrimoni Històric i Cultural de l'organització, TMB ha dut a terme altres iniciatives al llarg de l'any:

- **Projecte Museu del Transport**

La finalitat última de la recuperació dels vehicles i elements històrics és la seva exposició en el Museu del Transport. Al llarg de l'any s'ha treballat en la recerca d'espais per ubicar aquesta futura instal·lació.

- **Museu virtual al nou web de TMB**

El nou web de TMB, que s'estrenarà el 2010, incorporarà un museu virtual històric. Per tal de treballar els seus continguts, s'ha creat un grup de treball.

- **Projecte d'arxiu històric documental**

TMB ha signat un conveni de col·laboració amb ARCA (Associació per a la Recuperació i Conservació d'Autobusos) per tal de classificar i ordenar unes 2.000 caixes de documentació que han de configurar part de l'arxiu històric documental de l'organització.

- **Restauració de vehicles històrics**

Durant l'any 2009 ha finalitzat la restauració del tramvia 867 i la motorització de l'autobús Chausson núm. 59 d'Urbas. La restauració de l'autobús 410 ACLO i del tramvia 1631 PCC-Washington s'ha adjudicat a l'empresa Sesrovirenca de reparacions i recuperacions. Al llarg de l'exercici s'han incorporat tres nous vehicles al patrimoni històric: un minibús M.Benz sèrie 4200, un autobús M.Benz 2500 i un autobús M.Benz 8800.

- **Estat de la situació de les restes trobades al Metro**

Amb motiu de les obres per a la instal·lació d'ascensors a l'estació de Passeig de Gràcia de la línia 3, s'han trobat les restes històriques de les ajoles que es van utilitzar en el recobriment de les estacions del primer metro denominat 'Gran Metro de Barcelona', inaugurat l'any 1924. TMB està treballant conjuntament amb un equip d'especialistes per tal de poder deixar al descobert i a l'abast de tothom aquestes rajoles històriques.



### 4.3. PROMOCIÓ DE LA CULTURA I L'EDUCACIÓ

L'organització ha finalitzat en 2009 la primera fase del Pla Director TMBCultura, un document que ordenarà i definirà les línies estratègiques que han de guiar l'activitat de promoció de la cultura de TMB. Així mateix, durant l'any s'ha seguit recolzant i promovent iniciatives en l'àmbit de la música, la literatura, l'educació i l'òpera.



#### 4.3.1 Subtravelling, el primer Festival Internacional de Curtmetratges al Metro

**Més de 8.000 usuaris van gaudir de les projeccions i de les taules rodones sobre el present i futur del curtmetratge a Catalunya**

TMB va posar en marxa entre els dies 15 i 18 d'octubre a l'estació d'Universitat el Subtravelling Festival, la primera Mostra Internacional de Curtmetratges al Metro de Barcelona i una iniciativa pionera a tot l'Estat.

El certàmen es va dividir en tres seccions: Microcurts, Campus i Palmarès. L'apartat Microcurts va incloure 15 curtmetratges de dos minuts de durada dels gèneres de ficció i animació. A la categoria de Campus es van escollir diversos curtmetratges realitzats per alumnes de les escoles de cinema de Barcelona i a la secció de Palmarès, fora de la competició, es van concentrar les creacions més premiades del panorama internacional. Entre el públic que va votar es va sortejar un viatge a Los Angeles per a dues persones i una visita als estudis de Warner Bros.

Més de 8.000 usuaris van gaudir de les projeccions i de les taules rodones sobre el present i futur del curtmetratge a Catalunya. A més a més, unes 800.000 persones van veure les peces candidates de la categoria de Microcurts que es van mostrar a les pantalles de les andanes i a l'interior dels trens entre els dies 1 i 18 d'octubre.

#### 4.3.2 TMB, amb la literatura

### Més de 4.100 obres van participar a la 3a edició del concurs de relats curts online de TMB

TMB ha signat un acord amb els grups editorials Planeta i Grup 62 per promoure la lectura i escriptura a la xarxa de transport públic de Barcelona. La col·laboració ha inclòs un concurs de relats breus, un taller d'escriptura per als usuaris del transport públic així com una àmplia presència d'escriptors en diferents accions de la campanya.

Per altra banda, en 2009 s'ha celebrat la 3a edició del concurs de relats curts online de TMB, que ha tornat a desvetllar gran interès entre la ciutadania amb més de 4.100 obres presentades. Totes les accions de comunicació de la iniciativa han girat al voltant d'un web 2.0, on els passatgers han pogut enviar relats, llegir-los i comentar-los.



### 4.3.3 TMB Educa es consolida

TMB Educa, el projecte educatiu de TMB, ha continuat consolidant-se durant 2009 arribant a més població escolar i impulsant noves iniciatives. S'ha participat amb accions educatives en diverses activitats comunicatives realitzades amb motiu de celebracions especials com la Diada de Sant Jordi, el Dia de la Seguretat Vial, la Exporecerca Jove, la II trobada del Compromís Cívic amb l'Educació de la Diputació de Barcelona i el Festival de la Infància.

Durant l'any s'ha posat en marxa l'activitat '*Els més petits van a l'estació de metro*', dirigida als alumnes d'Educació Infantil i s'ha encetat la nova activitat '*Visitem la cotxera de metro*', on els estudiants han pogut visitar la cotxera de Sant Genís.

## **TMB Educa ha realitzat durant 2009 un total de 215 visites, que han representat l'assistència d'un total de 5.582 estudiants**

Així mateix, TMB Educa ha col·laborat en 60 treballs de recerca escolars i universitaris i ha generat una biblioteca de treballs de recerca.

TMB Educa ha consolidat en 2009 les relacions amb el Consorci d'Educació, amb qui s'està desenvolupant una activitat educativa pròpia, i amb el Departament d'Educació de la Diputació de Barcelona, amb qui s'ha signat un conveni de col·laboració per estendre el projecte als municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Així mateix, s'ha mantingut la relació amb el Consell de Coordinació Pedagògica (CCP) en el grup de treball 'Educació per a la Ciutadania' i s'ha participat en les X Jornades del Projecte Educatiu de Ciutat (PEC) de Barcelona 'Democràcia, Educació i Participació Ciutadana'. Finalment, s'han elaborat nous quaderns educatius.

TMB Educa ha realitzat durant 2009 un total de 215 visites, que han representat l'assistència d'un total de 5.582 estudiants.

#### **VISITES EDUCATIVES ANY 2009**

<b>Tipus de visita</b>	<b>Nombre de visites</b>	<b>Nombre de visitants</b>
Escolars	182	4.938
Universitàries	9	238
Educació especial	24	406
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>5.582</b>





#### 4.3.4 TMB, amb la música

El compromís de TMB amb la música ha continuat vigent durant 2009, tal com ho demostra la celebració del VII Festival de Músics al Metro. Aquest any, com a novetat pionera a nivell mundial, s'ha presentat un CD gratuït que recull una mostra de 16 cançons interpretades i compostes per diferents músics del metro, editat exclusivament per tal d'ajudar a difondre el projecte i la creativitat dels artistes que l'integren.

Així mateix, TMB s'ha convertit en col·laborador i mecenes de la Fundació del Gran Teatre del Liceu. El conveni establert amb l'entitat, que no comporta contraprestacions econòmiques, determina que TMB posarà a disposició de la Fundació diversos suports i canals de difusió propis per donar a conèixer l'activitat. En contrapartida, el teatre posa a disposició dels empleats de TMB un conjunt d'avantatges, entre els que destaquen descomptes especials sobre el preu de les entrades de determinats espectacles o l'ús de les instal·lacions del teatre per a actes de l'empresa.

#### 4.4. PRESENT ALS ESDEVENIMENTS DE LA CIUTAT

##### Festes de la Mercè

Un any més, TMB va patrocinar la tradicional Gimcana amb motiu de les Festes de la Mercè. A més, l'organització va realitzar una campanya informativa per guiar als usuaris sobre com arribar amb TMB a tots els actes de la Mercè i informar-los sobre les activitats programades i l'horari i el lloc de celebració.

##### Nadal

Amb motiu del Nadal, TMB va instal·lar una pista de gel al metro; es van reservar seients per al Pare Noël i els Reis Mags; i es va posar un carter reial al nou intercanviador de Diagonal. També es va promoure l'enviament de postals nadalenes dels més petits dins del trineu del Pare Noël, per enviar a la família i els amics.

##### Nombroses col·laboracions

Durant l'any 2009 s'han realitzat 67 col·laboracions amb l'objectiu de crear vincles socials i culturals amb la ciutat de Barcelona i la seva Àrea Metropolitana. Algunes d'aquestes entitats o esdeveniments amb què s'ha col·laborat han estat: X Edició de la Expo Recerca Jove, 15a Festa de la Solidaritat Intermon Oxfam, Dia Internacional de la Creu Roja, Dia Mundial del Refugiado, Congrés de les Dones, Setmana de la Mobilitat, Fundació del Banc d'Aliments, Fundació Crecer Jugando, Dia Mundial contra la Sida i Salò de la Infància, entre d'altres. La major part d'aquestes col·laboracions s'inscriuen en l'àmbit de la temàtica social (48%) i en els projectes culturals (35%).



#### 4.5. PRESENTACIÓ DEL PLA DIRECTOR DE COOPERACIÓ I SOLIDARITAT

TMB ha presentat el 2009 el Pla Director de Cooperació i Solidaritat. Amb la finalitat de desenvolupar-lo, s'ha constituït una comissió de coordinació i sis comissions de treball associades a cadascun dels programes d'actuació que el conformen:

##### 1. Promoció del voluntariat:

Pel que fa a la promoció del voluntariat, s'ha elaborat l'Estatut del Personal Voluntari de TMB, la Guia del Voluntariat TMB i el model de contracte de prestació de serveis en règim de voluntariat, i s'ha implementat una nova base de dades de voluntaris TMB.

##### 2. Compra Social:

En l'àmbit de la Compra Social, s'ha revisat i aprovat el document que recull el compromís de TMB en aquesta matèria. D'altra banda, s'ha signat un conveni de col·laboració amb la Fundació Caixa de Catalunya per a l'assessorament i contacte amb proveïdors socials.

##### 3. Serveis solidaris per a la mobilitat:

TMB ha continuat amb l'impuls del programa de sortides urbanes enfocades al foment de l'autonomia per l'ús del transport públic de persones amb mobilitat reduïda amb la col·laboració de 27 conductors voluntaris.

##### 4. Compartim coneixement:

Fer extensiva la seva experiència i coneixements professionals a d'altres organitzacions és un dels pilars estratègics del Pla Director. TMB ha rebut en 2009 la visita de personal del Banc dels Aliments de Barcelona a les dependències de Boixeres per conèixer els nostres sistemes de logística i emmagatzament.

D'altra banda, mecànics de l'organització han col·laborat voluntàriament en la posada a punt i acompanyament en els trasllats dels vehicles destinats a donació.

##### 5. Cessió d'actius en desús:

TMB està treballant en l'elaboració d'un inventari/registre de béns i materials de TMB en desús que siguin aptes per a donació. Així mateix, s'ha identificat un espai a les dependències de St. Genís com a magatzem de materials per destinar a projectes de cooperació.

L'organització ha signat en 2009 un conveni marc amb la Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (MMAMB) per vincular els actius en desús de TMB a projectes de cooperació identificats pel Consell Metropolità de Cooperació Internacional de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. En virtut d'aquest conveni, s'han donat prop de 50 autobusos.

Pel que fa a cessions directes de TMB, s'han realitzat diferents donacions de lots de Nadal, material sanitari en desús, uniformes, banderoles, material d'oficina, equipament informàtic i vehicles a diverses organitzacions no lucratives.

##### 6. Difusió i suport solidari:

TMB ha dut a terme diferents col·laboracions en la difusió de les actuacions d'ONG i altres associacions com la Creu Roja Catalunya, l'Associació Catalana de Fibrosi Quística, la Fundació Josep Carreras, Intermon Oxfam, Casal dels Infants i SETEM, entre d'altres.

Així mateix, ha presentat la iniciativa 'Solidari tu? Solidaris tots!!!', que ofereix la possibilitat als empleats de proposar iniciatives/causes solidàries que li són properes.

Finalment, durant l'any s'han fet diversos serveis a pacients de l'Institut Guttmann, per a socis de la Fundació Pere Mitjans, per a infants de l'associació Amics del Castell de Montjuïc, i per a nens sahrauís del projecte Vacances per la pau, entre d'altres.





#### 4.6. RELACIÓ AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ I AMB LES INSTITUCIONS

Durant l'any 2009 es van registrar 9.063 aparicions de TMB en els mitjans de comunicació, un 7,8% menys en comparació amb l'any anterior. Els temes més tractats han estat la inauguració del primer tram de la L9 i les diverses accions de millora que es van dur a terme a la Xarxa de Metro i que van afectar al servei durant l'estiu.

La tasca proactiva del gabinet de premsa s'ha concretat en la realització de vuit dossiers informatius, 222 notes informatives, a més d'un constant contacte amb els mitjans de comunicació.

El centre d'informació CiTransMet ha realitzat un total de 13.342 connexions a la ràdio (439 més que l'any anterior). Pel que fa a notícies de TMB, van ser un total de 210 que es van incloure en 4.762 connexions.

Pel que fa a les publicacions corporatives, s'han realitzat les següents:

- Revistes *Hora Punta* (15.000 exemplars de tiratge) i *HP GenTMB* (12.000), més una edició especial d'*HP GenTMB* a l'estiu. Des del mes de setembre, s'elabora l'*Hora Punta Digital*.
- Llibre institucional TMB 2008 *Projectes, Mirades i Somnis*, que inclou l'Informe Anual en un USB, i un llibre de relats amb les narracions finalistes i guanyadores del concurs de relats on-line de Sant Jordi 2008.
- La publicació *Els vehicles històrics de TMB*
- Documentació corporativa com les *Dades Bàsiques 2009* i el fulletó *El Centre de Control de Metro de Barcelona*

Durant l'any, TMB ha organitzat un total de 78 actes institucionals interns i externs i s'ha coordinat l'organització de quatre trobades amb professionals d'àmbit nacional i internacional: Jornades internacionals 'Train 2 Train', Comitè de Metro de la UITP, Comissió de Seguretat de la UITP i Bus Steering Group Meeting.

En relació a les visites institucionals, al llarg de l'any 2009 s'han realitzat 67 visites de representants de govern a nivell nacional i internacional, altres operadors de transport i diverses associacions, organismes i col·lectius.

Cal destacar també la celebració de l'assemblea general de l'Associación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) a Barcelona al mes de desembre, on TMB va ser, juntament amb FGC, Renfe i Trammet, l'amfitrió. Hi van assistir més de 400 professionals del sector de Llatinoamèrica i la Península Ibèrica. Aquesta assemblea es va celebrar al recinte de Fira II, en el marc del saló ferroviari BcnRail on TMB va tenir un estand propi.



TMB és membre d'associacions nacionals com l'Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos (ATUC), la Fundació per a la Motivació dels Recursos Humans, la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, el Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad, l'Asociación de Usuarios de SAP (AUSAPE) i l'Asociación para el Progreso de la Dirección (APD). També pertany a associacions internacionals com la International Association of Public Transport (UITP), l'Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) i l'Associació Europea de Ferroviaris (AEF).

Tota aquesta activitat relacional enforteix els vincles de l'organització amb les diferents institucions que estan implicades en el desenvolupament del transport públic i ajuden a generar coneixement i a compartir experiències.

# 5.

## Protecció del medi ambient

# 5. Protecció del medi ambient

TMB vol contribuir al desenvolupament d'una cultura de mobilitat ciutadana que sigui cada vegada més eficient, que millori la qualitat de vida i que sigui respectuosa amb l'entorn ambiental local i globalment.

El 2009 es va encetar el procés d'elaboració del Pla Director de Sostenibilitat Ambiental de TMB, després de les tasques de preparació dutes a terme en 2007 i 2008. Es tracta d'un marc comú de treball, en el seu doble vessant estratègic i operatiu, per al període 2010-2014 que vol fer de TMB un referent en mobilitat sostenible.

