

Informe anual 2009

TMB se mueve por la sostenibilidad



Índex

Carta de la presidenta	03	4. Al lado de la sociedad	89
Carta del vicepresidente ejecutivo	04	4.1. La fundación TMB	90
Los acontecimientos del año	05	4.2. Conservación y restauración del patrimonio histórico y cultural	91
1. La red de transporte público referente	15	4.3. Promoción de la cultura y la educación	92
1.1. Promoción del transporte público	17	4.4. Presente en los acontecimientos de la ciudad	95
1.2. Misión, visión y valores	19	4.5. Presentación del plan director de cooperación y solidaridad	96
1.3. Gestión de la responsabilidad social corporativa	21	4.6. Relación con los medios de comunicación y con las instituciones	97
1.4. Diálogo con los grupos de interés	23	5. Protección del medio ambiente	99
1.5. Ética y buen gobierno	25	5.1. La política de sostenibilidad ambiental	100
1.6. Reconocimientos y distinciones	30	5.2. Una flota de autobuses más sostenible	101
2. Un servicio de calidad y eficaz	31	5.3. Otras iniciativas contra el cambio climático	103
2.1. Más de 557 millones de pasajeros	36	5.4. Mejora del sistema de gestión de residuos	109
2.2. La oferta de servicio	38	5.5. Compra verde	111
2.3. Mejoras en la red de metro	47	5.6. Tratamiento y reutilización del agua	111
2.4. Avances en la red de autobús	56	5.7. Gestión ambiental	112
2.5. Hacia la total accesibilidad	57	6. A la vanguardia de la movilidad	115
2.6. Diálogo cercano con los usuarios	61	6.1. Desarrollos a nivel interno	116
2.7. Gestión de la calidad	66	6.2. Asesoramiento y participación en proyectos de I+D+i	118
3. Un equipo sólido y cohesionado	00	6.3. Plan director de tecnología	120
3.1. Una plantilla en crecimiento	00	7. Desafíos de futuro	121
3.2. Gestión del personal	00	8. Sostenibilidad económica	124
3.3. Apuesta por la formación y el desarrollo del personal	00	8.1. Relación con los proveedores	125
3.4. Compromiso con la igualdad y la conciliación	00	8.2. Contrato-programa 2009-2010	128
3.5. Fomento de la comunicación interna	00	8.3. Datos financieros	129
3.6. Prevención y promoción de la salud y la seguridad laboral	00	9. Anexos	142
3.7. Diálogo y relaciones laborales	00		



Assumpta Escarp i Gibert,
presidenta de TMB

Nos mueve el progreso sostenible

La promoción del transporte público es fundamental para la sostenibilidad de las ciudades, ya que no solo reduce el impacto en el medio ambiente que tienen los vehículos privados y mejora la seguridad, sino que vertebró el territorio, acercando las ciudades a sus habitantes. En este sentido, el esfuerzo de TMB por innovar y mejorar la red de transporte público es clave para atraer a los ciudadanos hacia el uso del metro y el autobús como forma de transporte en sus desplazamientos.

2009 ha sido un año difícil para la economía, lo que ha revertido en un descenso de la movilidad. A pesar de todo, TMB ha continuado cumpliendo su misión, apostando por la innovación y ofreciendo un servicio de transporte público de calidad.

El mejor ejemplo de esta apuesta ha sido la puesta en marcha de la primera línea de metro automática del Estado: el tramo de la línea 9, que enlaza las estaciones de Can Zam y Can Peixauet, en Santa Coloma de Gramenet, y la automatización de la ya existente línea 11, entre las estaciones de Can Cuiàs y Casa de l'Aigua. Más allá de la importancia del hecho en sí y de los beneficios que comportará para todos los usuarios y usuarias del metro –está demostrado que la automatización de las líneas permite frecuencias de paso más altas, más seguridad y más fiabilidad-, me gustaría destacar el carácter pionero de la iniciativa, que refleja la filosofía de TMB y de su actividad.

Este carácter tiene su reflejo también en el área de Bus, que ha destacado en 2009 por la incorporación de 25 nuevas unidades de Bus de Barri, que completan una flota 100% accesible a las personas con movilidad reducida.

Asimismo, en el ámbito del compromiso con la sociedad, hemos dado grandes pasos que nos refuerzan como empresa responsable y sostenible. La elaboración del Plan Director de Cooperación y Solidaridad y el proyecto para el nacimiento de la Fundación TMB son una muestra.

El objetivo de TMB es situarse a la vanguardia de la movilidad y consolidarse como todo un referente a nivel europeo, por la calidad y eficacia del servicio y por la gestión ejemplar en los ámbitos económico, social y ambiental. Este informe recoge todo lo que hemos hecho en 2009 para conseguir caminar en esta dirección y nuestro compromiso de que así seguirá siendo en los próximos años.

No me queda más que agradecer a todo el equipo que hace posible, con su trabajo y esfuerzo diario, este progreso sostenible y a todos los ciudadanos y ciudadanas quienes confiando en TMB, contribuyen a la sostenibilidad del territorio.



Dídac Pestaña Rodríguez,
vicepresidente ejecutivo de TMB

Consolidando nuestro modelo de RSC

2009 ha sido un año que marcará un antes y un después en TMB, gracias sobre todo a la puesta en marcha de las primeras líneas de metro automáticas de todo el Estado, un sistema de funcionamiento que garantiza más fiabilidad y seguridad del servicio y permite frecuencias de paso más altas, revirtiendo en el servicio que ofrecemos al ciudadano. Este ha sido el gran hito de puertas hacia fuera. No obstante, a nivel interno, hemos llevado a cabo importantes iniciativas que suponen un hito en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

El lanzamiento del Plan Director de Cooperación y Solidaridad, los trabajos para finalizar el Plan Director de Sostenibilidad y el Plan Director de Cultura y los últimos pasos para la creación de la Fundación TMB han sido proyectos importantes que ponen orden a las iniciativas que TMB venía llevando a cabo en el ámbito social, cultural y ambiental y que consolidan su aplicación, sistematizándolas y dotándolas de un marco común de trabajo.

En estos ámbitos, quiero destacar la labor de promoción del voluntariado, las colaboraciones con ONG o entidades sin ánimo de lucro, en lo que respecta a la cooperación; la apuesta por los vehículos híbridos, en el ámbito de medio ambiente; y el éxito del festival de cortometrajes Subtravelling, así como la consolidación de TMBEduca y del concurso online de relatos cortos, en el área cultural.

Hay que celebrar también los avances hacia la plena accesibilidad del transporte público, ya alcanzada en Bus y en vías de hacerlo en Metro. A lo largo del año, se ha trabajado en la remodelación de nuevas estaciones y en la incorporación de innovadores sistemas que facilitan la accesibilidad a todas las personas con movilidad reducida y con discapacidad visual y/o auditiva.

La voluntad de ofrecer un transporte público abierto a todo el mundo se ha concretado además en numerosas iniciativas que se han celebrado con motivo de acontecimientos de la ciudad. TMB ha participado activamente en diversos actos de las fiestas de la Mercè, Sant Jordi, Navidad y ha ampliado el servicio con motivo de conciertos, partidos de fútbol y otras celebraciones, con la finalidad de estar al lado de la ciudadanía.

Es esta voluntad la que nos ha movido a firmar también un convenio con el Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya, para incorporar laboralmente en los próximos años a personas en situación de paro.

Les invito a profundizar en todas estas iniciativas y en muchas más a través de la lectura de este informe, donde se evidencia la consolidación de la Responsabilidad Social en TMB y su contribución al desarrollo sostenible.

Los acontecimientos del año

Nuevo Centro de Control de Metro

TMB ha inaugurado en 2009 el nuevo Centro de Control de Metro (CCM), un espacio que da respuesta a las necesidades surgidas ante el incremento de actividades en la operación, especialmente la puesta en marcha de las líneas automáticas, y en el control de las líneas de metro.

La nueva sala de control, con una superficie de unos 835 m², reúne las condiciones óptimas para garantizar la comodidad y el confort de los operadores. El centro se ha diseñado para acoger hasta 70 puestos de trabajo y dispone de las más avanzadas tecnologías de comunicación.



Las primeras líneas automáticas demetro llegan al estado español

En el año 2009 se han puesto en marcha las primeras líneas automáticas de metro del estado español. El 13 de diciembre inició su funcionamiento el primer tramo de la línea 9, que enlaza las estaciones de Can Zam y Can Peixauet, en Santa Coloma de Gramenet. Dos días después, la línea 11 comenzó a operar parcialmente en modo automático entre las estaciones de Can Cuiàs y Casa de l'Aigua, una vez superadas las pruebas de funcionamiento.

El sistema de conducción automática, que ya funciona en otras ciudades europeas, consigue mejorar la calidad del servicio, con más precisión y fiabilidad, incrementando la puntualidad y facilitando la regularidad del servicio de acuerdo con la oferta y a demanda.



Mercat Nou, un nuevo concepto de estación

El mes de junio se puso en servicio la nueva estación de Mercat Nou. Constituida por un andén central, la estación presenta unas características singulares ya que el nivel de las vías se encuentra por encima del de la calle. Por otra parte, los muros laterales están constituidos por unas vigas en diagonal que dejan grandes oberturas cerradas por vidrios, que permiten la entrada de luz natural durante todo el día.

En un futuro, está previsto tener listo, entre otras infraestructuras, la nueva estación Ernest Lluch, entre las estaciones de Pubilla Cases y Collblanc de la línea 5, y el segundo vestíbulo de la estación de Can Vidalet, totalmente adaptada a las personas con movilidad reducida.





Hacia la total accesibilidad

Conseguir la total accesibilidad de la red de TMB de todas las personas es uno de los ejes del Plan Estratégico de RSC. La organización ha trabajado en 2009 en este sentido renovando estaciones de metro, incorporando 25 nuevos minibuses de fácil acceso para personas con movilidad reducida e impulsando sistemas de comunicación innovadores como Avicus y Sigthos.

Avicus es un sistema sonoro portátil de señalización y orientación, que permite reforzar la seguridad en las zonas en obras y facilita el uso de las instalaciones por parte de las personas invidentes o con dificultades de visión. Por su parte, Sigthos es un programa informático creado por Fundación Fesoca (Federación de Personas Sordas de Catalunya) que, mediante una webcam, permite que los empleados de los Centros de Atención al Ciudadano atiendan las consultas formuladas por personas sordas sin necesidad de la presencia física de un intérprete.



Transporte público sostenible

Con el fin de reducir las emisiones de CO₂ en la atmósfera, en los últimos años, TMB ha incorporado vehículos propulsados por combustibles alternativos más ecológicos como el gas natural y el biodiésel. Asimismo, se ha participado en el proyecto CUTE en el desarrollo de autobuses propulsados con pila de hidrógeno, y se está trabajando en el impulso de autobuses híbridos. El objetivo final es reducir el impacto que la red de autobuses tiene sobre el medio ambiente y mejorar la sostenibilidad del transporte público.

En paralelo, TMB ha llevado a cabo durante 2009 iniciativas dirigidas a la protección del entorno como 'Cambiamos CO₂ por flores', cuyo objetivo es concienciar sobre la sostenibilidad del transporte público ante el privado.

La Fundación TMB, más cerca

TMB ha dado a conocer en 2009 el proyecto para la creación de la Fundación TMB, que tendrá como principal actividad, entre otras, la conservación y restauración del Patrimonio Histórico y Cultural de la organización. La nueva entidad se propone además fomentar y promover el transporte público y los aspectos culturales y de los valores que se relacionan y el impulso de acciones de tipo social, que promuevan la integración y la movilidad de los colectivos socialmente menos favorecidos, potenciando las relaciones interculturales y el acceso a los derechos civiles.





Apoyando la cultura

TMB ha continuado en 2009 apoyando y promoviendo iniciativas en el ámbito de la música, la literatura, la educación y la ópera. De entre todas las actividades, destaca la organización entre los días 15 y 18 de octubre en la estación Universitat del Subtravelling Festival, la primera Muestra Internacional de Cortometrajes en el Metro de Barcelona y una iniciativa pionera en todo el Estado.

Por otra parte, en 2009 se ha celebrado la 3ª edición del concurso online de relatos cortos de TMB, que ha vuelto a desvelar gran interés entre la ciudadanía con más de 4.100 obras presentadas. Todas las acciones de comunicación de la iniciativa han girado en torno a una web 2.0, a la que los pasajeros han podido enviar relatos, leerlos y comentarlos.

Plan Director de Cooperación y Solidaridad

La organización ha presentado en 2009 el Plan Director de Cooperación y Solidaridad. Para desarrollarlo, se ha constituido una comisión de coordinación y seis comisiones de trabajo asociadas a cada uno de los programas de actuación que lo conforman: promoción del voluntariado, compra social, servicios solidarios para la movilidad, difusión de conocimiento, cesión de activos en desuso y difusión y apoyo solidario. En el marco de estas seis líneas de trabajo, se han llevado a cabo importantes colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro de diversos ámbitos.



Plan Director de Tecnología

TMB está inmersa en un cambio de paradigma en lo que respecta a la tecnología que tiene como objetivo central focalizarse en la gestión integral de los Servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), llevando a cabo cambios organizativos, tanto en el modelo de gestión como en el modelo de relación, e implementando nuevos roles y procesos. En 2009, se han iniciado los proyectos identificados en el Plan Director de Tecnología y para los cuales se tenía asignada una partida presupuestaria, como el suministro e instalación del cableado de fibra óptica para dar servicio a las redes de comunicaciones y sistemas, entre otras.



1.

**La red de
transporte
público
referente**

1. La red de transporte público referente

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) es la entidad encargada de la prestación de servicios de transporte colectivo de viajeros en la ciudad de Barcelona y en diversos municipios del área metropolitana.

Ofrecer un servicio de transporte público de calidad que satisfaga las necesidades de los ciudadanos respetando el entorno y estableciendo lazos con la comunidad está en la base de la filosofía de la compañía, pionera en la movilidad sostenible y todo un referente a nivel europeo.

Bajo la denominación TMB, se integran las empresas Ferrocarril Metropolità de Barcelona (FMB) y Transports de Barcelona (TB), que gestionan respectivamente los servicios de metro y autobús, junto con el resto de empresas del sector que operan en el área de influencia de la capital catalana.

El grupo también se encarga de la explotación de otros medios de transporte público complementarios del servicio proporcionado por las redes de metro y autobús: el Telefèric de Montjuïc, el Tramvia Blau, el Barcelona Bus Turístic y el Funicular de Montjuïc.

El pleno de la Entitat Metropolitana del Transport (EMT), propietaria de las acciones de FMB y TB, constituye el órgano rector que determina las directrices empresariales que marcan la línea de actuación de TMB.

El grupo desarrolla su actividad priorizando tres objetivos que sintetizan su filosofía empresarial:

- Satisfacer las necesidades de movilidad de la población en aquellas zonas en las que está facultada para este servicio mediante la adecuada retribución económica (por vía tarifaria o de subvención).
- Compaginar su viabilidad económica con el cumplimiento de la función de servicio público en el marco del sistema institucional vigente.
- Mejorar la calidad de vida en el Área Metropolitana de Barcelona y contribuir a la resolución de las necesidades de desplazamiento que demanden sus ciudadanos.



DATOS BÁSICOS

	2007	2008	2009
Viajeros transportados*	576,9	571,2	557,6
Plantilla*	7.555	7.707	7.891
Plazas-km (en millones)	16.924,2	18.175,7	17.910,9
Trayecto recorrido (miles de coches-km útiles)	117.308,8	121.757,2	121.265,9

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

1.1. PROMOCIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO

Promover el uso del transporte público entre la ciudadanía es esencial para descongestionar las ciudades de tráfico, reducir los índices de siniestralidad, acercar la ciudad a sus habitantes y favorecer un desarrollo sostenible. No hay que olvidar que los vehículos son uno de los mayores emisores de dióxido de carbono, causante del cambio climático.

A estas ventajas se suma una voluntad integradora, como es el caso de TMB, que trabaja para hacer accesible el servicio a las personas con movilidad reducida.

TMB quiere contribuir a una movilidad ciudadana de calidad y a un desarrollo sostenible del área metropolitana de Barcelona. Para ello, la entidad hace frente a los riesgos inherentes a su actividad, como son la seguridad, la protección del medio ambiente y a nivel económico, una crisis que inevitablemente está teniendo su repercusión en un descenso de la movilidad. El uso eficiente de la tecnología y la voluntad de innovación son las principales herramientas por las que apuesta TMB para seguir garantizando el mejor servicio a los ciudadanos, con altos estándares de calidad y teniendo en la sostenibilidad un pilar esencial de la actividad.

Según la Autoritat del Transport Metropolità (ATM), consorcio que articula la oferta de transporte público del Área Metropolitana de Barcelona, del total de 15 millones de desplazamientos que se registran diariamente en la región, sólo el 19,6% se hacen en transporte público, mientras que un 35% se realizan con vehículo privado. Del total de desplazamientos en transporte público, un 7,2% se hacen en autobús urbano y un 7,5% en metro.

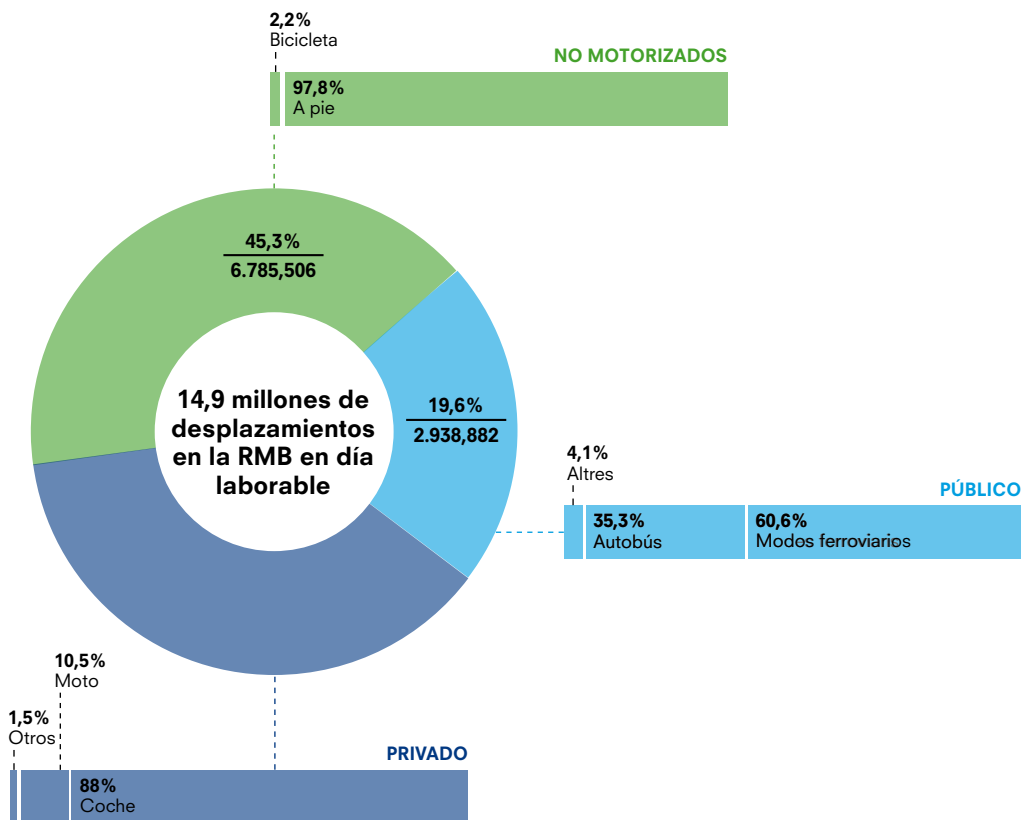
Ofrecer un servicio cercano, de calidad, eficaz, seguro y cómodo es un factor esencial para incentivar el uso del transporte público en detrimento del privado. TMB está comprometida con este hito, contribuyendo con su actividad a la movilidad sostenible.

Ofrecer un servicio cercano, de calidad, eficaz, seguro y cómodo es un factor esencial para incentivar el uso del transporte público en detrimento del privado



LA MOVILIDAD EN LA REGIÓN METROPOLITANA DE BARCELONA

Modo de desplazamiento	Etapas	Porcentaje
A pie	7.231,256	44,2%
Bicicleta	159,493	1,0%
Total modos no motorizados	7.390,749	45,2%
Autobús urbano	1.176,290	7,2%
Autobús interurbano	259,487	1,6%
Metro	1.223,650	7,5%
Ferrovianos (FGC, Rod, Renfe, Tramvia)	803,821	4,9%
Resto transporte público	166,393	1,0%
Total transport público	3.629,641	22,2%
Coche como conductor	3.993,490	24,4%
Coche como acompañante	714,862	4,4%
Moto	557,969	3,4%
Otros vehículos privados	81,292	0,5%
Total transporte privado	5.347,613	32,6%
Total ETAPAS	16.368,003	100,0%
TOTAL DESPLAZAMIENTOS	14.966,837	
Ratio etapas/desplazamientos	1,1	



1.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

En los últimos años ha aumentado la demanda de transporte público, fruto de la integración tarifaria entre otros factores, y se ha incrementado la exigencia por parte de los ciudadanos de disponer de un servicio de calidad. Este contexto encaja con una voluntad política para satisfacer estas mejoras, que se ha reflejado en un aumento de los recursos aportados por parte de las administraciones públicas para mejorar el transporte público.

TMB contribuye desde su posición como operador de la red de metro y bus a conseguir este reto trabajando desde la óptica de la Responsabilidad Social Corporativa en sus tres vertientes principales: la económica, la social y la ambiental.

La **misión** de TMB, el motivo de su existencia, es ofrecer una red de transporte público que contribuya a la mejora de la movilidad ciudadana y al desarrollo sostenible del área metropolitana, garantizando la prestación del mejor servicio al cliente y desarrollando políticas de Responsabilidad Social en un marco de viabilidad y eficiencia económica.

La **visión** de la compañía es ser una empresa de transporte y de movilidad ciudadana competitiva y referente en Europa:

- por su contribución a la mejora de la movilidad en el área metropolitana, y a la sostenibilidad urbana y al medio ambiente;
- por la calidad técnica ofrecida y por la calidad percibida por el ciudadano;
- por la eficiencia de sus procesos y optimización de recursos;
- por el uso eficiente de la tecnología como palanca de mejora del servicio y de la eficiencia;
- por la excelencia de sus trabajadores;
- por su compromiso con la sociedad y los ciudadanos;
- y por su presencia internacional.

Para conseguirlo, TMB y su equipo se guían por los siguientes **valores**:

- compromiso y vocación de servicio público;
- servicio excelente;
- gestión eficiente;
- comportamiento socialmente responsable;
- apertura a la innovación;
- relaciones ganar-ganar;
- reconocimiento y equidad;
- trabajo en equipo y compartir el éxito profesional;
- integridad y honestidad;
- compromiso con el crecimiento personal y profesional;
- y respeto.

TMB aprobó en 2007 un Plan Estratégico de RSC basado en siete ejes

1. CONSEGUIR LA TOTAL ACCESIBILIDAD DE LA RED DE TMB A TODAS LAS PERSONAS
2. DESARROLLAR UN CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA RELACIÓN DE TMB CON TODOS SUS GRUPOS DE INTERÉS
3. CONVERTIRSE EN UN MODELO DE INTEGRACIÓN MEDIANTE POLÍTICAS DE INCLUSIÓN DE LA DIVERSIDAD DE LA PLANTILLA, EN ÁMBITOS COMO EL GÉNERO, EL ORIGEN, LA EDAD Y LAS CONDICIONES FÍSICAS Y TAMBIÉN A TRAVÉS DE LA INCORPORACIÓN DE COLECTIVOS CON RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL
4. ELABORAR UN PLAN DIRECTOR DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD QUE PROPORCIONE COHERENCIA A TODAS LAS ACTUACIONES QUE TMB LLEVA A CABO EN MATERIA DE ACCIÓN SOCIAL
5. ABANDERAR LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y POR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE
6. IMPULSAR PROGRAMAS PARA LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL
7. DAR A CONOCER LAS DIFERENTES ACCIONES EN MATERIA DE RSC CON EL OBJETIVO DE POTENCIAR LA IMAGEN DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

1.3. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) está presente desde el mismo origen de la compañía teniendo en cuenta la actividad principal que es la prestación de un servicio de carácter público a los ciudadanos.

Asimismo TMB desarrolla desde el 2004 una política de RSC que, en línea con la definición que el Libro Verde de la Unión Europea y el Ministerio de Trabajo e Inmigración, contempla tanto los aspectos económicos y de calidad del servicio, como los asuntos de carácter laboral, social y ambiental.

Con el objetivo de gestionar sistemáticamente y de manera proactiva la RSC, la dirección de TMB aprobó en 2007 un Plan Estratégico de RSC basado en siete ejes que se han continuado trabajando en los últimos años:

Durante 2009, TMB ha hecho avances en todos estos ejes, entre los que destacan la elaboración del Plan Director de Cooperación y Solidaridad, las remodelaciones de estaciones y la incorporación de nuevos sistemas de comunicación para conseguir la total accesibilidad y los trabajos de definición del Plan Director de Sostenibilidad Ambiental.

En el ámbito de la integración, se ha desarrollado un Plan de Igualdad, que contempla asimismo medidas para la conciliación de la vida personal y laboral, y se han implementado iniciativas para la incorporación de colectivos con riesgos de exclusión social.

En lo que respecta al código de conducta, se trata de un proyecto que se encuentra aún en fase de desarrollo.

El **Plan Estratégico** de TMB para el 2009 recoge la voluntad de la organización para actuar de una forma sostenible y responsable, tal y como lo reflejan los objetivos prioritarios que se fijaron para este año:

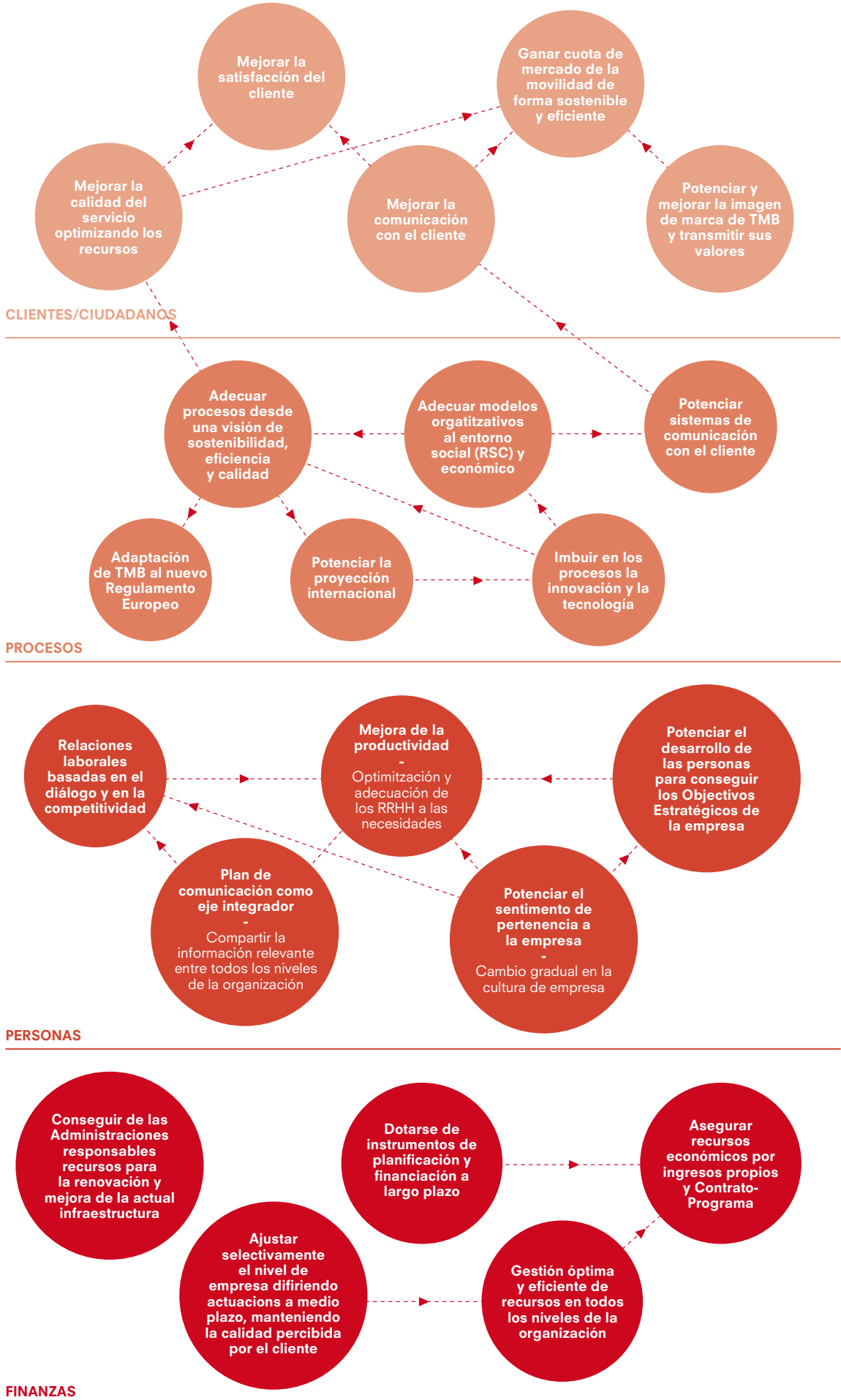
- Mejorar la calidad del servicio optimizando recursos
- Mejorar la satisfacción del cliente y la comunicación con él
- Ganar cuota de mercado de la movilidad de forma sostenible y eficiente
- Potenciar y mejorar la imagen de marca de TMB y transmitir sus valores

Para conseguir estos resultados, la organización ha trabajado desde la perspectiva de las finanzas, de las personas y de los procesos en determinadas actuaciones, que se reflejan de manera breve en el siguiente mapa y en las cuales profundizan los diferentes apartados de este informe.

MAPA ESTRATEGICO TMB 2009

RESULTADOS

PALANCAS



1.4. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

TMB mantiene un constante y eficaz diálogo con sus principales grupos de interés con el objetivo de conocer sus necesidades y expectativas y tratar de satisfacerlas dentro de sus posibilidades. TMB considera como grupos de interés prioritarios los clientes, sus trabajadores, sus proveedores, el gobierno y las administraciones públicas y la sociedad.

Cada capítulo de este informe desarrolla las diferentes herramientas de diálogo que tienen establecidas la compañía para comunicarse con sus grupos de interés, así como las iniciativas con las que la compañía está dando respuesta a sus necesidades y expectativas. No obstante, el siguiente cuadro presenta los canales principales y más habituales.



DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**Grupo de interés****Canales de comunicación****SOCIEDAD**

Congresos y reuniones

Campañas institucionales

Visitas a las instalaciones

TMB Educa

Relación con medios de comunicación

Publicaciones institucionales de TMB

Web

Reuniones periódicas con asociaciones de vecinos, distritos, instituciones y ONG

Participación en actos de interés social e institucional

CLIENTES

Centros de Atención al Cliente

TMB iBus, puntos de ayuda y señalización en andenes, paradas y autobuses

Sistema de recogida de quejas y sugerencias

Encuestas de satisfacción

Agente de Atención al Cliente

Radio Metro

Mueve TV

Hora Punta

Web

TRABAJADORES

Desayunos de trabajo

Intranet

Reuniones periódicas con los representantes de los empleados

Kioscos de información / Canal TMB

Proceso de acogida

GenTMB, I_CON

Grupos de trabajo e iniciativas de mejora

Notas informativas

Reuniones de trabajo

Complementos cuadro de servicio

Hoja salmón y hoja verde de información sobre las negociaciones de los convenios colectivos

Notícies Q, canal d'informació sobre qualitat

Línia TMB

PROVEEDORESPortal *online*

Reuniones con la Dirección de Compras

GOBIERNO CORPORATIVO Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Reuniones con la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales y organización de actos institucionales

Participación en grupos de trabajo e iniciativas procedentes de la Administración Pública



1.5. ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

TMB, como empresa de titularidad pública, tiene un firme compromiso con el ejercicio de un buen gobierno corporativo y de una gestión ética y transparente.

La propietaria del capital social de FMB y TB, las dos empresas que forman TMB, es la Entitat Metropolitana del Transport (EMT), una entidad local integrada por 18 municipios del Área Metropolitana de Barcelona, creada por la Ley 7/1987 del Parlament de Catalunya para, entre otras competencias, prestar de forma conjunta los servicios de transporte público de viajeros en su ámbito territorial.

El gobierno y la administración de la EMT corresponde al Consell Metropolità y a la junta de Gobierno. El Pleno del Consell Metropolità se compone de 34 representantes escogidos por los municipios integrados en la EMT entre sus regidores, proporcionalmente al número de regidores obtenidos por cada lista en las elecciones municipales. Corresponden al municipio de Barcelona 11 representantes, a los municipios de más de 100.000 habitantes (Badalona, l'Hospitalet de Llobregat y Santa Coloma de Gramenet), tres representantes a cada uno, y al resto de municipios, un representante.

Los órganos unipersonales y cargos directivos de la EMT son:

Presidente: Antoni Poveda Zapata

Vicepresidenta primera: Assumpta Escarp i Gibert

Vicepresidente: Jordi Portabella Calvete

Vicepresidente: Antoni Rodés Inés

Vicepresidente: César Arrizabalaga Zabala

Gerente: Pelayo Martínez Bauluz

Director de Servicios Generales: Antoni Novel Cabré

Directora de Servicios de Transporte: M^a Teresa Carrillo i Palacín

Director de Servicios de Gestión, Organización y Planificación:

Josep Solé Tarragó

Secretario General Accidental: Sebastià Grau i Avila

Interventor Accidental: Francesc Artal i Vidal

Tesorero: Lluís Malavia Muñoz

El pleno del Consell Metropolità de la EMT nombra a los miembros del Consejo de Administración de TMB, coincidiendo con cada renovación electoral de la Entitat Metropolitana del Transport.

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
DE TRANSPORTS
DE BARCELONA, SA (TB)**

Presidenta

Assumpta Escarp i Gibert

**Vicepresidente y Vicepresidente
Ejecutivo de TMB**

Dídac Pestaña Rodríguez

Miembros

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

Observadores

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

Invitado

Ramón Seró Esteve

Secretario

Oriol Sagarra Trias

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
DE FERROCARRIL METROPOLITÀ
DE BARCELONA, SA (FMB)**

Presidenta

Assumpta Escarp i Gibert

**Vicepresidente y Vicepresidente
Ejecutivo de TMB**

Dídac Pestaña Rodríguez

Miembros

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

Observadores

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

Invitado

Ramón Seró Esteve

Secretario

Oriol Sagarra Trias

Dídac Pestaña Rodríguez es el único miembro del Consejo de Administración que ocupa un cargo ejecutivo. El funcionamiento interno del Consejo de Administración se rige por los estatutos sociales, inscritos en el Registro Mercantil, y, en todo aquello que no esté expresamente regulado, por la normativa societaria. Estos documentos recogen los procedimientos establecidos para evitar conflictos de intereses respecto a la incompatibilidad de cargos.

