

# Informe Anual

# 10



# Sumario

<b>Carta de la presidenta</b>	<b>003</b>	<b>4. Protección del medio ambiente</b>	<b>080</b>
<b>Carta del vicepresidente ejecutivo</b>	<b>004</b>	4.1 El Plan Director de Sostenibilidad Ambiental	083
<b>Lo más destacado del año</b>	<b>005</b>	4.2 La gestión ambiental	084
<b>1. La movilidad sostenible, pilar de la organización</b>	<b>008</b>	4.3 Una flota de autobuses más sostenible	086
1.1 Qué es TMB	009	4.4 Una red de metro más eficiente	090
1.2 La sostenibilidad como eje estratégico	014	4.5 Otras iniciativas contra el cambio climático	091
1.3 Una organización abierta a sus grupos de interés	017	4.6. Emisiones y partículas	092
1.4 Transparencia y buen gobierno	019	4.7 Mejoras en el sistema de gestión de residuos	095
<b>2. La red de transporte público referente</b>	<b>024</b>	4.8 Compra verde	098
2.1 Cifra récord de pasajeros	027	4.9 Tratamiento y reutilización del agua	099
2.2 La red de metro llega a nuevos puntos del territorio	030	<b>5. Implicación con la ciudadanía</b>	<b>100</b>
2.3 Mejoras en los trenes y en las estaciones	034	5.1 La Fundación TMB se pone en marcha	103
2.4 Más de 100 líneas de bus al alcance de los ciudadanos	040	5.2 Conservación del patrimonio de vehículos históricos	104
2.5 Servicios especiales	044	5.3 Promoción de la cultura	104
2.6 Impulso al compromiso con la accesibilidad	046	5.4. Novedades del programa educativo TMB Educa	109
2.7 A la vanguardia en seguridad ferroviaria	050	5.5 Apoyo a las celebraciones de la ciudad	110
2.8 Comunicación con el usuario	053	5.6 La solidaridad en TMB	110
<b>3. Nuestra gente</b>	<b>057</b>	5.7 Relaciones con la comunidad	112
3.1 Quién integra TMB	060	<b>6. Apuesta firme por la innovación</b>	<b>114</b>
3.2 Un personal cualificado	065	6.1 Modelo de gestión de las tecnologías	116
3.3 Igualdad de oportunidades, bienestar y diálogo	068	6.2 Innovación a nivel interno	116
3.4 Salud y seguridad en el trabajo	073	6.3 Impulsando la innovación en red	118
3.5 Relaciones laborales basadas en el consenso	078	6.4. Asesoramiento en innovación	119
<b>4. Protección del medio ambiente</b>	<b>080</b>	<b>7. Aprovisionamiento responsable y sostenible</b>	<b>120</b>
4.1 El Plan Director de Sostenibilidad Ambiental	083	7.1 Órganos de gestión y control de la actividad contractual	124
4.2 La gestión ambiental	084	7.2 Publicidad de la actividad contractual	126
4.3 Una flota de autobuses más sostenible	086	7.3 Hacia la facturación electrónica	127
4.4 Una red de metro más eficiente	090	<b>8. Actuación económica</b>	<b>128</b>
4.5 Otras iniciativas contra el cambio climático	091	<b>9. Anexos</b>	<b>141</b>
4.6. Emisiones y partículas	092	9.1 Sobre el Informe Anual 2010	142
4.7 Mejoras en el sistema de gestión de residuos	095	9.2 Índice Global Reporting Initiative (GRI)	143
4.8 Compra verde	098		
4.9 Tratamiento y reutilización del agua	099		

# Carta de la presidenta

---

En Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) estamos comprometidos con la mejora constante del servicio que prestamos a las ciudadanas y los ciudadanos del área metropolitana. Y lo hemos demostrado un año más a pesar de las restricciones económicas impuestas por el actual contexto. Éste ha sido precisamente el gran reto al que nos estamos enfrentando todos los que formamos parte de este Grupo: seguir avanzando haciendo frente a las reducciones de presupuestos.

En TMB somos conscientes del papel que representamos en las ciudades, como eje vertebrador del territorio, facilitando la movilidad de las personas y acercándolos a sus puestos de trabajo y a los principales servicios públicos, entre otros. También somos garantía de sostenibilidad, disminuyendo el número de trayectos en transporte privado, más contaminantes; y de seguridad, contribuyendo a la reducción de la siniestralidad en las carreteras. Además, tenemos una gran responsabilidad como integradores de todos los colectivos, abriendo el transporte público y haciéndolo accesible a todos.

En 2010 hemos seguido profundizando en este compromiso con la ciudadanía, llevando a cabo importantes mejoras tanto en el servicio de metro y autobús como en la contribución a la Responsabilidad Social de la empresa, en los ámbitos laboral, social, ambiental y de diálogo con nuestros grupos de interés, situándonos de nuevo como un referente en accesibilidad, eficiencia, innovación y sostenibilidad del transporte público europeo. Este Informe recoge con detalle las principales actividades que hemos llevado a cabo en este sentido durante el año.

Quiero agradecer a todo el equipo de TMB su dedicación, especialmente en esta difícil situación en que se encuentra la economía, y a todos nuestros grupos de interés, especialmente a la ciudadanía, su confianza. Nos empuja a seguir adelante y a no cesar en nuestra voluntad de mejora.



Assumpta Escarp i Gibert, presidenta de TMB

# Carta del vicepresidente ejecutivo

---

2010 ha sido un año con hitos históricos para Transports Metropolitans de Barcelona a pesar de las dificultades impuestas por el contexto económico actual.

En el ámbito del servicio hemos registrado un aumento de más de 13 millones de viajeros respecto al 2009. Una cifra que ha encontrado su correspondencia con una oferta de 16.000 millones de plazas-km, récord histórico. Ha contribuido el alargamiento de las líneas 2, 5 y 9/10 que han permitido la llegada del metro al centro de Badalona, una mayor facilidad para el acceso al Valle Hebrón y un paso más en el gran proyecto que supone la línea 9/10 para la mejora de la movilidad en el área metropolitana de Barcelona. Además, nos alegra especialmente la opinión de la ciudadanía hacia TMB que se ha manifestado en los mejores índices de satisfacción registrados hasta el momento, tanto en metro como en autobús.

Dos hitos importantes son también la presentación de los Planes Directores de Accesibilidad y de Sostenibilidad Ambiental que reflejan respectivamente el compromiso de TMB con un transporte público abierto a todos y respetuoso con el entorno. Respecto al primer punto, hay que decir que el 100% de la flota de autobús ya está adaptada a personas con movilidad reducida y que 108 de las 138 estaciones de metro disponen de ascensores y del gap o espacio entre el tren y andén adaptado.

En cuanto a la protección del medio ambiente, se está haciendo una ambiciosa apuesta por la puesta en circulación de autobuses con combustibles alternativos y menos contaminantes como el gas natural o el biodiésel. Asimismo, se han incorporado cuatro vehículos híbridos nuevos.

Respecto al ámbito social, TMB ha presentado su Fundación que canalizará la acción social y cultural del grupo, vertebrada en cuatro pilares: la recuperación y conservación del patrimonio histórico de vehículos, la investigación y formación en torno al transporte público y el fomento de actividades culturales. En relación a este último punto, en 2010 se ha celebrado con éxito la Primavera Cultural y se ha continuado con actividades emblemáticas como el concurso de relatos cortos y el programa TMB Educa.

De todas estas iniciativas, rinde cuentas este Informe Anual, que un año más hemos sometido a verificación externa, en un ejercicio de transparencia y que, como en ocasiones anteriores, alcanza el nivel más alto de calificación, A +, que otorga la entidad internacional Global Reporting Initiative.

Les animo a leerlo y a participar enviándonos sus opiniones y sugerencias para conseguir entre todos el mejor transporte público para Barcelona y su entorno.



Dídac Pestaña Rodríguez, vicepresidente ejecutivo de TMB

---

**Lo más destacado del año**

**Aumento de 13,1 millones de viajeros respecto el 2009 – Nuevos tramos de la L2, L5 y L9/10 – Más de 16.000 millones de plazas-km ofrecidas en el metro, récord histórico – Un total de 106 líneas de autobús con un recorrido global de 932,37 km – Presentación del Plan Director de Accesibilidad Universal – Aprobación de la Política de Seguridad Ferroviaria – Los usuarios valoran los servicios de metro y autobús con la nota más alta desde 2006 – Plantilla consolidada con más de 8.000 trabajadores y trabajadoras – Nuevo modelo de gestión de personas – Aumento de los cursos de formación tanto en el área de Metro como en la de Bus – Puesta en marcha de la primera edición de las ‘Ayudas para la práctica de actividades deportivas, culturales y sociales para los empleados/das de TMB’ – Se aprueba el Plan Director de Sostenibilidad Ambiental – Adjudicación**

**de la compra de 80 nuevos autobuses propulsados con gas natural comprimido**  
– **Incorporación a la flota de autobuses de cuatro vehículos híbridos nuevos**  
– **Prueba piloto de recogida selectiva en cuatro estaciones de metro** –  
**Constitución de la Fundación TMB** –  
**Primera edición de la Primavera Cultural de TMB** – **Inauguración del Espacio Mercè Sala** – **Subtravelling Festival 2010**  
– **IV edición del Concurso de Relatos Cortos de TMB** – **Incorporación a la oferta educativa del nuevo taller ‘TMB se mueve por la educación’** – **41 servicios especiales para fomentar la autonomía de personas con necesidades especiales para la movilidad** – **La valoración de los activos en desuso cedidos a proyectos de cooperación ha superado los 300.000 euros** – **Acuerdo de colaboración con Acción contra el Hambre** – **Trabajos para implantar un sistema de facturación electrónica a los proveedores.**

---

# La movilidad sostenible, pilar de la organización



# 1.1. Qué es TMB

---

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) es la denominación común de las empresas Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A; Transports de Barcelona, S.A. y Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A., pertenecientes a la Entitat Metropolitana del Transport (EMT).

Como principal operador de transporte público de Barcelona, la misión de la compañía es acompañar a la ciudadanía allí donde quiera llegar en Barcelona y en diez municipios más del área metropolitana.

TMB ofrece dos redes regulares de transporte: la de autobús y la de metro, y diversos servicios de transporte de ocio (Barcelona Bus Turístic, Tramvia Blau y Telefèric de Montjuïc).

Transports de Barcelona, S.A. (TB) gestiona la red de superficie, mientras que Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (FMB) se encarga de la subterránea, el metro. Projectes i Serveis de Mobilitat es la sociedad que gestiona el Telefèric de Montjuïc.

El objetivo de TMB se puede resumir en tres puntos:

- Satisfacer las necesidades de movilidad y hacer más cómodos y rápidos los desplazamientos de los ciudadanos.
- Ofrecer un servicio público accesible para todo el mundo.
- Mejorar la calidad de vida en el área metropolitana de Barcelona, recortando las distancias entre las diferentes ciudades.



## TMB EN CIFRAS

### Actividad global TMB (2008-2010)

	2008	2009	2010
Viajeros transportados* (en millones)	571,2	557,6	570,7
Plantilla*	7.707	7.891	8.037
Plazas-km (en millones)	18.175,7	17.910,9	19.566,2
Trayecto recorrido (miles de coches-km útiles)	121.757,2	121.265,9	130.019,7

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

## SERVICIO DE METRO

### Datos básicos 2010

Plazas-km (millones)	16.062,5
Coches-km útiles (miles)	87.625,2
Viajeros (en millones)	381,2
Viajeros/coche-km útil	4,3
Viajeros-km (plazas-km/1000)	121,0
Recorrido medio por viaje (km)	5,1

## SERVICIO DE AUTOBÚS

### Datos básicos 2010

Plazas-km (millones)	3.503,8
Coches-km útiles (miles)	42.394,5
Viajeros (en millones)	183,4
Viajeros/coche-km útil	4,5
Viajeros-km (plazas-km/1000)	156,8
Recorrido medio por viaje (km)	2,9



## BARCELONA BUS TURÍSTIC

El Barcelona Bus Turístic es una iniciativa conjunta de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y de Turismo de Barcelona que funciona desde 1987 y da servicio todo el año sin interrupciones. El servicio dispone de audioguía en 10 idiomas y de un informador de Turismo de Barcelona para cualquier consulta de los clientes, e incluye también una guía del itinerario y un carnet de descuentos.

Durante 2010 ha realizado tres recorridos turísticos: las rutas Azul y Roja, que funcionan todo el año, y la Verde, que lo ha hecho desde el 26 de marzo hasta el 1 de noviembre. El Barcelona Bus Turístic de Noche, que hace un paseo mostrando los edificios iluminados más emblemáticos de la ciudad, ha funcionado desde el 4 de junio al 19 de septiembre.

Cabe destacar que en 2010 se han iniciado las ventas de los billetes a través de la página web propia [www.barcelonabusturistic.cat](http://www.barcelonabusturistic.cat). Asimismo, en septiembre se puso en marcha la aplicación de realidad aumentada 'Bus Turístic Virtual', que facilita la localización de los puntos de interés de la ciudad.

### Datos básicos 2010

Viajeros (millones)	5,77
Coches doble piso Serie 2100	67
'Jardinera' (un piso descubierto)	7
Total flota	74
<b>KM DE RECORRIDO Y NÚMERO DE PARADAS</b>	
Ruta Azul	19,50 km y 13 paradas
Ruta Roja	23,48 km y 23 paradas
Ruta Verde	7,66 km y 8 paradas

## TRAMVIA BLAU

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 que destacan un modelo jardinera y un tranvía del año 1901. En 2010, ha incorporado una nueva imagen a la señalización, tanto de las paradas como de la información.

### Datos básicos 2010

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

## TELEFÈRIC DE MONTJUÏC

2010 ha sido el tercer año completo de funcionamiento del Telefèric de Montjuïc. Ha prestado 3.219 horas de servicio. En verano (julio, agosto y septiembre) es cuando la oferta en horas de servicio ha sido mayor.

### Datos básicos 2010

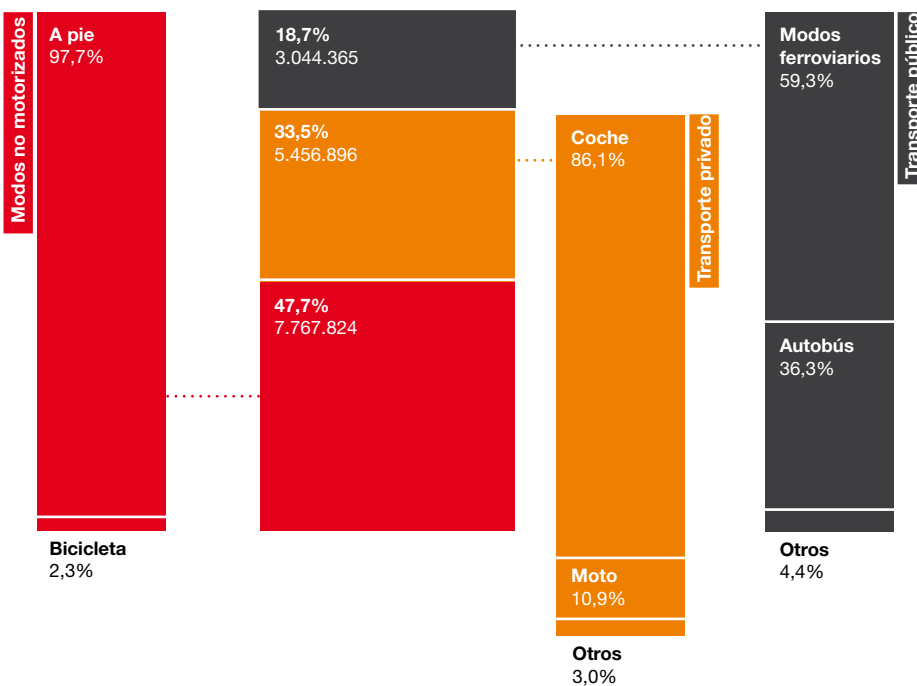
Longitud (metros)	752
Desnivel (metros)	84,55
Número de soportes	12
Número de cabinas (todas vidriadas)	55
Capacidad de las cabinas (personas)	8
Capacidad del sistema (personas/hora/sentido)	2.000
Distancia mínima entre cabinas (metros)	48
Velocidad (metros/segundo)	2,5-5

## LA CONTRIBUCIÓN DE TMB A LA MOVILIDAD

El transporte público es un pilar clave de una sociedad inclusiva, sostenible, segura e integradora.

En 2010 se hicieron más de 16 millones de desplazamientos en la Región Metropolitana de Barcelona, según datos de la Autoritat del Transport Metropolità (ATM)-consorcio que articula la oferta de transporte público de la Región Metropolitana de Barcelona-, de los cuales un 48% fueron a pie y en bicicleta, un 19% en transporte público y el resto en vehículos privados: coches y motos (33%).

### Desplazamientos en la Región Metropolitana de Barcelona en 2010



Fuente Autoritat del Transport Metropolità (ATM)

**En 2010 se hicieron más de 16 millones de desplazamientos en la Región Metropolitana de Barcelona, de los cuales un 19% fueron en transporte público**

La demanda del transporte público colectivo en el ámbito del sistema tarifario integrado del área de Barcelona se concretó en 922,3 millones de viajes, lo que representa un incremento de 8 millones respecto al año 2009. Del total de viajes realizados, más de 570 corresponden a TMB, cifra que pone de manifiesto la gran contribución que TMB hace a la movilidad de la ciudad.

En el cuadro siguiente se puede ver el detalle por operadores/administraciones titulares, destacando el aumento en la red de metro de TMB, de un 5,4%.

### El transporte público en la Región Metropolitana de Barcelona

	Viajes año 2010	Viajes año 2009	AÑO 10/09	
			Núm. absolutos	%
<b>Metro</b>	381,2	361,7	19,6	5,4%
<b>Bus</b>	189,4	196,0	-6,5	-3,3%
<b>Total TMB</b>	570,7	557,6	13,1	2,3%
<b>FGC</b>	79,8	79,8	0,0	0,0%
<b>Renfe Cercanías</b>	103,7	110,1	-6,4	-5,8%
<b>Tranvía</b>	23,8	23,9	-0,1	-0,5%
<b>Autobuses EMT</b>	73,4	73,5	-0,1	-0,2%
<b>Autobuses DGTT</b>	30,2	28,8	1,4	5,0%
<b>Autobuses urbanos</b>	40,8	40,6	0,2	0,5%
<b>TOTAL</b>	922,3	914,3	8,0	0,9%

Fuente Autoritat del Transport Metropolità (ATM)

El uso del metro o el autobús no sólo favorece el acceso a los pasajeros al trabajo, los servicios básicos y acerca la ciudad a sus habitantes. El transporte público ayuda a descongestionar las carreteras de tráfico y contribuye a reducir los índices de accidentes y la emisión de sustancias contaminantes a la atmósfera, causantes, entre otros, del cambio climático. El camino que desde TMB se ha emprendido para alcanzar el 100% de accesibilidad no hace más que acentuar esta voluntad integradora inherente al transporte público.

A pesar de estas ventajas, TMB es consciente de los riesgos inherentes a su actividad y que están muy relacionados. La seguridad, la protección del medio ambiente y el reto de hacer frente al ajuste de presupuestos derivado de la crisis económica, sin mermar la calidad del servicio, son grandes desafíos en los que TMB, como principal operador de transporte público de Barcelona y sus alrededores, tiene que trabajar firmemente.



# 1.2. La sostenibilidad como eje estratégico

TMB apuesta por la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como un paradigma de gestión que impregna toda su actividad. La aportación que TMB hace a su entorno es inherente a la misión de la compañía, que es la prestación de un servicio de carácter público a los ciudadanos, y también está presente en su visión y valores.

La **misión** de TMB 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 el medio ambiente;
- por la calidad técnica ofrecida y por la calidad percibida por el ciudadano;
- por la eficiencia de sus procesos y la 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.

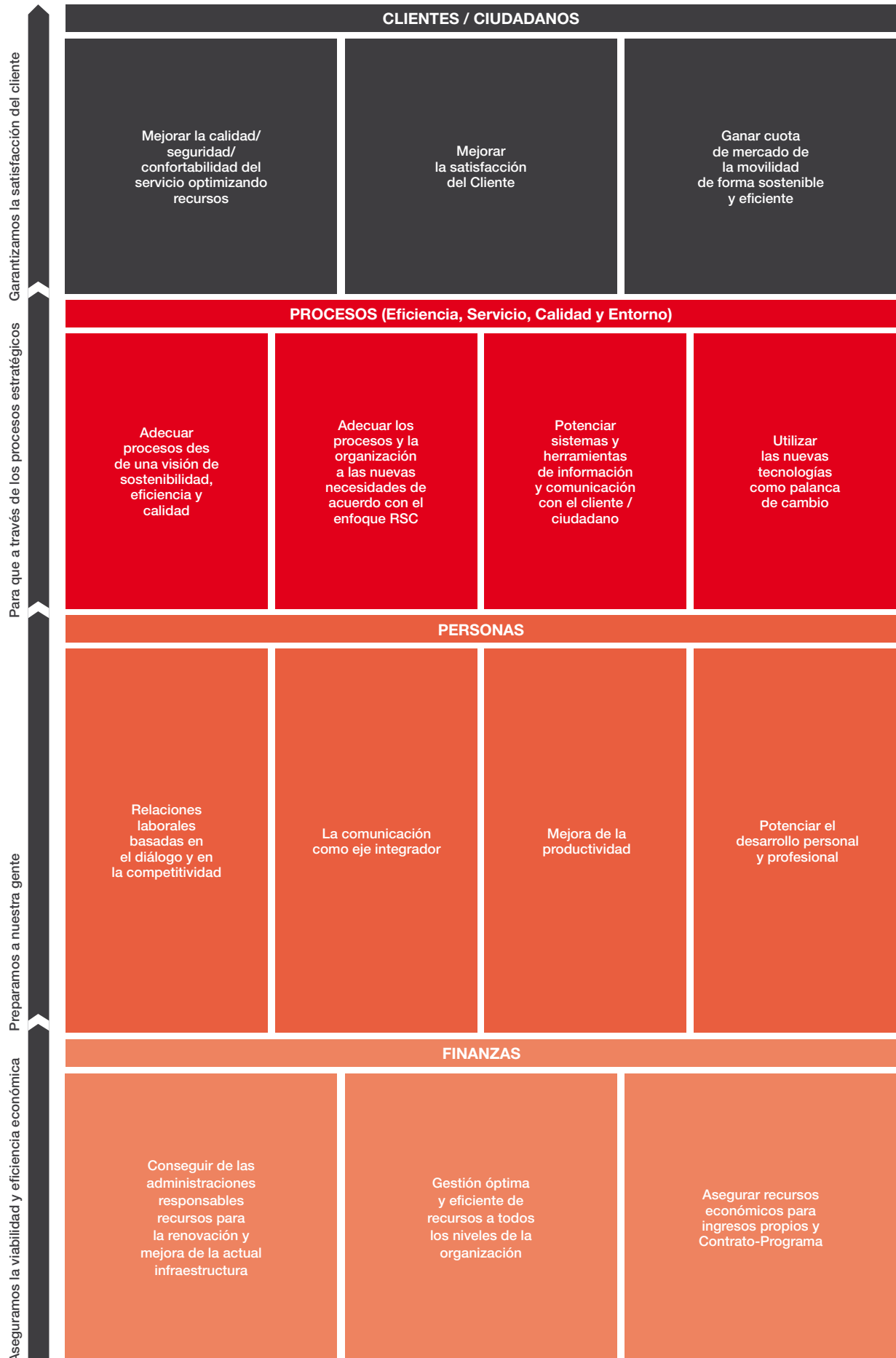
Con el objetivo de gestionar sistemáticamente y de manera proactiva la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), la dirección de TMB aprobó en 2007 un **Plan Estratégico de RSC** basado en siete ejes, que se han continuado desarrollando a lo largo del año 2010.



EJES	GRADO DE DESARROLLO
Conseguir la plena accesibilidad a la red de TMB de todas las personas.	TMB ha presentado en 2010 su Plan Director de Accesibilidad Universal para afianzar su compromiso con el principio de igualdad de oportunidades, el respeto por la diversidad humana y el derecho de todos a tener una vida independiente. Además, el 100% de los autobuses y 108 estaciones ya están completamente adaptadas a personas con movilidad reducida.
Desarrollar un código de conducta para la relación de TMB con todos sus grupos de interés.	En fase de desarrollo.
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.	TMB ha desarrollado un Plan de Igualdad, que contempla al mismo tiempo medidas para la conciliación de la vida personal y laboral, y se han implementado iniciativas para la incorporación de colectivos en riesgo de exclusión social.
Elaborar un Plan Director de Cooperación que proporcione coherencia a todas las actuaciones que TMB lleva a cabo en materia de acción social.	TMB aprobó en 2009 el Plan Director de Cooperación y Solidaridad de la organización.
Abanderar la lucha contra el cambio climático y por la movilidad sostenible.	TMB ha aprobado en 2010 el Plan Director de Sostenibilidad Ambiental.
Impulsar programas para la conciliación de la vida personal y laboral.	La conciliación en TMB se garantiza a través de diferentes beneficios sociales y medidas de flexibilidad.
Dar a conocer las diferentes acciones en materia de RSC con el objetivo de potenciar la imagen de empresa socialmente responsable.	TMB edita desde el año 2004 una memoria corporativa que recoge las principales actuaciones en el ámbito de la Responsabilidad Social. Desde 2007, esta memoria se hace siguiendo el estándar fijado por el organismo internacional Global Reporting Initiative. Además, a lo largo del año se han desarrollado diversas presentaciones y actividades para dar a conocer tanto el Plan Director de Accesibilidad como el de Sostenibilidad Ambiental.

El Plan Estratégico que ha guiado la actividad de TMB en el año 2010 contempla la Responsabilidad Social de forma concreta en el ámbito de procesos y de manera implícita tanto en el nivel de finanzas, como en el de personas y clientes/ciudadanos, mencionando principios como: el mantenimiento de unas relaciones laborales basadas en el diálogo, la potenciación del desarrollo personal y profesional, la adecuación de procesos desde una visión de sostenibilidad y la mejora de la calidad y la seguridad del servicio entre otros.







# 1.3. Una organización abierta a sus grupos de interés

---

TMB está abierta al diálogo con todos sus grupos de interés. De manera continua, la compañía pide la valoración de los pasajeros sobre su actividad, a través de diferentes encuestas y estudios que se encuentran detallados en el apartado de ‘Comunicación con el usuario’.

Además, a la hora de abordar proyectos concretos se habla con las principales asociaciones o colectivos implicados, con tal de incorporar sus necesidades y demandas. Este ha sido el caso, por ejemplo, del Plan Director de Accesibilidad, para el que TMB ha contado con la colaboración de diversas organizaciones con las que colabora en el ámbito de la accesibilidad:

En el ámbito municipal:

- Comisión Ejecutiva del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMD)
- Comisión de Transporte del IMD
- Comisión de Prevención, Seguridad y Movilidad del Ayuntamiento de Barcelona.
- Pacto por la Movilidad del Ayuntamiento de Barcelona

En el ámbito autonómico:

- Comisión de Accesibilidad de la Dirección General de Transporte Terrestre (Generalitat de Catalunya)
- Consejo de Movilidad (Generalitat de Catalunya)

En el ámbito estatal:

- Foro Estatal de Sostenibilidad Ferroviaria
- Grupo de Transportes de la Federación Española de Municipios y Provincias

En el ámbito europeo:

- UITP
- Proyecto europeo Mediate

## [Más información](#)

Otros planes que han contado con la colaboración de los grupos de interés han sido el de [Cooperación y Solidaridad](#) y el de [Sostenibilidad Ambiental](#). En los enlaces respectivos se puede consultar la información en profundidad.

Con el objetivo de conocer las necesidades y expectativas de los diversos públicos, TMB mantiene diversos canales que permiten una comunicación bilateral y multilateral constante y fluida. En este ámbito, destaca la entrada de TMB en 2010 en las redes sociales, un espacio de diálogo interactivo y directo que acerca la organización a la ciudadanía.

## Vías de diálogo con los diferentes grupos de interés de TMB

Grupo de interés	Canales de comunicación	Periodicidad
Sociedad	Congresos y reuniones	Varias veces al año
	Campañas institucionales	Varias veces al año
	Visitas a las instalaciones	Varias veces al año
	TMB Educa	Varias veces al año
	Relación con medios de comunicación	Varias veces al año
	Publicaciones institucionales de TMB	Una vez al año
	Web Redes sociales	Diaria Diaria
	Reuniones periódicas con asociaciones de vecinos, distritos, instituciones y ONG	Varias veces al año
	Participación en actos de interés social e institucionales	Varias veces al año
Clientes	Punt TMB	Cuatrimestral
	TMB iBus, puntos de ayuda y señalización en andenes, paradas y autobuses	Todo el año
	Sistema de recogida de quejas y sugerencias	Todo el año
	Encuestas de satisfacción	Diaria
	Agente de Atención al Cliente	Todo el año
	Radio Metro	Diaria
	Mou TV Revista <i>Hora Punta</i>	Diaria Mensual
	Web Redes sociales	Diaria Mensual
Trabajadores	Desayunos de trabajo	Todo el año
	Intranet	Diaria
	Reuniones periódicas con los representantes de los empleados	Todo el año
	Quioscos de información / Canal TMB	Diaria
	Proceso de acogida	En función de las incorporaciones
	Revistas internas GenTMB, I_CON	Mensual
	Grupos de trabajo e iniciativas de mejora	Todo el año
	Notas informativas	Todo el año
	Reuniones de trabajo	Todo el año
	Complementos cuadro de servicio	Todo el año
	Hoja salmón y hoja verde de información sobre las negociaciones de los convenios colectivos.	Puntual cuando se requiere
	Línea TMB	En función de la actualidad corporativa. Sin periodicidad establecida.
Proveedores	Portal on-line (perfil del contratista)	Todo el año
	Reuniones con la Dirección de Compras	Todo el año
Gobierno corporativo y administraciones públicas	Reuniones con la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales y organización de actos institucionales	Todo el año
	Participación en grupos de trabajo e iniciativas procedentes de la Administración Pública	Todo el año

# 1.4. Transparencia y buen gobierno

La transparencia y el buen gobierno corporativo son para TMB, como integrante del sector público y metropolitano, una prioridad.

La propietaria del capital social de FMB y TB 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 corresponden al Consejo Metropolitano y a la Junta de Gobierno. El Pleno del Consejo Metropolitano se compone de 34 representantes elegidos por los municipios integrados en la EMT entre sus concejales, proporcionalmente al número de concejales 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, Hospitalet de Llobregat y Santa Coloma de Gramenet), tres representantes cada uno, y al resto de municipios, un representante.

## Entitat Metropolitana del Transport (EMT) a 31/12/2010

### Presidente

Antoni Poveda Zapata

### Vicepresidenta primera

Assumpta Escarp Gibert

### Vicepresidente

Jordi Portabella Calvete

### Vicepresidente

Antoni Rodés Inés

### Vicepresidente

(vacante)

[Información sobre los cargos directivos, miembros de la Junta de Gobierno y vocales del Consejo Metropolitano](#)

En agosto de 2010, el Parlament de Catalunya aprobó la Ley 31/2010, con el objetivo de crear el Área Metropolitana de Barcelona (AMB), regular su organización, competencias y financiación.

La AMB es un ente local supramunicipal de carácter territorial integrado por 36 municipios de la conurbación de Barcelona, entre los cuales hay vinculaciones económicas y sociales que hacen necesaria la planificación de políticas públicas y la implantación de servicios de una manera conjunta. En lo que se refiere a la movilidad, todo el territorio de la AMB se considerará área de gestión unitaria del transporte, por lo que tendrá la consideración exclusivamente urbana dentro de su territorio. El máximo órgano de representación de la AMB es el Consejo Metropolitano, que estará integrado por 36 alcaldes de los municipios que conforman la AMB y una representación de los regidores municipales, hasta un total de 90 miembros.

La constitución del primer Consejo Metropolitano se efectuará una vez pasadas las elecciones locales de mayo de 2011. La AMB asumirá la titularidad de los servicios, los medios materiales, financieros y personales, los derechos y obligaciones de la EMT (actual propietaria de las acciones de TB y FMB) y la sucederá en la titularidad de las acciones de las sociedades mercantiles en las que estas entidades participen.

**La propietaria del capital social de FMB y TB es la Entitat Metropolitana del Transport (EMT), una entidad integrada por 18 municipios del Área Metropolitana de Barcelona**

## Los miembros del Consejo de Administración de TB y FMB son a 31/12/2010

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A. (TB)	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. (FMB)
<b>Presidenta</b> Assumpta Escarp i Gibert	<b>Presidenta</b> Assumpta Escarp i Gibert
<b>Presidente del Consejo y Vicepresidente Ejecutivo de TMB</b> Dídac Pestaña Rodríguez	<b>Presidente del Consejo y Vicepresidente Ejecutivo de TMB</b> Dídac Pestaña Rodríguez
<b>Miembros</b> Antoni Poveda Zapata Maria Lluïsa Ibàñez Boira Pelayo Martínez Bauluz Eduard Freixedes Plans Francesc Narvaez Pazos Jordi Portabella Calvete José Conde Pérez Pau Noy Serrano Manel Nadal Farreras Jordi Oliver Solà Agustí Abelaira Dapena José Luís Moure Figueiras	<b>Miembros</b> Antoni Poveda Zapata Maria Lluïsa Ibàñez 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
<b>Observadores</b> Jordi Parayre Soguero Alfred Morales González Manel Villalante Llauradó Benjamín Cubillo i Vidal Antoni Rodés Inés	<b>Observadores</b> José Conde Pérez Alfred Morales González Manel Villalante Llauradó Francesc Xavier Flores García Pau Noy Serrano
<b>Invitado</b> Ramón Seró Esteve	<b>Invitado</b> Ramón Seró Esteve
<b>Secretario</b> Oriol Sagarra Trias	<b>Secretario</b> Oriol Sagarra Trias

**Nota** El Sr. Josep Maria Goñi Allet fue miembro del Consejo de Administración de Transports de Barcelona, SA hasta el 22 de julio de 2010.

Dídac Pestaña Rodríguez es el único miembro del Consejo de Administración que ocupa un cargo ejecutivo. El funcionamiento interno de este órgano 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 31/12/10

<b>Vicepresidente Ejecutivo y Presidente de la Comisión Ejecutiva</b> Dídac Pestaña Rodríguez	<b>Director del Área de Control de Gestión, Presupuestos y Auditoría Interna</b> Adolfo Céspedes Martín
<b>Coordinadora Técnica del Vicepresidente Ejecutivo y Secretaria de la Comisión Ejecutiva</b> Lola Bravo González	<b>Director del Área de Administración, Finanzas y Aprovisionamiento</b> Enric Bech Duró
<b>Director General de Metro</b> Sebastián Buenestado Caballero	<b>Director del Área de Tecnología</b> Lluís García Torrent
<b>Director General de Bus</b> Ignasi Armengol Villà	<b>Subdirector General de Servicios Corporativos y Director Corporativo del Área de la Dirección de Personas</b> Jaume Tintoré Balasch
<b>Director General de Servicios Corporativos</b> Albert Busquets Blay	<b>Director del Área de Asesoría Jurídica</b> Albert Casanovas Mon
<b>Director Ejecutivo de Presidencia</b> Jordi Nicolás Espinosa	
<b>Director del Área de Márketing e Ingresos Accesorios</b> Jorge Carles-Tolrà Hjorth-Andersen	

**Nota** Hasta el 12/05/2010, fecha de su jubilación, el Sr Josep D. Guàrdia Canela ocupó el cargo Director del Área de Asesoría Jurídica y fue miembro de la Comisión Ejecutiva y del Consejo de Dirección.

