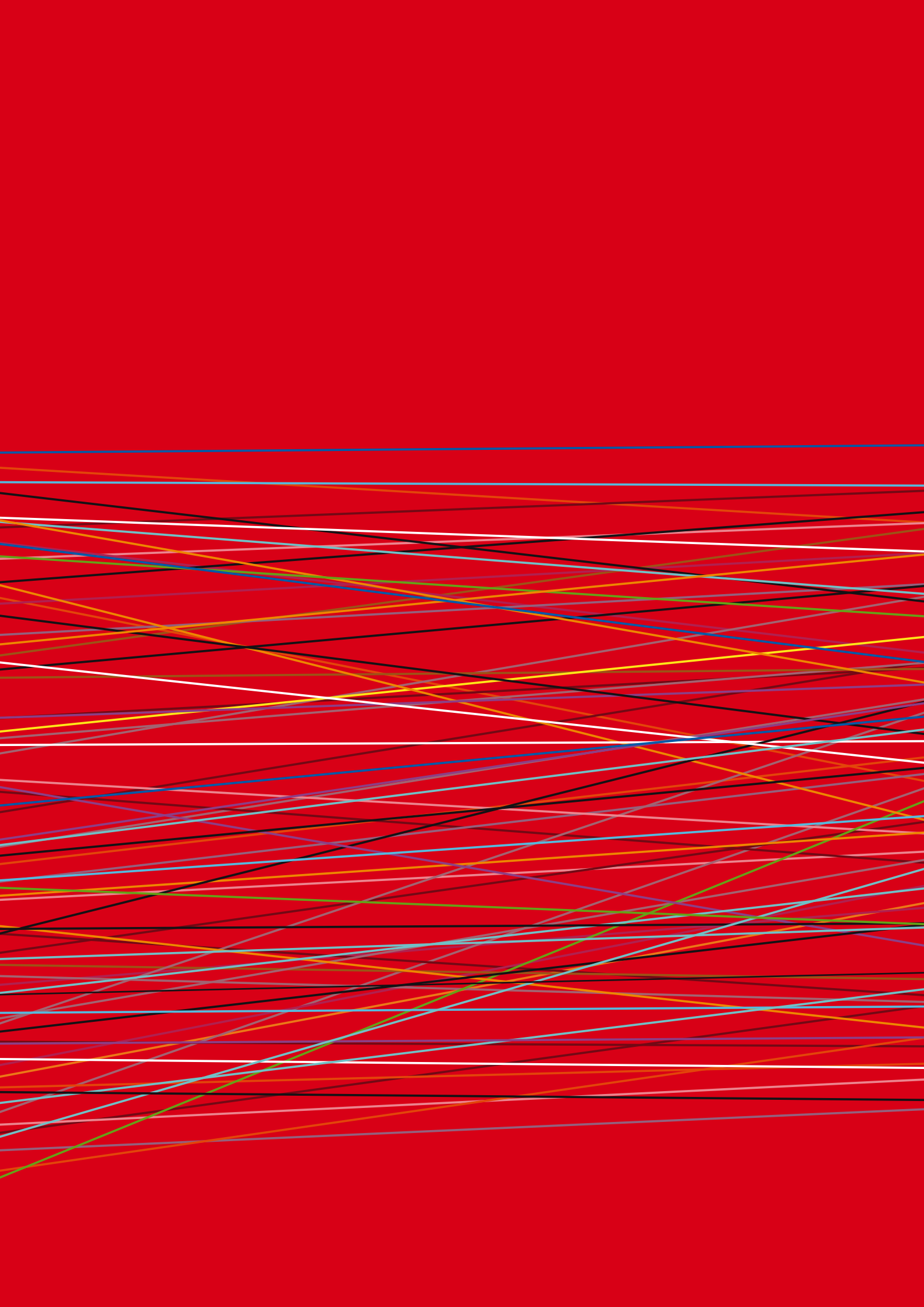
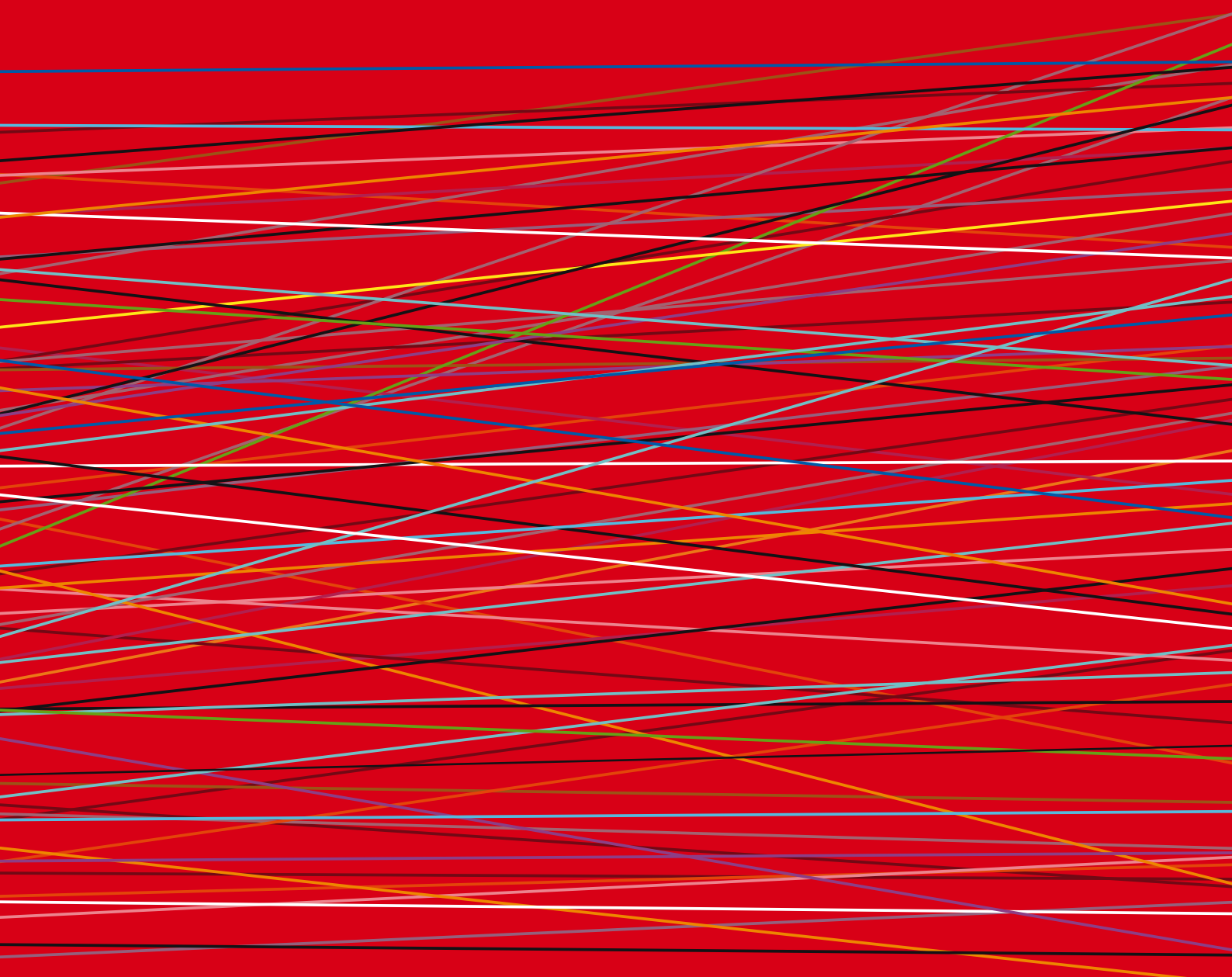