La comunicación entre la plantilla y el máximo órgano de gobierno de TMB se asegura con la presencia de dos miembros del Comité de Empresa, José Chito Salazar (UGT) y José Luis Moure Figueiras (CCOO), en el Consejo de Administración de FMB y TB, respectivamente.

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN EJECUTIVA A 31/12/09

Vicepresidente Ejecutivo y Presidente de la Comisión Ejecutiva:

Dídac Pestaña Rodríguez

Coordinadora Técnica del Vicepresidente Ejecutivo y Secretaria de la Comisión Ejecutiva::

Lola Bravo González

Director General de Metro:

Sebastián Buenestado Caballero

Director General de Bus:

Ignasi Armengol Villa

Director General de Servicios Corporativos:

Albert Busquets Blay

Director Ejecutivo del Gabinete de Presidencia:

Jordi Nicolás Espinosa

Director del Área de Marketing e Ingresos Accesorios:

Jorge Carles-Tolrà Hjorth-Andersen

Director del Área de Control de Gestión, Presupuestos y Auditoría Interna: Adolfo Céspedes Martín

Director del Área de Administración y Finanzas:

Enric Bech Duró

Director del Área de Tecnología:

Lluís García Torrent

Subdirector General de Servicios Corporativos y Director Corporativo del Área de Dirección de Personas:

Jaume Tintoré Balasch

Director del Área de Asesoría Jurídica:

Josep D. Guàrdia i Canela

Además de la Comisión Ejecutiva, existen en TMB comités de las respectivas áreas, un Comité de Contratación y un Comité de Aprovisionamiento.

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN A 31/12/09

Presidenta:

Assumpta Escarp i Gibert

Vicepresidente Ejecutivo y Presidente de la Comisión Ejecutiva:

Dídac Pestaña Rodríguez

Coordinadora Técnica del Vicepresidente Ejecutivo y Secretaria de la Comisión Ejecutiva::

Lola Bravo González

Director General de Metro:

Sebastián Buenestado Caballero

Director General de Bus:

Ignasi Armengol Villa

Director General de Servicios Corporativos:

Albert Busquets Blay

Director Ejecutivo del Gabinete de Presidencia:

Jordi Nicolás Espinosa

Director del Área de Marketing e Ingresos Accesorios:

Jorge Carles-Tolrà Hjorth-Andersen

Director del Área de Control de Gestión, Presupuestos y Auditoría Interna: Adolfo Céspedes Martín

Director del Área de Administración y Finanzas:

Enric Bech Duró

Director del Área de Tecnología:

Lluís García Torrent

Subdirector General de Servicios Corporativos y Director Corporativo del Área de Dirección de Personas:

Jaume Tintoré Balasch

Director del Área de Asesoría Jurídica:

Josep D. Guàrdia i Canela

Director del Área de Comunicación y Relaciones Institucionales:

Santiago Torres Sierra

Director del Área de Planificación de la Red:

Jacint Soler Trillo

Director del Centre Operativo de Negocio de Ponent:

Manel Barriga Muñoz

Directora del Área Operativa de Bus:

Asunción Santolaria Marco

Director del Área Técnica de Bus

Francesc González Balmas

Director de Servicios Financieros:

Ismael Uruén Pueyo

Director del Área Técnica de Metro:

Ramon Rosell Busoms

Director del Área de Operaciones de Metro:

Àlex Egea Miguel

Directora del Servicio de Transportes de Ocio:

Montserrat Pérez Adrián

Gerente de la Entitat Metropolitana del Transport:

Pelayo Martínez Bauluz

Director de Servicios Centrales de la Entitat Metropolitana del Transport: Antoni Novel Cabré

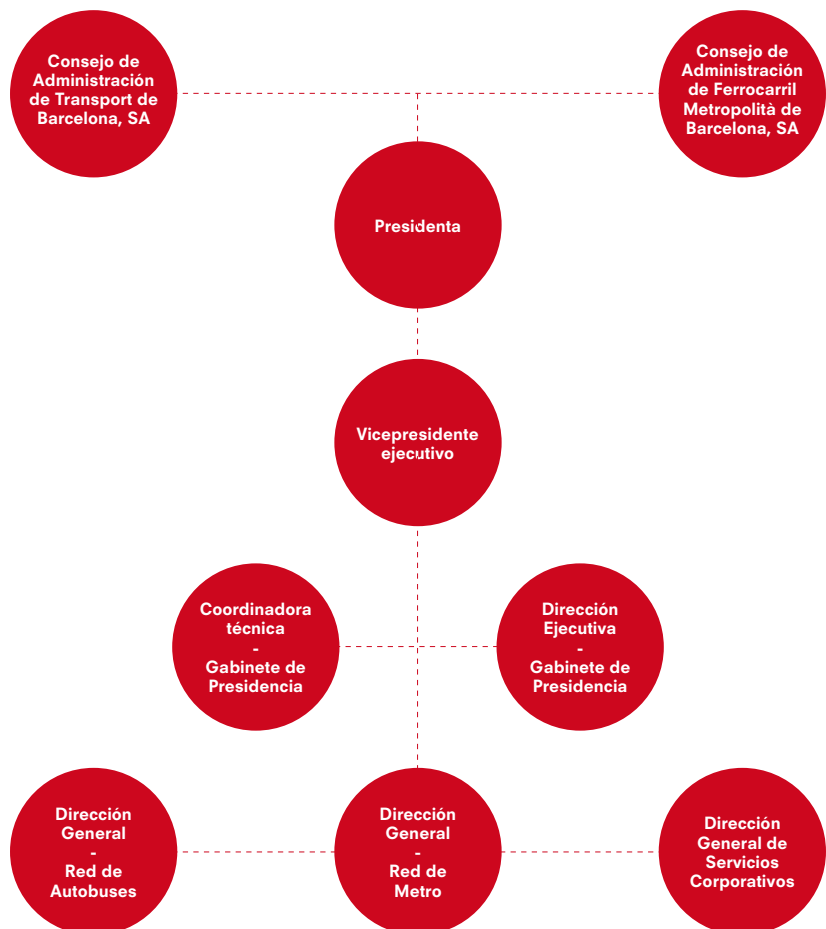
Todos los miembros del Consejo de Dirección ocupan un cargo ejecutivo a excepción de Pelayo Martínez Bauluz y Antoni Novel Cabré, que son miembros independientes.

Todos los órganos de gobierno de TMB velan de forma continua por una gestión de la compañía óptima en todos los aspectos económicos, sociales y ambientales de acuerdo con la misión, visión y los valores en que se basa su funcionamiento.

Existe en TMB la figura de Auditoría Interna, que actúa como reguladora y controladora de situaciones concretas y específicas, y como herramienta de soporte y colaboración para el conjunto de TMB, teniendo en cuenta la evolución continuada de la organización hacia niveles de gestión, eficiencia y productividad óptimos.

La empresa está sometida a auditorías internas. Además, TMB está sometida al control de la Administración General del Estado y de la Sindicatura de Cuentas, como también a auditorías externas. Este control comprende la gestión de riesgos derivados de prácticas corruptas.

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE TMB



1.6. RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES

TMB ha recibido diversas distinciones a lo largo del año 2009:

Premio Ignasi Fina 2009 de Salud Laboral:

TMB ha obtenido el premio Ignasi Fina de Salud Laboral 2009 por el Plan de Comunicación de Salud y Seguridad Laboral 2007-2009 desarrollado por el Servicio de Prevención Mancomunado en Ferrocarril Metropolità de Barcelona. Este premio lo convoca el Ayuntamiento de Barcelona, a través del Consejo Asesor de Salud Laboral, para distinguir las mejores experiencias en la prevención de riesgos para la salud dentro de una empresa o actividad laboral de la ciudad de Barcelona.

Premio de la Asociación de Productoras de Cine y Publicidad (APCP):

TMB ha recibido un premio a la mejor producción y realización por el spot de la campaña de comunicación corporativa de TMB, 'En Barcelona TMB es lo que nos mueve', dentro del festival 2009 de esta asociación donde se escogieron los spots publicitarios más relevantes del año entre un total de 216 piezas. El spot premiado formaba parte de la campaña diseñada por la agencia de publicidad Bassat Ogilvy. También se reconoció la labor de producción del anuncio, a cargo de Propaganda Producciones, con un premio al mejor productor.

Premio del Festival Iberoamericano de la Publicidad (FIAP):

En 2009 el Festival Iberoamericano de Publicidad reconoció a TMB con el premio Sol de Oro en la categoría exterior por la mejor campaña gráfica, elaborada por Bassat Ogilvy, con motivo de la campaña de Sant Jordi del 2009, que giró en torno al 3º Concurso de Relatos Cortos Online de TMB.

Reconocimiento a TMB por la colaboración en el programa de trabajos en beneficio de la comunidad:

El Departamento de Justicia de la Generalitat ha reconocido la colaboración prestada por TMB para incorporar la red metro al programa de trabajos en beneficio de la comunidad. Previamente, en el mes de octubre de 2008, la Secretaría de Servicios Penitenciarios, Rehabilitación y Justicia Juvenil del Departamento de Justicia había firmado un convenio con TMB que tenía como objetivo que personas condenadas por delitos relacionados con la seguridad del tráfico y sometidos a la pena de trabajos en beneficio de la comunidad, pudieran desarrollar una actividad de utilidad pública en el Metro de Barcelona.

TMB 2008. Projectes, mirades i somnis, el libro que contiene el Informe Anual 2008 de TMB, junto con otros contenidos gráficos y literarios, ha sido reconocido con un Bronze CUBE de diseño en los ADC Awards (Arts Director Club), así como con un premio Visual de diseño de libros en la categoría de libros institucionales, promocionales y de empresa. Por otra parte, la publicación ha sido galardonada en los premios Laus 2010 de diseño gráfico y comunicación visual, que otorga el Fomento de las Artes y el Diseño (FAD).



2.

**Un servicio
de calidad
y eficaz**

2. Un servicio de calidad y eficaz

El conjunto de transportes que opera TMB –metro y autobús del Área Metropolitana de Barcelona así como el Barcelona Bus Turístic, el Teleférico de Montjuïc, el Tramvia Blau y el Funicular de Montjuïc- han transportado a más de 557 millones de pasajeros en 2009. En lo que respecta a la oferta de servicio, en total, se han ofrecido más de 17.910 millones de plazas-km y se han recorrido 121,26 millones de coches-km útiles.

Las principales actuaciones del año en lo que respecta a la satisfacción de los clientes se han centrado en la ampliación de la oferta, la mejora de la accesibilidad y un incremento de la fiabilidad, así como de la seguridad y la limpieza de las infraestructuras y el material móvil. TMB también ha ampliado sus servicios de atención al pasajero.

OFERTA DE SERVICIO TMB 2009

	Plazas-km (millones)	Coches-km útiles (miles)
Metro	14.390,27	79.044,55
Autobús	3.520,70	42.221,42
Total TMB	17.910,97	121.265,97

DEMANDA DE SERVICIO TMB 2009 (en millones)

Viajes Red de Metro	361,65
Total FMB	361,65
Viajes Red de Autobús	189,87
Viajes Tramvia Blau	0,32
Viajes Barcelona Bus Turístic	5,76
Total TB	195,95
Viajes Telefèric de Montjuïc	1,14
Total Telefèric de Montjuïc	1,14

OCUPACIÓN TMB 2009

	Metro	Autobús
Viajeros/coche-km útil	4,58	4,64
Viajeros-km (plazas-km/1000)	128,17	166,90
Recorrido medio por viaje (km)	5,10	3,00

Tramvia Blau

El Tramvia Blau ha transportado 323.352 viajeros en 2009. Este transporte clásico de la ciudad de Barcelona hace un recorrido de 1,3 km entre la Avenida Tibidabo y el pie del funicular del Tibidabo. Dispone de una flota de siete vehículos, entre los cuales destacan un modelo jardinera y un tranvía del año 1901.

DATOS BÁSICOS

Recorrido	1.276 m
Desnivel	93 m
Velocidad máxima de explotación	3,6 m/s
Capacidad de pasajeros por tranvía	48
Pasajeros sentados	32
Pasajeros de pie	16

Barcelona Bus Turístic

El Barcelona Bus Turístic, una iniciativa conjunta de TMB y de Turisme de Barcelona que funciona desde junio de 1987, permite a los usuarios descubrir la ciudad de Barcelona de una forma rápida y cómoda. El servicio dispone de audioguía en 10 idiomas desde 2007 y de un informador de Turisme de Barcelona para cualquier consulta de los clientes. Además, se reparte una guía del itinerario y un carnet de descuentos que incluye transportes singulares como el Tramvia Blau y el Telefèric de Montjuïc.

Efectúa tres recorridos turísticos: la ruta Azul y la Roja, en funcionamiento todo el año, y la Verde, desde mediados de marzo hasta finales de septiembre. Desde el verano del 2006, el Barcelona Bus Turístic dispone de una cuarta ruta nocturna que ofrece un paseo para mostrar los edificios iluminados más emblemáticos de la ciudad. Durante 2009, el Barcelona Bus Turístic ha transportado 5,76 millones de viajeros. La flota está formada por 67 coches de doble piso y siete jardineras.

DATOS BÁSICOS

Coches doble piso Serie 2100	67
'Jardinera' (un piso descubierto)	7
Total flota	74

Km de recorrido y número de paradas

Ruta Azul	19,50 km y 13 paradas
Ruta Roja	23,48 km y 23 paradas
Ruta Verde	7,66 km y 8 paradas





Telefèric de Montjuïc

2009 ha sido el segundo año completo de funcionamiento del Telefèric de Montjuïc. El 16 de mayo de 2007, abrió sus puertas completamente renovado, con 55 cabinas totalmente vidriadas de una capacidad de ocho personas y adaptadas para personas con movilidad reducida. El año 2008, la empresa Telefèric de Montjuïc, SA cambió su denominación social por la de Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, sin ninguna incidencia en su actividad.

Con tres estaciones (Parc de Montjuïc, Mirador y Castell), la capacidad de transporte del Telefèric supera las 2.000 personas/hora/sentido. Funciona todos los días del año con horario entre las 10h y las 21h (en la época del año de mayor afluencia), excepto en el período necesario para el mantenimiento preceptivo.

En el año 2009 se ha efectuado la revisión integral de todas las pinzas de las cabinas del Telefèric, según la normativa UNE-EN 1709 en todo el material móvil de la instalación.

Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2009 el Telefèric de Montjuïc ha prestado 3.176 horas de servicio y ha transportado 1.138.573 viajeros, un 1,83% menos que el año anterior.

En el año 2009 se ha efectuado la revisión integral de todas las pinzas de las cabinas del Telefèric

DATOS BÁSICOS

Recorrido	752 m
Desnivel	84,55 m
Número de soportes	12
Número de cabinas (todas vidriadas)	55
Capacidad de las cabinas (personas)	8
Capacidad del sistema (personas/hora/sentido)	2.000
Distancia mínima entre cabinas	48 m
Velocidad	2,5-5 m/s

Funicular de Montjuïc

Integrado en la Red de Metro desde el año 2002, el Funicular de Montjuïc realiza un recorrido de 758 m entre la estación de Paral·lel (L2, L3) y la montaña de Montjuïc. Tiene capacidad para 8.000 pasajeros/hora en cada sentido y un intervalo de paso de 10 minutos.

DATOS BÁSICOS

Intervalo de paso	10 minuts
Velocidad comercial	7 m/s
Pasajeros/hora en cada sentido	8.000
Capacidad máxima por tren (personas)	400
Velocidad máxima	10 m/s
Tiempo mínimo de recorrido	120 s
Parque móvil	dos trens amb tres cotxes
Longitud de recorrido	758 m

2.1. MÁS DE 557 MILLONES DE PASAJEROS

Más de 557 millones de pasajeros han viajado en alguna de las redes de transporte que opera TMB (metro, autobús y transportes de ocio – Barcelona Bus Turístic y Tramvia Blau-). La cifra es inferior en un 2,4% respecto a la de 2008.

La disminución se ha concentrado en la Red de Metro (-3,9%) y en el Barcelona Bus Turístic (-7,8%), debido a la gravedad de la crisis económica que se ha traducido en un descenso de la movilidad general y una caída del turismo.

En el caso de metro, cabe considerar también el incremento atípico de viajeros en 2008 procedentes del bus como consecuencia de los 14 días de huelga y paros que sufrió este medio. Asimismo, en 2009 se han producido una serie de cortes del servicio en las líneas 2, 5 i 11, a raíz de las obras de mejora realizadas, que han afectado la demanda.

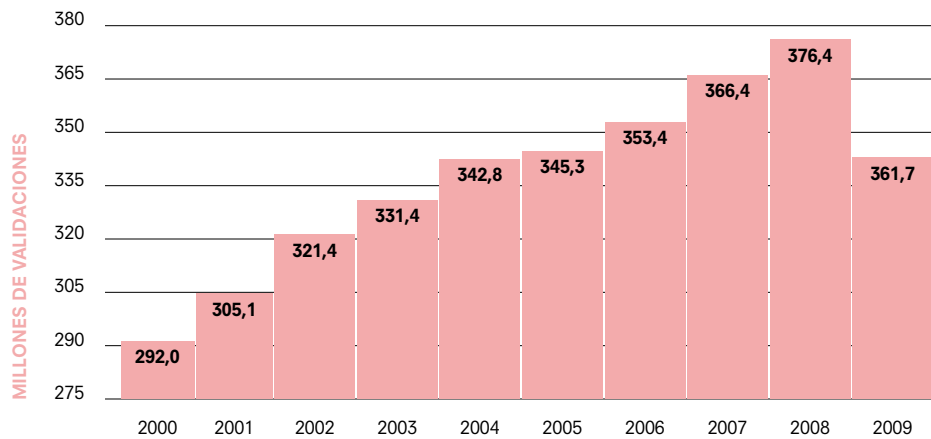
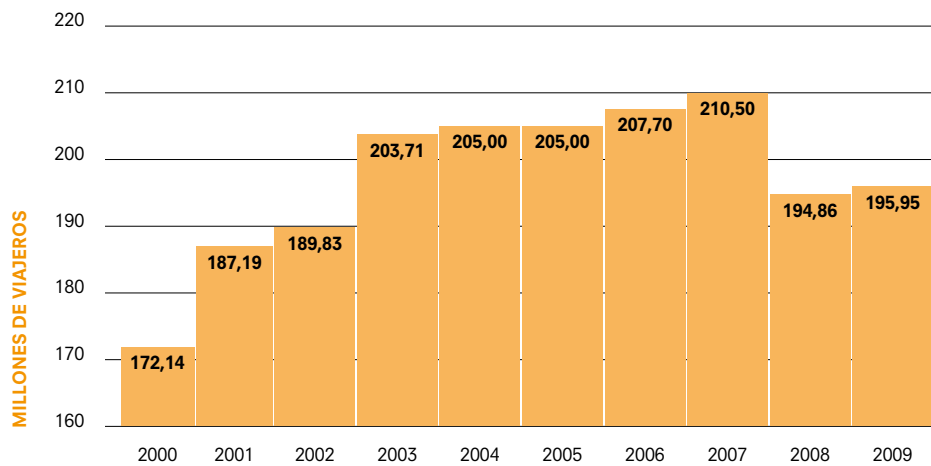
En lo que respecta a la Red regular de Bus, se ha producido un incremento de viajeros del 0,8%, gracias a la recuperación del pasaje que se perdió el año anterior como consecuencia de los días de huelga.



VIATGERS TRANSPORTATS A TMB (en milions)

	2007	2008	2009	Diferencia 08/09 en %
Red de Metro	366.37	376.37	361.65	-3.9
Total FMB	366.37	376.37	361.65	-3.9
Red 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 supuesto un punto de inflexión en lo que respecta a la demanda en el caso de metro que desde el año 2000, cuando se impulsó la integración tarifaria, había ido experimentando un crecimiento constante. En el caso de bus, el cambio de tendencia se registró ya en 2008, por los factores mencionados previamente.

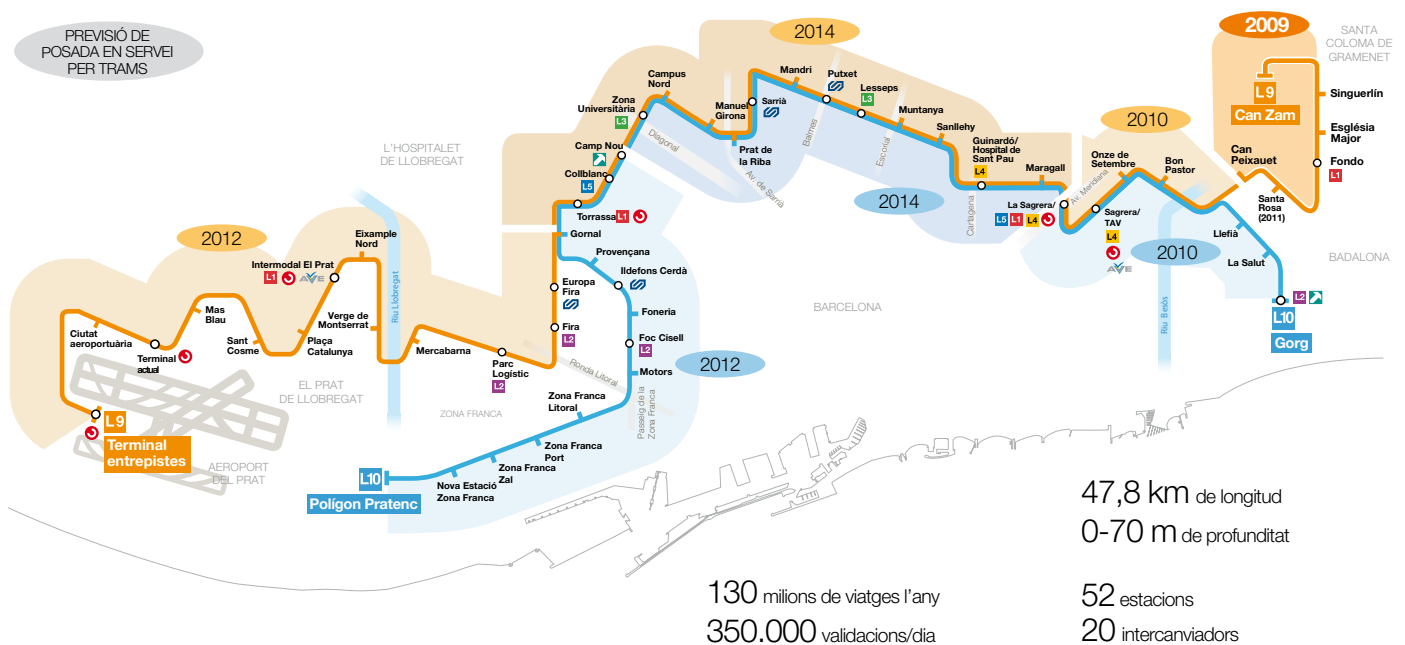
EVOLUCIÓN DE LOS VIAJEROS EN LA RED DE METRO (2000-2009)**EVOLUCIÓN DE LOS VIAJEROS EN LA RED DE BUS Y TRANSPORTES DE OCIO (2000-2009)**

2.2. LA OFERTA DE SERVICIO

En los últimos años, tanto el servicio de metro como el de bus han registrado un incremento en la oferta. Cabe destacar el incremento de plazas-km ofertadas en los últimos años en la red de metro como consecuencia de la prolongación a Trinitat Nova de la línea 3, la puesta en marcha del servicio ininterrumpido las noches de los sábados y el plan de frecuencias de los últimos años. En 2009, además, ha entrado en funcionamiento el primer tramo de la línea 9, a pesar de que hay que decir que tiene un efecto poco significativo en el nivel de oferta, ya que comenzó a operar el 13 de diciembre.

En 2009 ha entrado en funcionamiento el primer tramo de la línea 9

PREVISIÓN DE PUESTA EN SERVICIO POR TRAMOS L9/L10



falta
traducció
títol-mapa

La Red de Metro

La Red de Metro conecta 93,3 km del Área Metropolitana de Barcelona con un total de siete líneas (L1, L2, L3, L4, L5, L9 y L11) y 130 estaciones. De las 130 estaciones de la red, hay 93 sencillas, 14 dobles o de correspondencia y tres triples.

VIATGERS TRANSPORTATS A TMB (en milions)

Línea	Km	Nº de estaciones	Trenes programados	intervalo de paso 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"
Total Red	93,3	130	130	

El parque móvil del metro (sin Funicular) estaba formado, a 31 de diciembre de 2009, por 791 coches (157 trenes quíntuples y tres trenes dobles), de los cuales 634 son motores y 157 remolques, tal y como se desglosan por series en el cuadro siguiente:

COMPOSICIÓN DEL PARQUE MÓVIL (No incluye Funicular)

	Motores	Remolques	Total coches	Total trenes
Serie 2000	24	6	30	6
Serie 2100	60	15	75	15
Serie 3000	72	18	90	18
Serie 4000	96	24	120	24
Serie 5000	156	39	195	39
Serie 6000	40	10	50	10
Serie 9000	180	45	225	45
Serie 500 (*)	6	0	6	3
Total coches	634	157	791	157 quíntuples

(*) Los trenes de la serie 500 son dobles

3 dobles

La Red de Autobús

La Red de Autobús cubre un recorrido de 923,92 km con un total de 108 líneas y una flota de 1.080 autobuses

DATOS DE LA RED AÑO 2009

	Total
Número de líneas ⁽¹⁾	108
Longitud de la red (km) ⁽²⁾	923,92
Número de cocheras	4
Paradas con marquesina	1.340
Palo de parada	1.233
Total paradas⁽¹⁾	2.573
Kilómetros de carril bus	122,04
Autobuses estándar con gasoil	377
Autobuses estándar con biodiesel	73
Autobuses estándar con GNC	205
Total autobuses estándar	655
Articulados con gasoil	143
Articulados con biodiesel	48
Articulados con Gas Natural Comprimido	90
Total autobuses articulados	281
Minibuses con gasoil	28
Minibuses con gasoil	42
Autobuses de dos pisos con gasoil	67
Autobuses jardinera con gasoil	7
Total flota	1.080
Flota necesaria para el servicio (día laborable en hora punta) ⁽³⁾	891
Autobuses con aire acondicionado ⁽⁴⁾	1.073
Autobuses con piso bajo (adaptados a personas con movilidad reducida)	1.080

⁽¹⁾ No incluye las líneas especiales del Barcelona Bus Turístic (90,99,100 i 101) y del Tramvia Blau (194)

⁽²⁾ Semi-suma de los kms de ida y vuelta

⁽³⁾ No incluye las líneas del Barcelona Bus Turístic

⁽⁴⁾ La diferencia con el total de la flota corresponde a los siete vehículos jardinera.

La diferencia entre el total de vehículos de flota y la flota necesaria para el servicio, corresponde a: parque operativo en reserva y al parque en reserva para revisión, ITV, etc.

**MINIBUSES
WITH
DIESEL
(DUPLICAT)**

ENG CAT

Coches-km

En el año 2009 se han recorrido 79,04 millones de coches-km útiles en la Red de Metro, un 1,8% menos que en 2008, y 42,22 millones de coches-km útiles en la flota de autobús, cifra que representa un incremento del 2,0% respecto al año anterior.

En el caso de metro, el descenso se ha producido debido a los cortes de servicios en tramos de la red a raíz de las obras de mejora que el Departamento de Política Territorial y Obras Públicas de la Generalitat (DPTOP) llevó a cabo en las líneas 5, 2 y 11. El incremento de la oferta en la red de superficie se debe a una disminución de las paradas del servicio en relación a 2008 (solo se han producido dos paradas).

COCHES-KM ÚTILES RECORRIDOS (en miles)

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

EVOLUCIÓN DE LOS COCHES-KM ÚTILES RECORRIDOS EN METRO (en miles)

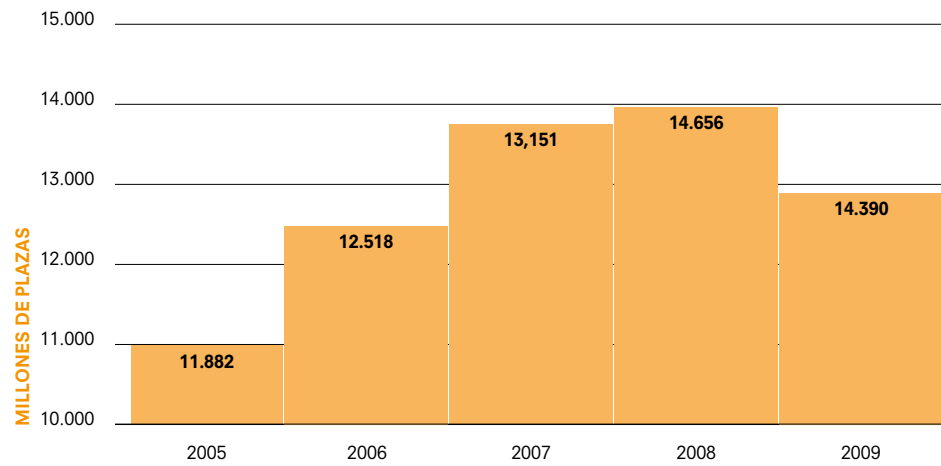
Línea	2007	2008	2009	Diferencia 08/09 en %
L1	17.982,871	19.299,14	17.996,75	-6,75
L2	12.203,09	12.994,93	12.880,44	-0,88
L3	14.257,08	16.613,01	17.770,86	6,97
L4	12.450,88	14.156,23	14.056,68	-0,70
L5	15.901,70	16.896,60	15.886,97	-5,98
L9			116,26	
L11	431,90	411,83	336,60	-18,27
Total	73.227,51	80.371,74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

Plazas-km

En lo que respecta a las plazas-km ofertadas en la Red de Metro, el año 2009 ha destacado por la consolidación del tramo de la línea 3 de Canyelles a Trinitat Nova, puesta en marcha en octubre de 2008. A finales de 2009, se inauguró el primer tramo de la línea 9 entre las estaciones de Can Zam y Can Peixauet en Santa Coloma de Gramenet.

La oferta de plazas-km ha sido de 14.390 millones ante los 14.656 millones del año anterior (-1,82%). El descenso se ha producido en todas las líneas a excepción de la línea 3, por la prolongación a Trinitat Nova mencionada. Por otra parte, hay que tener en cuenta otra vez los cortes de servicio por obras de mejora en las líneas 2, 5 y 11.

EVOLUCIÓN DE LAS PLAZAS-KM OFERTADAS EN METRO (en millones)



En marcha el primer tramo de la línea 9 (Can Zam – Can Peixauet)

TMB ABRIÓ AL PÚBLICO EL 13 DE DICIEMBRE EL PRIMER TRAMO DE LA LÍNEA 9 ENTRE LAS ESTACIONES DE CAN ZAM Y CAN PEIXAUET, EN SANTA COLOMA DE GRAMENET. CON 4,9 KM DE LONGITUD, EL NUEVO TRAMO CONSTA DE CINCO ESTACIONES: CAN ZAM, SINGUERLÍN, ESGLÉSIA MAJOR, FONDO (DONDE HAY CORRESPONDENCIA CON LA LÍNEA 1) Y CAN PEIXAUET.

LA LÍNEA 9 ES LA PRIMERA LÍNEA AUTOMÁTICA DEL ESTADO ESPAÑOL. LOS TRENES CIRCULAN SIN CONDUCTOR, CON PUERTAS EN LOS ANDENES QUE SE ABREN COINCIDIENDO CON LAS DE LOS CONVOIS. LA CIRCULACIÓN DE LOS TRENES SE PRODUCE EN DOS VÍAS SUPERPUESTAS EN DOS PISOS DEL MISMO TÚNEL. LAS ESTACIONES SON MÁS PROFUNDAS, CON ACCESOS CON GRANDES ASCENSORES SINCRONIZADOS CON LOS TRENES.

EL METRO AUTOMÁTICO PERMITE, POR UN LADO, UNA GESTIÓN DE LA OPERACIÓN MÁS EFICIENTE Y FRECUENCIAS DE PASO MÁS ELEVADAS Y, POR OTRA PARTE, MEJORA LA SEGURIDAD DEL SERVICIO, LA FIABILIDAD Y LA FLEXIBILIDAD A LA HORA DE ADAPTAR LA OFERTA A LA DEMANDA.

TMB, COMO OPERADOR DE LA ENTITAT METROPOLITANA DEL TRANSPORT, ADEMÁS DE SER EL RESPONSABLE DE LA EXPLOTACIÓN DE LA LÍNEA, TAMBIÉN HA ASUMIDO LOS TRABAJOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE SUS PRINCIPALES INFRAESTRUCTURAS Y LA FUNCIÓN DE INSPECCIÓN DE OTRAS INFRAESTRUCTURAS ADJUDICADAS A CONCESIONARIOS.

CONTINÚAN LAS PRUEBAS RELATIVAS A LA CIRCULACIÓN DE TRENES DESDE DICIEMBRE DE 2009 EN LOS TRAMOS CONTIGUOS DE BADALONA (L10) Y LA SAGRERA, LOS CUALES SE PONDRÁN EN SERVICIO EL PRÓXIMO AÑO, Y QUE FORMAN UNA UNIDAD DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA OPERACIÓN.

LA PUESTA EN MARCHA DE LA LÍNEA 9 HA IDO ACOMPAÑADA DE UNA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA DENOMINADA 'EL PRIMER REGALO DE NAVIDAD PARA TODOS LOS CIUDADANOS. LA LÍNEA 9 YA ESTÁ AQUÍ', CON ACCIONES ESPECIALES PARA DAR A CONOCER EL NUEVO SERVICIO.

LA LÍNEA 9 ES UNA OBRA MUY AMBICIOSA Y COMPLEJA QUE SE COMENZÓ A CONSTRUIR EN EL 2002. UNIRÁ EL AEROPUERTO, LA CIUDAD JUDICIAL, LA ESTACIÓN DE ALTA VELOCIDAD DE SAGRERA Y LA FIRA DE BARCELONA CON BADALONA Y SANTA COLOMA DE GRAMENET. ADEMÁS, CONECTARÁ TODAS LAS LÍNEAS DE METRO EN MÁS DE UN PUNTO Y CON OTROS FERROCARRILES.