El Pla Director planteja com a línies de treball la recerca de la màxima eficiència energètica, la mitigació de l'impacte en el canvi climàtic, la millora de la qualitat de l'aire i la contribució al desenvolupament d'una cultura cada vegada més sostenible. Aquestes línies de treball es fonamenten en una sèrie d'objectius estratègics que alhora es despleguen en diversos projectes, que s'aniran desenvolupant en els propers anys.

## 5.1. LA POLÍTICA DE SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

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 la ciutadania de l'àrea de Barcelona.

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

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

## 5.2. UNA FLOTA D'AUTOBUSOS MÉS SOSTENIBLE

Un dels objectius estratègics del Pla Director de Sostenibilitat Ambiental de TMB és impulsar el disseny, l'ús i el manteniment de tecnologies sostenibles a la flota d'autobusos. En els darrers anys s'han incorporat vehicles propulsats per combustibles alternatius més ecològics com el gas natural i el biodièsel. Així mateix, s'ha participat en el projecte CUTE en el desenvolupament d'autobusos propulsats amb pila d'hidrogen, i s'està treballant en l'impuls d'autobusos híbrids. L'objectiu final és reduir l'impacte que la xarxa d'autobusos té sobre el medi ambient i millorar la sostenibilitat del transport públic.

### Gas natural

Durant el 2009 s'han incorporat a la flota 45 nous autobusos propulsats a gas, que configuren a final d'any una flota de 295 autobusos a gas natural, el 27,3% del total. Es tracta d'una de les flotes propulsades amb gas natural més importants d'Europa. Dins el marc de millora del medi ambient a la Regió Metropolitana, s'ha signat un nou Conveni amb Gas Natural SdG per a la promoció d'aquest combustible, establint un nou objectiu d'arribar a 500 autobusos per a l'any 2015.

### Biodièsel

Seguint amb la prova iniciada l'any 2006, TB segueix operant la totalitat de la flota de la cotxera de Ponent (120 autobusos) amb biodièsel mesclat al 30%. El biodièsel és un combustible renovable, procedent d'olis vegetals i, per tant, permet reduir la dependència energètica del petroli i les emissions de gasos d'efecte hivernacle.

### Hidrogen

En 2009 s'ha tancat definitivament el Projecte HyFleet CUTE de la Unió Europea, que durant set anys ha fet el seguiment i demostració de la viabilitat de fer funcionar autobusos propulsats amb motor d'hidrogen a 13 ciutats d'arreu del món. TMB hi va participar del 2003 al 2007 amb la demostració de tres autobusos accionats per pila de combustible a hidrogen.

Paral·lelament, TMB també participa a l'Aliança de Ciutats pels autobusos d'hidrogen. En el marc d'aquest grup, s'han revisat els nous projectes d'autobusos d'hidrogen que estan arribant actualment al mercat, i es farà el seguiment de la seva utilització a les ciutats pioneres (Londres, Hamburg i Vancouver).



## Vehicles híbrids

TMB està apostant fortament pels vehicles híbrids, tecnologia que està molt més avançada que l'hidrogen i que pot oferir vehicles de sèrie en pocs anys, amb l'anticipació dels beneficis mediambientals. En concret, TMB participa en tres grans projectes, apart de fer el seguiment dels prototipus que desenvolupen els fabricants d'autobusos.

- **Castrosua i Man**

TMB ha dut a terme durant 2009 proves experimentals amb autobusos híbrids cedits per les empreses Castrosua i Man per tal de valorar el seu comportament ambiental. En el cas del vehicle de Castrosua, el resultat ha estat molt positiu, amb reduccions de consum de combustible al voltant del 25% i un molt bon comportament en conducció urbana. Per aquest motiu, s'ha signat un acord per comprar tres unitats de la pre-sèrie que farà aquest fabricant a mitjan del 2010. Pel que fa al vehicle de Man, està previst aconseguir una versió millorada del prototip i posar-la en circulació amb passatge l'any 2010, amb la qual cosa Barcelona serà una de las 10 ciutats del món i l'única d'Espanya amb aquesta nova tecnologia.

- **Projecte RETROFIT**

TMB impulsa junt amb d'altres empreses un projecte per a la conversió en híbrids d'una part dels autobusos de la flota actual amb dièsel, mitjançant la incorporació d'un motor elèctric sincronitzat.

La primera fase del projecte, anomenat RETROFIT, consisteix en la construcció d'un prototip, que es pretén actualitzar tecnològicament i ambientalment, amb la finalitat en un futur de dotar de propulsió híbrida a 80 unitats de la flota d'autobusos dièsel.

TMB ha realitzat una estimació quantitativa de les inversions que haurà de realitzar pel canvi de la flota, tot i que depèn dels recursos que s'aconsegueixin de les administracions per a la renovació i la millora de la infraestructura actual.

### FLOTA D'AUTOBUSOS DE TMB 2009

Combustible	Nº vehicles
Dièsel (E1/2/3)	498
Biodièsel (E1/2/3)	122
Dièsel Ad-blue	76
Dièsel EGR (Exhaust Gas Recirculation)	89
Gas Natural Comprimat	295
<b>Total</b>	<b>1.080</b>

## Projecte Ecotrans

TMB, juntament amb altres empreses, està participant en un projecte Cenit, l'Ecotrans, liderat per l'empresa CAF, que té com a finalitat donar solució als reptes del transport públic urbà mitjançant la investigació i la generació de tecnologies necessàries per aconseguir que el transport públic urbà sigui més atractiu per al passatger i, alhora, energèticament més eficient.

Durant els dos primers anys del projecte, que dura quatre anys, TMB ha participat confeccionant un mapa de les emissions que genera la flota actual i definint com podria ser una xarxa d'autobusos millorada ambientalment.

### Model de xarxa més eficient

TMB està duent a terme des de fa anys un projecte, juntament amb l'Ajuntament de Barcelona i amb la col·laboració de la Universitat Politècnica de Catalunya, que té com a objectiu l'optimització de la Xarxa de Bus i suposarà una nova planificació del transport públic de la ciutat, així com una millora de la sostenibilitat. En aquest sentit, la reforma de la Diagonal i l'ampliació de la Xarxa de Metro amb la línia 9 configuraran un nou escenari on la Xarxa de Bus s'ha de reconvertir i passar de tenir un esquema radial a un ortogonal.

### CONSUMS D'ENERGIA A TB

Tipus d'energia	2007	2008	2009
Energia elèctrica (kWh) a instal·lacions	9.531.615	11.714.551	11.438.166
Gasoil per a automoció (milions de litres)	21,3	18,2	17,8
Gas propà per a calefacció (kg)	22.746	9.271	15.645
Gas natural a instal·lacions (kWh)	8.340.961	9.093.782	8.121.136
Gas natural per a proveïment d'autobusos (kWh)	114.900.900	110.508.000	119.369.000
Biodièsel (milions de litres)	1,0	2,7	3,6

### 5.3. ALTRES INICIATIVES CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC

Reduir els impactes ambientals generats com a conseqüència de les emissions atmosfèriques és un dels principals objectius que recull la política ambiental de TMB. A més del projecte d'ambientalització dels autobusos amb l'ús de combustibles més ecològics, l'organització ha dut a terme durant l'any diverses iniciatives dirigides a reduir les emissions i contribuir a la lluita contra el canvi climàtic.



### 'Canviem CO<sub>2</sub> per flors'

A principis del mes de juny TMB va iniciar la campanya 'Canviem CO<sub>2</sub> per flors', una acció de comunicació interactiva on-line per fomentar la utilització del transport públic com a via per a reduir les emissions de diòxid de carboni, que provoquen l'efecte hivernacle. La campanya es va fer amb la col·laboració de les ONG Acció Natura i Ecología y Desarrollo. La plataforma central fou el microsite 'canviemCO2xfors.tmb.cat' on s'invitava als ciutadans a calcular la quantitat de diòxid de carboni que es deixa d'emetre a l'atmosfera quan escullen no fer servir el transport privat per fer un recorregut determinat i, tot seguit, se'ls proposava crear la seva pròpia flor i plantar-la en un jardí virtual com a símbol de la contribució a la protecció del medi ambient. Un comptador actualitza constantment les dades del nombre de participants i el diòxid de carboni estalviat.

En el mateix microsite hi ha informació sobre l'impacte del fenomen del canvi climàtic a Barcelona i la seva àrea metropolitana, i recomanacions sobre com es pot contribuir en la vida quotidiana a reduir les emissions de CO<sub>2</sub> i frenar així l'escalfament global. Així mateix, a més a més del lloc web central, es van fer servir les xarxes socials com Facebook i es van dur a terme accions amb públic en centres comercials. La campanya, que continua vigent i es reforçarà durant 2010, ha tingut com a resultat 2.321 flors virtuals plantades per clients.

### Infraestructures sostenibles

TMB està treballant en la implantació de criteris de sostenibilitat en el disseny, la construcció i el manteniment d'infraestructures. Entre les mesures que té previst implantar en els propers anys, es troben:

- Tria ambiental de sistemes de climatització: aportació d'aire higiènic de renovació a una temperatura inferior a l'ambient, calefacció de terra radiant, control solar de façana mitjançant l'aplicació de persianes comandades per un sistema centralitzat, control centralitzat de cadascuna de les àrees climatitzades, etc.
- Instal·lacions eficients: il·luminació d'alta eficiència, sistema sectoritzat d'encesa; detectors de presència a espais d'ús esporàdic, ascensors de baix consum energètic; aixetes i sanitaris de baix consum d'aigua, etc.
- Sistemes d'aïllament naturals i eficients de tancaments exteriors i interiors reduint pèrdues energètiques.
- Fustes certificades FSC (d'explotacions forestals sostenibles).
- Pintures ecològiques de base aquosa.
- Control del soroll interior i exterior: estructura vidriada externa sonoreductora, aïllament de les àrees de reprografia, etc.
- Captadors solars tèrmics i planta fotovoltaica: plaques solars tèrmiques per recolzar la producció d'aigua calenta sanitària i plaques solars fotovoltaïques per a la producció i la venda d'electricitat a la xarxa.
- Criteris de prevenció i reducció de residus.

Actualment, TMB disposa de 147 m<sup>2</sup> de plaques fotovoltaïques i 148 m<sup>2</sup> de plaques solars.



### **Incorporació de filtres de partícules en suspensió i de NO<sub>x</sub> a la flota**

TMB ha publicat un concurs per equipar la seva flota dièsel amb uns filtres als tubs d'escapament que redueixin les emissions de partícules i d'òxids de nitrogen (NO<sub>x</sub>). En concret, es demanen filtres capaços de reduir un 90% les partícules i un 60% els òxids de nitrogen.

### **Ad-Blue**

TMB ha incorporat la tecnologia Ad-Blue a 25 cotxes més en 2009, que s'han ubicat a la cotxera de Triangle. Amb aquests, ja són un total de 76 autobusos que incorporen aquesta tecnologia.

L'Ad-Blue és un producte d'origen sintètic (dissolució de la urea) que permet reduir el nivell d'emissions dels vehicles pesants amb motor dièsel que tinguin instal·lats el sistema SCR (Reducció Catalítica Selectiva). Una vegada que l'Ad-Blue s'injecta en el SCR, es desencadena una reacció química en el catalitzador que converteix els òxids de nitrogen (NO<sub>x</sub>) en una barreja de nitrogen i vapor d'aigua. Aquest producte compleix amb la Norma Europea DIN 70070 i se sotmet al més exigent control de qualitat.

### **Comunicació, formació i participació ambiental**

Per tal d'aconseguir el màxim grau de conscienciació i participació del personal en el procés de TMB cap a la sostenibilitat, l'organització disposa de diverses eines de sensibilització:

- Formació de gestió de residus als centres on s'implanta el model de recollida selectiva i es posa en funcionament el Punt Verd.
- Formació en gestió d'aigües residuals a tots els tallers de Metro i Bus.
- Publicació d'articles per fer difusió dels projectes desenvolupats pel Departament de Medi Ambient a les diferents publicacions corporatives.
- Pàgina web del Departament de Medi Ambient en què s'expliquen els projectes que s'estan desenvolupant i es posen a disposició del personal intern els procediments establerts per la gestió ambiental.
- Elaboració i comunicació del *Manual de bones pràctiques ambientals*, que presenta tres apartats principals: estalvi d'aigua, estalvi d'energia i estalvi de paper.

### **Plans de mobilitat en els centres de TMB**

TMB, en resposta al Decret 152/2007 que estableix l'obligatorietat d'elaborar plans de mobilitat per als centres de treball d'empreses públiques amb més de 200 treballadors propis o externs abans del 31 de desembre del 2008 i d'implantar-los abans del 31 de desembre de 2009, ha realitzat aquests plans per a vuit dels seus centres de treball.

Els plans de mobilitat identifiquen la manera en què els treballadors propis i externs, així com els visitants habituals es desplacen i fan propostes concretes i viables per aconseguir una mobilitat més sostenible dels treballadors i visitants. Algunes d'aquestes propostes poden ser la implantació de transport col·lectiu propi del centre, la incentivació de

l'ús del transport públic mitjançant la seva competitivitat (velocitat comercial i freqüència), la promoció del cotxe compartit, la promoció de l'ús de la bicicleta, la flexibilitat horària o l'adaptació horària dels transports públics a l'horari laboral, les accions encaminades a millorar l'accés a peu o amb bicicleta o la regularització de les àrees d'aparcament (preferència per a bicicletes, per a cotxes compartits, etc.).

TMB ha calculat a partir de les dades de desplaçament modal de cada centre (segons diverses aproximacions) les emissions generades pel desplaçament dels treballadors des del seu domicili al lloc de treball, així com la reducció que s'aconsegueix respecte a un escenari hipotètic que tots/as es desplaressin amb vehicle privat.

Distància recorreguda pels empleats				Emissions CO <sub>2</sub> escenari actual			Emissions CO <sub>2</sub> escenari hipotètic			Reducció emissions CO <sub>2</sub>			
Centre de treball	Nº treballadors	Dist. (km)	Dist. (km/treb.)	gr	gr/empleat	gr/km	gr	gr/empleat	gr/km	gr	gr/empleat	gr/km	% gr
Boixeres	226	2.483	11,0	120.392	532,71	48,48	278.684	1.233,12	112,22	158.292	700	64	131,48%
Sagrera	271	2.542	9,4	100.216	369,80	39,42	186.860	689,52	73,50	86.643,66	319,72	34,08	86,46%
Horta	1.140	10.754	9,4	352.144	308,90	32,74	1.212.659	1.063,74	112,76	860.515	755	80	244,36%
Santa Eulàlia	245	2.474	10,1	75.122	306,62	30,36	274.182	1.119,11	110,82	199.060,45	812,49	80,45	264,98%
Triangle	1.097	9.119	8,3	359.507	327,72	39,42	1.066.494	972,19	116,95	706.986	644	78	196,65%
Ponent	462	4.325	9,4	155.924	337,50	36,05	483.203	1.045,89	111,73	327.278,87	708,40	75,67	209,90%
Zona Franca 1	1.077	13.277	12,3	690.441,0	641,1	52,0	1.729.976	1.606,29	130,30	1.039.535	965	78	150,56%
Zona Franca 2	462	4.973	10,8	396.229	857,64	79,68	592.097	1.281,59	119,07	195.867,85	423,96	39,39	49,43%
<b>Total</b>				<b>2.249.975</b>	<b>3.682</b>	<b>358</b>	<b>5.824.155</b>	<b>9.011</b>	<b>887</b>	<b>3.574.179</b>	<b>5.329</b>	<b>529</b>	<b>158,85%</b>

### Consums d'energia a Metro

L'energia consumida a Metro és fonamentalment elèctrica, tot i que existeixen altres fonts d'energia minoritàries com el gasoil, per a les tractores i els vehicles de manteniment, i el gas natural per a les calderes dels tallers. En algunes dependències existeixen plaques solars per a ús propi del servei.