PLA DIRECTOR DE COOPERACIÓ I SOLIDARITAT

dimensió estratègica i operativa



ens mou la
solidaritat





PLA DIRECTOR DE COOPERACIÓ I SOLIDARITAT

Transports Metropolitans de Barcelona presenta el seu Pla Director de Cooperació i Solidaritat, un projecte que expressa la seva voluntat d'atorgar a l'acció social un valor més estratègic i alineat amb la pròpia filosofia i principis d'actuació de l'empresa.

Els seus fonaments bàsics neixen de la trajectòria portada a terme durant els anys passats mitjançant accions encaminades al foment de la solidaritat, tant interna com externament.

La novetat que aporta el Pla Director de Cooperació i Solidaritat és la voluntat d'ordenar les diferents línies d'acció que fins ara es venien desenvolupant amb l'objectiu de treballar estratègicament la cooperació i la solidaritat a TMB.

D'aquesta manera, el pla contempla 6 programes d'actuació diferenciats: el de Promoció del Voluntariat és el programa transversal i catalitzador de la resta.

En definitiva, el nou Pla Director de Cooperació i Solidaritat s'inspira en l'esperit de la nostra missió, visió i valors corporatius, que no és altra que continuar treballant per millorar la qualitat de vida dels ciutadans i avançar cap a una societat més justa i sostenible.



UN PLA PIONER PER AVANÇAR EN INICIATIVES SOCIALS

Assumpta Escarp i Gibert
Presidenta de TMB



En el marc de la societat actual en què ens trobem, cada cop es fa més palés el paper que juguen les administracions i les empreses en la promoció dels drets de la ciutadania.

En aquest sentit, i en un context en què cada vegada s'evidencia més la persistència de desigualtats i desequilibris socials entre zones geogràfiques arreu del món, em plau presentar un projecte com el nou Pla Director de Cooperació i Solidaritat. Una eina que esdevindrà fonamental per al desenvolupament del nostre compromís i responsabilitat amb la mobilitat i amb el nostre entorn social.

Com a presidenta d'una de les empreses de transport públic de referència, tinc l'orgull de poder presentar un pla que vehicula la solidaritat i la cooperació cap a la pròpia gestió de l'empresa i que pretén aprofitar els nostres actius en benefici de la comunitat.

El nou Pla Director de Cooperació i Solidaritat vol aportar innovació a la nostra funció de servei públic, desenvolupant una cultura interna de solidaritat per esdevenir una empresa compromesa amb el seu entorn més immediat però també amb d'altres realitats geogràfiques més llunyanes.

Un dels objectius cabdals d'aquest projecte és la tasca de sensibilització tant interna, de cara als nostres treballadors; com externa, a l'hora de desenvolupar projectes que donin resposta a la lluita contra la pobresa, l'exclusió social, la intolerància i la promoció de la pau.

Estic convençuda que empreses com TMB poden esdevenir autèntics motors actius de canvi social i que la concertació amb altres administracions, teixit associatiu i entitats del Tercer Sector ens ajudarà a crear sinèrgies i a ser més eficaços en la gestió de la nostra acció social.

TMB és ja un referent en l'àmbit de la mobilitat i, amb aquest pla, avancem en el nostre compromís amb l'entorn social.



A TMB ENS MOU LA SOLIDARITAT

Dídac Pestaña Rodríguez

Vicepresident Executiu de TMB



Transports Metropolitans de Barcelona sempre ha estat una empresa amb vocació de servei públic i ha desenvolupat des de fa anys, projectes solidaris tant a nivell local com global.

La nostra plantilla és un referent quant a sensibilitat social i prova d'això són el centenar de voluntaris que participen activament en els diferents projectes solidaris promoguts per l'empresa.

Aquest esperit de servei és el que ens porta a presentar el nou Pla Director de Cooperació i Solidaritat que té com un dels eixos estratègics i transversals la promoció del voluntariat entre la plantilla de TMB.

Amb aquest projecte, l'empresa es vol dotar d'un instrument que no només ordeni i planifiqui l'activitat realitzada i els projectes de futur, sinó que a més suposi la llavor d'una veritable política de cooperació coherent i amb visió estratègica.

I això passa per definir els principis rectors, els objectius estratègics, les modalitats d'actuació i les prioritats geogràfiques i sectorials, així com per establir l'organització interna i la coordinació amb altres actors en l'àmbit de la cooperació.

Amb aquest Pla Director, afrontem també l'important repte de posar en marxa els mecanismes de seguiment i avaluació de la gestió de l'acció social a TMB de manera que es visibilitzi aquesta nova dimensió estratègica que adopta la cultura de la cooperació a la nostra empresa.

En definitiva, aconseguir potenciar la implicació de tots els treballadors i dels socis estratègics en tasques de cooperació i solidaritat, esdevindrà un repte important que ens ha d'animar a continuar treballant per situar TMB com una empresa responsable de referència.