La cifra de trenes en hora punta de la mañana correspondientes a un día laborable de invierno se ha incrementado en 2009 a 128 unidades, debido a la puesta en marcha del tramo de la línea 9 y al incremento de dos trenes en la línea 1 para poder mantener el intervalo de paso debido a la instalación del sistema de seguridad ATP.

TRENES EN HORA PUNTA (en día laborable)*

Línea	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
Total	121	123	128

*No incluye Funicular

En lo que respecta al grado de cumplimiento medio de la oferta teórica (% coches-km útiles realizados sobre los programados) para el total de la red de metro ha sido del 99,11% el año 2009, una cifra ligeramente inferior a la del 2008 debido a los trabajos de instalación del sistema de seguridad ATP en la línea 1. La velocidad comercial se ha mantenido similar a la del 2008 en todas las líneas, a excepción de la línea 1 donde ha pasado a ser de 26,8 kms por hora. No obstante, con la futura instalación del sistema ATO se espera volver a los niveles anteriores de velocidad en esta línea.

En cuanto a la red de autobús, la oferta ha sido de 3.521 millones de plazas-kms, una cifra casi igual a la del año anterior (0,04%).

EVOLUCIÓN DE LAS PLAZAS-KM OFERTADAS EN TB (en millones)

	2007	2008	2009
Plazas-km	3.773,42	3.519,41	3.520,70

Ratio de ocupación

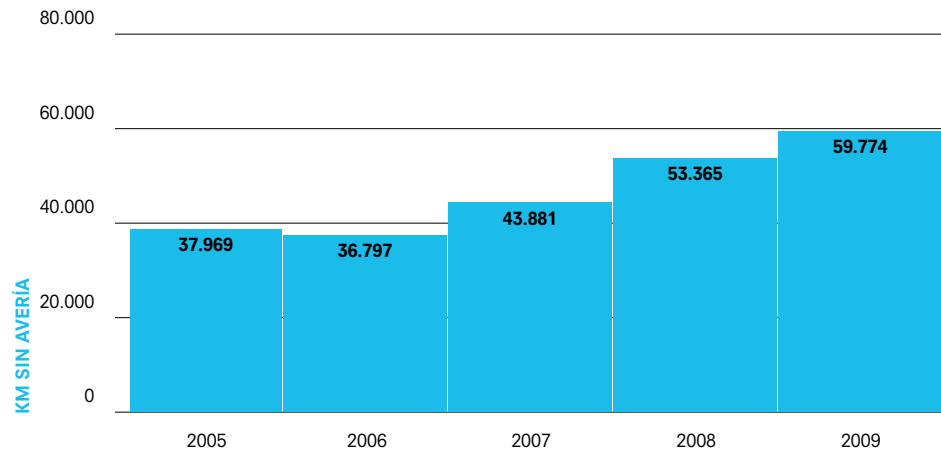
El ratio de ocupación media del año 2009 (cifra de viajeros/coches-km útiles recorridos), ha sido de 4,58 viajeros/coche-km útil en la Red de Metro, un 2,13% inferior a la de 2008, debido al descenso del pasaje comentado anteriormente. En el caso de TB, el ratio ha sido de 4,64 viajeros/coche-km útil, ligeramente inferior a la del año anterior que fue de 4,71 viajeros/coche-km útil, como consecuencia del aumento de la oferta y de la recuperación de las huelgas registradas en 2008.

Fiabilidad de funcionamiento

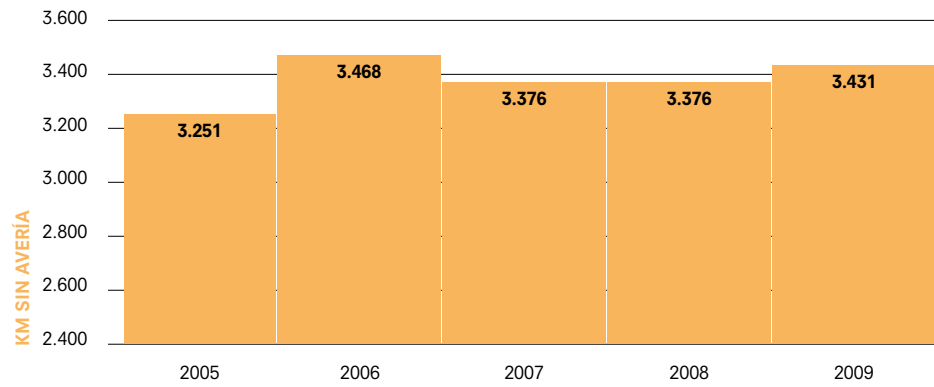
La media de kilómetros recorridos sin avería en la Red de Metro (sin tener en cuenta la L9) se ha situado en 59.774 cotxes-km recorridos, un dato que mejora en un 12% al de 2008. En cuanto a la Red de Bus, la media de kilómetros recorridos sin avería se ha situado en 3.431 km, lo que representa una mejora del 1,6% respecto al año anterior.

La media de kilómetros recorridos sin avería ha mejorado tanto en la Red de Metro como en la de Bus

EVOLUCIÓN DE LOS KM RECORRIDOS SIN AVERÍA EN METRO



EVOLUCIÓN DE LOS KM RECORRIDOS SIN AVERÍA EN BUS





Oferta de servicios especiales

A LO LARGO DEL AÑO, TMB HA OFERTADO UN CONJUNTO DE SERVICIOS ESPECIALES PARA ATENDER DIVERSOS ACONTECIMIENTOS COMO LAS FERIAS DE BARCELONA, DIVERSOS ACTOS DE CIUDAD (FERIA DE ABRIL, FIESTAS DE LA MERCÈ Y DE GRACIA, OPERACIÓN NAVIDAD) Y DIVERSOS ACTOS EN MONTJUÏC (SALÓN GSM, ACTO MEMORIAL DEMOCRÁTICO, FIESTA CLUB SUPER3, MARATÓN TV3, COPA DAVIS PALAU DE SANT JORDI, NOCHE DE MONTJUÏC Y ALGUNOS CONCIERTOS).

2.3. MEJORAS EN LA RED DE METRO

TMB ha continuado haciendo esfuerzos por mantener unos estándares de calidad en la Red de Metro que satisfagan las necesidades de los clientes, a pesar del contexto de crisis económica que ha venido acompañado de restricciones presupuestarias. En este sentido, se ha renovado el parque móvil; se han realizado actuaciones en infraestructuras como la remodelación de estaciones y la mejora de la accesibilidad a la red; y se han hecho mejoras en la gestión de la calidad y en los servicios de limpieza y seguridad.

2.3.1. Renovación del parque móvil

La edad media de la flota en servicio ha ido disminuyendo de forma significativa en los últimos años, debido a las nuevas incorporaciones, hasta situarse en 8,7 años. Esto configura una flota bastante joven, si se tiene en cuenta que la vida útil de un tren se puede situar entre los 30-35 años. En los últimos años, la incorporación de nuevo material móvil ha permitido renovar las flotas de las líneas 2, 4 y 5.

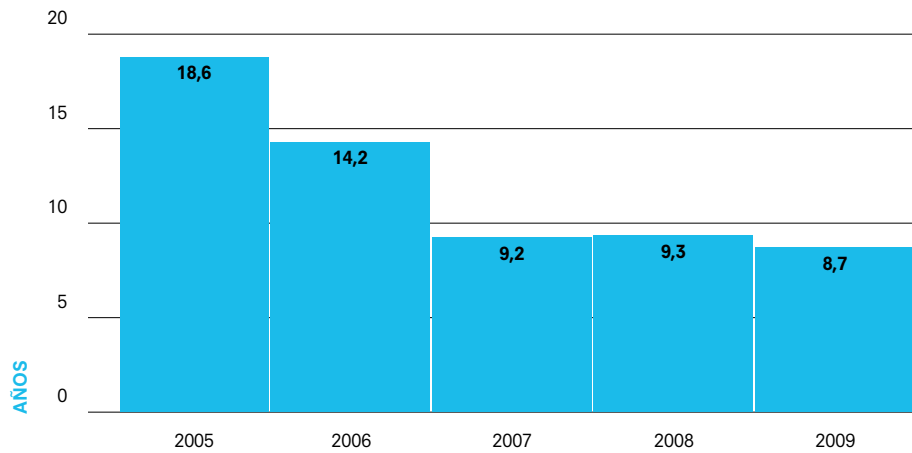
EDAD MEDIA DE LA FLOTA POR LÍNEAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2009

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

*No se incluyen los dos trenes del Funicular de Montjuïc



EVOLUCIÓN DE LA EDAD MEDIA DE LOS TRENES



La edad media de la flota en servicio ha ido disminuyendo de forma significativa en los últimos años, debido a las nuevas incorporaciones, hasta situarse en 8,7 años

Por otra parte, a lo largo del año 2009, se ha continuado con la remodelación de los trenes de la serie 3000 (cinco trenes) y 4000 (dos trenes).

Asimismo, durante este año se ha hecho un importante trabajo para la optimización de los planes de mantenimiento de todas las series de trenes. Entre otras medidas, destaca una sistemática de mantenimiento predictivo de los reductores de las series 2100 y 500 que se ha iniciado en los talleres de Sagrera y que comporta un ahorro de tiempo, un alargamiento de la vida de los reductores y una anticipación prematura de la avería.

Cabe destacar también una nueva funcionalidad del sistema de cierre de puertas que se ha incorporado en los trenes de las series 3000, 4000, 2000, 2100 de las líneas 1,3 y 4, y que consiste en que cuando la puerta detecta un obstáculo, vuelve a abrirse hasta tres veces para permitir su liberación. Este sistema ya venía implementado en los nuevos trenes de las series 5000, 6000 y 9000.

2.3.2. Remodelación de infraestructuras

Las remodelaciones más destacadas que se han terminado en 2009 han sido el nuevo intercambiador de Diagonal donde confluyen las líneas 3, 5 y los ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya (FGC) y la estación de Mercat Nou, un espacio pionero, abierto a la ciudad. Además, se han llevado a cabo diversas rehabilitaciones y trabajos de mantenimiento de las infraestructuras. Por otra parte, se ha continuado trabajando en la renovación de estaciones y la prolongación de líneas que se espera que estén listas en 2010.



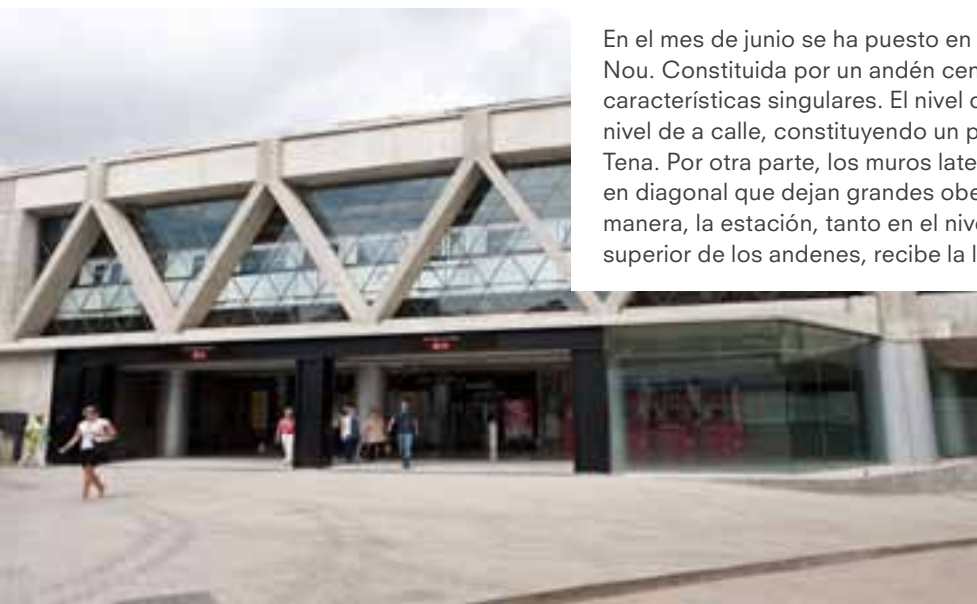
El nuevo intercambiador de Diagonal, más accesible

El nuevo intercambiador de Diagonal L5-L3-FGC, que ha visto la luz en 2009, ha contemplado la remodelación integral del pasillo de correspondencia entre los FGC y la línea 5, la estación de la línea 5 y la conexión entre las líneas 5 y 3 y el vestíbulo de la línea 3. Las obras, adjudicadas a COMSA, han supuesto una inversión de unos 31 millones de euros.

El punto clave del proyecto ha sido la supresión de las barreras arquitectónicas, ampliando los pasillos de correspondencia, eliminando escaleras e instalando tapices rodantes para mejorar la movilidad, pioneros en la red de metro. También se han ejecutado dos salidas de emergencia en cada pasillo de enlace y se ha aumentado la superficie de los vestíbulos de la línea 5. La reforma ha contemplado la instalación de ascensores y la ampliación de los dos accesos y de la superficie del vestíbulo principal, entre otras mejoras.

Mercat Nou (L1) renueva su estación

En el mes de junio se ha puesto en servicio la nueva estación de Mercat Nou. Constituida por un andén central, la estación presenta unas características singulares. El nivel de las vías se encuentra por encima del nivel de la calle, constituyendo un puente por encima de la calle Riera de Tena. Por otra parte, los muros laterales están formados por unas vigas en diagonal que dejan grandes oberturas cerradas por vidrios. De esta manera, la estación, tanto en el nivel interior del vestíbulo como en el nivel superior de los andenes, recibe la luz natural durante el horario diurno.



Cobertura de la estación de Torre Baró (L11)

A lo largo del año 2009 se ha ejecutado la cobertura de la estación de Torre Baró, con el objetivo de reducir el excesivo mantenimiento y los efectos del vandalismo. Igualmente, la obra, que ha comportado una inversión de 283.000 euros, era un paso necesario para la futura automatización de la línea 11.



Rehabilitación de la estación de Drassanes (L3)

La rehabilitación consistió en la reconfiguración de vestíbulos y pasillos, la sustitución de la línea de peaje por barreras más efectivas, la mejora del alumbrado, la sustitución de la señalética y el levantamiento de andenes para acabar de complementar las obras de accesibilidad a personas con movilidad reducida. Estas obras han tenido un coste total de 1,8 millones de euros.



Mantenimiento de la infraestructura

Durante el año 2009, se han llevado a cabo actuaciones en las estaciones de La Pau (L4) y Paral·lel (L3), así como en los talleres de Vilapicina y de Sagrera, con el fin de mejorar el estado de las infraestructuras. También se han ejecutado obras en el tramo del túnel de las líneas 2 y 3 en la estación de Paral·lel y en la vía de la línea 2 entre La Pau y Pep Ventura, entre otras.

Algunas de las obras en curso que está previsto terminar en 2010 son:

- Intercambiador de Arc de Triomf: ejecución de dos nuevos vestíbulos en el intercambiador de Arc de Triomf (L1 y Renfe), a fin de adaptar la estación a personas de movilidad reducida y la evacuación.
- Intercambiadores con la línea 9: se encuentran en fase de obras diferentes enlaces de la línea 9 con el resto de líneas de metro.
- Rehabilitación de las estaciones de Sant Andreu, Santa Coloma y Glòries (L1).
- Rehabilitación de las estaciones de Hospital Clínic y de Sant Pau/ Dos de maig (L5).
- Nuevo vestíbulo en la estación de Can Vidalet: la construcción de un segundo vestíbulo eliminará las barreras arquitectónicas y mejorará la evacuación de la estación.
- Nuevos vestíbulos en Llacuna, Bogatell y Selva de Mar (L4) para hacer accesibles estas estaciones a personas con movilidad reducida, entre otras mejoras.
- Prolongación de la línea 2 entre Pep Ventura y el centro de Badalona: este nuevo tramo, de 650 m, comportará una nueva estación, Badalona Centro.
- Prolongación de la línea 5 entre Horta y Vall d'Hebron.

Durante 2009, se han redactado también los proyectos de rehabilitación de las estaciones de Bellvitge, Artigues Sant Adrià, Sant Ildefons y los accesos y andenes de las estaciones de Universitat y Fondo que, previsiblemente, se iniciarán a mediados de 2010.

2.3.3. Potenciación de la seguridad

TMB ha llevado a cabo toda una serie de actuaciones para mejorar la seguridad de la Red de Metro.

Se han incrementado los recursos técnicos y humanos del nuevo Centro de Seguridad y Protección Civil, que se ha consolidado como un centro esencial de gestión de la seguridad dentro del ámbito de Metro, facilitando la integración de la nueva línea 9.

Cabe destacar también la mejora del funcionamiento de las torres de comunicación en las salas de los agentes de seguridad y la realización de formación in situ, mediante nuevas herramientas como los vídeos de teleformación específicos, consejos de autoprotección de empleados y vigilantes y la gestión de conflictos. Actualmente, se trabaja en la finalización de un vídeo para la no discriminación que, por primera vez, reúne a tres operadores ferroviarios: Metro, FGC y Renfe, bajo el liderazgo de la Fiscalía contra la discriminación y el odio racial.

Durante 2009, se han consolidado las ampliaciones de servicios de seguridad realizadas a finales del año 2007 en toda la red.

Asimismo, se han instalado nuevas cámaras de seguridad en la red, hasta llegar a las 3.306 unidades en las estaciones y dependencias de metro.



Campaña audiovisual sobre la seguridad en el metro

TMB HA REALIZADO UNA CAMPAÑA AUDIOVISUAL EN CANAL METRO DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE ASPECTOS DE SEGURIDAD. LA INICIATIVA, QUE TIENE DIFERENTES FASES, SE INICIÓ EN DICIEMBRE CON INFORMACIONES SOBRE LA NECESIDAD DE VIGILAR LAS PERTENENCIAS Y ESTAR ALERTA ANTE LAS AGLOMERACIONES. LAS SIGUIENTES FASES SE ACTIVARÁN EN 2010 SEGÚN LAS NECESIDADES. LA CAMPAÑA ESTRENA UN TONO SONORO QUE IDENTIFICARÁ LOS MENSAJE DE SEGURIDAD DENTRO DEL METRO. LA OPERACIÓN SE HA ARTICULADO CONJUNTAMENTE CON LOS MOSSOS D'ESQUADRA Y EL DEPARTAMENTO DE INTERIOR, RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

Más control del fraude

En el año 2009, se ha intervenido a más de 4,89 millones de viajeros, un 15% más que en el año anterior, debido a la ampliación del equipo de intervención, lo que ha producido un incremento del 25% de las sanciones impuestas.

Actuaciones en el ámbito de Protección Civil

Destaca el aumento de las acciones formativas e informativas en materia de protección civil, dirigidas tanto a empleados internos como a personal externo (bomberos y policías principalmente). En concreto, se han impartido 417 horas de formación a un total de 1.549 alumnos.

En la actualidad se está revisando el Plan de Autoprotección con la Dirección General de Protección Civil de la Generalitat de Catalunya y con Bombers de Barcelona. En este sentido, destaca la firma de un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Santa Coloma. También se están estableciendo colaboraciones con los bomberos de la Generalitat, los de Barcelona, los servicios sanitarios (SEMSA 061) y las policías locales. Se ha hecho una donación al cuerpo de bomberos de Barcelona de dos vagonetas de emergencia, que se han adaptado a sus vehículos y que se convertirán en una herramienta fundamental para el trabajo en el túnel en caso de emergencia.

Cabe destacar que durante el ejercicio se han llevado a cabo dispositivos de protección civil en situaciones especiales como los acontecimientos de Red Bull, Air Race, la Feria de Abril, la verbena de Sant Joan, las fiestas de la Mercè, la verbena de Fin de Año, la Rúa de Reyes, etc. A pesar de tener volúmenes de pasaje masivos, no se han registrado incidencias relevantes.

A photograph of a man in a TMB uniform (dark jacket with reflective stripes and a vest) talking to an elderly woman with white hair. A dog is sitting between them. The background shows a subway station with other people and structural elements. The entire image has a red overlay.

TMB y el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet colaboran en la mejora de la seguridad

TMB Y EL AYUNTAMIENTO DE SANTA COLOMA HAN SUSCRITO UN CONVENIO PARA REFORZAR LA COORDINACIÓN Y LA COLABORACIÓN EN LA MEJORA PERMANENTE DE LA SEGURIDAD EN LA RED DE METRO DE LA CIUDAD. EL PRINCIPAL OBJETIVO DEL ACUERDO ES MEJORAR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD Y SOCORRO ANTE SITUACIONES QUE SE PUEDAN PRODUCIR, DENTRO DEL MARCO DEL PLAN BÁSICO DE EMERGENCIAS MUNICIPAL. CON ESTA FINALIDAD, AMBAS INSTITUCIONES SE INTERCAMBIARÁN DATOS, ESTABLECERÁN PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y FORMACIÓN Y ESTRECHARÁN LA COORDINACIÓN EXISTENTE ENTRE SUS EQUIPOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL.

2.3.4. Mantenimiento y limpieza de estaciones

Durante el 2009 se han realizado actuaciones de mantenimiento integral planificado (MIP) en 37 estaciones. Se han renovado tramos de escalones de las escaleras de piedra en las estaciones de Universitat y Plaça Espanya (L3), y se han reformado los sanitarios de las estaciones de Verdaguer (L5), Plaça de Sants (L5), Palau Reial (L3), Passeig de Gràcia (L4) y Baró de Viver (L1).

Durante el año, se han mantenido los niveles cualitativos alcanzados durante el 2008 a pesar de la disminución del presupuesto global. En lo que respecta a las medidas antigrafiti, la limpieza continuada ha permitido reducir los ciclos de actuación preestablecidos. Se ha continuado con la limpieza de grafitis en escaleras mecánicas y se han iniciado actuaciones de recuperación de superficies de acero inoxidable. Finalmente, en cuanto a las medidas antiscratching (ralladuras y quemadas con ácidos orgánicos en los vidrios y metales) se han llevado a cabo actuaciones que han alcanzado el 100% de la puesta a cero de la red. Actualmente se dispone de más de 18.000 m² de vidrios protegidos con lámina antiralladura.

Cabe destacar la implementación de las nuevas papeleras con bolsas transparentes y de mayor capacidad que las anteriores. El 2009 se ha llegado a 1.750 papeleras de este tipo. Durante el último trimestre, se ha iniciado, conjuntamente con el departamento de Medio Ambiente y técnicos del Ayuntamiento, un estudio para hacer una prueba piloto de recogida selectiva en cinco estaciones de la red.

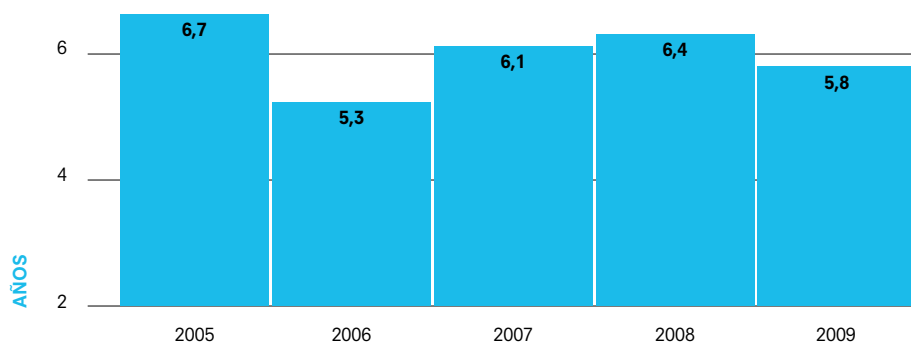
A lo largo de 2009, se han incorporado en el parque móvil un total de 145 vehículos nuevos

2.4. AVANCES EN LA RED DE AUTOBÚS

Los avances en la Red de Autobús han venido de la mano de la incorporación de nuevos vehículos. A lo largo del año 2009 se han incorporado al parque móvil un total de 145 vehículos nuevos y se han recuperado 19 autobuses para el servicio. Por otra parte, se han dado de baja 163 unidades.

Con las nuevas incorporaciones de vehículos, la flota de autobuses a 31 de diciembre de 2009 se ha situado en 1.080 unidades con una edad media de 5,84 años.

EDAD MEDIA DE LA FLOTA DE AUTOBUSES



Novedades durante el ejercicio

El Consell Metropolità de la Entitat Metropolitana de Transport ha cedido el régimen de prestación del servicio de transporte colectivo urbano de viajeros a la zona de Torre Baró de Barcelona (líneas 80, 81, 82 y 83) a Transports de Barcelona, SA. La compañía ha optado por contratar el servicio a la empresa SAGALÉS, a través de un concurso público, por un período de vigencia de cinco años, prorrogable por tres más. El servicio de estas líneas, a las que se añade la línea 159 de TMB, se pone en funcionamiento el 1 de enero de 2010.

Por otra parte, la compañía FMC FORET, SA ha cedido a TB los terrenos que alquila actualmente al Consorcio de la Zona Franca, de una superficie total de más de 70.000 m². Con este convenio, se ha resuelto el espacio futuro de cocheras, dado que el arrendamiento tiene una vigencia hasta el año 2046. La disposición de los terrenos se hará entre los años 2010 y 2011.

2.5. HACIA LA TOTAL ACCESIBILIDAD

Una de las principales áreas de trabajo de TMB es el acondicionamiento de toda su red de transporte público para acercarla y hacerla más accesible a las personas con movilidad reducida (PMR).

En 2009 se ha creado la Comisión de Accesibilidad Universal con el objetivo de coordinar todas las acciones que se hacen en TMB en este ámbito y darles un enfoque estratégico. Participa en calidad de asesor, el jefe de la Oficina de Accesibilidad de la Diputació de Barcelona, coordinando la actuación técnica. Esto ha determinado el desarrollo de diez grupos de trabajo y se han hecho reuniones con todos los grupos con la finalidad de confeccionar el Plan de Accesibilidad.

La organización ha asistido a cuatro reuniones de la Comisión Ejecutiva del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad y a cinco reuniones de la Comisión de Transporte, donde se responde a toda tipología de reivindicaciones y quejas referidas a la accesibilidad universal. Cabe destacar la creación de una subcomisión para tratar, entre todas las entidades representativas de las personas invidentes y TMB, la evolución de los sistemas PIU y SIU de bus, que se explican en las siguientes páginas. Convocados por la Dirección General del Transporte Terrestre (DGTT) de la Generalitat, se ha coordinado una jornada de accesibilidad en el marco de la semana de la movilidad y se ha participado en la futura elaboración del código de accesibilidad catalán.

En el *Foro estatal de empresas ferroviarias para la sostenibilidad* se ha asistido a cuatro reuniones para presentar el modelo de accesibilidad de TMB. También se ha participado activamente en el desarrollo de indicadores de benchmarking en el ámbito de la accesibilidad, dentro del proyecto europeo Mediate de la Red de Ciudades POLIS.

TMB ha recibido el premio de accesibilidad de la Associació Catalana de Cecs por los trabajos realizados en pro de las personas con discapacidad visual

2.5.1. Metro adaptado para PMR

La Red de Metro dispone de 96 estaciones completamente adaptadas a personas con movilidad reducida (PMR). Durante 2009 se han llevado a cabo las adaptaciones de nueve estaciones. En general, las reformas han consistido en la instalación de ascensor, la reducción del *gap* –espacio que queda entre el andén y el tren- y la creación de rampas.

Para las 23 estaciones que tienen solucionada la accesibilidad en lo que respecta a la instalación de ascensores, pero no tienen el *gap* andén-tren adaptado a PMR, se ha decidido colocar unas rampas metálicas. Durante 2009 se han colocado las rampas de Diagonal (L3) y se han comenzado a fabricar el resto para las estaciones de la línea 3 y 1 afectadas.

ESTADO DE LA ADAPTACIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR). Diciembre 2009.

	L1	L2	L3	L4	L5	L9	L11	Total
Nº estaciones ya adaptadas	23	17	17	12	17	5	5	96
Nº estaciones en obras	2		6	4	2			14
Nº estaciones con proyecto adjudicado y obras no iniciadas	3		2	5	2			12
Nº estaciones en proyecto	2		1	1	2			6
total de estaciones en la línea	30	17	26	22	23	5	5	128



El metro, más accesible a las personas invidentes

DESDE EL MES DE SEPTIEMBRE, LA RED DE METRO CUENTA CON UN NUEVO SISTEMA SONORO DE SEÑALIZACIÓN Y ORIENTACIÓN, DENOMINADO AVICUS, QUE PERMITE REFORZAR LA SEGURIDAD EN LAS ZONAS EN OBRAS Y FACILITA EL USO DE LAS INSTALACIONES POR PARTE DE LAS PERSONAS INVIDENTES O CON DIFICULTADES DE VISIÓN. EL AVICUS CONSISTE EN UN MALETÍN PORTÁTIL QUE CONTIENE UN SENSOR VOLUMÉTRICO, UN GRABADOR DE VOZ, UN REPRODUCTOR DE SONIDO Y UN ALTAVOZ. EL APARATO, AL DETECTAR LA APROXIMACIÓN DE UNA PERSONA A LA ZONA DE OBRAS, ACTIVA UNA LOCUCIÓN GRABADA QUE INDICA LA SITUACIÓN DEL OBSTÁCULO Y SUGIERE EL ITINERARIO CORRECTO.

EL AVICUS FUE DESARROLLADO POR TMB A PARTIR DE LA INICIATIVA DE UN GRUPO DE EMPLEADOS DE METRO, DENTRO DEL MARCO DE LOS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN EN LA EMPRESA. SU IMPLANTACIÓN FACILITA QUE LAS PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD SENSORIAL PUEDAN UTILIZAR EL METRO CON COMODIDAD Y PLENA AUTONOMÍA.

2.5.2. Autobuses 100% accesibles

La totalidad de la flota de Transports de Barcelona está adaptada a personas con movilidad reducida de acuerdo con la Ley de Accesibilidad del Parlament de Catalunya. De esta manera, se cuenta con una flota de 1.080 autobuses adaptados.

En la línea de mejorar aún más las condiciones de accesibilidad de los autobuses, durante 2009 se han incorporado 25 unidades de Bus de Barri, minibuses que dan acceso a barriadas con calles estrechas.

En la línea de mejorar aún más las condiciones de accesibilidad de los autobuses, durante 2009 se han incorporado 25 unidades de Bus de Barri

Este nuevo modelo de autobús es totalmente innovador: ningún autobús con estas medidas (6,88 m de longitud y 2,14 m de anchura) disponía hasta ahora de plataforma baja en la zona delantera, lo que representa un nuevo paso adelante para las personas con movilidad reducida, ya que el piso bajo y la rampa automática telescópica que incorporan facilitan el acceso en silla de ruedas.

Los vehículos tienen una capacidad de 22 plazas; cuentan con un espacio reservado para sillas de ruedas; disponen de señales con fuerte contraste de colores y de medidas adecuadas para la lectura por parte de las personas con deficiencias visuales, de pulsadores de petición de parada a diferentes alturas y con señalización táctil para personas invidentes, y de un asiento reservado para personas que necesitan atención especial, además de un suelo antideslizante, que permite una gran seguridad en el desplazamiento por su interior.



2.5.3. Teleférico abierto a todo el mundo

Las instalaciones del Telefèric de Montjuic obtuvieron en 2008 la Certificación de Accesibilidad Universal (norma UNE 170.001), tanto en lo que respecta a la accesibilidad al entorno, como al sistema de gestión de la accesibilidad. Así, cualquier trayecto dentro las instalaciones del Telefèric se adecúa a las necesidades de las personas con movilidad reducida y les permite una total autonomía. Además, el personal que presta sus servicios en el Telefèric está formado y sensibilizado ante las necesidades específicas de los colectivos con discapacidad y, tanto los protocolos de atención al público como los de mantenimiento de las instalaciones garantizan las condiciones de accesibilidad. El Instituto Municipal de Personas con Discapacidad de Barcelona y la Federación ECOM, que agrupa a más de 150 colectivos con discapacidad, colaboraron en la definición de las características de accesibilidad del Telefèric.

2.6. DIÁLOGO CERCANO CON LOS USUARIOS

TMB está haciendo un esfuerzo importante de cara a mejorar los canales de comunicación con los usuarios. Durante 2009, se han puesto en marcha innovadoras iniciativas que permiten hacer más accesible y eficaz este diálogo. El servicio de atención al ciudadano de TMB integra los departamentos de los Centros TMB de Atención al Ciudadano y el de Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias y Fraude.

2.6.1. Centros TMB de Información y Atención al Ciudadano

Durante el año 2009 se han realizado más de un millón de actuaciones con un alto nivel de satisfacción por parte del cliente. Los Centros TMB de Información y Atención al Ciudadano han vuelto a renovar la certificación ISO 9001 con unos resultados óptimos. Debido a la aparición de nuevos títulos, como los de Familia Numerosa y la tarjeta T-12, los Centros TMB han sido un punto clave para los ciudadanos a la hora de recibir información y de adquirir o tramitar estos títulos.



Se ha implantado en los Centros TMB de Información y Atención al Ciudadano de Universitat, Sagrada Família y Sagrera una nueva herramienta para atender mejor a las personas con discapacidad auditiva

Una novedad importante ha sido la implantación en los Centros TMB de Información y Atención al Ciudadano de Universitat, Sagrada Família y Sagrera de una nueva herramienta para atender mejor a las personas con discapacidad auditiva que utilizan la lengua de signos.

Se trata del programa informático Sigthos, creado por Fundación Fesoca (Federación de Personas Sordas de Catalunya), que, mediante una *webcam*, permite que los empleados de los centros atiendan las consultas formuladas por personas sordas sin necesidad de la presencia física de un intérprete.

Finalmente, los ingresos por ventas de abonos comerciales han sido de 3,6 millones de euros, un 18,84% superiores a los del año anterior. Asimismo, los resultados obtenidos por ventas de títulos integrados ATM han sido de tres millones de euros, lo que supone un incremento del 20% respecto al año anterior.

Renovación de los sistemas de validación y venta

TMB HA INICIADO EN 2009 UN PROCESO DE RENOVACIÓN DEL PARQUE DE MÁQUINAS DE VENTA EN LA RED DE METRO. LAS NUEVAS UNIDADES ESTÁN ADAPTADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y SON MÁS ÓPTIMAS PARA LAS TRANSACCIONES REALIZADAS CON TARJETAS

Nuevo Centro de Información y Atención al Ciudadano en el Intercambiador de Sagrera

EN 2009 HA ENTRADO EN FUNCIONAMIENTO EL NUEVO CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE TMB EN LA ESTACIÓN DE SAGRERA (L1 Y L5), QUE SE SUMA ASÍ AL RESTO DE CENTROS TMB EXISTENTES EN LAS ESTACIONES DE SAGRADA FAMILIA (L2), SANTS ESTACIÓ-VESTÍBULO RENFE Y METRO (L3 Y L5) Y EL DE UNIVERSITAT (L1 Y L2). EL NUEVO CENTRO CONTINÚA CON LA LÍNEA DE TMB DE SATISFACER LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CLIENTES Y CIUDADANOS CON UN TRATO MÁS PERSONALIZADO Y DE CALIDAD.