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 31/12/10

### **Presidenta**

Assumpta Escarp i Gibert

### **Vicepresidente Ejecutivo y Vicepresidente del Consejo de Dirección**

Dídac Pestaña Rodríguez

### **Coordinadora Técnica del Vicepresidente Ejecutivo y Secretaría del Consejo de Dirección**

Lola Bravo González

### **Director General de Metro**

Sebastián Buenestado Caballero

### **Director General de Bus**

Ignasi Armengol Villà

### **Director General de Servicios Corporativos**

Albert Busquets Blay

### **Director Ejecutivo de Presidencia**

Jordi Nicolás Espinosa

### **Director del Área de Márketing 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, Finanzas y Aprovisionamientos**

Enric Bech Duró

### **Director del Área de Tecnología**

Lluís García Torrent

### **Subdirector General de Servicios Corporativos y Director del Área Corporativa de Dirección de Personas**

Jaume Tintoré Balasch

### **Director del Área de Asesoría Jurídica**

Albert Casanovas Mon

### **Director del Área de Comunicación y Relaciones Institucionales**

Santiago Torres Sierra

### **Director del Área de Planificación de la Red**

Jacint Soler Trillo

### **Director del Centro Operativo de Negocio de Ponente**

Manel Barriga Muñoz

### **Directora del Área Operativa de Bus**

Asunción Santolaria Marco

### **Director del Área Técnica de Bus**

Francesc González Balmas

### **Director de Servicio Finanzas**

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 Generales de la Entidad Metropolitana del Transporte**

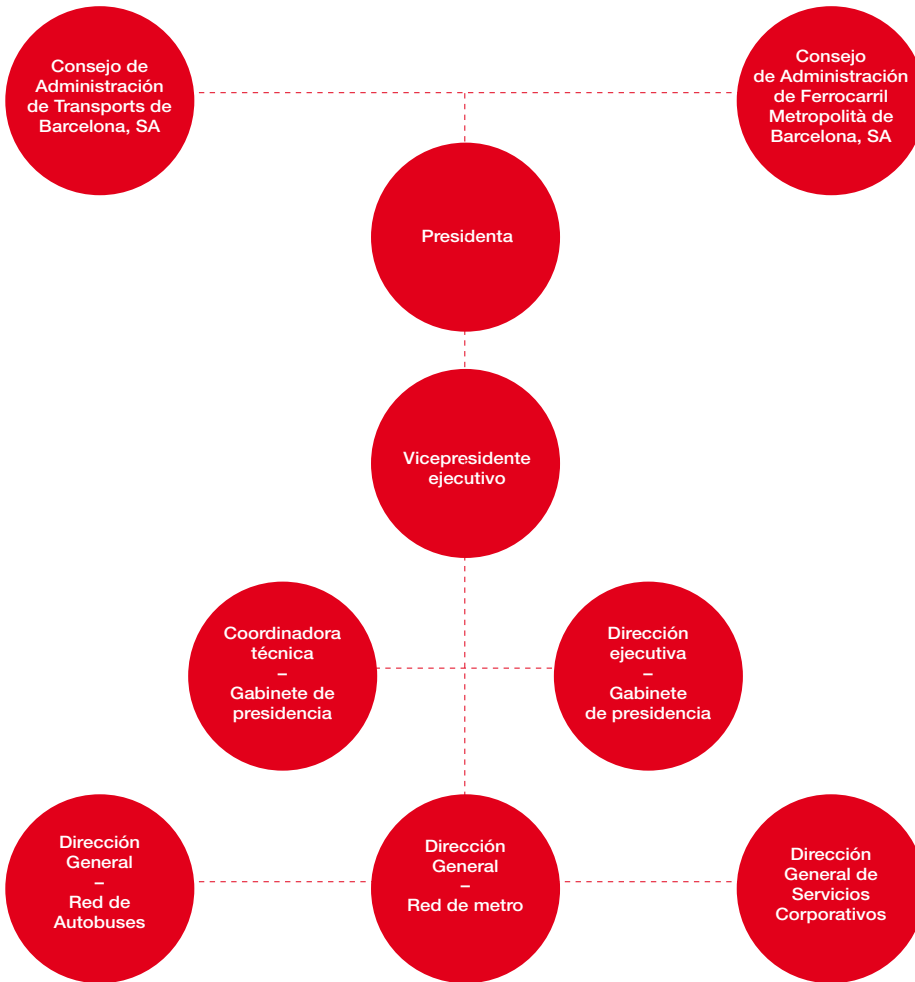
Antoni Novel Cabré

Todos los miembros del Consejo de Dirección ocupan un cargo ejecutivo a excepción de Pelayo Martínez Bauluz y Antoni Novela Cabré, que ostentan el cargo de Gerente y Director de Servicios Generales en la Entitat Metropolitana del Transport.

## ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE TMB

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

Existe en TMB el departamento de Auditoría Interna, que actúa como regulador y controlador de situaciones concretas y específicas, y como herramienta de apoyo y colaboración para el conjunto de TMB, teniendo en cuenta la evolución continuada de la organización hacia niveles de gestión, eficiencia y productividad óptimos. Además, TMB está sometida al control de la Administración General del Estado y de la Sindicatura de Cuentas, así como a auditorías externas. Este control comprende la gestión de riesgos derivados de prácticas corruptas. Las unidades de negocio que están sujetas a control son tres (75%).



---

# La red de transporte público referente





**Aumento de 13,1 millones de viajeros respecto al 2009 – Nuevos tramos de la L2, L5 y L9/10 – Más de 16.000 millones de plazas-km ofrecidas en el metro, récord histórico – Una flota de trenes jóvenes, con 9,5 años de media – Un total de 106 líneas de bus con un recorrido global de 932,37 km – Presentación del Pla Director de Accesibilidad Universal – Aprobación de la Política de Seguridad Ferroviaria – Los usuarios valoran los servicios de metro y bus con la nota más alta desde 2006**

---

TMB ha continuado haciendo esfuerzos durante 2010 para ofrecer unos niveles de calidad que satisfagan las necesidades de sus clientes, a pesar de las restricciones presupuestarias motivadas por el contexto económico actual. Estos esfuerzos se han traducido en la expansión del servicio de metro y bus a nuevos puntos del territorio del Área Metropolitana de Barcelona y en la puesta en marcha de actuaciones en el ámbito del material móvil, la accesibilidad, la seguridad y la limpieza para mantener unos estándares de calidad óptimos.

Las actuaciones han intentado responder a los objetivos fijados por Metro y Bus para 2010 centrados en mejorar la satisfacción de los clientes, ganar cuota de mercado de la movilidad de forma sostenible y eficiente, potenciar los sistemas de comunicación con el cliente y adecuar procesos desde una visión de sostenibilidad, eficiencia y calidad, así como consolidar las nuevas tecnologías como palanca de cambio.

**Continuar mejorando la satisfacción de los clientes – Seguir bajando el tiempo de paro por causas internas y, durante el 2011, se quiere conseguir también una reducción importante en el paro por causas externas en la red de metro – Recuperación de la funcionalidad SIU para incidentes (anuncio altavoces exteriores) – Seguir mejorando la eficiencia – Mejorar los km sin avería en la red de autobús – Implantación del primer eje de la red Retbus de gran capacidad y mayor velocidad comercial – Ampliación de la certificación ISO 9001-UNE 13816 a un nuevo Centro Operativo de Negocio (Triangle) – Potenciación de los sistemas de comunicación con el cliente, con el proyecto Mou TV, instalando pantallas en 50 autobuses, un tren piloto y estaciones de Metro**

---

# 2.1. Cifra récord de pasajeros

En 2010, pese a la coyuntura de crisis económica generalizada y después de dos años consecutivos de descensos de pasaje, el conjunto de los medios de transporte de TMB han transportado 13,1 millones de viajeros más que el año anterior (+2,3 %), hasta llegar a los 570,7 millones.

En el caso de metro, se ha marcado un hito histórico al llegar por primera vez a 381,2 millones de viajeros, un incremento de cerca de 20 millones respecto a la cifra del año anterior. Este crecimiento se explica principalmente por las ampliaciones de la red, los nuevos tramos de la L2, la L5 y la L9/10, pero también por diversas eventualidades como el trasvase de viajeros procedentes de Renfe por el corte de servicio debido a las obras de la estación de La Sagrera.

En cuanto a TB (red regular de autobús, Bus Turístico y Tramvia Blau), en 2010 se ha producido una disminución de la demanda de 6,5 millones de viajeros, que se explica, básicamente, por el trasvase de pasaje a metro, como consecuencia de las ampliaciones de la red y la mejora de la accesibilidad a este transporte. Otro factor que también ha contribuido a este descenso ha sido la huelga general del día 29 de septiembre. La demanda de TB por redes se ha distribuido de la siguiente forma:

- Red regular de autobuses: Se han transportado 183,36 millones de viajeros, lo que representa una disminución del -3,4% respecto al ejercicio anterior.
- Bus Turístico: Se han transportado 5,77 millones de viajeros, una cifra similar a la de 2009, que supone un incremento del 0,2%.
- Tramvia Blau: Ha habido un descenso del -3,9% respecto al año anterior.

El pasaje total transportado en el Telefèric de Montjuïc ha sido de 1.182.528 viajeros, lo que ha supuesto un incremento del 3,86% respecto al de 2009.

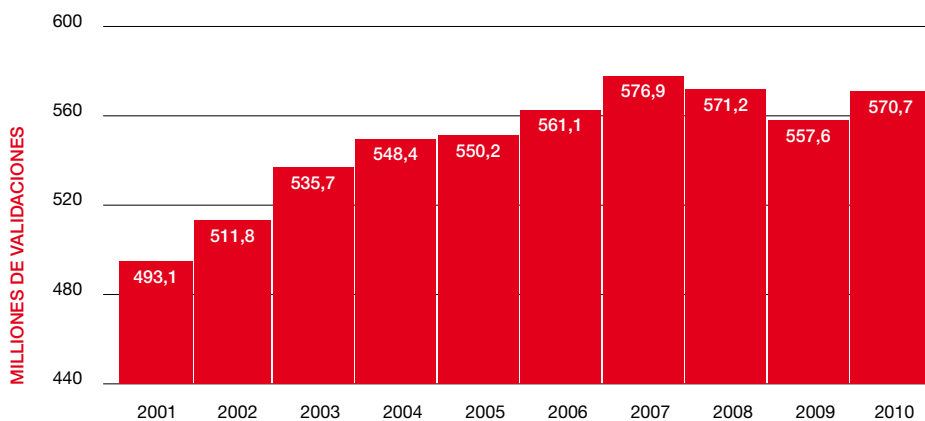
## Viajeros transportados en TMB (en millones)

	2009	2010	% Diferencia 2010-09
Viajes Red Metro	361,65	381,22	5,4
Total FMB	361,65	381,22	5,4
Viajes Red Bus	189,87	183,36	-3,4
Viajes Tramvia Blau	0,32	0,31	-3,9
Viajes Barcelona Bus Turístic	5,76	5,77	0,2
Total TB	195,95	189,44	-3,3
Total TMB*	557,61	570,66	2,3

\*Sin Telefèric de Montjuïc

**En Metro, se ha logrado en 2010 un hito histórico de 381, 2 millones de viajeros**

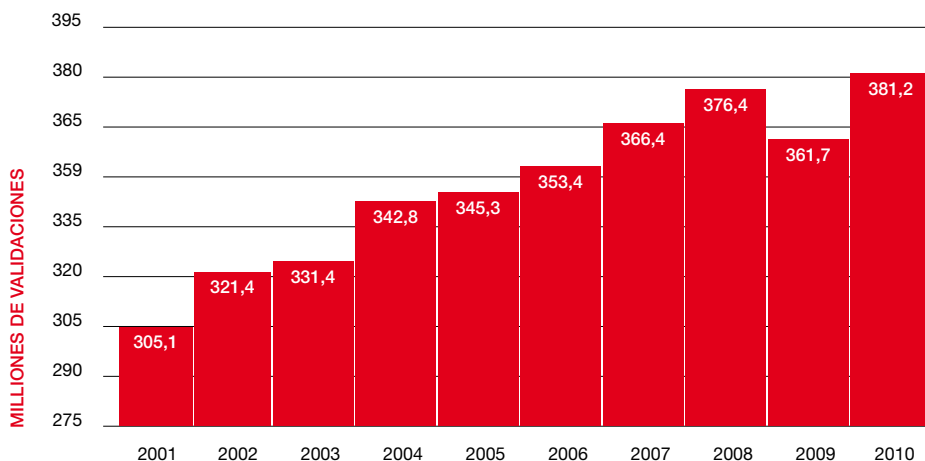
### Evolución de viajeros de TMB (con Transportes de Ocio incluido)



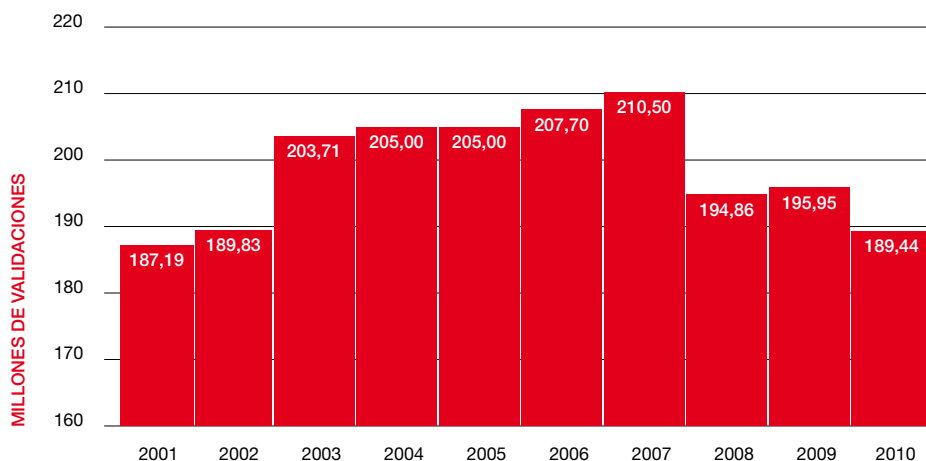
### Viajeros transportados por líneas de metro (en millones)

Línea	2009	2010	Diferencia 2010-09	% Diferencia 2010-09
L1	107,72	109,79	2,07	1,9
L2	41,42	42,27	0,85	2,0
L3	84,41	86,76	2,35	2,8
L4	48,93	51,16	2,23	4,6
L5	78,26	85,44	7,18	9,2
L9/10	0,09	4,72	4,63	-
L11	0,83	1,09	0,26	31,6
<b>Total TMB</b>	<b>361,65</b>	<b>381,22</b>	<b>19,57</b>	<b>5,4</b>

### Evolución de los viajeros en la red de metro



## Evolución de los viajeros en la red de autobús (con Transportes de Ocio)



El ratio de ocupación media del año 2010 en Metro, entendido como la cifra de viajeros/coches-km útiles recorridos, ha sido de 4,35 viajeros / coche-km útil, frente a los 4,58 viajeros/coche-km útil del año anterior, lo que representa una disminución del 4,91%. Este descenso de la ocupación media de la red se debe a que el incremento de la oferta ha sido superior al del pasaje.

En el caso de TB, el ratio de ocupación media ha sido de 4,47 viajeros/coche-km útil en el año 2010, es decir, un 3,7% inferior al del año anterior que fue de 4,64 viajeros/coche-km útil. Esta disminución del indicador se debe al descenso de pasaje apuntado anteriormente, lo que se traduce en una menor ocupación media de los vehículos.



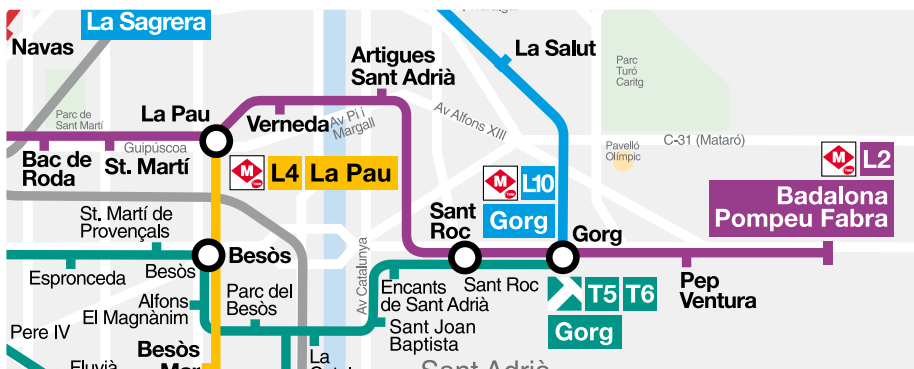
## 2.2. La red de metro llega a nuevos puntos del territorio

TMB ha prolongado la red de metro en 2010 haciéndola llegar a nuevos puntos del territorio. Destaca por el volumen de pasajeros que se benefician, la ampliación de las líneas 2 y 5, y la puesta en marcha de nuevos tramos en la línea 9/10.

### EL METRO, EN EL CENTRO DE BADALONA

La prolongación de la línea 2 entre las estaciones de Pep Ventura y Badalona Pompeu Fabra ha supuesto la llegada del servicio de metro al centro de Badalona. Se trata de una notable mejora para la movilidad, ya que interconecta la trama urbana de la ciudad y la enlaza directamente con el centro de Barcelona.

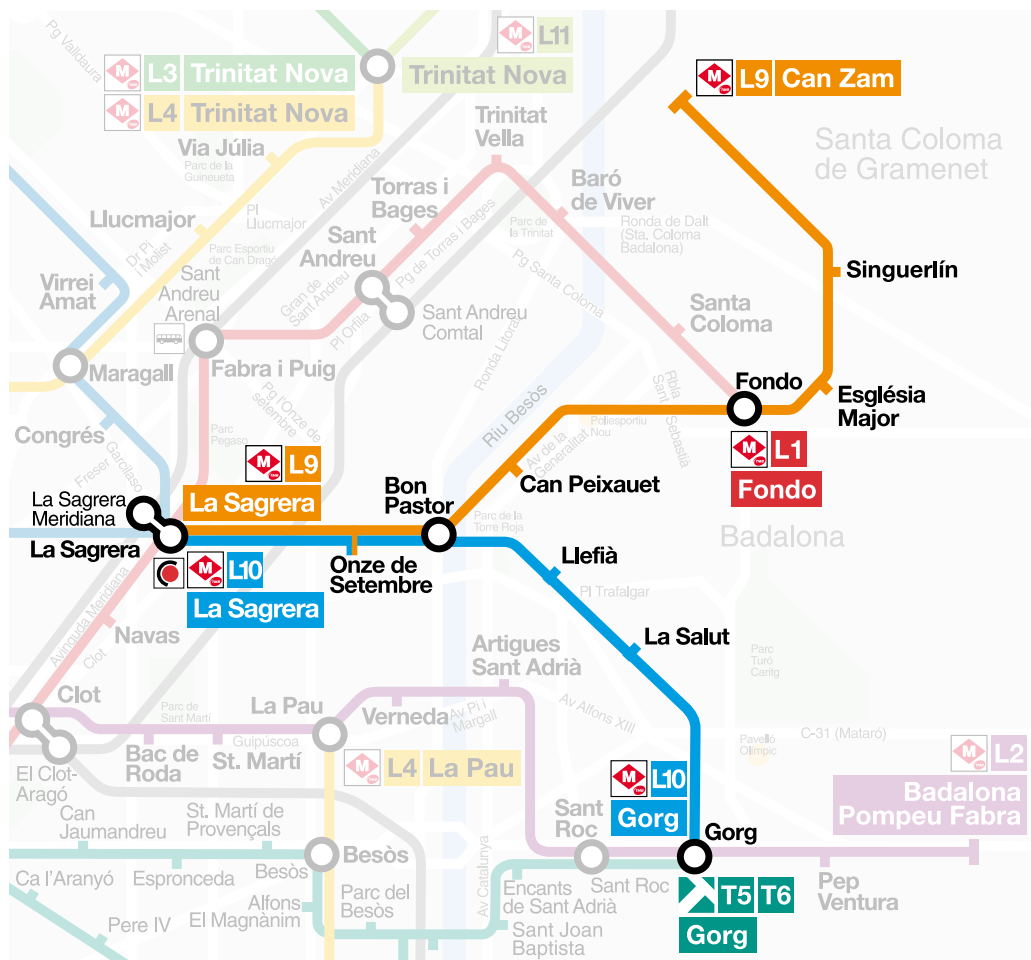
La nueva estación de Badalona Pompeu Fabra tiene un andén central y dos vestíbulos, cada uno con un acceso con escaleras y ascensor. En el vestíbulo principal, se ha realizado un forjado para poder conectar con la L1 en una futura prolongación de ésta desde la estación de Fondo.



### LA L5 LLEGA AL VALL D'HEBRON

La línea 5 se ha ampliado en 2010 con un nuevo tramo de 2,3 km entre las estaciones de Horta y Vall d'Hebron, en los distritos de Horta-Guinardó y Gràcia de Barcelona, que incluye tres estaciones: El Carmel, El Coll-La Teixonera y Vall d'Hebron, con enlace con la línea 3, y dos vestíbulos adaptados a las personas con movilidad reducida.





## LA L9/10 CONTINÚA CRECIENDO

El tramo de la línea 9 de metro en Santa Coloma de Gramenet, con 4,9 kilómetros de longitud y cinco estaciones, cumplió en diciembre de 2010 el primer año de operación. Se trata de la primera línea automática del metro de Barcelona y España.

Durante el año, se ha ampliado también la L10. En abril se pusieron en servicio el nuevo tramo entre las estaciones de Gorg (Badalona) y Bon Pastor (Barcelona) y el ramal de Santa Coloma de Gramenet desde la estación de Can Peixauet a la de Bon Pastor. Posteriormente, en junio se inauguró el tramo que va entre las estaciones de Bon Pastor y La Sagrera.

Con este nuevo tramo, la L9/10 ha pasado a tener 11 estaciones y una longitud de 11,1 km. En 2010 se normalizó el horario comercial de funcionamiento de la línea, pasando a ser el mismo que el del resto de la red de metro. En cuanto al intervalo de paso, es de unos seis minutos en las dos ramas y de tres minutos en el tramo central. En total, circulan por la línea nueve trenes. Se trata de la primera vez que TMB explota una línea de metro con ramas.

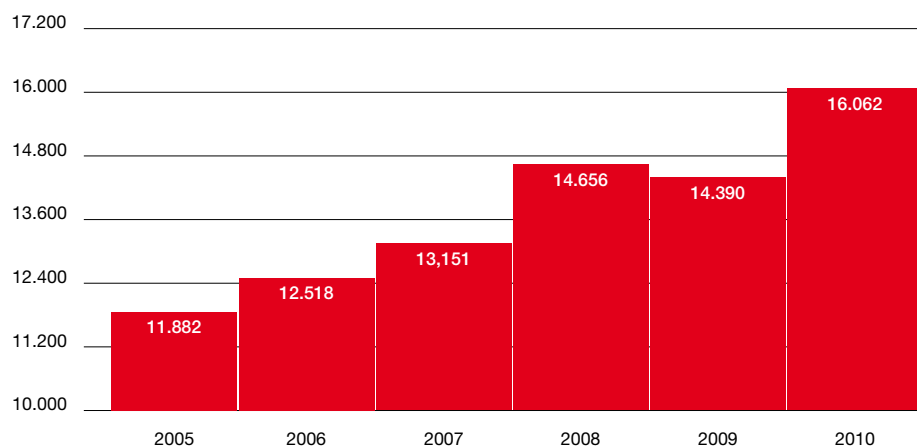
Finalmente, durante todo el año se ha estado construyendo la estación de Santa Rosa (situada entre las estaciones de Can Peixauet y Fondo), y se han iniciado los trabajos para la infraestructura de los próximos tramos a inaugurar: entre Terminal Sur y Amadeo Torner, entre la nueva estación de Zona Franca y Zona Universitària, y entre Zona Universitària y La Sagrera.

Estas ampliaciones de la red han repercutido notablemente en el crecimiento de la oferta de plazas-km ofrecidas, que se han situado en 16.062 millones, un 11,6% superior a la del año anterior.

**Plazas-km ofrecidas (en millones)**

Línea	2009	2010	Diferencia 2010-09	% Diferencia 2010-09
L1	3.597,99	3.834,88	236,89	6,58
L2	2.351,94	2.384,02	32,01	1,36
L3	2.946,28	2.948,30	2,02	0,07
L4	2.482,30	2.483,66	1,36	0,05
L5	2.929,51	3.215,54	286,02	9,76
L9/10	22,67	1.123,71	1.101,04	-
L11	59,58	72,34	12,77	21,43
<b>TOTAL</b>	<b>14.390,27</b>	<b>16.062,46</b>	<b>1.672,19</b>	<b>11,62</b>

El crecimiento de la oferta de la L11 obedece básicamente a que el año 2009 estuvo cerrada por los trabajos para automatizar la línea. El incremento de la L1 está motivado por el aumento de la demanda derivado del corte de las líneas C2 y C3 de Renfe a raíz de las obras del intercambiador de la Sagrera.

**Evolución de las plazas-km ofrecidas (en millones)**

Desde el punto de vista de la oferta, en términos de coches-km útiles, en 2010 se han recorrido 87,6 millones, lo que representa un incremento del 10,9%.

**Evolución de los coches-km útiles recorridos (en miles)**

Línea	2009	2010	Diferencia 2010-09	% Diferencia 2010-09
L1	17.996,75	19.133,65	1.136,90	6,32
L2	12.880,44	13.056,16	175,72	1,36
L3	17.770,86	17.775,74	-5,12	-0,03
L4	14.056,68	14.060,30	3,62	0,05
L5	2.929,51	3.215,54	286,02	0,03
L9/10	15.886,97	17.437,99	1.551,03	9,76
L11	116,26	5.762,63	5.646,38	-
<b>TOTAL</b>	<b>79.044,55</b>	<b>87.625,22</b>	<b>8.580,67</b>	<b>10,86</b>



En cuanto a la cifra de trenes en hora punta de la mañana correspondientes a un día laborable de invierno, ésta era a finales de año de 137 unidades, siete más que en 2009.

#### Trenes en hora punta (día laborable)

Línea	2008	2009	2010
L1	24	26	26
L2	22	22	22
L3	25	27	27
L4	19	19	19
L5	29	29	30
L9/10	-	3	5
L11	-	-	4
Funicular	2	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>130</b>	<b>137</b>

El grado de cumplimiento medio de la oferta teórica (% coches-km útiles realizados sobre los programados) ha mejorado en 2010, siendo del 99,30%. La causa ha sido principalmente el aumento del ratio en la L1, ya que el año anterior había bajado debido a las tareas de instalación del sistema de seguridad ATP.

#### Grado de cumplimiento de la oferta teórica

Año 2010	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10	L11	Total
% de cumplimiento de la oferta	99,01	26	24	26	26	26	26	26

En cuanto a la velocidad comercial, se han registrado cambios en la L2, L5 y L9, donde se ha incrementado. Sin embargo, ha bajado en la línea 11 para adaptarse a su automatización parcial.

#### Velocidad comercial (km/hora)

Línea	2009	2010
L1	26,8	26,8
L2	27,7	28,1
L3	26,6	26,6
L4	28,4	28,4
L5	25,9	26,3
L9	27,7	31,1
L10	-	32,3
L11	25,3	23,7
Funicular	25,0	25,0

## 2.3. Mejoras en los trenes y en las estaciones

### UNA FLOTA DE TRENES JOVEN Y FIABLE

La incorporación de nuevo material móvil en los últimos años ha permitido renovar totalmente la flota de la línea 5, con las nuevas unidades de la serie 5000. La línea 2 ha pasado a estar formada íntegramente por trenes nuevos de la serie 9000 y la línea 4 ha rejuvenecido también con el traspaso de trenes de la serie 2100, procedentes de la línea 2, y la incorporación de nuevas unidades de la serie 9000, que sustituyen a los antiguos trenes de la serie 1100. Por otra parte, a finales de año había un parque de 16 trenes de la serie 9000 asignados a la línea 9/10.

Con estas incorporaciones, el parque móvil del metro (sin Funicular), a 31 de diciembre de 2010, estaba formado por 162 trenes quintuples y tres trenes dobles. Esto representa un total de 816 coches, de los cuales 654 eran motores y 162 remolques, tal y como se desglosa por series en el cuadro siguiente:

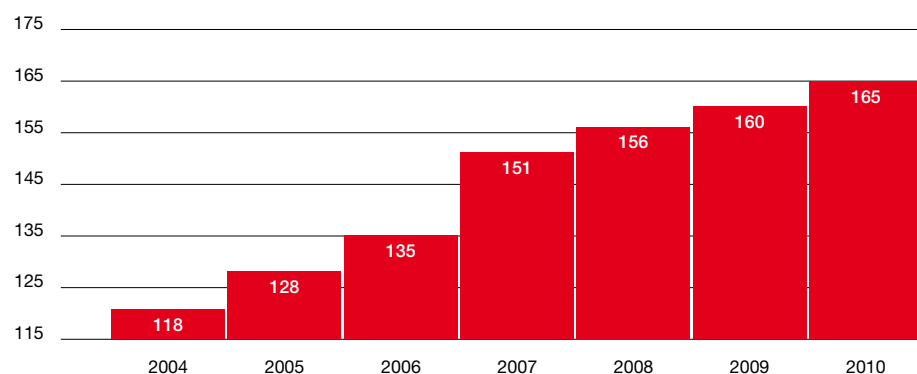
#### Composición del Parque Móvil (No incluye Funicular)

	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	200	50	250	50
Serie 500 (*)	6	0	6	3
<b>Total coches</b>	<b>654</b>	<b>162</b>	<b>816</b>	<b>162 quintuples</b>
(*) Los trenes de la serie 500 són dobles				<b>3 dobles</b>

Por otra parte, el Funicular de Montjuïc, integrado en la red de metro desde el año 2002, cuenta con una flota de dos unidades de tres coches cada una.

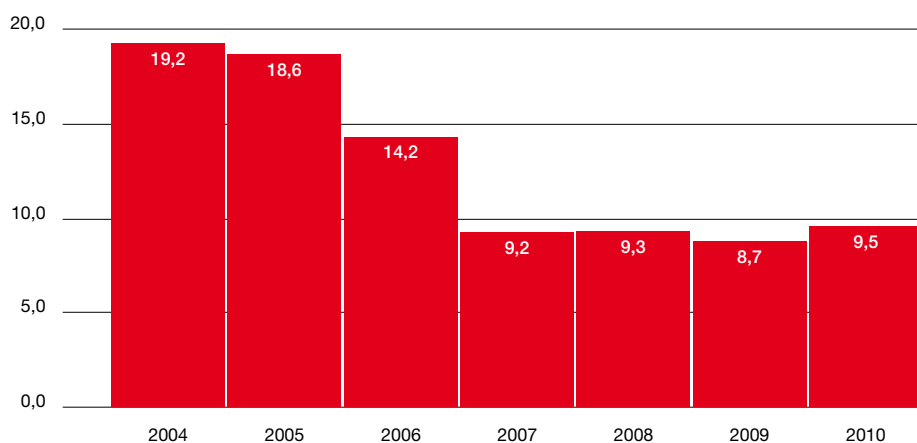
El número de trenes de la flota ha crecido cerca de un 40% desde el año 2004, lo que ha supuesto una mejora sustancial de la oferta, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, con trenes de nueva tecnología.

### Evolución del número de los trenes



Con esta incorporación progresiva de nuevos trenes en los últimos años, la edad media de la flota en servicio ha ido disminuyendo de forma significativa. A finales del ejercicio, era de 9,5 años, una flota bastante joven si se tiene en cuenta que la vida útil de un tren se puede situar entre los 30-35 años.

### Evolución de la edad media de los trenes (en años)



### Edad media de la flota de trenes por líneas a 31/12/2010

	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10	L11	Total
Edad media de la flota (años)	16,4	3,6	18,0	7,4	4,5	1,0	7,0	9,5

**Nota** No se incluyen los dos trenes del Funicular de Montjuïc

TMB ha continuado durante 2010 con la remodelación de los trenes de la serie 3000 y 4000, con cuatro nuevos vehículos renovados en cada una de las series.

Año remodelación	Trenes serie 3000	Trenes serie 4000
2007	4	1
2008	4	4
2009	5	2
2010	4	4
<b>TOTAL</b>	17	11

Asimismo, ha continuado trabajando en el proyecto iniciado en 2008 para instalar una nueva funcionalidad en el sistema de cierre de puertas de trenes de las series 500, 3000, 4000, 2000 y 2100 (líneas 1, 3, 4 y 11).

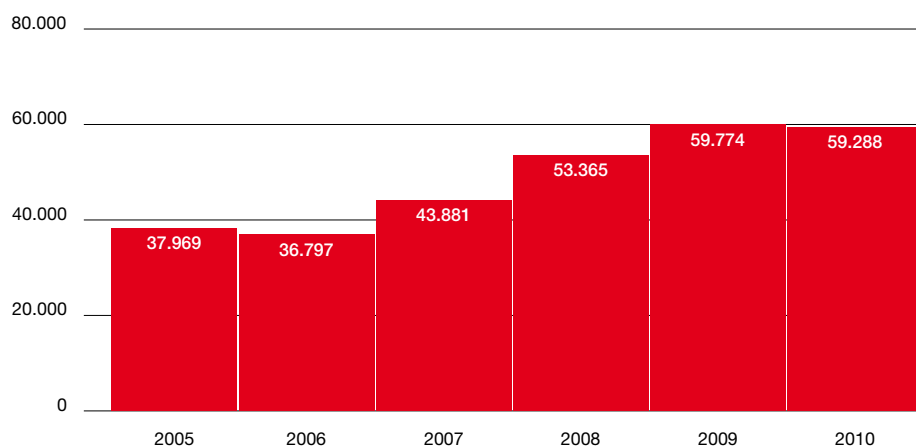
Otra novedad ha sido la puesta en servicio del sistema ATO (Automatic Train Operation) en la línea 1, con lo que se finaliza el proyecto de implantación de un sistema ATP (Automatic Train Protection) y ATO en las líneas 1 y 3 del metro. El sistema ATO es el nombre que recibe en algunos trenes el modo de conducción que gobierna el tren de forma automática sin la intervención del conductor y que permite reducir el tiempo entre estaciones y, por lo tanto, mejorar la frecuencia de paso de los trenes.

Se ha finalizado el proyecto de instalación de la 'Distancia Objetivo' en los trenes de la línea 5 dotados del sistema ATP ATO, que posibilita la circulación con un menor intervalo y permite realizar la vuelta automática sin conductor a finales de esta línea.

### Fiabilidad de funcionamiento

La media de kilómetros recorridos sin avería (incluida la L9/10) se situó en 59.288 coches-km recorridos, cifra ligeramente inferior a la del año anterior (-0,81%). Sin embargo, si se hace una comparación homogénea de los dos ejercicios, excluyendo la línea 9 / 10, que como toda línea nueva se encuentra en lo que se conoce en términos ferroviarios como en período de infancia, se observa que este indicador se hubiera situado en el año 2010 en 66.903 km, es decir, un 11,9% superior al de 2009. Cabe destacar que el indicador de fiabilidad de la flota de trenes ha mejorado notablemente durante los últimos años, ya que desde 2005 la media de km sin avería ha crecido más de 21.000 km.

#### Evolución de la fiabilidad de la flota de trenes (km sin avería)



### NUEVAS ESTACIONES E INTERCAMBIADORES

TMB ha puesto en servicio en 2010 la nueva estación Ernest Lluch y ha rehabilitado las de Santa Coloma, Hospital Clínic, San Pau/ Dos de Maig y Sant Andreu. Asimismo, ha inaugurado los vestíbulos de Can Vidalet, Llacuna, Bogatell y Selva de Mar, y ha remodelado los intercambiadores de Arc de Triomf y diferentes enlaces de la L9 con otras líneas de metro.