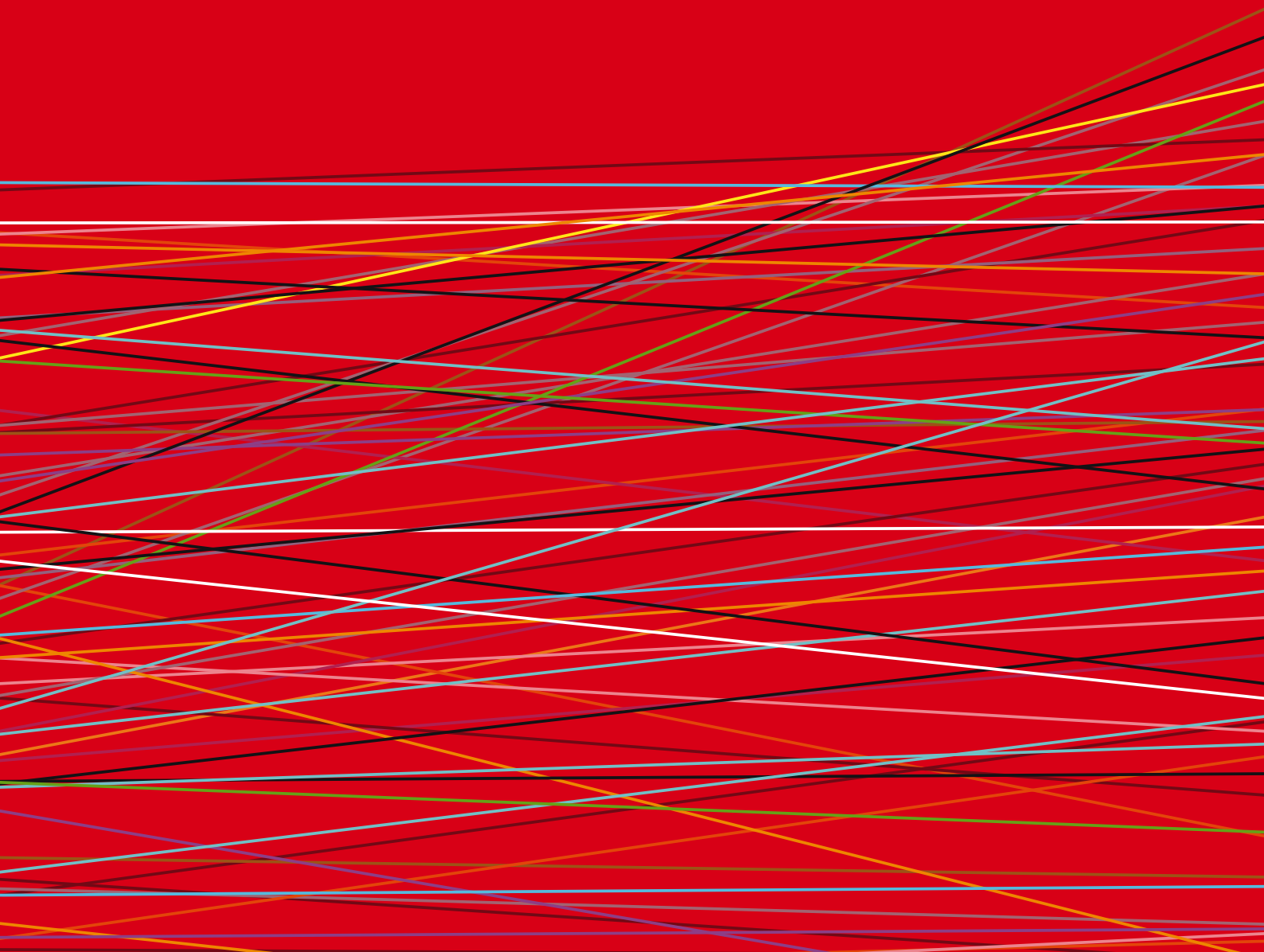


1. DISSENY I DEFINICIÓ DEL PLA DIRECTOR

1.1. FONAMENTACIÓ	13
1.1.1. ENFOCAMENT	
a. El perquè de l'acció social	13
b. El perquè d'aquest pla a tmb	16
c. Enfocament estratègic	18
d. Enfocament de gestió	21
1.1.2. POLÍTICA D'ACCIÓ SOCIAL DE TMB	
a. Definició de l'acció social a tmb	24
b. 10 principis en què es fonamenta la política d'acció social de TMB	25
1.1.3. LÍNIES ESTRATÈGIQUES	27
1.2. ACCIONS: PROGRAMES	28
1.2.1. Introducció	28
1.2.2. Criteris per a la classificació dels programes	30
a. Abast de la intervenció	31
b. Tipus d'acció	31
1.2.3. Enumeració dels programes	33
1.2.4. Fitxa tècnica dels programes	34
1.3. MECANISMES DE SEGUIMENT I CONTROL	54
1.4. ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓ. MECANISMES D'APRENTATGE I INNOVACIÓ	56
1.4.1. ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓ	57
a. Principals interlocutors	57
b. Estructura de participació	58
c. L'acció social de TMB i Conductors Solidaris de Catalunya	61
1.4.2. MECANISMES D'APRENTATGE I INNOVACIÓ	64
a. Mecanismes d'aprenentatge	64
b. Mecanismes d'innovació	67
1.5. CANALS DE COMUNICACIÓ	68
2. IMPLEMENTACIÓ DEL PLA DIRECTOR	
2.1. ACCIONS DE POSADA EN MARXA	73
2.2. RECOMANACIONS DE FUTUR	76

1

DISSENY I DEFINICIÓ DEL PLA DIRECTOR



FONAMENTACIÓ



ENFOCAMENT

EL PERQUÈ DE L'ACCIÓ SOCIAL

El món empresarial ha experimentat els darrers 20 anys una evolució històrica en molts sentits i direccions. En el camp de la gestió i direcció estratègica, una de les conseqüències més visibles d'aquesta evolució té a veure amb l'increment de les exigències ciutadanes cap a aquestes organitzacions, empreses i també entitats, en un intent que també des del sector productiu es racionalitzin cada vegada més els impactes econòmics, ambientals i socials derivats de la seva activitat.

El Pla Director de Cooperació i Solidaritat de Transports Metropolitans de Barcelona s'emmarca en aquesta evolució. D'una banda, es posa en evidència el gran poder transformador d'organitzacions com la nostra en una societat cada vegada més globalitzada. D'altra banda, el Pla Director manifesta la voluntat de les persones que formen TMB, amb les seves inquietuds socials.

En referència a les exigències a nivell mundial en matèria de solidaritat i cooperació, es poden destacar les tendències empresarials següents:

- Una progressiva conscienciació de responsabilitat empresarial respecte de la capacitat transformadora de les organitzacions, que en l'àmbit públic s'emfatitza per la seva capacitat com a motor de canvi social.
- Una evolució molt significativa sobre la concepció de l'acció social, que passa d'una visió filantròpica i assistencialista, propera al paternalisme, cap a una vinculació cada vegada més evident de l'acció social amb la raó de ser de l'organització, especialment si, com és aquest cas, es tracta d'una empresa, com Transports Metropolitans de Barcelona, amb voluntat de servei públic i que dona resposta a una necessitat quotidiana dels ciutadans.
- Una necessitat de respondre a la societat en forma de co-responsabilitat i de retorn davant les oportunitats que aquesta societat ha posat en mans de l'empresa per a generar negoci i exercir la seva activitat amb els recursos que s'han posat a la seva disposició.
- Una oportunitat privilegiada per a retenir el talent i fomentar l'orgull de pertinença dels empleats, que descobreixen altres interessos i motivacions que moltes vegades desenvolupen fora de l'àmbit laboral.



TMB EXPRESSA LA SEVA VOLUNTAT D'ATORGAR A LA COOPERACIÓ I SOLIDARITAT UN VALOR MÉS ESTRATÈGIC I D'ACONSEGUIR UN NIVELL MÉS ELEVAT D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA EN LA SEVA GESTIÓ, EN UN ESFORÇ DE VEHICULAR, DONAR SENTIT I LA MÀXIMA COBERTURA A LA MISSIÓ, LA VISIÓ I ELS VALORS DE TMB.

EL PERQUÈ D'AQUEST PLA A TMB


En aquest context, la filosofia de Transports Metropolitans de Barcelona s'ha basat, ja des del seu enfocament dels anys 80, a oferir una xarxa de transport públic que afavoreixi el desenvolupament de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana, que redueixi l'impacte ambiental i satisfaci les necessitats de mobilitat dels ciutadans amb un nivell òptim de qualitat.