SE HA HABILITADO UN ESPACIO EN EL NUEVO INTERCAMBIADOR DE DIAGONAL PARA UN NUEVO CENTRO TMB DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. LA INAUGURACIÓN ESTÁ PREVISTA PARA EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2010 Y, ADEMÁS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA, SE LOCALIZARÁ LA GESTIÓN DE LOS OBJETOS PERDIDOS EN LAS REDES DE METRO Y AUTOBUSES, OPTIMIZANDO LA GESTIÓN DE TODO EL PROCESO.

2.6.2. Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias y del Fraude

TMB ha trabajado en 2009 en la adecuada gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (QRS) para conocer las expectativas y necesidades de los clientes, detectar los puntos débiles del servicio y tomar medidas para mejorarlos.

Durante el año, la compañía ha impartido varias sesiones de formación específica para dos de los colectivos esenciales en la lucha contra el fraude: los Auxiliares de Control de la Información (ACI) y los Agentes de Atención al Cliente (AAC).

ACTUACIONES QRS EFECTUADAS POR LOS CENTROS TMB DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Actuaciones efectuadas	2007	2008	2009	% 08/09
Reclamaciones atendidas	3.197	3.081	2.848	-7,57%
Sanciones gestionadas y cobradas	4.622	7.278	8.889	22,13%
Recepción de alegaciones a sanciones	5.940	5.997	6.730	12,22%
Gestión de objetos perdidos	19.876	12.903	9.576	25,79%
Gestión de títulos retirados	3.468	3.805	5.385	41,52%
Cambios facilitados	114.227	106.757	89.760	15,93%

2.6.3. Sistemas de información innovadores

Además de los habituales canales de información como son los mapas, las señalizaciones y las guías de metro y bus, la Red de Autobús de TMB dispone de herramientas de comunicación innovadoras, accesibles para personas con discapacidad:

- **Proyecto iBus:** iBus permite realizar en tiempo real la previsión de paso de los siguientes autobuses por las paradas y comunicarla al cliente vía SMS e Internet. De esta manera, el usuario está informado del tiempo de espera y puede decidir qué transportes le resultan más adecuados para su desplazamiento. Durante el año, se han ampliado el número de líneas que incorporan este servicio, que ya son 62.
- **Proyecto SIU:** A través del SIU (Sistema de Información al Usuario), se informa al pasajero en tiempo real de los datos de circulación, tanto en las pantallas como en los altavoces exteriores e interiores. El sistema también proporciona información referente a la próxima parada a efectuar, tanto de forma visual como acústica, de acuerdo con la normativa de accesibilidad vigente. El 73,5% de la flota regular ya dispone de este sistema (741 autobuses).
- **Proyecto PIU:** Las Pantallas de Información al Usuario (PIU) informan visualmente y acústicamente del tiempo real de llegada del autobús a la parada. Está previsto que en una segunda fase informen también de las incidencias y alteraciones en el servicio del bus en la misma parada. La posibilidad de ofrecer la información de forma visual y a través de mensajes sonoros, mediante la activación de un mando a distancia, permite que el contenido sea accesible a las personas con discapacidad auditiva y/o visual. Actualmente hay 60 paradas que disponen de esta tecnología.



2.6.4. Estudios para conocer mejor a los usuarios

La vocación de servicio público de TMB se refleja en los diversos estudios que el grupo lleva a cabo para conocer mejor a sus clientes y ciudadanos y ofrecer un servicio que atienda sus expectativas. Algunos de estos trabajos son:

- *Estudios fundamentales en la Encuesta de Movilidad y Transporte (EMIT-07)*: Permiten conocer cómo se desplaza la población, qué factores determinan la elección modal, así como la opinión de los individuos sobre la movilidad y el transporte.
- *Estudio de percepción del cliente (EPC)*: Durante el año 2009 se han realizado dos oleadas (febrero y noviembre) del estudio en Bus y Metro, además de un estudio específico para valorar la satisfacción de los nuevos clientes de la línea 9, uno sobre los clientes del Barcelona Bus Turístic, otro para los clientes del Catalunya Bus Turístic y otro para los del Telefèric de Montjuïc.

En el estudio de Metro, los indicadores que han resultado mejor puntuados en la oleada de noviembre son:

	Feb. 09	Nov. 09
Eficacia	6,94	7,06
Actitudes	7,01	7,03
Atención al cliente	6,54	6,66
Información	6,53	6,63
Mejoras/esfuerzos	6,48	6,61

En el estudio de Bus, destacan los siguientes aspectos:

	Feb. 09	Nov. 09
Higiene/limpieza	7,28	7,44
Seguridad	7,29	7,43
Actitudes	7,39	7,43
Atención al cliente	7,26	7,25
Confort	7,05	7,03

- *Estudio de medida de la calidad objetiva de servicio (MPS)*: Su objetivo es evaluar el cumplimiento de la calidad del servicio ofrecido tanto en Metro como en Bus, para mejorar la gestión del servicio. Para cada uno de los indicadores se han establecido unos límites de aceptación que, como mínimo, han de cumplir con la norma UNE 13816 con la cual TMB se quiere certificar.
- *Ómnibus*: Durante los años 2008 y 2009 TMB ha estado presente en las diversas oleadas del ómnibus municipal. La encuesta telefónica del Ayuntamiento de Barcelona, con una muestra de 1.000 individuos, sirve para contrastar la opinión de la ciudadanía con la visión que otros estudios dan de los clientes.

TMB ha superado con éxito las auditorías externas realizadas en las 12 certificaciones ISO 9001 de la organización

2.7. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Durante el año 2009, TMB ha definido una nueva Política de Calidad. Aprobada en el mes de junio por la Comisión Ejecutiva, está dirigida a promover una gestión eficiente con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, a la vez que establece los compromisos internos y externos de la organización para lograr un servicio de calidad con el propósito de integrar la calidad y la mejora continua en el día a día, y adaptarla también a las nuevas necesidades del entorno.

Paralelamente a la definición de la nueva política, TMB ha superado con éxito las auditorías externas realizadas en las 12 certificaciones ISO 9001 de la organización, adecuándolas a los requerimientos de la nueva ISO 9001:2008.

Asimismo, se ha logrado satisfactoriamente la auditoría de certificación UNE-EN 13816 para el servicio de transporte de viajeros de todas las líneas del centro de Ponent así como para el propio centro, realizada por el Certification Technological Center APPLUS. Se trata de la primera vez que se obtiene la certificación asociada al cumplimiento de niveles de calidad establecidos por un referencial europeo. La UNE-EN 13816 fomenta el acercamiento de la calidad a la gestión del transporte público mostrando un especial interés en las necesidades y expectativas de los clientes. Esta norma europea concreta los requisitos de calidad en materia de: servicio ofrecido, puntualidad y regularidad, accesibilidad, información al público, atención al cliente, confort, seguridad y respeto al medio ambiente.

Además, la compañía ha establecido un canal de información dentro del entorno de calidad de TMB denominado *Noticias Q*, que ha informado de las actividades desarrolladas en las certificaciones de TMB, y también de las experiencias y buenas prácticas realizadas en otras organizaciones.

3.

**Un equipo
sólido y
cohesionado**

3. Un equipo sólido y cohesionado

La clave del éxito de TMB se encuentra en su equipo, una plantilla sólida y cohesionada, que ha llegado en 2009 a los 7.891 empleados. La organización ha trabajado para ofrecer a sus trabajadores oportunidades en el ámbito profesional a través de un ambicioso plan de formación y para fortalecer la igualdad y la conciliación de la vida personal y laboral a través de diferentes medidas.

3.1. UNA PLANTILLA EN CRECIMIENTO

La plantilla activa absoluta de TMB (sin Telefèric de Montjuïc) a 31 de diciembre de 2009 era de 7.891 personas (3.703 personas en FMB y 4.197 efectivos en TB). Dentro de estas cifras se incluyen 669 personas en régimen de jubilación parcial, vinculada a un contrato de relieve, que trabajan como máximo un 15% del tiempo de jornada efectiva anual, como consecuencia de la aplicación del convenio colectivo y la normativa laboral.

El Telefèric de Montjuïc dispone de un equipo humano que, a 31 de diciembre de 2009, era de 22 personas (cuatro personal conducción/encargado y 18 auxiliares).

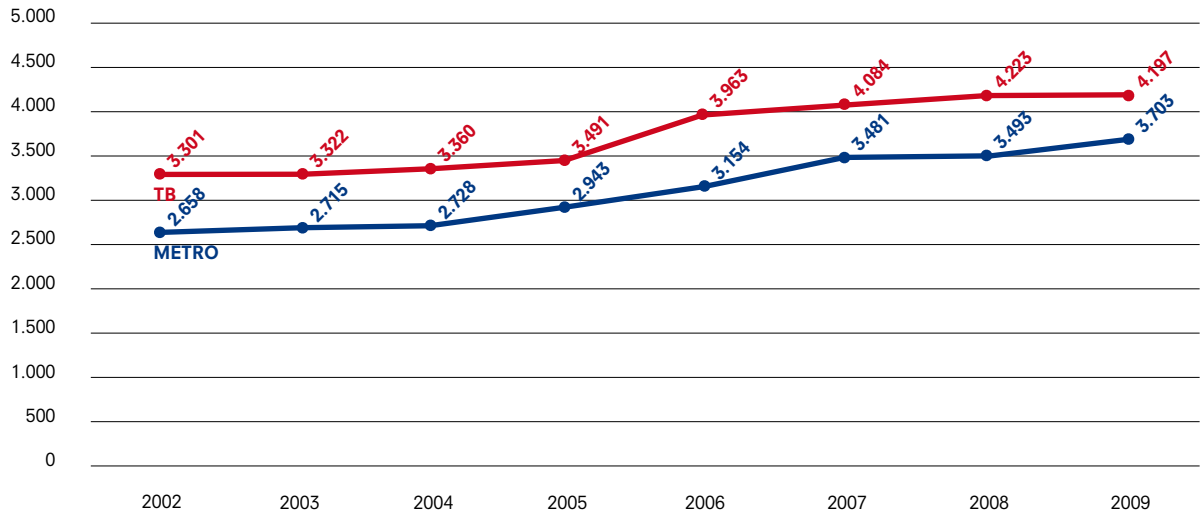
Si se considera la plantilla mediana homogénea anual (en términos de horas por persona y año) de TMB (sin incluir el Telefèric de Montjuïc), ésta ha sido de 7.151,34 personas, lo que representa un incremento de 145,19 efectivos respecto al año anterior.

En el caso de FMB, la plantilla mediana homogénea ha sido de 3.169,87 personas (108,88 más que en 2008). Este crecimiento se ha concentrado básicamente en la plantilla de la unidad gerencial de líneas automáticas, en el Centro de Control de Metro y en Material Móvil, como consecuencia de la puesta en marcha de la nueva línea 9.

En cuanto a la plantilla mediana homogénea de TB, se ha situado en 3.981,47 personas, 36,31 efectivos más que el año anterior que se han incorporado a los Centros Operativos de Negocio (CONO) de Triangle, Zona Franca y Ponent.



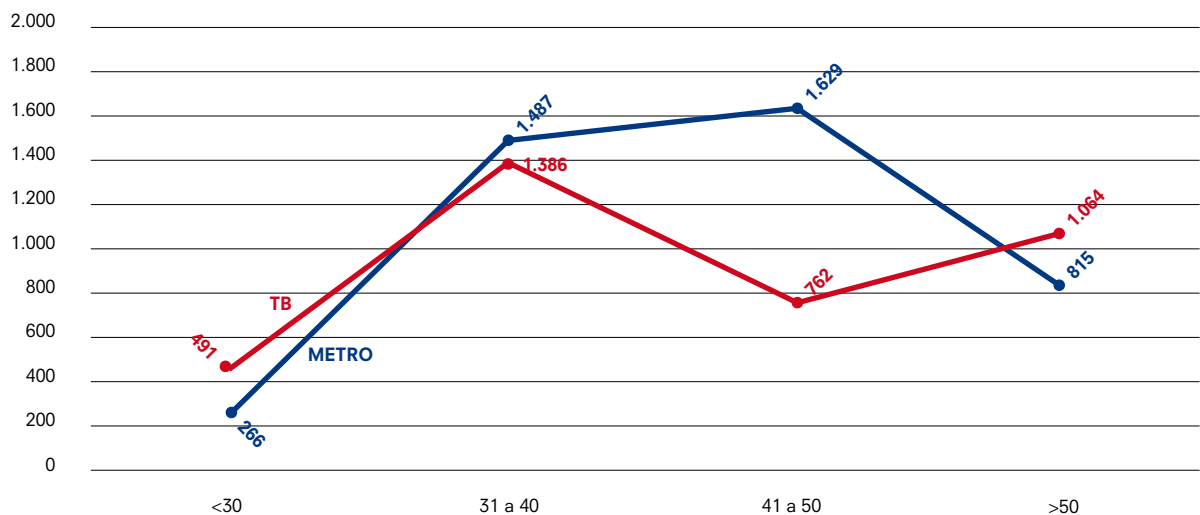
EVOLUCIÓN PLANTILLA TMB



A continuación se muestra la composición de la plantilla de TMB en lo que respecta a la edad, género, categoría profesional y tipo de contrato.

En lo que respecta a la edad media de la plantilla activa, la de Metro ha sido de 43,29 años mientras que la de TB se situó en 43,53 años a 31 de diciembre de 2009. Predomina el personal de convenio, de género masculino y con contrato indefinido. La rotación de personal es prácticamente inexistente en TMB, por lo que no es objeto de análisis.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR FRANJA DE EDAD A 31/12/2009



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

	Autobús						Metro					
	HOMBRE			MUJER			HOMBRE			MUJER		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Plantilla total	3.852	3.960	3.935	232	263	262	2.420	2.429	2.578	1.061	1.064	1.125
Directivos i técnicos	208	214	219	54	58	51	210	212	234	63	68	62
Mandos intermedios	245	296	306	3	7	6	333	147	157	33	35	34
Personal convenio	3.399	3.450	3.410	175	198	205	1.877	2.070	2.187	965	961	1.029

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO

	Autobús			Metro		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Indefinidos	3.516	3.638	3672	2.419	2.474	2580
Duración determinada	407	389	322	652	585	677
Relevo	161	196	199	410	434	447

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR NACIONALIDAD 2009

Nacionalidad	FMB	TB
Alemana	1	
Argentina	3	
Belga		1
Brasileña	1	
Británica	2	
Chilena		1
Colombiana	5	
Cubana	1	
Dominicana	1	
Ecuatoriana	4	
Española	3.662	4.167
Francesa	1	2
Iraní		1
Italiana	11	12
Japonesa	1	
Marroquí	2	1
Mexicana	2	
Pakistaní		1
Peruana	2	3
Portuguesa	2	
Suiza		1
Ucraniana	1	
Uruguaya	1	2
Total	3.703	4.192

Selección y promoción

Durante el año 2009 se han llevado a cabo en la red de metro un total de 125 procesos de selección de personal y se han convocado 746 plazas, concentradas muchas de ellas en poder configurar el nuevo organigrama derivado de la puesta en marcha de la línea 9.

Los procesos han sido valorados satisfactoriamente por los participantes. A lo largo del año se han realizado 751 contratos de trabajo y 665 modificaciones o novaciones contractuales y sus prórrogas.

SELECCIÓN Y PROMOCIÓN 2009 EN METRO

	Metro	Áreas funcionales	Total
Nº de procesos	105	20	125
Nº de plazas convocadas	710	36	746
Nº de personas seleccionadas (plazas cubiertas)	694	36	730
Nº de personas participantes en los procesos	11.163	998	12.161
Nº días de duración de los procesos	51	62	57
Índice de satisfacción procesos	9,4	9	9

La red de bus ha registrado un total de 219 plazas convocadas que se han cubierto mediante 40 procesos de selección. La valoración de los mismos también ha sido satisfactoria. A lo largo del año se han realizado 151 contratos de trabajo y 225 modificaciones o novaciones contractuales y sus prórrogas.

SELECCIÓN Y PROMOCIÓN 2009 EN BUS

	Bus	Áreas funcionales	Total
Nº de procesos	31	9	40
Nº de plazas convocadas	209	10	219
Nº de personas seleccionadas (plazas cubiertas)	208	10	218
Nº de personas participantes en los procesos	2.898	422	3.320
Nº días de duración de los procesos	40	62	51
Índice de satisfacción procesos	9	9	9



Convenio de colaboración entre el Departament de Treball de la Generalitat y TMB

TMB HA FIRMADO UN CONVENIO CON EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO, MEDIANTE EL SERVICIO DE OCUPACIÓN DE CATALUNYA (SOC), QUE TIENE COMO OBJETIVO FACILITAR LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE PARO PARA LOS NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO QUE SE CREARÁN EN LOS SERVICIOS DE AUTOBUSES Y METRO EN LOS PRÓXIMOS CINCO AÑOS.

EL CONVENIO TENDRÁ UNA VIGENCIA INICIAL DE UN AÑO PRORROGABLE, Y RESPONDE AL INTERÉS DE DAR PRIORIDAD A LA OCUPACIÓN DE PERSONAS EN PARO, PREFERENTEMENTE PROCEDENTES DE SECTORES ESPECIALMENTE AFECTADOS POR LA CRISIS ECONÓMICA. EL SOC FORMARÁ A ESTAS PERSONAS PARA QUE PUEDAN REUNIR LOS REQUISITOS PEDIDOS POR LA EMPRESA. POR SU PARTE, TMB SE COMPROMETE A CONTRATAR COMO MÍNIMO AL 60% DE LAS PERSONAS FORMADAS POR ESTE SERVICIO DENTRO DEL MARCO DEL CONVENIO.

3.2. GESTIÓN DEL PERSONAL

La compañía ha trabajado en 2009 en un nuevo modelo de gestión de personas del ámbito administrativo que plasme las necesidades organizativas en un organigrama funcional, agrupando las responsabilidades, funciones y tareas en puestos de trabajo, y asignándolos a las diversas categorías funcionales. El sistema retributivo planteado se compone de una parte fija (banda salarial a lo largo de la cual la persona progresa de forma consolidada), y una parte variable (vinculada a la consecución de unos objetivos y a la apreciación o evaluación del desempeño).

Con respecto al personal de fuera de convenio, la actividad principal se ha centrado en la revisión del actual sistema de valoración y retribución. Se ha creado la Oficina Técnica de Clasificación Organizativa de Puestos de Trabajo de fuera de convenio, que regula y mantiene este sistema de forma homogénea, y vela y procura por la coherencia de la clasificación organizativa de los puestos, así como de la política retributiva que tienen asociada. La Comisión Ejecutiva será la encargada de aprobar los cambios organizativos, la creación de nuevos puestos, y las propuestas de cambios de grupo de algunos de ellos. A partir de enero del 2010 se pondrá marcha la aplicación del nuevo modelo de Clasificación.

3.3. APUESTA POR LA FORMACIÓN Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

La apuesta de TMB por la formación de su personal se ha concretado en un incremento de la actividad formativa en FMB, fruto de la puesta en marcha de las nuevas líneas automáticas. Se han impartido 1.722 cursos que han contado con 2.730 personas asistentes. En total se han ofrecido 32,56 horas por persona.

FMB	2007	2008	2009
Cursos	1.523	1.193	1.722
Asistentes	2.502	2.412	2.730
Participaciones	7.261	6.041	9.022
Horas lectivas	25.578	19.432	25.112
Horas asistente	94.438	75.935	131.901
Ratios			
Asistentes/curso	4,77	5,06	5,19
Horas por persona	32,56	25,31	48,31
% plantilla formada	83,40	80,48	86,86

Los grandes proyectos de formación del año han sido:

- Plan de formación para las líneas automáticas
- Finalización del Programa de Desarrollo Gerencial dirigido a los jefes de zona
- Curso específico de normativa legal para los Jefes de Zona, Gestores de Información y Calidad y Administrativos de la Operación.

El Centro de Servicios de Gestión de Recursos Humanos ha valorado la viabilidad de impartir formación e-learning para líneas automáticas, idiomas, ofimática y Prevención de Riesgos Laborales en los próximos años.

En el Área de Autobús, se ha registrado en 2009 una menor cantidad de cursos que en años anteriores, a pesar de que se ha llegado a más personas (86% plantilla). En total, se han impartido 655 cursos a un total de 3.520 personas. El número de horas de formación por persona ha sido de 19,03

TB	2007	2008	2009
Cursos	893	729	655
Asistentes	3.031	2.524	3.520
Participaciones	7.713	4.221	6.612
Horas lectivas	13.859	18.807	10.905
Horas asistentes	71.242	55.010	67.020
Ratios			
Asistentes/curso	8,64	5,79	5,85
Horas por persona	19,79	14,19	19,03
% plantilla formada	86,60	65,10	86,23

Lo más destacable de la actividad formativa durante el 2009 ha sido:

- Obtención de la autorización como Centro Formador para impartir el Certificado de Aptitud Profesional (CAP), que permite gestionar y asumir internamente la formación para todo el colectivo de conductores de TB para obtener el CAP, que comenzará a ser exigible a partir de septiembre del 2011.
- Formación en ECO-Conducción con el objetivo de transmitir técnicas de conducción eficiente y ecológica. Se han formado 2.464 conductores y conductoras en 192 sesiones.

Además de estos cursos específicos, se han llevado a cabo cursos para fomentar el desarrollo personal y profesional sobre ofimática e idiomas, tanto en Metro como en Bus.



Colaboración con la Fundación Barcelona Formació Profesional

TMB HA LLEGADO A UN ACUERDO DE COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN BARCELONA FORMACIÓ PROFESIONAL POR LA CUAL LA ENTIDAD OFRECE AL GRUPO LOS SERVICIOS QUE HABITUALMENTE OFRECE A LAS EMPRESAS ASOCIADAS: SERVICIOS DE INSERCIÓN, DE ASESORAMIENTO, DE PRÁCTICAS, DE ACREDITACIÓN DE CALIFICACIONES, DE PROYECTOS Y PROGRAMAS Y DE ESPACIOS TECNOLÓGICOS; Y, POR SU PARTE, TMB COLABORA EN LA DOCENCIA DE LOS CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y APORTANDO PUESTOS DE PRÁCTICAS PARA EL ALUMNADO, A TRAVÉS DE LA ASOCIACIÓN RED FORMACIÓ PROFESIONAL.



Con respecto al desarrollo profesional, durante el 2009 se ha efectuado el cierre de la Apreciación de la Actuación (o evaluación del desempeño), correspondiente al año anterior de Mandos Intermedios. Se han gestionado un total de 789 apreciaciones, 503 correspondientes a Mandos Intermedios de Metro y 286 a Mandos Intermedios de TB. El colectivo de directivos y técnicos (personal fuera de convenio) no ha recibido evaluaciones en 2009.

PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON EVALUACIONES REGULARES DE CUMPLIMIENTO Y DESARROLLO EN TMB SOBRE EL TOTAL DE PLANTILL

	2007	2008	2009
Mandos FMB	11,00	10,92	13,58
Mandos TB	6,11	6,50	6,81
Mandos TMB (media TB y FMB)	8,56	8,71	10,20
Colectivo directivos y técnicos TMB	6,50	no disponible	no disponible

3.4. COMPROMISO CON LA IGUALDAD Y LA CONCILIACIÓN

TMB fomenta la igualdad de oportunidades. En este sentido, durante 2009 se ha trabajado en la creación de un cuadro de igualdad en Metro y TB, mediante una serie de indicadores, que se validará durante 2010.

Asimismo, el grupo ha colaborado en varias ponencias sobre igualdad explicando la experiencia de la organización en la Jornada 'Sobre Planes de Igualdad en las Administraciones Públicas Catalanas', celebrada en la Escuela de Administración Pública de Catalunya y organizada por la Generalitat de Catalunya, y en la 'Jornada e Intercambio de Experiencias de Igualdad de Oportunidades' organizada por *Pitagora Advanced*.

Con respecto a la integración de personal con discapacidad, durante 2009 se han incorporado a tiempo parcial 14 personas con alguna discapacidad, las cuales han reingresado en los lugares definidos para estos colectivos en función de las necesidades de los centros.

PERSONAL CON CONTRATO DE DISCAPACIDAD O READAPTADO A PUESTOS DE TRABAJO ALTERNATIVOS

	Autobús	Metro
	2009	2009
Personas	149	93

Para favorecer la igualdad y la conciliación de las necesidades personales y el tiempo de trabajo, TMB ofrece un servicio de asistencia social y jurídicolaboral

Para favorecer la igualdad y la conciliación de las necesidades personales y el tiempo de trabajo, TMB ofrece un servicio de asistencia social y jurídicolaboral. Durante el año se han realizado unas 376 intervenciones a personal de Metro y 370 al de TB. Entre las diferentes actuaciones que se han hecho, se encuentran:

- Orientación y asesoramiento especializado con respecto a problemáticas específicas, tanto de carácter laboral (prestaciones, aplicación de la Ley de Conciliación, mediación de conflictos..), como sociofamiliar (adopciones, problemáticas de discapacidades y ancianos, terapias, trámites de separaciones, etc.), que comportan una alteración personal, familiar o laboral, ya sea temporal o definitiva, y que necesitan de apoyo, implicación, aceptación de cambio, derivación y coordinación.
- Consultas y gestiones puntuales relacionadas con la normativa, prestaciones y organización de la empresa, así como de prestaciones de las diferentes administraciones y servicios externos (ayudas de educación especial, programa vivir en familia, servicios de teleasistencia, adopciones, becas, etc).
- Fondos de Asistencia Social de Metro: Durante el ejercicio se han hecho 26 nuevas solicitudes de ayuda mensual y 31 de ayudas puntuales y 14 nuevas solicitudes de préstamos, de forma que el número de beneficiarios a final de año ascendía a 76 personas. En TB se han recibido 21 nuevas solicitudes de ayuda mensual y 11 de ayudas puntuales y 11 nuevas solicitudes de préstamos, de forma que el número de beneficiarios a finales de año ascendía a 70 personas.

El personal de TMB también disfruta de determinados beneficios sociales, especificados en el Convenio Colectivo para todos los empleados independientemente de su jornada laboral, y que contemplan, entre otras medidas: la libre utilización de los servicios de TB y FMB por los empleados y familiares, ayudas de guardería, licencias más amplias que las estipuladas en el Estatuto de los Trabajadores, etc.

Existe un 8% de los trabajadores que no están cubiertos por un Convenio Colectivo, pero que gozan de los mismos beneficios sociales que el resto.

Con respecto al salario, todos los trabajadores de TMB cobran por encima del salario mínimo interprofesional, tal y como muestra el siguiente cuadro:

Salario Mínimo Interprofesional 2009	8.736 €
Salario mínimo en TB- Grupo C, nivel 1	19.645,60 €
Salario mínimo en FMB- Ordenanza	24.502,52 €

El personal del colectivo de directivos y técnicos tiene un salario variable que depende del cumplimiento de la organización en aspectos medioambientales y sociales.

Desarrollo del Plan de Igualdad

TMB dispone de un Plan de Igualdad centrado en favorecer la igualdad de género en nueve ejes principales de actuación: el acceso a la ocupación, la clasificación profesional, promoción interna, formación, retribución, ordenación del tiempo de trabajo, conciliación, prevención del acoso y utilización del lenguaje no sexista.

El siguiente cuadro refleja la situación en qué se encuentran estos ejes de actuación en TMB y los trabajos que se están llevando a cabo.

Principales ejes de actuación	Situación actual
Acceso a la ocupación y clasificación profesional	<ul style="list-style-type: none"> • No hay discriminación entre hombres y mujeres en el momento de acceder a los puestos de trabajo ofertados. • Se constata todavía una baja presencia de mujeres en determinados tipos de trabajos como los de talleres, mantenimiento de infraestructuras o la conducción de autobuses. • Se están realizando acciones correctoras, como por ejemplo convenios de colaboración con el Departament de Treball.
Promoción interna	<ul style="list-style-type: none"> • No hay discriminación entre hombres y mujeres en el momento de poder promocionar a puestos de trabajo ofertados en la empresa. • Se está trabajando para eliminar el uso sexista del lenguaje en la redacción de avisos para cubrir vacantes y promocionar.
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • No hay discriminación entre hombres y mujeres a la hora de poder acceder a la formación ofertada por TMB.
Retribuciones	<ul style="list-style-type: none"> • Hay igualdad salarial, por convenio, entre hombres y mujeres. • Pueden existir ciertos desequilibrios debido a una utilización superior entre las mujeres de las opciones de jornadas reducidas.
Ordenación del tiempo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • No hay discriminación en la asignación de horarios de trabajo entre mujeres y hombres. • Los criterios de adjudicación excluyen cualquier connotación de carácter discriminatorio por razón de género, ya que se hacen por criterios pactados con los representantes de los trabajadores y trabajadoras.
Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> • TMB ofrece a sus empleados y empleadas las prestaciones y beneficios previstos en la legislación vigente y, en muchos casos, los complementa con mejoras añadidas.
Prevención del acoso	<ul style="list-style-type: none"> • En TMB se ha implantado un procedimiento, al alcance de cualquier empleado o empleada, para investigar posibles casos de acoso laboral.
Utilización no sexista del lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> • Se están haciendo esfuerzos para avanzar en este ámbito, pero, en ocasiones, todavía se identifican textos no revisados en este sentido. • Hay un informe con propuestas concretas de actuación para erradicar estas prácticas.

El Plan Director de Comunicación Interna es un proyecto que demuestra la voluntad de TMB de fortalecer el vínculo emocional y sentimiento de pertenencia de la plantilla con la empresa

Plan de pensiones

En 2009, el Reglamento del Plan de Pensiones ha sido modificado como consecuencia de la entrada en vigor del Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones modificado por el RD 439/2007 del 30 de marzo y el RD 1684/2007 del 14 de diciembre.

Se han incluido dos novedades en FMB:

- La opción en todos los colectivos de mantener el nivel de aportaciones sin aplicar la reducción de jornada por conciliación al salario pensionable correspondiente
- Cambio de aportaciones del colectivo C, que pasa a constar de una aportación del partícipe de un 1,65% y de la promotora de un 2,6% del salario pensionable, motivado por la aplicación de la Disposición Transitoria y del Convenio Colectivo de FMB 2008, como mejora en el ámbito de la protección social.

Actuaciones y prestaciones del Plan de Pensiones FMB	31/12/2009
Adhesiones al colectivo C	298
Procedentes de Excedencias	5
Jubilaciones Totales	0
Jubilaciones Parciales	67
Jubilaciones Parciales pendientes de resolución judicial	0
Incapacidad Permanente Total < 45 años	0
Incapacidad Permanente Total ≥ 45 años	0
Incapacidad Permanente Absoluta < 45 años	4
Incapacidad Permanente Absoluta ≥ 45 años	5
Gran Invalidez	0
Orfandad	0
Viduedad (por muerte de activo/a)	0
Viduedad Reversible a capital (por muerte de pasivo/a)	18
En tramitación por todos los conceptos	15

Actuaciones y prestaciones del Plan de Pensiones TB	31/12/2009
Adhesiones al colectivo B	79
Adhesiones al colectivo D	28
Procedentes de Excedencias	12
Jubilaciones Totales	0
Jubilaciones Parciales	40
Jubilaciones Parciales pendientes de resolución judicial	1
Incapacidad Permanente Total < 55 años (Colectivos A y B)	1
Incapacidad Permanente Total ≥ 55 años (Colectivos A y B)	0
Incapacidad Permanente Total < 45 años	3
Incapacidad Permanente Total ≥ 45 años	3
Incapacidad Permanente Absoluta < 45 años	2
Incapacidad Permanente Absoluta ≥ 45 años	1
Gran Invalidez	0
Viduedad (por muerte de activo/a)	2

Viduedad Reversible a capital (por muerte de pasivo/a)	4
En tramitación por todos los conceptos	19

3.5. FOMENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

TMB tiene el objetivo de ser una empresa de servicios pionera y referente en el mundo. Su carácter innovador, la excelencia del servicio, la sensibilidad que demuestra con proyectos sociales y la sostenibilidad y eficiencia en procesos y recursos, se deben ver reflejados también en las políticas de comunicación. Una comunicación interna coherente con los valores corporativos de TMB debe ser necesariamente transparente, transversal, participativa y accesible.

El Plan Director de Comunicación Interna es un proyecto que demuestra la voluntad de TMB de fortalecer el vínculo emocional y sentimiento de pertenencia de la plantilla con la empresa y que fija los siguientes objetivos para el periodo 2008-2011:

- Comunicar la política corporativa y estratégica, para conseguir una mayor implicación y una mejora del clima laboral.
- Fortalecer el vínculo emocional y el orgullo de pertenencia por parte de las personas que trabajan en TMB.
- Facilitar las relaciones socio-laborales.
- Potenciar estilos de liderazgo que generen sinergias positivas entre los directivos y sus colaboradores.

El proceso de elaboración del Plan de Comunicación Interna ha implicado el mantenimiento de reuniones con las áreas de comunicación, dirección de personas, de operaciones de Bus y de operaciones de Metro y la realización de cuatro focus group con personal de TMB de otras sedes y categorías profesionales para representar a los grandes grupos de trabajo de la organización.

TMB dispone de varios canales y vías de diálogo que permiten a su personal informarse sobre la actualidad de la compañía así como hacer oír su voz.

Publicaciones

- *GenTMB*
- *Hora Punta*
- *Línea TMB*
- Desde el Gabinete de Prensa se confecciona diariamente un resumen de las noticias más interesantes publicadas en los diarios impresos y digitales (resumen de prensa), que recibió vía intranet 33.645 visitas, lo que ha supuesto una media de más de 2.800 visitas mensuales.



Buzones corporativos

Se ha continuado gestionando y dando respuesta a los diferentes buzones corporativos: Rincón del Empleado, Hora Punta, TMB Gestión, Departamento de Comunicación Interna y Convenios de TB y de FMB.

Encuentros corporativos

Con respecto a los actos corporativos, cabe destacar la celebración, el día 11 de junio, de la XIII Jornada de Sistemas de Participación en el Auditorio de Barcelona, que contó con 60 Grupos de Trabajo; 269 Iniciativas individuales de Mejora y 34 Sesiones de Mejora, con la participación de 576 personas.