- En 2010 han finalizado las obras de la nueva **estación Ernest Lluch**, promovidas por la Dirección General de Transporte Terrestre (DGTT). Se ha realizado la estructura principal de la estación, dejando para más adelante las obras de arquitectura e instalaciones. La obra tiene un coste de unos 39,2 millones de euros.
- La remodelación de la **estación de Santa Coloma de Gramenet**, con un coste de 1,7 millones de euros, comenzó el mes de febrero de 2010 y está previsto que finalice en enero de 2011. Las obras contemplan la mejora de los revestimientos



verticales, la sustitución de pavimentos y la renovación del equipamiento, el mobiliario, la señalización y las instalaciones. Igualmente, se está trabajando para adaptar la estación al 100% de personas con movilidad reducida.

- La rehabilitación de las **estaciones de Hospital Clínic y Sant Pau/Dos de Maig** en la L5 ha consistido en la renovación de los suelos, falsos techos y paredes. En Sant Pau/Dos de Maig se han renovado los accesos. Las obras finalizaron en agosto, con un coste de 2,1 millones de euros en Hospital Clínic y 2 millones de euros en Sant Pau/Dos de Maig.
- En 2010 finalizaron las obras de rehabilitación de la **estación de Sant Andreu**, por un importe de 2,5 millones de euros. Las mejoras han permitido la supresión de las barreras arquitectónicas de la estación y la instalación de nuevos revestimientos de los paramentos verticales y del suelo por otros materiales más actuales con tratamiento antivandálico, entre otras ventajas.
- La construcción de un segundo vestíbulo en la estación de Can Vidalet ha eliminado las barreras arquitectónicas. La obra, promovida por la DGTT, ha tenido un coste de 8,6 millones de euros.
- TMB ha trabajado en 2010 en los nuevos vestíbulos de las estaciones de la L4 Llacuna, Bogatell y Selva de Mar. La obra, promovida también por la DGTT, tiene un coste de 22,8 millones de euros. Los nuevos vestíbulos permiten hacer accesible estas estaciones a personas de movilidad reducida, con la incorporación de ascensores y ausencia de barreras arquitectónicas y, por otro lado, la adecuación al marco de criterios de evacuación seguido por FMB en sus estaciones. Los trabajos realizados a lo largo de 2010 se han centrado en el nuevo vestíbulo de la estación de Selva de Mar y de Bogatell.
- En septiembre se puso en servicio el nuevo vestíbulo del intercambiador de Arc de Triomf (L1 y Renfe). La obra, promovida por la DGTT, ha comportado la adaptación del espacio a personas con movilidad reducida.
- Están en fase de obras diferentes enlaces de la L9 con el resto de líneas de metro: Torrassa (L1), Zona Universitària y Lesseps (L3), Guinardó (L4), Collblanc (L5) y La Sagrera (L1, L5).

La red de metro a 31 de diciembre de 2010 disponía de 140 estaciones, de las cuales 98 son sencillas, 15 con una correspondencia y cuatro con dos correspondencias.

#### La red de metro a 31/12/2010

Línea	Longitud km	Número de estaciones	Trenes programados en hora punta	Intervalo de paso en hora punta
L1	20,7	30	26	3'44"
L2	13,1	18	22	2'44"
L3	18,4	26	27	3'13"
L4	17,3	22	19	4'00"
L5	18,9	26	30	2'58"
L9/10	11,1	11	5 / 4	3'14"
L11	2,3	5	2	7'30"
Funicular	0,8	2	2	10'00"
<b>Total red</b>	<b>102,6</b>	<b>140</b>	<b>137</b>	

**Nota** La línea 11 tiene tres trenes de dos coches y el resto de líneas tienen trenes quintuples. Funicular: dos trenes de tres coches. El intervalo de 3'14" corresponde al tramo común de L9 y L10, en los tramos individuales es de 6'28"



## MANTENIMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS

Además de trabajar en la mejora de las estaciones y los intercambiadores, durante 2010 se han realizado actuaciones en otras infraestructuras, quizás no tan visibles a los ciudadanos, pero igualmente esenciales para el buen funcionamiento de la red. Entre las obras llevadas a cabo, destacan:

- Consolidación estructural de las estaciones de San Ildefons, Catalunya y Paral·lel.
- Acciones para prolongar la vida útil de los túneles de las bifurcaciones L3/L4, L4/L5 y el tramo Drassanes-Liceu (L3).
- Renovación de las vías entre las estaciones de Artigues y Pep Ventura (L2); Hospital de Bellvitge (L1), Catalunya (L1 y L3) y Passeig de Gràcia (L3).
- Prolongación de la cola de estacionamiento de la estación de Hospital de Bellvitge. La obra, promovida por la DGT, se inició en noviembre de 2006, y se ha ido poniendo en servicio, debido a las necesidades de disponer de espacio para estacionar trenes, a medida que se finalizaba parcialmente.
- Construcción de nuevos talleres de vía en la estación de Hospital de Bellvitge (L1) con el objetivo de realizar el traslado de parte de las instalaciones de mantenimiento y talleres de vía existentes en la estación de Mercat Nou. La obra, que tiene un coste de unos 26,6 millones de euros, se prevé que finalice en 2011.
- Adecuación a la urbanización existente de pozos y rejillas de ventilación (obra promovida por la DGT). La finalidad es liberar espacio en la acera para peatones y eliminar el obstáculo que suponen las rejillas altas.
- Ventilación de las dependencias de la estación de Paral·lel con el objetivo de disminuir las elevadas temperaturas que se generan.
- Restauración del antiguo lucernario descubierto con motivo de las obras de adaptación a personas con movilidad reducida de la L3 en la estación de Passeig de Gràcia.



- Ampliación de 12 cámaras de comunicaciones de la L5 y construcción de la nueva Gerencia de la L4 en la estación de Guinardó.
- En la estación de Paral·lel se ha proyectado la construcción de nuevas dependencias para albergar el departamento de Recursos Humanos de FMB que ocuparán un espacio de unos 550 m<sup>2</sup> aproximadamente. La obra comenzó a finales de diciembre de 2010 y se prevé terminar en la Semana Santa de 2011.
- Construcción de una nave taller mecánico de mantenimiento de vía y catenaria en Can Boixeres.
- Construcción de una base de explotación completa en la estación de Sagrera (L5).
- Renovación de las barreras de peaje, nuevas puertas PAR en las estaciones La Florida, Hostafrancs, Navas, Poble Sec y Besòs Mar.
- En la estación de Gaudí (L5), se han construido nuevas dependencias para las asociaciones de jubilados de FMB. También se ha construido una sala para personal de mantenimiento de la Unidad de Mantenimiento de Estaciones.
- Se ha realizado la ampliación del sistema de protección contra incendios de las estaciones de Canyelles, Roquetes y Trinitat Nova (L3). En coordinación con el equipo de bomberos, se ha dotado a los centros de trabajo, talleres y cocheras de Vilapicina y el taller de Hospital de Bellvitge de las instalaciones de protección civil necesarias para alcanzar el grado de seguridad suficiente, que garantice la obtención de las licencias ambientales.
- Se ha realizado la puesta en servicio de 13 subcentrales y se han reformado ocho, ampliando la capacidad energética a nivel de tracción.
- Inicio de los trabajos de insonorización en las dependencias de ventilación de la red de metro susceptibles de generar ruido. Se ha actuado sobre diferentes pozos de estación o túneles de las líneas 1, 2 y 11.
- Para evitar que personal ajeno a TMB pueda introducirse en el túnel desde los andenes de las estaciones, se están iluminando los inicios de túnel de las estaciones de la red convencional.
- En 2010, han finalizado las obras de las estaciones Arc de Triomf, Universitat, Fabra i Puig y Urquinaona (L1); Passeig de Gràcia (L2); Sants Estació (L3), Jaume I y Passeig de Gràcia (L4).



## 2.4. Más de 100 líneas de autobús al alcance de los ciudadanos

La red de bus ha incorporado en 2010 la línea 94 en la ciudad de Cornellá y ha ampliado las líneas 127, 196 y 105, acercando este servicio a nuevas zonas del Área Metropolitana de Barcelona. En total, TMB ha finalizado el año con 106 líneas de autobús con un recorrido global de 932,37 km.

- En febrero de 2010, entró en funcionamiento la nueva **línea 94**, que mejora la conexión de todos los barrios de la ciudad de Cornellá. Esta línea conecta el sector de la Fira y el *Word Trade Center* con el centro a través de la Avenida Baix Llobregat. El nuevo recorrido complementa el que ya realizaba esta línea por el interior de la ciudad.
- En mayo de 2010, se puso en funcionamiento la **ampliación de la línea 127**, que une los barrios de Trinitat Vella y Trinitat Nova. La prolongación ha supuesto la creación de siete nuevas paradas y ha coincidido con la mejora de los horarios de la línea y las frecuencias de paso. La incorporación de esta nueva línea 127, junto con la 126, que se puso en marcha el año 2009, favorece la movilidad por el barrio de Trinitat Vella que tiene una orografía complicada.
- La **línea 196** también ha ampliado su recorrido para dar servicio a toda la Avenida del Tibidabo, desde la plaza de John F. Kennedy hasta la Plaza del doctor Andreu, donde acaba el Tramvia Blau y empieza el funicular. La ampliación, que absorbe el recorrido de la línea 195, que quedó suprimida, añade ocho nuevas paradas y facilita el acceso al funicular que sube al Tibidabo.
- La **línea 105** ha extendido significativamente su recorrido para dar servicio al polígono Mas Blau II. La ampliación supone casi cuatro kilómetros en el recorrido y la implantación de diez nuevas paradas, cinco en cada sentido.

Durante el 2010, se han registrado también cambios de recorridos en varias líneas:

- La **línea 78**, que hace el trayecto entre la estación de Sants y Sant Joan Despí, ha cambiado su recorrido hasta el sector denominado Residencial San Juan, para dar mejor servicio al hospital comarcal Moisès Broggi. De este modo, ha añadido dos nuevas paradas.
- La **línea 34**, que va desde Sarrià a Pl. Virrei Amat, ha cambiado su recorrido en sentido Sarrià. Con el nuevo itinerario, la línea deja de hacer dos paradas en la Avenida de Sarrià, pero incorpora cuatro nuevas.





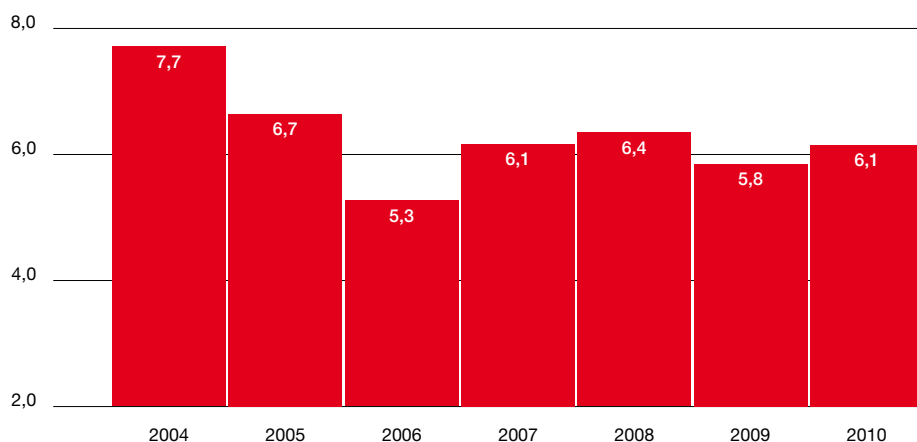
Finalmente, en 2010 se han suprimido las líneas 159, en el barrio de Ciutat Meridiana, la 156 en Montcada i Reixac, y la 195 en el barrio de Sant Gervasi-La Bonanova.

En enero de 2010 la empresa Sagalés se hizo cargo del servicio de las líneas 80, 81, 82 y de la nueva línea 83, fruto de la fusión de la antigua línea 83 de Transports Lydia y de la línea 159 de TMB. La adjudicación proviene de la licitación pública que Transportes de Barcelona organizó en el año 2009. Estas líneas prestan servicio con midibuses.

En cuanto a la flota, a lo largo del año 2010 se han ido incorporando nuevos autobuses, de forma que a 31 de diciembre de 2010 el parque estaba formado por 1.090 unidades. Entre los 58 nuevos autobuses destaca la incorporación de cuatro vehículos híbridos que combinan un motor de explosión con dos eléctricos; 49 autobuses propulsados con gas natural y cinco minibuses propulsados con gasoil.

Todas estas variaciones en la composición de la flota han hecho que la edad media del parque móvil se haya situado en 6,14 años.

#### Edad media de la flota de autobuses (en años)



Con estas incorporaciones, modificaciones y supresiones, los principales datos de la red y de la flota de autobuses del año 2010 son los que se recogen a continuación:

#### Datos de la red a 31 de diciembre de 2010

	TOTAL	
Número de líneas (*)	106	
Longitud de la red (*)	932.37	
Número de paradas (*)	2.610	
	con marquesina	1.344
	con palo de parada	1.266
Kilómetros de carril bus	125,97	

**Nota** No incluye líneas especiales de Bus Turístico (90,99, 100, 101), del Tramvia Blau (194) ni tampoco las líneas 80, 81, 82 y 83 contratadas a Sagalés.

## Datos de la flota a 31 de diciembre de 2010

	Núm. vehículos	
<b>Autobuses estándar</b>	<b>656</b>	
Propulsados con gasoil	347	
Propulsados con biodiésel	83	
Propulsados con GNC	223	
Híbridos (motores diésel y eléctricos)	3	
<b>Autobuses articulados</b>	<b>283</b>	
Propulsados con gas-oil	135	
Propulsados con biodiésel	30	
Propulsados con GNC	118	
<b>Midibuses</b>	<b>25</b>	
Propulsados con gasoil	15	
Propulsados con biodiésel	9	
Híbridos (motores diésel y eléctricos)	1	
<b>Minibuses</b>	<b>Propulsados con gasoil</b>	<b>52</b>
<b>Autobuses de 2 pisos</b>	<b>Propulsados con gasoil</b>	<b>67</b>
<b>Autobuses Jardinera</b>	<b>Propulsados con gasoil</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL FLOTA</b>	<b>1.090</b>	

	Núm. vehículos
<b>Propulsados con gasoil</b>	<b>623</b>
<b>Propulsados con GNC</b>	<b>341</b>
<b>Propulsados con biodiésel</b>	<b>122</b>
<b>Híbridos (motores diésel y eléctricos)</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.090</b>
<b>Equipados con aire acondicionado (1)</b>	<b>1.083</b>
<b>Adaptados a PMR</b>	<b>1.090</b>
<b>Flota necesaria para el servicio (laborable en hora punta oferta invierno) (2)</b>	<b>891</b>

### Notas:

(1) La diferencia con el total de la flota corresponde a siete autobuses jardinera

(2) La diferencia entre el total de vehículos y la flota necesaria para el servicio (que no incluye las líneas del Barcelona Bus Turístic) obedece al parque operativo en reserva y a la flota en revisión, ITV, etc.

La oferta de autobús del año 2010, medida en el número de plazas-km, ha sido de 3.503,76 millones, cifra que ha representado un ligero descenso en comparación con las plazas-km del año 2009 (-0,48%).

## Evolución de las plazas-km ofertadas en TB (en millones)

	2009	2010	% Diferencia 2010-09
<b>Plazas-km ofertadas</b>	<b>3.520,70</b>	<b>3.503,76</b>	<b>-0,48</b>

En cuanto al número de coches-km útiles recorridos, ha sido muy similar al del año anterior, con un ligero incremento del 0,41%. En total, se han recorrido 42,3 millones de coches-km útiles frente a los 42,2 millones del año 2009.

#### Evolución de los coches-km útiles recorridos en TB (en miles)

	2009	2010	% Diferencia 2010-09
Coches-km útiles recorridos	42.221,42	42.394,49	0,41

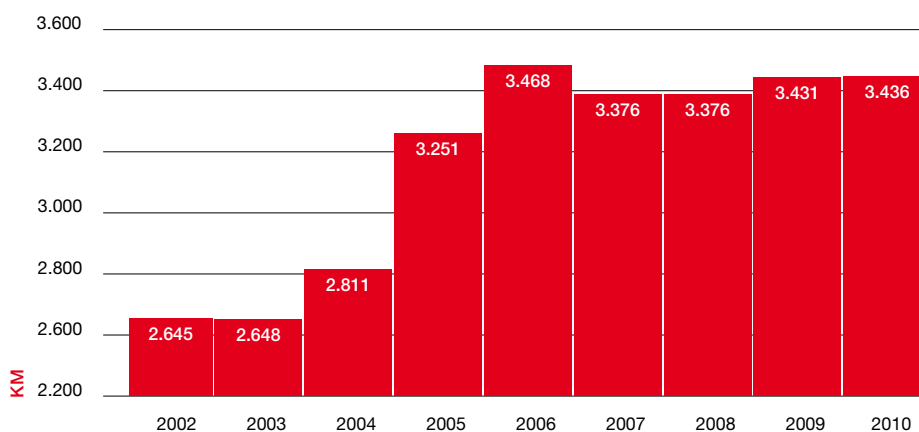
La diferencia entre la evolución de los kilómetros útiles recorridos y las plazas-km ofertadas se explica porque en el año 2010 ha crecido un poco el peso del kilometraje recorrido por los autobuses de menor capacidad.

#### Líneas del servicio de autobuses

#### Fiabilidad de funcionamiento

El indicador de fiabilidad de la flota, es decir, la media de kilómetros recorridos sin avería, se ha situado en 3.436 km el año 2010, cifra ligeramente superior a la del año anterior cuando fue de 3.431.

#### Evolución de los km recorridos sin avería



#### Nuevos espacios para la flota de bus

Con motivo del traslado de las instalaciones de la empresa química FMC FORET SA, TMB podrá disponer de los dos terrenos que ocupaba, uno de 50.000 m<sup>2</sup> adyacente a la cochera de la Zona Franca, y el otro de 21.859 m<sup>2</sup> en la calle número 40, hasta el 2046.

Esta actuación permitirá la construcción de la cuarta gran cochera de TMB, con una capacidad de aproximadamente 300 autobuses y con acceso a la red de gas natural, lo que permitirá incrementar la flota de autobuses propulsados con este combustible.

## 2.5. Servicios especiales

---

TMB ha ofrecido a la ciudadanía, tanto a través de la red de metro como la de autobús, servicios especiales para facilitar la movilidad, dadas ciertas situaciones extraordinarias. Asimismo, cabe mencionar algunas interrupciones del servicio motivadas por diferentes causas.

- Con motivo de la construcción de la nueva estación Sagrera Meridiana, desde el 28 de marzo al 12 de septiembre se interrumpió la circulación ferroviaria en el tramo Arc de Triomf - Sant Andreu Arenal. Por este motivo, TMB estableció en hora punta durante este periodo un servicio especial de autobuses con 11 coches articulados, reforzando el servicio de la L1 de metro, que funcionaba los días laborables entre las 6 y las 10 horas entre Sant Andreu Arenal y Clot, con parada en la estación La Sagrera.
- El servicio de metro quedó interrumpido durante Semana Santa en un tramo de la L2 y la L5 por obras de mejora, aprovechando el descenso de pasajeros en estas fechas. En la L1 de metro, entre el 2 y el 22 de agosto, no circularon trenes entre las estaciones Av. Carrilet Bellvitge. Finalmente, durante el período comprendido entre los días 4 y 7 de diciembre el servicio de metro en la L1 estuvo interrumpido entre las estaciones de Hospital de Bellvitge y Avinguda Carrilet por obras de mejora. En los tres casos, se puso en marcha un servicio de autobuses especial.
- Durante el período comprendido entre los días 8 y 26 de febrero, el Funicular de Montjuïc, que enlaza la estación de metro con la Avenida Miramar y el Telefèric, cerró al público temporalmente para realizar las tareas anuales de revisión de las instalaciones. Por este motivo, se habilitó un servicio especial de autobuses entre Paral·lel y el Parque de Montjuïc y se reforzó la línea 193, con el fin de afectar lo menos posible a los usuarios.
- Durante todo el año, se han realizado servicios especiales en Montjuïc, para facilitar el acceso a los diferentes actos y conciertos que se han celebrado a lo largo del año en el Estadi, el Palau Sant Jordi y el FC Barcelona.



Otros servicios especiales que se han registrado en 2010 son:

SERVICIOS ESPECIALES	
Ferías	Fechas
Salón Mobile World Congress 2010	Del 05-02-2010 al 23-02-2010
Salón Alimentaria	Del 22-03-2010 al 26-03-2010
Salón Urología 2010	Del 15-04-2010 al 20-04-2010
Novia España 2010	Del 18-05-2010 al 23-05-2010
Salón Hematología 2010	Del 10-06-2010 al 13-06-2010
Varios	Fechas
Feria de Abril 2010	Del 23-04-2010 al 02-05-2010
Noche de Montjuïc Castillo	Del 03-07-2010 al 04-07-2010
Noche de Montjuïc Funicular	Del 03-07-2010 al 04-07-2010
Lanzadera Sala Montjuïc	Del 05-07-2010 al 06-08-2010
Lanzadera Campeonato Europeo de Atletismo	Del 27-07-2010 al 01-08-2010
Lanzadera Fiestas de Gràcia	Del 15-08-2010 al 20-08-2010
Lanzadera Congreso European Respiratory Society	Del 21-09-2010 al 21-09-2010
Lanzadera Pl. España a Castillo de Montjuïc 'Mercè 2010'	Del 23-09-2010 al 26-09-2010
Lanzadera Sagrera a Fórum Mercè 2010	Del 24-09-2010 al 26-09-2010
Lanzadera Sants a Pl. España 'Piromusical 2010'	Del 26-09-2010 al 27-09-2010
Lanzadera Festa del Cel	Del 02-10-2010 al 03-10-2010
Lanzadera Festa dels Súpers 2010 de Pl. España al Estadi	Del 23-10-2010 al 24-10-2010
Lanzadera Festa dels Súpers 2010 de Funicular al Estadi	Del 23-10-2010 al 24-10-2010



## 2.6. Impulso al compromiso con la accesibilidad

TMB ha presentado en 2010 su Plan Director de Accesibilidad Universal, un documento que reafirma el compromiso de la compañía con el principio de igualdad de oportunidades, el respeto por la diversidad humana y el derecho de todos a tener una vida independiente.

El Plan es fruto del trabajo de una comisión de técnicos de TMB que analizaron y evaluaron los proyectos necesarios para dar respuesta a las necesidades de accesibilidad, tanto en el ámbito operativo de las redes de transporte como en el corporativo.

Con este Plan, TMB se compromete a continuar desarrollando mejoras en la calidad de sus instalaciones y vehículos, bajo los siguientes principios:

- Accesibilidad universal y diseño para todos. Las soluciones propuestas deben beneficiar a la totalidad de usuarios.
- Corresponsabilidad en la cadena de accesibilidad. Trabajar en coordinación con los diferentes actores implicados y participar en diferentes órganos de coordinación para asegurar que la cadena de accesibilidad no se rompa.
- Participación de los colectivos involucrados. La supresión de barreras y los nuevos diseños hay que hacerlos escuchando los diferentes colectivos y promoviendo la participación.
- Liderazgo y ofrecimiento del saber hacer (*know-how*). Desde la posición de referencia en Europa, TMB quiere prestar su saber hacer a administraciones y operadores, a escala local e internacional, interesados en potenciar acciones positivas para mejorar su gestión de la accesibilidad universal.

El resultado ha sido la definición de 10 proyectos, que actúan sobre los elementos de más impacto en la mejora de la accesibilidad.

Proyectos de autobús	Rampas de acceso al autobús (estándares para conseguir el máximo acercamiento entre vehículo y parada) y planes de mantenimiento, evacuación, etc.
	Tecnología de la información y la comunicación en el autobús. Infoaccesibilidad.
	Gestión de las incidencias en bus.
Proyectos de metro	Infraestructuras en el metro (minimización del gap andén-tren, levantamiento de andenes, adecuación de encaminamientos, etc.).
	Mantenimiento de ascensores y escaleras mecánicas.
	Tecnología de la información y la comunicación en el metro. Infoaccesibilidad.
	Protección civil en el metro.
Proyectos corporativos	Formación y sensibilización en diversidad del personal de la empresa. Señalética e información corporativa.
	Gestión de la diversidad y la accesibilidad internas en TMB.

Los contenidos del Plan fueron expuestos el día 28 de octubre de 2010, por el vicepresidente ejecutivo de TMB, en el Congreso de los Diputados, ante la Comisión para las Políticas Integrales de la Discapacidad.

## Actuaciones para la mejora de la accesibilidad en el metro

A lo largo del año se han realizado diversas actuaciones, promovidas por la DGTT (Dirección General de Transporte Terrestre), para adaptar las estaciones de metro a las personas con movilidad reducida.

Las obras más destacadas han sido las de las estaciones de Lesseps, Montbau y Palau Reial (L3), donde se han instalado ascensores y se ha adaptado el *gap* de los andenes con rampas metálicas, principalmente.

Asimismo, han entrado en funcionamiento los ascensores de las estaciones Guinardó (L4), Gorg (L9), La Salut (L9), Llefà (L9), Bon Pastor (L9), Montbau (L3), Can Vidalet (L3), Sagrera Meridiana (L9), Onze de Setembre (L9), Badalona Pompeu Fabra (L2), Teixonera (L5), Carmel (L5), Vall d'Hebron (L5) y Arc de Triomf (L1).

En las estaciones que no tienen el *gap* andén-tren adaptado a personas con movilidad reducida, se han colocado una serie de rampas metálicas provisionales mientras no se lleva a cabo la ejecución del proyecto de levantamiento de andenes. Durante el año 2010, se han fabricado e instalado todas las rampas a excepción de Fabra i Puig (L1), Marina (L1), Catalunya (L1), Fontana (L3) y Joanic (L4). Está previsto que los trabajos de las estaciones pendientes finalicen a principios del 2011.

### Estado de la adaptación (con ascensores) a personas de movilidad reducida a 31/12/2010

	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10	L11	Total
Número total de estaciones en la línea	30	18	26	22	26	11	5	138
Número de estaciones ya adaptadas (sólo ascensores)	24	18	21	13	21	11	5	113
Número de estaciones ya adaptadas (ascensores y <i>gap</i> tren-andén)	21	18	20	12	21	11	5	108
Número de estaciones en obras	1	-	2	3	1	-	-	7
Número de estaciones con proyecto adjudicado y obras no iniciadas	3	-	3	5	3	-	-	14
Número de estaciones en proyecto	2	-	-	1	1	-	-	4

### La accesibilidad a la red de bus

Actualmente, el 100% de la flota está adaptada a personas con movilidad reducida, con espacios y equipamiento adecuado en el interior de los vehículos. En la línea de mejorar aún más las condiciones de accesibilidad de los autobuses, durante el último ejercicio se han incorporado las cinco unidades de Bus de Barri (minibuses que dan acceso a barriadas con calles estrechas) de nuevo diseño, un vehículo especial y hecho a medida de las necesidades de TB, con una plataforma de piso bajo, con la finalidad de facilitar el acceso a todo tipo de personas con dificultades de movilidad.

Según indica el Plan Director de Accesibilidad Universal, los trabajos en el ámbito de autobús se centrarán en los próximos años en obtener el máximo acercamiento del autobús a la parada, en desarrollar nuevos canales de información y comunicación eficaces para la captación visual, auditiva y cognitiva en el bus, y en dar un servicio óptimo a las personas con discapacidad que puedan tener alguna incidencia en el servicio.

**En total, ya son 113 las estaciones dotadas de ascensores y 108 las que además disponen del *gap* tren andén adaptado, de las 138 existentes**

**Actualmente, el 100% de la flota está adaptada a personas con movilidad reducida, con espacios y equipamiento adecuado en el interior de los vehículos**

## El Telefèric, totalmente accesible

En el año 2010, se ha llevado a cabo la auditoría correspondiente a la Certificación de Accesibilidad Universal (norma UNE 170.001) que las instalaciones del Telefèric de Montjuïc obtuvieron en diciembre de 2008, tanto en lo que concierne a la accesibilidad al entorno (aspectos arquitectónicos) como al sistema de gestión de la accesibilidad (gestión interna).

Este certificado avala que cualquier trayecto dentro de las instalaciones del Telefèric se adecua a las necesidades de las personas con movilidad reducida y les permite una total autonomía: a través de rampas, pasos y un ajuste cuidadoso de la separación entre andén y cabinas para las personas que se mueven en silla de ruedas, por el tamaño de los rótulos, los encaminamientos, los navegadores táctiles en las máquinas de venta de tickets para personas invidentes o con déficit visual, y por la disposición de la información escrita para personas sordas.

Además, el personal que presta sus servicios en el Telefèric de Montjuïc está formado y sensibilizado ante las necesidades específicas de este colectivo 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 de personas con discapacidad, colaboraron en la definición de las características de accesibilidad del Telefèric.

TMB ha trabajado junto con el jefe de la Oficina de Accesibilidad de la Diputació de Barcelona en la elaboración de una quincena de informes de accesibilidad de las obras en las respectivas estaciones de metro. Asimismo, se ha elaborado un informe sobre las rampas de autobús. También se ha hecho una auditoría de las instalaciones y trenes del metro en materia de infoaccesibilidad.

Finalmente, la nueva web corporativa se ha hecho siguiendo los criterios del nivel AA de accesibilidad.





## Compartiendo el conocimiento sobre la accesibilidad

TMB participa en numerosas asociaciones y colectivos que trabajan el tema de la accesibilidad compartiendo su experiencia, dialogando para resolver quejas y detectar sugerencias, y favoreciendo el debate para conseguir una sociedad más integradora y un transporte más adecuado al colectivo de personas con movilidad reducida.

Durante 2010, la compañía ha asistido a cinco reuniones de la Comisión Ejecutiva del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMD), a seis encuentros de la Comisión de Transporte donde se responden todo tipo de reivindicaciones y quejas referidas a la accesibilidad universal, y, invitada por la DGTT de la Generalitat, a dos encuentros de la Comisión de Accesibilidad conjuntamente con otros operadores. Asimismo, ha asistido a tres de las reuniones del Foro Estatal de Empresas Ferroviarias donde se ha abordado el tema.

En el ámbito internacional, TMB 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.



## 2.7. A la vanguardia en seguridad ferroviaria

TMB ha aprobado en 2010 su política de seguridad ferroviaria, siguiendo las indicaciones de la directiva de seguridad ferroviaria 2004/49/CE y las recomendaciones de la Agencia Europea del Ferrocarril (ERA), situándose en una posición de referencia como operador seguro.

En virtud de este documento, la Comisión Ejecutiva de TMB asume la máxima responsabilidad en materia de seguridad ferroviaria respecto de los servicios ofrecidos dentro de la red de metro. El compromiso asumido es el siguiente:

- Consideración de la seguridad como un pilar básico de su compromiso con la sociedad, por encima de exigencias de cualquier tipo (políticas, sociales, económicas, etc.) que pudieran entrar en conflicto.
- Concienciación de toda la organización de una cultura de seguridad ferroviaria en la que todos los recursos humanos se involucren de acuerdo con sus responsabilidades dentro de esta materia.
- Contar con una actuación específica dentro de TMB orientada a identificar y controlar los riesgos ligados a la actividad y los servicios prestados por la empresa, con el fin de paliar y minimizar los mismos para garantizar la integridad de empleados y clientes y la seguridad del servicio en general.
- Destinar los recursos adecuados para garantizar la seguridad ferroviaria de los servicios ofrecidos por TMB.
- Exigir a empresas, organismos y entidades colaboradoras relacionadas con la actividad de TMB, que cumplan la normativa de seguridad aplicable a sus productos y servicios.

### Plan de seguridad en el metro

Durante el año 2010 se han llevado a cabo diferentes actuaciones en el ámbito de la seguridad, la intervención y la protección civil en el metro.

- Se ha implantado un nuevo servicio de vigilancia en muchos vestíbulos de estaciones, con el fin de prevenir conductas de fraude y mejorar la capacidad de respuesta ante incidencias.
- Semanalmente se han realizado un total de 1.857 horas de servicio específico de seguridad.

### Servicios de seguridad del metro 2005-2010

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Mañana	16	44	55	55	63	79
Tarde	28	44	55	55	63	93
Noche	5	18	24	25	26	35
Operadores CSiPC	2	3	4	6	8	8

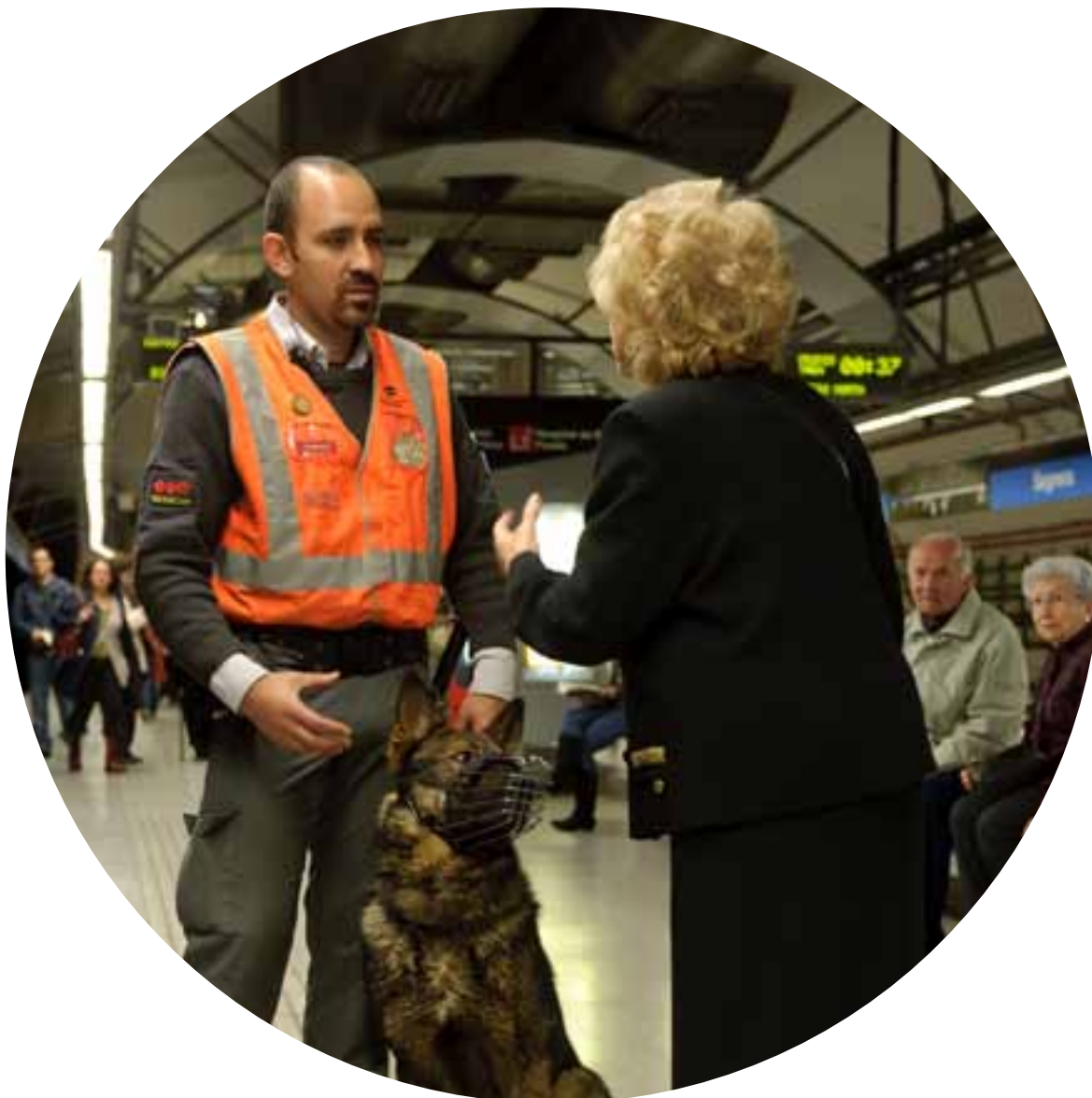
**Nota** Centro de Seguridad y Protección Civil

- Se han instalado nuevas cámaras de seguridad en estaciones y dependencias de metro, hasta llegar a 4.331 unidades, así como sistemas de videovigilancia inteligente en Torras i Bages y Roquetes. Se trabaja para extenderlos a otros puntos de interés.