TMB disposa d'un bagatge històric important en l'impuls i la realització d'accions de caire social i solidari, en àmbits diferents i amb una posada a disposició important de diversos tipus de recursos entre els quals es poden destacar: la cessió d'actius, la col·laboració en campanyes de captació i recollida de diners i béns per a situacions d'emergències, els serveis d'acompanyament per a col·lectius amb dificultats per a la mobilitat, etc.

Ara, TMB aposta per donar un pas més en la integració de la solidaritat i la cooperació en la seva concepció de servei públic, tot presentant i articulant l'acció social en un document com el Pla Director de Cooperació i Solidaritat.

Inspirat en aquest enfocament, el Pla Director atorga a la cooperació i la solidaritat el màxim valor estratègic. Aquest document recull les actuacions, els objectius i el calendari per a la integració de l'acció social en la dinàmica de gestió de Transports Metropolitans de Barcelona.

El Pla Director de Cooperació i Solidaritat esdevé un fet pioner i innovador, i situa d'aquesta manera l'empresa en una posició privilegiada de lideratge que, de ben segur, constituirà un punt de referència per a altres empreses i organitzacions.



IMPULSAR LA CULTURA DE LA SOLIDARITAT I LA COOPERACIÓ PER ACTUAR DE MANERA ESTRUCTURADA A NIVELL LOCAL I GLOBAL A PARTIR DE LA DEDICACIÓ DE DIFERENTS TIPUS DE RECURSOS CORPORATIUS, TOT POSANT UN ÈMFASI ESPECIAL EN L'ÀMBIT DE LA MOBILITAT SOSTENIBLE. **TMB** POTENCIARÀ LA IMPLICACIÓ DE TOTA L'EMPRESA, AFAVORINT LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES QUE HI TREBALLEN I SEMPRE EN COL·LABORACIÓ AMB LES PARTS INTERESSADES.

ENFOCAMENT ESTRATÈGIC

El desplegament de la política d'acció social té com a punt de partida els principis rectors de TMB, que queden recollits a la seva missió, visió i valors, que resumim en el següent quadre.

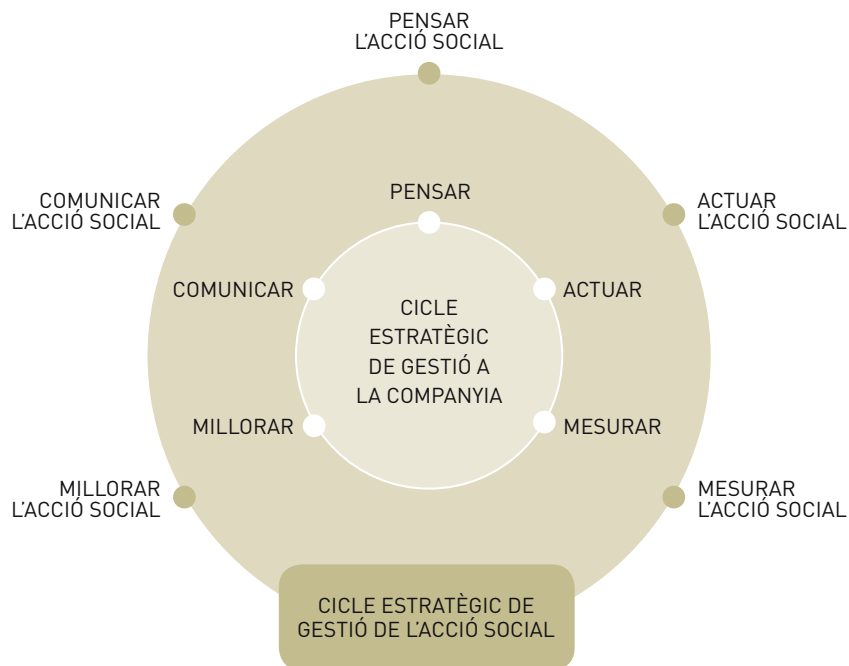
Així, les accions que proposa aquest Pla Director s'han inspirat d'acord amb la missió, la raó de ser de la companyia; la visió, entesa com la voluntat de futur, i els valors de TMB o els principis que orienten la nostra actuació. Tots tres constitueixen els eixos de referència per a la implantació de tota nova estratègia.

Entesa aquesta intenció d'integrar l'acció social en el nucli de la dimensió estratègica de l'empresa, TMB es planteja com a objectiu fonamental de l'acció social impulsar la cultura de la solidaritat per a actuar de manera global i local, i potenciar la implicació de tota l'empresa.

		ACCIÓ SOCIAL
MISSIÓ	Servei de transport públic	FACILITANT EL TRANSPORT PER A PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA
	Contribuir a la millora de la mobilitat ciutadana i el desenvolupament sostenible de l'àrea metropolitana de Barcelona garantint l'oferiment d'un millor servei a l'usuari	APROFITANT ELS ACTIUS MÉS VALUOSOS DE TMB
	Desenvolupant polítiques de RSC en un marc de viabilitat econòmica	
VISIÓ	Esdevenir referent de transport i mobilitat a Europa	APORTANT INNOVACIÓ A LA NOSTRA FUNCIÓ DE SERVEI PÚBLIC AMB L'APORTACIÓ DE L'ACCIÓ SOCIAL
	Per la contribució a la millora de la mobilitat	ESDEVENINT UN REFERENT A NIVELL LOCAL I GLOBAL
	Per la qualitat tècnica oferta	
	Per la qualitat percebuda per la ciutadania	
	Per l'eficiència dels seus processos	
VALORS	Per l'optimització dels recursos	
	Compromís i vocació de servei públic	INSPIRATS I ACOMPANYATS AMB ELS DIFERENTS GRUPS D'INTERÈS
	Servei excel·lent, gestió eficient	DESENVOLUPANT UNA CULTURA INTERNA DE SOLIDARITAT
	Comportament socialment responsable	
	Obertura a la innovació	
	Relacions "guanyar-guanyar"	
	Reconeixement i equitat	
	Treball en equip i companyia	
	Integritat i honestetat	
Compromís amb el creixement personal		



ENFOCAMENT DE GESTIÓ



Per portar a terme aquesta visió integradora de l'acció social els mecanismes de gestió de l'empresa també hauran de situar-se en aquesta direcció. Així, el cicle de gestió en què s'emmarca el desplegament de les decisions estratègiques d'una empresa (Pensar – Actuar – Mesurar – Millorar i Comunicar) s'incorpora ara a Transports Metropolitans de Barcelona mitjançant un procés anàleg i simultani respecte a les decisions referents a l'acció social dins l'empresa. D'aquesta manera la gestió de l'acció social s'integra, fase a fase, al cicle complet de gestió de TMB, fet que adquireix un valor estratègic, i supera la visió clàssica de l'acció social de caire filantròpic i allunyada de l'activitat empresarial.

Com planteja el gràfic adjunt, aquest Pla Director d'Acció Social es fonamenta en 5 processos bàsics que pretenen garantir l'èxit de la seva implantació a curt termini, però també volen assentar les bases perquè es desplegui a mitjà i llarg termini, des d'una perspectiva d'aprenentatge i millora contínua.