En el marco de este encuentro se fomenta el intercambio de experiencias y la innovación, entre los trabajadores y trabajadoras y la dirección.

Durante el año se ha llevado a cabo también la celebración del Acto de Vinculación a la empresa (bodas de plata y oro) donde fueron homenajeadas 10 personas por su vinculación a la empresa durante 25 años.

Finalmente, 79 empleados han participado en siete almuerzos de trabajo, una herramienta con la que la dirección general de las áreas de negocio puede encontrarse con el personal de base para darles a conocer aspectos importantes de la organización y ofrecerles la posibilidad de manifestar opiniones, dudas, iniciativas e impresiones.

Acogidas

Siguiendo con la línea de integración de las personas nuevas en la organización se han seguido realizando las acogidas como parte fundamental del proceso de incorporación. Durante el año se han realizado varias acogidas, divididas en 10 grupos por las cuales han pasado 128 personas en total (81 de Metro, 13 de TB y 34 de fuera de convenio). Asimismo, se ha realizado un proceso de mejora en el manual de acogida mediante las nuevas tecnologías que se aplicará en los próximos meses.

3.6. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

En el año 2009, TMB ha elaborado la directiva para la gestión de la prevención de riesgos laborales y ha desarrollado un documento resumen del Plan Director de Salud y de Seguridad Laboral 2009-2013 que recoge las líneas, acciones y actuaciones que es necesario poner en marcha para avanzar hacia una integración de la prevención de los riesgos en todos los ámbitos de la empresa.

Este Plan ha sido negociado en el marco de los respectivos Comités de Seguridad y Salud de TB, FMB y Telefèric, dónde está representado el personal, a través de sus delegados/as de prevención.

Dentro del Comité de Seguridad y Salud de Metro a lo largo del año se han realizado 11 sesiones ordinarias, tres extraordinarias, 15 sectoriales (siete de Infraestructuras, cuatro de Material Móvil y cuatro de Operaciones), una de Seguridad Civil y 15 reuniones de trabajo. En el caso de TB, se han realizado 12 sesiones ordinarias, 18 extraordinarias (por tratar agresiones) y dos monográficas de trabajo.

Entre las acciones llevadas a término por TMB para promover la salud y seguridad de los trabajadores y trabajadoras, cabe destacar:

- **Campaña general para potenciar la cultura preventiva.** Se ha elaborado el *Manual de Salud y Seguridad* para el personal de oficina y se han mantenido los contenidos de las páginas web del Servicio de Salud, Seguridad y Bienestar Laboral. Además, el personal directivo ha recibido de manera periódica un boletín digital informativo con las novedades legislativas del ámbito de la prevención de los riesgos laborales.
- **Campaña de prevención de accidentes.** Se han confeccionado carteles y folletos con diferentes contenidos sobre prevención de accidentes para distribuir a los centros de trabajo. Asimismo, se ha difundido por la intranet un formulario para poder enviar una comunicación de cualquier riesgo percibido en el ámbito laboral y se han publicado 11 fichas alternando temas de seguridad y de salud en la sección de la revista *GenTMB* y breves consejos de esta temática dentro de la intranet, con periodicidad quincenal.
- **Campaña de promoción de la salud.** Se ha trabajado en la difusión de hábitos higiénicos e información general del nuevo virus de la Gripe A (H1N1); y se ha comunicado el procedimiento de prevención de casos de acoso laboral a través de la Intranet y *Línea TMB*. También se han hecho un total de 191 sesiones formativas con un total de 1.498 asistentes.
- En materia de formación de prevención de riesgos laborales, se han llevado a término cursos y sesiones informativas dirigidas a todo el personal que han ocupado un total de 15.958 horas.

El Servicio de Prevención Mancomunado ha sido galardonado con el Premio Ignasi Fina 2009, otorgado por el Consejo Asesor de Salud Laboral del Ayuntamiento de Barcelona, por el desarrollo del Plan de Salud y Seguridad Laboral 2007-2009

Salud laboral en Metro

A lo largo del año se han hecho 1.344 exámenes de salud, más 993 no planificados. Asimismo, se ha vacunado contra el tétanos y la difteria a 147 personas y a 136 contra la gripe.

Con respecto a la promoción de la salud, se ha firmado un convenio con los centros deportivos municipales del Instituto Barcelona Deportes (IBE) para fomentar la actividad física. Asimismo, 128 personas han seguido las actividades dirigidas a promocionar la actividad deportiva y la prevención de las enfermedades causadas por la obesidad, el tabaco y el estrés.

A lo largo del año se han realizado en el centro asistencial de Sagrera, 905 visitas para la asistencia y tratamiento de personas lesionadas por accidentes de trabajo. Se han hecho 118 pruebas de diagnóstico por imagen y 12 intervenciones quirúrgicas. Asimismo, se han realizado 1.754

visitas en colaboración con el sistema público de salud para contribuir a la reducción de la duración del tiempo de diagnóstico y tratamiento de enfermedades por contingencias comunes.

En este sentido, se han hecho un conjunto de pruebas diagnósticas, consultas con especialistas y sesiones de rehabilitación, que han contribuido a reducir la duración de estas incapacidades temporales. Finalmente, se ha hecho un seguimiento especial de las notificaciones por la pandemia de la Gripe A

Salud laboral en Bus

A lo largo del año se han hecho 2.593 exámenes de salud, más 499 no planificados. Se ha vacunado contra el tétanos y la difteria a 141 personas y a 480 contra la gripe estacional.

134 personas de TB han seguido las actividades dirigidas a mejorar su estado de salud, mediante la pérdida de peso, cese del hábito del tabaco, realización de actividad física o control del estrés.

En materia de asistencia, se han realizado 2.039 visitas al centro asistencial de Sagrera. Se han hecho 221 pruebas diagnósticas por la imagen y 18 intervenciones quirúrgicas. Asimismo, se han realizado 2.632 visitas en colaboración con el sistema público de salud para contribuir a la reducción de la duración del tiempo del diagnóstico y tratamiento de enfermedades por contingencias comunes. En este sentido, se han hecho un conjunto de pruebas diagnósticas, consultas con especialistas y sesiones de rehabilitación, que han contribuido a reducir la duración de estas incapacidades temporales. También cabe destacar las seis reuniones periódicas realizadas con los Centros Operativos de Negocio con el objetivo de reducir el absentismo.

Como en Metro, se ha hecho un seguimiento especial de las notificaciones por la pandemia de la Gripe A.

Absentismo por incapacidad laboral

Durante 2009, se han registrado 6.984 notificaciones por incapacidad temporal, de las cuales 1.071 han sido por motivos laborales y 5.913 por contingencias comunes. Asimismo, se han realizado 4.025 asistencias por accidentes de trabajo y más de 6.300 visitas médicas.

La tasa de absentismo ha sido del 1,25% por accidente laboral y del 8,42% por enfermedad común en Bus, y del 0.81% por accidente laboral y 7,70% por enfermedad común en Metro.

Los índices de frecuencia e incidencia de accidentes han sido similares a los del año anterior, registrando un aumento muy ligero. No ha habido ninguna víctima mortal durante 2009.

NOTIFICACIONES DE INCAPACIDAD Y ASISTENCIA MÉDICA EN TMB**2009**

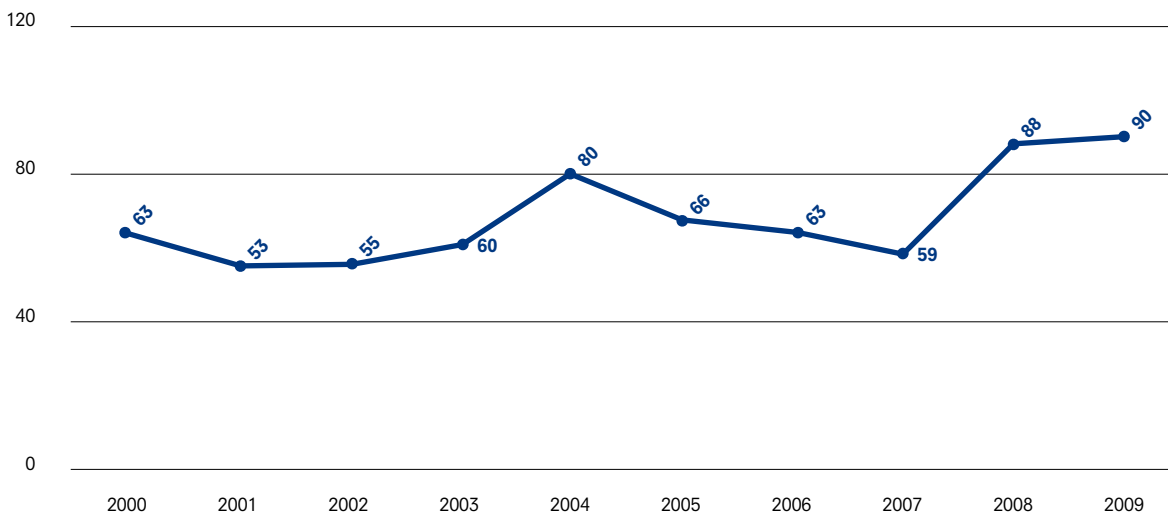
Notificaciones de incapacidad temporal	
Por contingencias profesionales	1.071
Por contingencias comunes	5.913
Asistencia y tratamiento de accidentes de trabajo y enfermedad profesional	4.025
Visitas médicas	6.307
Gestión de las incapacidades temporales (visitas)	5.037

TASAS DE ABSENTISMO EN TMB EN 2009**Tasa**

Tasa de absentismo accidente laboral/enfermedad profesional 2009 TB	1,25%
Tasa de absentismo enfermedad común 2009 TB	8,42%
Tasa de absentismo accidente laboral/enfermedad profesional 2009 FMB	0,81%
Tasa de absentismo enfermedad común 2009 FMB	7,70%

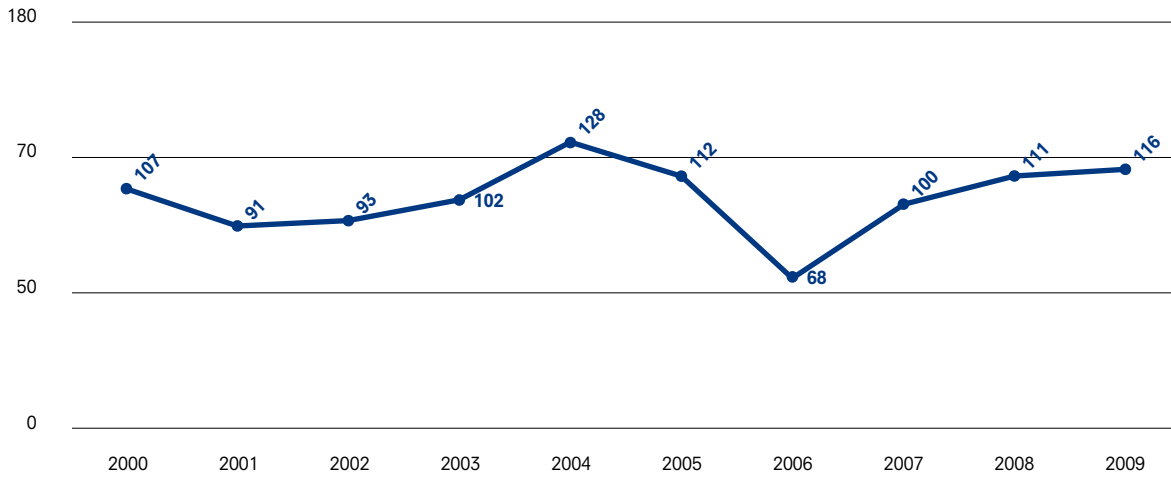
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES EN TMB

Relación del número de accidentes con baja con el número total de horas trabajadas, por cada millón de trabajadores/as.



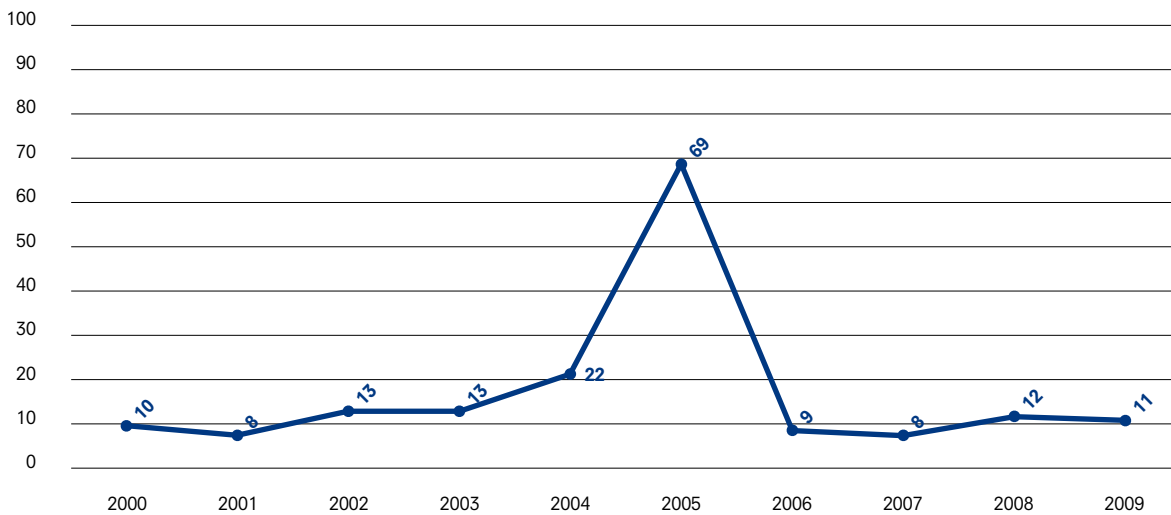
ÍNDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES EN TMB

Este índice representa el número de accidentes que han ocurrido por cada mil personas expuestas.

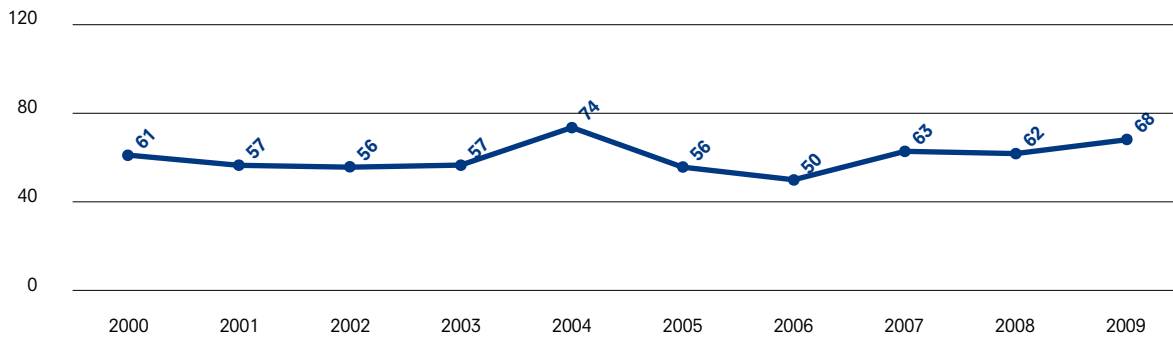


DURACIÓN MEDIA DE LOS ACCIDENTES

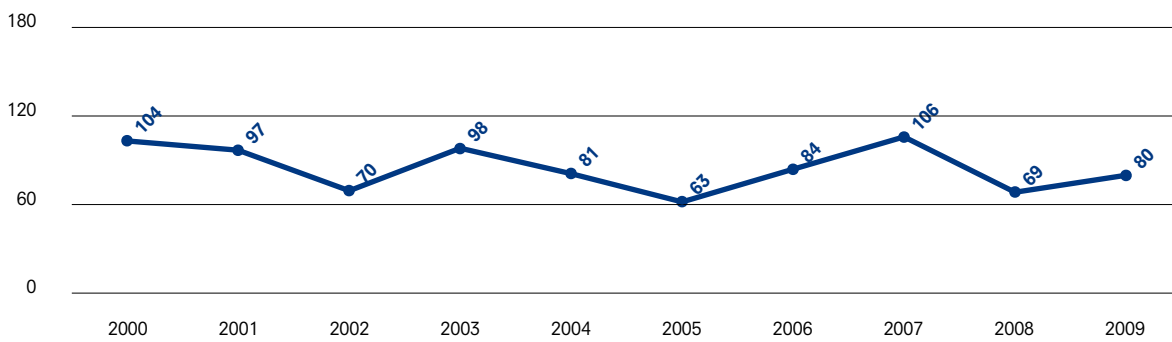
El índice representa la relación entre las jornadas perdidas por el número de accidentes que se han producido en la empresa.



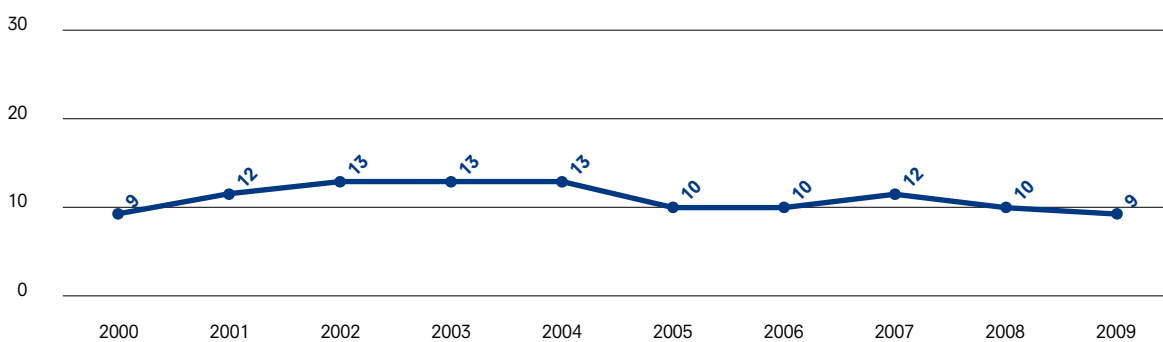
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES EN METRO



ÍNDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES EN METRO



DURACIÓN MEDIA DE LOS ACCIDENTES



Con un clima de entendimiento, se ha conseguido un acuerdo con la mayoría del Comité de Empresa para definir la nueva estructura organizativa para las líneas automáticas (L9, L10 y L11)

3.7. DIÁLOGO Y RELACIONES LABORALES

La puesta en funcionamiento de las líneas automáticas ha presidido el ámbito de las relaciones laborales en Metro en el 2009. Con un clima de entendimiento, se ha conseguido un acuerdo con la mayoría del Comité de Empresa para definir la nueva estructura organizativa para las líneas automáticas (L9, L10 y L11). Se ha creado una comisión de trabajo formada por los firmantes del acuerdo para el seguimiento y desarrollo de todos aquellos aspectos de organización y de las condiciones de trabajo de estas líneas.

Derivado de la firma del Convenio Colectivo en 2008, en 2009 se ha consolidado la Comisión Mixta y Paritaria de interpretación y aplicación y seguimiento del 25º Convenio Colectivo, regulando varios aspectos y llegando a acuerdos en materia de jubilación parcial, garantizando la condición indefinida del personal de relevo durante el 2010.

Asimismo, se ha llegado a un acuerdo en relación a la revisión de las mesas salariales para el año 2009. Otro aspecto destacado de las negociaciones con la parte social ha sido la transformación de 30 contratos temporales en indefinidos, y la consolidación de la contratación para cubrir fines de semana y periodo de vacaciones.

Asimismo, se ha adecuado el horario de trabajo del personal adscrito a la operación, en aplicación de la reducción de jornada de ocho horas anuales establecida en el Convenio Colectivo vigente para el 2010 y se han mejorado las fiestas del colectivo de Agentes Controladores de intervención, en el marco de la negociación del calendario laboral 2010, consensuado con una amplia mayoría de la parte social.

En TB, durante el año 2009 se ha continuado con la intensa negociación del Convenio Colectivo, comenzada en el año 2008. La tarea negociadora ha dado como resultado la firma, en fecha 5 de enero de 2010, de un preacuerdo de convenio entre la empresa y los sindicatos ACTUB, CGT y SIT. Se realizó un esfuerzo por intentar que las dos fuerzas sindicales restantes, CCOO y UGT, se adhirieran al acuerdo, pero, finalmente, ambos sindicatos optaron por no firmarlo.

Durante el año 2009 se han producido reuniones con la Comisión Permanente del Comité de Empresa, así como con las comisiones de trabajo de Explotación, de Material Móvil y Administración. Los principales acuerdos a los cuales se ha llegado han sido sobre todo relativos al calendario laboral y a la adopción de toda una serie de medidas tendentes a favorecer la conciliación de las necesidades personales y el tiempo de trabajo.

En el mes de abril de 2009 se constituyó un nuevo sindicato, la Asociación de Mandos, Administrativos y Técnicos (ACAT), que se añade a las otras ocho secciones sindicales legalmente constituidas (con representación en el Comité de Empresa: ACTUB, CCOO, CGT, SIT, UGT; sin representación en el Comité de Empresa: PSA, SINDI, USOC).

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE EMPRESA A 31/12/2009

	TB	FMB
ACTUB	5	
CCOO	5	6
CGT	7	8
CIM		1
CPT		3
SIT	5	
SU		4
UGT	5	5
Total	27	27

AFILIACIÓN SINDICAL A AUTOBÚS I METRO A 31/12/2009

	Bus	Metro
Afiliación sindical	85,25%	76,21%

ÓRGANOS DE BUS Y METRO CON REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES A 31/12/2009

Bus	Metro
Consejo de Administración	Consejo de Administración
Comisión Delegada	Comisión Delegada
Comisión Permanente	Comisión Permanente
Comisió de Vestuario	Comisión de Vestuario
Comisión de Préstamos y Vivienda	Comisión de Préstamos y Vivienda
Comisión Fondos de Asistencia Social	Comisión Fondos de Asistencia Social
Comisión Mixta y Paritaria de Interpretación del Convenio Colectivo	Comisión Mixta y Paritaria de Interpretación del Convenio Colectivo
Comisión de Seguridad y Salud	Comisión de Seguridad y Salud
Comisión de Material Móvil y Talleres	Comisión de Estaciones
Comisión de Administración	Comisión de Horarios
Comisión de Formación	Comisión de Acoso
Comisión d'Explotación	
Comisión Valoración Puestos de Trabajo	

4.

**Al lado de
la sociedad**

4. Al lado de la sociedad

TMB ha avanzado en 2009 en el fortalecimiento de los vínculos con la ciudadanía y con su entorno. Entre todas las iniciativas desarrolladas de cariz social y cultural, cabe destacar los primeros pasos para la creación de la Fundación TMB, las acciones para promover la escritura y la lectura, la consolidación del programa TMB Educa y el impulso del Plan Director de Cooperación y Solidaridad.

La organización, además, ha continuado con la estrategia de comunicación comenzada en 2008 'A Barcelona TMB és el que ens mou' con el objetivo de dinamizar la imagen de la compañía y renovar el vínculo con los ciudadanos, demostrando el compromiso con el medio ambiente y el desarrollo de la ciudad.

4.1. LA FUNDACIÓN TMB

TMB ha dado a conocer en 2009 el proyecto para la creación de la Fundación TMB que tendrá como principal actividad, entre otras, la conservación y restauración del Patrimonio Histórico y Cultural de la organización. La nueva entidad se propone también fomentar y promover el transporte público y los aspectos culturales y de los valores que se relacionan así como el impulso de acciones de carácter social que promuevan la integración y la movilidad de los colectivos menos favorecidos, potenciando las relaciones interculturales y el acceso a los derechos civiles.

El patronato estará formado por las sociedades Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Transports de Barcelona y Projectes i Serveis de Mobilitat, con una participación en el capital fundacional de un 30% respectivamente, y también contará con la incorporación de las Fundaciones ONCE y ECOM de carácter privado, que participarán en el capital en un 5% respectivamente, y que reforzarán el cariz social de la entidad.

La Fundación TMB tendrá como principal actividad, entre otras, la conservación y restauración del Patrimonio Histórico y Cultural de la organización

4.2. CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO Y CULTURAL

En lo que respecta a la conservación y restauración del Patrimonio Histórico y Cultural de la organización, TMB ha llevado a cabo otras iniciativas a lo largo del año:

- **Proyecto Museo del Transporte**

La finalidad última de la recuperación de los vehículos y elementos históricos es su exposición en el Museo del Transporte. A lo largo del año, se ha trabajado en la búsqueda de espacios para ubicar esta futura instalación.

- **Museo virtual en la nueva web de TMB**

La nueva web de TMB, que se estrenará en 2010, incorporará un museo virtual histórico. Con el fin de trabajar en sus contenidos, se ha creado un grupo de trabajo.

- **Proyecto de archivo histórico documental**

TMB ha firmado un convenio de colaboración con ARCA (Asociación para la Recuperación y Conservación de Autobuses) para clasificar y ordenar unas 2.000 cajas de documentación que han de configurar parte del archivo histórico documental de la organización.

- **Restauración de vehículos históricos**

Durante el año 2009 ha finalizado la restauración del tranvía 867 y la motorización del autobús Chausson núm. 59 de Urbas. La restauración del autobús 410 ACLO y del tranvía 1631 PCC–Washington se ha adjudicado a la empresa Sesrovirencia de reparaciones y recuperaciones. A lo largo del ejercicio se han incorporado tres nuevos vehículos en el patrimonio histórico: un minibús M.Benz serie 4200, un autobús M.Benz 2500 y un autobús M.Benz 8800.

- **Estado de la situación de los restos encontrados en el metro**

Con motivo de las obras para la instalación de ascensores en la estación de Passeig de Gràcia de la línea 3, se han encontrado los restos históricos de las baldosas que se utilizaron en el recubrimiento de las estaciones del primer metro denominado 'Gran Metro de Barcelona', inaugurado en el año 1924. TMB está trabajando conjuntamente con un equipo de especialistas para poder dejar al descubierto y al alcance de todo el mundo estas baldosas históricas.



4.3. PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y LA EDUCACIÓN

La organización ha finalizado en 2009 la primera fase del Plan Director TMB Cultura, un documento que ordenará y definirá las líneas estratégicas que deben guiar la actividad de promoción de la cultura de TMB.

Asimismo, durante el año se ha seguido apoyando y promoviendo iniciativas en el ámbito de la música, la literatura, la educación y la ópera.



4.3.1 Subtravelling, el primer Festival Internacional de Cortometrajes en el Metro

Más de 8.000 usuarios disfrutaron de las proyecciones y de las mesas redondas sobre el presente y el futuro del cortometraje en Catalunya

TMB puso en marcha entre los días 15 y 18 de octubre en la estación de Universitat el Subtravelling Festival, la primera Muestra Internacional de Cortometrajes en el Metro de Barcelona, una iniciativa pionera en todo el Estado.

El certamen se dividió en tres secciones: Microcortos, Campus y Palmarés. El apartado Microcortos incluyó 15 cortometrajes de dos minutos de duración de los géneros de ficción y animación. En la categoría de Campus se escogieron varios cortometrajes realizados por alumnos de las escuelas de cine de Barcelona y en la sección de Palmarés, fuera de la competición, se concentraron las creaciones más premiadas del panorama internacional. Entre el público que votó se sorteó un viaje a Los Ángeles para dos personas y una visita a los estudios de Warner Bros.

Más de 8.000 usuarios disfrutaron de las proyecciones y de las mesas redondas sobre el presente y futuro del cortometraje en Catalunya. Además, unas 800.000 personas vieron las piezas candidatas en la categoría de Microcortos que se mostraron en las pantallas de los andenes y en el interior de los trenes entre los días 1 y 18 de octubre.

4.3.2 TMB, con la literatura

Más de 4.100 obras participaron en la 3ª edición del concurso de relatos cortos online de TMB

TMB ha firmado un acuerdo con los grupos editoriales Planeta y Grup 62 para promover la lectura y escritura en la red de transporte público de Barcelona. La colaboración ha incluido un concurso de relatos breves, un taller de escritura para los usuarios del transporte público, así como una amplia presencia de escritores en diferentes acciones de la campaña.

Por otra parte, en 2009 se ha celebrado la 3ª edición del concurso de relatos cortos online de TMB, que ha vuelto a desvelar gran interés entre la ciudadanía con más de 4.100 obras presentadas. Todas las acciones de comunicación de la iniciativa han girado alrededor de una web 2.0, donde los pasajeros han podido enviar relatos, leerlos y comentarlos.



4.3.3 TMB Educa se consolida

TMB Educa, el proyecto educativo de TMB, ha continuado consolidándose durante 2009 llegando a más población escolar e impulsando nuevas iniciativas. Se ha participado con acciones educativas en varias actividades comunicativas realizadas con motivo de celebraciones especiales como la Fiesta de Sant Jordi, el Día de la Seguridad Vial, la Exporecerca Jove, el II Encuentro del Compromiso Cívico con la Educación de la Diputación de Barcelona y el Festival de la Infancia.

Durante el año se ha puesto en marcha la actividad '*Los más pequeños van a la estación de metro*', dirigida a los alumnos de Educación Infantil y se ha comenzado la nueva actividad '*Visitamos la cochera de metro*', donde los estudiantes han podido visitar la cochera de Sant Genís.

TMB Educa ha realizado durante 2009 un total de 215 visitas, que han representado la asistencia de un total de 5.582 estudiantes

Asimismo, TMB Educa ha colaborado en 60 trabajos de investigación escolares y universitarios y ha generado una biblioteca de trabajos de investigación.

TMB Educa ha consolidado en 2009 las relaciones con el Consorcio de Educación, con quien está desarrollando una actividad educativa propia, y con el Departamento de Educación de la Diputación de Barcelona, con quien ha firmado un convenio de colaboración para extender el proyecto a los municipios del Área Metropolitana de Barcelona. Asimismo, se ha mantenido la relación con el Consejo de Coordinación Pedagógica (CCP) en el grupo de trabajo 'Educación para la Ciudadanía' y se ha participado en las X Jornadas del Proyecto Educativo de Ciutat (PEC) de Barcelona 'Democracia, Educación y Participación Ciudadana'. Finalmente, se han elaborado nuevos cuadernos educativos.

TMB Educa ha realizado durante 2009 un total de 215 visitas, que han representado la asistencia de un total de 5.582 estudiantes.

VISITAS EDUCATIVAS AÑO 2009

Tipo de visita	Número de visitas	Número de visitantes
Escolares	182	4.938
Universitarias	9	238
Educación especial	24	406
Total	215	5.582





4.3.4 TMB, con la música

El compromiso de TMB con la música ha continuado vigente durante 2009, tal y como lo demuestra la celebración del VII Festival de Músicos en el Metro. Este año, como novedad pionera a nivel mundial, se ha presentado un CD gratuito que recoge una muestra de 16 canciones interpretadas y compuestas por diferentes músicos del metro, editado exclusivamente para ayudar a difundir el proyecto y la creatividad de los artistas que lo integran.

Asimismo, TMB se ha convertido en colaborador y mecenas de la Fundación del Gran Teatro del Liceo. El convenio establecido con la entidad, que no comporta contraprestaciones económicas, determina que TMB pondrá a disposición de la Fundación diversos apoyos y canales de difusión propios para dar a conocer la actividad. En contrapartida, el teatro pone a disposición de los empleados de TMB un conjunto de ventajas, entre los cuales destacan descuentos especiales sobre el precio de las entradas de determinados espectáculos o el uso de las instalaciones del teatro para actos de la empresa.

4.4. PRESENTE EN LOS ACONTECIMIENTOS DE LA CIUDAD

Fiestas de la Mercè

Un año más, TMB patrocinó la tradicional Gimcana con motivo de las Fiestas de la Mercè. Además, la organización realizó una campaña informativa para guiar a los usuarios sobre cómo llegar con TMB a todos los actos de la Mercè e informarlos sobre las actividades programadas y el horario y lugar de celebración.

Navidad

Con motivo de la Navidad, TMB instaló una pista de hielo en el metro; se reservaron asientos para Papa Noel y los Reyes Magos; y se puso un cartero real en el nuevo intercambiador de Diagonal. También se promovió el envío de postales navideñas de los más pequeños dentro del trineo de Papa Noel, para enviar a la familia y los amigos.

Numerosas colaboraciones

Durante el año 2009 se han realizado 67 colaboraciones con el objetivo de crear vínculos sociales y culturales con la ciudad de Barcelona y su Área Metropolitana. Algunas de estas entidades o acontecimientos con los que se ha colaborado han sido: X Edición de la ExpoRecerca Jove, 15ª Fiesta de la Solidaridad Intermon Oxfam, Día Internacional de la Cruz Roja, Día Mundial del Refugiado, Congreso de las Mujeres, Semana de la Movilidad, Fundación del Banc dels Aliments, Fundación Crecer Jugando, Día Mundial contra el Sida y Salón de la Infancia, entre otras. La mayor parte de estas colaboraciones se inscriben en el ámbito de la temática social (48%) y en los proyectos culturales (35%).



4.5. PRESENTACIÓN DEL PLAN DIRECTOR DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD

TMB ha presentado en 2009 el Plan Director de Cooperación y Solidaridad. Con el fin de desarrollarlo, se ha constituido una comisión de coordinación y seis comisiones de trabajo asociadas a cada uno de los programas de actuación que lo conforman:

1. Promoción del voluntariado:

Con respecto a la promoción del voluntariado, se ha elaborado el Estatuto del Personal Voluntario de TMB, la Guía del Voluntariado TMB y el modelo de contrato de prestación de servicios en régimen de voluntariado, y se ha implementado una nueva base de datos de voluntarios TMB.

2. Compra Social:

En el ámbito de la Compra Social, se ha revisado y aprobado el documento que recoge el compromiso de TMB en esta materia. Por otra parte, se ha firmado un convenio de colaboración con la Fundación Caixa de Catalunya para el asesoramiento y contacto con proveedores sociales.

3. Servicios solidarios para la movilidad:

TMB ha continuado con el impulso del programa de salidas urbanas enfocadas al fomento de la autonomía para uso del transporte público de personas con movilidad reducida con la colaboración de 27 conductores voluntarios.

4. Compartimos conocimiento:

Hacer extensivos la experiencia y conocimientos profesionales a otras organizaciones es uno de los pilares estratégicos del Plan Director. TMB ha recibido en 2009 la visita de personal del Banco de los Alimentos de Barcelona en las dependencias de Boixeres para conocer los sistemas de logística y almacenaje de la organización.

Por otra parte, mecánicos de la organización han colaborado voluntariamente en la puesta a punto y acompañamiento en los traslados de los vehículos destinados a donación.

5. Cesión de activos en desuso:

TMB está trabajando en la elaboración de un inventario/registro de bienes y materiales de TMB en desuso que sean aptos para donación.