- Se ha incrementado el número de vídeos formativos. Asimismo, se ha realizado una pieza con contenido sobre la no discriminación que, por primera vez, ha reunido a tres operadores ferroviarios: Metro, FGC y RENFE, y a diferentes asociaciones y ONG en el objetivo de acabar con la discriminación y el racismo.
- En el ámbito de la protección civil, en 2010 se han realizado acciones formativas e informativas en esta materia dirigidas a empleados internos y personal externo (bomberos y policías principalmente). En total, han sido 449 horas de formación y 1.579 participantes.

Durante el ejercicio se han desplegado diversos dispositivos de protección civil en diferentes situaciones que afectan directamente el servicio de metro como la Feria de Abril, la verbena de San Juan o las Festes de la Mercè, sin registrarse incidencias relevantes entre los clientes.

Por otra parte, en 2010 se ha intervenido a más de 5,13 millones de viajeros, un 5% más que en el año anterior. No obstante, el número de denuncias respecto a 2009 ha sido inferior en un 5%, debido a la disminución del fraude que se ha experimentado como consecuencia de la labor de intervención y la efectividad mostrada por la implantación de los servicios de vigilancia en los vestíbulos, así como las campañas de comunicación que se han llevado a cabo.



---

**Dentro del marco de su Política de Seguridad Ferroviaria, TMB ha llevado a cabo durante el año un estudio para detectar las operaciones de mantenimiento críticas para la seguridad. Una vez analizadas, se han realizado unas jornadas formativas al personal y se han definido cuáles son los criterios para gestionar adecuadamente estas operaciones críticas.**

**Este estudio permite tener detectados los riesgos vinculados a la actividad de mantenimiento y poner los recursos necesarios para mejorar la gestión, al tiempo que sitúa el metro de Barcelona en la vanguardia europea de la gestión de la seguridad ferroviaria del material móvil**

---

# 2.8. Comunicación con el usuario

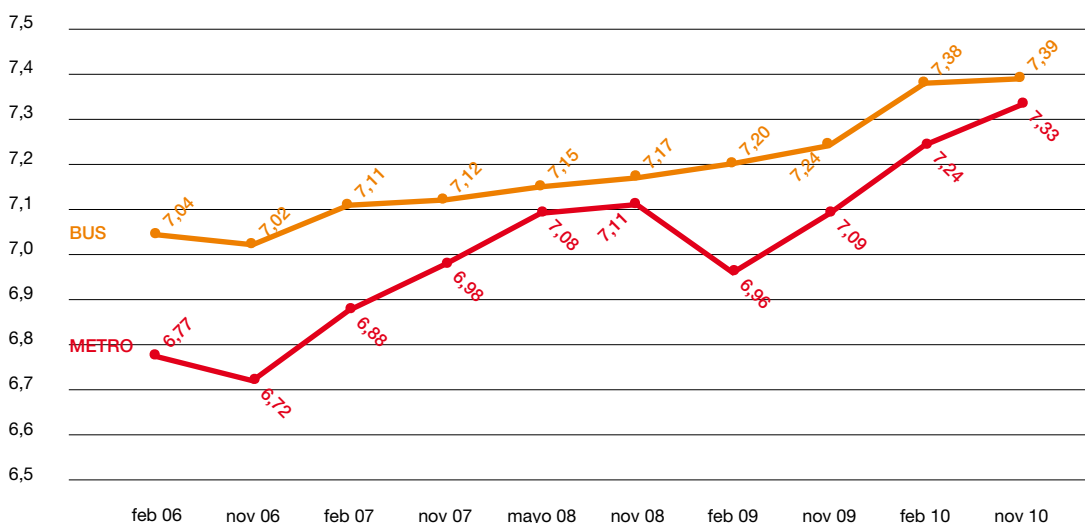
## LOS USUARIOS, SATISFECHOS CON TMB

Los usuarios han otorgado en 2010 las valoraciones más altas alcanzadas por los servicios de autobús y metro de TMB en el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) desde el año 2006.

En el caso del servicio de metro, la nota media otorgada por los usuarios ha sido de 7,24 y 7,33 respectivamente, en los estudios realizados en febrero y noviembre del año 2010. Entre los aspectos mejor valorados se encuentra el hecho de que no haya averías ni interrupciones del servicio, el buen funcionamiento de las validadoras y las máquinas de venta automáticas, la cómoda conexión con otras líneas y medios, y la limpieza y conservación de trenes y estaciones.

En cuanto al servicio de autobuses, la nota media ha sido de 7,38 y 7,39 respectivamente, en los estudios de febrero y noviembre, cifras que coinciden también con las notas más altas alcanzadas desde el año 2006. Entre los aspectos que más han mejorado la valoración se encuentran: la información dentro del autobús, el cumplimiento de los tiempos de paso en las paradas, la rapidez y la buena accesibilidad dentro del autobús.

### Evolución de la nota otorgada al servicio según el ISC



## ESTUDIOS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

TMB se esfuerza por conocer la opinión y la experiencia en el uso del transporte público del usuario a través de estudios que, explorando diferentes aspectos del servicio, permitan detectar e implantar mejoras. Durante 2010, se han realizado los siguientes análisis, entre otros:

- Estudios para testear actividades realizadas como el Festival Subtravelling y la campaña de Sant Jordi.
- Balance social de la red de metro en colaboración con la Universidad de Barcelona y con la participación del doctor Germà Bel.
- Estudio de *benchmarking* de los principales indicadores del servicio (operación, financieros, recursos humanos) con un conjunto de operadores nacionales e internacionales en colaboración con el Instituto de Estudios Regionales y Metropolitanos de Barcelona.
- Estudio para identificar las mejores ubicaciones posibles en la red de metro para la instalación de espacios comerciales.

- Estudio sobre el comportamiento de los clientes en relación al modo de pago en el canal de distribuidoras automáticas.
- Las nuevas prolongaciones que se han llevado a cabo durante 2010 han supuesto cambios en la movilidad de la red de metro que hacen necesaria la actualización de la información que se dispone. Por este motivo, a lo largo del año se han llevado a cabo encuestas para conocer los cambios en la elección modal de los usuarios de las nuevas estaciones y conocer los nuevos patrones de movilidad.
- Microsimulaciones de movimientos de flujos de peatones en diferentes estaciones que han sufrido alteraciones del servicio.
- Desarrollo del estudio de las velocidades y análisis de tiempo de las líneas de autobús, aprovechando los datos obtenidos de la tecnología RFID, utilizada para la realización de las encuestas origen/destino en el autobús.

Durante el año también se han llevado a cabo los siguientes estudios periódicos:

- Estudio de medición de la calidad objetiva del servicio (MPS). Tiene como objetivo evaluar el cumplimiento de la calidad de servicio ofrecido tanto en metro como en autobús, a partir de la medida de unos indicadores de la prestación del servicio que, como mínimo, deben cumplir con la norma UNE 13816 con la que TMB se quiere certificar.
- Se ha avanzado en el modelo de estudio de quejas y reclamaciones implantado en 2008.
- Estudio de percepción del cliente (EPC). Se compone del ISC (Índice de Satisfacción del Cliente de metro y autobús), el EIC (Expectativas e Inquietudes del Cliente), y los Indicadores de Marca (IM).
- Estudios de satisfacción de los usuarios de unidades internas y estudios para la certificación de unidades internas.
- En el caso de los Puntos TMB, además de redefinir el estudio de satisfacción, se ha realizado un estudio para modelar la demanda (volumen, tipo) para cada uno de los puntos y, de este modo, ser capaces de dimensionar de forma óptima el personal de cada centro y considerar la reasignación de tareas.
- Estudio de imagen y posicionamiento. Trata de describir la imagen que tienen los individuos de la marca TMB a partir de una serie de atributos establecidos.

## EL DIÁLOGO CON LOS PASAJEROS

### TMB Conecta

TMB ha lanzado en 2010 el proyecto TMB Conecta, una respuesta al uso, cada vez más frecuente por parte de los ciudadanos, de las nuevas tecnologías e Internet. Esta iniciativa se apoya en diversas herramientas y espacios que durante el año se han ido desarrollando de forma coordinada:

- Nuevo portal web corporativo que potencia la imagen de marca y mejora la vertiente de servicio.
- Gracias al trabajo conjunto de la EMT-Cetramsa, TMB, Tramvia Metropolità y FGC con Google, el Área Metropolitana de Barcelona ha puesto en funcionamiento el servicio de Google Transit en Barcelona y su área metropolitana, donde se integra la información de rutas, paradas y horarios de TMB.
- TMB ha creado una estructura sólida de dinamización de contenidos en las redes sociales: [Facebook](#), [Twitter](#), [YouTube](#) y [Flickr](#).
- Se ha trabajado en el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles como la aplicación de realidad aumentada QR Code, que permite acceder a la información del servicio sólo haciendo una foto a un código de barras bidimensional desde el teléfono móvil.
- Se ha trabajado en un proyecto de marketing relacional para poder comunicarse con los ciudadanos de manera segmentada y personalizada.



## Proyecto Mou TV

Mou TV es un servicio de información con identidad propia que representa una nueva apuesta de TMB para la comunicación y el entretenimiento, que acompaña a los pasajeros durante el tiempo de espera en los andenes y durante sus trayectos en metro o autobús. Incorpora diferentes tipos de contenidos relativos al servicio (próxima parada, alteraciones, tiempo aproximado, etc.) y de carácter periodístico (actualidad, noticias, cultura, etc.) y contenidos publicitarios.

## Servicio de atención al ciudadano

El servicio de atención al ciudadano integra los Puntos TMB de Información y Atención, la Gestión de las Quejas y Reclamaciones y la Unidad de Gestión del Fraude.

- En 2010 abrió las puertas en la estación Diagonal (líneas 3 y 5 de metro) un **nuevo Punt TMB** que ofrece, además de todos los servicios de información y atención al ciudadano, la posibilidad de localizar y recuperar los objetos perdidos en las redes de metro y autobús.

TMB está dotando a los nuevos Puntos TMB de una imagen y de un modelo organizativo renovado que permita una gestión más participativa y directa de la atención al cliente. Destaca, en este sentido, la creación de la figura del Jefe de Centro como responsable de la gestión de cada centro.

En cuanto a la calidad del servicio, se ha renovado la certificación ISO 9001 de estos centros con unos resultados óptimos. Los Puntos TMB son el único lugar donde se pueden adquirir los nuevos títulos sociales para familias numerosas y la tarjeta T-12, que han seguido creciendo a lo largo de 2010. Por otra parte, la cifra de ingresos por ventas de títulos comerciales se ha incrementado un 7,1% y la de títulos integrados ATM, un 16,7% respecto al año anterior. Asimismo, estos centros han vuelto a tener un papel relevante en el cambio de títulos caducados en el primer semestre del año, realizando un total de 15.857, 4.500 más que el año anterior.

- **Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias (QRS)**

La atención al ciudadano relativa a las quejas y reclamaciones ha disminuido un 3%, siguiendo la línea descendente iniciada en el año 2008. Cabe destacar la reducción del tiempo medio de respuesta en más de seis días (pasa de los 19,3 días en 2009 a poco más de 13 en 2010) y el incremento de respuestas dentro del plazo de 20 días desde la fecha de presentación, al pasar de un 57% en 2009 al 78,5% en 2010.

Se ha continuado la implantación del nuevo modelo de gestión de las QRS. En esta línea, se está trabajando en la confección de una nueva aplicación informática que permitirá, de forma transversal, agilizar el proceso de gestión de las quejas y reclamaciones, facilitando y potenciando la implementación de la mejora continua en TMB.

Gracias a la adecuada gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias, se han impulsado con éxito algunas mejoras como actuaciones municipales en relación a paradas y recorridos de líneas de autobús, y corrección de vibraciones y ruido de pozos de ventilación de la red de metro, entre otros.

## TMB. Expedientes QRS y su distribución por áreas

Área	2009		2010	
	Expedientes	%	Expedientes	%
Metro	4.475	46%	4.290	45%
Bus	4.616	47%	4.482	47%
Transportes de Ocio	93	1%	90	1%
Política TMB	584	6%	613	6%
<b>Total expedientes QRS TMB</b>	<b>9.768</b>		<b>9.475</b>	

## Sistemas innovadores de comunicación en el bus

En el ámbito de autobús, se están extendiendo sistemas innovadores de comunicación con el usuario como el proyecto iBus, SIU y PIU, entre otros, que mejoran la información sobre el servicio y aumentan la rapidez y fidelidad en la transmisión. Tal y como estaba previsto en los objetivos para 2010, se ha trabajado en la implementación del sistema iBus de previsión de paso del próximo autobús por la parada y del sistema SIU de información al usuario en el autobús en la totalidad de las líneas y se ha incrementado el número de Pantallas de Información al Usuario.

- El sistema **iBus** permite realizar en tiempo real la previsión de paso de los próximos autobuses por las paradas y comunicarla al usuario vía SMS, Smartphone e Internet. Durante el año se ha ampliado el número de líneas que incorporan este servicio de forma que, a 31 de diciembre de 2010, todas las líneas regulares ya lo disponían.
- El **Sistema de Información al Usuario (SIU)** proporciona información referente a la parada donde se encuentra el autobús, la próxima parada a efectuar y los enlaces con otras líneas de bus y metro, tanto de forma visual como acústica a los pasajeros, a través de las pantallas y los altavoces interiores. Todas las líneas regulares de autobuses disponen de este sistema de información al usuario. Se está trabajando en el desarrollo de un sintetizador que permite dirigirse de manera bilingüe (catalán/castellano) al usuario, lo que permite hacer más accesible y eficaz el sistema de audio, beneficiando a todas aquellas personas con discapacidad visual.
- Ya son 228 las paradas dotadas con **Pantallas de Información al Usuario (PIU)**: 180 con pantallas de información conectadas a la red eléctrica y 48 con pantallas alimentadas por energía solar. Las PIU informan visual y acústicamente del tiempo de llegada del autobús en la parada, así como de las posibles alteraciones del servicio.
- Durante el 2010, se ha implantado un **Gestor de Información al Cliente** que automatiza los avisos de alteraciones programadas en la red y permite proporcionar una información útil referente al servicio.



## Nueva imagen para la señalización e información

Durante el año se han realizado un conjunto de acciones de señalización y de información de las obras de infraestructura y remodelaciones realizadas en la red para informar a los clientes, tanto de metro como de autobús.

En Metro, destaca el mapa de frecuencia y recorrido de líneas para las nuevas inauguraciones de la red, la producción de planos de zona de varias estaciones, la actualización de la guía de metro, la implantación de la nueva imagen de Cercanías de Cataluña, la señalización de las tarifas 2011 y la realización de adhesivos para necesidades informativas.

En la red de autobús, se ha implantado la nueva señalización de 'Ceda el paso' en todos los autobuses y la de 'Bus Híbrido' en los vehículos de este tipo. Asimismo, se ha trabajado también en la propuesta de información consensuada con la EMT sobre la información que debe aparecer en los postes solares de las paradas de Barcelona y se han implantado códigos QR en todas las marquesinas. Se ha hecho también el rediseño del plano desplegable de autobús y la edición de la guía de metro en braille.

En 2010, se ha elaborado el *Manual de Identidad Gráfica*, un nuevo código de comunicación propio y de vanguardia, articulado a través de la nueva tipografía exclusiva Helvética TMB (diseñada por Mario Eskenazi), que no sólo convive, sino que cohesionan los actuales códigos e identidades de las marcas TMB, TB y Metro, asegurando una evolución ordenada e integrada del conjunto de submarcas existentes y de nueva creación que bautizan todas las actividades, servicios y productos que se gestionan.



---

**Nuestra gente**

**ES**

**Plantilla consolidada con más de 8.000 trabajadores y trabajadoras – Nuevo modelo de gestión de personas – Creación de la Oficina Técnica de Clasificación Organizativa de Puestos de Trabajo de Fuera de Convenio – Aumento de los cursos de formación tanto en el área de Metro como en la de Bus – Puesta en marcha de la primera edición de las ‘Ayudas para la práctica de actividades deportivas, culturales y sociales para los empleados/as de TMB’**

---

**Consolidar unas relaciones laborales basadas en el diálogo y en la competitividad — Potenciar el desarrollo personal y profesional, favoreciendo un cambio gradual en la cultura de la empresa — Establecer la comunicación como eje integrador — Definir un plan trienal del Modelo Global de Gestión de Competencias, potenciando el desarrollo personal y profesional**

---

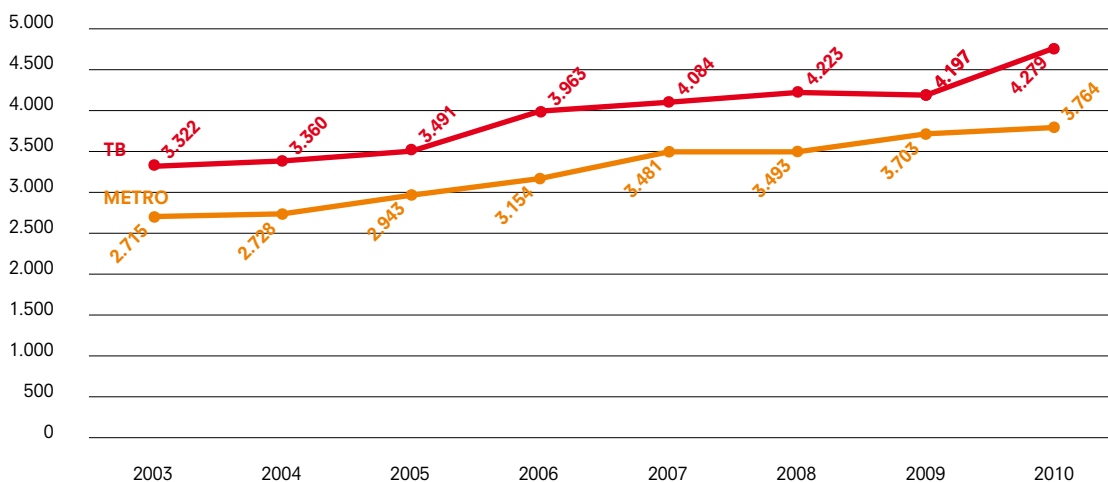
Las personas son para TMB la clave que hace posible la existencia y la actividad de la organización. Consolidar unas relaciones laborales basadas en el diálogo y en la competitividad, potenciar el desarrollo personal y profesional, generar un cambio gradual en la cultura de la empresa y establecer la comunicación como eje integrador consiguiendo una mejora de la productividad son los principales objetivos que guían la actuación de TMB en este ámbito.

# 3.1. Quién integra TMB

## MÁS DE 8.000 EMPLEADOS

La plantilla activa de TMB era de 8.037 empleados a 31 de diciembre de 2010. Dentro de estas cifras se incluyen 623 empleados en régimen de jubilación parcial, vinculada a un contrato de relevo, 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 2010, era de 22 personas (cuatro conductores encargados y 18 auxiliares).

### Evolución de la plantilla



La plantilla media homogénea anual (en términos de horas por empleado y año) de TMB ha sido en 2010 de 7.370,09 empleados, cifra que representa un incremento de 218,75 respecto al año anterior.

En el caso de Ferrocarril Metropolità de Barcelona (FMB), la plantilla ha sido de 3.319,27 empleados, 149,40 personas más respecto al año anterior. Este crecimiento se ha concentrado básicamente en la gerencia de la L5, debido a la prolongación de Horta a Vall d'Hebron, en la gerencia de la L1, por la contratación temporal y extraordinaria de agentes de atención al cliente debido a la necesidad estructural derivada del corte de Renfe en el periodo entre abril y septiembre debido a las obras de la Sagrera, en la gerencia de la L9/10 para la puesta en servicio de nuevos tramos, y también, con motivo de la L9/10, en material móvil y para el apoyo de la red de metro.

En cuanto a la plantilla media homogénea de Transports de Barcelona (TB), se situó en 4.050,82 empleados, es decir, ha crecido 69,35 efectivos más que el año anterior. Este incremento se ha concentrado principalmente en los Centros Operativos de Negocio (CON) de Horta y Ponent y se ha visto reforzado por la aplicación de las nuevas condiciones laborales del convenio 2009-2012.

### Evolución de la plantilla media homogénea 2008-2010

	2008	2009	2010	Diferencia 10/09
Ferrocarril Metropolità de Barcelona	3.060,99	3.169,87	3.319,27	149,40
Transports de Barcelona	3.945,16	3.981,47	4.050,82	69,35
TMB	7.006,15	7.151,34	7.370,09	218,75

**Nota** Media anual de la plantilla en términos de horas por empleado y año. No incluye el personal de Telefèric de Montjuïc



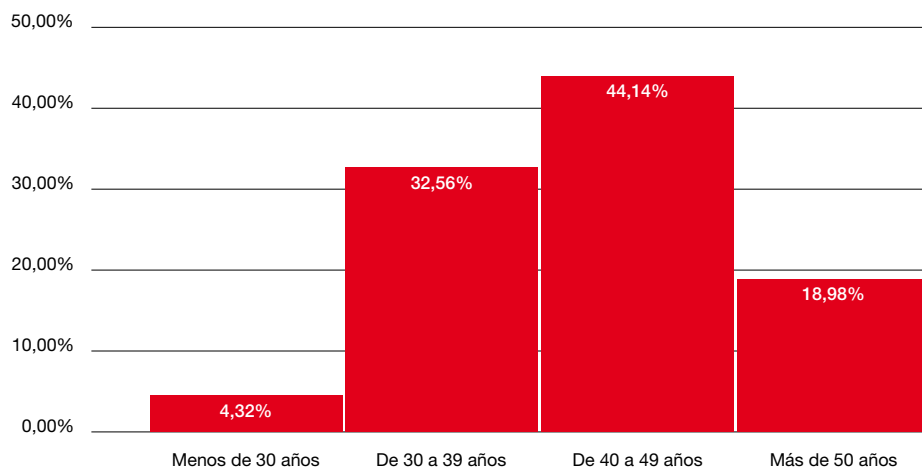
Cabe destacar que dentro del plan de ayudas económicas de TMB, se han adoptado medidas de contención de plantillas en relación al presupuesto del año.

## UNA PLANTILLA DIVERSA Y ESTABLE

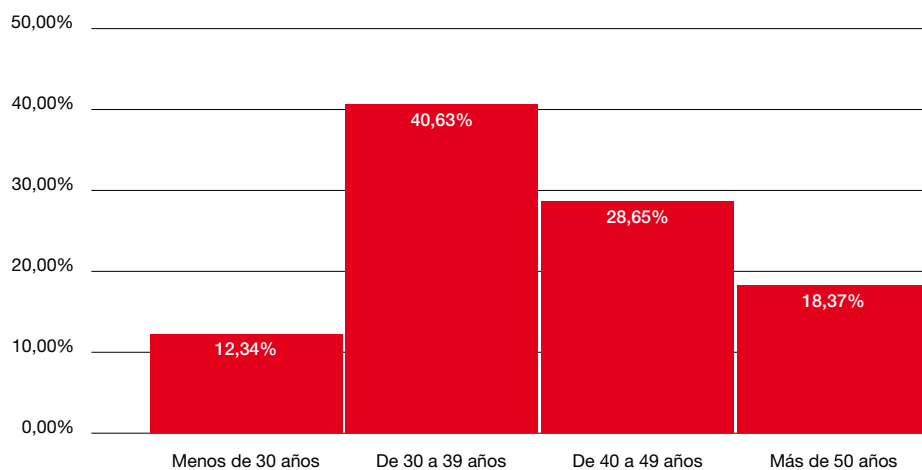
TMB se esfuerza por tener una plantilla diversa, plural y estable que satisfaga las necesidades de la actividad de forma competente sin menospreciar a nadie por razón de edad, género o procedencia.

En cuanto a la edad media de la plantilla activa, la de FMB ha sido de 43,15 años mientras que en TB era de 44,0 años a 31 de diciembre de 2010.

### Estructura de edades de la plantilla de TB



### Estructura de edades de la plantilla de FMB



En cuanto al género, la composición de la plantilla de TMB es mayoritariamente masculina, aunque en los últimos años se observa un incremento paritario de hombres y mujeres.

### Distribución de la plantilla por género y categoría profesional

	TB						FMB					
	HOMBRE			MUJER			HOMBRE			MUJER		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
<b>Plantilla total</b>	3.960	3.935	3.990	263	262	289	2.429	2.578	2.602	1.064	1.125	1.162
Directivos y técnicos	214	219	210	58	51	59	212	234	249	68	62	74
Mandos intermedios	296	306	208	7	6	4	147	157	238	35	34	36
Personal convenio	3.450	3.410	3.572	198	205	226	2.070	2.187	2.115	961	1.029	1.052

TMB fomenta la estabilidad en el trabajo, de modo que la mayor parte de su plantilla tiene contrato indefinido. La rotación es además prácticamente inexistente en la compañía. Finalmente, en cuanto a la procedencia del personal, éste es mayoritariamente de Barcelona ciudad y de los municipios del área metropolitana.

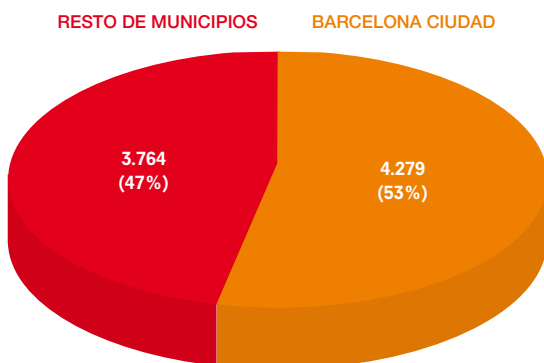
### Tipología de contratos del total de la plantilla

	TB				FMB			
	2008	2009	2010		2008	2009	2010	
			HOMBRE	MUJER			HOMBRE	MUJER
<b>Indefinidos</b>	3.638	3.672	3.549	260	2.474	2.580	1.947	952
Duración determinada	389	322	340	17	585	677	423	69
Relieve	196	199	121	14	434	447	232	141

En TB, de los 4.279 contratos que se registraban a 31 de diciembre de 2010, 471 eran a tiempo parcial (444 eran puestos ocupados por hombres y 27 por mujeres).

En FMB, de los 3.764 contratos que se registraban a 31 de diciembre de 2010, 971 eran a tiempo parcial (636 ocupados por hombres, y 336, por mujeres).

### Procedencia de la plantilla de TMB



### Bajas voluntarias 2010 por edad

Edad	De 21 a 25	De 26 a 30	De 31 a 35	De 36 a 40	De 41 a 45	De 46 a 50	Resultado total
Transports de Barcelona	-	1	4	1	1	-	7
Ferrocarril Metropolità	5	2	9	5	2	1	24
Telefèric de Montjuïc	1	-	-	-	-	-	1

En 2010, se han registrado 32 bajas voluntarias (19 hombres y 13 mujeres).

## PROCESOS DE SELECCIÓN

### Gestión de personal en FMB

Durante 2010 se han realizado en el ámbito de Metro un total de 556 nuevos contratos. Cabe destacar la transformación de 99 contratos temporales en indefinidos, y el acuerdo firmado con el Tribunal Laboral de Cataluña que posibilita la contratación temporal de los Agentes de Atención al Cliente de fines de semana y verano.

Las nuevas contrataciones responden principalmente a la consolidación del proyecto de líneas automáticas iniciado en los años anteriores. Entre otras incorporaciones y promociones internas, es significativo el ingreso de 196 Agentes de Atención al Cliente para las líneas convencionales.

Destaca el elevado volumen de participantes en los procesos de selección que ha sido de casi 13.000 personas.



### Selección y promoción 2010 en FMB

	Metro	Áreas funcionales	Total
Nº de procesos	63	16	79
Nº de plazas convocadas	391	34	395
Nº de seleccionados (plazas cubiertas)	391	34	425
Nº de participantes en los procesos	11.931	1.005	12.936
Nº días de duración de los procesos	59	63	61

### Gestión de personal en TB

A lo largo del año, se han realizado 244 contratos de trabajo y 317 modificaciones o novaciones contractuales y sus prórrogas en TB. Como es habitual, se han efectuado más promociones que selecciones externas. Éstas se han ceñido a puestos de base (operarios y conductores).

Cabe destacar el aumento de los requerimientos formativos en los procesos de promoción. Asimismo, se han incorporado pruebas técnicas específicas y de nivel ofimático en procesos donde tradicionalmente no había. Estos dos factores son el reflejo visible de hacia dónde se quiere encaminar la evolución de los profesionales con potencial de la plantilla.

En total, han participado más de 1.800 personas en los procesos de selección.

### Selección y promoción 2010 en TB

	Bus	Áreas funcionales	Total
Nº de procesos	31	10	41
Nº de plazas convocadas	199	12	211
Nº de seleccionados (plazas cubiertas)	198	12	210
Nº de participantes en los procesos	1.010	859	1.869
Nº días de duración de los procesos	46	63	55

Tanto el área de Metro como de Bus, ha trabajado en 2010 en un nuevo modelo de gestión de personas del ámbito administrativo. El nuevo modelo ha buscado, desde una visión global, dar prioridad al establecimiento de un organigrama funcional que permita a la organización y a la persona tener una visión clara de su ubicación, aportaciones y relaciones.

En cuanto al personal de fuera de convenio (el 7,6% de la plantilla), 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.

**Metro ha mantenido durante 2010 un convenio con el Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) para agilizar el proceso de interrelación entre la oferta y la demanda laboral. El acuerdo permite acceder a las personas que están en situación de desempleo como una primera opción de búsqueda de empleo, especialmente dirigida a perfiles de operarios y de personal base**



## 3.2. Un personal cualificado

### INCREMENTO DE LA FORMACIÓN

Durante 2010, ha habido un incremento de la formación tanto en el área de Metro como de Bus, con 1.931 y 722 cursos, respectivamente.

En el caso de Metro, se ha aumentado la proporción de plantilla formada, hasta un 92%, aunque se ha registrado un descenso en las horas por asistente, debido a la formación realizada en las nuevas líneas automáticas (L9/10 y L11).

En cuanto a Bus, se ha alcanzado a menos personas (60% de la plantilla) debido, fundamentalmente, a que durante el año no se ha ejecutado ninguna acción formativa 'masiva', al haber terminado el curso pendiente de 2009 de eco-conducción, y debido a que en el último trimestre ha comenzado la formación para obtener el Certificado de Aptitud Profesional (CAP).

#### Formación en FMB

	2008	2009	2010
Cursos	1.193	1.722	1.931
Asistentes	2.412	2.730	3.188
Participaciones	6.041	9.022	9.762
Horas lectivas	19.432	25.112	25.958
Horas asistente	75.935	131.901	110.009
Ratios			
Participación/curso	5,06	5,24	5,06
Horas por empleado	25,31	48,31	29,92
% plantilla formada	80,48	86,86	92,00

#### Formación en TB

	2008	2009	2010
Cursos	729	655	722
Asistentes	2.524	3.520	2.533
Participaciones	4.221	6.612	3.920
Horas lectivas	18.807	10.905	14.199
Horas asistente	55.010	67.020	58.813
Ratios			
Participación/curso	5,79	10,09	5,43
Horas por empleado	14,19	19,03	14,75
% plantilla formada	65,10	86,23	60,00

Los proyectos de formación en Metro durante 2010 han sido:

- La ejecución del plan de formación para las líneas automáticas (L9/10 y L11).
- La revisión del programa de acogida de los Agentes de Atención al Cliente del verano, que se utilizará el año 2011.
- Formación de *coaching* para Coordinadores de Seguridad.
- Revisión de los requerimientos y competencias necesarias para homologar formadores, internos y externos, para que puedan actuar como personal docente adecuadamente capacitado.
- Diferentes líneas de formación en la modalidad *e-learning* para líneas automáticas, idiomas, ofimática y prevención de riesgos laborales, a modo de prueba piloto.

En cuanto a Bus, la formación se ha centrado en:

- Homologación de 20 formadores internos en las diferentes especialidades del Certificado de Aptitud Profesional (CAP). Además, se han reforzado las habilidades y técnicas pedagógicas de 19 participantes, para dotarlos de más y mejores herramientas de formación de formadores. TB dispone del centro de formación CAP en Cataluña con mayor número de formadores acreditados y homologados, lo que permite una mayor flexibilidad a la hora de programar cursos.
- Ejecución de once cursos CAP, que han supuesto un total de 220 participantes y 7.700 horas de formación.
- Creación de un equipo de mejora con integrantes multidisciplinarios y de todas las operativas, con la misión de reformar el actual Programa de Prevención de Accidentes y de integrarlo con la formación de eco-conducción. Durante el 2011, se acabará de terminar este programa, formando y reciclando todo el personal que esté directamente relacionado con su ejecución.

Cabe destacar que el índice de satisfacción de los asistentes a los cursos de TB ha sido de un 3,45 sobre 4. En Metro, ha sido de un 3,10, también sobre 4.

Durante el año se han realizado tres sesiones de acogida, con un total de 40 asistentes (14 operarios de Metro, 12 operarios de Bus y 14 personas fuera de convenio).

En cuanto al personal de Telefèric de Montjuïc, éste ha recibido formación en primeros auxilios.

En cuanto a la formación destinada a áreas funcionales que dan soporte al negocio de Metro, Bus y Telefèric de Montjuïc, ésta ha llegado a 191 personas.

#### Formación en las áreas funcionales 2010

	Bus	Metro	Telefèric de Montjuïc
Asistentes	83	78	30
Participaciones	328	276	34
Eventos	-	41	-

## DESARROLLO DE PERSONAS

TMB contribuye al desarrollo personal y profesional de su plantilla con el plan de formación mencionado y realizando evaluaciones regulares de desempeño que posibilitan promociones internas siempre que sea necesario.

Entre otras actuaciones en este ámbito, durante 2010, se ha modificado el proceso de promoción de Mandos de Explotación para adecuar mejor las pruebas y ajustarlas a los requerimientos de este puesto de trabajo.

Con el ánimo de mejorar la acogida y la adaptación al puesto de trabajo de personas que acceden por primera vez, se ha consensuado una formación de nuevo ingreso para los Mandos de Material Móvil, y lo mismo se hizo con las personas que se promocionaron al puesto de almacenistas.

Otra actividad a destacar es la realización de un programa de formación competencial para el personal del Grupo 3 de la Dirección General de Bus para contribuir a la movilidad en función de necesidades organizativas. Estas acciones se extenderán en el 2011 al resto de áreas.

### Porcentaje de trabajadores con evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo en TMB

	2008	2009	2010
Mandos Metro	10,9	13,58	17,32
Mandos Bus	6,5	6,81	6,80
Mandos TMB	8,5	10,20	12,06

### Trabajadores con evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo en TMB por género en 2010

	TB		FMB	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Mandos	208	4	238	37
Técnicos	84	2	371	18
Total	292	6	609	55
Porcentaje del total por género	7,32%	2,08%	23,41%	4,73%



## 3.3. Igualdad de oportunidades, bienestar y diálogo

TMB desarrolla acciones orientadas a garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, crear espacios de comunicación a través de los cuales las personas que trabajan en la empresa puedan dialogar y establecer mecanismos que faciliten la continuidad de la vinculación de la plantilla con la empresa, una vez finalizada su vida laboral.

### PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y LA CONCILIACIÓN

En el ámbito de las políticas de igualdad, cabe destacar el estudio realizado sobre la situación actual del uso de un lenguaje no sexista en TMB. En este sentido, se ha elaborado un documento de recomendaciones y pautas para la utilización de un lenguaje que tenga en consideración la igualdad de género.

En cuanto a las políticas de integración, a lo largo de este año se han incorporado 16 personas con alguna discapacidad física, psíquica o sensorial.

#### Número de personas con discapacidad en la plantilla de TMB en 2010

	AUTOBÚS	METRO	TELEFÉRIC
Personas	154	76	0

En cuanto a la conciliación de la vida laboral y personal, en TB, se han introducido excepciones a la normativa de elección de conductores basada únicamente en la antigüedad para favorecer la conciliación de vida laboral y familiar (posibilidad de permanecer suplente en algunos supuestos, posibilidad de cambio de Centro Operativo de Negocio (CON) o de cambio de calendario fuera del periodo).

En Metro, se ha llevado a cabo un estudio sobre cómo mejorar las medidas actuales de conciliación entre las necesidades personales y el tiempo de trabajo, entre el colectivo de Agentes de Atención al Cliente. El estudio ha identificado las principales situaciones que dificultan la conciliación, cuáles son las demandas más frecuentes del colectivo y las medidas que podrían ayudar. Una vez terminada esta fase, se hizo un estudio de viabilidad y se elaboraron algunas propuestas que, al estar relacionadas con la organización del trabajo, están sujetas a negociación con la representación legal de los trabajadores y trabajadoras.

## BENEFICIOS SOCIALES Y PLANES DE PENSIONES

El personal de TMB goza de determinados beneficios sociales, especificados en el Convenio Colectivo para todos los empleados independientemente de su jornada laboral, y que contemplan, entre otros: 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 cerca de un 8% de los trabajadores que no están cubiertos por un Convenio Colectivo, pero que disfrutan de los mismos beneficios sociales que el resto.

Durante 2010, se ha puesto en marcha la primera edición de las 'Ayudas para la práctica de actividades deportivas, culturales y sociales para los empleados/as de TMB'. Se han realizado 10 actividades con un total de 455 participantes. Entre ellas, por ejemplo: la liga de fútbol TMB, actividades de taichi, la coral TMB, el grupo de amigos de la literatura, grupo de atletismo, grupo de artes plásticas, etc.

Asimismo, el 29 de abril, la compañía celebró el acto de vinculación, un evento donde fueron homenajeados ocho empleados, por su vinculación a la empresa durante 25 años.

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

Salario Mínimo Interprofesional 2010	8.866,20
Salario mínimo TB- Grupo C, nivel 1	20.284,23
Salario mínimo FMB- Guarda	25.052,42

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.

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 399 intervenciones a personal de Metro y 370 en Bus. Entre las diferentes actuaciones que se han hecho, destacan:

- Asistencia en procesos de separación, discapacitados de hijos o familiares, adicciones de familiares directos, problemas familiares por dependencia, etc.
- Peticiones de asesoramiento, consulta u orientación, relativos a problemáticas específicas, tanto de carácter laboral (prestaciones, permisos, reducción de jornada, mediación de conflictos, anticipos y préstamos, etc.), como sociofamiliar (adopciones, problemáticas de discapacitados y ancianos, terapias especiales, tramitación de la dependencia, etc.), que conllevan una alteración personal o laboral. También se han atendido consultas sobre prestaciones de las diferentes administraciones y servicios externos (ayudas de educación especial, servicios de teleasistencia, certificados de disminución, etc.).
- Más de 150 personas se han beneficiado de las ayudas del Fondo de Asistencia Social de Metro y de Bus.
- Participación en la Comisión de Resolución de Casos de Acoso y en la Comisión de Promoción del Voluntariado.

## Plan de Pensiones

Desde el punto de vista de la gestión del Plan de Pensiones, a continuación se detallan los datos correspondientes al año 2010:

### Actuaciones y Prestaciones del Plan de Pensiones FMB a 31/12/10

Adhesiones al colectivo C	272
Procedentes de excedencias	2
Jubilaciones totales	2
Jubilaciones parciales	47
Jubilaciones parciales pendientes de resolución judicial	0
Incapacidad permanente total < 45 años	0
Incapacidad permanente total => 45 años	0
Incapacidad permanente absoluta < 45 años	1
Incapacidad permanente absoluta => 45 años	1
Gran invalidez	0
Orfandad	0
Viudedad (por muerte de activo/a)	0
Viudedad reversible a capital (por muerte de pasivo/a)	0
En tramitación para todos los conceptos	13

### Actuaciones y Prestaciones del Plan de Pensiones TB a 31/12/10

Adhesiones al colectivo B	100
Adhesiones al colectivo D	89
Procedentes de excedencias	11
Jubilaciones totales	1
Jubilaciones parciales	42
Jubilaciones parciales pendientes de resolución judicial	0
Incapacidad permanente total < 55 años (Colectivos A y B)	2
Incapacidad permanente total => 55 años (Colectivos A y B)	2
Incapacidad permanente total < 45 años	0
Incapacidad permanente total => 45 años	3
Incapacidad permanente absoluta < 45 años	0
Incapacidad permanente absoluta => 45 años	5
Gran invalidez	0
Viudedad (por muerte de activo/a)	1
Viudedad reversible a capital (por muerte de pasivo/a)	4
En tramitación para todos los conceptos	23

## Diálogo interno

Para fortalecer los vínculos entre el personal, a lo largo del año se han desarrollado diversas acciones orientadas a facilitar la participación de los trabajadores en la mejora continua de procesos, herramientas e instalaciones. Entre estas actuaciones, destacan:

- La celebración, el día 29 de junio, de la XIV Jornada de Sistemas de Participación en el Auditorio de Barcelona, que contó con 61 Grupos de Trabajo (33 en Metro); 268 Iniciativas Individuales de Mejora (214 en Metro) y 17 Sesiones de Mejora en Metro, con la participación de 489 empleados (313 de Metro).
- Presentaciones de cinco proyectos trimestrales en el edificio del Área Metropolitana de Barcelona.
- Celebración de cuatro sesiones de mejora para reducir las lesiones por accidente de trabajo.
- Siete desayunos de trabajo con la participación de 97 empleados.

El servicio de comunicación interna ha presentado en 2010 el Plan Director de Comunicación Interna, aprobado en 2009, con los siguientes objetivos:

- Comunicar la política corporativa y estratégica de TMB, para conseguir más implicación y una mejora del clima laboral.
- Fortalecer el vínculo emocional y el orgullo de pertenencia a TMB por parte de los empleados y empleadas.
- Facilitar las relaciones sociolaborales.
- Potenciar estilos de liderazgo que generen sinergias positivas entre los directivos y sus colaboradores.

La ejecución de este Plan permitirá a TMB construir una fuerte cultura corporativa para su futuro junto con los trabajadores y trabajadoras, y ser un referente en transparencia y buen gobierno en el ámbito de la comunicación interna.

TMB dispone de diversos canales y herramientas de comunicación interna:

- **Intranet corporativa:** El 2010 se ha trabajado en los contenidos de la nueva intranet y el nuevo protocolo de avisos.
- **Blog de TMB:** El espacio cuenta con dos apartados: repositorio de información (actas de las reuniones, propuestas, etc.) y una sección de preguntas y respuestas donde los trabajadores de forma anónima pueden hacer preguntas relacionadas con la negociación y con sus puestos de trabajo, y pueden ver la repercusión de las medidas negociadas a título individual (casos particulares) o de colectivo.



- **i-CON:** Se trata de una herramienta comunicativa cuya misión es explicar aquellas cuestiones que afectan más directamente a las personas y a su centro de trabajo. En el Centro Operativo de Negocio (CON) de Horta y el de Ponent ya comenzaron a publicarse en 2009, pero ha sido durante 2010 que se ha consolidado este canal de comunicación en los cuatro centros de autobuses. Se han elaborado y publicado seis números de la *i-CON* de Horta y Ponent respectivamente, cuatro números de la *i-CON* de Zona Franca y dos números de la de Triangle.
- **Línea TMB:** Durante 2010 se han elaborado y enviado a través de correo electrónico a todo el personal de TMB 47 números de la publicación *Línea TMB*.
- Elaboración y distribución de 11 números de las revistas *Hora Punta* y *GenTMB*, con una tirada media de unos 4.200 ejemplares (hasta el número de junio 15.000) y de unos 2.000 ejemplares (hasta el número de junio 12.000), respectivamente. Ambas revistas se han elaborado también en formato digital. La disminución de la edición de números en papel se ha debido a la reducción de los gastos en consonancia con la actual coyuntura económica, lo que ha permitido realizar el envío a todos los empleados. Cabe destacar que, coincidiendo con el número 100 de *Hora Punta*, se ha implantado un nuevo diseño
- Elaboración del **Informe Anual 2009** en versión digital con la calificación A+ por parte del organismo Global Reporting Initiative (GRI).
- **Planos en el Sistema de Información al Conductor (SIC).** Se ha desarrollado un proyecto que contempla en una primera fase la definición de pantallas donde se muestran los planos de las alteraciones del servicio en la consola del conductor de autobús, para que tenga constancia en todo momento de la información de que dispone el usuario. Su desarrollo se hará en el año 2011.





## 3.4. Salud y seguridad en el trabajo

La protección y promoción de la salud del equipo es esencial en TMB. La compañía se preocupa por garantizar la seguridad de la plantilla incidiendo en la prevención de riesgos y la vigilancia de la salud y el bienestar físico y mental de los empleados/as a través de diferentes programas y campañas.

En este sentido, TMB ha trabajado en 2010 en el desarrollo e implantación de la normativa para la gestión de la prevención, para avanzar hacia una integración de la prevención de los riesgos en todos los ámbitos de la empresa.

### CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN PARA LA PREVENCIÓN

En el ámbito de la sensibilización del equipo, se han llevado a cabo diferentes campañas de comunicación que buscan concienciar sobre la importancia de vigilar la salud:

- **Campaña general para potenciar la cultura preventiva:** Actualización de las webs del Servicio de Salud, Seguridad y Bienestar Laboral y la redacción y distribución periódica en formato digital del boletín informativo *Novedades Legislativas de Prevención y Salud*.
- **Campaña de prevención de accidentes:** Se han elaborado carteles y folletos para distribuir en los centros de trabajo y se ha elaborado una campaña de prevención de accidentes relacionados con el consumo de alcohol, drogas y/o medicamentos antes y durante las horas de trabajo. Destaca también la publicación de cinco fichas de seguridad en la revista *GenTMB* y la publicación de consejos breves de seguridad en el apartado de destacados de la intranet.
- Se ha realizado la **campaña de comunicación de los talleres de 'Nutrición saludable y compra guiada en un supermercado'**, y **'Cocina saludable y visita al mercado de La Boqueria'** que han tenido lugar desde abril a julio.
- Convenio con el Instituto Barcelona Deportes, además de **35 centros deportivos**.
- Promoción de la **campaña de utilización de las escalas** en los centros de trabajo.

En cuanto a las acciones formativas realizadas durante el año por parte de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, se han realizado seis sesiones con un total de 22 asistentes para personal corporativo, 93 sesiones formativas específicas para personal de Metro con un total de 1.024 asistentes y 14 sesiones formativas específicas para personal de TB, con un total de 90 asistentes.

En cuanto a la formación realizada por la Unidad de Salud, se han impartido 35 sesiones formativas para personal de operaciones y dos sesiones para la actualización de competencias en prevención de riesgos laborales a personal de Mantenimiento de Infraestructuras, en el caso de Metro, y sesiones formativas para el grupo de 55 socorristas en el manejo de los desfibriladores automáticos, en el caso de Bus.

## PROTECCIÓN Y VIGILANCIA DE LA SALUD

En cuanto a protección de la salud en el ámbito de Metro, se han revisado los riesgos de diferentes departamentos y se han hecho 33 inspecciones para verificar condiciones de seguridad en las instalaciones. También se han realizado 41 visitas del equipo de enfermería a los centros de trabajo.

Se ha hecho un simulacro de emergencia y evacuación en el taller de Can Zam y se han redactado 16 procedimientos relativos a normativas de prevención de riesgos en Metro, entre otras medidas.

En el caso de Bus, se han revisado las condiciones ambientales (temperatura y humedad) en los CON, se han hecho 33 visitas del equipo de enfermería a los centros de trabajo y se ha estudiado la necesidad de disponer de aparatos desfibriladores automáticos, como medidas destacadas.

A lo largo del año, se han realizado 1.709 exámenes de salud en Metro y 2.819 exámenes en Bus, sin tener en cuenta los no planificados, relacionados con cambios de categoría, regreso al trabajo después de ausencia por enfermedad, iniciales y de reingreso por excedencia o por nueva contratación para cubrir vacantes de verano. Además, se han llevado a cabo las vacunaciones contra el tétanos y la difteria, la hepatitis B y la gripe estacional a diferentes trabajadores. Una gran parte de la plantilla han seguido las actividades dirigidas a promover la actividad deportiva y la prevención de las enfermedades causadas por la obesidad, el tabaco y el estrés.

En 2010, se ha realizado la licitación para la adjudicación de servicios asistenciales (revisiones médicas de ingresos laborales, servicios de rehabilitación y fisioterapia, tratamientos preventivos y paliativos, pruebas diagnósticas, etc.), con el objetivo de simplificar la gestión administrativa, médica y contable. Este cambio significa una importante mejora para el trabajador/a, ya que permite la atención para diferentes pruebas diagnósticas, tratamientos y visitas, en un mismo centro o como mínimo en la misma organización.

## COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD DE TMB

Los Comités de Seguridad y Salud en TMB están integrados por:

- 14 miembros en Metro: siete delegados de prevención por parte de la representación de los trabajadores y siete por parte de la empresa.
- 16 miembros en Bus: ocho delegados de prevención por parte de la empresa y ocho por parte de la representación de los trabajadores.

Dentro del Comité de Seguridad y Salud de Metro, a lo largo del año se han realizado 11 sesiones ordinarias, dos extraordinarias, 51 reuniones sectoriales o temáticas (ocho de Infraestructuras, siete de Material Móvil y seis de Operaciones, seis sobre Revisión del Reglamento de Circulación, etc.), y 25 reuniones de trabajo.

Destaca la realización de 27 visitas conjuntas con delegados de prevención en centros de trabajo e instalaciones y la celebración de 87 actuaciones y reuniones de asesoramiento en diversos aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

Dentro del Comité de Seguridad y Salud de Bus, a lo largo del año se han realizado 12 sesiones ordinarias, 25 extraordinarias y cinco reuniones monográficas o de trabajo.

Cabe destacar también la realización de 11 visitas conjuntas con delegados de prevención en centros de trabajo e instalaciones y la celebración de 32 actuaciones y reuniones de asesoramiento en diversos aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales tanto de carácter general como de especialidades de TB.

## ABSENTISMO Y SINIESTRALIDAD LABORAL

Durante 2010, se han registrado 6.509 notificaciones por incapacidad temporal, de las cuales 723 han sido por motivos laborales y 5.786 por contingencias comunes. Asimismo, se han hecho 990 asistencias por accidentes de trabajo y más de 3.200 visitas médicas.

Cabe destacar las 19 reuniones periódicas realizadas con los CON con el objetivo de reducir el absentismo.

Los índices de frecuencia e incidencia de accidentes han sido inferiores en 2010 respecto a los del año anterior. No ha habido ninguna víctima mortal durante el año.

### Incapacidad y asistencia 2010

	FMB
Notificaciones de incapacidades temporales	
Por contingencias profesionales	301
Por contingencias comunes	3.433
Asistencia y tratamiento de accidentes de trabajo y enfermedad profesional	447
Visitas médicas	1.289
Gestión de las incapacidades temporales (visitas)	2.275

	TB
Notificaciones de incapacidades temporales	
Por contingencias profesionales	421
Por contingencias comunes	2.317
Asistencia y tratamiento de accidentes de trabajo y enfermedad profesional	542
Visitas médicas	1.918
Gestión de las incapacidades temporales (visitas)	3.128

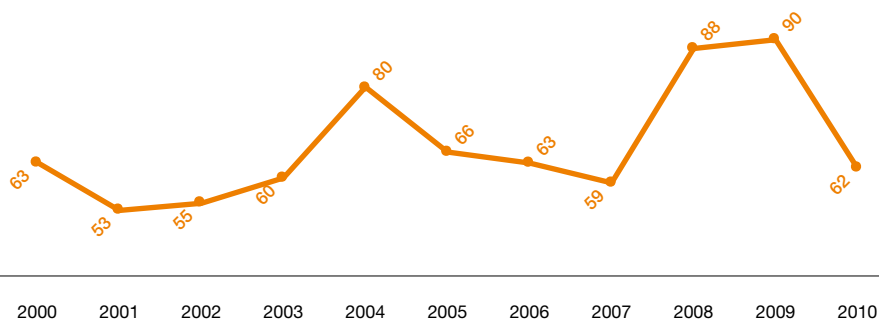
### Porcentaje de accidentes 2010

	NO LABORALES ENFERMEDAD COMÚN		LABORALES ENFERMEDAD COMÚN	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
TB	6,90	10,00	0,92	1,05
FMB	5,93	9,62	0,51	0,99

**Uno de los objetivos de TMB para los próximos años es el de reducir las tasas actuales de incapacidad temporal**

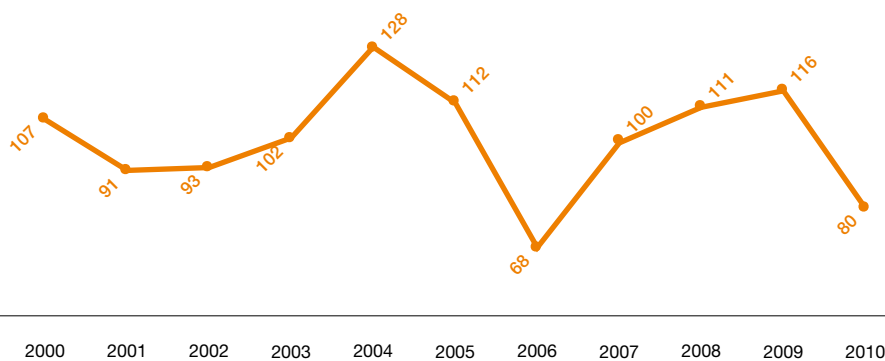
### Índice de frecuencia de accidentes en TB

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



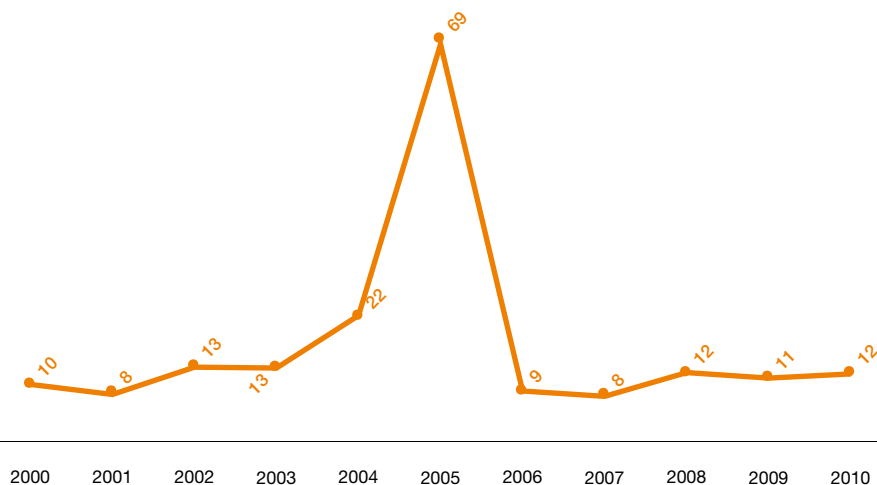
### Índice de incidencias de accidentes en TB

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



### Duración media de los accidentes en TB

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



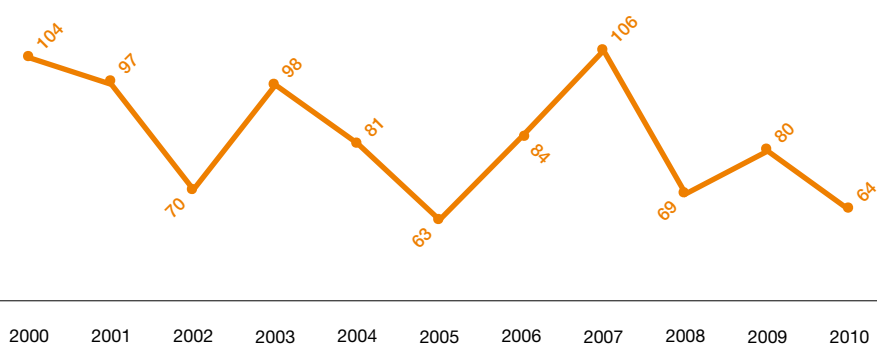
### Índice de frecuencia de accidentes en FMB

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



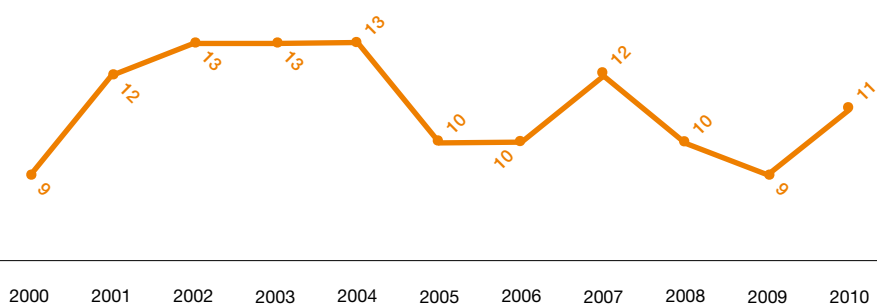
### Índice de incidencia de accidentes en FMB

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



### Duración media de los accidentes en FMB

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



## 3.5. Relaciones laborales basadas en el consenso

TMB se esfuerza por basar las relaciones laborales con sus trabajadores/as en un clima de diálogo. El 85,28% de la plantilla de TB está afiliada a algún sindicato, porcentaje que en el caso de FMB es del 74,23%.

### Composición del Comité de Empresa a 31/12/2010

	TB	FMB
ACTUB	5	-
CCOO	5	5
CGT	6	9
CIM	-	1
CPTC	-	2
SIT	5	-
SU	-	3
UGT	6	7
ACAT	1	-
PSA	1	-
Total	29	27

### Órganos de TB y FMB con representación de los trabajadores

TB	FMB
Consejo Administración	Consejo Administración
Comisión Delegada	Comisión Delegada
Comisión Permanente	Comisión Permanente
Comisión de Vestuario	Comisión de Vestuario
Comisión de Préstamos y Vivienda	Comisión de Préstamos y Vivienda
Comisión Fondo de Asistencia Social	Comisión Fondo de Asistencia Social
Comisión Mixta y Paritaria de interpretación del Convenio Colectivo	Comisión Mixta y Paritaria de interpretación del Convenio Colectivo
Comisión de Administración	Comisión de Seguridad y Salud
Comisión de Formación	Comisión LAT (Lesiones por Accidente de Trabajo por adicciones)
Comisión de Explotación	Comisión de Horarios
Comisión Valoración Lugares de Trabajo	Comisión de Acoso
	Comisión de Contratación
	Comisión de Líneas Automáticas
	Comisión Técnica

## FIRMA DEL NUEVO CONVENIO DE TB PARA LOS AÑOS 2009-2012

El día 20 de enero de 2010 se cerró formalmente la negociación del Convenio Colectivo de Autobuses de TMB para los años 2009-2012, con la firma por parte de los representantes de la Dirección y los sindicatos CGT, ACTUB y SIT, que suponen dos terceras partes del Comité de Empresa de Bus. No lo suscribieron los representantes de los otros dos sindicatos presentes en la mesa, UGT y CCOO.

Como puntos principales, el nuevo convenio incluye los dos días de descanso semanal para toda la plantilla, la aplicación del Real Decreto 902/2007, con los descansos diarios previstos del personal de conducción, y la garantía de mantenimiento del poder adquisitivo de los trabajadores.

La implementación del contenido del convenio se ha traducido en una intensa labor en la Comisión Paritaria, así como en las Comisiones de Trabajo de Administración, de Explotación, de Material Móvil y Talleres, y con la Comisión Permanente del Comité de Empresa. Los principales acuerdos a los que se ha llegado son, entre otros:

- a) La aprobación de la totalidad de calendarios laborales aplicables y los periodos de vacaciones para los diferentes colectivos de la empresa.
- b) La elección general de servicios de conducción, con la aplicación de la nueva normativa de conciliación de la vida familiar y laboral y la adhesión del colectivo a los diferentes modelos de descansos.
- c) La programación de una consulta sobre elecciones para los colectivos ajenos a conducción.
- d) Se ha acordado con la totalidad del Comité de Empresa la Reflexión Organizativa de Material Móvil e Instalaciones, consistente en un plan organizativo de mejora de los procesos mediante la optimización de la organización, los procedimientos y la utilización de las tecnologías de automatización.
- e) Se ha informado del proyecto RETBUS, mediante el cual se pretende mejorar la red y el servicio ofrecido a los clientes.



---

# Protección del medio ambiente



---

080



**Se aprueba el Plan Director de Sostenibilidad Ambiental – Adjudicación de la compra de 80 nuevos autobuses propulsados con gas natural comprimido – Incorporación a la flota de autobuses de cuatro vehículos híbridos nuevos – Conversión de cuatro autobuses diésel a híbridos – Adjudicación de 460 filtros anticontaminación y montaje en 120 autobuses – Un total de 411 personas participan en el juego digital El Gran Reto Sostenible de TMB – Nuevos puntos verdes en Can Zam, Roquetes y Zona Franca I – Prueba piloto de recogida selectiva en cuatro estaciones de metro**

---

**Finalización de la entrada de los autobuses con gas natural comprimido adjudicados en 2010 – Construcción de un punto verde en Ponent – Implantación del primer eje de la red Retbus de gran capacidad y mayor velocidad comercial – Conversión de vehículos diésel a híbridos de 50 autobuses – Instalación de filtros anticontaminación en 255 autobuses**

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

- Velar para que la protección del medio ambiente se lleve a cabo mediante hitos y directrices concretas de comportamiento en todas las áreas de 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 del medio ambiente.

# 4.1. El Plan Director de Sostenibilidad Ambiental

---

TMB ha aprobado en 2010 el Plan Director de Sostenibilidad Ambiental. Con la máxima de conseguir ser un referente en movilidad sostenible, este Plan Director contempla tres líneas estratégicas: investigación de la máxima ecoeficiencia, minimización del impacto sobre el cambio climático y sobre la calidad del aire, y fomento de una cultura de sostenibilidad. Estas líneas estratégicas se fundamentan en 12 de objetivos:

## Perspectiva operativa (operaciones de metro y autobuses)

- PO-1: Incrementar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.
- PO-2: Optimizar la gestión del agua.
- PO-3: Prevenir y reducir la generación de residuos.
- PO-4: Reducir la contaminación atmosférica y acústica: emisiones, ruidos y vibraciones.
- PO-5: Planificar y gestionar la red de transporte público con criterios de sostenibilidad ambiental.
- PO-6: Impulsar el diseño, el uso y el mantenimiento de tecnologías sostenibles (flota).
- PO-7: Diseñar, gestionar y mantener las infraestructuras de manera sostenible.

## Perspectiva interna

- PI-1: Incluir criterios de sostenibilidad en la compra de productos y servicios.
- PI-2: Impulsar internamente la cultura de sostenibilidad ambiental.
- PI-3: Diseñar e implantar un sistema de gestión ambiental (SGMA).

## Perspectiva externa

- PE-1: Fomentar la cultura de la movilidad sostenible entre los ciudadanos e incrementar la cuota de mercado y la reputación de TMB.
- PE-2: Potenciar el transporte público a través del diálogo con los grupos de interés y las sinergias con la administración y otros operadores.

Estos objetivos estratégicos se desarrollan y concretan en diversos proyectos, que cuentan con la correspondiente distribución de responsabilidades, mecanismos de gestión y asignación presupuestaria.

En definitiva, el Plan Director de Sostenibilidad Ambiental se inspira en la visión y los valores corporativos de TMB, que no son más que seguir trabajando para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y avanzar hacia una sociedad más sostenible y más respetuosa con el entorno natural y social.

**Con la elaboración de este Plan, TMB pretende involucrar al conjunto de la organización para integrar la sostenibilidad ambiental en su actividad cotidiana. Asimismo, se quiere potenciar su papel como actor principal del transporte metropolitano, mediante nuevos modelos de transporte basados en la aplicación de nuevas tecnologías más eficientes y menos contaminantes**

## 4.2. La gestión ambiental

Durante el 2010, TMB ha aprobado la Política Corporativa de Sostenibilidad Ambiental que tiene como objetivos desarrollar el Plan Director de Sostenibilidad Ambiental y trabajar para la implantación de un sistema de gestión ambiental de acuerdo con la ISO 14001/2004 y el Reglamento Europeo EMAS 761/2001. De hecho, este Plan Director contempla el proyecto 'Cuadro de indicadores del comportamiento ambiental de TMB según ISO 14001/EMAS' para cumplir el objetivo PI-3 (diseñar e implantar un sistema de gestión ambiental).

El proyecto consiste en la implantación de una herramienta para el seguimiento en línea del comportamiento ambiental de TMB a través de la presentación de indicadores de consumo de agua, de energía, de materiales, generación de residuos y emisiones.

Las inversiones realizadas durante el 2010 en materia ambiental en Metro se han elevado a 136.000 euros y los gastos incurridos para la protección y mejora del medio ambiente en el mismo periodo, han sido de 1,04 millones de euros.

### Inversiones en Metro asociadas a medio ambiente (en miles de euros)

	2009	2010
Punto Verde Vilapicina	3	2
Sistema de gestión ambiental	6	20
Depuradora Sagrera (automatización)	7	7
Punto Verde Can Zam	0	33
Depuradora Roquetes	0	41
Depuradora Santa Eulàlia	0	17
Depuradora Sant Genís	0	8
Depuradora Triangle	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>136</b>

**Gastos para la protección y mejora del medio ambiente en Metro (miles de euros)**

	2009			2010		
	Materiales	Servicios exteriores	Total	Materiales	Servicios exteriores	Total
Auditorías de medio ambiente	0	10	10	0	14	14
Actuaciones de mejora	0	17	17	3	2	5
Tratamiento de residuos	0	544	544	0	617	617
Gestión medioambiental	38	274	312	13	398	411
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>845</b>	<b>883</b>	<b>16</b>	<b>1.032</b>	<b>1.047</b>

En el ámbito de Bus, las inversiones ambientales realizadas han sido de 6,3 millones de euros y los gastos incurridos para la protección y mejora del medio ambiente se han elevado a 533 mil euros.

**Inversiones en Bus asociadas a medio ambiente (miles de euros)**

	2009	2010
Depuradora Ponent	0	24
Depuradora Triangle	27	0
Depuradora Zona Franca I	0	17
Punto Verde Zona Franca I	14	53
Sistema de gestión ambiental	6	20
Equipo AD-Blue Horta	0	30
Equipo AD-Blue Triangle	109	30
Equipo AD-Blue Ponent	0	71
Proyecto de cogeneración de energía	15	455
Filtros de partículas para autobuses	38	2.723
Hibridación de autobuses	0	2.728
Infraestructura híbridos en Horta	0	183
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>6.334</b>

**Gastos para la protección y mejora del medio ambiente en TB (miles de euros)**

	2009			2010		
	Materiales	Servicios exteriores	Total	Materiales	Servicios exteriores	Total
Auditorías medio ambiente	0	15	15	0	12	12
Actuaciones mejora	0	2	2	3	1	4
Tratamiento residuos	0	269	269	0	297	297
Gestión medioambiental	13	156	169	28	192	192
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>13</b>	<b>845</b>	<b>456</b>	<b>31</b>	<b>502</b>	<b>533</b>

## 4.3. Una flota de autobuses más sostenible

La ambientalización de la flota de autobuses es el principal proyecto del Plan Director de Sostenibilidad Ambiental de TMB para llevar a cabo el objetivo PO-6 (impulsar el diseño, el uso y el mantenimiento de tecnologías sostenibles de la flota). Consiste en renovar la flota de autobús con la introducción de nuevas tecnologías y nuevos combustibles más eficientes y menos contaminantes. Estas tecnologías permiten reducir el impacto ambiental vinculado a la actividad de Transports Metropolitans de Barcelona.

La medida propone la incorporación en la flota de autobuses de nuevos vehículos híbridos y de tecnología avanzada diésel, de gas natural comprimido o de hidrógeno, la instalación de filtros de partículas y de NOx en los vehículos diésel Euro I-II-III, y la transformación de vehículos diésel en híbridos.

### GAS NATURAL COMPRIMIDO

El 21 de abril de 2010, Gas Natural y TMB firmaron un convenio de colaboración para introducir mejoras en la flota de autobuses urbanos a fin de reducir las emisiones contaminantes. El acuerdo contempla la sustitución de 204 autobuses diésel por vehículos propulsados a gas natural, una medida que permitirá reducir las emisiones anuales de NOx (óxidos de nitrógeno) en más de 346 toneladas.

En el marco de este acuerdo, durante el 2010 TMB ha adjudicado la compra de 80 nuevos autobuses propulsados con gas natural comprimido, 28 articulados y 52 estándares. Estos nuevos autobuses comenzaron a llegar a finales de año y finalizarán su entrada a mitad de 2011.

Los 124 restantes se incorporarán progresivamente hasta el 2015, de tal manera que la flota de vehículos a gas de TMB alcanzará las 500 unidades.

El convenio también contempla la ampliación de la base logística de TMB en la Zona Franca, con la incorporación de cuatro nuevos puntos de recarga de gas natural. Con esta medida, se quiere asegurar la capacidad de la cochera para albergar y cubrir la recarga del combustible de los 500 autobuses de gas natural con que contará la flota antes de 2015.

Además, las dos entidades desarrollarán un proyecto de investigación para convertir en híbridos autobuses de gas natural, con la incorporación de motores de tracción eléctricos.



## BIODIÉSEL

Siguiendo con la prueba iniciada en 2006, TB sigue operando la totalidad de la flota de la cochera de Ponent (122 autobuses) con biodiésel mezclado al 30%. El biodiésel es un combustible renovable, procedente de aceites vegetales y, por tanto, permite reducir la dependencia energética del petróleo y disminuir también las emisiones de gases de efecto invernadero.

## VEHÍCULOS HÍBRIDOS

TMB apunta estratégicamente hacia la evaluación y/o utilización de autobuses híbridos, tecnología que está muy avanzada y que puede ofrecer vehículos de serie en pocos años, con la anticipación de los beneficios medioambientales. Así, durante 2010 ha incorporado a la flota de autobuses cuatro vehículos híbridos nuevos que consumen un 30% menos de combustible.

En concreto, TMB participa en tres grandes proyectos de impulso de autobuses híbridos:

- **Prototipo Híbrido Castrosua:** TMB fue el primer operador de España en poner este vehículo en servicio en una línea convencional, en diciembre de 2008. El prototipo circuló en las líneas de TMB hasta abril de 2009. Finalmente, a lo largo de 2010, Castrosua ha entregado a TB tres unidades de este vehículo.
- **Prototipo Híbrido MAN:** En septiembre del 2010, la empresa MAN entregó a TMB la primera unidad de su autobús híbrido que circula por España. Como en el caso del vehículo de Castrosua, el resultado de la prueba con un primer prototipo fue tan favorable que se pidió poder disponer de este vehículo preserie con el fin de ganar experiencia en líneas regulares con pasaje, de cara a futuras adquisiciones.
- **Proyecto RETROFIT:** TMB ha construido junto con Siemens, Edag y Noge un prototipo de autobús híbrido a partir de la conversión de un vehículo diésel y eléctrico combinado, una idea innovadora y pionera en Europa.