El total d'energia consumida per la flota de trens en circulació l'any 2009 ha estat de 196,2 milions de kWh, la qual cosa representa un descens del 0,96% respecte l'any anterior, com a conseqüència de la disminució de cotxes-km totals recorreguts (-1,6%).

**CONSUM D'ENERGIA A FMB**

<b>Tipus d'energia</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Energia elèctrica (milions kWh) a les instal·lacions	70,3	71,6	63,1
Energia elèctrica (milions de kWh) als trens	183,9	198,1	196,2
Gasoil per a automoció (litres)	45.950	62.746	66.987
Gas natural a les instal·lacions (kWh)	4.978.711	6.551.216	5.054.595

**Emissions i partícules**

Les emissions de CO<sub>2</sub> associades al consum de gasoil i gas natural han estat de 1.089 tones. Pel que fa a les emissions de NO<sub>x</sub>, originades per les mateixes fonts d'energia, han estat de 9,8 tones.

	<b>2009</b>
Emissions de CO <sub>2</sub>	1.089 tones
Emissions de NO <sub>x</sub>	9,8 tones

Per a fer aquest càlcul, s'han utilitzat els següents factors de conversió:

<b>Emissions</b>	<b>Unitat de mesura</b>	<b>Gas</b>	<b>Dièsel/Biodièsel</b>
NO <sub>x</sub>	g/kg combustible	22,4	38,4
CO <sub>2</sub>	kg/kg combustible	2,7	3,15

\*Font: Elaboració pròpia presentada a l'informe final de l'estudi d'emissions fet al 2006.

**EMISSIONS INDIRECTES I RESIDUS GENERATS PEL CONSUM D'ENERGIA ELÈCTRICA**

	2007	2008	2009
<b>Emissions</b>			
Emissions CO <sub>2</sub> TB (kg/kWh)	3.269.343,95	3.256.645,18	2.665.092,68
Emissions CO <sub>2</sub> FMB (kg/kWh)	24.108.286,65	19.914.985,09	14.709.287,20
Emissions CO <sub>2</sub> Totales TMB (kg/kWh)	27.377.630,60	23.171.630,26	17.374.379,88
Emissions SO <sub>2</sub> TB (gr/Kw/h)	6.986.673,80	5.634.699,03	4.380.817,58
Emissions SO <sub>2</sub> FMB (gr/Kw/h)	51.520.041,15	34.457.222,40	24.178.785,40
Emissions SO <sub>2</sub> Totales TMB (gr/Kw/h)	58.506.714,95	40.091.921,43	28.559.602,98
Emissions NO <sub>x</sub> TB (gr/Kw/h)	4.965.971,42	4.474.958,48	3.580.145,96
Emissions NO <sub>x</sub> FMB (gr/Kw/h)	36.619.292,55	27.365.195,33	19.759.686,24
Emissions NO <sub>x</sub> Totales TMB (gr/Kw/h)	41.585.263,97	31.840.153,82	23.339.832,20
<b>Residus radiactius</b>			
Baixa i mitjana activitat TB (cm <sup>3</sup> /kWh)	20.016,39	25.537,72	23.677,00
Baixa i mitjana activitat FMB (cm <sup>3</sup> /kWh)	147.601,76	156.167,87	130.679,08
Baixa i mitjana activitat Totales TMB (cm <sup>3</sup> /kWh)	167.618,15	181.705,59	154.356,08
Alta activitat TB (mgr/kWh)	2.440.093,44	3.127.785,12	2.905.294,16
Alta activitat FMB (mgr/kWh)	17.993.356,80	19.126.982,08	16.035.016,95
Alta activitat Totales TMB (mgr/kWh)	20.433.450,24	22.254.767,20	18.940.311,12

**FACTORS PER AL CàLCUL D'EMISSIONS ATMOSFÈRIQUES I GENERACIÓ DE RESIDUS CAUSATS PEL CONSUM D'ENERGIA ELÈCTRICA**

	2007	2008	2009
<b>Emissions</b>			
CO <sub>2</sub> (kg/kWh)	0,343	0,278	0,233
SO <sub>2</sub> (gr/Kw/h)	0,733	0,481	0,383
NO <sub>x</sub> (gr/Kw/h)	0,521	0,382	0,313
<b>Residus radiactius</b>			
Baixa i mitjana activitat (cm <sup>3</sup> /kWh)	0,0021	0,00218	0,00207
Alta activitat (mgr/kWh)	0,256	0,267	0,254

\*Font: Observatori d'Electricitat d'Adena.

#### 5.4. MILLORES DELS SISTEMES DE GESTIÓ DE RESIDUS

La millora de la gestió de residus és un dels objectes prioritaris de la política ambiental de TMB. L'organització ha treballat fins ara per conèixer exactament els residus que genera cada centre i millorar-ne el traçat des de la seva generació, passant pel transport fins arribar a la planta de tractament final, tal com exigeix la normativa.

Durant el 2009 s'han posat en marxa els Punts Verds de Sagrera, Santa Eulàlia, Triangle i Vilapicina i s'ha treballat en els de Roquetes, Zona Franca 1 (TB) i Can ZAM, que estaran en funcionament el 2010.



Per altra banda, s'ha desenvolupat una proposta de disseny per a la recollida selectiva de residus tant a les oficines com a la Xarxa de Metro.

Pel que fa a la gestió de residus, alguns són destinats a centres externs de gestió de residus per a la seva valorització. Quan no és el cas, surten com a subproductes i, en alguns casos, es tracten internament a la companyia.

#### CONSUM DE MATERIALS A TB

Concepte	Quantitat	Import (€)	Unitat de mesura
<b>Material de consum i reposició</b>			
Discos i tacògrafs	321.900	12.339,93	un
Liquid refrigerant per autobusos	267.269,896	196.961,55	kg
Rebladures ( <i>remaches</i> )	72.228	2.102,19	un
<b>Material d'oficina i informàtica</b>			
Paper DIN A4 i DIN A3	3.731.189	22.711,04	un
Sobres	245.999	8.264,77	un
Toner impresores	425	46.756,77	un

**CONSUM DE MATERIALS A FMB**

<b>Concepte</b>	<b>Quantitat</b>	<b>Import (€)</b>	<b>Unitat de mesura</b>
<b>Material de consum i reposició</b>			
Balastó vies	829.500	14.893,67	kg
Abraçaderes	243.286	9.802,55	un
Arandelas	159.726	46.866,49	un
Tirafondos	110.989	104.848,31	un
<b>Material d'oficina i informàtica</b>			
Paper DIN A4 i DIN A3	6.033.880	36.085,12	un
Sobres	493.914	10.191,03	un
Toner impresores	976	93.423,12	un

**DESTINACIÓ DE RESIDUS PERILLOSOS 2009**

<b>Residu</b>	<b>Destinació</b>	<b>Quantitat TB</b>	<b>Quantitat FMB</b>
Residu àcid clorhídric	tractament de residus	118 kg	
Residu acumuladors/bateries	valorització		2.505 kg
Residu amb hidrocarburs	tractament de residus		3.754 kg
Residu bateries plom	valorització	54.237 kg	1.853 kg
Residu cables	valorització		65 kg
Residu dissolvent halogenat (amb clor)	valorització		775 kg
Residu dissolvent no halogenat	valorització	2.241 kg	
Residu draps o sepiolita	tractament de residus	21.537,50 kg	13.362 kg
Residu elèctric o electrònic	valorització	2.310 kg	16.218 kg
Residu electrolit acumuladors	valorització		2.300 kg
Residu envàs amb pintura o vernís	valorització		1.136 kg
Residu envàs metàl·lic brut	tractament de residus	14 un	327 un
Residu envàs metàl·lic brut	valorització	55 un	259 un
Residu envàs plàstic brut	tractament de residus	231 kg	566 kg
Residu envàs plàstic brut	valorització	175 kg	377 kg
Residu contenidor m <sup>3</sup> brut	tractament de residus	1 un	2 un
Residu extintors	tractament de residus		4.994 kg
Residu fang depuradora	tractament de residus	19.520 kg	861 kg
Residu fangs tren de rentat	tractament de residus	36.041 kg	117.320 kg
Residu filtres d'oli	valorització	7.326,5 kg	
Residu fluorescent/ llum de hg	valorització		11.135 kg
Residu fuel oil i gasoil	valorització		835 kg
Residu gas envàs a pressió	tractament de residus	294 kg	531 kg
Residu greix de maquinària	tractament de residus	302 kg	689 kg
Residu líquid refrigerant	valorització	61.460 kg	
Residu oli i lubricant	valorització	92.804 kg	18.590 kg
Residu piles	valorització	152 kg	321 kg
Residu pintura a l'aigua caducada	tractament de residus	821,5 kg	
Residu separador hidrocarburs	tractament de residus	30.600 kg	
Residu terra/pedres brutes	tractament de residus		525 kg

Residu transformador condensador amb pcb	tractament de residus	3.470 kg
Residu transformadors condensadors secs	valorització	154 kg
Residu vehicle fora d'us	valorització	360.333 kg

#### DESTINACIÓ DE RESIDUS NO PERILLOSOS 2009

Residu	Destinació	Quantitat TB	Quantitat FMB
Residu vidre	valorització		40 kg
Residu banals	tractament de residus	2.196.580 kg	1.835.060 kg
Residu construcció i demolició	valorització		2.880 kg
Residu fusta	valorització	46.180 kg	430.270 kg
Residu lloms fosses sèptiques	tractament de residus	5.000 kg	73.001 kg
Residu metall (ferro+alumini)	valorització		180.198,18 kg
Residu metall alumini	valorització		2.390 kg
Residu metall coure	valorització		1.906 kg
Residu metall ferro	valorització	91.482 kg	237.760 kg
Residu paper i cartró	valorització	33.410 kg	71.159 kg
Residu plàstic	valorització		43.071 kg
Residu sal comuna	tractament de residus	5.060 kg	

### 5.5. COMPRA VERDA

La direcció de TMB ha aprovat en 2009 la Política de Compra Ambientalment Responsable, una iniciativa que enceta una nova línia de treball pel Departament de Medi Ambient i pel Departament de Compres de TMB.

Durant l'any s'ha començat a treballar en el procés d'elaboració del Manual de Compra Verda de TMB, que ha comportat l'anàlisi del conjunt de famílies de productes i serveis contractats per l'organització, la recerca d'alternatives verdes i l'elaboració de propostes de criteris ambientals a introduir.

Respecte a la quantitat de materials adquirits que són valoritzats, els fabricants de material mòbil no ofereixen dades concretes. No obstant això, s'estima, per aproximació amb la indústria de l'automòbil, que prop d'un 70% dels materials emprats en la construcció d'autobusos són valoritzats.

### 5.6. TRACTAMENT I REUTILITZACIÓ DE L'AIGUA

TMB contribueix a una gestió sostenible de l'aigua amb un consum acurat, que el 2009 ha descendit fins a 117.297 m<sup>3</sup>. El consum d'aigua de TMB es deu bàsicament al rentat de vehicles i prové de la xarxa d'abastament de Barcelona i d'aigua que es torna a fer circular, per la qual cosa la captació no afecta cap font d'aigua.

Al mateix temps, la companyia ha augmentat la quantitat d'aigua tractada, que ha ascendit als 18.661 m<sup>3</sup>. Les aigües residuals que provenen del rentat reben un tractament fisicoquímic que en permet la reutilització. Les aigües de la xarxa que s'utilitzen per esbandir es tracten mitjançant el mètode d'osmosi inversa.

Així mateix, TMB aprofita les aigües freàtiques pels trens de rentatge, pel reg o retorn al medi. La Xarxa de Metro rep constantment filtracions procedents sobretot de la pluja, dels aquífers i d'altres orígens.

#### CONSUM D'AIGUA A TMB EN M<sup>3</sup>

	2007	2008	2009
Bus	52.227	45.423	38.405
Metro	83.602	80.614	78.892
<b>Total</b>	<b>135.829</b>	<b>126.037</b>	<b>117.297</b>

#### TRACTAMENT D'AIGUA EN AUTOBUSOS I METRO EN M<sup>3</sup>

	2007	2008	2009
Aigua tractada	16.862	17.359	18.661
Aigua de recirculació	12.421,9	12.226,5	13.449,6
Aigua abocada*	4.440,1	4.165	3.948,9

\*Es tracta d'aigües residuals abocades a la xarxa pública de sanejament i que compleixen els paràmetres d'abocament establerts per la legislació vigent.

## 5.7. GESTIÓ AMBIENTAL

El Telefèric de Montjuïc ha obtingut en 2009 la llicència ambiental per a la seva explotació. En la seva renovació es van seguir els criteris del projecte Cims, d'ordenació global de la muntanya de Montjuïc, prestant màxima atenció a la minimització de l'impacte ambiental de les seves instal·lacions.

Les llicències ambientals, que actualment estan en tràmit, de tots els centres de TMB contenen indicacions que corroboren que cap recinte de l'organització opera en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat. Per tant, TMB no disposa de terrenys adjacents o situats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides; i en conseqüència, la seva activitat no genera cap impacte significatiu sobre la biodiversitat en aquestes àrees. Per tant, no s'ha protegit ni restaurat cap hàbitat ni s'han planificat estratègies ni accions relacionades amb la gestió d'impactes sobre la biodiversitat ni amb la protecció d'espècies en perill d'extinció durant 2009. Els abocaments d'aigua de la companyia i l'aigua de vessament no afecta tampoc a cap recurs hídric ni hàbitat d'alta biodiversitat.



Les inversions acumulades a Metro associades a medi ambient en 2009, en milers d'euros, són les següents:

	<b>Valor d'adquisició</b>	<b>Amortització</b>	<b>Valor net</b>
Subministrament i instal·lació de depuradores	428	231	197
Estació de regulació i mesura de gas a Triangle Ferroviari	51	25	26
Panels solars a Sagrera	24	9	15
Canvi de gasoil C a gas natural	265	166	99
Sistema de segregació de dissolvents	130	50	80
Compactadora per a reciclar cartró	8	6	2
Instruments per a la medició de sons i vibracions	6	5	1
Equip d'osmosi	5	2	3
Sistema de filtració d'aigües residuals	6	2	4
Punts verds	139	25	114
Reducció sons Taller Sagrera	88	14	74
Gestió residus Roquetas	1	0	1
Sistema de Gestió Ambiental	55	20	35
<b>Total inversions</b>	<b>1.206</b>	<b>555</b>	<b>651</b>

Les despeses incorregudes en 2009 per a la protecció i millora de medi ambient arriben als 883.000 euros. D'altra banda, les inversions realitzades durant el 2009 per raons ambientals han estat de 16.000 euros.

A Bus, les inversions acumulades associades a medi ambient, en milers d'euros, són les següents:

	<b>Valor d'adquisició</b>	<b>Amortització</b>	<b>Valor net</b>
Subministrament i instal·lació de depuradores a cotxeres	1.030	487	543
Canvi de gasoil C a gas natural a Zona Franca I	216	93	123
Instal·lació de calefacció amb gas natural a Horta	906	544	362
Punts verds	262	45	217
Panells solars	94	45	49
Separadors hidrocarburs	10	8	2
Sistema de Gestió Ambiental	55	19	36
Equips per a subministrament d' AD Blue	216	16	200
Tractament de residu	4	1	3
Projecte cogeneració d'energia	15	0	15
Filtres de partícules per a autobusos	38	0	38
<b>Total inversions</b>	<b>2.846</b>	<b>1.258</b>	<b>1.588</b>

Les despeses incorregudes en 2009 per a la protecció i millora de medi ambient ascendeixen a 455.000 euros. Des de l'any 2002 s'han adquirit els següents autobusos que funcionen amb gas natural, per un valor a 31 de desembre de 2009 de 69.286 milers d'euros:

**VALOR DELS AUTOBUSOS AMB GAS NATURAL ADQUIRITS DES DE 2002  
(en milers d'euros)**

<b>Any</b>	<b>Valor d'adquisició</b>	<b>Amortització</b>	<b>Valor net</b>
2002	7.261	4.446	2.815
2004	202	84	118
2005	25.638	9.663	15.975
2006	5.996	1.522	4.474
2007	18.448	4.618	13.830
2009	11.741	395	11.346
<b>Total autobusos amb gas natural</b>	<b>69.286</b>	<b>20.728</b>	<b>48.558</b>

Així mateix, s'han fet obres a la cotxera de Zona Franca, per adequar les instal·lacions, per un import de 1.742 milers d'euros.