Asimismo, se ha identificado un espacio en las dependencias de Sant Genís como almacén de materiales para destinar a proyectos de cooperación.

La organización ha firmado en 2009 un convenio marco con la Mancomunidad de Municipios del Área Metropolitana de Barcelona (MMAMB) para vincular los activos en desuso de TMB a proyectos de cooperación identificados por el Consejo Metropolitano de Cooperación Internacional del Área Metropolitana de Barcelona. En virtud de este convenio, se han donado cerca de 50 autobuses.

Con respecto a cesiones directas de TMB, se han realizado diferentes donaciones de lotes de Navidad, material sanitario en desuso, uniformes, banderolas, material de oficina, equipamiento informático y vehículos a varias organizaciones no lucrativas.

6. Difusión y apoyo solidario:

TMB ha llevado a cabo diferentes colaboraciones en la difusión de las actuaciones de ONG y otras asociaciones como la Cruz Roja Catalunya, la Asociación Catalana de Fibrosis Quística, la Fundación Josep Carreras, Intermon Oxfam, Casal de los Niños y SETEM, entre otras.

Asimismo, ha presentado la iniciativa '¿Solidario tú? ¡¡¡Solidarios todos!!!', que ofrece la posibilidad a los empleados de proponer iniciativas/causas solidarias que les son próximas.

Finalmente, durante el año se han hecho varios servicios a pacientes del Instituto Guttmann, para socios de la Fundación Pere Mirjans, para niños de la Asociación Amics del Castell de Montjuic, y para niños saharauis del proyecto Vacaciones por la Paz, entre otras.



4.6. RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y LAS INSTITUCIONES

Durante el año 2009 se registraron 9.063 apariciones de TMB en los medios de comunicación, un 7,8% menos en comparación con el año anterior. Los temas más tratados han sido la inauguración del primer tramo de la línea 9 y las diversas acciones de mejora que se llevaron a término en la Red de Metro y que afectaron al servicio durante el verano.

La tarea proactiva del gabinete de prensa se ha concretado en la realización de ocho dossiers informativos, 222 notas informativas, además de un constante contacto con los medios de comunicación.

El centro de información CiTransMet ha realizado un total de 13.342 conexiones a la radio (439 más que el año anterior). Con respecto a noticias de TMB, fueron un total de 210 que se incluyeron en 4.762 conexiones.

Con respecto a las publicaciones corporativas, se han realizado las siguientes:

- Revistas *Hora Punta* (15.000 ejemplares de tirada) y *HP GenTMB* (12.000), más una edición especial de *HP GenTMB* en verano. Desde el mes de septiembre, se elabora *Hora Punta Digital*.
- Libro institucional *TMB 2008 Proyectos, Miradas y Sueños*, que incluye el Informe Anual en un USB, y un libro de relatos con las narraciones finalistas y ganadoras del concurso de relatos online de Sant Jordi 2008
- La publicación *Los vehículos históricos de TMB*
- Documentación corporativa como los *Datos Básicos 2009* y el folleto *El Centro de Control de Metro de Barcelona*

Durante el año, TMB ha organizado un total de 78 actos institucionales internos y externos y se ha coordinado la organización de cuatro encuentros con profesionales del ámbito nacional e internacional: Jornadas internacionales 'Train 2 Train', Comité de Metro de la UITP, Comisión de Seguridad de la UITP y Bus Steering Group Meeting.

En cuanto a las visitas institucionales, a lo largo del año 2009 se han realizado 67 visitas de representantes de gobierno a nivel nacional e internacional, otros operadores de transporte y varias asociaciones, organismos y colectivos.

Cabe destacar también la celebración de la Asamblea General de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) en Barcelona en el mes de diciembre, en la que TMB fue, junto con FGC, Renfe y Trammet, anfitriona. Asistieron más de 400 profesionales del sector de Latinoamérica y la Península Ibérica. Esta asamblea se celebró en el recinto de Feria II, en el marco del salón ferroviario BCNrail donde TMB tuvo un stand propio.



TMB es miembro de asociaciones nacionales como la Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos (ATUC), la Fundación para la Motivación de los Recursos Humanos, la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, el Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad, la Asociación de Usuarios de SABE (AUSAPE) y la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD). También pertenece a asociaciones internacionales como la International Association of Public Transport (UITP), la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) y la Asociación Europea de Ferroviarios (AEF).

Toda esta actividad relacional fortalece las relaciones de la organización con las diferentes instituciones que están implicadas en el desarrollo del transporte público y ayudan a generar conocimiento y a compartir experiencias.

5.

Protección del medio ambiente

5. Protección del medio ambiente

TMB quiere contribuir al desarrollo de una cultura de movilidad ciudadana que sea cada vez más eficiente, que mejore la calidad de vida y que sea respetuosa con el entorno ambiental local y globalmente.

En 2009 se comenzó el proceso de elaboración del Plan Director de Sostenibilidad Ambiental de TMB, tras las tareas de preparación llevadas a cabo en 2007 y 2008. Se trata de un marco común de trabajo, en su doble vertiente estratégica y operativa, para el periodo 2010-2014 que quiere hacer de TMB un referente en movilidad sostenible.

El Plan Director plantea como líneas de trabajo la búsqueda de la máxima eficiencia energética, la mitigación del impacto en el cambio climático, la mejora de la calidad del aire y la contribución al desarrollo de una cultura cada vez más sostenible. Estas líneas de trabajo se fundamentan en una serie de objetivos estratégicos que a la vez se despliegan en varios proyectos, que se irán desarrollando en los próximos años.

5.1. LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

TMB reconoce la existencia de unos efectos medioambientales asociados al mantenimiento de las instalaciones y del material móvil, así como a las operaciones de transporte que desarrolla. Asimismo reconoce la responsabilidad de reducir estos efectos haciendo compatible el desarrollo de sus actividades con el nivel de compromiso medioambiental que la sociedad pide y más concretamente que pide la ciudadanía del área de Barcelona.

La sostenibilidad ambiental en TMB se basa en los criterios siguientes:

- Velar para que la protección del medio ambiente se lleve a término mediante hitos y directrices concretas de comportamiento en todas las áreas de la actividad de la empresa.
- Reducir sus impactos ambientales generados como consecuencia de las emisiones atmosféricas, la captación y el vertido de aguas y la generación de residuos.
- Revisar periódicamente el grado de protección ambiental, con el objetivo de detectar puntos débiles y poder disponer de las actuaciones de mejora necesarias.
- La mejora continua y la prevención de la contaminación para conseguir un desarrollo más sostenible, mediante el uso moderado de la energía y el agua, y mediante una gestión ambientalmente correcta de los productos utilizados.
- Informar y formar ampliamente a todos los trabajadores sobre los aspectos medioambientales derivados de su actividad, así como motivarlos para que su comportamiento en el trabajo refleje la concienciación medioambiental de toda la organización.
- Exigir a los proveedores y a las empresas subcontratadas una concienciación ambiental de acuerdo con la de TMB.
- Poner a disposición del público que esté interesado la información sobre los esfuerzos y las actuaciones ambientales realizadas para mejorar la protección medioambiental.

5.2. UNA FLOTA DE AUTOBUSES MÁS SOSTENIBLE

Uno de los objetivos estratégicos del Plan Director de Sostenibilidad de TMB es impulsar el diseño, el uso y el mantenimiento de tecnologías sostenibles en la flota de autobuses. En los últimos años se han incorporado vehículos propulsados por combustibles alternativos más ecológicos como el gas natural y el biodiesel. Asimismo, se ha participado en el proyecto CUTE en el desarrollo de autobuses propulsados con pila de hidrógeno, y se está trabajando en el impulso de autobuses híbridos. El objetivo final es reducir el impacto que la Red de Autobuses tiene sobre el medio ambiente y mejorar la sostenibilidad del transporte público.

Gas natural

Durante el 2009 se han incorporado a la flota 45 nuevos autobuses propulsados con gas, que configuran a final de año una flota de 295 autobuses a gas natural, el 27,3% del total. Se trata de una de las flotas propulsadas con gas natural más importantes de Europa. Dentro del marco de mejora del medio ambiente en la Región Metropolitana, se ha firmado un nuevo Convenio con Gas Natural SdG para la promoción de este combustible, estableciendo como nuevo objetivo llegar a 500 autobuses para el año 2015.

Biodiesel

Siguiendo con la prueba iniciada en el año 2006, TB sigue operando la totalidad de la flota de la cochera de Ponent (120 autobuses) con biodiesel mezclado al 30%. El biodiesel es un combustible renovable, procedente de aceites vegetales y, por lo tanto, permite reducir la dependencia energética del petróleo y las emisiones de gases de efecto invernadero.

Hidrógeno

En 2009 se ha cerrado definitivamente el Proyecto HyFleet CUTE de la Unión Europea, que durante siete años ha hecho el seguimiento y demostración de la viabilidad de hacer funcionar autobuses propulsados con motor de hidrógeno en 13 ciudades de todo el mundo. TMB participó del 2003 al 2007 con la demostración de tres autobuses accionados por pila de combustible a hidrógeno. Paralelamente, TMB también participa en la Alianza de Ciudades por los autobuses de hidrógeno. En el marco de este grupo, se han revisado los nuevos proyectos de autobuses de hidrógeno que están llegando actualmente al mercado, y se hará el seguimiento de su utilización en las ciudades pioneras (Londres, Hamburgo y Vancouver).



Vehículos híbridos

TMB está apostando fuertemente por los vehículos híbridos, tecnología que está mucho más adelantada que el hidrógeno y que puede ofrecer vehículos de serie en pocos años, con anticipación de los beneficios medioambientales. En concreto, TMB participa en tres grandes proyectos, aparte de hacer el seguimiento de los prototipos que desarrollan los fabricantes de autobuses.

- **Castrosua y Man**

TMB ha llevado a cabo durante 2009 pruebas experimentales con autobuses híbridos cedidos por las empresas Castrosua y Man para valorar su comportamiento ambiental. En el caso del vehículo de Castrosua, el resultado ha sido muy positivo, con reducciones de consumo de combustible de alrededor del 25% y un muy buen comportamiento en conducción urbana. Por este motivo, se ha firmado un acuerdo para comprar tres unidades de la pre-serie que hará este fabricante a mediados del 2010. Con respecto al vehículo de Man, está previsto conseguir una versión mejorada del prototipo y ponerla en circulación con pasaje en el año 2010, con lo cual Barcelona será una de las 10 ciudades del mundo y la única de España con esta nueva tecnología.

- **Proyecto RETROFIT**

TMB impulsa junto con otras empresas un proyecto para la conversión en híbridos de una parte de los autobuses de la flota actual con diesel, mediante la incorporación de un motor eléctrico sincronizado. La primera fase del proyecto, denominado RETROFIT, consiste en la construcción de un prototipo, que se pretende actualizar tecnológicamente y ambientalmente, con la finalidad, en un futuro, de dotar de propulsión híbrida a 80 unidades de la flota de autobuses diesel.

TMB ha realizado una estimación cuantitativa de las inversiones que va a tener que realizar para el cambio de la flota, a pesar de que depende de los recursos que se consigan de las administraciones para la renovación y mejora de infraestructura actual.

FLOTA DE AUTOBUSES DE TMB 2009

Combustible	Nº vehículos
Diesel (E1/2/3)	498
Biodiesel (E1/2/3)	122
Diesel Ad-blue	76
Diesel EGR (Exhaust Gas Recirculation)	89
Gas Natural Comprimido	295
Total	1.080

Proyecto Ecotrans

TMB, junto con otras empresas, está participando en un proyecto Cenit, el Ecotrans, liderado por la empresa CAF, que tiene como finalidad dar solución a los retos del transporte público urbano mediante la investigación y la generación de tecnologías necesarias por conseguir que el transporte público urbano sea más atractivo para el pasajero y, a la vez, energéticamente más eficiente.

Durante los dos primeros años del proyecto, que dura cuatro años, TMB ha participado confeccionando un mapa de las emisiones que genera la flota actual y definiendo cómo podría ser una Red de Autobuses mejorada ambientalmente.

Modelo de red más eficiente

TMB está llevando a cabo desde hace años un proyecto, junto con el Ayuntamiento de Barcelona y con la colaboración de la Universidad Politécnica de Catalunya, que tiene como objetivo la optimización de la Red de Bus y que supondrá una nueva planificación del transporte público de la ciudad, así como una mejora de la sostenibilidad. En este sentido, la reforma de la Diagonal y la ampliación de la Red de Metro con la línea 9 configurarán un nuevo escenario en el que la Red de Bus se debe reconvertir y pasar de tener un esquema radial a uno ortogonal.

CONSUMOS DE ENERGÍA EN TB

Tipos de energía	2007	2008	2009
Energía eléctrica (kWh) en instalaciones	9.531.615	11.714.551	11.438.166
Gasoil para automoción (millones de litros)	21,3	18,2	17,8
Gas propano para calefacción (kg)	22.746	9.271	15.645
Gas natura en instalaciones (kWh)	8.340.961	9.093.782	8.121.136
Gas natural para aprovisionamiento de autobuses (kWh)	114.900.900	110.508.000	119.369.000
Biodiesel (millones de litros)	1,0	2,7	3,6

5.3. OTRAS INICIATIVAS CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Reducir los impactos ambientales generados como consecuencia de las emisiones atmosféricas es uno de los principales objetivos que recoge la política ambiental de TMB. Además del proyecto de ambientalización de los autobuses con el uso de combustibles más ecológicos, la organización ha llevado a cabo durante el año diversas iniciativas dirigidas a reducir las emisiones y contribuir a la lucha contra el cambio climático.



'Cambiemos CO₂ por flores'

A principios del mes de junio TMB inició la campaña 'Cambiemos CO₂ por flores', una acción de comunicación interactiva online para fomentar la utilización del transporte público como vía para reducir las emisiones de dióxido de carbono, que provocan el efecto invernadero. La campaña se hizo con la colaboración de las ONG Acción Natura y Ecología y Desarrollo. La plataforma central fue el microsite 'canviemCO2xfors.tmb.cat' en la que se invitaba a los ciudadanos a calcular la cantidad de dióxido de carbono que se deja de emitir a la atmósfera cuando escogen no usar el transporte privado para hacer un recorrido determinado y, acto seguido, se les proponía crear su propia flor y plantarla en un jardín virtual como símbolo de la contribución a la protección del medio ambiente. Un contador actualiza constantemente los datos del número de participantes y el dióxido de carbono ahorrado.

En el mismo microsite hay información sobre el impacto del fenómeno del cambio climático en Barcelona y su área metropolitana, y recomendaciones sobre como se puede contribuir en la vida cotidiana a reducir las emisiones de CO₂ y frenar así el calentamiento global. Asimismo, además del sitio web central, se usaron las redes sociales, como Facebook, y se llevaron a cabo acciones con público en centros comerciales. La campaña, que continúa vigente y se reforzará durante 2010, ha tenido como resultado 2.321 flores virtuales plantadas por clientes.

Infraestructuras sostenibles

TMB está trabajando en la implantación de criterios de sostenibilidad en el diseño, la construcción y el mantenimiento de infraestructuras. Entre las medidas que tiene previsto implantar en los próximos años, se encuentran:

- Elección ambiental de sistemas de climatización: aportación de aire higiénico de renovación a una temperatura inferior a la ambiente, calefacción de tierra radiante, control solar de fachada mediante la aplicación de persianas dirigidas por un sistema centralizado, control centralizado de cada una de las áreas climatizadas, etc.
- Instalaciones eficientes: iluminación de alta eficiencia, sistema sectorizado de encendido; detectores de presencia en espacios de uso esporádico, ascensores de bajo consumo energético; grifos y sanitarios de bajo consumo de agua, etc.
- Sistemas de aislamiento naturales y eficientes de cierres exteriores e interiores reduciendo pérdidas energéticas.
- Maderas certificadas FSC (de explotaciones forestales sostenibles)
- Pinturas ecológicas de base acuosa.
- Control del ruido interior y exterior: estructura vidriada externa sonoreductora, aislamiento de las áreas de reprografía, etc.
- Captadores solares térmicos y planta fotovoltaica: placas solares térmicas para apoyar la producción de agua caliente sanitaria y placas solares fotovoltaicas para la producción y la venta de electricidad a la red.
- Criterios de prevención y reducción de residuos.

Actualmente, TMB dispone de 147 m² de placas fotovoltaicas y 148 m² de placas solares.

Incorporación de filtros de partículas en suspensión y de NO_x en la flota

TMB ha publicado un concurso para equipar su flota diesel con unos filtros en los tubos de escape que reduzcan las emisiones de partículas y de óxidos de nitrógeno (NO_x). En concreto, se piden filtros capaces de reducir un 90% las partículas y un 60% los óxidos de nitrógeno.

Ad-Blue

TMB ha incorporado la tecnología Ad-Blue a 25 coches más en 2009, que se han ubicado en la cochera de Triangle. Con estos, ya son un total de 76 autobuses los que incorporan esta tecnología.

L'Ad-Blue es un producto de origen sintético (disolución de la urea) que permite reducir el nivel de emisiones de los vehículos pesantes con motor diesel que tengan instalados el sistema SCR (Reducción Catalítica Selectiva). Una vez que el Ad-Blue se inyecta en el SCR, se desencadena una reacción química en el catalizador que convierte los óxidos de nitrógeno (NO_x) en una mezcla de nitrógeno y vapor de agua. Este producto cumple con la Norma Europea DIN 70070 y se somete al más exigente control de calidad.

Comunicación, formación y participación ambiental

Con el fin de conseguir el máximo grado de concienciación y participación del personal en el proceso de TMB hacia la sostenibilidad, la organización dispone de varias herramientas de sensibilización:

- Formación de gestión de residuos a los centros en los que se implanta el modelo de recogida selectiva y se pone en funcionamiento el Punto Verde.
- Formación en gestión de aguas residuales en todos los talleres de Metro y Bus
- Publicación de artículos para hacer difusión de los proyectos desarrollados por el Departamento de Medio Ambiente a las diferentes publicaciones corporativas.
- Página web del Departamento de Medio Ambiente en la que se explican los proyectos que se están desarrollando y se ponen a disposición del personal interno los procedimientos establecidos por la gestión ambiental.
- Elaboración y comunicación del *Manual de buenas prácticas ambientales*, que presenta tres apartados principales: ahorro de agua, ahorro de energía y de papel.

Planes de movilidad en los centros de TMB

TMB, en respuesta al Decreto 152/2007 que establece la obligatoriedad de elaborar planes de movilidad para los centros de trabajo de empresas públicas con más de 200 trabajadores propios o externos antes del 31 de diciembre del 2008 y de implantarlos antes del 31 de diciembre de 2009, ha realizado dichos planes para ocho de sus centros de trabajo.

Los planes de movilidad identifican la manera en qué los trabajadores propios y externos, así como los visitantes habituales se desplazan y hacen propuestas concretas y viables para conseguir una movilidad más sostenible de los trabajadores y visitantes. Algunas de estas propuestas pueden ser la implantación de transporte colectivo propio del centro, la

incentivación del uso del transporte público mediante su competitividad (velocidad comercial y frecuencia), la promoción del coche compartido, la promoción del uso de la bicicleta, la flexibilidad horaria o la adaptación horaria de los transportes públicos al horario laboral, las acciones encaminadas a mejorar el acceso a pie o en bicicleta, la regularización de las áreas de aparcamiento (preferencia para bicicletas, para coches compartidos, etc.).

TMB ha calculado a partir de los datos de desplazamiento modal de cada centro (según varias aproximaciones) las emisiones generadas por el desplazamiento de los trabajadores desde su domicilio al lugar de trabajo, así como la reducción que se consigue respecto a un escenario hipotético en que todos/as se desplazaran con vehículo privado.

Distancia recorrida por los empleados				Emisiones CO ₂ escenario actual			Emisiones CO ₂ escenario hipotético			Reducción emisiones CO ₂			
Centro de trabajo	Nº trabajadores	Dist. (km)	Dist. (km/trab.)	gr	gr/ empleado	gr/km	gr	gr/ empleado	gr/km	gr	gr/ empleado	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%
Total				2.249.975	3.682	358	5.824.155	9.011	887	3.574.179	5.329	529	158,85%

*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 desplaçessin amb vehicle privat.

falta
traducir
nota

Consumos de energía en FMB

La energía consumida en Metro es fundamentalmente eléctrica, a pesar de que existen otras fuentes de energía minoritarias como el gasoil, para los tractores y los vehículos de mantenimiento, y el gas natural para las calderas de los talleres.

En algunas dependencias existen placas solares para uso propio del servicio. El total de energía consumida por la flota de trenes en circulación en el año 2009 ha sido de 196,2 millones de kWh, lo que representa un descenso del 0,96% respecto al año anterior, como consecuencia de la disminución de coches-km totales recorridos (-1,6%).

CONSUMOS DE ENERGÍA EN FMB

Tipo de energía	2007	2008	2009
Energía eléctrica (millones de kWh) en las instalaciones	70,3	71,6	63,1
Energía eléctrica (millones de kWh) en los trenes	183,9	198,1	196,2
Gasoil para automoción (litros)	45.950	62.746	66.987
Gas natural en las instalaciones (kWh)	4.978.711	6.551.216	5.054.595

Emisiones y partículas

Las emisiones de CO₂ asociadas al consumo de gasoil y gas natural han sido de 88.594 toneladas. En lo que respecta a las emisiones de NO_x, originadas por las mismas fuentes de energía, han sido de 994 toneladas.

	2009
Emissions de CO ₂	88.594 toneladas
Emissions de NO _x	994 toneladas

Para hacer este cálculo, se han utilizado los siguientes factores de conversión:

Emisiones	Unidad de medida	Gas	Diesel/Biodiesel
NO _x	g/kg combustible	22.4	38.4
CO ₂	kg/kg combustible	2.7	3.15

*Fuente: Elaboración propia presentada en el informe final del estudio de emisiones realizado en 2006

EMISIONES INDIRECTAS Y RESIDUOS GENERADOS POR EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

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

FACTORES PARA EL CÁLCULO DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS Y GENERACIÓN DE RESIDUOS DEBIDO AL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

	2007	2008	2009
Emisiones			
CO ₂ (kg/kWh)	0,343	0,278	0,233
SO ₂ (gr/Kw/h)	0,733	0,481	0,383
NO _x (gr/Kw/h)	0,521	0,382	0,313
Residuos radiactivos			
Baja y media actividad (cm ³ /kWh)	0,0021	0,00218	0,00207
Alta actividad (mgr/kWh)	0,256	0,267	0,254

*Fuente: Observatorio de Electricidad de Adena.

5.4. MEJORAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS

La mejora de la gestión de residuos es uno de los objetos prioritarios de la política ambiental de TMB. La organización ha trabajado hasta ahora para conocer exactamente los residuos que genera cada centro y mejorar el trazado desde su generación, pasando por el transporte hasta llegar a la planta de tratamiento final, tal y como exige la normativa.

Durante el 2009 se han puesto en marcha los Puntos Verdes de Sagrera, Santa Eulàlia, Triangle y Vilapicina y se ha trabajado en los de Roquetes, Zona Franca 1 (TB) y Can ZAM, que estarán en funcionamiento en 2010.



Por otra parte, se ha desarrollado una propuesta de diseño para la recogida selectiva de residuos tanto en las oficinas como en la Red de Metro.

Con respecto a la gestión de residuos, algunos son destinados a centros externos de gestión de residuos para su valorización. Cuando no es el caso, salen como subproductos y, en ocasiones, se tratan internamente en la compañía.

CONSUMO DE MATERIALES EN TB

Concepto	Cantidad	Importe (€)	Unidad de medida
Material de consumo y reposición			
Discos y tacógrafos	321.900	12.339,93	un
Líquido refrigerante para autobuses	267.269,896	196.961,55	kg
Remaches	72.228	2.102,19	un
Material de oficina y informática			
Papel DIN A4 y DIN A3	3.731.189	22.711,04	un
Sobres	245.999	8.264,77	un
Tóner impresoras	425	46.756,77	un

CONSUM DE MATERIALS A FMB

Concepto	Cantidad	Importe (€)	Unidad de medida
Material de consumo y reposición			
Balastón vías	829.500	14.893,67	kg
Abrazaderas	243.286	9.802,55	un
Arandelas	159.726	46.866,49	un
Tirafondos	110.989	104.848,31	un
Material de oficina y informática			
Papel DIN A4 y DIN A3	6.033.880	36.085,12	un
Sobres	493.914	10.191,03	un
Tóner impresoras	976	93.423,12	unrereribus eius

DESTINACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS 2009

Residuo	Destinación	Cantidad TB	Cantidad FMB
Residuo ácid clorhídrico	tratamiento de residuos	118 kg	
Residuo acumuladores/baterías	valorización		2.505 kg
Residuo con hidrocarburos	tratamiento de residuos		3.754 kg
Residuo baterías plomo	valorización	54.237 kg	1.853 kg
Residuo cables	valorización		65 kg
Residuo disolvente halogenado (con cloro)	valorización		775 kg
Residuo disolvente no halogenado	valorización	2.241 kg	
Residuo trapos o sepiolita	tratamiento de residuos	21.537,50 kg	13.362 kg
Residuo eléctrico o electrónico	valorización	2.310 kg	16.218 kg
Residuo electrolit acumuladores	valorización		2.300 kg
Residuo envase con pintura o barniz	valorización		1.136 kg
Residuo envase metálico bruto	tratamiento de residuos	14 un	327 un
Residuo envase metálico bruto	valorización	55 un	259 un
Residuo envase plástico bruto	tratamiento de residuos	231 kg	566 kg
Residuo envase plástico bruto	valorización	175 kg	377 kg
Residuo contenedor m ³ bruto	tratamiento de residuos	1 un	2 un
Residuo extintores	tratamiento de residuos		4.994 kg
Residuo fango depuradora	tratamiento de residuos	19.520 kg	861 kg
Residuo fango tren de lavado	tratamiento de residuos	36.041 kg	117.320 kg
Residuo filtros de aceite	valorización	7.326,5 kg	
Residuo fluorescente/ luz de hg	valorización		11.135 kg
Residuo fuel oil y gasoil	valorización		835 kg
Residuo gas envase a presión	tratamiento de residuos	294 kg	531 kg
Residuo grasa de maquinaria	tratamiento de residuos	302 kg	689 kg
Residuo líquido refrigerante	valorización	61.460 kg	
Residuo aceite y lubricante	valorización	92.804 kg	18.590 kg
Residuo pilas	valorización	152 kg	321 kg
Residuo pintura al agua caducada	tratamiento de residuos	821,5 kg	
Residuo separador hidrocarburos	tratamiento de residuos	30.600 kg	
Residuo tierra/piedras brutas	tratamiento de residuos		525 kg

Residu transformador condensador con pcb	tratamiento de residuos	3.470 kg
Residu transformadores condensadores secos	valorización	154 kg
vehículo fuera de uso	valorización	360.333 kg

DESTINACIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS 2009

Residuo	Destinación	Cantidad TB	Cantidad FMB
Residuo vidrio	valorización		40 kg
Residuo banales	tractament de Residuos	2.196.580 kg	1.835.060 kg
Residuo construcción y demolición	valorización		2.880 kg
Residuo madera	valorización	46.180 kg	430.270 kg
Residuo lodos fosas sépticas	tractament de Residuos	5.000 kg	73.001 kg
Residuo metal (hierro+aluminio)	valorización		180.198,18 kg
Residuo metal aluminio	valorización		2.390 kg
Residuo metal cobre	valorización		1.906 kg
Residuo metal hierro	valorización	91.482 kg	237.760 kg
Residuo papel y cartón	valorización	33.410 kg	71.159 kg
Residuo plástico	valorización		43.071 kg
Residuo sal común	tratamiento de residuos	5.060 kg	

5.5. COMPRA VERDE

La dirección de TMB ha aprobado en 2009 la Política de Compra Ambientalmente Responsable, una iniciativa que inicia una nueva línea de trabajo para el Departamento de Medio Ambiente y para el Departamento de Compras de TMB.

Durante el año se ha empezado a trabajar en el proceso de elaboración del Manual de Compra Verde de TMB, que ha comportado el análisis del conjunto de familias de productos y servicios contratados por la organización, la búsqueda de alternativas verdes y la elaboración de propuestas de criterios ambientales a introducir.

Respecto a la cantidad de materiales adquiridos que son valorizados, los fabricantes de material móvil no ofrecen datos concretos. No obstante, se estima, por aproximación con la industria del automóvil, que cerca de un 70% de los materiales empleados en la construcción de autobuses son valorizados.

5.6. TRATAMIENTO Y REUTILIZACIÓN DEL AGUA

TMB contribuye a una gestión sostenible del agua con un consumo preciso, que en 2009 ha descendido hasta 117.297 m³. El consumo de agua de TMB se debe básicamente al lavado de vehículos y proviene de la red de abastecimiento de Barcelona y de agua que se vuelve a hacer circular, por lo que la captación no afecta a ninguna fuente de agua.

Al mismo tiempo, la compañía ha aumentado la cantidad de agua tratada, que ha ascendido a los 18.661 m³. Las aguas residuales que provienen del lavado reciben un tratamiento fisicoquímico que permite la reutilización. Las aguas de la red que se utilizan para enjuagar se tratan mediante el método de ósmosis inversa.

Asimismo, TMB aprovecha las aguas freáticas para los trenes de lavado, para el riego o el regreso al medio. La Red de Metro recibe constantemente filtraciones procedentes sobre todo de la lluvia, de los acuíferos y de otros orígenes.

CONSUMO DE AGUA EN TMB EN M³

	2007	2008	2009
Bus	52.227	45.423	38.405
Metro	83.602	80.614	78.892
Total	135.829	126.037	117.297

TRATAMIENTO DE AGUA EN AUTOBUSES Y METRO EN M³*

	2007	2008	2009
Agua tratada	16.862	17.359	18.661
Agua de recirculación	12.421,9	12.226,5	13.449,6
Agua vertida*	4.440,1	4.165	3.948,9

*Se trata de aguas residuales vertidas a la red pública de saneamiento y que cumplen los parámetros de vertido establecidos por la legislación vigente.

5.7. GESTIÓN AMBIENTAL

El Telefèric de Montjuïc ha obtenido en 2009 la licencia ambiental para su explotación y en su renovación se siguieron los criterios del proyecto Cims, de ordenación global de la montaña de Montjuïc, prestando máxima atención a la minimización del impacto ambiental de sus instalaciones.

Las licencias ambientales de todos los centros de TMB contemplan indicaciones que corroboran que ningún recinto de la organización opera en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad. Por lo tanto, TMB no dispone de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas; y en consecuencia, su actividad no genera ningún impacto significativo sobre la biodiversidad en estas áreas. Por consiguiente, no se ha protegido ni restaurado ningún hábitat ni se han planificado estrategias ni acciones relacionadas con la gestión de impactos sobre la biodiversidad ni con la protección de especies en peligro de extinción durante 2009. Los vertidos de agua de la compañía y el agua de escorrentía no afecta tampoco a ningún recurso hídrico ni hábitat de alta biodiversidad.

Las inversiones acumuladas en Metro asociadas a medio ambiente en 2009, en miles de euros, son las siguientes:

	Valor de adquisición	Amortización	Valor neto
Suministro e instalación de depuradoras	428	231	197
Estación de regulación y medida de gas en Triangle Ferroviari	51	25	26
Paneles solares en Sagrera	24	9	15
Cambio de gasoil C a gas natural	265	166	99
Sistema de segregación de disolventes	130	50	80
Compactadora para reciclar cartón	8	6	2
Instrumentos para la medición de sonidos y vibraciones	6	5	1
Equipo de ósmosis	5	2	3
Sistema de filtración de aguas residuales	6	2	4
Puntos verdes	139	25	114
Reducción sonidos Taller Sagrera	88	14	74
Gestión residuos Roquetas	1	0	1
Sistema de Gestión Ambiental	55	20	35
Total inversiones	1.206	555	651

Los gastos incurridos en 2009 para la protección y mejora del medio ambiente ascienden a 883.000 euros. Por su parte, las inversiones realizadas durante 2009 por razones medioambientales han sido de 16.000 euros.

En Bus, las inversiones acumuladas asociadas a medio ambiente, en miles de euros, son las siguientes:

	Valor de adquisición	Amortización	Valor neto
Suministro e instalación de depuradoras en cocheras	1.030	487	543
Cambio de gasoil C a gas natural en Zona Franca I	216	93	123
Instalación de calefacción con gas natural en Horta	906	544	362
Puntos verdes	262	45	217
Paneles solares	94	45	49
Separadores hidrocarburos	10	8	2
Sistema de Gestión Ambiental	55	19	36
Equipos para suministro de AD Blue	216	16	200
Tratamiento de residuos	4	1	3
Proyecto cogeneración de energía	15	0	15
Filtros de partículas para autobuses	38	0	38
Total inversiones	2.846	1.258	1.588

Los gastos incurridos en 2009 para la protección y mejora del medio ambiente ascienden a 455.000 euros. Desde el año 2002 se han adquirido los siguientes autobuses que funcionan con gas natural, por un valor a 31 de diciembre de 2009 de 69.286 miles de euros:

**VALOR DE ADQUISICIÓN DE LOS AUTOBUSES CON GAS NATURAL DESDE 2002
(en miles de euros)**

Año	Valor de adquisición	Amortización	Valor neto
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
Total autobuses con gas natural	69.286	20.728	48.558

Asimismo, se han realizado obras en la cochera de de Zona Franca, para adecuar las instalaciones, por un importe de 1.742 miles de euros.

Finalmente, las inversiones realizadas durante 2009 por razones medioambientales han sido de 209.000 euros.

6.

**A la vanguardia
de la movilidad**

6. A la vanguardia de la movilidad

La apuesta por la innovación que caracteriza TMB se ha plasmado en 2009 en el impulso y la participación en varios proyectos, tanto a nivel interno como externo, que sitúan a la compañía a la vanguardia de la movilidad.

6.1. DESARROLLOS A NIVEL INTERNO

El nuevo Centro de Control de Metro ha sido protagonista de las innovaciones que se han llevado a cabo en 2009 en TMB. Durante el año también se ha trabajado en la automatización de la línea 11 y en la instalación del sistema de seguridad ATP en la línea 1, entre otros proyectos.

Nuevo Centro de Control de Metro (CCM)

En 2009, TMB ha inaugurado el nuevo Centro de Control de Metro (CCM), que da respuesta a las necesidades surgidas ante el incremento de actividades en la operación y en el control de las líneas de metro.

La sala de control ha pasado a tener una superficie de unos 835 m² para dar servicio a las líneas 9/10, ampliando del mismo modo el espacio para operadores. El nuevo CCM consta de una gran sala de control con los diferentes espacios necesarios para su correcto funcionamiento, orientados de forma que se aprovecha la luz natural de la fachada.