El proyecto Retrofit plantea la hibridación a través de un procedimiento en el que el motor diésel, conectado a un alternador, produce electricidad cuando es necesario, sin actuar sobre la tracción, y esta energía generada se almacena en condensadores. La propulsión está encomendada a dos motores eléctricos que, conectados al sistema de tracción, impulsan el bus en las aceleraciones y subidas, y en las frenadas generan electricidad para recargar las baterías.

A 31 de diciembre de 2010, se ha hecho la instalación en cuatro autobuses. Se aumentará el ritmo de instalación a medida que vayan entrando los nuevos coches estándar de gas natural comprimido, para alcanzar el número de vehículos terminados previsto para el año 2011. De esta manera, Barcelona será una de las 10 ciudades del mundo y la única de España con esta nueva tecnología.



## Flota de autobuses de TMB 2010

Autobuses propulsados con gasoil	623
Autobuses propulsados con GNC	341
Autobuses propulsados con biodiésel	122
Autobuses híbridos	4
Total	1.090

## INSTALACIÓN DE FILTROS ANTICONTAMINACIÓN EN LOS AUTOBUSES DE TMB

En 2010, se han empezado a incorporar filtros de alto rendimiento para reducir las emisiones de óxidos de nitrógeno y partículas en suspensión en la flota de autobuses propulsados con motor diésel, en concreto, en aquellos que tienen motor diésel y la calificación Euro I- II-III (anteriores al año 2005). Estos filtros eliminan alrededor del 90% de las partículas sólidas y un 60% de los óxidos de nitrógeno. Con estos accesorios incorporados, los vehículos pasan a tener un nivel de emisiones entre el Euro V y la norma europea más exigente, la EEV (vehículo limpio o ambientalmente mejorado), según las pruebas realizadas en laboratorio de IDIADA. El proyecto de actualización ambiental de la flota diésel de bus tiene su origen en el decreto 152/2007 del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat, que contiene el plan de actuación para la mejora de la calidad de la aire en los municipios metropolitanos.

A finales del año 2010, se habían adjudicado 460 filtros y realizado su montaje en 120 vehículos. Esta medida, junto con la adquisición de más autobuses de gas natural comprimido e híbridos, convertirá a corto plazo la flota de bus de TMB en la ambientalmente más limpia de Europa.

## PROYECTO ECOTRANS

TMB participa desde el año 2007 en el proyecto Cení Ecotrans, liderado por la empresa CAF, que tiene como objetivo dar solución a los retos del transporte público urbano mediante la investigación y la generación de tecnologías necesarias para conseguir que el transporte público urbano sea más atractivo para el pasajero y, al mismo tiempo, energéticamente más eficiente.

Ecotrans es un proyecto a cuatro años vista. Durante el tercer año, TMB ha participado definiendo como podría ser una red de autobuses mejorada medioambientalmente, que se ha convertido en la red del proyecto RetBus.

## MODELO DE RED DE BUS EFICIENTE, RETBUS

Se trata del principal proyecto del Plan Director de Sostenibilidad Ambiental para cumplir el objetivo PO-5 (planificar y gestionar la red de transporte público con criterios de sostenibilidad).

Se ha hecho un estudio de la propuesta realizada por el Ayuntamiento de Barcelona y TMB, con la colaboración de la Universitat Politècnica de Catalunya.

En el marco de este proyecto, la compañía tiene previsto su aplicación, y definir los niveles de servicio convencional (prestaciones similares a la red actual), gran capacidad (buses más grandes y rápidos para los grandes ejes) y de proximidad (buses de barrio).

## CONSUMO DE ENERGÍA

Durante el año 2010, el consumo de los diversos tipos de carburante de la flota ha sido el siguiente:





- **Gasoil:** Se han consumido un total de 17,02 millones de litros, lo que supone un descenso del 3,35% respecto al año anterior. Esta disminución obedece al incremento de la flota de autobuses que utilizan combustibles alternativos como el gas natural o el biodiésel.

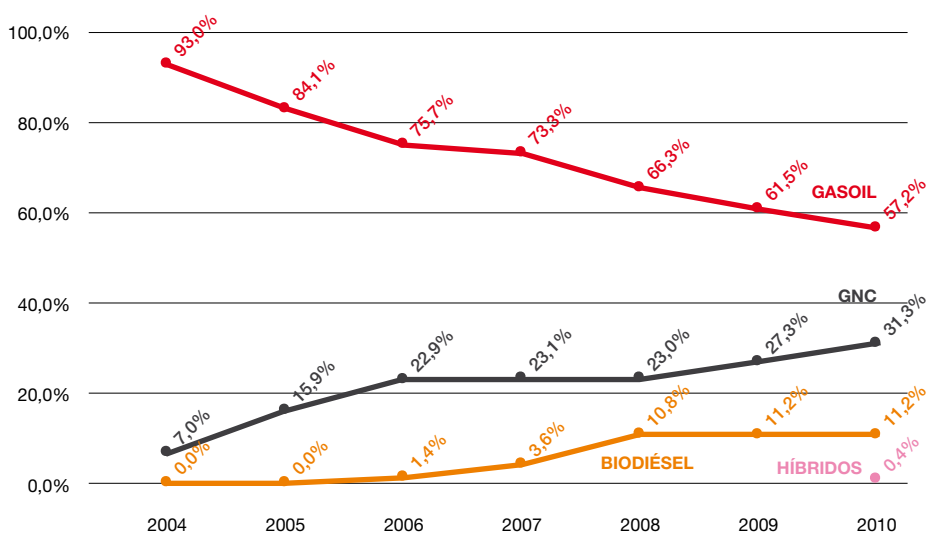
El consumo unitario medio de gasóleo del año 2010 ha sido de 61,25 litros/100 km recorridos, lo que representa un pequeño incremento respecto al año anterior, que había sido de 60,85 litros/100 km recorridos.

Durante los últimos años, se ha producido un proceso sustitutivo de autobuses propulsados con gasoil para vehículos que utilizan combustibles más ecológicos como el gas natural y el biodiésel. Así, por ejemplo, mientras en 2004, el 93% de la flota estaba formada por vehículos propulsados con gasoil, en el 2010 el peso de estos autobuses se ha reducido hasta el 57%.

- **Gas natural comprimido:** El conjunto de la flota propulsada con motor de gas natural comprimido ha consumido un total de 8,49 millones de kg, lo que representa un incremento del 12,32% respecto al año anterior. Este crecimiento se ha debido al incremento del número de vehículos propulsados con este combustible. Por otra parte, el consumo unitario de estos vehículos con gas natural comprimido se ha situado en una media de 65,42 kg/100 km recorridos, un 1,76% más que en 2009.
- **Biodiésel:** La flota propulsada por biodiésel ha consumido durante el año 2010 un total de 3,54 millones de litros, lo que supone una disminución del 0,78% respecto a 2009. En cuanto al consumo unitario, se ha situado en una media de 59,47 litros/100 km recorridos, un 1,33% menos respecto al año anterior.



#### Distribución de la flota por tipos de carburante



#### Consumo de energía en TB

	2008	2009	2010
Energía eléctrica (MJ) en instalaciones	42.172.383,6	41.177.397,6	47.694.801,6
Gasoil por automoción (GJ)	788.060	770.740	744.760
Gas propano para calefacción (kg)	9.271	15.645	-
Gas natural en instalaciones (MJ)	32.737.615,2	29.236.089,6	28.941.282
Gas natural para abastecimiento de autobuses (MJ)	37.828.800	429.728.400	477.817.200
Biodiésel (millones de litros)	2,7	3,6	3,6

## 4.4. Una red de metro más eficiente

En cumplimiento de la normativa de aplicación, FMB ha tramitado en 2010 las licencias ambientales de los centros de trabajo de Sagrera, Vilapicina, Roquetes, Sant Genís y Triangle Ferroviari dentro de la ciudad de Barcelona, y de los centros de Can Boixeres y de Santa Eulàlia, en L'Hospitalet de Llobregat.

El centro de Sagrera tiene la licencia provisional -se ha pasado el control inicial- y se tienen aprobadas las licencias de Vilapicina, Roquetes y Sant Genís.

### CONSUMO DE ENERGÍA

El total de energía consumida por la flota de trenes en circulación en 2010 ha sido de 207,95 millones de kWh, aumentando así un 6% respecto al año anterior como consecuencia del incremento de coches-km totales recorridos a raíz de las prolongaciones de líneas.

Por otra parte, el consumo unitario medio de la flota se ha situado en 249,1 kWh/100 coches-km recorridos, lo que supone un incremento del 2,3% respecto a 2009.

#### Consumo de energía en FMB

	2008	2009	2010
Energía eléctrica (MJ) en instalaciones	257.760.000	227.160.000	287.640.000
Energía eléctrica (MJ) en los trenes	713.160.000	706.320.000	748.440.000
Gasoil para automoción (GJ)	2.309.366,53	2.465.456,535	2.690.960,77
Gas natural en instalaciones (MJ)	23.584.377,6	18.196.542	20.383.293,6



# 4.5. Otras iniciativas contra el cambio climático

## PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

El principal proyecto del Plan Director de Sostenibilidad Ambiental de TMB para cumplir el objetivo PE-1 (fomentar una cultura de la movilidad sostenible entre los ciudadanos) es la implantación de un Plan de Comunicación Externa en materia de Sostenibilidad Ambiental.

Así, se ha incorporado la sostenibilidad como eje principal de la estrategia de comunicación del Plan de Marketing 2010, tanto con respecto al contenido de los mensajes como a los elementos o soportes a utilizar en las campañas.

Una de las acciones más representativas de este Plan de Comunicación Externa en materia de Sostenibilidad Ambiental es la campaña CO<sub>2</sub> x Flores, que consiste en fomentar la utilización del transporte público para conseguir una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y combatir así el cambio climático.

El pistoletazo de salida fue la creación de la web [canviemco2xflores.tmb.cat](http://canviemco2xflores.tmb.cat) en 2009, donde los usuarios podían hacer su flor virtual y cuyo último paso fue la realización de una plantación real en 2010 en los jardines del parque de Diagonal Mar, en la que participaron más de 200 niños. El objetivo era concienciar sobre la importancia de usar el transporte público en detrimento del privado. Actualmente, la web registra más de 3.700 flores virtuales plantadas.

Por otro lado, entre el 22 y el 28 de noviembre, se celebró el 'Gran Reto Sostenible de TMB', un juego digital a través de Facebook, Twitter, Flickr, Spotify y YouTube con el objetivo de conseguir, de manera divertida, que todos los participantes sean conscientes de la cantidad de CO<sub>2</sub> que se pueden dejar de emitir si utilizamos el transporte público.

El concurso constó de 10 pruebas que se llevaron a cabo en los perfiles de TMB en las redes sociales y sitios web. Así, por ejemplo, el primer reto consistió en conseguir que cinco amigos se unieran a la causa de la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> etiquetándolos en un mensaje que debían dejar en el muro de la página de Facebook de TMB.

Un total de 411 personas participaron en este juego digital y se registraron muy buenos comentarios en todas las redes sobre la iniciativa.

## PLAN DE COMUNICACIÓN, FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN AMBIENTAL

A través del Plan de Comunicación, Formación y Participación Ambiental, TMB quiere cumplir con el objetivo PI-2 (impulsar internamente la cultura de la sostenibilidad) de su Plan Director de Sostenibilidad Ambiental.

El plan contempla la implantación de sistemas de señalización y comunicación para fomentar el ahorro de energía, agua y papel en todos los centros de TMB, y la integración de los aspectos ambientales en el Plan de Comunicación Interna, el Plan de Formación del personal y las acciones de participación, tanto con respecto a la incorporación del contenido de las acciones como el apoyo y/o material utilizado para desarrollarlas.



## DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

A través del proyecto 'Diseño, construcción y mantenimiento de infraestructuras con criterios de sostenibilidad ambiental', TMB quiere alcanzar el objetivo PO-7 (diseñar y gestionar infraestructuras de forma sostenible) de su Plan Director de Sostenibilidad Ambiental.

En este sentido, se plantean las siguientes actuaciones:

- Elección ambiental de sistemas de climatización: aportación de aire higiénico de renovación a una temperatura inferior al ambiente, calefacción de suelo radiante, control solar de fachada mediante la aplicación de persianas comandadas 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 cerramientos 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 sonorreductora, 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.

Respecto a este último punto, la producción fotovoltaica de la planta inaugurada en 2008 en el CON de Zona Franca I ha sido de 17.640 kW/h, suponiendo una facturación de más de 9.000 euros.

## 4.6. Emisiones

El Mapa de Emisiones de la Red del Bus es el principal proyecto contemplado en el Plan Director de Sostenibilidad Ambiental de TMB para cumplir con el objetivo PO-4 (reducción de la contaminación atmosférica y acústica, mejora de la calidad del aire y lucha contra el cambio climático).

Así, TMB ha desarrollado e implantado una nueva herramienta, con el nombre de simuladores de emisiones, para la elaboración de nuevos mapas de emisiones a partir de las características de los vehículos de Transports Metropolitans de Barcelona y de sus redes.

Se contempla la elaboración de los mapas de emisiones en función de las nuevas tecnologías incorporadas o previstas para incorporar a la flota (híbridos, biodiésel, diésel con filtros de partículas en suspensión y de NO<sub>x</sub>, hidrógeno, etc.) y la incorporación de mapas de emisiones en la toma de decisiones en cuanto a la distribución de la flota y a la planificación de la red para reducir la contaminación de la ciudad.

**Emissiones directas CO<sub>2</sub> FMB 2008-2010**

Origen	Tn CO <sub>2</sub> 2008	Tn CO <sub>2</sub> 2009	Tn CO <sub>2</sub> 2010
Consumo de gas natural comprimido (GNC) de las instalaciones	1.323	1.020	1.143
Consumo de gasoil automoción flota auxiliar	164	175	191
<b>Total</b>	<b>1.487</b>	<b>1.195</b>	<b>1.334</b>

**Emissiones indirectas CO<sub>2</sub> FMB 2008-2010**

Origen	Tn CO <sub>2</sub> 2008	Tn CO <sub>2</sub> 2009	Tn CO <sub>2</sub> 2010
Consumo eléctrico de las instalaciones	12.966	11.427	14.463
Consumo de electricidad de Metro por el transporte de viajeros	35.850	35.506	37.639
<b>Total</b>	<b>48.816</b>	<b>46.933</b>	<b>52.102</b>

**Emissiones directas CO<sub>2</sub> TB 2008-2010**

Origen	Tn CO <sub>2</sub> 2008	Tn CO <sub>2</sub> 2009	Tn CO <sub>2</sub> 2010	
Consumo de combustible por la flota de autobuses y la flota auxiliar	Gasoil (litros)	47.420	46.354	44.844
	Biodiésel (litros) al 30%	4.978	6.622	6.576
	Gas natural (kg gas)	19.369	20.922	23.264
Consumo GNC instalaciones	1.836	1.639	1.623	
<b>Total</b>	<b>73.603</b>	<b>75.537</b>	<b>76.307</b>	

**Emissiones indirectas CO<sub>2</sub> TB 2008-2010**

Origen	Tn CO <sub>2</sub> 2008	Tn CO <sub>2</sub> 2009	Tn CO <sub>2</sub> 2010
Consumo eléctrico de las instalaciones	2.120	2.070	2.398

**Nota** Para el cálculo de CO<sub>2</sub> se ha utilizado la metodología establecida por la Oficina del Cambio Climático (OCC) de la Generalitat de Catalunya.

**Emissiones directas de NO<sub>x</sub>, partículas y otros contaminantes de la flota de autobuses**

	Emissiones totales 2008 (=Fe*Km reales)	Emissiones totales 2009 (=Fe*Km reales)	Emissiones totales 2010 (=Fe*Km reales)
NO <sub>x</sub> (gr)	370.799.871,90	351.066.024,74	328.752.303,61
PM2.5 (gr)	8.639.331,70	7.180.412,11	6.047.194,89
CO (gr)	99.003.481,10	89.800.876,50	81.178.284,92
NMVOG (gr)	16.571.181,10	14.047.262,40	11.965.511,08

**Nota** El cálculo de emisiones de CO, NO<sub>x</sub> y PM está basado en la metodología CORINAIR.

**Emissiones directas de NO<sub>x</sub>, Partículas (PM) y otros contaminantes generadas por las instalaciones de FMB, en este caso para combustión de las calderas**

	Emissiones totales 2008 (=Fe*Km reales)	Emissiones totales 2009 (=Fe*Km reales)	Emissiones totales 2010 (=Fe*Km reales)
<b>NO<sub>x</sub> (gr)</b>	1.344.309,52	1.037.202,89	1.161.847,74
<b>PM2.5 (gr)</b>	11.792,19	9.098,27	10.191,65
<b>PM10 (gr)</b>	11.792,19	9.098,27	10.191,65
<b>CO (gr)</b>	731.115,71	564.092,80	631.882,10
<b>NMVOG (gr)</b>	247.635,96	191.063,69	214.024,58
<b>SOX (gr)</b>	11.792,19	9.098,27	10.191,65
<b>TSP (gr)</b>	11.792,19	9.098,27	10.191,65

**Nota** El cálculo de emisiones de CO, NO<sub>x</sub> y PM está basado en la metodología CORINAIR.

**Emissiones directas de NO<sub>x</sub>, Partículas (PM) y otros contaminantes generados por las instalaciones de TB, en este caso por la combustión de las calderas**

	Emissiones totales 2008	Emissiones totales 2009	Emissiones totales 2010
<b>NO<sub>x</sub> (gr)</b>	1.866.044,07	1.666.457,11	1.649.653,07
<b>PM2.5 (gr)</b>	16.368,81	14.618,04	14.470,64
<b>PM10 (gr)</b>	16.368,81	14.618,04	14.470,64
<b>CO (gr)</b>	1.014.866,07	906.318,78	897.179,74
<b>NMVOG (gr)</b>	343.744,96	306.978,94	303.883,46
<b>SOX (gr)</b>	16.368,81	14.618,04	14.470,64
<b>TSP (gr)</b>	16.368,81	14.618,04	14.470,64

**Nota** El cálculo de emisiones de CO, NO<sub>x</sub> y PM está basado en la metodología CORINAIR.



## 4.7. Mejoras del sistema de gestión de residuos

---

TMB impulsa su política de reducción y prevención de la generación de residuos en los talleres, las oficinas de la empresa y las estaciones de metro con la implantación de la recogida selectiva, la construcción de almacenes de residuos en los centros de trabajo (Puntos Verdes) y la implantación del nuevo modelo de gestión. Así, está prevista la instalación de Puntos Verdes en todas las instalaciones de TMB y extender la recogida selectiva en la red de metro. El objetivo es optimizar la gestión de las aproximadamente 5.000 toneladas anuales de residuos clasificados en 56 tipos diferentes.

### PUNTOS VERDES

TMB tiene implantados los procedimientos para el seguimiento y control de la gestión de los residuos, desde su generación, pasando por el transporte y hasta llegar a la planta de tratamiento final.

En 2010, Metro ha abierto los Puntos Verdes de Can Zam y Roquetes. Ya disponía de estas instalaciones en los Talleres de Sagrera, Santa Eulàlia, Triangle y Vilapicina.

TB ha abierto un nuevo Punto Verde en Zona Franca I y ha proyectado otro en Ponent, que se construirá en 2011. Estos se añaden a los que ya había en los Talleres de Horta y Triangle.

Precisamente, el Plan Director de Sostenibilidad Ambiental prevé la extensión de Puntos Verdes en el resto de talleres de TMB de aquí al 2014.



## RECOGIDA SELECTIVA

Con carácter de prueba piloto, en julio de 2010 se puso en marcha el sistema de recogida selectiva en las estaciones de Passeig de Gràcia (L2, L3 y L4), Universitat (L1 y L2), Catalunya (L1 y L3) y Paral·lel (L2 y L3).

Después de analizar los residuos que se recogen en las papeleras de la red de metro, se ha hecho la selección en tres grupos: papel y cartón; envases de plástico, latas y briks, y el resto de fracciones. Se han instalado inicialmente 49 papeleras triples, cada una con tres bolsas de plástico con banda de diferente color: azul, amarillo y negro, en correspondencia con los grupos de residuos previamente definidos. Asimismo, se han colocado 38 bandejas de reutilización de periódicos.

La puesta en marcha de la recogida selectiva de residuos en el metro ha ido precedida de un estudio detallado, en el que ha colaborado el área de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Barcelona y la empresa de logística y servicios ambientales SIRESA.

De hecho, el Plan Director de Sostenibilidad Ambiental de TMB prevé la implantación de la recogida selectiva en la red de metro en todas las oficinas (Sant Genís, Boixeres, Ponent, Mercat Nou, Hospital de Bellvitge, Can Zam y ZAL).

### Consumo de material en TB en 2010

Concepto	Cantidad	Importe	Unidad de medida
<b>MATERIAL DE CONSUMO Y REPOSICIÓN</b>			
Discos tacógrafos	286.000	10.995,20	UN
Líquido refrigerante para autobuses	261.295	142.927,60	KGS
Remaches	72.119	2.303,94	UN
<b>MATERIAL DE OFICINA E INFORMÁTICA</b>			
Papel DinA4 y DinA3	2.898.580	15.318,57	UN
Sobres	196.775	5.033,81	UN
Tóner impresoras	460	49.388,43	UN

### Consumo de material en FMB en 2010

Concepto	Cantidad	Importe	Unidad de medida
<b>MATERIAL DE CONSUMO I REPOSICIÓN</b>			
Balastón vías	902.625	14.604,15	KGS
Abrazaderas	328.187	17.600,85	UN
Arandelas	184.554	56.684,32	UN
Tirafondos y espirales	54.700	181.547,35	UN
<b>MATERIAL DE OFICINA E INFORMÁTICA</b>			
Papel DinA4 y DinA3	6.111.520	33.164,31	UN
Sobres	570.743	12.163,73	UN
Tóner impresoras	1.206	119.398,93	UN



## Destino de residuos peligrosos 2010

Residuo	Destinación	Cantidad TB (kg)	Cantidad FMB (kg)
Acumuladores/baterías	Valorización	68	7.982
Aguas de lavado	Tratamiento de residuos	93.320	-
Residuo con hidrocarburos	Tratamiento de residuos	29.384	2.203
Baterías de plomo	Valorización	47.594	604
Clorofluorocarburos, HCFC, HFC	Valorización	-	-
Residuo contenedor m <sup>3</sup> bruto	Valorización	-	-
Pintura o barniz	Valorización	2.752	1.640
Disolvente halógeno (con cl)	Valorización	120	103
Disolvente no halógeno	Valorización	3.660,5	10.975
Trapos o sepiolita	Tratamiento de residuos	31.293,5	11.197,5
Electrolito acumuladores	Valorización	-	3.820
Envase plástico sucio	Valorización	844	3.520
Envase metálico sucio	Valorización	57	198
Extintores	Tratamiento de residuos	-	5.596
Barro depuradora	Tratamiento de residuos	30.060	8.280
Barros tren de lavado	Tratamiento de residuos	-	243.140
Filtros de aceite	Valorización	5.833,5	17
Fluorescente/ luz de hg	Valorización	218	7.479
Gas envà a presión	Tratamiento de residuos	344	646,5
Grasa de maquinaria	Valorización	-	795
Hidróxido sódico	Valorización	1.000	-
Líquido refrigerante	Valorización	44.100	-
Lodos fosas sépticas	Tratamiento de residuos	-	9.000
Aceite y lubricante	Valorización	57.756	9.804
Pilas	Valorización	648	-
Separador hidrocarburos	Tratamiento de residuos	76.921	-
Soluciones acuosas de limpieza	Tratamiento de residuos	5.280	10.095
Tierra/piedras sucias	Tratamiento de residuos	-	299
Transformador condensador con PCB	Tratamiento de residuos	-	250
Transformadores condensadores secos	Valorización	-	5.071
Vehículo fuera de uso	Valorización	161.255	1.925

**Destino de residuos no peligrosos 2010**

Nombre del residuo	Destinación	Cantidad TB (kg)	Cantidad FMB (kg)
Banales	Tratamiento de residuos	3.626.305	1.328.806
Construcción y demolición	Valorización	-	6.000
Eléctrico o electrónico	Valorización	3.875,99	5.580,01
Madera	Valorización	81.106,65	551.233,85
Hierro + aluminio	Valorización	139.490	347.149,07
Aluminio	Valorización	4.158	327
Cobre	Valorización	-	1.230
Papel y cartón	Valorización	33.828	53.555
Plástico	Valorización	46.800	600
Tóner de impresión	Valorización	1.424	-
Vidrio	Valorización	-	1.435

## 4.8. Compra verde

TMB trabaja para incluir los criterios de la sostenibilidad en el proceso de compra de productos y servicios. Así, el año 2009 aprobó la política de compra ambientalmente responsable. Los compromisos más inmediatos, incluidos en el Plan Director de Sostenibilidad Ambiental, son la presentación del manual interno de compra verde y la incorporación progresiva de los criterios ambientales definidos en el manual sobre el conjunto de productos y servicios de TMB. Son un claro ejemplo los criterios ambientales de la flota de autobuses.



## 4.9. Tratamiento y reutilización del agua

Todos los talleres con tren de lavado disponen de instalaciones para el tratamiento y reutilización de las aguas del proceso. Desde TMB, pero, se quiere seguir apostando por un incremento de la eficiencia energética y una optimización de la gestión del agua a través de la realización de auditorías de aguas y de energía en las instalaciones, y la definición e implantación de medidas de optimización y de mecanismos de seguimiento y control, tal y como contempla el Plan Director de Sostenibilidad Ambiental.

Las cocheras de autobuses disponen de colectores de recogida de aguas residuales y pluviales y, en cumplimiento de la normativa de aplicación, se están haciendo las gestiones para obtener el permiso de vertido al alcantarillado de la Entidad Metropolitana de Barcelona (EMT).

El CON de Triangle dispone de permiso de vertido desde el 2009 y en 2010 ha tramitado los de Zona Franca y Horta, que han supuesto el análisis de situación de cada uno de los centros, con la definición de las acciones correctivas y las modificaciones y cambios necesarios para el cumplimiento de todas las condiciones del reglamento de vertido de la EMT.

### Consumo de agua en TMB en m<sup>3</sup>

	2008	2009	2010
Bus	45.423	38.405	44.577
Metro	80.614	78.892	90.378
Total	126.037	117.297	134.955

### Tratamiento de agua en autobuses y metro en m<sup>3</sup>

	2008	2009	2010
Agua tratada	17.359	18.661	15.316
Agua de recirculación	12.226,5	13.449,6	11.081,6
Agua vertida*	4.165	3.948,9	3.694,9

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

---

# Implicación con la ciudadanía



**Constitución de la Fundación TMB –  
Primera edición de la Primavera  
Cultural de TMB – Inauguración del  
Espai Mercè Sala – Subtravelling  
Festival 2010 – IV edición del Concurso  
de Relatos Cortos de TMB – Firma de  
un convenio de colaboración con el  
Consortio de Educación de Barcelona  
e incorporación en la oferta educativa  
del nuevo taller ‘TMB se mueve por la  
educación’ – 41 servicios especiales  
para fomentar la autonomía de  
personas con necesidades especiales  
para la movilidad – La valoración de los  
activos en desuso cedidos a proyectos  
de cooperación ha superado los  
300.000 euros – Acuerdo establecido  
con Acción contra el Hambre – 90  
colaboraciones en materia de difusión  
con entidades varias**

---

## Creación del archivo fotográfico de TMB

Además del servicio de transporte público que ofrece, TMB va más allá en su implicación con la ciudadanía. Prueba de ello ha sido la constitución de la Fundación TMB durante el 2010 y el gran abanico de iniciativas culturales, educativas y solidarias que lleva a cabo la compañía, como ha sido el caso de la celebración de la primera edición de la Primavera Cultural o el nuevo taller 'TMB se mueve por la educación' dentro del programa TMB Educa.



# 5.1. La Fundación TMB se pone en marcha

---

El año 2010 se ha constituido formalmente la Fundación TMB, una entidad que tiene como principales objetivos velar por la conservación y la difusión del patrimonio histórico y cultural de la compañía, y trabajar en el ámbito social para el fomento de la inclusión, la accesibilidad, la cooperación, la solidaridad y los valores del transporte público como opción sostenible.

El patronato está integrado por FMB, TB y Projectes i Serveis de Mobilitat, junto con la Fundación ECOM y la Fundación ONCE, que refuerzan el perfil social de la entidad.

Entre las actividades que llevará a cabo, se encuentran:

- El inventario, conservación y protección de los bienes del patrimonio histórico y cultural de TMB, del que forman parte más de 60 vehículos que han prestado servicio en Barcelona desde finales del siglo XIX hasta principios del XXI, y que ahora pasan a ser activos de la fundación.
- La organización de actividades culturales y de formación.
- Fomento de la investigación sobre el transporte público colectivo y, en especial, sobre mejoras ambientales que se puedan incorporar.
- Editar publicaciones, conceder becas y realizar todo tipo de iniciativas en la línea de promover un transporte público accesible a todos en el marco de una cultura de la movilidad sostenible.

La Fundación, según los artículos 5 y 6 de sus estatutos, asume actividades que antes eran realizadas por TB y Metro y, por tanto, recibirá los recursos de estas empresas necesarios para cubrir los gastos correspondientes.

Asimismo, TMB ha donado todos los vehículos históricos que actualmente forman parte de su patrimonio histórico y cultural.



## 5.2. Conservación del patrimonio de vehículos históricos

En 2010, ha finalizado la restauración del autobús núm. 410 Aclo. Este vehículo se matriculó en 1949 y dio servicio a la mayoría de las líneas urbanas y, ocasionalmente, en las interurbanas. Fue retirado de la circulación en 1965 sin destino previsto, hasta que en 1978 se restauró en las cocheras de Vilapicina con un resultado excelente, tanto estético como mecánico, y se presentó en el salón Expomòbil 78. De 1979 a 1988 circuló en una línea turística (el Zoobus). Finalmente, la necesidad de una nueva restauración obligó a retirarlo en 1989.

También se encuentra en fase de restauración el tranvía Washington, un vehículo que llegó a Barcelona en 1961 por vía marítima.

Además de la labor de conservación del patrimonio histórico y cultural de la compañía, TMB tiene voluntad de compartirlo con toda la ciudadanía, para poner de manifiesto como los cambios en la movilidad han favorecido la evolución y crecimiento de la propia ciudad. Con este objetivo, TMB dispone de un terreno en la Zona Franca, junto a la futura estación de Mercabarna de la L9 de metro, donde se sitúa una nave de estilo modernista que servirá para ubicar la futura exposición permanente de vehículos, una vez restaurada y adecuada.

## 5.3. Promoción de la cultura

### PRIMAVERA CULTURAL TMB

Del 17 de marzo hasta finales de junio se celebró en las redes de metro y de autobuses la primera edición de la Primavera Cultural de TMB, que consistió en una serie de acciones y eventos enmarcados en seis grandes ámbitos: música, exposiciones, moda, artes escénicas y audiovisuales, literatura e historia. El objetivo del evento fue fomentar y acercar a los usuarios los valores sociales y culturales de la ciudad de Barcelona y el área metropolitana y, al mismo tiempo, potenciar la imagen de TMB.

Entre las actividades que se enmarcaron dentro de este programa, hubo de habituales como las actuaciones de los músicos en el metro, pero también destacaron muchas propuestas culturales nuevas y pioneras, como un desfile de moda en el intercambiador de Diagonal (L5), paseos de vehículos históricos de autobús y metro, la apertura de una nueva sala de exposiciones en la estación de metro de Diagonal (L5), el Espacio Mercè Sala, y un espectáculo de baile en el metro durante todo un día.

Por otra parte, TMB organizó entre el 12 y el 17 de abril diferentes actividades con motivo del Año Cerdà, en colaboración con el Instituto de Cultura de Barcelona (ICUB) y el Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona (CCCB). Así, en la estación de Universitat (L2) se instaló un 'videorápido' donde los usuarios pudieron explicar ante la cámara cómo se imaginan la Barcelona del 2159. Los mensajes grabados se depositaron en la Cápsula del Tiempo del Año Cerdà, que se conservará en la ciudad y que se acompañará de instrucciones para que sea abierta dentro de 150 años.





Además, TMB ha llevado a cabo en 2010 el II Ciclo ‘Con la Música a otra parte’, un proyecto que consiste en la creación de una agenda de conciertos de los músicos del metro en los centros cívicos de los diferentes distritos de Barcelona, en los que actúan algunos de los intérpretes que tocan habitualmente en los 32 puntos del suburbano.

En el marco de este ciclo también se ha celebrado la **sexta edición de las pruebas de idoneidad de los músicos en el metro**, en las que nuevos candidatos han obtenido la licencia para actuar en la red del suburbano después de que un jurado valore su idoneidad. Tras nueve años de la presencia de músicos en las instalaciones de la red de metro, TMB y la Asociación de Músicos de Calle (Amuc BCN), con la colaboración de un jurado integrado por profesores de la Escuela de Músicos IJPC, han organizado una nueva audición para garantizar la calidad de la música suburbana.

### Actuaciones de la Primavera Cultural de TMB 2010

Ámbito	Acción	Fechas	Lugar
Música	Concurso María Canals	17 y 18 de marzo	Universitat (L2)
Artes escénicas y audiovisuales	Happening de baile	27 de marzo	Trinitat Nova (L3) / Universitat (L2) / Diagonal (L3-L5)
Exposiciones/Miscelánea	Año Cerdà	12-17 de abril	Universitat (L1-L2) / Passeig de Gràcia (L2-L4)
Historia	Visita nocturna metro histórico	14 de abril	Metro
Música	Pruebas de idoneidad a músicos	16 de abril	Universitat (L2)
Música	Con la música a otra parte	16 de abril	Universitat (L2)
Literatura	Paseo Joan Brossa	17 de abril	Bus
Literatura	Sant Jordi	23 de abril	Xarxa Metro i Bus
Artes escénicas y audiovisuales	Danza-Percusión	5 de mayo	Universitat (L2)
Música	Día de la Ópera	9 de mayo	Verdaguer (L4-L5) / Tetuan (L2) / Lesseps (L3) / Fontana (L3) / Ciutadella / Vila Olímpica (L4)
Exposiciones/Miscelánea	22º edición de la Gimcana TMB	8 de mayo	Calles de Barcelona
Literatura	Semana de la Poesía	13-19 de mayo	Bus
Artes escénicas y audiovisuales	Vídeo Arte ‘Connectats’	19-21 de mayo	Diagonal (L3-L5)
Música	San Miguel Primavera Sound	22 de mayo	Universitat (L2) / Passeig de Gràcia (L2) / Sagrada Família (L2)
Exposiciones/Miscelánea	Espacio Mercè Sala	Inicio el 1 de junio	Diagonal (L5)
Historia	Rally de vehículos históricos	30 de mayo	Barcelona-Caldes de Montbui
Moda	Sub ModaFAD	17 de junio	Diagonal (L3-L5)
Exposiciones/Miscelánea	Barcelona Metro a Metro	22 de junio	Funicular de Montjuïc

Otra actividad de la Primavera Cultural fue la organización el 15 de mayo de una ruta literaria siguiendo la visión poética de la ciudad descrita en obras de escritores como Verdaguer, Joan Maragall, hasta llegar a la actual *Última Oda a Barcelona* de Luis Calvo y Jordi Valls, y la Barcelona de David Caño. Los tres autores, junto con la también poetisa Laia Noguera, acompañaron a los viajeros en este trayecto que dio la vuelta a Barcelona, desde Collserola en Montjuïc. La acción se celebró con motivo de la Semana de la Poesía organizada por el Ayuntamiento de Barcelona.