Finalment, les inversions realitzades durant 2009 per raons mediambientals han estat de 209.000 euros.

**6.**

**A l'avantguarda  
de la mobilitat**

## 6. A l'avantguarda de la mobilitat

L'aposta per la innovació que caracteritza TMB s'ha plasmat en 2009 en l'impuls i la participació en diversos projectes, tant a nivell intern com extern, que situen la companyia a l'avantguarda de la mobilitat.

### 6.1. DESENVOLUPAMENTS A NIVELL INTERN

El nou Centre de Control de Metro ha estat protagonista de les innovacions que s'han dut a terme en 2009 a TMB. Durant l'any també s'ha treballat en l'automatització de la línia 11 i en la instal·lació del sistema de seguretat ATP a la línia 1, entre d'altres projectes.

#### Nou Centre de Control de Metro (CCM)

L'any 2009 TMB ha inaugurat el nou Centre de Control de Metro (CCM), que dona resposta a les necessitats sorgides davant de l'increment d'activitats en l'operació i en el control de les línies de metro.

La sala de control ha passat a tenir una superfície d'uns 835 m<sup>2</sup> per tal de donar servei a les línies 9/10, ampliant de la mateixa manera el lloc d'operadors. El nou CCM consta d'una gran sala de control amb els diferents espais necessaris per al seu correcte funcionament orientats de manera que s'aprofiti la llum natural de la façana.

Per millorar les condicions de treball, l'enllumenat s'ha tractat de manera natural i artificial amb sistemes de control solar automatitzat i un sistema de control d'il·luminació flexible i personalitzat. Els materials utilitzats en la construcció són fonoabsorbents per millorar el confort acústic dels operadors.

El Centre s'ha dissenyat per acollir fins a una setantena de llocs de treball, amb àrees de descans i magatzem. Hi ha tres *videowalls* amb pantalles digitals per rebre informació en directe a través de les càmeres de vídeo instal·lades als accessos, als ascensors, a les escales, vestíbuls i andanes de les estacions. També poden rebre informació en temps real des de les càmeres que hi ha a l'interior dels trens de la línia 11 i, en el futur, de totes les altres línies automàtiques, a través del sistema wi-fi.



### Sistema de conducció automàtica a la línia 11

Dos dies després de la inauguració de la línia 9, el 15 de desembre, la línia 11 va començar a operar parcialment en mode automàtic entre les estacions de Can Cuiàs i Casa de l'Aigua, un cop superades les proves de funcionament. Es tracta de la segona línia del Metro de la xarxa amb conducció automàtica després de la línia 9.

El sistema implica que en el tram de línia entre aquestes estacions, els trens circulen sense conductor, mentre que en el tram Casa de l'Aigua i Trinitat Nova (210 metres) es continua operant transitòriament amb sistema convencional fins que es completi la instal·lació dels sistema de detecció d'intrusions a la via, a càrrec de TMB, en els propers mesos.

El sistema de conducció automàtica, que ja funciona en altres ciutats europees, aconsegueix millorar la qualitat del servei, amb més precisió i fiabilitat, incrementant la puntualitat i facilitant la regularitat del servei d'acord amb l'oferta i la demanda.



### Sistema ATP a la línia 1

El mes d'abril es va posar en marxa el sistema de seguretat ATP (Automatic Train Protection) a la línia 1 de Metro. La funció d'aquest nou sistema de seguretat, que ja estava implantat a la resta de línies de la xarxa, és impedir de manera automàtica i contínua que els trens en circulació es passin els senyals o superin velocitats no segures, que es determinen d'acord amb la via i les posicions que els trens hi ocupen.

El sistema està basat en el diàleg constant entre el tren i la via i, és el pas previ per poder disposar del sistema ATO (Automatic Train Operation), que també s'instal·larà a la línia 1 i el que permet augmentar la freqüència de pas dels trens amb les màximes condicions de seguretat.

### **Projecte d'informació de mobilitat amb tecnologia RFID**

Es tracta d'un sistema per conèixer millor, d'una manera més eficient i a un menor cost, la mobilitat dels clients de bus, usant com a base la tecnologia RFID (Radio Frequency Identification) o Identificació per Ràdio Freqüència. Paral·lelament s'ha continuat fent recerca sobre la viabilitat de la implantació d'un sistema similar a la Xarxa de Metro per poder recollir el mateix tipus d'informació.

### **Desenvolupament de nous projectes de mobilitat de Bus**

S'estan desenvolupant, conjuntament amb altres àrees i consultors externs, diversos projectes per a millorar la mobilitat i la velocitat comercial de l'autobús. Es resumeixen en les següents línies d'actuació realitzades durant l'any 2009:

- Anàlisi de la velocitat de l'autobús de diverses línies.
- Estudi de la inserció urbana de les línies de bus i modificació de recorreguts en l'àmbit dels nous projectes de la ciutat.
- Estudi de mesures per millorar la circulació del bus (tipologia de carril bus, protecció de xamfrans, punts singulars, etc).
- Anàlisi de l'extensió de parada doble i recerca de la tecnologia que faciliti el seu ús a les persones invidents.

## **6.2. ASSESSORAMENT I PARTICIPACIÓ EN PROJECTES D'I+D+I**

Al llarg de l'any 2009, TMB ha continuat amb les seves actuacions en el marc de l'assessorament i la consultoria d'empreses relacionades amb el món del transport públic. Alguns projectes en què s'ha col·laborat són:

- Disseny conceptual de la Xarxa de Metro per a la ciutat de Bogotà.
- Assistència tècnica a la Junta de Andalucía per al control de l'explotació de la primera línia de metro de la ciutat de Sevilla.
- Assessorament a l'explotació i el control del manteniment del material mòbil del metro de Porto.
- Estudi per a la selecció de tecnologies per a l'extensió del metro de Medellín.
- Participació en la fase 3 de la construcció del tramvia d'Oran, a Algèria.

Pel que fa als projectes d'I+D+I en què TMB hi participa, destaquen:

**ERRAC:** Projecte del Setè Programa Marc de la Unió Europea. És una plataforma tecnològica encarregada de promoure la investigació europea en el camp ferroviari, tant en la xarxa ferroviària nacional com en les xarxes locals, urbanes, suburbanes i regionals. L'ERRAC agrupa els representants de la Comissió Europea, els Estats membres, i els actors del R+D ferroviari (operadors, indústria, investigadors...) i proposa a l'Unió Europea els temes prioritaris de R+D per als propers programes marc, en especial el vuitè. Aquesta plataforma està establerta fins a l'any 2013 i TMB és un dels dos representats de l'estat espanyol.

**ModUrban:** El principal objectiu del projecte és dissenyar, desenvolupar i provar una arquitectura innovadora de sistemes de metro urbà, comuna, totalment oberta, i els seus elements claus (això inclou els subsistemes de control, estalvi d'energia i accessibilitat), preparant el camí cap a les futures generacions de sistemes urbans guiats de transport públic. Aquest projecte està emmarcat en el Sisè Programa Marc de la Unió Europea i es va iniciar al gener de 2005. Tal i com hi estava previst, ha finalitzat l'any 2009. TMB va participar en els mòduls de *ModEnergy*, *ModAccess* i *ModSystem*.

**ModSafe:** És la resposta a la necessitat de recerca en el camp de la seguretat ferroviària per establir criteris homogenis a la indústria del transport ferroviari urbà, amb la finalitat d'incrementar la seguretat, reduir terminis de lliuraments i costos dels productes demanats pels operadors. Aprovada dintre del Setè Programa Marc, es preveu finalitzar-la entre els anys 2011/2012.

**Urban Tracks:** L'objectiu del projecte és el desenvolupament de productes innovadors basats en la *2020 ERRAC Vision*, sistemes d'infraestructura ferroviària de baix cost de cycle de vida, alt *performance*, modulars, segurs, baixos en sorolls i vibracions, i compatibles dintre del mercat europeu. Es preveu que finalitzi a l'estiu del 2010.

**Sputnic:** Aquesta iniciativa té l'objectiu de millorar la competitivitat i el creixement del sector del transport públic, mitjançant la detecció i difusió de les millors practiques. Sputnic, que ha finalitzat l'any 2009, es focalitza al transport públic local i regional i posa especial atenció en els reptes de transport públic dels nous estats membres de la Unió Europea.

**Counteract:** Projecte que estudia solucions per incrementar la seguretat objectiva i la sensació de seguretat (seguretat subjectiva) a uns costos asumibles en el transport públic.

**Elecrail:** Aquest projecte estudia els processos de consum elèctric en el món ferroviari i identifica elements de millora, definint finalment una sèrie de recomanacions per reduir-ne el consum. El projecte, cofinançat pel Ministeri d'Indústria, va començar l'any 2008 i es preveu que finalitzi l'any 2010.

### 6.3. PLA DIRECTOR DE TECNOLOGIA

L'Àrea de Tecnologia de TMB persegueix aportar valor prestant serveis especialitzats als negocis, facilitant el canvi, mitjançant la innovació i la proactivitat, i resolent problemes des d'un punt de vista multidisciplinar. Per a continuar amb el procés evolutiu iniciat en el marc del Pla Director de Tecnologies (PDT) i consolidar la creació de l'Àrea de Tecnologia, TMB necessita reorientar-se cap a la gestió de serveis tecnològics. Per això, l'àrea està immersa en un procés de canvi que té com a objectiu central focalitzar-se en la gestió integral de Serveis de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC), portant a terme canvis organitzatius, tant en el model de gestió com en el model de relació (intern i extern), i implementant nous rols i nous processos.

La gestió per serveis tecnològics té, entre d'altres, els següents objectius:

- Contribuir als objectius de negoci.
- Contribuir a estalviar temps i diners.
- Minimitzar i prevenir riscos.
- Contribuir a satisfer les necessitats presents i futures dels clients de la companyia.

L'any 2009, s'han treballat cinc serveis de Tecnologies de la Informació (TI): el de suport a la gestió de l'operació de Bus, el de suport a la venda automàtica de títols a la Xarxa de Metro, el de suport a la programació del servei de Metro, el de suport a l'assignació de conductors de Bus i el de suport a la comunicació i informació als usuaris de Metro. També s'han iniciat els projectes identificats en el *roadmap* del PDT i pels quals tenien assignada una partida pressupostària.

Cal destacar que en 2009 es van dotar 21 estacions més amb cobertura de telefonia mòbil.



# 7.

## **Desafiaments de futur**

## 7. Desafiaments de futur

TMB, com a empresa operadora de la Xarxa de Metro i autobusos de la ciutat de Barcelona, té com a missió oferir una xarxa de transport públic que contribueixi a una mobilitat ciutadana de qualitat i a un desenvolupament sostenible de l'àrea metropolitana. A més a més, TMB ha d'esdevenir una empresa de transport i mobilitat ciutadana competitiva i referent a Europa, fent èmfasi en la seva projecció i viabilitat més internacional.

Les directrius estratègiques sobre les que es basaran els objectius per al proper any s'emmarcaran en una conjuntura econòmica encara convulsa, marcada per una crisi que provoca disminucions en la mobilitat, com s'ha vist l'any 2009. Cal continuar oferint un bon servei per tal d'incrementar la quota de mercat tot i aquesta situació.

L'ús eficient de la tecnologia ha estat el que ha permès donar en els darrers anys un salt qualitatiu en la millora del servei i l'eficiència, i això continuarà sent així en el futur. Assolir l'èxit d'aquesta visió estratègica és l'objectiu sota el que es va implantar el model de gestió *Balanced Scorecard*, un sistema de gestió estratègica amb una visió integral del negoci, que es suporta en quatre grans eixos estratègics o perspectives: la satisfacció dels clients i ciutadans, innovació i rendiment dels processos, desenvolupament i creixement dels recursos humans i els resultats financers.

### Clients/ciutadans

L'objectiu estratègic final és la millora de la satisfacció del client per tal de guanyar quota de mercat de la mobilitat de forma sostenible i eficient. Per assolir aquest objectiu final es proposen tot un seguit de fites en qüestions de millora de la qualitat/seguretat/confortabilitat del servei optimitzant els recursos.



Cal esmentar l'ampliació de la Xarxa de Metro en sis noves estacions a la línia 9, tres més a la línia 5 i una a la línia 2; així com la conversió de vehicles dièsel a vehicles híbrids de 40 autobusos i la instal·lació de filtres per reduir l'emissió de partícules en suspensió i de NO<sub>x</sub> a 522 autobusos.

### Processos

Les estratègies sota la perspectiva de processos més importants que es desenvoluparan al llarg del 2010 són:

- Potenciació dels sistemes de comunicació amb el client, amb el projecte "Mou TV" que vol transformar l'actual Canal Metro fins convertir-lo en un veritable canal de comunicació per on passarà informació d'actualitat i publicitària, però també de servei, convertint-se així en el primer canal corporatiu del món que barreja continguts generalistes amb informació imprescindible del servei.
- Continuïtat a la realització de projectes planificats en el Road Map del Pla Director de Tecnologia, que engloben les infraestructures i xarxes, els sistemes tecnològics corporatius i específics de Bus i Metro, així com els sistemes d'informació al client.
- Adequació dels processos des d'una visió de sostenibilitat, eficiència i qualitat.

### Persones

Els termes estratègics d'aquesta perspectiva passen per consolidar unes relacions laborals basades en el diàleg i en la competitivitat, potenciar el desenvolupament personal i professional, és a dir, un canvi gradual en la cultura de l'empresa i establir la comunicació com a eix integrador, tot aconseguint una millora de la productivitat i una disminució contínua de l'absentisme.

### Finances

Els tres grans punts en què se sustenta la perspectiva financera en l'àrea estratègica de TMB per al 2010 són:

- Aconseguir de les Administracions responsables recursos per a la renovació i millora de infraestructura actual.
- La gestió òptima i eficient de recursos a tots els nivells de l'organització.
- Assegurar recursos econòmics per Ingressos Propis i Contracte-Programa.

El pressupost de l'any 2010 s'ha emmarcat en una conjuntura econòmica caracteritzada per l'estabilitat econòmica que es preveu després d'un any 2009 de desacceleració econòmica mundial, a la qual cal afegir la desaparició de les devolucions de la prorrata de l'IVA, que s'han acabat de percebre l'any 2009. També a l'any 2009 les Administracions han acabat de retornar el deute històric de TMB pel qual, el Contracte-Programa 1995-97 va establir un període de pagament de 15 anys.

**8.**

**Sostenibilitat  
econòmica**

## 8. Sostenibilitat econòmica

TMB presenta des de l'exercici 2005 comptes anuals consolidats. El grup està format per les següents societats:

- Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA que és la Societat dominant que formula els comptes anuals consolidats.

Societats del grup consolidades per integració global:

- Transports de Barcelona, SA
- Projectes i Serveis de Mobilitat, SA (anteriorment Telefèric de Montjuïc, SA)
- Transports Metropolitans de Barcelona, SL (no ha tingut activitat durant l'any 2009)

Societat associada consolidada per posada en equivalència: Transports Ciutat Comtal, SA.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA presta els seus serveis de transport de viatgers de forma totalment coordinada amb Transports de Barcelona, SA, sota la denominació de TMB. La primera per al transport soterrani i la segona per al de superfície, sent comuna la direcció i gestió del negoci. Les societats Projectes i Serveis de Mobilitat, SA i Transports Metropolitans de Barcelona, SL també formen part del Grup TMB, del qual Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA n'és la societat a efectes de formular els Comptes anuals consolidats, ja que lidera la política de transports del Grup.