Badajoz
Av. Diagonal

92

Aquests processos prenen tota la seva validesa des del moment en què són abordats amb un criteri de participació, plantejant-los al conjunt de grups d'interès implicats, tant interns com externs, i són sotmesos a debat, consens i aprovació. El Pla Director de Cooperació i Solidaritat recull la proposta de continuar aquesta recomanació per als processos encara no iniciats. En el quadre adjunt, es resumeix cadascun dels processos que han de garantir l'èxit a curt i mig termini.

PENSAR

Concretant una estratègia i una política de cooperació i acció social que reflecteixi els principis que orienten el comportament social en línia amb la missió, visió i valors de TMB.
Definint els programes, el marc de les relacions i els processos d'actuació, en coordinació amb els diferents àmbits de l'empresa.

ACTUAR

Desenvolupant i executant els programes que recull aquest Pla Director amb criteris d'eficàcia i eficiència.

MESURAR

Recollint dades a partir dels indicadors establerts per configurar un sistema d'avaluació i seguiment que permeti la rendició de comptes i garantir la transparència amb totes les parts interessades.

MILLORAR

Desenvolupant un sistema participat de millora contínua, basat en el treball en equip, el diàleg amb els grups d'interès i la revisió constant de la feina realitzada.

COMUNICAR

Treballant la dimensió de comunicació de la tasca realitzada, amb els objectius de difondre les potencialitats de l'acció social i en la lògica de la rendició de comptes.



max. 350 kg

POLÍTICA D'ACCIÓ SOCIAL DE TMB

DEFINICIÓ DE L'ACCIÓ SOCIAL A TMB

A partir de la missió, visió i valors i donada la complementarietat entre l'enfocament estratègic i el de gestió, en aquest apartat es concreta la política d'acció social a través de la definició de 10 principis que orienten, emmarquen i donen coherència a les actuacions de TMB en l'àmbit de la cooperació i la solidaritat. Aquests 10 principis impulsen la solidaritat i la cooperació en col·laboració amb les parts interessades, tal i com es defineix a continuació:

L'ACCIÓ SOCIAL DE **TMB** S'ENTÉN COM LA DEDICACIÓ ESTRUCTURADA I PLANIFICADA DE DIFERENTS TIPUS DE RECURSOS EMPRESARIALS A PROJECTES QUE IMPULSIN LA CULTURA DE LA SOLIDARITAT I LA COOPERACIÓ EN L'ÀMBIT DE LA MOBILITAT SOSTENIBLE. AQUESTA DEDICACIÓ ES FA EN COL·LABORACIÓ AMB LES PARTS INTERESSADES, A NIVELL LOCAL I GLOBAL, PER POTENCIAR LA PARTICIPACIÓ ACTIVA DE LES DIFERENTS ÀREES DE L'ORGANITZACIÓ I PROMOVENT LA PRÀCTICA DEL VOLUNTARIAT ENTRE LES PERSONES QUE HI TREBALLEN.

10 PRINCIPIS EN QUÈ ES FONAMENTA LA POLÍTICA D'ACCIÓ SOCIAL DE TMB

1. ACCIÓ LOCAL I GLOBAL

TMB aposta per accions en l'àmbit metropolità de Barcelona, però també en accions globals i internacionals, sempre que incorporin socis eficients en la gestió i acostin els actius de TMB a realitats amb necessitats expressades en primer terme.

2. DIVERSITAT DE RECURSOS

TMB basa la seva acció social en l'aprofitament dels recursos actius de l'empresa, especialment els vehicles, els espais i el temps de les persones que hi treballen per a accions destinades a la inclusió social de col·lectius desafavorits. També s'entén l'activitat de proveïment com a una oportunitat de contribuir a la compra social.

3. ENFOCAMENT A LA MOBILITAT

TMB prioritza aquelles accions que fomentin l'ús del transport públic.

4. ACCESSIBILITAT

TMB prioritza aquelles accions que permeten el desplaçament de col·lectius amb especials dificultats. Així, a l'àrea metropolitana es fomentaran accions cap a les persones i col·lectius de persones amb discapacitat física, psíquica o sensorial però també amb altres barreres per a l'accés al transport: gent gran, persones dependents, infants en risc d'exclusió social, persones novingudes amb barreres idiomàtiques, etc. A l'exterior, es prioritzaran accions adreçades a poblacions i col·lectius amb greus deficiències en el sistema de transport públic.

5. VISIÓ A MITJÀ I LLARG TERMINI

TMB opta per accions i polítiques duradores en el temps i que generin estabilitat entre els actors i beneficiaris implicats. Es treballa per la signatura de convenis estables de col·laboració d'entitats davant d'accions puntuals, així com per la sistematització i ordenació de les col·laboracions amb tercers.

6. PROACTIVITAT

TMB avança en la seva acció social cap a una posició de proactivitat, tot impulsant acords amb entitats i administracions i desenvolupant accions innovadores i necessàries en l'àmbit de la solidaritat.

7. PARTICIPACIÓ

TMB aposta pel treball en xarxa en matèria social, escoltant les necessitats dels col·lectius implicats i les propostes dels grups d'interès, amb l'objectiu de sumar esforços per crear una actuació col·lectiva de qualitat i integradora.

8. TRANSVERSALITAT

Per a TMB esdevé un repte principal aconseguir estendre la cultura de la solidaritat i la cooperació a tots els departaments de l'empresa, de forma que l'acció social i l'exercici de la solidaritat es converteixin en un tret distintiu més de les maneres de fer de TMB.

9. CORRESPONSABILITAT

TMB no avança sola en aquest camí solidari. Per la seva condició d'empresa pública, és cabdal la companyia de les administracions locals i supramunicipals, així com d'organismes del tercer sector que marquin les direccions que s'han de seguir en l'àmbit de l'acció social i solidària.

10. INNOVACIÓ

TMB resta obert a noves iniciatives i propostes, i incorpora l'acció social com una aportació innovadora en el camí de l'empresa cap a l'excel·lència en el seu servei a la societat.

Bogatell

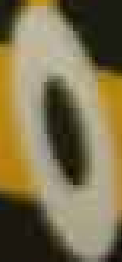
Ciutadella

Vila Olímpica

Barceloneta

Jaume I

Urquijoana



LÍNIES ESTRATÈGIQUES

Les accions socials de TMB es desenvoluparan a partir de 4 eixos estratègics: perspectiva dels clients o usuaris, perspectiva dels processos, perspectiva de les persones i perspectiva dels resultats. Es tracta d'un model de gestió, denominat Balanced Scorecard, que dóna una visió integral de tots els processos i que respon a la vocació de servei públic de l'empresa. Aquests 4 eixos o línies estratègiques, ja implantats en el model de gestió de l'empresa, emmarquen l'objectiu de TMB de constituir-se en un referent en cooperació i solidaritat a nivell local i global.

PERSPECTIVA DELS CLIENTS

Contribució a la millora de la mobilitat de les persones més desafavorides, facilitant la seva integració sociolaboral i contribuint a una societat més cohesionada i justa mitjançant projectes d'acció social.