---

## INAUGURACIÓN DEL ESPACIO MERCÈ SALA

Enmarcado dentro de la primera edición de la Primavera Cultural de TMB, el día 10 de junio se inauguró el Espacio Mercè Sala como nueva sala de exposiciones en la red de metro de TMB. La sala recibe el nombre de quien presidió la compañía entre los años 1980 y 1991, dando un fuerte impulso al transporte público metropolitano.

El espacio ocupa el antiguo pasillo de conexión entre los vestíbulos de Diagonal, suprimido a raíz de la reforma del intercambiador. La sala nace con la voluntad de convertirse en un emplazamiento de exposiciones pero también en un punto de encuentro, creatividad y participación ciudadana. Acogerá tanto producciones propias como otras fruto de la colaboración con entidades e instituciones, en su mayor parte relacionadas con el transporte público.

El espacio se inauguró con 'El pulso de la ciudad', una exposición de fotografías del metro hechas por usuarios del transporte subterráneo extraídas de la red social Flickr. La muestra respondía al objetivo de la programación que TMB quiere para la nueva instalación: difundir las experiencias y visiones relacionadas con la movilidad y el transporte público que viven en sus infraestructuras y/o en su entorno urbano las personas que utilizan el servicio o que tienen un contacto muy estrecho.

---



## SUBTRAVELLING FESTIVAL 2010

TMB organizó entre el 15 y el 24 de octubre la II Muestra Internacional de Cortometrajes en el Metro Subtravelling, proyectando las mejores creaciones de los géneros de animación y ficción en cortometrajes. La página web del festival recibió más de 39.000 visitas y 18.000 usuarios disfrutaron del mini cine de la estación de Universitat. El 23 de octubre se celebró la entrega de premios del certamen en el Museo Marítimo de Barcelona, donde asistieron más de 300 personas. Se registró una buena valoración de la acción (8,4 sobre 10) por parte de los participantes y un 7,4 por parte de los no participantes.

La muestra estrenó la nueva categoría 'Rueda en TMB', un concurso con convocatoria pública para rodar un microcorto de tres minutos de duración mediante el móvil en las instalaciones del metro y los autobuses de TMB. En total se presentaron casi una sesentena de cortos y finalmente se impuso 'Fábrica de sueños' como primer ganador, 'Transbordo', en segunda posición, y 'Buen viaje', como tercer premiado.

En la categoría 'Microcortos', la obra de ficción elegida por el público fue 'Post-It Love', mientras que la más votada de la categoría de animación fue 'Solved'. En la categoría 'Campus', se seleccionaron un total de 12 cortos realizados por alumnos de las escuelas y universidades de cine de Cataluña. Finalmente, se escogió 'Ejercicio' (El dedo en el ojo SL - Bande à Part. Escuela de Cine de Barcelona) como la mejor pieza audiovisual.

## VIII FESTIVAL DE MÚSICOS EN EL METRO

El vestíbulo de la estación de Universitat acogió el 11 y el 13 de noviembre una verdadera maratón de conciertos protagonizada por buena parte de los intérpretes que actúan habitualmente en determinados puntos de las instalaciones de la red del suburbano.

La novedad de 2010 fue la realización de un intercambio cultural entre Oporto y Barcelona de músicos en el metro para enriquecer las relaciones entre ambas ciudades y conseguir también más notoriedad cultural de cara al público. Además, se realizó un documental sobre las interioridades del programa de Músicos en el Metro, que se difundió en las pantallas del interior del metro y en la web.



## VOLL-DAMM FESTIVAL INTERNACIONAL DE JAZZ DE BARCELONA

Las estaciones de metro de Universitat y Passeig de Gràcia se convirtieron en dos de los escenarios de la 42 edición del Voll-Damm Festival Internacional de Jazz de Barcelona durante el 28 y 29 de octubre, con las actuaciones del bajista Charlie Moreno Project y el dúo formado por Charlie Moreno y Gemma Abrié.

Para TMB, esta participación en el festival representó una ocasión de vincular el transporte público con la cultura urbana y el público joven.

## IV EDICIÓN DEL CONCURSO DE RELATOS CORTOS DE TMB

Durante el 2010, la compañía ha celebrado la IV edición del Concurso de Relatos Cortos de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), con motivo de la festividad de Sant Jordi. Se trata de escritos de una sola página, en catalán o en castellano, sobre alguna historia vivida o imaginada en un autobús o el metro. Todas las acciones giraron en torno a una web 2.0, donde los clientes pueden enviar sus relatos, leerlos y comentarlos. Esta iniciativa se ha hecho con la colaboración del Grupo Planeta y Grupo 62 a través de los sellos editoriales Booket y labutxaca.

Entre los 2.500 relatos recibidos, se han elegido dos tipos de ganadores. Por un lado, hay un premio del jurado, con el reconocido escritor Emili Teixidor como presidente, en la categoría general y dos menciones especiales; y por otro, hay un premio especial bajo el nombre 'Nos mueve la sostenibilidad', que escoge el relato que mejor trate el tema de la sostenibilidad y el bus y/o el metro. El concurso ha contado también con una categoría especial para niños (8 a 12 años), con un ganador y dos distinciones.

Para promover este concurso, los escritores Màrius Serra y Sílvia Soler escribieron los primeros relatos cortos móviles sobre una historia en un autobús y en el vestíbulo de una estación de metro.

Además, durante la fiesta de Sant Jordi, se entregaron ejemplares gratuitos de un libro confeccionado con la selección de los relatos presentados en la tercera edición del concurso, con el título *Historias del bus y el metro*, y editado por Planeta.



## 5.4. Novedades del programa educativo TMB Educa

En cifras generales, durante el año 2010 se realizaron un total de 348 visitas en el marco del programa TMB Educa, que representaron la asistencia de un total de 9.077 estudiantes.

### Visitas educativas año 2010

Tipo de visita	Número de visitas	Número de visitantes
Escolares	312	8.316
Universitarias	5	106
Educación Especial	19	386
Formación Profesional	12	269
Total	348	9.077

Asimismo, TMB Educa ha colaborado en 48 trabajos de investigación escolares y universitarios que se han incorporado a la base de datos que registra tanto a los estudiantes como los centros educativos y los trabajos realizados.

Durante el año, se han consolidado las relaciones con el Consorcio de Educación, con la firma de un convenio de colaboración y la incorporación a la oferta educativa del nuevo taller 'TMB se mueve por la educación', publicado en el DOGC y que se incorpora a la oferta educativa de los cursos de diversificación curricular.

El taller consiste en 10 sesiones de trabajo de tres horas de duración cada una, programadas en TMB en un entorno real. La estructura está basada en el conocimiento del funcionamiento y gestión de la red de transporte de TMB, para aprender qué significa el servicio y cómo afecta a la movilidad de los ciudadanos.

En este sentido, durante el tercer trimestre del curso 2009-2010 se realizaron dos pruebas piloto de este taller en los Institutos Juan de Austria y Salvador Espriu. Después de su satisfactoria evaluación, el día 21 de septiembre se realizó un acto en la estación de Sagrera L9/10, donde se realizó la firma del convenio entre TMB y el Consorcio de Educación de Barcelona, en la que participaron los institutos que durante el curso escolar 2010-2011 han realizado este taller.

Además, se han afianzado los vínculos con el Departamento de Educación de la Diputación de Barcelona con la finalidad de que TMB Educa continúe participando en los proyectos educativos locales de los municipios del Área Metropolitana de Barcelona. Se ha mantenido la relación con el Consejo de Coordinación Pedagógica en el grupo de trabajo 'Educación para la Ciudadanía'; se ha realizado el diseño, el contenido y la producción de dos nuevos cuadernos educativos que corresponden a las actividades 'Vamos a Montjuïc en transporte público' y 'Visitamos la cochera de metro'; y se ha actualizado el cuaderno correspondiente a la actividad '24 horas en autobús'.

El proyecto TMB Educa también se ha expandido a otros municipios del Área Metropolitana de Barcelona como Sant Adrià del Besòs.



## 5.5. Apoyo a las celebraciones de la ciudad

### FIESTAS DE LA MERCÈ

Con motivo de las Fiestas de la Mercè se realizó una campaña informativa que, además de dar toda la información sobre la oferta de transporte extraordinaria, pretendía informar sobre cómo llegar con TMB en todos los actos de la Mercè. Los clientes de TMB podían seleccionar y compartir en las redes sociales aquellas actividades en las que estuvieran interesados y ser informados del horario y el lugar de celebración.

También se realizó un concurso de fotografía y se patrocinó la Gincana de la Mercè, que contó con el apoyo de una campaña de comunicación centrada en un *microsite* donde los participantes podían encontrar toda la información necesaria respecto a la inscripción y participación.

### NAVIDAD

La campaña de Navidad 2010 contó con acciones especiales como la creación de un espacio en la estación Universitat llamado Christmas Box, donde la gente podía cantar el villancico de TMB creado especialmente para la ocasión. La acción de karaoke era grabada y colgada directamente en el canal de TMB en *YouTube* y en el *microsite* creado para la Navidad, premiando al participante con más visualizaciones.

## 5.6. La solidaridad en TMB

### PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO

TMB cuenta con 460 voluntarios (casi el 6% de la plantilla), englobados en cinco perfiles de voluntariado: conductor de bus, guía de metro, monitor TMB Educa, voluntario por un día y voluntario para el desarrollo. Durante el año, se han hecho cuatro llamadas de voluntariado externo y 46 de interno, se ha desarrollado una sesión formativa específica en materia de comercio justo (14 voluntarios) y dos sesiones formativas en materia de iniciación al voluntariado.

Se han realizado 41 servicios especiales para fomentar la autonomía de personas con necesidades especiales para la movilidad, contando con la participación de 18 conductores voluntarios; y se ha conseguido trasladar esta filosofía de actuación al metro mediante la nueva modalidad de voluntariado guía de metro. Se han hecho seis acciones para personas con discapacidad psíquica con la participación de cinco guías voluntarios.

Finalmente, se ha iniciado una campaña específica de captación de voluntariado a partir de la emisión del *spot* 'Yo soy solidario, Yo soy TMB' que, por primera vez, se emitió en la jornada de los sistemas de participación.



## COLABORACIÓN CON ENTIDADES

Durante 2010, también se ha continuado desarrollando el programa de donaciones directas de TMB a entidades y colectivos locales, y de donaciones internacionales en el marco del convenio de colaboración con la Mancomunidad de Municipios del Área Metropolitana de Barcelona para vincular los activos en desuso de TMB a proyectos de cooperación. La valoración de los activos donados ha superado los 300.000 euros.

Asimismo, TMB ha colaborado en la difusión de actividades y/o eventos de terceros. En este sentido, cabe destacar el acuerdo establecido con Acción contra el Hambre, que ha permitido desarrollar cuatro acciones en favor de esta entidad. De manera puntual, se ha colaborado con 16 entidades sociales en temas de difusión. Se ha realizado la tradicional campaña de recogida de alimentos para destinarlos a la Fundación Banc d'Aliments. Finalmente, se han recibido también numerosas propuestas solidarias de los empleados dentro de la línea de actuación '¿Solidario tú? ¡Solidarios todos!', a las que se han dado respuesta dentro de este marco.



### **'LA FAM SILENCIADA'**

**En diciembre se pudo ver en la estación de metro Mundet (L3) la exposición 'La Fam Silenciada', una muestra de fotografías que explica el gran esfuerzo que están realizando los habitantes de países como Níger y Mali para hacer frente a la desnutrición que sufren y a las dificultades con que se encuentran en su vida diaria.**

**La muestra estuvo promovida por Acción contra el Hambre, con la colaboración de TMB y con la financiación de la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo. Todas las imágenes han sido capturadas por la fotógrafa Susana Vera, ganadora de varios premios Picture of the Year International y el premio Godó de Fotoperiodismo 2005.**

# 5.7. Relaciones con la comunidad

## MÁS DE 70 ACTOS CORPORATIVOS

TMB ha organizado un total de 70 actos institucionales corporativos durante 2010, 20 de los cuales fueron acciones de la programación de la Primavera Cultural. Además, ha coordinado 13 encuentros con profesionales de ámbito nacional e internacional que han tenido lugar en Barcelona y en las que ha actuado como anfitrión y organizador.

### Encuentros organizados por TMB en 2010

Fecha	Acto
25/01/2010	Jornada de seguridad "Safety Metro"
26/01/2010	Foro Sostenibilidad empresas ferroviarias
31/01/2010	Jornada de Comunicadores Ferroviarios
2-3/03/2010	POLIS Mediate <i>working group</i>
11-12/03/2010	Jornada Internacional de Automatización del Metro
11/03/2010	Observatory of Automated Metro Lines
16/06/2010	Reunión de la comisión ejecutiva de ATUC
16-18/06/2010	Jornadas técnicas L9 Railgrup
28/06/2010	Proyecto Nova
29-30/06/2010	Seminario de Seguridad Ferroviaria Altran
1-3/12/2010	Asamblea Internacional de Metro de la UITP
01/12/2010	Comité de Metro de la UITP
01/12/2010	Observatory of Automated Metro Lines de la UITP

En cuanto a las visitas institucionales, a lo largo del año 2010 se han realizado 80 y han tenido como protagonistas a representantes de gobiernos a nivel nacional e internacional, otros operadores de transporte y diversas asociaciones, organismos y colectivos.

Los días 11 y 12 de marzo tuvieron lugar las jornadas 'Presentación Internacional de la Línea 9. La automatización del Metro de Barcelona', organizadas por TMB y Ifercat, con la colaboración de Railgrup y Siemens. Participaron directivos y responsables de instituciones y operadores de una docena de países de Europa, América y Asia. Entre otros, había representaciones de Moscú, Hong Kong, Buenos Aires, Bogotá, Berlín, París, Lyon, Roma, Milán, Copenhague, Londres, Bruselas, Praga y Lisboa, además de Madrid, Bilbao, Valencia, Sevilla y Barcelona.

Durante las jornadas, los participantes visitaron el subtramo de Santa Coloma de Gramenet de la línea 9; la línea 11, que también está automatizada; y el Centro de Control de Metro, donde se centraliza la supervisión de las líneas automáticas y también de las convencionales.



## Observatorio de Metros Automáticos



Por decisión de la Unión Internacional de Transportes Públicos (UITP), TMB dirige su Observatorio de Metros Automáticos, creado en 2005. Son miembros los principales operadores de metros automáticos del mundo: París, Hong Kong, Nuremberg, Copenhague, Singapur, Lausana, Lille, Lyon, Rennes, Vancouver, Roma y Dubai, además de Barcelona, que lo preside. El Observatorio tiene por objetivo satisfacer las necesidades de información de sus miembros sobre la explotación de metros automáticos. Aprovechando los conocimientos de los integrantes, elabora documentación que periódicamente se pone a disposición dentro de la UITP.

### RELACIÓN CON PRENSA

Durante el año 2010, se gestionaron 9.253 apariciones de TMB en los medios de comunicación. El 67% han sido favorables a los planteamientos de la empresa, el 3% han sido desfavorables (4,5 puntos menos que el año anterior) y el 30% restante se pueden considerar neutras. Entre los temas más comentados durante el ejercicio, destaca especialmente la L9/10 de metro (13% del total), a raíz de la apertura de la L10, además de la posterior prolongación en Sagrera, el sistema de financiación, nuevas concesiones, etc. También destacan por su volumen (5% del total) las informaciones sobre acciones culturales, en especial la I edición de la Primavera Cultural de TMB.

La tarea proactiva del gabinete se ha concretado en la realización y difusión de seis dossieres informativos, 211 notas informativas, además de un constante contacto con los medios de comunicación.

Por otra parte, se ha trabajado en la búsqueda de aplicaciones para la creación de un Archivo Fotográfico TMB, que se prevé que esté disponible para 2011.

---

# Apuesta firme por la innovación



**Continuación de la puesta en marcha de la L9/10, con las adecuaciones realizadas en el nuevo Centro de Control de Metro – Se continúa desarrollando el despliegue del Modelo de Gestión de las Tecnologías – Inicio o continuación de todos los proyectos identificados en el Roadmap del Plan Director de Tecnologías (PDT) – Inicio de la implantación del canal Mou TV – Nueva aplicación TMB Virtual para visualizar en el móvil información de transportes públicos sobre el terreno – Homologación de la nueva pasarela de pago IECISA que incorpora el protocolo EMV – Incorporación en las paradas del código QR**

---

**Entrada en funcionamiento de la nueva web de TMB, basada en la tecnología 2.0**

---

## 6.1. Modelo de gestión de las tecnologías

---

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 y consolidar la creación del área, se ha realizado un cambio de paradigma, reorientándose hacia la gestión de servicios tecnológicos.

Por otra parte, durante el año 2010 se ha continuado trabajando en el desarrollo del Modelo de Gestión de las Tecnologías iniciado en el año 2009, que tiene básicamente tres objetivos:

- Cubrir el modelo organizativo interno orientado al servicio
- Dar respuesta a los procesos del marco general
- Orientar la implantación de las herramientas más adecuadas

## 6.2. Innovación a nivel interno

---

- **Plan Director de Tecnologías (PDT):** Inicio o continuación de todos los proyectos identificados en el *Roadmap* del PDT y los que tenían asignada una partida presupuestaria. Dentro de éstos, cabe destacar, entre otros, los siguientes: desarrollo del tritub y fibra óptica, sistemas de validación y venta adecuados a las nuevas tarjetas de crédito con microchip e inicio del proyecto estratégico Mou TV con el fin de sustituir el actual Canal Metro. Esta nueva plataforma estará presente en estaciones, trenes de metro y autobuses, y pretende ser un único medio con contenidos de actualidad, corporativos e información sobre el servicio.
- **Nuevo portal corporativo (nueva web 2.0):** Desarrollo y presentación de la nueva web de TMB, basada en la tecnología 2.0 que será operativa en 2011.
- **TMB Virtual:** En 2010, se ha puesto a disposición de los ciudadanos la aplicación TMB Virtual en una versión para los teléfonos iPhone 3GS e iPhone 4, y otra para los que utilizan el sistema operativo *Android*. Enfocando la cámara del teléfono en cualquier dirección, en la pantalla aparecen, superpuestos a la imagen real, carteles indicativos de las paradas, las líneas y la distancia en metros a cada una. Poniendo el teléfono en posición horizontal, el aparato se convierte en una brújula y cada parada se muestra como una flecha que señala el camino para llegar.

## METRO

- Continuación de la puesta en marcha de la L9/10, con las adecuaciones realizadas en el nuevo Centro de Control de Metro.
- Se han dotado 21 estaciones más con cobertura de telefonía móvil, de forma que se ha finalizado la fase 5 del proyecto, habiendo 121 estaciones de la red convencional con servicio de telefonía GSM.
- Durante el año 2010, se ha acabado el proyecto de adecuación de cámaras técnicas llegando al 37% de cámaras remodeladas.
- En cuanto a infraestructuras de cableado, durante el año se ha instalado el tritub y la fibra óptica de la Fase I y II, y se ha realizado la adjudicación e inicio de la Fase III. El 76% de la fibra óptica y el 84% de Tritub están en ejecución o contratación. También durante el 2010 se ha sacado a concurso y se ha adjudicado la fase I de desarrollo de la nueva red de comunicación 10 Gigabit Ethernet.
- Sermepa ha aprobado la homologación de la nueva pasarela de pago IECISA que incorpora el protocolo EMV, un sistema de interoperatividad de tarjeta de crédito con microprocesador que será un estándar europeo obligado para todas las transacciones con tarjeta de crédito. Se contrata la implantación en las primeras 99 máquinas distribuidoras.

## BUS

- Despliegue de 125 dispositivos PDA (33 personales y 92 compartidas) para el acceso al SAE (Sistema de Ayuda a la Explotación), al correo electrónico y a la telefonía móvil. Está en proceso de dotación de nuevas funcionalidades: regulación, datos de alteraciones y localización de mandos.
- Realización de dos prototipos, con diferentes proveedores, que garanticen la viabilidad de la renovación del sistema de validación y venta a bordo del bus. Con su implementación, se logrará la eliminación del pupitre de venta (obsoleto) y del sistema de volcado por infrarrojos en cochera.
- Incorporación a los puestos del código QR. A través de esta tecnología, el usuario puede acceder a información asociada a cada parada y las líneas que utiliza, facilitando mucho la conexión con el iBus.
- Mejoras del Sistema de Información al Conductor (SIC), representado por una nueva pantalla TFT táctil que integra todas las funcionalidades del actual teclado SAE (Sistema de Ayuda a la Explotación) e incorpora información de soporte adicional como el control de los sistemas de localización y de comunicación, la hoja de ruta, el horario y el recorrido de línea.
- Centro de transferencia autobús (CT-BUS): Este proyecto detecta la presencia o ausencia, a través de la red Wi-Fi, de los autobuses que se encuentran conectados en cada momento para poder actualizarlos. El sistema contempla un servidor central con el apoyo de una base de datos donde se concentra toda la información estadística y de proceso, mientras que los contenidos se almacenan en el servidor de la cochera.



## 6.3. Impulsando la innovación en red

---

Durante 2010, TMB ha participado en los siguientes proyectos de investigación y desarrollo de los que forman parte otras organizaciones:

- **Bus-Híbrido-BCN:** En 2010 ha comenzado un proyecto cofinanciado parcialmente por ACC10 de la Generalitat de Cataluña que investiga sobre tecnologías de propulsión híbridas y eléctricas aplicadas a los autobuses urbanos. En concreto, se quiere investigar sobre los procedimientos aplicables para la reconversión de un autobús urbano convencional propulsado con tecnología diésel y convertirlo en un autobús híbrido (diésel-eléctrico).
- **ERRAC:** Este proyecto del Séptimo Programa Marco de la Unión Europea es una plataforma tecnológica encargada de promover la investigación europea en el campo ferroviario, tanto para la red ferroviaria nacional como para las redes locales, urbanas, suburbanas y regionales. El ERRAC agrupa a los representantes de la CE, los estados miembros y los actores de la I+D ferroviario (operadores, industria, investigadores...), y propone a la UE los temas prioritarios de I+D para los próximos programas marco, en especial el octavo. Esta plataforma está establecida hasta el 2013 y TMB es uno de los dos representantes del estado español.
- **ModSafe:** Una de las conclusiones del proyecto de la Unión Europea ModUrban fue la necesidad de investigación en el campo de la seguridad ferroviaria para establecer criterios homogéneos en la industria del transporte ferroviario urbano, con el fin de incrementar la seguridad, reducir plazos de entregas y gastos de los productos solicitados por los operadores. Entre los socios del ModUrban se presentó, dentro del Séptimo Programa Marco de la UE, una propuesta en este sentido que se denominó ModSafe, la cual fue aprobada y actualmente ya se desarrollan actividades de investigación. Se prevé finalizar entre los años 2011 y 2012.
- **Urban Tracks:** El objetivo del proyecto es desarrollar productos innovadores basados en la 2020 ERRAC Vision, sistemas de infraestructura ferroviaria de bajo coste de ciclo de vida, *alt performance*, modular, seguros, bajos en ruidos y vibraciones compatibles dentro del mercado europeo. El proyecto comenzó en enero de 2006 y finalizó en el verano de 2010.
- **Elecrail:** En el transporte ferroviario, el consumo de energía eléctrica tiene un peso importante en los gastos de operación. Además, el elevado consumo eléctrico también genera consecuencias negativas para el medio ambiente. Este proyecto estudia los procesos de consumo eléctrico en el mundo ferroviario e identificar elementos de mejora, definiendo finalmente una serie de recomendaciones para reducir el consumo. El proyecto, cofinanciado por el Ministerio de Industria, comenzó en el año 2008 y finalizó en el segundo trimestre de 2010.

## 6.4. Asesoramiento en innovación

---

La finalidad del Departamento de Cooperación Técnica y Promoción Exterior de TMB es contribuir a la expansión de otras redes de transporte aportando conocimientos y experiencias técnicas, comerciales, administrativas, personales y jurídicas, así como haciendo trabajos de ingeniería.

En cuanto a los proyectos que en la actualidad se están desarrollando en el ámbito de las redes de superficie, hay que mencionar los siguientes:

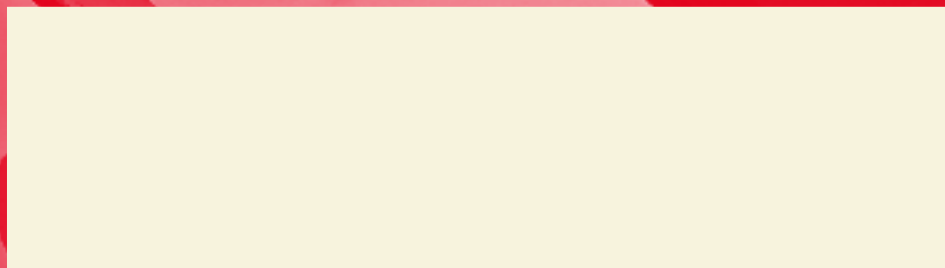
- Rijhad (Arabia Saudita): para la explotación del transporte de la Universidad King Faisal.
- Casablanca (Marruecos): reestructuración de la red de transporte urbano del área metropolitana de esta ciudad.

En cuanto a los proyectos realizados en los últimos años, TMB ha participado en los siguientes:

- Caracas (Venezuela): realizando el control de fabricación y pruebas de autobuses, formando los gerentes de mantenimiento, redactando el pliego de condiciones para el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) y formando los técnicos, entre otros.
- Monterrey (México): haciendo la redacción del Plan de Mantenimiento de la flota de autobuses.
- Canarias: realizando el estudio de mejoras de gestión y explotación, el estudio del transporte de Tenerife, así como de su demanda y el proyecto de integración de tarifas.
- Ciudad Guayana (Venezuela): planificación de la red urbana.
- Calvià (Mallorca): realizando el estudio de la red urbana de transporte y el estudio de la movilidad ciudadana en taxi para elaborar el nuevo reglamento.
- Túnez: realizando la segunda fase del plan de circulación el estudio de la integración tarifaria de los transportes públicos de la ciudad.
- Panamá: realización del estudio de un sistema integrado de transporte por autobús. Además, el consorcio formado por TMB, Ayesa y Inelectra ha sido seleccionado para gestionar el proyecto y la asistencia técnica a la operación de la primera línea de metro de la ciudad de Panamá.
- Chile: analizando los sistemas de fiscalización y control del transporte público.

---

# Aprovisionamiento responsable y sostenible





Las empresas que integran TMB -incardinadas en el 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 que 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, en cuanto a las obras, igual o superior a 5.150.000 euros y, en cuanto a la adjudicación de los contratos de suministro y de servicios, por importes iguales o superiores a 412.000 euros.

En cuanto 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 ningún caso, 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 en 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; el aseguramiento del uso eficiente de los fondos destinados a la realización de obras, adquisición de bienes y 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.



## **Política de compra ambiental y socialmente responsable**

**La compra y el uso de productos y servicios genera impactos ambientales y sociales sobre el entorno. TMB, conocedora del impacto positivo que puede tener sobre el medio ambiente y la sociedad, dispone de una política de Compra Ambiental y Socialmente Responsable (CASR), en virtud de la cual se propone integrar criterios ambientales y sociales en su adquisición de productos y servicios con la finalidad de obtener beneficios para el medio ambiente y para el conjunto de la sociedad.**

**Esta política determina que:**

- La Dirección de TMB dará soporte y se implicará en el desarrollo de la política de compras de productos y servicios que respondan a criterios ambiental y socialmente responsables.**
- El personal colaborará en la prevención de los impactos asociados a las compras, introduciendo criterios ambientales y sociales en los criterios convencionales de compra.**
- Los criterios ambientales y sociales se considerarán en la fase de planificación de adquisiciones y en los procesos de toma de decisiones.**
- Todos los departamentos, oficinas e instituciones habrán de asegurarse de que los agentes contratados utilizan preferiblemente productos ambiental y socialmente responsables y se contemplan los aspectos ambientales y sociales en los servicios ofrecidos.**
- La responsabilidad de la Compra Ambiental y Socialmente Responsable será compartida entre el personal que solicita el producto/servicio y el personal de compras.**
- La Compra Ambiental y Socialmente Responsable será uno de los principales compromisos de TMB en prevención de la contaminación.**

## **TMB se compromete a lo siguiente:**

- **Incrementar la adquisición de Productos y Servicios Ambiental y Social Responsables.**
  - **Identificar e implantar proyectos piloto para favorecer la incorporación de criterios ambientales y sociales en la adquisición de Productos y Servicios.**
  - **Establecer programas de fomento entre los agentes implicados en la gestión de compras con tal de favorecer la promoción de la Compra Ambiental y Socialmente Responsable.**
  - **Promover la compra responsable fomentando las políticas de ahorro en el consumo.**
  - **Incentivas la inclusión de cláusulas de comportamiento social y ambiental en los procesos.**
- 



# 7.1. Órganos de gestión y control de la actividad contractual

---

TMB dispone de varios 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 200.000 €.
- 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 €.
- Aprobar los convenios especiales para la adquisición de bienes y servicios, que superen los 200.000 €.
- Informar de la adquisición de todo tipo de bienes y enajenación 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 deba ser autorizado 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.
- Realizar el seguimiento tanto de las inversiones en curso realizadas por la empresa como de las inversiones en la Red del Metro y 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 200.000 €.
- 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 €.
- 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 deba ser autorizado 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.
- En su caso, la liquidación final de los contratos de obras, servicios y suministro autorizados por la Comisión Ejecutiva.

## 7.2. 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 que se accede a través de la página web institucional [www.tmb.cat](http://www.tmb.cat), sin perjuicio de la publicidad que se realice a través de los diarios oficiales, cuando proceda, o de otros medios.

Por otra parte, TMB dispone de un sistema de clasificación propio, llamado PROTRANS, de acuerdo con los principios y condiciones que establece la Ley 31/2007 y con los efectos que derivan de esta norma en cuanto 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 la finalidad 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 cuya existencia 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 aseguramiento, la suscripción a estándares ambientales, sociales o laborales, la disponibilidad de sistemas anticorrupción y la aplicación de prácticas laborales responsables, entre otros.

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

**El año 2010 se ha celebrado la 1ª muestra de consumo solidario en TMB, como acción de sensibilización en colaboración con Intermón Oxfam y Conductores Solidarios de Cataluña.**



## 7.3. Hacia la facturación electrónica

---

Durante el año se ha trabajado en el procedimiento y la implantación de la digitalización de las facturas de proveedores con los siguientes objetivos:

- Reducir los tiempos de contabilización de las facturas de proveedores dedicando más tiempo a otras tareas de mayor valor añadido.
- Mayor eficiencia y rapidez en la atención de proveedores y al cliente interno en gestiones relacionadas con la facturación.
- Mayor seguridad y rapidez en la obtención de información del pago en las previsiones de tesorería.
- Reducir el tiempo y ahorrar espacio en almacenamiento.



---

# Actuación económica





# 8. Actuación económica

---

El año 2010 ha destacado por un incremento importante de la oferta de metro motivado por las prolongaciones de las L2, L5 y L9/10, que ha repercutido en las Cuentas de Pérdidas y Ganancias.

El total de ingresos del grupo consolidado de TMB (con las subvenciones al servicio incluidas) ha crecido un 9,4% respecto al ejercicio anterior. Los ingresos derivados de las ventas de títulos de viaje han aumentado 15,4 millones de euros (+4,9%) gracias al incremento de pasaje. Los ingresos accesorios han aumentado en 9,2 millones de euros y las subvenciones al servicio han crecido un 11,7% respecto al año anterior. Dentro de los ingresos accesorios se incluyen 5,2 millones de euros procedentes de la facturación a Ifercat en concepto de tareas de mantenimiento de infraestructuras de la L9/10 que realiza Ferrocarril Metropolitano de Barcelona. Otras partidas que han aumentado notablemente a lo largo del año han sido las procedentes de cánones de publicidad y los servicios especiales de líneas lanzaderas de bus, entre otros.

El conjunto de los gastos de explotación antes de amortizaciones han crecido un 9,3% respecto al año anterior. Por partidas, el mayor crecimiento se ha producido en los Servicios Exteriores con 47,7 millones de euros, donde destaca, en relación al año anterior, el incremento por el cánón de la L9/10 pagado a Ifercat por importe de 26,2 millones de euros, el aumento de 11 millones de euros en concepto de *renting* de trenes, así como el incremento de gasto de determinadas partidas como la reparación y conservación de maquinaria, instalaciones y utillaje, la reparación y conservación de instalaciones fijas, los gastos de seguridad y los de limpieza de estaciones, edificios y elementos de transporte, entre otros.

Otra partida que también ha crecido significativamente ha sido la de Aprovisionamientos (+12,8%), principalmente en el apartado de materiales para el consumo y reposición.

Por otra parte, cabe destacar el crecimiento más moderado de los gastos de Energía y Carburante (+3,4%) y los del Personal Operativo (+2,3%).

Finalmente, la amortización neta ha crecido un 12,1% respecto al año anterior. Cabe destacar también la disminución de los gastos financieros un -3,9%.