### 8.1. RELACIÓ AMB ELS PROVEÏDORS

Les empreses que integren TMB -incardinades en el sector públic i considerades poders adjudicadors- duen a terme la contractació de béns i serveis, d'acord amb la Llei 31/2007, norma que estableix els procediments de contractació en els sectors de l'aigua, l'energia, els transports i els serveis postals i per la qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol les directives 2004/17/CE i 92/13/CEE.

La Llei 31/2007 regula el procediment per adjudicar els contractes que es refereixin o estiguin relacionats amb l'activitat pròpia i que tinguin un import total, pel que fa a les obres, igual o superior als 5.150.000 euros i, pel que fa a l'adjudicació dels contractes de subministrament i de serveis, per imports iguals o superiors als 412.000 euros.

Pel que fa als contractes amb valor inferior als llindars esmentats o exclosos de la Llei 31/2007 per raons objectives, els seran d'aplicació les normes pertinents de la Llei 30/2007 de contractes del sector públic, sense que, en cap cas, els siguin d'aplicació les normes establertes exclusivament per als contractes subjectes a regulació harmonitzada, és a dir, a normativa europea. Això es tradueix en la disposició d'unes instruccions internes, d'obligat compliment, que han estat oportunitatment aprovades pels màxims òrgans de TMB.

Els principis que guien l'activitat de contractació a TMB són: la llibertat d'accés a les licitacions; la publicitat i la transparència dels procediments; la no-discriminació i la igualtat de tracte entre els candidats; l'assegurament de l'ús eficient dels fons destinats a la realització d'obres, a l'adquisició de béns i a la contractació de serveis, mitjançant l'exigència de la definició prèvia de les necessitats a satisfer; la salvaguarda de la lliure competència, i la selecció de l'oferta econòmicament més avantatjosa.

### **Òrgans de gestió i control de l'activitat contractual**

TMB disposa de diversos òrgans de gestió i control de l'activitat contractual. Els màxims òrgans de contractació són la Comissió Executiva i el Comitè de Contractació.

#### **Comissió Executiva**

Les funcions de la Comissió Executiva com a òrgan de contractació són:

- Aprovar l'inici dels processos de licitació per a la contractació d'obres, serveis i subministraments, així com dels que generin ingressos accessoris a l'explotació d'un import igual o superior a 200.000 €.
- Aprovar l'adjudicació de les licitacions per a la contractació d'obres, serveis i subministraments, així com de les que generin ingressos accessoris a l'explotació d'import igual o superior a 200.000 €.
- Informar de l'adquisició de tot tipus de béns i l'alienació de patrimoni a partir de les quantitats que anualment es determinin.
- Aprovar els projectes funcionals que serveixin per a la posterior execució d'obres de construcció, de remodelació o de manteniment, sempre que el procés de licitació per dur a terme aquesta execució hagi d'ésser autoritzat per la Comissió Executiva.
- Aprovar l'inici del procés per a la contractació d'operacions financeres de crèdit i *leasing*, així com l'adjudicació corresponent que permeti la formalització del contracte.
- Fer el seguiment tant de les inversions en curs fetes per l'empresa com de les inversions a la Xarxa del Metro i a la d'Autobús, a càrrec d'ens inversors externs a les companyies.
- Conèixer i aprovar, si s'escau, la liquidació final dels contractes d'obres, serveis i subministraments que hagin estat autoritzats per la Comissió Executiva.

### Comitè de Contractació

El Comitè de Contractació està compost per vuit membres permanents: el director general de Serveis Corporatius, que actua de president, el director general de Metro, el director general de Bus, el director executiu del Gabinet de Presidència, el director d'Administració i Finances, el sotsdirector general de Serveis Corporatius, el director de l'Assessoria jurídica i la coordinadora tècnica del vicepresident executiu, actuant com a secretari del Comitè, el director del Servei d'Aprovisionaments i Logística. També hi assisteixen el director de l'Àrea de Control de Gestió, Pressupostos i Auditoria, com a responsable de Control Pressupostari, el director de l'Àrea de Tecnologia, el director de Màrqueting i Ingressos Accessoris, el director de Manteniment i Projectes, i el director de l'àrea responsable de la contractació o licitació, que podrà assistir acompanyat per persones especialistes en el tema.

Les seves funcions són proposar a la Comissió Executiva per a la seva aprovació:

- L'inici dels processos de licitació per a la contractació d'obres, serveis i subministraments, així com dels que generin ingressos accessoris a l'explotació d'un import igual o superior a 200.000 €.
- L'adjudicació de les licitacions per a la contractació d'obres, serveis i subministraments, així com de les que generin ingressos accessoris a l'explotació d'import igual o superior a 200.000 €.
- Aprovar els convenis especials per a l'adquisició de béns i serveis, que superin els 200.000 €.
- Els projectes funcionals que serveixin per a la posterior execució d'obres de construcció, de remodelació o de manteniment, sempre que el procés de licitació per dur a terme aquesta execució hagi d'ésser autoritzat per la Comissió Executiva.
- L'inici del procés per a la contractació d'operacions financeres de crèdit i *leasing*, així com l'adjudicació corresponent que permeti la formalització del contracte.
- Si escau, la liquidació final dels contractes d'obres, serveis i subministrament autoritzats per la Comissió Executiva.

### **Publicitat de l'activitat contractual**

La publicitat de l'activitat contractual de TMB es duu a terme d'acord amb les disposicions de la Llei 31/2007, quan s'escau i, en qualsevol cas, amb les que determina la normativa interna de TMB, en funció de la naturalesa i el valor del contracte, bo i garantint en qualsevol cas el compliment d'aquest principi general. El mitjà prioritari de divulgació de l'activitat contractual, i amb els efectes que es deriven de les disposicions de la Llei 30/2007, és a través del Perfil de Contractant, al qual s'accedeix a través de la pàgina web institucional [www.tmb.cat](http://www.tmb.cat), sense perjudici de la publicitat que es dugui a terme a través dels diaris oficials, quan s'escaigui, o d'altres mitjans.

D'altra banda, TMB disposa d'un sistema de classificació propi, anomenat PROTRANS, d'acord amb els principis i condicions que estableix la Llei 31/2007 i amb els efectes que deriven d'aquesta norma pel que fa a la publicitat i convocatòria de licitacions.

El registre de proveïdors PROTRANS és un sistema comú integrat pels operadors de transport més importants i significatius, creat amb la finalitat de disposar d'una eina de gestió eficaç, objectiva i permanentment actualitzada per seleccionar proveïdors i contractistes.

Tots els operadors econòmics interessats poden sol·licitar el registre i la corresponent classificació en el registre de proveïdors PROTRANS, de l'existència del qual TMB dóna constància amb la publicació anual de l'oportú anunci als diaris oficials. Per tal de formar part del registre, es demanen algunes qüestions relatives a l'àmbit de la RSC: la pertinença a algun tipus de sistema d'assegurament, la subscripció a estàndards ambientals, socials o laborals, la disponibilitat de sistemes anticorrupció i l'aplicació de pràctiques laborals responsables, entre altres.

TMB fomenta la contractació de proveïdors locals. Així, un 56,3% dels proveïdors de TB pertanyen a algun dels 11 municipis on opera l'organització. En el cas de FMB, el percentatge de proveïdors locals ascendeix al 76%.

### **8.2. CONTRACTE-PROGRAMA 2009-2010**

El Contracte-Programa 2009-2010 s'ha estat negociant durant l'any 2009 i a 31/12/2009 està pendent de signatura. En conseqüència, durant tot l'exercici s'ha treballat amb el pressupost aprovat pel Consell d'Administració de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) el 23/12/2008, que recollia unes necessitats per compte de resultats de TMB de 243.416 milers d'euros (sense línia 9 ni *renting*).



### 8.3. DADES FINANCERES

L'exercici de 2009 és el segon any que TMB presenta els comptes anuals segons el Nou Pla General Comptable, harmonitzat amb les normes internacionals de comptabilitat (NIIF), per la qual cosa només es mostra la comparativa amb 2008.

Els ingressos del Grup TMB l'any 2009 han estat de 649.898 milers d'euros, dels quals el 48,4% correspon a la venda de títols (314.424 milers d'euros) i el 47,1% a les subvencions al servei (305.796 milers d'euros). La resta provenen dels ingressos accessoris i subvencions especials.

Del total dels ingressos del Grup TMB, els ingressos corresponents a FMB són de 350.255 milers d'euros i els ingressos corresponents a TB són de 297.062 milers d'euros.

Pel que fa a Projectes i Serveis de Mobilitat, el resultat ha estat de 2,68 milions d'euros de benefici la qual cosa ha suposat una millora del 12,2 % respecte al resultat de l'any anterior. Els motius han estat el creixement dels ingressos del 4,3% (gràcies a l'augment de les vendes del 4,4%), una contenció de les despeses d'explotació i una millora dels resultats financers.

**COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS CONSOLIDATS GRUP TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA (en milers d'euros)**

	2009	2008	Diferència	% Diferència
<b>A/ Operacions continuades: Ingressos</b>				
Vendes	314.424	312.331	2.093	0,7
Accessoris d'explotació	21.439	26.060	-4.621	-17,7
Subvencions especials	8.239	8.247	-8	-0,1
Subvencions al servei	305.796	272.741	33.055	12,1
<b>Total ingressos</b>	<b>649.898</b>	<b>619.739</b>	<b>30.519</b>	<b>4,9</b>
<b>Despeses d'explotació</b>				
Aprovisionaments	18.570	18.449	121	0,7
Electricitat/Carburants	48.085	46.755	1.330	2,8
Personal operatiu	354.605	329.593	25.012	7,6
Aportació al sistema complementari de pensions	4.162	4.474	-312	-7,0
Personal en procés de regulació	781	799	-18	-2,3
Serveis exteriors	157.734	155.039	2.695	1,7
Tributs	661	587	74	12,6
Variacions de les provisions	3.964	-280	4.244	
Resultat per vendes d'immobilitat	970	885	85	9,6
<b>Total de despeses abans d'amortitzacions</b>	<b>589.523</b>	<b>556.301</b>	<b>33.231</b>	<b>6,0</b>
Amortitzacions	67.798	65.004	2.794	4,3
Subvencions en capital imputades a pèrdues i guanys	17.240	17.211	29	0,2
<b>Amortització neta</b>	<b>50.558</b>	<b>47.793</b>	<b>2.765</b>	<b>5,8</b>
<b>Total de despeses d'explotació</b>	<b>640.090</b>	<b>604.094</b>	<b>35.996</b>	<b>6,0</b>
<b>Despeses financeres</b>				
Per sanejament de deute històric	1.463	3.893	-2.430	-62,4
Estructurals	8.139	10.394	-2.255	-21,7
Ingressos financers devolució prorrateada de l'IVA	-2.483	0	-2.483	
<b>Total despeses financeres</b>	<b>7.119</b>	<b>14.287</b>	<b>-7.168</b>	<b>-50,2</b>
<b>Participació en benefici societats posades en equivalència</b>	<b>1.128</b>	<b>758</b>	<b>370</b>	<b>48,8</b>
<b>Resultat total abans d'impostos</b>	<b>3.817</b>	<b>1.756</b>	<b>2.061</b>	<b>117,4</b>
<b>Impost sobre societats</b>	<b>-8</b>	<b>-8</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Resultat consolidat de l'exercici procedent d'operacions continuades (després d'impostos/beneficis)</b>	<b>3.809</b>	<b>1.748</b>	<b>2.061</b>	<b>177,9</b>
<b>B/ Operacions interrompudes</b>				
Resultat consolidat de l'exercici procedent d'operacions interrompudes (després d'impostos/beneficis)	0	0	0	0
<b>Resultat de l'exercici</b>	<b>3.809</b>	<b>1.748</b>	<b>2.061</b>	<b>117,9</b>

\* En els Comptes Anuals 2009, en els Comptes de Pèrdues i Guanys, es presenten les Vendes junt amb les Comissions i Rappels i els Ingressos Accessoris junt amb els Ingressos Pla de Pensions)

**COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS CONSOLIDATS FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, SA (en milers d'euros)**

	2009	2008	Diferència	%
<b>A/ Operacions continuades: Ingressos</b>				
Vendes	203.048	202.548	500	0,2
Comissions i rappels	-2.077	-2.131	54	-2,5
Accessoris d'explotació	8.267	12.488	-4.221	-33,8
Ingressos pla de pensions	1.371	1.700	-329	-19,4
Subvencions especials	3.212	3.108	104	3,3
Subvencions al servei	136.435	119.260	17.176	14,4
<b>Total ingressos</b>	<b>350.255</b>	<b>336.973</b>	<b>13.283</b>	<b>3,9</b>
<b>Despeses d'explotació</b>				
Aprovisionaments	8.483	7.985	498	6,2
Electricitat/Carburants	28.924	23.408	7.471	5,2
Personal	150.795	143.324	7.471	5,2
Pensions	1.371	1.700	-329	-19,4
Serveis exteriors	123.650	119.698	3.952	3,3
Tributs	195	206	-11	-5,2
Variacions de les provisions	199	1.205	-1.007	
Resultat per vendes d'immobilitat	922	786	137	
<b>Total de despeses abans d'amortitzacions</b>	<b>314.539</b>	<b>298.312</b>	<b>16.227</b>	<b>5,4</b>
Amortitzacions	39.605	38.649	956	2,5
Subvencions en capital imputades a pèrdues i guanys	-6.590	-6.334	-256	4,0
<b>Amortització neta</b>	<b>33.015</b>	<b>32.315</b>	<b>700</b>	<b>2,2</b>
<b>Total de despeses d'explotació</b>	<b>347.554</b>	<b>330.627</b>	<b>16.927</b>	<b>5,1</b>
<b>Despeses financeres</b>				
Per no líquid. Dèficit	419	1.115	-696	-62,4
Estructurals (inclou <i>leasing</i> )	4.765	5.231	-465	-8,9
Interessos financers devolució prorata de l'IVA	-2.483		-2.483	
<b>Total despeses financeres</b>	<b>2.701</b>	<b>6.346</b>	<b>-3.644</b>	<b>-57,4</b>
<b>Resultat consolidat de l'exercici procedent d'operacions continuades (després d'imposts/societats)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>B/ Operacions interrompudes</b>				
<b>Resultat consolidat de l'exercici procedent d'operacions interrompudes (després d'imposts/societats)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Resultat de l'exercici</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

\* En els Comptes Anuals 2009, en els Comptes de Pèrdues i Guanys, es presenten les Vendes junt amb les Comissions i Rappels i els Ingressos Accessoris junt amb els Ingressos Pla de Pensions)

**COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS CONSOLIDATS TRANSPORTS DE BARCELONA, SA (en milers d'euros)**

	2009	2008	Diferència	%
<b>A/ Operacions continuades: Ingressos</b>				
Vendes	116.462	113.800	2.662	2,3
Comissions i rappels	-7.472	-6.160	-1.313	21,3
Ingressos accessoris	10.893	11.085	-192	-1,7
Ingressos pla de pensions	2.791	2.774	17	0,6
Subvencions especials	5.027	5.139	-111	-2,2
Subvencions al servei	169.361	153.481	15.880	10,3
<b>Total ingressos</b>	<b>297.062</b>	<b>280.120</b>	<b>16.943</b>	<b>6,0</b>
<b>Despeses d'explotació</b>				
Aprovisionaments	10.038	10.429	-390	-3,7
Electricitat/Carburants	19.063	23.263	-4.200	-18,1
Personal	203.950	186.446	17.505	9,4
Pensions	2.791	2.774	17	0,6
Serveis exteriors	35.516	36.829	-1.313	-3,6
Tributs	465	381	83	21,8
Variacions de les provisions	3.765	-1.485	5.250	
Resultat per vendes d'immobilitzat	48	100	-52	-51,7
<b>Total de despeses abans d'amortitzacions</b>	<b>275.636</b>	<b>258.737</b>	<b>16.899</b>	<b>6,5</b>
Amortitzacions	27.618	25.814	1.084	7,0
Subvencions en capital imputades a pèrdues i guanys	-10.650	-10.877	228	-2,1
<b>Amortització neta</b>	<b>16.968</b>	<b>14.937</b>	<b>2.032</b>	<b>13,6</b>
<b>Total de despeses d'explotació</b>	<b>292.604</b>	<b>273.674</b>	<b>18.931</b>	<b>6,9</b>
<b>Despeses financeres</b>				
Per no liquidació del dèficit	1.044	2.778	-1.734	-62,4
Estructurals (inclou <i>leasing</i> )	3.414	3.668	-253	-6,9
<b>Total despeses financeres</b>	<b>4.458</b>	<b>6.446</b>	<b>-1.988</b>	<b>-30,8</b>
<b>Resultat total abans d'impostos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Impost sobre societats</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Resultat de l'exercici procedent d'operacions continuades (després d'impost de societats)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>B/ Operacions interrompudes</b>				
<b>Resultat consolidat de l'exercici procedent d'operacions interrompudes (després d'impost de societats)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Resultat de l'exercici</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

**COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS DE PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, SA (en euros)**

	2009	2008	Diferència	%
<b>A/ Operacions continuades:</b>				
<b>Ingressos d'explotació</b>				
Vendes	4.462.781,37	4.273.844,50	188.936,87	4,4
Accessoris a l'explotació	23.435,51	27.300,00	-3.864,49	-14,2
<b>Total ingressos d'explotació</b>	<b>4.486.216,88</b>	<b>4.301.144,50</b>	<b>185.072,38</b>	<b>4,3</b>
<b>Despeses d'explotació</b>				
Aprovisionaments	49.065,80	35.172,61	13.893,19	39,5
Electricitat/Carburants	97.717,84	84.289,36	13.428,48	15,9
Personal operatiu	640.543,37	622.018,09	18.525,28	3,0
Serveis exteriors	474.698,10	525.100,45	-50.402,35	-9,6
Tributs	1.029,14	31,80	997,34	
Resultat per vendes d'immobilitat	54,12	0,00	54,12	
<b>Total de despeses abans d'amortitzacions</b>	<b>1.263.108,37</b>	<b>1.266.612,31</b>	<b>-3.503,94</b>	<b>-0,3</b>
Amortitzacions	574.390,07	540.426,74	33.963,33	6,3
<b>Total de despeses d'explotació</b>	<b>1.937.498,44</b>	<b>1.807.039,05</b>	<b>30.459,39</b>	<b>1,7</b>
<b>Resultat net d'explotació</b>	<b>2.648.718,44</b>	<b>2.494.105,45</b>	<b>154.612,99</b>	<b>6,2</b>
Resultat financer	-40.863,03	95.411,33	-136.274,36	-142,8
<b>Resultat de l'exercici abans d'impostos</b>	<b>2.689.581,47</b>	<b>2.398.694,12</b>	<b>290.887,35</b>	<b>12,1</b>
Impost sobre societats	8.107,14	8.285,26	-178,12	-2,1
<b>Resultat d'operacions continuades (després d'impost s/ societats)</b>	<b>2.681.474,33</b>	<b>2.390.408,86</b>	<b>291.066,47</b>	<b>12,2</b>
<b>B/ Operacions interrompudes</b>				
Resultat d'operacions interrompudes (després d'impost s/ societats)	0,00	0,00	0,00	
<b>Resultat total</b>	<b>2.681.474,33</b>	<b>2.390.408,86</b>	<b>291.066,47</b>	<b>12,2</b>

**BALANÇ CONSOLIDAT DEL GRUP TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA**  
**A 31 de desembre de 2009 i 2008 (Milers d'euros)**

	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>ACTIU</b>		
<b>Actiu no corrent</b>	<b>819.584</b>	<b>733.919</b>
<b>Immobilitzat intangible</b>	<b>8.784</b>	<b>9.268</b>
Aplicacions informàtiques	8.784	9.268
<b>Immobilitzat material</b>	<b>639.916</b>	<b>613.141</b>
Terrenys i construccions	166.328	173.916
Instal·lacions tècniques i altre immobilitzat material	364.521	357.128
Immobilitzat en curs i acomptes	109.067	82.097
<b>Inversions immobiliàries</b>	<b>95</b>	<b>56</b>
Terrenys	28	28
Construccions	67	28
<b>Inversions financeres a llarg termini</b>	<b>170.789</b>	<b>111.454</b>
Participació en empreses associades per posada en equivalència	3.120	1.992
Instruments de patrimoni	3.430	2.885
Valors representatius de deute	1	1
Derivats financers	686	360
Altres actius financers	45.142	36.012
Entitats públiques	118.410	70.204
<i>Deutors per subvencions Contracte-Programa</i>	<i>110.445</i>	<i>58.421</i>
<i>Altres deutes entitats públiques</i>	<i>7.965</i>	<i>11.783</i>
<b>Actiu corrent</b>	<b>139.240</b>	<b>180.260</b>
<b>Existències</b>	<b>7.736</b>	<b>7.161</b>
<b>Deutors comercials i altres comptes a cobrar</b>	<b>119.395</b>	<b>158.717</b>
Deutors diversos	12.116	15.080
Personal	1.258	1.257
Altres crèdits amb administracions públiques	24.711	31.370
Entitats públiques	81.310	111.010
<i>Deutors per subvencions Contracte-Programa</i>	<i>77.543</i>	<i>107.321</i>
<i>Altres deutes entitats públiques</i>	<i>3.767</i>	<i>3.689</i>
<b>Inversions financeres a curt termini</b>	<b>1.119</b>	<b>95</b>
Derivats financers	1.038	38
Altres actius financers	81	57
<b>Periodificacions a curt termini</b>	<b>1.017</b>	<b>346</b>
<b>Efectiu i altres actius líquids equivalents</b>	<b>9.973</b>	<b>13.941</b>
Tresoreria	3.818	6.281
Altres actius líquids equivalents	6.155	7.660
<b>Total Actiu</b>	<b>958.824</b>	<b>914.179</b>

**BALANÇ DE SITUACIÓ DE FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, SA**  
**A 31 de desembre de 2009 i 2008 (Milers d'euros)**

	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>PATRIMONI NET I PASSIU</b>		
<b>Patrimoni net</b>	<b>210.051</b>	<b>194.757</b>
<b>Fons propis</b>	<b>118.693</b>	<b>118.693</b>
Capital escripturat	10.227	10.227
Reserves	108.466	108.466
Resultats de l'exercici	0	0
<b>Ajustaments per canvi de valor</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
Operacions de cobertura	0	18
<b>Subvencions, donacions i llegats rebuts</b>	<b>91.358</b>	<b>76.046</b>
<b>Passiu no corrent</b>	<b>142.079</b>	<b>142.720</b>
<b>Deutes a llarg termini</b>	<b>142.079</b>	<b>142.720</b>
Deutes amb entitats de crèdit	70.127	22.518
Creditors per arrendament financer	38.588	83.881
Altres passius financers	33.364	36.321
<b>Passiu corrent</b>	<b>192.266</b>	<b>134.258</b>
<b>Provisions a curt termini</b>	<b>1.983</b>	<b>2.767</b>
<b>Deutes a curt termini</b>	<b>112.384</b>	<b>58.963</b>
Deutes amb entitats de crèdit	17.775	8.571
Creditors per arrendament financer	61.953	9.845
Derivats financers	22	1.726
Altres passius financers	32.634	31.185
Entitats públiques creditores	0	7.636
<b>Deutes amb empreses del grup i associades a curt termini</b>	<b>23.474</b>	<b>20.700</b>
<b>Creditors comercials i altres comptes a pagar</b>	<b>52.281</b>	<b>50.181</b>
Proveïdors	11.330	5.651
Creditors varis	27.098	31.490
Personal, remuneracions pendents de pagament	8.482	7.955
Altres deutes amb administracions públiques	5.371	5.085
<b>Periodificacions a curt termini</b>	<b>2.144</b>	<b>1.647</b>
Total patrimoni net i passiu	544.396	471.735

**BALANÇ DE SITUACIÓ DE TRANSPORTS DE BARCELONA, SA**  
**A 31 de desembre de 2009 i 2008 (Milers d'euros)**

	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>ACTIU</b>		
<b>Actiu no corrent</b>	<b>334.427</b>	<b>336.540</b>
<b>Immobilitzat intangible</b>	<b>3.883</b>	<b>3.880</b>
Aplicacions Informàtiques	3.883	3.880
<b>Immobilitzat material</b>	<b>271.870</b>	<b>264.112</b>
Terrenys i construccions	79.734	78.709
Instal·lacions tècniques i altre immobilitzat material	154.251	145.574
Immobilitzat en curs i acomptes	37.885	39.829
<b>Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini</b>	<b>5.304</b>	<b>5.304</b>
Instruments de patrimoni	5.304	5.304
<b>Inversions financeres a llarg termini</b>	<b>53.370</b>	<b>63.244</b>
Instruments de patrimoni	95	104
Derivats financers	686	226
Altres actius financers	26.011	20.601
Entitats públiques	26.578	42.313
<i>Deutors per subvencions Contracte Programa</i>	21.799	35.243
<i>Altres deutes entitats públiques</i>	4.779	7.070
<b>Actiu corrent</b>	<b>98.369</b>	<b>122.713</b>
<b>Existències</b>	<b>3.818</b>	<b>3.760</b>
<b>Deutors comercials i altres comptes a cobrar</b>	<b>68.486</b>	<b>94.380</b>
Empreses del grup, deutors	23	16
Deutors varis	9.101	9.515
Personal	747	779
Altres crèdits amb administracions públiques	6.119	6.949
Entitats públiques	52.496	77.121
<i>Deutors per subvencions Contracte-Programa</i>	50.361	75.047
<i>Altres deutes entitats públiques</i>	2.135	2.074
<b>Inversions en empreses del Grup i associades a curt termini</b>	<b>23.474</b>	<b>20.700</b>
Crèdits a empreses	23.474	20.700
<b>Inversions financeres a curt termini</b>	<b>259</b>	<b>70</b>
Derivats financers	209	20
Altres actius financers	50	50
<b>Periodificacions a curt termini</b>	<b>195</b>	<b>177</b>
<b>Efectiu i altres actius líquids equivalents</b>	<b>2.137</b>	<b>3.626</b>
Tresoreria	461	1.471
Altres actius líquids equivalents	1.676	2.155
<b>Total Actiu</b>	<b>432.796</b>	<b>459.253</b>



**BALANÇ DE SITUACIÓ DE PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, SA**  
A 31 de desembre de 2009 i 2008 (En euros)

	2009	2008
<b>ACTIU</b>		
<b>Actiu no corrent</b>	<b>12.856.010,41</b>	<b>13.371.592,45</b>
<b>Immobilitzat intangible</b>	<b>20.689,23</b>	<b>39.835,90</b>
Immobilitzat material	12.835.321,18	13.331.756,55
<b>Actiu corrent</b>	<b>7.927.275,25</b>	<b>533.589,62</b>
<b>Existències</b>	<b>29.873,26</b>	<b>23.053,61</b>
<b>Deutors comercials i altres comptes a cobrar</b>	<b>27.648,73</b>	<b>232.549,73</b>
Diversos	8.648,71	0,00
Personal	0,00	1.683,00
Altres deutes amb administracions públiques	19.000,02	230.866,73
<b>Inversions en empreses del grup i assoc. a c/t</b>	<b>7.600.000,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Inversions financeres a curt termini</b>	<b>4.267,10</b>	<b>4.267,10</b>
Efectiu i altres actius líquids equivalents	265.486,16	273.719,18
Total Actiu	20.783.285,66	13.905.182,07
<b>PATRIMONI NET I PASSIU</b>		
<b>Patrimoni net</b>	<b>15.943.056,69</b>	<b>13.261.582,36</b>
<b>Fons propis</b>	<b>15.943.056,69</b>	<b>13.261.582,36</b>
Capital escriturat	10.003.100,00	10.003.100,00
Reserves	3.258.482,36	868.073,50
Resultats de l'exercici	2.681.474,33	2.390.408,86
<b>Passiu no corrent</b>	<b>3.600.000,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Deutes a llarg termini</b>	<b>3.600.000,00</b>	<b>0,00</b>
Deutes amb entitats de crèdit	3.600.000,00	0,00
<b>Passiu corrent</b>	<b>1.240.228,97</b>	<b>643.599,71</b>
<b>Deutes a curt termini</b>	<b>900.637,00</b>	<b>0,00</b>
Deutes amb entitats de crèdit	900.637,00	0,00
<b>Creditors comercials i altres comptes a pagar</b>	<b>325.071,97</b>	<b>622.509,71</b>
Proveïdors	138.374,32	486.733,87
Proveïdors, empreses del grup i associades	92.720,78	90.879,32
Personal, remuneracions pendents de pagament	16.511,78	13.946,84
Altres deutes amb administracions públiques	77.465,09	30.949,68
<b>Periodificacions a curt termini</b>	<b>14.520,00</b>	<b>21.090,00</b>
Total patrimoni net i passiu	20.783.285,66	13.905.182,07

## Inversions

Les inversions realitzades a Metro al llarg de l'exercici han ascendit a 59,6 milions d'euros, que es distribueixen de la següent manera: 1,56 milions d'euros corresponen a inversions en immobilitzat intangible (aplicacions informàtiques); 22,22 milions d'euros a immobilitzat material i 35,84 milions d'euros a variacions d'immobilitzat en curs.

Conceptes	Milers d'euros
<b>Immobilitzat intangible:</b>	<b>1.560,8</b>
Estudis i projectes	0,0
Aplicacions informàtiques	1.560,8
<b>Immobilitzat material:</b>	<b>22.219,0</b>
Terrenys i béns naturals	0,0
Edificis i altres construccions	868,1
Instal·lacions fixes	3.813,0
Maquinària, instal·lacions i utilitatge	2.754,5
Subcentrals	1.347,7
Mobiliari estris	754,9
Equips per a procés d'informació	797,3
Elements de transport	10.876,3
Recanvis per a immobilitzat	1.007,2
<b>Inversions immobiliàries:</b>	<b>0,0</b>
Inversions en terrenys i béns naturals	0,0
Aplicacions informàtiques	0,0
<b>Total</b>	<b>23.779,8</b>
Variacions d'immobilitzat en curs	35.839,4
<b>Total</b>	<b>59.619,2</b>

Les inversions realitzades a Transports de Barcelona al llarg de l'any 2009 han ascendit a 35,59 milions d'euros. Com es pot veure en el quadre següent, aquestes inversions es desglossen en: 0,95 milions d'euros en immobilitzat intangible (aplicacions informàtiques), 28,98 milions d'euros en immobilitzat material i 5,65 milions d'euros en variacions d'immobilitzat en curs.

<b>Conceptes</b>	<b>Milers d'euros</b>
<b>Immobilitzat intangible:</b>	<b>952,8</b>
Despeses d'investigació i desenvolupament	0,0
Aplicacions informàtiques	952,8
<b>Immobilitzat material:</b>	<b>28.983,9</b>
Edificis i altres construccions	136,4
Maquinària, instal·lacions i utilitatge	2.186,5
Mobiliari i estris	364,5
Equips per a procés d'informació	171,5
Elements de transport	26.125,0
<b>Total</b>	<b>29.936,7</b>
Variació immobilitzat en curs	5.651
<b>Total</b>	<b>35.558,1</b>

Les inversions realitzades en Telefèric durant l'exercici de 2009 ascendeixen a 58,9 milers d'euros que es desglossen en 26,9 milers d'euros en inversions en immobilitzat material i 32 milers d'euros corresponents a variacions d'immobilitzacions en curs.