PERSPECTIVA DE PROCESSOS

Gestió dels projectes d'acció social desenvolupant i aplicant processos basats en la participació dels diferents interlocutors i grups d'interès i sistematitzant i treballant de manera més operativa

PERSPECTIVA DE PERSONES

Potenciació interna dels valors i cultura de la solidaritat tot impulsant pràctiques de voluntariat entre les persones que treballen a TMB i actuant transversalment

PERSPECTIVA DE RESULTATS

Contribució a la millora de la reputació de l'empresa, fent de TMB un referent de solidaritat i cooperació a nivell local i global

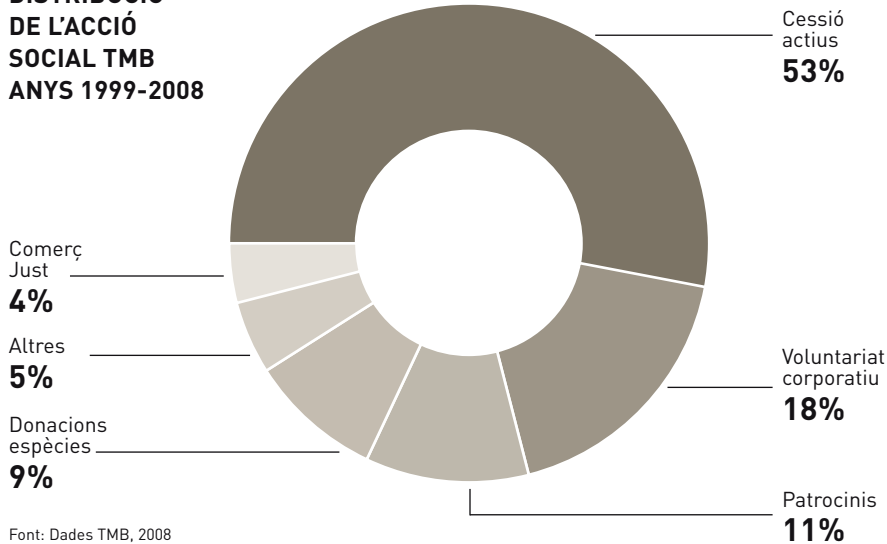


ACCIONS. PROGRAMES

Transports Metropolitans de Barcelona presenta una trajectòria incipient com a empresa pública en la introducció de l'acció social en la seva dinàmica quotidiana.

El gràfic següent mostra un resum de les principals accions realitzades entre 1999 i 2008.

**DISTRIBUCIÓ
DE L'ACCIÓ
SOCIAL TMB
ANYS 1999-2008**



La novetat que aporta aquest Pla Director es concreta en la voluntat d'ordenar les activitats portades a terme per actuar de forma planificada amb l'objectiu final d'incorporar criteris en la feina que ja s'està realitzant. Aquest ordenament permetrà, entre d'altres funcions:

- Identificar i classificar els tipus d'accions a dur a terme
- Identificar les parts interessades a les quals aportar valor a nivell local i global

També permetrà establir criteris d'eficiència dotant els recursos de TMB del màxim valor possible i distribuint-los adequadament.

En aquest context, és necessari distingir els criteris que permetran reconèixer i classificar els programes que configuraran l'acció social de TMB a curt i mitjà termini. Aquests criteris han de complir una sèrie de requisits:

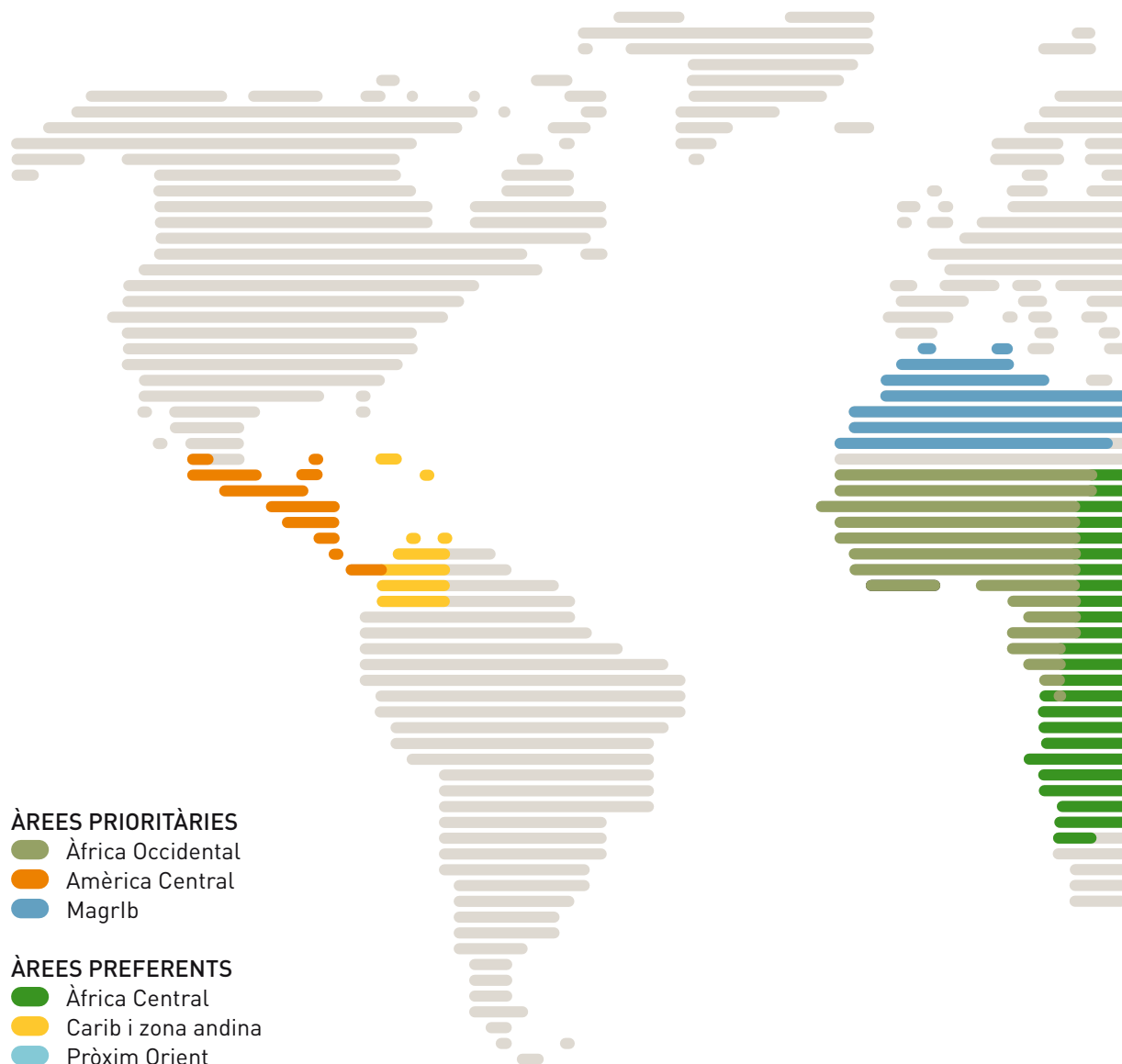
REPRESENTATIUS – que donin resposta a les línies estratègiques definides i als principis d'actuació establerts en la política social

TRANSVERSALS – que incloguin totes les actuacions possibles

COMPLEMENTARIS – que les actuacions d'un programa no es dupliquin amb les d'un altre i es complementin mútuament

GESTIONABLES – que es puguin establir indicadors de mesura per avaluar els resultats i facilitar l'aprenentatge organitzatiu, la innovació i la millora contínua

CRITERIS PER A LA CLASSIFICACIÓ DELS PROGRAMES



Els 4 requisits bàsics (que siguin representatius, transversals, complementaris i gestionables) apunten a dos criteris per a la classificació dels programes: abast de la intervenció i tipus d'acció.