Cuenta de Pérdidas y Ganancias consolidada Grupo TMB (en miles de euros)

	Año 2010	Año 2009	Diferencia 2010-09	Diferencia % 2010-09
<b>A) OPERACIONES CONTINUADAS:</b>				
<b>INGRESOS</b>				
Ventas	329.806	314.424	15.382	4,9
Accesorios a la explotación	30.632	21.439	9.193	42,9
Subvenciones especiales	9.298	8.239	1.059	12,9
Subvenciones al Servicio	341.428	305.796	35.632	11,7
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>711.164</b>	<b>649.898</b>	<b>61.266</b>	<b>9,4</b>
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>				
Aprovisionamientos	20.947	18.570	2.377	12,8
Electricidad/Carburantes	49.736	48.085	1.651	3,4
Personal operativo	362.653	354.605	8.048	2,3
Aportación al Sistema complementario de Pensiones	4.704	4.162	542	13,0
Personal en proceso de regulación	1.016	781	235	30,1
Servicios Exteriores	205.424	157.734	47.690	30,2
Tributos	527	661	-134	-20,3
Variaciones de las provisiones	-817	3.964	-4.781	-
Resultado por ventas de inmovilizado	336	970	-634	-65,4
<b>TOTAL GASTOS ANTES DE AMORTIZACIONES</b>	<b>644.526</b>	<b>589.532</b>	<b>54.994</b>	<b>9,3</b>
Amortizaciones	71.310	67.798	3.512	5,2
Subvenciones en capital imputadas a pérdidas y ganancias	14.648	17.240	-2.592	-15,0
<b>AMORTIZACIÓN NETA</b>	<b>56.662</b>	<b>50.558</b>	<b>6.104</b>	<b>12,1</b>
<b>TOTAL GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>701.188</b>	<b>640.090</b>	<b>61.098</b>	<b>9,5</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>				
Gastos financieros por saneamiento de la deuda complementaria ATM	3.004	1.463	1.541	105,3
Gastos financieros estructurales	3.836	8.139	-4.303	-52,9
Ingresos financieros devolución prorrateo del IVA	0	-2.483	2.483	-
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>6.840</b>	<b>7.119</b>	<b>-279</b>	<b>-3,9</b>
Participación en Beneficio sociedades puestas en equivalencia	711	1.128	-417	-37,0
<b>RESULTADO TOTAL ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>3.847</b>	<b>3.817</b>	<b>30</b>	<b>0,8</b>
Impuesto sobre sociedades	-68	-8	-60	750,0
Resultado consolidado del ejercicio procedente de operaciones continuadas (después del impuesto s/ Beneficios)	3.779	3.809	-30	-0,8
<b>B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS</b>				
Resultado consolidado del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas (después del impuesto s/ Beneficios)	0	0	0	0
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>3.779</b>	<b>3.809</b>	<b>-30</b>	<b>-0,8</b>

## Cuenta de Pérdidas y Ganancias en FMB (en miles de euros)

	Año 2010	Año 2009	Diferencia 2010-09	Diferencia % 2010-09
<b>A) OPERACIONES CONTINUADAS: INGRESOS</b>				
Ventas	218.024	203.048	14.976	7,4
Comisiones y rappels	-2.230	-2.077	-152	7,3
Accesorios a la explotación	16.071	8.267	7.804	94,4
Ingresos plan de pensiones	1.914	1.371	543	39,6
Subvenciones especiales	3.108	3.212	-104	-3,2
Subvenciones al Servicio	90.417	83.062	7.355	8,9
Subvenciones al Servicio por renting trenes y canones L9/10	90.571	53.373	37.198	69,7
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>417.874</b>	<b>350.255</b>	<b>67.620</b>	<b>19,3</b>
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>				
Aprovisionamientos	9.585	8.483	1.102	13,0
Electricidad/Carburantes	28.463	28.924	-462	-1,6
Personal	164.342	150.795	13.547	9,0
Pensiones	1.914	1.371	543	39,6
Servicios Exteriores	170.740	123.650	47.091	38,1
Tributos	273	195	78	40,1
Variaciones de las provisiones	796	199	597	-
Resultado per ventas de inmovilizado	73	922	-849	-
<b>TOTAL GASTOS ANTES DE AMORTIZACIONES</b>	<b>376.186</b>	<b>314.539</b>	<b>61.647</b>	<b>19,6</b>
Amortizaciones	42.609	39.605	3.004	7,6
Subvenciones en capital imputadas a pérdidas y ganancias	-6.578	-6.590	12	-0,2
<b>AMORTIZACIÓN NETA</b>	<b>36.031</b>	<b>33.015</b>	<b>3.016</b>	<b>9,1</b>
<b>TOTAL GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>412.217</b>	<b>347.554</b>	<b>64.663</b>	<b>18,6</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>				
Gastos financieros por no liquid. Déficit	3.004	419	2.585	617,0
Gastos financieros estructurales (incluye leasing)	2.653	4.765	-2.112	-44,3
Intereses financ. Por devolución Prorrata del IVA	0	-2.483	2.483	-
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>5.657</b>	<b>2.701</b>	<b>2.956</b>	<b>109,4</b>
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas (Después del impuesto s/ Sociedades)	0	0	0	0
<b>B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS:</b>				
Resultado del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas (Después del impuesto s/Sociedades)	0	0	0	0
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Nota Dentro de los servicios exteriores se incluyen en concepto de renting de trenes 64.376 miles de euros del año 2010 y 53.373 miles de euros del año 2009. También están incluidos 26.195 miles de euros el año 2010 en concepto de cánones de la L9/10.

Cuenta de Pérdidas y Ganancias en TB (en miles de euros)

	Año 2010	Año 2009	Diferencia 2010-09	Diferencia % 2010-09
<b>A) OPERACIONES CONTINUADAS: INGRESOS</b>				
Ventas	117.004	116.462	542	0,5
Comisiones y rappels	-8.004	-7.472	-531	7,1
Ingresos accesorios	11.456	10.893	562	5,2
Ingresos plan de pensiones	2.790	2.791	-1	0,0
Subvenciones especiales	6.190	5.027	1.163	23,1
Subvenciones al Servicio	160.440	169.361	-8.922	-5,3
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>289.876</b>	<b>297.062</b>	<b>-7.187</b>	<b>-2,4</b>
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>				
Aprovisionamientos	11.298	10.038	1.260	12,5
Electricidad/Carburantes	21.174	19.063	2.111	11,1
Personal	198.651	203.950	-5.300	-2,6
Pensiones	2.790	2.791	-1	0,0
Servicios Exteriores	35.692	35.516	176	0,5
Tributos	253	465	-212	-45,7
Variaciones de las provisiones	-1.613	3.765	-5.377	-
Resultado por ventas de inmovilizado	263	48	215	-
<b>TOTAL GASTOS ANTES AMORTIZACIONES</b>	<b>268.508</b>	<b>275.636</b>	<b>-7.128</b>	<b>-2,6</b>
Amortizaciones	28.118	27.618	500	1,8
Subvenciones en capital imputada a pérdidas y ganancias	-8.070	-10.650	2.579	-24,2
<b>AMORTIZACIÓN NETA</b>	<b>20.048</b>	<b>16.968</b>	<b>3.079</b>	<b>18,1</b>
<b>TOTAL GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>288.556</b>	<b>292.604</b>	<b>-4.049</b>	<b>-1,4</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>				
Gastos financ. por no liquidación del déficit	0	1.044	-1.044	-100,0
Gastos financ. Estructurales (incluye leasing)	1.259	3.414	-2.156	-63,1
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>1.259</b>	<b>4.458</b>	<b>-3.200</b>	<b>-71,8</b>
<b>RESULTADO TOTAL ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>61,3</b>	<b>0,0</b>	<b>61</b>	<b>-</b>
Impuesto sobre sociedades	-61	0	-61	-
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas (Después de impuesto s/ Sociedades)	0	0	0	-
<b>B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS:</b>				
Resultado del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas (Después del impuesto s/ Sociedades)	0	0	0	-
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

Cuenta de pérdidas y ganancias de Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A. (en euros)

	Año 2010	Año 2009	Diferencia 2010-09	Diferencia % 2010-09
<b>A) OPERACIONES CONTINUADAS: INGRESOS DE EXPLOTACIÓN</b>				
Ventas	5.011.471,22	4.462.781,37	548.689,85	12,3
Accesorios y explotación	246,39	23.435,51	-23.189,12	-98,9
<b>TOTAL INGRESOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>5.011.717,61</b>	<b>4.486.216,88</b>	<b>525.500,73</b>	<b>11,7</b>
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>				
Aprovisionamientos	63.310,19	49.065,80	14.244,39	29,0
Electricidad/Carburantes	99.741,38	97.717,84	2.023,54	2,1
Personal operativo	676.897,18	640.543,37	36.353,81	5,7
Servicios Exteriores	588.903,07	474.698,10	114.204,97	24,1
Tributos	1.101,20	1.029,14	72,06	7,0
Resultado por ventas de inmovilizado	0,00	54,12	-54,12	-100,0
<b>TOTAL GASTOS ANTES DE AMORTIZACIONES</b>	<b>1.429.953,02</b>	<b>1.263.108,37</b>	<b>166.844,65</b>	<b>13,2</b>
Amortizaciones	582.714,48	574.390,07	8.324,41	1,4
<b>TOTAL GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>2.012.667,50</b>	<b>1.837.498,44</b>	<b>175.169,06</b>	<b>9,5</b>
<b>RESULTADO NETO DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>2.999.050,11</b>	<b>2.648.718,44</b>	<b>350.331,67</b>	<b>13,2</b>
Resultado financiero	-115.700,88	-40.863,03	-74.837,85	183,1
Resultado procedente de operaciones continuadas (antes impuesto s/ Sociedades)	3.114.750,99	2.689.581,47	425.169,52	15,8
Impuesto sobre sociedades	6.319,48	8.107,14	-1.787,66	-22,1
Resultado procedente de operaciones continuadas (después impuesto s/ Sociedades)	3.108.431,51	2.681.474,33	426.957,18	15,9
<b>B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS:</b>				
Resultado procedente de operaciones interrumpidas (después impuesto s/ Sociedades)	0,00	0,00	0,00	-
<b>RESULTADO TOTAL</b>	<b>3.108.431,51</b>	<b>2.681.474,33</b>	<b>426.957,18</b>	<b>15,9</b>

**Balance de situación consolidado del grupo TMB (en miles de euros)**

	Año 2010	Año 2009	Diferencia 2010-09
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>935.364</b>	<b>819.584</b>	<b>115.780</b>
Inmovilizado intangible	14.505	8.784	5.721
Inmovilizado material	664.680	639.916	24.764
Inversiones inmovilizadas	91	95	-4
Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a largo plazo	3.831	3.120	711
Inversiones financieras a largo plazo	252.257	167.669	84.588
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>177.639</b>	<b>139.240</b>	<b>38.399</b>
Existencias	8.795	7.736	1.059
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	157.589	119.395	38.194
Inversiones financieras a corto plazo	1.332	1.119	213
Periodificaciones a corto plazo	1.094	1.017	77
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	8.829	9.973	-1.144
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1.113.003</b>	<b>958.824</b>	<b>154.179</b>
<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>			
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>401.460</b>	<b>379.744</b>	<b>21.716</b>
<b>Fondos propios:</b>	<b>259.214</b>	<b>255.435</b>	<b>3.779</b>
Capital escriturado	18.642	18.642	0
Reservas	236.793	232.984	3.809
Resultados del ejercicio	3.779	3.809	-30
Ajustes por cambio de valor	2.037	874	1.163
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	140.209	123.435	16.774
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>401.460</b>	<b>379.744</b>	<b>21.716</b>
Deudas a largo plazo	427.684	306.295	121.389
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>283.859</b>	<b>272.785</b>	<b>11.074</b>
Provisiones a corto plazo	10.700	14.930	-4.230
Deudas a corto plazo	150.465	161.984	-11.519
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	110.492	85.915	24.577
Periodificaciones a corto plazo	12.202	9.956	2.246
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1.113.003</b>	<b>958.824</b>	<b>154.179</b>

**Balance de situación de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (en miles de euros)**

	Año 2010	Año 2009	Diferencia 2010-09
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	591.892	479.488	112.405
Inmovilizado intangible	6.853	4.881	1.702
Inmovilizado material	373.327	355.210	18.117
Inversiones inmobiliarias	91	95	-4
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	5.003	5.003	0
Inversiones financieras a largo plazo	206.889	114.299	92.590
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	73.899	64.908	8.991
Existencias	4.808	3.888	920
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	61.827	51.775	10.052
Inversiones financieras a corto plazo	26	855	-829
Periodificaciones a corto plazo	915	822	93
Efectivos y otros activos líquidos equivalentes	6.323	7.568	-1.245
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>665.792</b>	<b>544.396</b>	<b>121.396</b>
<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>			
<b>PATRIMONIO NETO</b>	221.767	210.051	11.716
Fondos propios:	118.693	118.693	0
Capital escriturado	10.227	10.227	0
Reservas	108.446	108.446	0
Resultados del ejercicio	0	0	0
Ajustes por cambio de valor	-363	0	-363
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	103.437	91.358	12.079
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	274.501	142.079	132.422
Deudas a largo plazo	274.501	142.079	132.422
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	169.524	192.266	-22.742
Provisiones a corto plazo	1.520	1.983	-463
Deudas a corto plazo	79.514	112.384	-32.870
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	1.900	23.474	-21.574
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	81.002	52.281	28.721
Periodificaciones a corto plazo	5.588	2.144	3.444
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>665.792</b>	<b>544.396</b>	<b>121.396</b>

Balance de situación de Transports de Barcelona, S.A. (en miles de euros)

	Año 2010	Año 2009	Diferencia 2010-09
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>337.561</b>	<b>334.427</b>	<b>3.134</b>
Inmovilizado intangible	7.872	3.883	3.989
Inmovilizado material	279.017	271.870	7.147
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	5.304	5.304	0
Inversiones financieras a largo plazo	45.368	53.370	-8.002
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>111.556</b>	<b>98.369</b>	<b>13.187</b>
Existencias	3.950	3.818	132
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	103.969	68.486	35.483
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0	23.474	-23.474
Inversiones financieras a corto plazo	1.301	259	1.042
Periodificaciones a corto plazo	178	195	-17
Efectivos y otros activos líquidos equivalentes	2.158	2.137	21
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>449.117</b>	<b>432.796</b>	<b>16.321</b>
<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>			
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>167.155</b>	<b>160.935</b>	<b>6.220</b>
Fondos propios:	127.984	127.984	0
Capital escriturado	8.415	8.415	0
Reservas	119.569	119.569	0
Resultado del ejercicio	0	0	0
Ajustes por cambio de valor	2.399	874	1.525
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	36.772	32.077	4.695
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>150.483</b>	<b>160.616</b>	<b>-10.133</b>
Deudas a largo plazo	150.483	160.616	-10.133
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>131.479</b>	<b>111.245</b>	<b>20.234</b>
Provisiones a corto plazo	9.181	12.947	-3.766
Deudas a corto plazo	70.050	48.699	21.351
Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo	8.300	7.600	700
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	37367	34.201	3.166
Periodificaciones a corto plazo	6.581	7.798	-1.217
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>449.117</b>	<b>432.796</b>	<b>16.321</b>



**Balance de situación de Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A. (en euros)**

	Año 2010	Año 2009	Diferencia 2010-09
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>12.386.301,87</b>	<b>12.856.010,41</b>	<b>-469.709</b>
Inmovilizado intangible	50.047,20	20.689,23	29.358
Inmovilizado material	12.336.254,67	12.835.321,18	-499.067
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>10.627.972,69</b>	<b>7.972.275,25</b>	<b>2.700.652</b>
Existencias	37.975,26	29.873,26	8.102
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	39.307,72	27.648,73	11.659
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	10.200.000,00	7.600.000,00	2.600.000
Inversiones financieras a corto plazo	4.267,10	4.267,10	0
Efectivos y otros activos líquidos equivalentes	346.377,61	265.486,16	80.891
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>23.014.229,56</b>	<b>20.783.285,66</b>	<b>2.230.944</b>
<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>			
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>19.011.475,80</b>	<b>15.943.056,69</b>	<b>3.068.419</b>
Fondos Propios:	19.011.475,80	15.943.056,69	3.068.419
Capital escriturado	10.003.100,00	10.003.100,00	0
Reservas	5.899.944,29	3.258.482,36	2.641.462
Resultados del ejercicio	3.108.431,51	2.681.474,33	426.957
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2.700.000,00</b>	<b>3.600.000,00</b>	<b>-900.000</b>
Deudas a largo plazo	2.700.000,00	3.600.000,00	-900.000
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1.302.753,76</b>	<b>1.240.228,97</b>	<b>62.525</b>
Deudas a corto plazo	900.742,70	900.637,00	100
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar:	368.590,05	325.071,97	43.518
Proveedores	154.752,98	138.374,32	16.379
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	101.735,08	92.720,78	9.014
Personal, remuneraciones pendientes de pago	14.403,76	16.511,78	9.014
Otras deudas con administraciones públicas	97.698,23	77.465,09	20.233
Periodificaciones a corto plazo	33.421,01	14.520,00	18.901
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>23.014.229,56</b>	<b>20.783.285,66</b>	<b>2.230.944</b>

## INVERSIONES

Las inversiones realizadas en **Metro** a lo largo del ejercicio han ascendido a 62,64 millones de euros, que se desglosan en: 1,72 millones de euros corresponden a inversiones en inmovilizado intangible (aplicaciones informáticas); 19,70 millones de euros a inmovilizado material y 41,22 millones de euros a variaciones de inmovilizado en curso.

Conceptos	Miles de euros
<b>INMOVILIZADO INTANGIBLE</b>	<b>1.729,7</b>
Estudios y proyectos	0,0
Aplicaciones informáticas	1.720,7
<b>INMOVILIZADO MATERIAL</b>	<b>19.704,0</b>
Terrenos y bienes materiales	0,0
Edificios y otras construcciones	482,6
Instalaciones fijas	7.307,1
Maquinaria, instalaciones y utillaje	2.206,7
Subcentrales	408,3
Mobiliario y herramientas	576,6
Equipos para procesamiento de información	1.067,2
Elementos de transporte	6.405,5
Recambios para inmovilizado	1.250,0
<b>INVERSIONES INMOBILIARIAS</b>	<b>0,0</b>
Inversiones en terrenos y bienes naturales	0,0
Aplicaciones informáticas	0,0
<b>Total</b>	<b>21.424,7</b>
Variaciones de inmovilizado en curso	41.215,5
<b>TOTAL</b>	<b>62.640,2</b>

Las inversiones realizadas en **Transports de Barcelona, S.A.** a lo largo del año 2010 han sumado 39,60 millones de euros. Como se puede ver en el cuadro siguiente, estas inversiones se desglosan en: 5,02 millones de euros en inmovilizado intangible (aplicaciones informáticas y los derechos de traspaso de los terrenos en Zona Franca que ocupaba Foret SA), 21,88 millones de euros en inmovilizado material y 12,70 millones de euros en variaciones de inmovilizado en curso.

Conceptos	Miles de euros
<b>INMOVILIZADO INTANGIBLE</b>	5.015,4
Derechos de traspaso	3.700,0
Aplicaciones informáticas	1.315,4
<b>INMOVILIZADO MATERIAL</b>	21.881,0
Edificios y otras construcciones	322,7
Maquinaria, instalaciones y utillaje	2.364,7
Mobiliario y herramientas	213,3
Equipos para el procesamiento de información	100,5
Elementos de transporte	18.879,8
<b>Total</b>	<b>26.896,4</b>
Variación de inmovilizado en curso	12.699,3
<b>TOTAL</b>	<b>39.595,7</b>

En el caso de **Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A.**, las inversiones realizadas durante el ejercicio de 2010 han sumado 113,0 miles de euros que se desglosan en unas altas por valor de 74,0 miles de euros en inversiones en inmovilizado material y 39,0 miles de euros de inmovilizado intangible.

Conceptos	Miles de euros
<b>INMOVILIZADO INTANGIBLE</b>	39,00
Aplicaciones Informáticas	39,00
<b>INMOVILIZADO MATERIAL</b>	74,0
Edificios y otras construcciones	4,7
Instalaciones fijas	11,9
Maquinaria, instalaciones y utillaje	40,7
Mobiliario y herramientas	3,4
Equipos para el procesamiento de información	0,0
Recambios por inmovilizado	13,3
<b>Total</b>	<b>113,00</b>
Variación Inmovilizado en curso	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>113,00</b>

## SITUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN EN OTRAS EMPRESAS

### Ferrocarril Metropolità de Barcelona

La participación accionarial de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. en otras sociedades, a 31 de diciembre, se detalla a continuación:

- Participación con 4.403,07 euros en la empresa Ensitrans, AEIE, cantidad que representa el 10% de su capital social.
- Participación con 60.101,22 euros en Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i d'Infraestructures, S.A, lo que representa el 3,92% del capital social de esta sociedad.
- Participación con 3.005,06 euros en la Fundació per a la Motivació dels Recursos Humans, lo que representa el 3,85% del total de su capital social.
- Participación en la sociedad Operadora Tramvia Metropolità, S.A. con la cantidad de 2.624.400,0 euros, cifra que representa el 10% de su capital social.
- Participación con 51.821,0 euros en la sociedad Catalunya Carsharing, S.A., lo que representa 8,37% de esta sociedad.
- Participación con 513.000,0 euros en la sociedad Tramvia Metropolità del Besòs, S.A., que representa el 2,5% de su capital social.
- Participación con 1.550,0 euros en la sociedad Transports Metropolitans de Barcelona, S.L., cantidad que significa el 50% de su capital social.
- Participación en la sociedad Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A. en 5.001.550 euros, cantidad que representa el 50% de esta sociedad.

### Transports de Barcelona

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

- Participa con 300.506,05 euros en la sociedad Transports Ciutat Comtal, S.A., lo que representa el 33,3% de su capital social.
- Participación con 420,71 euros en Promociones Bus, S.A., lo que representa el 0,37% de su capital social.
- Participa con 4.403,07 euros, en la sociedad Ensitrans, A.E.I.E., lo que significa el 10% de su capital social.
- Participación con 60.101,22 euros en Barcelona Regional, Agència Metropolitana de Desenvolupament Urbanístic i d'Infraestructures, S.A, cantidad que representa el 3,92% de esta sociedad.
- Participación con 1.550,0 euros en la sociedad Transports Metropolitans de Barcelona, S.L., lo que representa el 50% de su capital social.
- Participación en la sociedad Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A., con 5.001.550 euros, cantidad que representa el 50% de esta sociedad.

A 31 de diciembre de 2010, la sociedad **Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A.**, no disponía de participaciones accionariales en otras sociedades

---

# Anexos



# 9.1. Sobre el Informe Anual 2010

---

El Informe Anual 2010 de TMB recoge las principales actuaciones de la organización durante el ejercicio 2010 en materia de sostenibilidad. El objetivo de TMB con esta publicación es medir su desempeño con respecto al objetivo del desarrollo sostenible en la triple vertiente económica, ambiental y social, así como también rendir cuentas públicas 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 2010, 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 nueva versión de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G3.1* del Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo los siguientes principios en el 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 G3.1. 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 la organización y que pueden influir en materia de sostenibilidad.
- **Exhaustividad.** La publicación da cobertura con precisión los indicadores y aspectos materiales exigidos para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de TMB durante el año 2010.
- **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 manera que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada. El último informe publicado fue el Informe Anual 2009.
- **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 G3.1 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:  
 Área de Comunicación Corporativa: [comunicacioncorporativa@tmb.cat](mailto:comunicacioncorporativa@tmb.cat)

# 9.2. Índice Global Reporting Initiative (GRI)

## G3 Índice de Contenido

	Nivel de Aplicación A+	G3.1	Asegurado por DNV
--	------------------------	------	-------------------

### CONTENIDOS BASICOS PARTE I: Perfil

#### 1. Estrategia y análisis

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte que no fue reportada	Razón de la omisión	Explicación
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Total	3, 4			
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Total	12, 13			

#### 2. Perfil de la organización

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte que no fue reportada	Razón de la omisión	Explicación
2,1	Nombre de la organización	Total	9			
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	Total	9, 10			
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Total	9, 10; 140			
2,4	Localización de la sede principal de la organización	Total	Contraportada			
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o que son especialmente relevantes para los aspectos de sostenibilidad tratados en el informe	Total	9, 119			
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Total	9			
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/ beneficiarios)	Total	9-14			
2,8	Dimensiones de la organización informante	Total	9-14			
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Total	No se han registrado cambios significativos			
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Total	No se han recibido premios durante el periodo informativo			

#### 3. Parámetros de la memoria

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte que no fue reportada	Razón de la omisión	Explicación
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en el informe (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario)	Total	2010			
3,2	Fecha del informe anterior más reciente (si la hubiere)	Total	2009			

3,3	Ciclo de presentación del informe anterior más reciente	Total	Anual			
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a el informe o su contenido	Total	142			
3,5	Proceso de definición del contenido del informe	Total	142			
3,6	Cobertura del informe (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura del informe 25 de GRI, para más información	Total	142			
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe	Total	142			
3,8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos ( <i>joint ventures</i> ), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Total	142			
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del informe	Total	142			
3,10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	Total	142			
3,11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el informe	Total	No se han registrado cambios significativos			
3,12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el informe	Total	143-152			
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe	Total	142, 154			

#### 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte que no fue reportada	Razón de la omisión	Explicación
4,1	La Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Parcial	19-22	Composición del gobierno de la organización por edad y pertenencia a minorías	Confidencial	Se considera información confidencial
4,2	Indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Total	20			
4,3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Total	20			
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Total	20			
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización	Total	69			
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Total	20			
4,7	Procedimiento de determinación de la composición, cualificación y experiencia de los miembros del máximo órgano de gobierno y los comités, incluyendo consideraciones de género o otros indicadores de diversidad.	Total	19			
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Parcialmente	14-16	No se da información sobre el código de conducta	No disponible	El proyecto se encuentra pendiente sin fecha concreta



4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Total	14-16			
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Total	23			
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Total	23			
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Total	3-7			
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	Total	17, 48, 49, 112, 113			
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Total	17, 18			
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Total	17			
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Total	17, 18			
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 los mismos en la elaboración del informe	Total	<a href="http://www.tmb.cat/ca/c/document_library/get_file?uuid=18988708-067f-4a9d-8eeb-b7560c9792c9&amp;groupId=10168">http://www.tmb.cat/ca/c/document_library/get_file?uuid=18988708-067f-4a9d-8eeb-b7560c9792c9&amp;groupId=10168</a> (pág.142-147)			

#### CONTENIDOS BASICOS PARTE II: Enfoque de la dirección

Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte que no fue reportada	Razón de la omisión	Explicación	Para ser reportado en
Dimensión económica	Enfoque de la dirección Económica	Total	129				
Aspecto	Desempeño económico	Total	129				
	Presencia en el mercado	Total	129				
	Impacto económico indirecto	Total	129				
Dimensión ambiental	Enfoque de la dirección Ambiental	Total	81-83				
Aspecto	Materiales	Total	96				
	Energía	Total	82-88				
	Agua	Total	96				
	Biodiversidad	No			No material	Ningún espacio de TMB se encuentra en áreas protegidas o de alto valor para la biodiversidad	
	Emisiones, vertidos y residuos	Total	92-94				
	Productos y servicios	Total	86-89				
	Cumplimiento normativo	Total	TMB no ha incurrido en ninguna infracción por motivos medioambientales en 2010				
	Transporte	Total	86-89				
	Aspectos generales	Total	81-83				
Dimensión social	Enfoque de la dirección Social	Total	60				

Aspecto	Empleo	Total	60, 61				
	Relación Empresa/Trabajadores	Total	78, 79				
	Salud y Seguridad en el trabajo	Total	73-77				
	Formación y Educación	Total	65-67				
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Total	68-72				
	Igual remuneración hombres y mujeres	Total	TMB no hace distinciones de salarios por cuestión de género				
Dimensión de Derechos Humanos	Enfoque de la dirección de Derechos Humanos	Total	TMB desarrolla su actividad teniendo en cuenta en todo momento el respeto por los derechos humanos				
Aspecto	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	Total	121-127				
	No discriminación	Total	68-72				
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Total	78,79				
	Abolición de la Explotación Infantil	Total	TMB opera en el Área Metropolitana de Barcelona donde no hay peligro de explotación infantil				
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Total	TMB opera en el Área Metropolitana de Barcelona donde no hay peligro de trabajo forzoso y obligatorio				
	Prácticas de Seguridad	Total	50-52				
	Derechos de los Indígenas	No			No material	TMB opera en áreas donde no hay población indígena	
Dimensión de la Sociedad	Enfoque de la dirección de la Sociedad	Total	101, 102				
Aspecto	Comunidad	Total	101, 102				
	Corrupción	Total	23				
	Política Pública	Total	112, 113				
	Comportamiento de Competencia Desleal	Total	Al ser una empresa pública, no se dispone de una política concreta en este sentido				
	Cumplimiento normativo	Total	23				
Dimensión para la Responsabilidad sobre productos	Enfoque de la dirección para la Responsabilidad sobre productos	Total	25, 26				
Aspecto	Salud y Seguridad del Cliente	Total	50-52				
	Etiquetado de Productos y Servicios	Total	53-56				
	Comunicaciones de Marketing	Total	53-56				
	Privacidad del Cliente	Total	No se han registrado incidentes en el ámbito de privacidad del cliente				
	Cumplimiento normativo	Total	No se han registrado incidentes en este ámbito				

Dimensión económica							
Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
<b>Desempeño económico</b>							
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Total	129-139				
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Total	92-94				
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Total	69,70				
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Total	129-130				
<b>Presencia en el mercado</b>							
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Total	69				
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Total	126				
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Total	62. TMB no dispone de una política específica sobre la contratación local				
<b>Impacto económico indirecto</b>							
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Total	25, 26				
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Total	14-16				
<b>Dimensión ambiental</b>							
Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
<b>Materiales</b>							
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Total	96				
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Total	96, 97				
<b>Energía</b>							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Total	88-90				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Total	88-90				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Total	86-92				
EN6	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 dichas iniciativas	Total	86-92				

EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Total	86-92				
<b>Agua</b>							
EN8	Captación total de agua por fuentes	Total	99				
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Total	99				
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Total	99				
<b>Biodiversidad</b>							
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	Total	TMB no opera en ninguna área protegida o de alto valor para la biodiversidad				
EN12	Descripción de los impactos más significativos en 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 las áreas protegidas	Total	TMB no opera en ninguna área protegida o de alto valor para la biodiversidad				
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>							
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Total	92-94				
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Parcial	92-94	No se han contabilizado la emisiones generadas por el transporte de los empleados	No material	Los empleados se trasladan mayoritariamente en transporte público para lo que se les facilitan tarjetas de transporte gratuitas.	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Total	86-94				
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	Total	93-94				
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Total	93-94				
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Total	99				
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Total	97				
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Total	No se han registrado derrames significativos				
<b>Productos y servicios</b>							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Parcial	86-94	No se informa sobre la reducción conseguida	No disponible		
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	No			No material	TMB ofrece un servicio de transporte de pasajeros	
<b>Cumplimiento normativo</b>							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Total	No se han registrado multas significativas				
<b>Transport</b>							
EN29	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	No			No material	TMB ofrece un servicio de transporte de pasajeros	
<b>General</b>							
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Total	84, 85				

Dimensión social							
Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
<b>Empleo</b>							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género	Total	60-63				
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región		60-63	Nuevas incorporaciones por edad, género y región	No aplica	En TMB, las incorporaciones y reincorporaciones son continuas, lo que no permite precisar esta información	
LA3	Beneficios sociales para los empleados por tipos de jornada (no ofrecidos a los empleados temporales o de media jornada) y por actividad	Total	69-70				
LA15	Vuelta al trabajo y ratios de retención después de bajas por maternidad y paternidad, por género	Total	La tasa de retención es del 100%. Existen políticas de adaptación de jornada vinculados con la aplicación de reducciones por cuidado de hijos				
<b>Relación Empresa/Trabajadores</b>							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Total	69				
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Total	Los preavisos relativos a cambios organizativos se hacen de acuerdo con la legislación vigente. Estas notificaciones no están incluidas en el convenio colectivo				
<b>Salud y Seguridad en el trabajo</b>							
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Total	74				
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género	Parcial	75-77	Días perdidos, absentismo	No disponible y confidencial	Se está trabajando en una aplicación que permita obtener esta información. Los datos de absentismo se consideran confidenciales	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Total	73, 74				
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Total	73, 74				
<b>Formación y Educación</b>							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y género	Total	65-67	Horas de formación por género	No material		
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Total	65-67				
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional por género	Total	67				

Diversidad e Igualdad de Oportunidades							
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Parcial	20-22; 60-63	Edad y pertenencia a minorías del gobierno corporativo.	Información confidencial	Se considera información confidencial	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y localizaciones significantes	Total	69				

Dimensión de Derechos Humanos							
Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
Prácticas de inversión y aprovisionamientos							
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Total	TMB opera en el Área Metropolitana de Barcelona donde no existen riesgos significativos de vulnerar los derechos humanos fundamentales. Es por esto que durante 2010 no se han realizado acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos ni se ha impartido formación a los empleados sobre la materia.				
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas y otros aliados de negocio que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Total	TMB opera en el Área Metropolitana de Barcelona donde no existen riesgos significativos de vulnerar los derechos humanos fundamentales. Es por esto que durante 2010 no se han llevado a cabo análisis en este sentido ni se ha impartido formación a los empleados sobre la materia.				
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Total	TMB opera en el Área Metropolitana de Barcelona donde no existen riesgos significativos de vulnerar los derechos humanos fundamentales. Es por esto que durante 2010 no se ha impartido formación a los empleados sobre la materia.				
No discriminación							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Total	No se han registrado incidentes en este sentido				
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos							
HR5	Actividades de la compañía y de proveedores significativos en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Total	No existe ninguna actividad ni la de ningún proveedor significativo en la que este derecho pueda correr riesgos				
Abolición de la Explotación Infantil							
HR6	Actividades identificadas y de proveedores significativos que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total	No existe ninguna actividad ni la de ningún proveedor significativo en la que este derecho pueda correr riesgos				
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio							
HR7	Operaciones identificadas y de proveedores significativos como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Total	No existe ninguna actividad ni la de ningún proveedor significativo en la que este derecho pueda correr riesgos				
Prácticas de Seguridad							
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Total	50-52. La formación del personal de seguridad de TMB no está cargo de la organización, dado que el servicio de subcontrata a empresas externas.				

Derechos de los Indígenas								
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Total	No se han registrado incidentes en este sentido					
Asesoramiento								
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisión en lo que respecta a los derechos humanos o asesoramiento recibido al respecto	Total	TMB opera en el área metropolitana de Barcelona donde no existen riesgos significativos de vulnerar los derechos humanos fundamentales. Es por esto que durante 2010 no se ha revisado ninguna operación en este sentido, excepto los criterios de RSC que se piden a los proveedores					
Reparación								
HR11	Número de quejas relativas a los derechos humanos recibidas y resueltas a través de los mecanismos formales	Total	No se ha registrado ninguna queja en este sentido					
Dimensión de la Sociedad								
Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en	
Comunidad								
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Total	101, 102					
SO9	Operaciones con potencial significativo y sus impactos negativos en la comunidad local	Total	No se ha registrado ninguna operación con impactos negativos en la comunidad					
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con potencial significativo o con un impacto negativo en las comunidades locales		En consecuencia con la respuesta dada en el indicador anterior, no se ha tenido que tomar ninguna medida al respecto					
Corrupción								
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Total	23					
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Total	No se ha impartido formación anticorrupción					
SO4	Medidas adoptadas en respuesta a incidentes de corrupción	Total	No se ha registrado ningún incidente de corrupción					
Política Pública								
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i>	Total	118. TMB forma parte de ALAMYS (Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos) y UITP (International Association of Public Transport)					
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Total	No se ha hecho ninguna aportación a partidos políticos o instituciones relacionadas					
Comportamiento de Competencia Desleal								
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Total	No se ha registrado ninguna acción en este sentido.					
Cumplimiento normativo								
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Total	No se ha registrado ninguna multa o sanción en este sentido.					

Dimensión para la Responsabilidad sobre productos							
Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
<b>Salud y Seguridad del Cliente</b>							
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Total	50-52				
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento 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 resultado de dichos incidentes	Total	No se ha registrado ningún incidente en este sentido.				
<b>Etiquetado de Productos y Servicios</b>							
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Total	53-56				
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información	Total	No se ha registrado ningún incidente en este sentido				
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Total	53-56				
<b>Comunicaciones de marketing</b>							
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Total	TMB está bajo la supervisión del Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC), la autoridad independiente de 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 informativas, y también de la libre concurrencia del sector.				
PR7	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 dichos incidentes	Total	No se ha registrado ningún incidente en este sentido				
<b>Privacidad del Cliente</b>							
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Total	55				
<b>Cumplimiento normativo</b>							
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Total	No se ha registrado ninguna multa en este sentido				



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que TMB ha presentado su memoria "Informe Anual 2010 TMB" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 12 de julio 2011



Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque TMB ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 21 de junio 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

# DNV Declaración de Aseguramiento

## GRUPO TMB

### Informe Anual 2010 – TMB

Det Norske Veritas Business Assurance España (DNV) ha sido requerida por la Dirección de Grupo Transports Metropolitanas de Barcelona (Grupo TMB) para llevar a cabo la verificación del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa / Sostenibilidad relativo a 2010, denominado "Informe Anual 2010" (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.

#### Alcance 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 2010 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 G3.1 de GRI;

La verificación se realizó durante el mes de Mayo de 2011.

#### 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
- 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, accesibilidad). 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 a los aspectos anticorrupción en el Informe.

# Informe Anual

# 10

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

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

Redacció, correcció i traducció  
MediaResponsable, SL

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

Disseny i maquetació  
Bisdixit

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

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

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

Redacción, corrección y traducción  
MediaResponsable, SL

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

Diseño y maquetación  
Bisdixit

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

Report coordinated by the  
Communication and Institutional  
Relations Area of TMB

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

Writing, correction and translation  
MediaResponsable, SL

Photography  
Sílvia T. Colmenero, Pep Herrero,  
Miguel Ángel Cuartero and Archive TMB

Design and layout  
Bisdixit

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