<b>Conceptes</b>	<b>Milers d'euros</b>
<b>Immobilitzat material:</b>	<b>26,9</b>
Edificis i altres construccions	0,0
Instal·lacions fixes	0,0
Maquinària, instal·lacions i utilitatge	0,5
Mobiliari i estris	13,0
Equips per a procés d'informació	2,1
Recanvis per immobilitzat	11,3
<b>Total</b>	<b>26,9</b>
Variació immobilitzat en curs	32,0
<b>Total</b>	<b>58,9</b>

## Situació de la participació en altres empreses

### Ferrocarril Metropolità de Barcelona

- Participació amb 4.403,07 euros en l'empresa 'Ensitrans, A.E.I.E', quantitat que representa el 10% del seu capital social.
- Participació amb 90.151,82 euros en 'Barcelona Regional Agència Metropolitana de desenvolupament urbanístic i d'infraestructures SA', xifra que representa el 5,88% del capital social d'aquesta societat.
- Participació amb 3.005,06 euros en 'La Fundació per a la motivació dels recursos humans', quantitat que representa el 3,85% del total del seu capital social.
- Participació en la societat 'Operadora Tramvia Metropolità SA' amb la quantitat de 2.624.400 euros, xifra que representa el 10% del seu capital social.
- Participació en la societat 'Catalunya Carsharing, SA', amb un 2,89%.
- Participació amb 1.550 euros en la societat 'Transports Metropolitans de Barcelona, SL', quantitat que significa el 50% del seu capital social.
- Participació en la societat Projectes i Serveis de Mobilitat, SA en 5.001.550 euros, el que representa el 50% d'aquesta societat.

Durant el mes de setembre i, en virtut dels acords de concessió de l'ATM, es va rebre una donació d'accions per part de l'empresa Tramvia Metropolità del Besòs, SA, per un import de 513 milers d'euros, corresponent al 2,5% del capital social de l'empresa.

En data 22/9/08 es va acordar en Junta General Extraordinària la dissolució i liquidació simultània de la societat Sotrans Operadora de Transportes, SA, el cessament dels administradors i el nomenament del liquidador. En data valor 3 d'octubre de 2009 es va procedir al repartiment dels havers socials, segons l'acord de liquidació, pel qual Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA va cobrar 7.300,89 euros.

### Transports de Barcelona

La participació de Transports de Barcelona SA en altres societats, a 31 de desembre, es recull a continuació:

- Participa amb 300.506,05 euros en la societat 'Transports Ciutat Comtal, SA', quantitat que representa el 33,3% del seu capital social.
- Participació amb 420,71 euros en 'Promociones Bus SA', quantitat que representa el 0,37% del seu capital social.
- Participa amb 4.403,07 euros, en la societat 'Ensitrans, A.E.I.E.', xifra que significa el 10% del seu capital social.
- Participació amb 90.151,82 euros en 'Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i d'Infraestructures SA', quantitat que ve a representar el 5,88% d'aquesta societat.
- Participació amb 1.550 euros en la societat 'Transports Metropolitans de Barcelona, SL', quantitat que significa el 50% del seu capital social.
- Participació en la societat Projectes i Serveis de Mobilitat, SA en 5.001.550 euros, el que representa el 50% d'aquesta societat.

Finalment, en data 22/9/2008 es va acordar en Junta General Extraordinària la dissolució i liquidació simultània de la societat Sotrans Operadora de Transportes, SA, el cessament dels administradors i el nomenament del Liquidador. En data 3 d'octubre de 2009 es va procedir al repartiment dels havers socials, segons l'acord de liquidació, pel qual Transports de Barcelona va cobrar 7.300,89 euros.

**9.**

**Annexos**

## 9. Annexos

### PERFIL, ABAST I COBERTURA DE L'INFORME

L'Informe Anual de RSC 2009 de TMB recull les principals actuacions de l'organització durant l'exercici 2009 en matèria de sostenibilitat. L'objectiu de TMB amb aquesta publicació és mesurar-ne l'acompliment pel que fa a l'objectiu del desenvolupament sostenible en la triple vessant econòmica, ambiental i social, així com també retre comptes públics sobre la matèria als seus principals *stakeholders* o grups d'interès. L'Informe inclou tant les contribucions positives com les negatives de TMB durant l'exercici 2009, amb una referència evolutiva als dos anys anteriors.

Amb la finalitat de mostrar una presentació equilibrada i raonable de l'acompliment de TMB, aquest informe s'ha basat en la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat G3 del Global Reporting Initiative (GRI), seguint els següents principis en l'elaboració:

**Materialitat.** La informació que es facilita en aquesta memòria cobreix i tracta de respondre a tots els indicadors exposats en la guia d'elaboració G3. La materialitat s'ha determinat a partir de l'anàlisi de l'activitat del grup, del seu impacte en els grups d'interès, de la interacció amb l'entorn i de l'anàlisi de riscos i oportunitats de les tendències que afecten l'organització i que poden influir en matèria de sostenibilitat.

**Exhaustivitat.** La publicació dóna cobertura amb precisió dels indicadors i aspectes materials exigits perquè els grups d'interès puguin avaluar l'acompliment de TMB durant l'any 2009.

**Comparabilitat.** La informació divulgada es presenta en un format que facilita la comparança i l'anàlisi de l'evolució de TMB amb el pas del temps.

**Metodologia.** La metodologia utilitzada per TMB per a la recollida de dades ha estat similar a la utilitzada en memòries anteriors.

**Cobertura.** No existeixen, en la cobertura de la memòria, negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar a la comparabilitat de la memòria.

**Precisió i claredat.** La informació que es facilita és precisa i detallada amb la finalitat que els diferents grups d'interès puguin valorar l'acompliment de TMB.

**Periodicitat.** TMB presenta els seus informes amb una periodicitat anual, seguint un calendari de manera que els grups d'interès puguin prendre decisions amb la informació adequada. L'últim informe publicat va ser l'Informe Anual 2008.

**Fiabilitat.** La informació facilitada està verificada de manera independent per DNV, organisme que no té cap vincle amb TMB; i ha estat redactada seguint la guia G3 del Global Reporting Initiative (GRI). Aquest organisme ha valorat l'informe amb un A+, la màxima qualificació que atorga en reconeixement a aquest tipus de memòries.

Per a qualsevol informació addicional o consulta, es prega posar-se en contacte amb l'Àrea de Comunicació Corporativa:  
[comunicaciocorporativa@tmb.cat](mailto:comunicaciocorporativa@tmb.cat)

## ÍNDEX GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Per a l'elaboració de l'Informe Anual 2009, s'ha adoptat la metodologia del Global Reporting Initiative GRI (G3), atès que és l'estàndard més utilitzat per a l'elaboració d'Informes de RSE i Sostenibilitat per part d'empreses i organitzacions de tot el món i del nostre país. Es tracta d'una guia per fer Informes de Sostenibilitat/Responsabilitat Social d'acceptació mundial i que té l'objectiu de donar suport a les organitzacions i als seus interlocutors en l'elaboració i la comprensió, respectivament, de les contribucions que les organitzacions fan al desenvolupament sostenible.

### 1. ESTRATÈGIES I ANÀLISI

- |      |   |
|------|---|
| 1.1. | Declaració de la presidenta, 3                                    |
| 1.2. | Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats, 17-22 |

### 2. PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ

- |       |   |
|-------|---|
| 2.1.  | Nom de l'organització, 16   |
| 2.2.  | Principals marques, productes i/o serveis, 16   |
| 2.3.  | Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis adjunts (joint ventures), 16, 140, 141                          |
| 2.4.  | Localització de la seu principal de l'organització  |
| *     | Nota: La seu de TMB es troba a Barcelona, al Polígon Industrial de la Zona Franca, carrer 60, número 21-23  |
| 2.5.  | Localització i nom dels països on duu a terme activitats significatives o que siguin específicament rellevants respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria, 25 |
| 2.6.  | Naturalesa de la propietat i forma jurídica, 25   |
| 2.7.  | Mercats servits (inclou el desglossament geogràfic, els sectors als que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris), 17, 32-35  |
| 2.8.  | Dimensions de l'organització informant (inclou el nombre d'empleats, vendes o ingressos nets, capacitat total, quantitat de producte o servei prestat), 17                        |
| 2.9.  | Canvis significatius durant el període cobert per l'informe en la mida, estructura i propietat de l'organització  |
| *     | Nota: No han succeït canvis significatius en la mida estructura i propietat de l'organització   |
| 2.10. | Permisos i distincions rebudes durant el període informatiu, 30, 57   |

### 3. PARÀMETRES DE L'INFORME

#### Perfil de l'informe

- |      |  |
|------|--|
| 3.1. | Període cobert per la informació continguda a l'informe, 143                   |
| 3.2. | Data de l'informe anterior més recent, 143                                     |
| 3.3. | Cicle de presentació de l'informe anterior més recent, 143                     |
| 3.4. | Punt de contacte per a qüestions relatives a l'informe o al seu contingut, 143 |

#### Abast i cobertura de l'informe

- |      |  |
|------|--|
| 3.5. | Procés de definició del contingut de l'informe, 143  |
| 3.6. | Cobertura de l'informe, 143                          |
| 3.7. | Limitacions de l'abast o cobertura de l'informe, 143 |



3.8.	Informació sobre negocis compartits (joint ventures), filials, instal·lacions arrendades i altres entitats que poden afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions
*	Nota: No hi ha informació que pugui afectar significativament la comparabilitat entre períodes
3.9.	Tècniques de mesurament de dades i bases per fer els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i altra informació de l'informe, 143
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, 143
3.11.	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'informe  Nota: No han succeït canvis significatius en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'informe

### Índex del contingut del GRI

3.12.	Taula que indica la localització dels continguts bàsics de l'informe, 144-152
-------	---

### Verificació

3.13.	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de l'informe, 143
-------	---

## 4. GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

### Govern

4.1.	Estructura de govern de l'organització, 25-29
4.2.	Indicar si el president ocupa un càrrec executiu
*	Nota: La presidenta de TMB, Assumpta Escarp i Gibert, no té cap càrrec executiu
4.3.	Nombre de membres del màxim òrgan de govern, 25-29
4.4.	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions i indicadors al màxim òrgan de govern, 26
4.5.	Vinçle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius, i l'acompliment de l'organització, 77
4.6.	Procediments implantats per evitar conflictes d'interès al màxim òrgan de govern, 29
4.7.	Procediment de determinació de la capacitat i l'experiència exigibles als membres del màxim òrgan de govern per a guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics, 26
4.8.	Declaracions de missió i valors desenvolupats internament, codis de conducta i polítiques referents a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i estat de la seva implantació, 19
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 en l'àmbit internacional, codis de conducta i principis, 20-25
4.10.	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social, 29

### Compromís amb iniciatives externes

- 4.11. Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució, 21-25
- 
- 4.12. Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriuï o aprovi, 21-25
- 
- 4.13. Principals associacions a les quals pertany i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport, 98

### Participació dels grups d'interès

- 4.14. Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs, 23-24
- 
- 4.15. Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb què l'organització es compromet, 23-24
- 
- 4.16. Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació, per tipus i categoria de grups d'interès, 23-24
- 
- 4.17. Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès, i forma en què ha respost l'organització a aquests en l'elaboració de l'informe, 23-24

## 5. ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS D'ACOMPLIMENT

### DIMENSIÓ ECONÒMICA

#### ENFOCAMENT DE GESTIÓ, 122, 125

#### 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, 129-133
- 
- EC-2 (P) Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic, 102, 112-114
- 
- EC-3 (P) Cobertura de les obligacions de l'organització causades per programes de beneficis socials, 77, 79-80
- 
- EC-4 (P) Ajudes financeres significatives rebudes del Govern, 130-133
- 
- EC-5 Relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es duen a terme operacions significatives, 77

##### Aspecte: Presència al mercat

- EC-6 (P) Política, pràctica i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupen operacions significatives
- \* Nota: TMB fomenta la contractació de proveïdors locals. Així, un 56,3% dels proveïdors de TB pertanyen a algun dels 11 municipis on opera l'organització. En el cas de FMB, el percentatge de proveïdors locals ascendeix al 76%.
- 
- EC-7 (P) Procediment per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es duen a terme operacions significatives.
- \* Nota: TMB opera a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, d'on provenen la major part d'alts directius i de la plantilla.

**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, 38-44
- 
- EC-9 (A) Enteniment i descripció del impactes econòmics indirectes significatius, incloent l'abast d'aquests impactes, 17-18

**DIMENSIÓ AMBIENTAL****ENFOCAMENT DE GESTIÓ, 100****INDICADORS D'ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL****Aspecte: Materials**

- EN-1 (P) Materials utilitzats, per pes o volum, 109-111
- 
- EN-2 (P) Percentatge dels materials que són materials valoritzats, 109-111

**Aspecte: Energia**

- EN-3 (P) Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries, 103-108
- 
- EN-4 (P) Consum indirecte d'energia, desglossat per fonts primàries, 103-108
- 
- EN-5 (A) Estalvi d'energia degut a la conservació i millores en l'eficiència, 101-108
- 
- EN-6 (A) Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives, 103-108
- 
- EN-7 (A) Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i reduccions assolides amb aquestes iniciatives, 103-108

**Aspecte: Aigua**

- EN-8 (P) Captació total d'aigua per fonts, 111-112
- 
- EN-9 (A) Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua, 111-112
- 
- EN-10 (A) Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada, 111-112

**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, 112
- 
- EN-12 (P) Descripció dels impactes més significatius sobre la biodiversitat en espais naturals protegits o en 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, 112
- 
- EN-13 (A) Hàbitats protegits o restaurats, 112
- 
- EN-14 (A) Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat, 112
- 
- 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), 112

**Aspecte: Emissions, abocaments i residus**

- EN-16 (P) Pes de les emissions totals (directes i indirectes) de gasos amb efecte hivernacle, 107, 108
- 
- EN-17 (P) Pes d'altres emissions indirectes de gasos amb efecte hivernacle, 108

---

EN-18 (A) Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions assolides, 103-108

---

EN-19 (P) Pes de les emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó

\* Nota: TMB no genera emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó.

---

EN-20 (P) Tipus i pes d'emissions NO, SO i altres emissions significatives, 107, 108

---

EN-21 (P) Abocament total d'aigües residuals (segons la seva naturalesa i destinació), 111-112

---

EN-22 (P) Pes total de residus gestionats (segons tipus i mètode de tractament), 110-111

---

EN-23 (P) Nombre total i volum de vessaments accidentals significatius.

\* Nota: No s'han registrat vessaments accidentals significatius.

---

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.

\* Nota: El transport dels residus perillosos està a càrrec de gestors especialitzats que compleixen amb la legislació en la matèria.

---

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 d'escorrentia, 112

---

#### **Aspecte: Productes i serveis**

EN-26 (P) Iniciatives per mitigar els impactes ambientals de productes i serveis i anàlisi del grau de reducció, 100-106

---

EN-27 (P) Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la vida útil, per categories de productes.

\* Nota: TMB ofereix un servei de transport públic, per tant no ven productes ni empra materials d'embalatge en aquest sentit.

---

#### **Aspecte: Compliment normatiu**

EN-28 (P) Cost de les multes més significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.

\* Nota: No s'ha registrat cap sanció o multa significativa per incompliment de la normativa ambiental.

---

#### **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, 105-106

---

#### **Aspecte: General**

EN-30 (A) Desglossament per tipus de despeses i inversions ambientals, 113-114

**DIMENSIÓ SOCIAL**  
**INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT DE PRÀCTIQUES LABORALS I ÈTICA**  
**EN EL TREBALL**

**Aspecte: Treball**

**ENFOCAMENT DE GESTIÓ**, 68, 123

- LA-1 (P) Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació (per contracte i regió), 68-70
- 
- LA-2 (P) Nombre total d'empleats i rotació mitjana (per grups d'edat, sexe i regió)
- \* Nota: La rotació és pràcticament inexistent a TMB, per la qual cosa no es considera una dada important d'estudi.
- 
- LA-3 (A) Beneficis socials per a empleats per tipus de jornada (no oferts a treballadors a mitja jornada o temporals) i per activitat, 77, 79-80

**Aspecte: Relacions empresa/treballadors**

- LA-4 (P) Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu, 77
- 
- LA-5 (P) Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent si aquestes notificacions s'especifiquen en els convenis col·lectius.
- \* Nota: Els preavis relatius a canvis organitzatius es fan d'acord amb la legislació vigent. Aquestes notificacions no estan incloses dins el Conveni Col·lectiu.