ABAST DE LA INTERVENCIÓ

Es prioritzaran accions d'abast local i dirigides als ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona, sense oblidar en cap moment l'abast global i internacional, que acostin TMB als col·lectius amb més necessitats del planeta, però sempre de la mà d'entitats i organitzacions que treballin al territori.

TIPUS D'ACCIÓ

Com ja s'ha indicat, TMB aposta per donar prioritat a accions que acostin el transport públic a persones i col·lectius amb dificultats especials. Aquestes accions promouen la integració social en una clara aposta per les persones i s'emmarquen en una sèrie de programes.







ENUMERACIÓ DELS PROGRAMES

Els criteris i les accions conformen els 6 programes del Pla Director de Transports Metropolitans de Barcelona, que dirigiran la seva l'acció social a curt i mitjà termini.

TIPUS D'ACCIÓ

APROVISIONAMENT

SERVEIS

CESSIÓ ACTIUS

VEHICLES

EQUIPAMENT
INFORMÀTIC

ALTRES ACTIUS

DIFUSIÓ/ SUPORT

DIFUSIÓ

SUPORT

PROGRAMA 1

TMB PROMOCIONA EL VOLUNTARIAT: MOBILITZA'T

PROGRAMA 2

TMB COMPRA SOCIAL

PROGRAMA 3

TMB SERVEIS SOLIDARIS PER A LA MOBILITAT

PROGRAMA 4

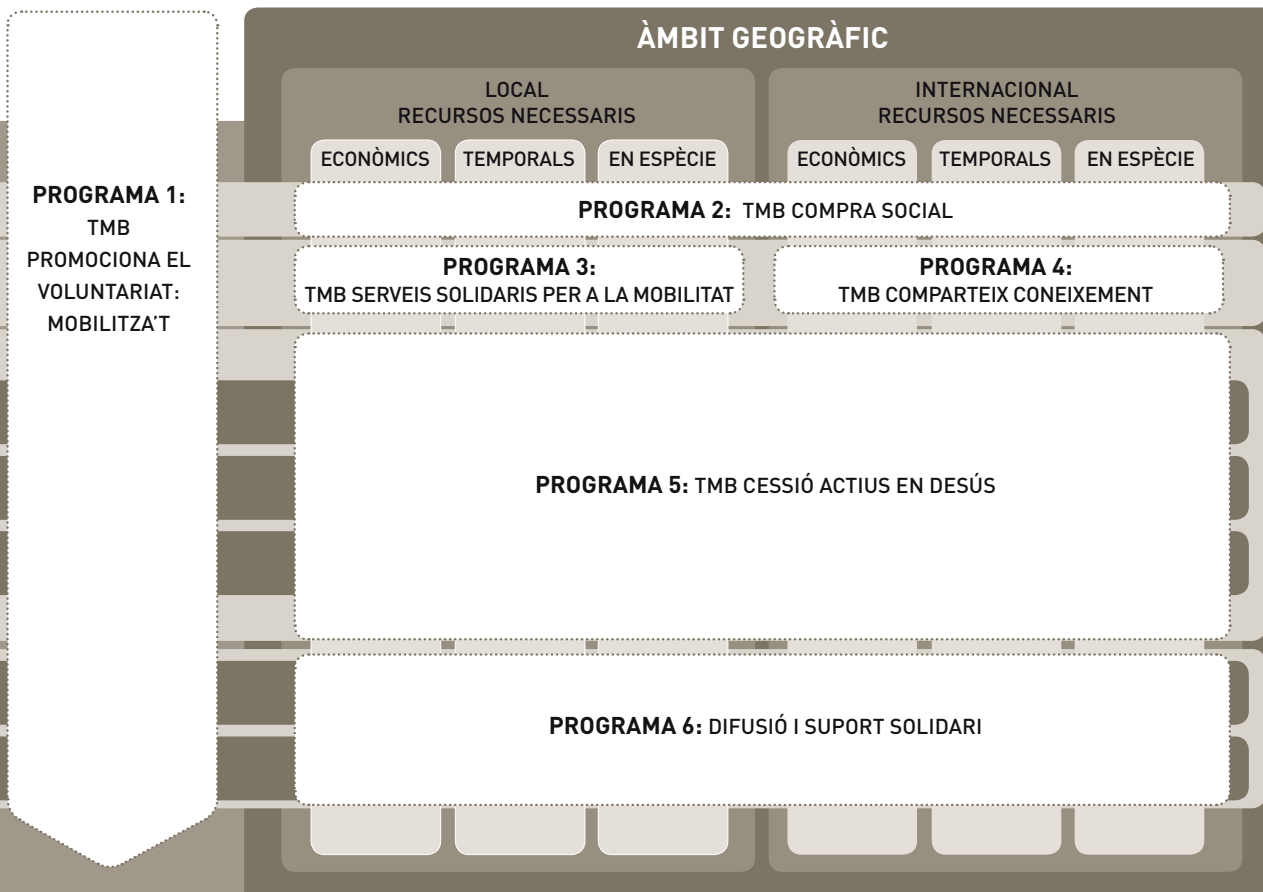
TMB COMPARTEIX CONEIXEMENT

PROGRAMA 5

TMB CESSIÓ D'ACTIUS EN DESÚS

PROGRAMA 6

TMB DIFUSIÓ I SUPORT SOLIDARI





FITXA TÈCNICA DELS PROGRAMES

PROGRAMA 1

TMB PROMOCIONA EL VOLUNTARIAT: MOBILITZA'T

PROGRAMA 2

TMB COMPRA SOCIAL

PROGRAMA 3

TMB SERVEIS SOLIDARIS PER A LA MOBILITAT

PROGRAMA 4

TMB COMPARTEIX CONEIXEMENT

PROGRAMA 5

TMB CESSIÓ D'ACTIUS EN DESÚS

PROGRAMA 6

TMB DIFUSIÓ I SUPORT SOLIDARI

Al llarg de les properes pàgines s'analitzaran cadascun dels programes, seleccionats segons els criteris anteriors, que marcaran clarament la línia argumental del Pla Director de Solidaritat i Cooperació de TMB.



PROGRAMA 1**TMB PROMOCIONA EL
VOLUNTARIAT: MOBILITZA'T**

EL PROGRAMA CONSISTEIX A PROMOURE L'APORTACIÓ VOLUNTÀRIA DE TEMPS DE LA PLANTILLA DE TMB EN ACCIONS DE CARÀCTER SOLIDARI. AQUEST TEMPS ES DISTRIBUIRÀ ADEQUADAMENT ENTRE HORES DE LA JORNADA LABORAL I EL TEMPS LLIURE.