Para mejorar las condiciones de trabajo, la iluminación se ha tratado de manera natural y artificial con sistemas de control solar automatizado y un sistema de control de la iluminación flexible y personalizado. Los materiales utilizados en la construcción son fonoabsorbentes con el fin de mejorar el confort acústico de los operadores.

El Centro se ha diseñado para acoger hasta 70 puestos de trabajo, con áreas de descanso y almacén. Hay tres videowalls con pantallas digitales para recibir información en directo a través de las cámaras de vídeo instaladas en los accesos, en los ascensores, en las escaleras, vestíbulos y andenes de las estaciones. También pueden recibir información en tiempo real desde las cámaras que hay en el interior de los trenes de la línea 11 y, en el futuro, de todas las otras líneas automáticas, a través del sistema wi-fi.



Sistema de conducción automática en la línea 11

Dos días después de la inauguración de la línea 9, el 15 de diciembre, la línea 11 empezó a operar parcialmente en modo automático entre las estaciones de Can Cuiàs y Casa de l'Aigua, una vez superadas las pruebas de funcionamiento. Se trata de la segunda línea de metro de la red con conducción automática tras la línea 9.

El sistema implica que en el tramo de línea entre estas estaciones, los trenes circulan sin conductor, mientras que en el tramo Casa de l'Aigua y Trinitat Nova (210 metros) se continúa operando transitoriamente con sistema convencional hasta que se complete la instalación de los sistema de detección de intrusiones en la vía, con cargo a TMB, en los próximos meses.

El sistema de conducción automática, que ya funciona en otras ciudades europeas, consigue mejorar la calidad del servicio, con más precisión y fiabilidad, incrementando la puntualidad y facilitando la regularidad del servicio de acuerdo con la oferta y la demanda.



Sistema ATP en la línea 1

En el mes de abril se puso en marcha el sistema de seguridad ATP (Automatic Train Protection) en la línea 1 de Metro. La función de este nuevo sistema de seguridad, que ya estaba implantado en el resto de líneas de la red, es impedir de manera automática y continua que los trenes en circulación se pasen las señales o superen velocidades no seguras, que se determinan de acuerdo con la vía y las posiciones que los trenes ocupan.

El sistema está basado en el diálogo constante entre el tren y la vía y, es el paso previo para poder disponer del sistema ATO (Automatic Train Operation), que también se instalará en la línea 1 y que permite aumentar la frecuencia de paso de los trenes con las máximas condiciones de seguridad.

Proyecto de información de movilidad con tecnología RFID

Se trata de un sistema para conocer mejor, de una manera más eficiente y a un menor coste, la movilidad de los clientes de bus, usando como base la tecnología Radio Frequency Identification (RFID) o Identificación por Radio Frecuencia. Paralelamente se ha continuado investigando la viabilidad de la implantación de un sistema similar a la red de metro para poder recoger el mismo tipo de información.

Desarrollo de nuevos proyectos de movilidad de Bus

Se están desarrollando, conjuntamente con otras áreas y consultores externos, varios proyectos para mejorar la movilidad y la velocidad comercial del autobús. Se resumen en las siguientes líneas de actuación realizadas durante el año 2009:

- Análisis de la velocidad del autobús de varias líneas
- Estudio de la inserción urbana de las líneas de bus y modificación de recorridos en el ámbito de los nuevos proyectos de la ciudad.
- Estudio de medidas para mejorar la circulación del bus (tipología de carril bus, protección de chaflanes, puntos singulares, etc.).
- Análisis de la extensión de parada doble y búsqueda de la tecnología que facilite su uso a las personas invidentes.

6.2. ASESORAMIENTO Y PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS DE I+D+I

A lo largo del año 2009, TMB ha continuado con sus actuaciones en el marco del asesoramiento y la consultoría de empresas relacionadas con el mundo del transporte público. Algunos proyectos en los que se ha colaborado son:

- Diseño conceptual de la red de metro para la ciudad de Bogotá.
- Asistencia técnica a la Junta de Andalucía para el control de la explotación de la primera línea de metro de la ciudad de Sevilla
- Asesoramiento para la explotación y el control del mantenimiento del material móvil del metro de Oporto.
- Estudio para la selección de tecnologías para la extensión del metro de Medellín
- Participación en la fase 3 de la construcción del tranvía de Oran, en Argelia.

Con respecto a los proyectos de I+D+i en los que TMB participa, destacan:

ERRAC: Proyecto del Séptimo Programa Marco de la Unión Europea. Es una plataforma tecnológica encargada de promover la investigación europea en el campo ferroviario, tanto en la red ferroviaria nacional como en las redes locales, urbanas, suburbanas y regionales. ERRAC agrupa a los representantes de la Comisión Europea, los Estados miembros, y los actores del I+D ferroviario (operadores, industria, investigadores...) y propone a la Unión Europea los temas prioritarios de I+D para los próximos programas marco, en especial el octavo. Esta plataforma está establecida en el año 2013 y TMB es uno de los dos representados del estado español.

ModUrban: El principal objetivo del proyecto es diseñar, desarrollar y probar una arquitectura innovadora de sistemas de metro urbano, común, totalmente abierta, y sus elementos claves (esto incluye los subsistemas de control, ahorro de energía y accesibilidad), preparando el camino hacia las futuras generaciones de sistemas urbanos guiados de transporte público. Este proyecto está enmarcado en el Sexto Programa Marco de la Unión Europea y se inició en enero de 2005. Tal y como estaba previsto, ha finalizado en el año 2009. TMB participó en los módulos de *ModEnergy*, *ModAccess* y *ModSystem*.

ModSafe: Es la respuesta a la necesidad de investigación en el campo de la seguridad ferroviaria para establecer criterios homogéneos en la industria del transporte ferroviario urbano, con la finalidad de incrementar la seguridad, reducir plazos de entregas y costes de los productos pedidos por los operadores. Aprobada dentro del Séptimo Programa Marco, se prevé finalizarla entre los años 2011/2012.

Urban Tracks: El objetivo del proyecto es el desarrollo de productos innovadores basados en la *2020 ERRAC Vision*, sistemas de infraestructura ferroviaria de bajo coste de ciclo de vida, alta performance, modulares, seguros, bajos en ruidos y vibraciones, y compatibles dentro del mercado europeo. Se prevé que finalice en el verano del 2010.

Sputnic: Esta iniciativa tiene el objetivo de mejorar la competitividad y el crecimiento del sector del transporte público, mediante la detección y difusión de las mejores prácticas. Sputnik, que ha finalizado en el año 2009, se centra en el transporte público local y regional y pone especial atención en los retos de transporte público de los nuevos estados miembros de la Unión Europea.

Counteract: Proyecto que estudia soluciones para incrementar la seguridad objetiva y la sensación de seguridad (seguridad subjetiva) a unos costes asumibles en el transporte público.

Elecrail: Este proyecto estudia los procesos de consumo eléctrico en el mundo ferroviario e identifica elementos de mejora, definiendo finalmente una serie de recomendaciones para reducir el consumo. El proyecto, cofinanciado por el Ministerio de Industria, empezó en el año 2008 y se prevé que finalice en 2010.

6.3. PLAN DIRECTOR DE TECNOLOGÍA

El Área de Tecnología de TMB persigue aportar valor prestando servicios especializados a los negocios, facilitando el cambio, mediante la innovación y la proactividad, y resolviendo problemas desde un punto de vista multidisciplinar. Para continuar con el proceso evolutivo iniciado en el marco del Plan Director de Tecnologías (PDT) y consolidar la creación del Área de Tecnología, TMB necesita reorientarse hacia la gestión de servicios tecnológicos. Por ello, el área está inmersa en un proceso de cambio que tiene como objetivo central focalizarse en la gestión integral de Servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), llevando a cabo cambios organizativos, tanto en el modelo de gestión como en el modelo de relación (interno y externo), e implementando nuevos roles y nuevos procesos.

La gestión por servicios tecnológicos tiene, entre otros, los siguientes objetivos:

- Contribuir a los objetivos de negocio.
- Contribuir a ahorrar tiempo y dinero.
- Minimizar y prevenir riesgos.
- Contribuir a satisfacer las necesidades presentes y futuras de los clientes de la compañía.

En el año 2009, se han trabajado cinco servicios de Tecnologías de la Información (TI): el de apoyo a la gestión de la operación de Bus, el de apoyo a la venta automática de títulos a la Red de Metro, el de apoyo a la programación del servicio de metro, el de apoyo a la asignación de conductores de Bus y el de apoyo a la comunicación e información a los usuarios de Metro. También se han iniciado los proyectos identificados en el roadmap del PDT y para los cuales tenían asignada una partida presupuestaria.

Cabe destacar que en 2009 se dotaron 21 estaciones más con cobertura de telefonía móvil.

7.

**Desafíos
de futuro**

7. Desafíos de futuro

TMB, como empresa operadora de la Red de Metro y Autobuses de la ciudad de Barcelona, tiene como misión ofrecer una red de transporte público que contribuya a una movilidad ciudadana de calidad y a un desarrollo sostenible del área metropolitana. Además, TMB ha de convertirse en una empresa de transporte y movilidad ciudadana competitiva y en Europa, haciendo énfasis en su proyección y viabilidad más internacional.

Las directrices estratégicas sobre las que se basarán los objetivos para el próximo año se enmarcarán en una coyuntura económica todavía convulsa, marcada por una crisis que provoca disminuciones en la movilidad, como se ha visto el año 2009. Hay que continuar ofreciendo un buen servicio con el fin de incrementar la cuota de mercado a pesar de esta situación.

El uso eficiente de la tecnología ha sido lo que ha permitido dar en los últimos años un salto cualitativo en la mejora del servicio y la eficiencia, y esto continuará siendo así en el futuro. Lograr el éxito de esta visión estratégica es el objetivo bajo el que se implantó el modelo de gestión Balanced Scorecard, un sistema de gestión estratégica con una visión integral del negocio, que se soporta en cuatro grandes ejes estratégicos o perspectivas: la satisfacción de los clientes y ciudadanos, innovación y rendimiento de los procesos, desarrollo y crecimiento de los recursos humanos y los resultados financieros.

Clientes/ciudadanos

El objetivo estratégico final es la mejora de la satisfacción del cliente con el fin de ganar cuota de mercado de la movilidad de forma sostenible y eficiente. Para lograr este objetivo final se proponen toda una serie de hitos en cuestiones de mejora de la calidad/ seguridad/ confortabilidad del servicio optimizando los recursos.



Cabe mencionar la ampliación de la Red de Metro en seis nuevas estaciones en la línea 9, tres más en la línea 5 y una en la línea 2; así como la conversión de vehículos diesel a vehículos híbridos de 40 autobuses y la instalación de filtros para reducir la emisión de partículas en suspensión y de NO_x a 522 autobuses.

Procesos

Las estrategias bajo la perspectiva de procesos más importantes que se desarrollarán a lo largo del 2010 son:

- Potenciación de los sistemas de comunicación con el cliente, con el proyecto 'Mueve TV' que quiere transformar el actual Canal Metro hasta convertirlo en un verdadero canal de comunicación por donde pasará información de actualidad y publicitaria, pero también de servicio, convirtiéndose así en el primer canal corporativo del mundo que mezcla contenidos generalistas con información imprescindible del servicio.
- Continuidad a la realización de proyectos planificados en el roadmap Plan Director de Tecnología, que engloban las infraestructuras y redes, los sistemas tecnológicos corporativos y específicos de Bus y Metro, así como los sistemas de información al cliente.
- Adecuación de los procesos desde una visión de sostenibilidad, eficiencia y calidad.

Personas

Los términos estratégicos de esta perspectiva pasan por consolidar unas relaciones laborales basadas en el diálogo y en la competitividad, potenciar el desarrollo personal y profesional, es decir, un cambio gradual en la cultura de la empresa y establecer la comunicación como eje integrador, consiguiendo una mejora de la productividad y una disminución continua del absentismo.

Finanzas

Los tres grandes puntos en qué se sustenta la perspectiva financiera en el área estratégica de tmb para el 2010 son:

- Conseguir de las administraciones responsables recursos para la renovación y mejora de infraestructura actual.
- La gestión óptima y eficiente de recursos a todos los niveles de la organización.
- Asegurar recursos económicos por Ingresos Propios y Contrato-Programa.

El presupuesto del año 2010 se ha enmarcado en una coyuntura económica caracterizada por la estabilidad económica que se prevé después de un año 2009 de desaceleración económica mundial, a la que hace falta añadir la desaparición de las devoluciones de la prorrata del IVA, que se han acabado de percibir en el año 2009. También en el año 2009 las Administraciones han acabado de devolver la deuda histórica de TMB por la que, el Contrato-Programa 1995-97 estableció un periodo de pago de 15 años.

8.

**Sostenibilidad
económica**

8. Sostenibilidad económica

TMB presenta desde el ejercicio 2005 cuentas anuales consolidadas. El grupo está formada por las siguientes sociedades:

- Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA que es la Sociedad dominante que formula las cuentas anuales consolidadas.

Sociedades del grupo consolidadas por integración global:

- Transports de Barcelona, SA
- Projectes i Serveis de Mobilitat, SA (anteriormente Telefèric de Montjuïc, SA)
- Transports Metropolitans de Barcelona, SL (no ha tenido actividad durante el año 2009)

Sociedad asociada consolidada por puesta en equivalencia: Transports Ciutat Comtal, SA.

Ferrocarril Metropolitano de Barcelona, SA presta sus servicios de transporte de viajeros de forma totalmente coordinada con Transportes de Barcelona, SA, bajo la denominación de TMB. La primera para el transporte subterráneo y la segunda para el de superficie, siendo común la dirección y gestión del negocio. Las sociedades Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, y Transports Metropolitans de Barcelona, SL también forman parte del Grupo TMB, del cual Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA es la sociedad a efectos de formular las cuentas anuales consolidadas, puesto que lidera la política de transportes del Grupo.

8.1. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Las empresas que integran TMB –pertenecientes al sector público y consideradas poderes adjudicadores- llevan a cabo la contratación de bienes y servicios, de acuerdo con la Ley 31/2007, norma que establece los procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales y por la cual se incorporan al ordenamiento jurídico español las directivas 2004/17/CE y 92/13/CEE.

La Ley 31/2007 regula el procedimiento para adjudicar los contratos que se refieran o estén relacionados con la actividad propia y que tengan un importe total, con respecto a las obras, igual o superior a los 5.150.000 euros y, con respecto a la adjudicación de los contratos de suministro y de servicios, por importes iguales o superiores a los 412.000 euros.

Con respecto a los contratos con valor inferior a los umbrales mencionados o excluidos de la Ley 31/2007 por razones objetivas, les serán de aplicación las normas pertinentes de la Ley 30/2007 de contratos del sector público, sin que, en caso alguno, les sean de aplicación las normas establecidas exclusivamente para los contratos sujetos a regulación armonizada, es decir, a normativa europea. Esto se traduce en la disposición de unas instrucciones internas, de obligado cumplimiento, que han sido oportunamente aprobadas por los máximos órganos de TMB.

Los principios que guían la actividad de contratación a TMB son: la libertad de acceso a las licitaciones; la publicidad y la transparencia de los procedimientos; la no-discriminación y la igualdad de trato entre los candidatos; la garantía del uso eficiente de los fondos destinados a la realización de obras, a la adquisición de bienes y a la contratación de servicios, mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer; la salvaguarda de la libre competencia, y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.

Órganos de gestión y control de la actividad contractual

TMB dispone de diversos órganos de gestión y control de la actividad contractual. Los máximos órganos de contratación son la Comisión Ejecutiva y el Comité de Contratación.

Comisión Ejecutiva

Las funciones de la Comisión Ejecutiva como órgano de contratación son:

- Aprobar el inicio de los procesos de licitación para la contratación de obras, servicios y suministros, así como de los que generen ingresos accesorios a la explotación de un importe igual o superior a 250.000 €.
- Aprobar la adjudicación de las licitaciones para la contratación de obras, servicios y suministros, así como de las que generen ingresos accesorios a la explotación de importe igual o superior a 200.000€.
- Informar de la adquisición de todo tipo de bienes y la alineación de patrimonio a partir de las cantidades que anualmente se determinen.
- Aprobar los proyectos funcionales que sirvan para la posterior ejecución de obras de construcción, de remodelación o de mantenimiento, siempre que el proceso de licitación para llevar a cabo esta ejecución haya de ser autorizada por la Comisión Ejecutiva.
- Aprobar el inicio del proceso para la contratación de operaciones financieras de crédito y leasing, así como la adjudicación correspondiente que permita la formalización del contrato.
- Hacer el seguimiento tanto de las inversiones en curso realizadas por la empresa como de las inversiones en la Red de Metro y en la de Autobús, a cargo de entes inversores externos a las compañías.
- Conocer y aprobar, si procede, la liquidación final de los contratos de obras, servicios y suministros que hayan sido autorizados por la Comisión Ejecutiva.

Comité de Contratación

El Comité de Contratación está compuesto por ocho miembros permanentes: el director general de Servicios Corporativos, que actúa de presidente, el director general de Metro, el director general de Bus, el director ejecutivo del Gabinete de Presidencia, el director de Administración y Finanzas, el subdirector general de Servicios Corporativos, el director de la Asesoría jurídica y la coordinadora técnica del vicepresidente ejecutivo, actuando como secretario del Comité, el director del Servicio de Aprovisionamientos y Logística. También asisten el director del Área de Control de Gestión, Presupuestos y Auditoría, como responsable de Control Presupuestario, el director del Área de Tecnología, el director de Marketing e Ingresos Accesorios, el director de Mantenimiento y Proyectos, y el director del área responsable de la contratación o licitación, que podrá asistir acompañado por personas especialistas en el tema.

Sus funciones son proponer a la Comisión Ejecutiva para su aprobación:

- El inicio de los procesos de licitación para la contratación de obras, servicios y suministros, así como de los que generen ingresos accesorios a la explotación de un importe igual o superior a 250.000€.
- La adjudicación de las licitaciones para la contratación de obras, servicios y suministros, así como de las que generen ingresos accesorios a la explotación de importe igual o superior a 200.000 €.
- Aprobar los convenios especiales para la adquisición de bienes y servicios, que superen los 200.000 €.
- Los proyectos funcionales que sirvan para la posterior ejecución de obras de construcción, de remodelación o de mantenimiento, siempre que el proceso de licitación para llevar a cabo esta ejecución haya de ser autorizada por la Comisión Ejecutiva.
- El inicio del proceso para la contratación de operaciones financieras de crédito y leasing, así como la adjudicación correspondiente que permita la formalización del contrato.
- Si procede, la liquidación final de los contratos de obras, servicios y suministros autorizados para la Comisión Ejecutiva.

Publicidad de la actividad contractual

La publicidad de la actividad contractual de TMB se lleva a cabo de acuerdo con las disposiciones de la Ley 31/2007, cuando procede y, en cualquier caso, con las que determina la normativa interna de TMB, en función de la naturaleza y el valor del contrato, garantizando en cualquier caso el cumplimiento de este principio general. El medio prioritario de divulgación de la actividad contractual, y con los efectos que se derivan de las disposiciones de la Ley 30/2007, es a través del Perfil de Contratante, al cual se accede a través de la página web institucional www.tmb.cat, sin perjuicio de la publicidad que se lleve a cabo a través de los diarios oficiales, cuando proceda, o de otros medios.

Por otra parte, TMB dispone de un sistema de clasificación propio, denominado PROTRANS, de acuerdo con los principios y condiciones que establece la Ley 31/2007 y con los efectos que derivan de esta norma con respecto a la publicidad y convocatoria de licitaciones.

El registro de proveedores PROTRANS es un sistema común integrado por los operadores de transporte más importantes y significativos, creado con el fin de disponer de una herramienta de gestión eficaz, objetiva y permanentemente actualizada para seleccionar proveedores y contratistas. Todos los operadores económicos interesados pueden solicitar el registro y la correspondiente clasificación en el registro de proveedores PROTRANS, de la existencia del cual TMB da constancia con la publicación anual del oportuno anuncio en los diarios oficiales.

Para formar parte del registro, se piden algunas cuestiones relativas al ámbito de la RSC: la pertenencia a algún tipo de sistema de acreditación, la suscripción a estándares ambientales, sociales o laborales, la disponibilidad de sistemas anticorrupción y la aplicación de prácticas laborales responsables, entre otras.

TMB fomenta la contratación de proveedores locales. Así, un 56,3% de los proveedores de TB pertenecen a algún de los 11 municipios donde opera la organización. En el caso de FMB, el porcentaje de proveedores locales asciende al 76%.

8.2. CONTRATO-PROGRAMA 2009-2010

El Contrato-Programa 2009-2010 se ha estado negociando en 2009 y a 31/12/2009 está pendiente de firma. En consecuencia, durante todo el ejercicio se ha trabajado con el presupuesto aprobado por el Consejo de Administración de la Autoritat del Transport Metropolità (ATM) el 23/12/2008, que recogía unas necesidades por cuenta de resultados de TMB de 243.416 miles de euros (sin línea 9 ni renting).

8.3. DATOS FINANCIEROS

El ejercicio de 2009 es el segundo año que TMB presenta las cuentas anuales según el Nuevo Plan General Contable, armonizado con las normas internacionales de contabilidad (NIIF), por lo que sólo se muestra la comparativa con 2008.

Los ingresos del Grupo TMB para el año 2009 han sido de 649.898 miles de euros, de los cuales el 48,4% corresponde a la venta de títulos (314.424 miles de euros) y el 47,1% a las subvenciones al servicio (305.796 miles de euros). El resto provienen de los ingresos accesorios y subvenciones especiales.

Del total de los ingresos del Grupo TMB, los ingresos correspondientes a FMB son de 350.255 miles de euros y los ingresos correspondientes a TB son de 297.062 miles de euros. Con respecto a Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, el resultado ha sido de 2,68 millones de euros de beneficio lo que ha supuesto una mejora del 12,2 % respecto al resultado del año anterior. Los motivos han sido el crecimiento de los ingresos del 4,3% (gracias al aumento de las ventas del 4,4%), una contención de los gastos de explotación y una mejora de los resultados financieros.

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA GRUPO TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA (en miles de euros)

	2009	2008	Diferencia	% Diferencia
A/ Operaciones continuadas: Ingresos				
Ventas	314.424	312.331	2.093	0,7
Accesorios de explotación	21.439	26.060	-4.621	-17,7
Subvenciones especiales	8.239	8.247	-8	-0,1
Subvenciones al servicio	305.796	272.741	33.055	12,1
Total ingresos	649.898	619.739	30.519	4,9
Gastos de explotación				
Aprovisionamientos	18.570	18.449	121	0,7
Electricidad/Carburantes	48.085	46.755	1.330	2,8
Personal operativo	354.605	329.593	25.012	7,6
Aportaciones al sistema complementario de pensiones	4.162	4.474	-312	-7,0
Personal en proceso de regulación	781	799	-18	-2,3
Servicios exteriores	157.734	155.039	2.695	1,7
Tributos	661	587	74	12,6
Variaciones de las provisiones	3.964	-280	4.244	
Resultado por ventas de inmovilizado	970	885	85	9,6
Total gastos antes de amortizaciones	589.523	556.301	33.231	6,0
Amortizaciones	67.798	65.004	2.794	4,3
Subvenciones en capital imputadas a pérdidas y ganancias	17.240	17.211	29	0,2
Amortització neta	50.558	47.793	2.765	5,8
Total gastos de explotación	640.090	604.094	35.996	6,0
Gastos financieros				
Gastos financieros por saneamiento de la deuda histórica	1.463	3.893	-2.430	-62,4
Estructurales	8.139	10.394	-2.255	-21,7
Ingresos financieros devolución prorrateo IVA	-2.483	0	-2.483	
Total gastos financieros	7.119	14.287	-7.168	-50,2
Participación en beneficio sociedades puestas en equivalencia	1.128	758	370	48,8
Resultado total antes de impuestos	3.817	1.756	2.061	117,4
	-8	-8	0	0,0
Resultado consolidado del ejercicio procedente de operaciones continuadas (después de impuesto s/beneficios)	3.809	1.748	2.061	177,9
B/ Operaciones interrumpidas				
Resultado consolidado del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas (después de impuestos/ beneficios)	0	0	0	0
Resultado del ejercicio	3.809	1.748	2.061	117,9

* En las Cuentas Anuales 2009, en las Cuentas de Pérdidas y Ganancias, se presentan las Ventas junto con las Comisiones y Ràpels y los Ingresos Accesorios junto con los Ingresos del Plan de Pensiones

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, SA (en miles de euros)

	2009	2008	Diferencia	%
A/ Operaciones continuadas: Ingresos				
Ventas	203.048	202.548	500	0,2
Comisiones y rúpels	-2.077	-2.131	54	-2,5
Accesorios de explotación	8.267	12.488	-4.221	-33,8
Ingresos plan de pensiones	1.371	1.700	-329	-19,4
Subvenciones especiales	3.212	3.108	104	3,3
Subvenciones al servicio	136.435	119.260	17.176	14,4
Total ingresos	350.255	336.973	13.283	3,9
Gastos de explotación				
Aprovisionamientos	8.483	7.985	498	6,2
Electricidad/Carburantes	28.924	23.408	7.471	5,2
Personal	150.795	143.324	7.471	5,2
Pensiones	1.371	1.700	-329	-19,4
Servicios exteriores	123.650	119.698	3.952	3,3
Tributos	195	206	-11	-5,2
Variaciones de las provisiones	199	1.205	-1.007	
Resultado por ventas de inmovilizado	922	786	137	
Total gastos antes de amortizaciones	314.539	298.312	16.227	5,4
Amortizaciones	39.605	38.649	956	2,5
Subvenciones en capital imputadas a pérdidas y ganancias	-6.590	-6.334	-256	4,0
Amortización neta	33.015	32.315	700	2,2
Total gastos de explotación	347.554	330.627	16.927	5,1
Gastos financieros				
Por no liquidación. Déficit	419	1.115	-696	-62,4
Estructurales (incluye <i>leasing</i>)	4.765	5.231	-465	-8,9
Intereses financieros. Por devolución prorrateada del IVA	-2.483		-2.483	
Total gastos financieros	2.701	6.346	-3.644	-57,4
Resultado consolidado del ejercicio procedente de operaciones continuadas (después de impuestos/sociedades)	0	0	0	0
B/ Operaciones interrumpidas				
Resultado consolidado del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas (después de impuestos/sociedades)	0	0	0	0
Resultado del ejercicio	0	0	0	

* En las Cuentas Anuales 2009, en las Cuentas de Pérdidas y Ganancias, se presentan las Ventas junto con las Comisiones y Rúpels y los Ingresos Accesorios junto con los Ingresos del Plan de Pensiones

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA TRANSPORTS DE BARCELONA, SA (en miles de euros)

	2009	2008	Diferencia	%
A/ Operaciones continuadas: Ingresos				
Ventas	116.462	113.800	2.662	2,3
Comisiones y rúpels	-7.472	-6.160	-1.313	21,3
Accesorios a la explotación	10.893	11.085	-192	-1,7
Ingresos plan de pensiones	2.791	2.774	17	0,6
Subvenciones especiales	5.027	5.139	-111	-2,2
Subvenciones al servicio	169.361	153.481	15.880	10,3
Total ingresos	297.062	280.120	16.943	6,0
Gastos de explotación				
Aprovisionamientos	10.038	10.429	-390	-3,7
Electricidad/Carburantes	19.063	23.263	-4.200	-18,1
Personal	203.950	186.446	17.505	9,4
Pensiones	2.791	2.774	17	0,6
Servicios exteriores	35.516	36.829	-1.313	-3,6
Tributos	465	381	83	21,8
Variaciones de las provisiones	3.765	-1.485	5.250	
Resultado por ventas de inmovilizado	48	100	-52	-51,7
Total gastos antes de amortizaciones	275.636	258.737	16.899	6,5
Amortizaciones	27.618	25.814	1.084	7,0
Subvenciones en capital imputadas a pérdidas y ganancias	-10.650	-10.877	228	-2,1
Amortización neta	16.968	14.937	2.032	13,6
Total gastos de explotación	292.604	273.674	18.931	6,9
Gastos financieros				
Por no liquidación. Déficit	1.044	2.778	-1.734	-62,4
Estructurales (incluye <i>leasing</i>)	3.414	3.668	-253	-6,9
Total gastos financieros	4.458	6.446	-1.988	-30,8
Resultado total antes de impuestos	0	0	0	
Impuesto sobre sociedades	0	0	0	
Resultado consolidado del ejercicio procedente de operaciones continuadas (después de impuestos de sociedades)	0	0	0	
B/ Operaciones interrumpidas				
Resultado consolidado del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas (después de impuestos/sociedades)	0	0	0	
Resultado del ejercicio	0	0	0	

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DE PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, SA (en euros)

	2009	2008	Diferència	%
A/ Operaciones continuadas:				
Ingresos de explotación				
Ventas	4.462.781,37	4.273.844,50	188.936,87	4,4
Accesorios a la explotación	23.435,51	27.300,00	-3.864,49	-14,2
Total ingresos de explotación	4.486.216,88	4.301.144,50	185.072,38	4,3
Gastos de explotación				
Aprovisionamientos	49.065,80	35.172,61	13.893,19	39,5
Electricidad/Carburantes	97.717,84	84.289,36	13.428,48	15,9
Personal operativo	640.543,37	622.018,09	18.525,28	3,0
Servicios exteriores	474.698,10	525.100,45	-50.402,35	-9,6
Tributos	1.029,14	31,80	997,34	
Resultado por ventas de inmovilizado	54,12	0,00	54,12	
Total gastos antes de amortizaciones	1.263.108,37	1.266.612,31	-3.503,94	-0,3
Amortizaciones	574.390,07	540.426,74	33.963,33	6,3
Total gastos de explotación	1.937.498,44	1.807.039,05	30.459,39	1,7
Resultado neto de explotación	2.648.718,44	2.494.105,45	154.612,99	6,2
Resultado financiero	-40.863,03	95.411,33	-136.274,36	-142,8
Resultado del ejercicio antes de impuestos	2.689.581,47	2.398.694,12	290.887,35	12,1
Impuesto sobre sociedades	8.107,14	8.285,26	-178,12	-2,1
Resultado de operaciones continuadas (después de impuestos/sociedades)	2.681.474,33	2.390.408,86	291.066,47	12,2
B/ Operaciones interrumpidas				
Resultado de operaciones interrumpidas (después de impuestos/sociedades)	0,00	0,00	0,00	
Resultado total	2.681.474,33	2.390.408,86	291.066,47	12,2

BALANCE CONSOLIDADO DEL GRUPO TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA
A 31 de diciembre de 2009 y 2008 (Miles de euros)

	2009	2008
ACTIVO		
Activo no corriente	819.584	733.919
Inmovilizado intangible	8.784	9.268
Aplicaciones informáticas	8.784	9.268
Inmovilizado material	639.916	613.141
Terrenos y construcciones	166.328	173.916
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	364.521	357.128
Inmovilizado en curso y a cuentas	109.067	82.097
Inversiones inmobiliarias	95	56
Terrenos	28	28
Construcciones	67	28
Inversiones financieras a largo plazo	170.789	111.454
Participación en empresas asociadas para puesta en equivalencia	3.120	1.992
Instrumentos de patrimonio	3.430	2.885
Valores representativos de deuda	1	1
Derivados financieros	686	360
Otros activos financieros	45.142	36.012
Entidades públicas	118.410	70.204
<i>Deudores para subvenciones contrato-programa</i>	<i>110.445</i>	<i>58.421</i>
<i>Otras deudas entidades públicas</i>	<i>7.965</i>	<i>11.783</i>
Activo corriente	139.240	180.260
Existencias	7.736	7.161
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	119.395	158.717
Deudores diversos	12.116	15.080
Personal	1.258	1.257
Otros créditos con administraciones públicas	24.711	31.370
Entidades públicas	81.310	111.010
<i>Deudores para subvenciones contrato-programa</i>	<i>77.543</i>	<i>107.321</i>
<i>Otras deudas entidades públicas</i>	<i>3.767</i>	<i>3.689</i>
Inversiones financieras a corto plazo	1.119	95
Derivados financieros	1.038	38
Otros activos financieros	81	57
Periodificaciones a corto plazo	1.017	346
Efectivo y otros activos líquidos equivalente	9.973	13.941
Tesorería	3.818	6.281
Otros activos líquidos equivalente	6.155	7.660
Total Activo	958.824	914.179

BALANÇ DE SITUACIÓ DE FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, SA
A 31 de diciembre de 2009 y 2008 (Miles de euros)

	2009	2008
PATRIMONIO NETO Y PASIVO		
Patrimonio neto	210.051	194.757
Fondos propios	118.693	118.693
Capital escriturado	10.227	10.227
Reservas	108.466	108.466
Resultados del ejercicio	0	0
Ajustes por cambio de valor	0	18
Operaciones de cobertura	0	18
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	91.358	76.046
Pasivo no corriente	142.079	142.720
Deudas a largo plazo	142.079	142.720
Deudas con entidades de crédito	70.127	22.518
Acreedores para arrendamiento financiero	38.588	83.881
Otros pasivos financieros	33.364	36.321
Pasivo corriente	192.266	134.258
Provisiones a corto plazo	1.983	2.767
Deudas a corto plazo	112.384	58.963
Deudas con entidades de crédito	17.775	8.571
Acreedores para arrendamiento financiero	61.953	9.845
Derivados financieros	22	1.726
Otros pasivos financieros	32.634	31.185
Entidades públicas acreedoras	0	7.636
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	23.474	20.700
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	52.281	50.181
Proveedores	11.330	5.651
Acreedores varios	27.098	31.490
Personal, remuneraciones pendientes de pago	8.482	7.955
Otras deudas con administraciones públicas	5.371	5.085
Periodificaciones a corto plazo	2.144	1.647
Total patrimonio neto y pasivo	544.396	471.735

BALANCE DE SITUACIÓN DE TRANSPORTS DE BARCELONA, SA
A 31 de diciembre de 2009 y 2008 (Miles de euros)

	2009	2008
ACTIVO		
Activo no corriente	334.427	336.540
Inmovilizado intangible	3.883	3.880
Aplicaciones informáticas	3.883	3.880
Inmovilizado material	271.870	264.112
Terrenos y construcciones	79.734	78.709
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	154.251	145.574
Inmovilizado en curso y a cuentas	37.885	39.829
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	5.304	5.304
Instrumentos de patrimonio	5.304	5.304
Inversiones financieras a largo plazo	53.370	63.244
Instrumentos de patrimonio	95	104
Derivados financieros	686	226
Otros activos financieros	26.011	20.601
Entidades públicas	26.578	42.313
<i>Deudores para subvenciones contrato-programa</i>	21.799	35.243
<i>Otras deudas entidades públicas</i>	4.779	7.070
Activo corriente	98.369	122.713
Existencias	3.818	3.760
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	68.486	94.380
Empresas del grupo, deudores	23	16
Deudores diversos	9.101	9.515
Personal	747	779
Otros créditos con administraciones públicas	6.119	6.949
Entidades públicas	52.496	77.121
<i>Deudores para subvenciones contrato-programa</i>	50.361	75.047
<i>Otras deudas entidades públicas</i>	2.135	2.074
Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a corto plazo	23.474	20.700
Créditos a empresas	23.474	20.700
Inversiones financieras a corto plazo	259	70
Derivados financieros	209	20
Otros activos financieros	50	50
Periodificaciones a corto plazo	195	177
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	2.137	3.626
Tesorería	461	1.471
Otros activos líquidos equivalentes	1.676	2.155
Total Activo	432.796	459.253

BALANCE DE SITUACIÓN DE PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, SA
A 31 de diciembre de 2009 y 2008 (En euros)

	2009	2008
ACTIVO		
Activo no corriente	12.856.010,41	13.371.592,45
Inmovilizado intangible	20.689,23	39.835,90
Inmovilizado material	12.835.321,18	13.331.756,55
Activo corriente	7.927.275,25	533.589,62
Existencias	29.873,26	23.053,61
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	27.648,73	232.549,73
Diversos	8.648,71	0,00
Personal	0,00	1.683,00
Otras deudas con Administraciones Públicas	19.000,02	230.866,73
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	7.600.000,00	0,00
Inversiones financieras a corto plazo	4.267,10	4.267,10
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	265.486,16	273.719,18
Total Activo	20.783.285,66	13.905.182,07
PATRIMONIO NETO Y PASIVO		
Patrimonio neto	15.943.056,69	13.261.582,36
Fondos propios	15.943.056,69	13.261.582,36
Capital escriturado	10.003.100,00	10.003.100,00
Reservas	3.258.482,36	868.073,50
Resultados del ejercicio	2.681.474,33	2.390.408,86
Pasivo no corriente	3.600.000,00	0,00
Deudas a corto plazo	3.600.000,00	0,00
Deudas con entidades de crédito	3.600.000,00	0,00
Pasivo corriente	1.240.228,97	643.599,71
Deudas a corto plazo	900.637,00	0,00
Deudas con entidades de crédito	900.637,00	0,00
Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar	325.071,97	622.509,71
Proveedores	138.374,32	486.733,87
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	92.720,78	90.879,32
Personal, remuneraciones pendientes de pago	16.511,78	13.946,84
Otras deudas con administraciones públicas	77.465,09	30.949,68
Periodificaciones a corto plazo	14.520,00	21.090,00
Total patrimonio neto y pasivo	20.783.285,66	13.905.182,07

Inversiones

Las inversiones realizadas en Metro a lo largo del ejercicio han ascendido a 59,6 millones de euros, que se distribuyen de la siguiente manera: 1,56 millones de euros corresponden a inversiones en inmovilizado intangible (aplicaciones informáticas); 22,22 millones de euros a inmovilizado material y 35,84 millones de euros a variaciones de inmovilizado en curso.