**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, 81
- 
- LA-7 (P) Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball (per regió), 83-86
- 
- 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, 81-83
- 
- LA-9 (A) Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats, 81

**Aspecte: Formació i educació**

- LA-10 (P) Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossada per categoria d'empleat, 73-76
- 
- 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, 73-76
- 
- LA-12 (A) Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars d'acompliment i desenvolupament professional, 76

**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, 25-28, 76
- 
- LA-14 (P) Relació salari base homes-dones (per categoria professional).
- \* Nota: Els salaris a TMB estan sempre vinculats als diferents llocs de treball i no se'n diferencia en cap cas per qüestió de gènere. En aquest sentit, pot afirmar-se que no existeix diferenciació salarial entre dones i homes a TMB. No obstant, una eventual esquerda salarial entre homes i dones a TMB podria deure's a dos factors:

Percentualment, les dones s'acullen en major número que els homes a les reduccions de jornada i altres mesures similars que faciliten la conciliació.

Numèricament parlant, les dones ocupen en menor número que els homes càrrecs directius i/o d'alt nivell salarial.

## INDICADORS D'ACOMPLIMENT DE DRETS HUMANS ENFOCAMENT DE GESTIÓ, 20-22

### 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 de drets humans, 125-128
- 
- 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, 125-128
- 
- 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 d'empleats formats, 54, 73-74

### Aspecte: No discriminació

- HR-4 (P) Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.
- \* Nota: No s'han registrat incidents en aquest sentit.
- 
- 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
- \* Nota: El risc en aquests casos és nul, ja que TMB respecta el dret a la llibertat d'associació i l'acolliment dels seus treballadors als convenis col·lectius.

### Aspecte: Explotació infantil

- HR-6 (P) Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.
- \* Nota: No existeix cap activitat amb risc potencial d'incidents d'explotació infantil.

### 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 mesures adoptades per a contribuir a la seva eliminació.
- \* Nota: No existeix risc de treball forçat en cap operació de TMB.

### 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, 54

### Aspecte: Drets dels indígenes

- HR-9 (A) Nombre total d'incidents relacionats amb les violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.
- \* Nota: No s'ha registrat cap incident en aquest sentit.

## INDICADORS D'ACOMPLIMENT DE LA SOCIETAT ENFOCAMENT DE GESTIÓ, 21-22

### 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), 20-22

### Aspecte: Corrupció

S0-2 (P) Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzats pel que fa a risc de corrupció

\* Nota: Durant 2009 no s'ha analitzat específicament cap unitat de negoci pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció. Ara bé, en tres de les auditories realitzades s'han inclòs controls relacionats amb la mateixa:

Control de canvis a TB. La idea d'aquest control és impossibilitar la comisió de frau per part dels conductors o d'altres empleats en l'emissió de títols de venda fraudulents.

Control de contractes d'ingrés-despesa: Revisió dels circuits d'aprovació de contractes de despesa-ingrés, amb especial atenció al compliment de la normativa, que garanteix la transparència a l'adjudicació.

Control sobre comandes obertes: contractes de llarga duració amb un mateix proveïdor, dels quals se'n van efectuant entregues parcials.

Aquestes tres auditories han afectat totes les unitats de negoci, tot i que no el total de les compres. De manera aproximada, s'han analitzat el 55% dels possibles riscos relacionats amb la corrupció.

---

S0-3 (P) Percentatge d'empleats formats en política i procediments anticorrupció.

\* Nota: No s'imparteix formació anticorrupció.

---

S0-4 (P) Mesures adoptades com a resposta a incidents de corrupció.

\* Nota: No s'han registrat incidents de corrupció.

### Aspecte: Política pública

S0-5 (P) Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i en activitats de lobbying, 97-98

---

S0-6 (A) Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o institucions relacionades, per país.

\* Nota: Atesa la naturalesa pública de TMB, no es fan aportacions a partits polítics.

### 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.

\* Nota: Aquest indicador no és aplicable a TMB, atesa la seva naturalesa d'empresa pública.

### 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.

\* Nota: No s'han registrat sancions ni multes significatives en aquest sentit.

**INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT DE LA RESPONSABILITAT  
SOBRE PRODUCTES  
ENFOCAMENT DE GESTIÓ, 32, 122, 123**

**Aspecte: Salut i seguretat del client**

- PR-1 (P) Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si s'escau, els impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis subjectes a tals procediments d'avaluació, 52-57
- 
- PR-2 (A) Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultats d'aquests incidents.
- \* Nota: No s'han registrat incidents en aquest sentit

**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, 61-64
- 
- PR-4 (A) Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació.
- \* Nota: No s'ha registrat cap incompliment d'aquest tipus.
- 
- PR-5 (A) Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client, 61-65

**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.
- \* Nota: TMB està sota la supervisió del Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC), l'autoritat independent de regulació de la comunicació audiovisual de Catalunya. El CAC té com a principis d'actuació la defensa de la llibertat d'expressió i d'informació, del pluralisme, de la neutralitat i l'honestedat informatives, i també de la lliure concurrència del sector.
- 
- PR-7 (A) Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.
- \* Nota: No s'han registrat incidents en aquest àmbit.

**Aspecte: Privacitat del client**

- PR-8 (A) Nombre total de reclamacions degudament fonamentades amb relació a la privacitat i fuga de dades personals de clients
- \* Nota: No s'han registrat reclamacions en aquest sentit.

**Aspecte: Compliment normatiu**

- PR-9 (P) Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i ús dels productes i serveis de l'organització.
- \* Nota: No s'han registrat multes significatives en aquest sentit.



## INFORME DE VERIFICACIÓ

L'Informe Anual 2009 de TMB ha rebut la qualificació A+ per part de l'organisme Global Reporting Initiative (GRI). L'acreditació A+ implica que l'informe compleix amb les especificacions associades al nivell A de G3 en quant a Perfil, Enfoc de Gestió i Indicadors d'Acompliment i que ha estat sotmès a una verificació externa.



## DNV Declaració d'Assegurament GRUP TMB Informe Anual 2009 – TMB es mou per la Sostenibilitat



Del Norske Veritas Business Assurance España (DNV) ha sigut requerida per la Direcció de Grup Transports Metropolitans de Barcelona (Grup TMB) per portar a terme la verificació de l'Informe Anual de Responsabilitat Corporativa / Sostenibilitat relatiu a 2009, denominat "Informe Anual 2009 – TMB es mou per la Sostenibilitat" (en endavant l'Informe). TMB és el responsable de l'obtenció, anàlisi, compilació i presentació de la informació que conté aquest Informe. La nostra responsabilitat en l'execució d'aquest treball és només cap a la direcció de TMB i d'acord amb els termes definits i acordats amb la organització. La verificació de l'assegurament es basa en la hipòtesi de que les dades i informació proporcionades a DNV són completes i veraces.

### Abast i Limitacions de l'Assegurament

L'abast del treball acordat inclou el següent:

- Verificació de les pràctiques de gestió de la Responsabilitat Corporativa (RC) del Grup TMB, focalitzant-nos en les següents àrees: estratègia en sostenibilitat, gestió mediambiental i comunicació, ètica, recursos humans (conciliació, seguretat i salut, igualtat), promoció corporativa i relacions amb la comunitat, tot això en les àrees de Metro, Autobús i Corporativa. Els indicadors financers no han sigut verificats.
- Política, estratègia, objectius i fites relacionats amb la RC al 2009 descrits en l'Informe;
- Iniciatives i projectes relacionats amb la RC descrits en l'Informe;
- Processos i eines per l'obtenció, agrupació i comunicació qualitativa i quantitativa de les dades contingudes en l'Informe;
- Revisió de l'acompliment dels principis de Materialitat, Exhaustivitat, Equilibri, Fiabilitat, Capacitat de Resposta i Inclusivitat (Participació dels Grups d'Interès) en l'Informe, tal i com es defineixen en el Protocol de DNV. Això també inclou una comprovació del nivell d'aplicació de la Global Reporting Initiative (GRI) declarat per Grup TMB;
- Revisió dels indicadors GRI d'acord amb l'edició G3 de GRI;

La verificació es va realitzar durant el mes de Maig de 2010.

### Metodologia de Verificació

El nostre procés de verificació i assegurament s'ha basat en el Protocol de DNV per a la Verificació d'Informes de Sostenibilitat. L'Informe ha sigut avaluat en relació als següents principis: Materialitat, Exhaustivitat, Equilibri, Fiabilitat, Capacitat de Resposta i Inclusivitat (Participació dels Grups d'Interès), tal com s'estableix en el Protocol de DNV.

Com a part de la verificació, DNV ha contrastat les declaracions i afirmacions relacionades amb la RC realitzades en l'Informe i avaluat la solidesa dels sistemes de gestió de la informació subjacents, els fluxos d'informació i els corresponents controls. Hem:

- Realitzat entrevistes a personal representatiu del Grup TMB en relació amb les funcions mencionades a dalt. En cada entrevista es prenia avaluat amb la RC s'estava percebent i gestionant, l'actual rendiment i resultats de la RC, reptes i desafiaments clau i oportunitats per la millora en l'àmbit RC;
- Realitzat una revisió dels processos i eines utilitzats per a la obtenció, anàlisi, agrupació i comunicació de les dades relacionades amb la RC;
- Investigat la fiabilitat de declaracions i afirmacions citades en l'Informe mitjançant una revisió de fonts d'informació i anàlisi amb entrevistes realitzades a les fonts d'aquesta informació;
- Portat a terme una revisió de la documentació rellevant, bases de dades i informació proporcionada per Grup TMB;
- Visitat les següents seus a la ciutat de Barcelona:
  - Seu principal en el Polígon Industrial de la Zona Franca, carrer 60, nº 21-23
  - Seu de c/ Balmaes 149
  - Seu de c/ Torrent Estadella, s/n – amb. c/ Jaume Broesa; i
- Revisat una selecció d'informes i accions de comunicació tant interns com externs, relacionats amb la gestió i els resultats de la RC en el Grup TMB.

### Conclusions

Segons l'opinió de DNV, l'Informe és una representació fidedigna i justa de les estratègies relacionades amb la RC del Grup TMB, així com dels seus sistemes de gestió i de resultats. Grup TMB ha liderat una estratègia basada en gestió de riscos relacionats amb la RC, encara que ha de profunditzar més en la seva aplicació i actualització sistemàtica d'aquest enfoc basat en riscos. Es demostra un clar compromís en els criteris de transparència de la informació, així com en el seu grau d'exactitud. Esperem que en següents Informes es pugui desenvolupar més la gestió d'altres aspectes materials ja inclosos en l'Informe com els aspectes "d'ètica". S'ha avaluat el grau de conformitat de l'Informe als principis anomenats anteriorment en una escala de "Bé", "Acceptable" i "Necessita millorar".

**Materialitat:** Acceptable. GRUP TMB demostra que els seus principis d'actuació i estratègies estan alineats amb els principals temes i reptes futurs del sector del transport públic (mobilitat sostenible, impactes mediambientals, etc.). Aquest principi està present en l'elaboració de l'estratègia organitzativa, a través de les seves polítiques, objectius i metes. El sistema de gestió de riscos per a la identificació d'impactes materials de RC s'ha d'implementar de manera generalitzada. Així mateix, s'ha de donar més cobertura al concepte de suborn en l'Informe.

**Exhaustivitat:** Bé. En relació al contingut i l'àmbast de l'Informe definits per Grup TMB i d'acord amb GRI, acceptem que l'Informe Anual de 2009 no omet informació rellevant que pugui influir o aportar informació als grups d'interès en les seves decisions i valoracions, o que puguin reflectir impactes de RC significatius durant 2009. L'Informe cobreix i prioritza aquella informació considerada rellevant basada en els principis de materialitat. Tanmateix, en quant a l'aplicació de la cobertura, ha de millorar l'aplicació de principis de nivell de control i influència (resultats de l'empresa Sagalés, que explota un servei de transport col·lectiu).

**Equilibri:** Bé. Considerem que el to general de l'Informe de Grup TMB és neutral i la presentació de la informació es porta a terme des d'una perspectiva equilibrada. Es presenten oportunitats de millora conjuntament amb reptes i/o limitacions.

**Fiabilitat:** Bé. Les tècniques de medició de la informació i la base utilitzada per als càlculs han sigut adequadament descrits a DNV. No s'han identificat errors sistemàtics.

**Capacitat de Resposta:** Bé. Durant 2009, Grup TMB ha respòs a les expectatives dels seus grups d'interès en relació a la millora de la seva transparència i diàleg de manera més efectiva. S'ha de fer un esforç per a presentar els resultats de rendiment de RC de Grup TMB dins d'un context més ampli de sostenibilitat (en especial pel que fa a mobilitat sostenible).

**Inclusivitat Grups d'Interès:** Acceptable. Grup TMB pot descriure a aquells grups d'interès amb els que es considera responsable. Tanmateix, el contingut de l'Informe ha de quedar vinculat de forma més clara amb el resultat dels processos d'inclusió i participació dels grups d'interès.

#### Oportunitats de Millora

A continuació es resumeixen les principals observacions i oportunitats de millora comunicades a la direcció de Grup TMB. No obstant, aquest resum no afecta les nostres conclusions sobre l'Informe i són consistents de forma general amb els objectius actuals de la direcció.

- Profunditzar en l'ús de metodologies d'anàlisi de riscos de RC per a identificar la materialitat d'aquests impactes i establir prioritats d'actuació.
- Millora en l'aplicació sistemàtica de criteris de nivell de control i capacitat d'influència sobre organitzacions externes a Grup TMB, com a base per a la millor definició de la cobertura de l'Informe.
- Major visibilitat en la relació que ha d'existir entre el contingut de l'Informe amb el resultat dels processos d'inclusió i participació dels grups d'interès.
- Enfortir la gestió de riscos en la cadena de subministres, incorporant criteris de RC.
- Millorar la informació aportada en relació als indicadors de pràctiques laborals i ètica.
- Millorar la informació aportada en l'ús de materials incloent els corresponents a autobusos i cobxes de metro.

#### Independència i Responsabilitat de DNV

DNV no ha estat involucrada en la preparació de cap declaració o informació inclosa en l'Informe, excepte la relativa a aquesta Declaració d'Assegurament. DNV no ha prestat cap servei a Grup TMB durant 2009 que pugui originar un conflicte d'interessos respecte a la independència de la nostra feina. DNV manté una total imparcialitat cap als grups d'interès entrevistats durant el procés de verificació. DNV es destà expressament de qualsevol responsabilitat o co-responsabilitat davant qualsevol decisió que una persona o entitat pogués realitzar basada en aquesta Declaració d'Assegurament.

Per Det Norske Veritas,



Thomas Andréen Gosselin  
Business Development Manager: CR Report Verification  
Det Norske Veritas AS  
Londres, 18 de Junio 2010



Juan Andrés Salido Villatoro  
Lead Verifier  
Det Norske Veritas Business Assurance Spain  
Barcelona, 18 de Junio 2010

Memòria coordinada per l'Àrea de Comunicació  
i Relacions Institucionals de TMB

Contacte  
[comunicaciocorporativa@tmb.cat](mailto:comunicaciocorporativa@tmb.cat)

Redacció, correcció i traducció  
MediaResponsable, SL

Fotografies  
Sílvia T. Colmenero, Pep Herrero, Miguel Ángel Cuartero  
i Arxiu TMB

Disseny i maquetació  
Bisdixit

[www.tmb.cat](http://www.tmb.cat)