Conceptos	Miles de euros
Inmovilizado intangible:	1.560,8
Estudios y proyectos	0,0
Aplicaciones informáticas	1.560,8
Inmovilizado material:	22.219,0
Terrenos i bienes naturales	0,0
Edificios y otras construcciones	868,1
Instalaciones fijas	3.813,0
Maquinaria, instalaciones y utillaje	2.754,5
Subcentrales	1.347,7
Mobiliario y herramientas	754,9
Equipos para proceso de información	797,3
Elementos de transporte	10.876,3
Recambios para inmovilizado	1.007,2
Inversiones inmobiliarias:	0,0
Inversiones en terrenos y bienes naturales	0,0
Aplicaciones informáticas	0,0
Total	23.779,8
Variaciones de inmovilizado en curso	35.839,4
Total	59.619,2

Las inversiones realizadas en Transportes de Barcelona a lo largo del año 2009 han ascendido a 35,59 millones de euros. Como se puede ver en el cuadro siguiente, estas inversiones se desglosan en: 0,95 millones de euros en inmovilizado intangible (aplicaciones informáticas), 28,98 millones de euros en inmovilizado material y 5,65 millones de euros en variaciones de inmovilizado en curso.

Conceptos	Miles de euros
Inmovilizado intangible:	952,8
Despeses d'investigació i desenvolupament	0,0
Aplicaciones informáticas	952,8
Inmovilizado material:	28.983,9
Edificios y otras construcciones	136,4
Maquinaria, instalaciones y utillaje	2.186,5
Mobiliario y herramientas	364,5
Equipos para proceso de información	171,5
Elementos de transporte	26.125,0
Total	29.936,7
Variaciones de inmovilizado en curso	5.651
Total	35.558,1

Las inversiones realizadas en Telefèric durante el ejercicio de 2009 ascienden a 58,9 miles de euros que se desglosan en 26,9 miles de euros en inversiones en inmovilizado material y 32 miles de euros correspondientes a variaciones de inmovilizaciones en curso.

Conceptos	Miles de euros
Inmovilizado material:	26,9
Edificios y otras construcciones	0,0
Instalaciones fijas	0,0
Maquinaria, instalaciones y utillaje	0,5
Mobiliario y herramientas	13,0
Equipos para proceso de información	2,1
Recambios para inmovilizado	11,3
Total	26,9
Variaciones de inmovilizado en curso	32,0
Total	58,9

Situación de la participación en otras empresas

Ferrocarril Metropolità de Barcelona

- Participación con 4.403,07 euros en la empresa 'Ensitrans, A.E.I.E', cantidad que representa el 10% de su capital social.
- Participación con 90.151,82 euros en 'Barcelona Regional Agència Metropolitana de desenvolupament urbanístic i d'infraestructures SA', cifra que representa el 5,88% del capital social de esta sociedad.
- Participación con 3.005,06 euros en 'La Fundació per a la motivació dels recursos humans', cantidad que representa el 3,85% del total de su capital social.
- Participación en la sociedad 'Operadora Tramvia Metropolità SA' con la cantidad de 2.624.400,0 euros, cifra que representa el 10% de su capital social.
- Participación en la sociedad 'Catalunya Carsharing, SA', con un 2,89%
- Participación con 1.550,0 euros en la sociedad 'Transports Metropolitanans de Barcelona, SL', cantidad que significa el 50% de su capital social.
- Participación en la sociedad Projectes i Serveis de Mobilitat, SA en 5.001.550 euros, lo que representa el 50% de esta sociedad.

Durante el mes de septiembre y, en virtud de los acuerdos de concesión de la ATM, se recibió una donación de acciones por parte de la empresa Tramvia Metropolità del Besòs, SA, por un importe de 513 miles de euros, correspondiente al 2,5% del capital social de la empresa.

En fecha 22/9/08 se acordó en Junta General Extraordinaria la disolución y liquidación simultánea de la sociedad Sotrans Operadora de Transportes, S.A., el cese de los administradores y el nombramiento del liquidador. En fecha valor 3 de octubre de 2009 se procedió al repartimiento de los haberes sociales, según el acuerdo de liquidación, por el que Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA cobró 7.300,89 euros.

Transports de Barcelona

La participación de Transports de Barcelona, SA en otras sociedades, a 31 de diciembre, se recoge a continuación:

- Participación con 300.506,05 euros en la sociedad 'Transports Ciutat Comtal, SA', cantidad que representa el 33,3% de su capital social.
- Participación con 420,71 euros en 'Promociones Bus SA', cantidad que representa el 0,37% de su capital social.
- Participación con 4.403,07 euros, en la sociedad 'Ensitrans, A.E.I.E.', cifra que significa el 10% de su capital social.
- Participación con 90.151,82 euros en 'Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i d'Infraestructures SA', cantidad que viene a representar el 5,88% de esta sociedad.
- Participación con 1.550,0 euros en la sociedad 'Transports Metropolitans de Barcelona, SL', cantidad que representa el 50% de su capital social.
- Participación en la sociedad Projectes i Serveis de Mobilitat, SA en 5.001.550 euros, lo que representa el 50% de esta sociedad.

En fecha 22/9/08 se acordó en Junta General Extraordinaria la disolución y liquidación simultánea de la sociedad Sotrans Operadora de Transportes, S.A., el cese de los administradores y el nombramiento del liquidador. En fecha valor 3 de octubre de 2009 se procedió al repartimiento de los haberes sociales, según el acuerdo de liquidación, por el que Transports de Barcelona cobró 7.300,89 euros.

9.

Anexos

9. Anexos

PERFIL, ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME

El Informe Anual de RSC 2009 de TMB recoge las principales actuaciones de la organización durante el ejercicio 2009 en materia de sostenibilidad. El objetivo de TMB con esta publicación es medir el desempeño con respecto al objetivo del desarrollo sostenible en la triple vertiente económica, ambiental y social, así como también rendir cuentas públicamente sobre la materia a sus principales stakeholders o grupos de interés.

El Informe incluye tanto las contribuciones positivas como las negativas de TMB durante el ejercicio 2009, con una referencia evolutiva a los dos años anteriores. Con el fin de mostrar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de TMB, este informe se ha basado en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G3 del Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo los siguientes principios en la elaboración:

Materialidad. La información que se facilita en esta memoria cubre y trata de responder a todos los indicadores expuestos en la guía de elaboración G3. La materialidad se ha determinado a partir del análisis de la actividad del grupo, de su impacto en los grupos de interés, de la interacción con el entorno y del análisis de riesgos y oportunidades de las tendencias que afectan a la organización y que pueden influir en materia de sostenibilidad.

Exhaustividad. La publicación da cobertura con precisión de los indicadores y aspectos materiales exigidos para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de TMB durante el año 2009.

Comparabilidad. La información divulgada se presenta en un formato que facilita la comparación y el análisis de la evolución de TMB con el paso del tiempo.

Metodología. La metodología utilizada por TMB para la recogida de datos ha sido similar a la utilizada en memorias anteriores.

Cobertura. No existen en la cobertura de la memoria, negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar a la comparabilidad de la memoria.

Precisión y claridad. La información que se facilita es precisa y detallada con el fin de que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de TMB.

Periodicidad. TMB presenta sus informes con una periodicidad anual, siguiendo un calendario de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada. El último informe publicado fue el Informe Anual 2008.

Fiabilidad. La información facilitada está verificada de manera independiente por DNV, organismo que no tiene ningún vínculo con TMB; y ha sido redactada siguiendo la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI). Este organismo ha valorado el informe con un A+, la máxima calificación que otorga en reconocimiento a este tipo de memorias.

Para cualquier información adicional o consulta, se ruega ponerse en contacto con el Área de Comunicación Corporativa: comunicacioncorporativa@tmb.cat

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Para la elaboración del Informe Anual 2009 se ha adoptado la metodología del Global Reporting Initiative GRI (G-3), dado que es el estándar más utilizado para la elaboración de Informes de RSE y Sostenibilidad por parte de empresas y organizaciones de todo el mundo y de nuestro país. Se trata de una guía para hacer Informes de Sostenibilidad/Responsabilidad Social de aceptación mundial y que tiene el objetivo de dar soporte a las organizaciones y a sus interlocutores en la elaboración y comprensión, respectivamente, de las contribuciones que las organizaciones hacen al desarrollo sostenible.

1. ESTRATEGIAS Y ANÁLISIS

1.1	Declaración de la presidenta, 3, 5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades, 8-11

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1	Nombre de la organización, 7
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios, 7
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios adjuntos (joint ventures), 7, 86, 98-99
2.4	Localización de la sede principal de la organización
*	Nota: La sede de TMB se encuentra en Barcelona, en el Polígono Industrial de la Zona Franca, calle 60, nº 21-23.
2.5	Localización y nombre de los países donde desarrolla actividades significativas o que sean específicamente relevantes respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria, 13
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica, 13
2.7	Mercados servidos (incluye el desglose geográfico, los sectores en los cuales abastece y los tipos de clientes/beneficiarios), 8, 18-23
2.8	Dimensiones de la organización informando (incluye el número de empleados, ventas o ingresos netos, capacitación total, cantidad de producto o servicio prestado), 8
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en la medida, estructura y propiedad de la organización
*	Nota: No se han sucedido cambios significativos en la medida, estructura y propiedad de la organización
2.10	Premios y distinciones recibidas durante el periodo informativo, 17, 18, 37, 56

3 PARÁMETROS DEL INFORME

Perfil del informe

3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el informe, 99-100
3.2	Fecha del informe anterior más reciente, 99-100
3.3	Ciclo de presentación del informe anterior más reciente, 99-100
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o a su contenido, 99-100

Alcance y cobertura del informe

3.5	Proceso de definición del contenido del informe, 99-100
3.6	Cobertura del informe, 99-100
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura del informe, 99-100
3.8	Información sobre negocios compartidos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas y otras entidades que pueden afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.
*	Nota: No hay información que pueda afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para hacer los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y otra información del informe, 99-100
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de la información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado esta reexpresión, 99-100
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o métodos de valoración aplicados al informe
*	Nota: No se han sucedido cambios significativos en el alcance, la cobertura o métodos de valoración aplicados al informe

Índice del contenido del GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del informe, 100-111
------	---

Verificación

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe, 100
------	--

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Gobierno

4.1	Estructura de gobierno de la organización, 13-17
4.2	Indicar si el presidente ocupa un cargo ejecutivo
*	Nota: La presidenta de TMB, Assumpta Escarp i Gibert, no tiene ningún cargo ejecutivo.
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno, 13-17
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicadores al máximo órgano de gobierno, 15
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el cumplimiento de la organización, 51
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno, 15
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y la experiencia exigible en los miembros del máximo órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización en aspectos sociales, ambientales y económicos, 13
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y políticas referentes al cumplimiento económico, ambiental y social, y el estado de su implantación, 9-11

-
- 4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del comportamiento económico, ambiental y social, incluidos los riesgos y oportunidades relacionados, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios, 10-17
-
- 4.10 Procedimientos para evaluar el cumplimiento propio del máximo órgano de gobierno, en especial respecto al cumplimiento económico, ambiental y social, 16-17

Compromiso con iniciativas externas

- 4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución, 17
-
- 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe, 37, 68
-
- 4.13 Principales asociaciones a las cuales pertenece y/o entes nacionales e internacionales a los cuales la organización da soporte, 69

Participación de los grupos de interés

- 4.14 Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido, 11-13
-
- 4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con la que la organización se compromete, 11-13
-
- 4.16 Enfoques adoptados por la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación, por tipo y categoría de grupos de interés, 11-13
-
- 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a éstos en la elaboración del informe, 11-13

5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

DIMENSIÓN ECONÓMICA

ENFOQUE DE GESTIÓN, 88-89

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO ECONÓMICO

Aspecto: Cumplimiento económico

- EC-1 (P) Valor directo generado y distribuido, incluyendo los ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones a la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos, 93-97
-
- EC-2 (P) Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización a causa del cambio climático, 70-72; 79-81
-
- EC-3 (P) Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales, 50-54
-
- EC-4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas del Gobierno, 93-97
-
- EC-5 Relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas, 51

Aspecto: Presencia en el mercado

EC-6 (P) Política, práctica y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas

* Nota: TMB fomenta la contratación de proveedores locales. Así, un 56,3% de los proveedores de TB pertenecen a alguno de los 11 municipios en los que opera la organización. En el caso de FMB, el porcentaje de proveedores locales asciende a 76%.

EC-7 (P) Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas

* Nota: TMB opera en el Área Metropolitana de Barcelona, de donde provienen la mayor parte de altos directivos y de la plantilla

Aspecto: Impactos económicos indirectos

EC-8 (P) Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bonos o en especie, 23-31

EC-9 (A) Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de estos impactos, 8-9

DIMENSIÓN AMBIENTAL**ENFOQUE DE GESTIÓN, 70-71****INDICADORES DE CUMPLIMIENTO MEDIOAMBIENTAL****Aspecto: Materiales**

EN-1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen, 76

EN-2 (P) Porcentaje de materiales que son materiales valorizados, 76-78

Aspecto: Energía

EN-3 (P) Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias, 72-75

EN-4 (P) Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias, 72-75

EN-5 (A) Ahorro de energía, debido a la conservación y mejoras en la eficiencia, 70-75

EN-6 (A) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de estas iniciativas, 70-75

EN-7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones alcanzadas con estas iniciativas, 70-75

Aspecto: Agua

EN-8 (P) Captación total de agua por fuentes, 78-79

EN-9 (A) Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua, 79

EN-10 (A) Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada, 78-79

Aspecto: Biodiversidad

EN-11 (P) Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas: localización y tamaño de los terrenos en propiedad, arrendamiento, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas, 79

EN-12 (P) Descripción de los impactos más significativos sobre la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas, 79

EN-13 (A) Hábitats protegidos o restaurados, 79

EN-14 (A) Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad, 79

EN-15 (A) Número de especies desglosadas en función de su peligro de extinción (incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales) cuyos hábitats estén en áreas afectadas por operaciones (según el grado de amenaza de la especie) , 79

Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos

EN-16 (P) Peso de las emisiones totales (directas e indirectas) de gases con efecto invernadero, 75

EN-17 (P) Peso de otras emisiones indirectas de gases con efecto invernadero, 75

EN-18 (A) Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones alcanzadas, 69-75

EN-19 (P) Peso de las emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono

* Nota: TMB no utiliza productos clorados destructores de la capa de ozono

EN-20 (P) Tipo y peso de emisiones NO, SO y otras emisiones significativas, 75

EN-21 (P) Vertido total de aguas residuales (según su naturaleza y destinación), 78-79

EN-22 (P) Peso total de residuos gestionados (según tipo y método de tratamiento), 75-78

EN-23 (P) Número total y volumen de derrames accidentales significativos

* Nota: No se han registrado derrames accidentales significativos

EN-24 (A) Peso de residuos transportados, importados, exportados o tratados considerados peligrosos según el Convenio de Basilea (anexos I, II, III y VIII) y porcentaje de residuos transportados internacionalmente

* Nota: El transporte de los residuos peligrosos corre a cargo de gestores especializados que cumplen con la legislación en la materia.

EN-25 (A) Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua de escorrentía, 79

Aspecto: Productos y servicios

EN-26 (P) Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de productos y servicios y análisis del grado de reducción, 69-81

EN-27 (P) Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos

* Nota: TMB ofrece un servicio de transporte público, por lo tanto no vende productos ni utiliza materiales de embalaje en este sentido

Aspecto: Cumplimiento normativo

EN-28 (P) Coste de las multas más significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental

* Nota: No se ha registrado ninguna sanción y/o multa significativa por incumplimiento de la normativa ambiental

Aspecto: Transporte

EN-29 (A) Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal, 75, 76

Aspecto: General

EN-30 (A) Desglose por tipo de gastos e inversiones ambientales, 79-81

DIMENSIÓN SOCIAL
INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO

Aspecto: Trabajo**ENFOQUE DE GESTIÓN, 44,89**

LA-1 (P) Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de ocupación (por contrato y región), 45-46

LA-2 (P) Número total de empleados y rotación media (por grupos de edad, sexo y región), 44

* Nota: La rotación es prácticamente inexistente en TMB, por lo que no se considera un dato importante de estudio

LA-3 (A) Beneficios sociales para empleados por tipo de jornada (no ofrecidos a trabajadores a media jornada o temporales) y por actividad, 50-54

Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores

LA-4 (P) Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo, 45

LA-5 (P) Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos

* Nota: Los preavisos relativos a cambios organizativos se hacen de acuerdo con la legislación vigente. Estas notificaciones no están incluidas dentro del Convenio Colectivo

Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo

LA-6 (A) Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo, 56

LA-7 (P) Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (por región), 57-60

LA-8 (P) Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos aplicados a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves, 55-57

LA-9 (A) Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos, 55-56

Aspecto: Formación y educación

LA-10 (P) Media de horas de formación al año por empleado, desglosado según la categoría de los empleados, 48

LA-11 (A) Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y den soporte a la gestión del final de sus carreras profesionales, 47-49

LA-12 (A) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de cumplimiento y desarrollo profesional, 49

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

LA-13 (P) Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosada por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad, 13-16, 45

LA-14 (P) Relación salario base hombres-mujeres (por categoría profesional)

* Nota: Los salarios en TMB están siempre vinculados a los diferentes puestos de trabajo, y no se diferencia en ningún caso por cuestión de género. En este sentido, puede afirmarse que no existe diferenciación salarial entre mujeres y hombres en TMB. Sin embargo, una eventual brecha salarial entre hombres y mujeres en TMB podría deberse a dos factores :

Porcentualmente, las mujeres se acojen en mayor número que los hombres a las reducciones de jornada y otras medidas similares que facilitan la conciliación.

Numéricamente hablando, las mujeres ocupan en menor número que los hombres cargos directivos y/o de alto nivel salarial.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS HUMANOS ENFOQUE DE GESTIÓN, 10-11**Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento**

HR-1 (P) Porcentaje y número de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido analizados en materia derechos humanos, 86-88

HR-2 (P) Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia, 86-88

HR-3 (A) Total de horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de formados, 34, 49

Aspecto: No discriminación

HR-4 (P) Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas

* Nota: No se han registrado incidentes en este sentido

HR-5 (P) Actividades de la compañía en las cuales el derecho a la libertad de asociación y el de acogerse a convenios colectivos pueden comportar riesgos importantes y medidas de protección

* Nota: El riesgo en estos casos es nulo, ya que TMB respeta el derecho a la libertad de asociación y el acogimiento de sus trabajadores a los convenios colectivos.

Aspecto: Explotación infantil

HR-6 (P) Actividades identificadas que comportan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación

* Nota: No existe ninguna actividad con riesgo potencial de incidentes de explotación infantil

Aspecto: Trabajos forzados

HR-7 (P) Operaciones identificadas como riesgo significativo de ser el origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación

* Nota: No existe riesgo de trabajo no forzado en ninguna operación de TMB

Aspecto: Prácticas de seguridad

HR-8 (A) Porcentaje de personal de seguridad formado en políticas o procedimientos de la organización, en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades, 34

Aspecto: Derechos de los indígenas

HR-9 (A) Número total de incidentes relacionados con las violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas

* Nota: No se ha registrado ningún incidente en este sentido

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LA SOCIEDAD ENFOQUE DE GESTIÓN,10-11**Aspecto: Comunidad**

S0-1 (P) Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de operaciones (incluye entrada, operación y salida de la empresa), 9-12

Aspecto: Corrupción

S0-2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizados en lo que respecta a riesgo de corrupción

* Nota: Durante 2009 no se ha analizado específicamente ninguna unidad de negocio con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. Ahora bien, en tres de las auditorías realizadas se han incluido controles relacionados con la misma:

* Control de cambios en TB. La idea de este control es imposibilitar la comisión de fraude por parte de los conductores o de otros empleados en la emisión de títulos de venta fraudulentos.

* Control de contratos de ingreso-gasto: Revisión de los circuitos de aprobación de contratos de gasto/ingreso, con especial atención al cumplimiento de la normativa, que es lo que garantiza la transparencia en la adjudicación.

* Control sobre pedidos abiertos: contratos de larga duración con un mismo proveedor, de los que se van efectuando entregas parciales.

* Estas tres auditorías han abarcado a todas las unidades de negocio, aunque no al total de las compras. De manera aproximada, se han analizado el 55% de los posibles riesgos relacionados con la corrupción.

S0-3 (P) Porcentaje de empleados formados en política y procedimientos anti-corrupción

* Nota: No se imparte formación anti-corrupción

S0-4 (P) Medidas adoptadas como respuesta a incidentes de corrupción

* Nota: No se han registrado incidentes de corrupción

Aspecto: Política pública

S0-5 (P) Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de éstas y actividades de lobbying, 68-69

S0-6 (A) Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas, por país

* Nota: Dada la naturaleza pública de TMB, no se hacen aportaciones a partidos políticos

Aspecto: Comportamiento de competencia desleal

S0-7 (A) Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados

* Nota: Este indicador no es aplicable a TMB, dada su naturaleza de empresa pública

Aspecto: Cumplimiento normativo

S0-8 (P) Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

* Nota: No se han registrado sanciones ni multas significativas en este sentido

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS ENFOQUE DE GESTIÓN, 18, 88-89
Aspecto: Salud y seguridad del cliente

PR-1 (P) Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las cuales se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a tales procedimientos de evaluación, 33-35

PR-2 (A) Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de estos incidentes.

* Nota: No se han registrado incidentes en este sentido

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios

PR-3 (P) Tipo de información sobre los productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a estos requerimientos informativos, 39-42

PR-4 (A) Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información

* Nota: No se ha registrado ningún incumplimiento de este tipo

PR-5 (A) Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente, 39-42

Aspecto: Comunicación y marketing

PR-6 (P) Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios

* Nota: TMB está bajo la supervisión del Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC), la autoridad independiente de regulación de la comunicación audiovisual de Cataluña. El CAC tiene como principios de actuación la defensa de la libertad de expresión y de información, del pluralismo, de la neutralidad y la honestidad informativa, así como de la libre competencia del sector

PR-7 (A) Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de estos incidentes

* Nota: No se han registrado incidentes en este ámbito

Aspecto: Privacidad del cliente

PR-8 (A) Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación a la privacidad y fuga de datos personales de clientes

* Nota: No se han registrado reclamaciones en este sentido

Aspecto: Cumplimiento normativo

PR-9 (P) Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación al suministro y uso de los productos y servicios de la organización

* Nota: No se han registrado multas significativas en este sentido

INFORME DE VERIFICACIÓN

El Informe Anual 2008 de TMB ha recibido la calificación A+ por parte del organismo Global Reporting Initiative (GRI). La acreditación A+ implica que el informe cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en lo que respecta al Perfil, Enfoque de Gestión e Indicadores de Cumplimiento y que ha estado sometido a una verificación externa.



DNV Declaración de Aseguramiento GRUPO TMB Informe Anual 2009 – TMB se mueve por la Sostenibilidad



Det Norske Veritas Business Assurance España (DNV) ha sido requerida por la Dirección de Grupo Transports Metropolitans de Barcelona (Grupo TMB) para llevar a cabo la verificación del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa / Sostenibilidad relativo a 2009, denominado "Informe Anual 2009 – TMB se mueve por la Sostenibilidad" (en adelante el Informe). TMB es el responsable de la obtención, análisis, compilación y presentación de la información contenida en dicho Informe. Nuestra responsabilidad en la ejecución de este trabajo es sólo hacia la dirección de TMB y de acuerdo con los términos definidos y acordados con la organización. La verificación del aseguramiento se basa en la hipótesis de que los datos e información proporcionados a DNV son completos y verdaderos.

Ambito y Limitaciones del Aseguramiento

El alcance del trabajo acordado incluye lo siguiente:

- Verificación de las prácticas de gestión de la Responsabilidad Corporativa (RC) de Grupo TMB, focalizándonos en las siguientes áreas: estrategia en sostenibilidad, gestión medioambiental y comunicación, ética, recursos humanos (conciliación, seguridad y salud, igualdad), promoción corporativa y relaciones con la comunidad, todo ello en las áreas de Metro, Autobús y Corporativa. Los indicadores financieros no han sido verificados.
- Política, estrategia, objetivos y logros relacionados con la RC en 2009 descritos en el Informe;
- Iniciativas y proyectos relacionados con la RC descritos en el Informe;
- Procesos y herramientas para la obtención, agrupación y comunicación cualitativa y cuantitativa de los datos contenidos en el Informe;
- Revisión del cumplimiento de los principios de Materialidad, Exhaustividad, Equilibrio, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta e Inclusividad (Participación de los Grupos de Interés) en el Informe, tal y como se definen en el Protocolo de DNV. Esto también incluye una comprobación del nivel de aplicación de la Global Reporting Initiative (GRI) declarado por Grupo TMB;
- Revisión de los indicadores GRI de acuerdo con la edición G3 de GRI;

La verificación se realizó durante el mes de Mayo de 2010.

Metodología de Verificación

Nuestro proceso de verificación y aseguramiento se ha basado de acuerdo con el Protocolo de DNV para la Verificación de Informes de Sostenibilidad. El Informe ha sido evaluado en relación a los siguientes principios: Materialidad, Exhaustividad, Equilibrio, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta e Inclusividad (Participación de los Grupos de Interés), tal y como se establece en el Protocolo de DNV.

Como parte de la verificación, DNV ha contratado las declaraciones y afirmaciones relacionadas con la RC realizadas en el Informe y evaluado la robustez de los sistemas de gestión de la información subyacentes, los flujos de información y los correspondientes controles. Hemos:

- Realizado entrevistas con personal representativo de Grupo TMB en relación con las funciones arriba mencionadas. En cada entrevista se pretendía evaluar cómo la RC se estaba percibiendo y gestionando, el actual desempeño de la RC, retos y desafíos clave y oportunidades para la mejora en el ámbito RC;
- Realizado una revisión de los procesos y herramientas utilizados para la obtención, análisis, agrupación y comunicación de los datos relacionados con RC;
- Investigado la fiabilidad de declaraciones y afirmaciones llevadas a cabo en el Informe a través de una revisión de fuentes de información y análisis mediante entrevistas con las fuentes de dicha información;
- Llevado a cabo una revisión de la documentación relevante, bases de datos e información proporcionada por Grupo TMB;
- Visitado las siguientes sedes en la ciudad de Barcelona:
 - Sede principal en Polígono Industrial de la Zona Franca, calle 60, nº 21-23
 - Sede de c/ Balmes 149
 - Sede de c/ Torrent Estadella, s/n – esq. c/ Jaume Brossa; y
- Revisado una selección de informes y acciones de comunicación tanto internos como externos, relacionados con la gestión y el desempeño de la RC en Grupo TMB.

Conclusiones

En opinión de DNV, el Informe es una representación fidedigna y justa de las estrategias relacionadas con la RC de Grupo TMB, así como sus sistemas de gestión y de desempeño. Grupo TMB ha liderado una estrategia basada en gestión de riesgos relacionados con la RC aunque debe profundizar más en su aplicación y actualización sistemática de este enfoque basado en riesgos. Se demuestra un claro compromiso en cuanto a los criterios de transparencia en la información, así como en su grado de exactitud. Esperamos que en próximos Informes se pueda desarrollar más la gestión de otros aspectos materiales incluidos ya en el Informe como los aspectos de "ética". Se ha evaluado el grado de conformidad del Informe a los principios anteriores en una escala de "Bien", "Aceptable" y "Necesita mejorar":

Materialidad: Aceptable. GRUPO TMB demuestra que sus principios de actuación y estrategias están alineadas con los principales asuntos y retos futuros del sector del transporte público (movilidad sostenible, impactos medioambientales, etc.). Este principio está presente en la elaboración de la estrategia organizativa, a través de sus políticas, objetivos y metas. El sistema de gestión de riesgos para la identificación de impactos materiales de RC debe implementarse de una forma generalizada. Asimismo, se debe dar más cobertura al concepto de soborno en el Informe.

Exhaustividad: Bien. En relación al contenido y alcance del Informe definidos por Grupo TMB y acorde con GRI, aceptamos que el Informe Anual de 2009 no omite información relevante que pueda influir o aportar información a los grupos de interés en sus decisiones y valoraciones, o que puedan reflejar impactos de RC significativos durante 2009. El Informe cubre y prioriza aquella información considerada relevante basada en los principios de materialidad. Sin embargo, en cuanto a la aplicación de la cobertura, ha de mejorar la aplicación de principios de nivel de control e influencia (desempeño de empresa Sagalés, que explota un servicio de transporte colectivo).

Equilibrio: Bien. Consideramos que el tono general del Informe de Grupo TMB es neutral y la presentación de la información se lleva a cabo desde una perspectiva equilibrada. Se presentan oportunidades de mejora conjuntamente como desafíos y/o limitaciones.

Fiabilidad: Bien. Las técnicas de medición de la información y la base utilizada para los cálculos han sido adecuadamente descritos a DNV. No se han identificado errores sistemáticos.

Capacidad de Respuesta: Bien. Durante 2009, Grupo TMB ha respondido a las expectativas de sus grupos de interés en relación a la mejora de su transparencia y diálogo de una forma más efectiva. Se debe hacer un esfuerzo para presentar el desempeño RC de Grupo TMB dentro de un contexto más amplio de sostenibilidad (en especial en lo relativo a movilidad sostenible).

Inclusividad Grupos de Interés: Aceptable. Grupo TMB puede describir a aquellos grupos de interés ante quienes se considera responsable. Sin embargo, el contenido del Informe debe quedar vinculado de una forma más clara con el resultado de los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés.

Oportunidades de Mejora

A continuación se extrae un resumen de las principales observaciones y oportunidades de mejora comunicadas a la dirección de Grupo TMB. No obstante, este resumen no afecta nuestras conclusiones sobre el Informe y son consistentes de forma general con los objetivos de la dirección actuales.

- Profundizar en el uso de metodologías de análisis de riesgos de RC para identificar la materialidad de dichos impactos y establecer prioridades de actuación.
- Mejora en la aplicación sistemática de criterios de nivel de control y capacidad de influencia sobre organizaciones externas a Grupo TMB, como base para la mejor definición de la cobertura del Informe.
- Mayor visibilidad en la relación que debe existir entre el contenido del Informe con el resultado de los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés.
- Fortalecer la gestión de riesgos en la cadena de suministro, incorporando criterios de RC.
- Mejorar la información aportada en relación a los indicadores de prácticas laborales y ética.
- Mejorar la información aportada en el uso de materiales incluyendo los correspondientes a autobuses y coches de metro.

Independencia y Responsabilidad de DNV

DNV no ha estado involucrada en la preparación de ninguna declaración o información incluida en el Informe, excepto la relativa a esta Declaración de Aseguramiento. DNV no ha prestado ningún servicio a Grupo TMB durante 2009 que pudiera originar un conflicto de intereses con la independencia de nuestro trabajo. DNV mantiene una completa imparcialidad hacia los grupos de interés entrevistados durante el proceso de verificación. DNV descarga expresamente cualquier responsabilidad o co-responsabilidad ante cualquier decisión que una persona o entidad pudiera realizar basada en esta Declaración de Aseguramiento.

Por 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

Memoria coordinada por el Departamento de Comunicación
y Relaciones Institucionales de TMB

Contacto
relacionsinstitucionals@tmb.cat

Redacción, corrección y traducción
MediaResponsable

Fotografías
Sílvia T. Colmenero, Pep Herrero, Miguel Ángel Cuartero
y Archivo TMB

Diseño y maquetación
Bisdixit

www.tmb.cat