LES ACCIONS EMMARCADES EN AQUEST PROGRAMA S'ORIENTEN A LA SENSIBILITZACIÓ I PARTICIPACIÓ DELS TREBALLADORS DE TMB EN INICIATIVES SOLIDÀRIES, ESPECIALMENT EN L'ÀMBIT DE LA MOBILITAT, PROMOGUDES PER L'EMPRESA.

AQUEST PROGRAMA ES CONTEMPLA COM A PROGRAMA CATALITZADOR, DESTINAT A NODRIR DELS RECURSOS HUMANS NECESSARIS PER A L'EXECUCIÓ I DESENVOLUPAMENT DE LA RESTA DE PROGRAMES FINALISTES QUE S'EMMARQUEN EN EL PLA DIRECTOR DE COOPERACIÓ I SOLIDARITAT DE TMB.



PROGRAMA 1

TMB PROMOCIONA EL VOLUNTARIAT: MOBILITZA'T

La participació dels treballadors de TMB en la posada en marxa i execució d'aquest Pla Director es considera un element clau per a assolir els objectius previstos. Per aquest motiu, el programa **TMB Promociona el voluntariat: Mobilitza't** es converteix en l'eix sobre el qual es mouen els altres programes.

D'aquesta manera, es valorarà aquest programa tenint en compte un cicle estratègic de la gestió del voluntariat, que estarà regit per 5 criteris:

PENSAR

S'identifiquen les oportunitats o accions en què els treballadors de TMB poden participar.

SENSIBILITZAR / PARTICIPAR

Una vegada identificades les oportunitats, la resta de programes s'encarregaran d'executar-les, mentre que el programa **Mobilitza't** gestionarà el voluntariat.

AVALUAR

Disposar d'un sistema de seguiment del programa **Mobilitza't** que mesuri els seus resultats i permeti la seva millora contínua.

RECONÈIXER / REVISAR

Per tal de millorar el programa, s'identificaran els voluntaris més actius.

DIFONDRE / COMUNICAR

Es planificarà la difusió de les fites aconseguides, tant entre els treballadors com al conjunt de la societat.

La col·laboració activa dels treballadors en qüestions socials promogudes per TMB suposen un salt en la seva política d'acció social, i un canvi de la percepció de l'empresa per part dels seus grups d'interès.

PROGRAMA 1

TMB PROMOCIONA EL VOLUNTARIAT: MOBILITZA'T

OBJECTIUS PRINCIPALS

LÍNIES ESTRATÈGIQUES

SOCIETAT

- Contribuir a la millora de la mobilitat i al desenvolupament d'una societat més cohesionada mitjançant la dedicació voluntària del temps de les persones que componen l'equip humà de TMB

PROCESSOS

- Definir el procés per a gestionar el voluntariat d'una manera eficaç i eficient: pensar – actuar (sensibilització i participació), mesurar (avaluació), millorar (reconeixement i revisió) i comunicar

PERSONES

- Difondre els avantatges i les experiències positives del voluntariat entre l'equip humà de TMB

RESULTATS

- Millora i identificació del personal amb l'empresa per reforçar una dimensió solidària de servei públic
- Contribuir a la millora de la reputació de TMB i promoure el programa **TMB Promociona el voluntariat: Mobilitza't**

PRINCIPALS ACCIONS

- Gestió de les persones voluntàries interessades, inscrites i participants
 - Registre del nombre d'accions, persones (diferenciant equip directiu), hores (diferenciant si són o no en jornada laboral), etc.
 - Enquesta de satisfacció dels participants en accions del programa de **TMB Promociona el voluntariat: Mobilitza't**
 - Enquesta de satisfacció a entitats col·laboradores
- Enquesta als treballadors de TMB sobre inquietuds i preferències en temes de voluntariat
 - Reunions amb altres departaments per a definir el procés del programa
 - Anàlisi de la possible participació de voluntaris de TMB als diferents programes
 - Elaboració del document del procés del programa **TMB Promociona el voluntariat: Mobilitza't**
 - Identificació de noves accions de **TMB Promociona el voluntariat: Mobilitza't** alineades amb la política social de TMB
 - Resposta de les propostes de **TMB Promociona el voluntariat: Mobilitza't** rebudes dels treballadors
- Accions de difusió:
 - Identificació d'un col·lectiu de treballadors que puguin servir per difondre el programa a la resta d'empleats
 - Campanya inicial de difusió del programa a través dels diferents canals de què disposa TMB
 - Comunicació periòdica dels programes de **TMB Promociona el voluntariat: Mobilitza't** amb què es pot col·laborar
 - Accions de sensibilització:
 - Cursos de formació sobre voluntariat
 - Jornades de presentació de projectes de voluntariat per part de les entitats col·laboradores
 - Espai propi a la intranet de TMB amb la informació sobre el programa
 - Dies de voluntariat
 - Vacances solidàries: recolzament als voluntaris de TMB per al desenvolupament de projectes de cooperació internacional
 - Reunions internes on es presenti el programa **Mobilitza't** i les seves accions
 - Gestió i registre dels assistents a esdeveniments de sensibilització i ONG participants
- Accions de reconeixement a les persones voluntàries
 - Enquesta als treballadors sobre el programa de **TMB Promociona el voluntariat: Mobilitza't**
 - Disseny d'una campanya anual de comunicació externa del programa **TMB Promociona el voluntariat: Mobilitza't**



PROGRAMA 2**TMB COMPRA SOCIAL**

AQUEST PROGRAMA CONSISTEIX A LA SELECCIÓ I UTILITZACIÓ PRIORITÀRIA DE PROVEÏDORS SOCIALS A NIVELL LOCAL I GLOBAL (TANT D'EMPRESSES D'ECONOMIA SOCIAL: CENTRES ESPECIALS DE TREBALL, COOPERATIVES LABORALS, EMPRESSES D'INSERCIÓ, COM ENTITATS DE COMERÇ JUST PER A LA COMPRA DE PRODUCTES) EN L'EXECUCIÓ D'APROVISIONAMENTS QUE TMB FACI AL LLARG DE L'ANY I A LA INTRODUCCIÓ PROGRESSIVA DE CLÀUSULES SOCIALS EN ELS PROCESSOS GENERALS DE PROVEÏMENT DE L'EMPRESA.

ÉS VOLUNTAT DE TMB QUE AQUESTA PROGRESSIVA ORIENTACIÓ DE L'EMPRESA CAP A LA COMPRA SOCIAL AVANCI DE LA MÀ DELS CRITERIS DE COMPRA RESPONSABLE EXPRESSATS COM A EIX D'ACCIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA DE TMB.

PROGRAMA 2

TMB COMPRA SOCIAL

OBJECTIUS PRINCIPALS

LÍNIES ESTRATÈGIQUES	SOCIETAT	<ul style="list-style-type: none"> ■ Afavorir la implantació al mercat d'empreses d'economia social per al desenvolupament d'una societat més cohesionada i justa
	PROCESSOS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identificar criteris per a la selecció de col·lectius (un, diversos, quins: discapacitats, reclusos, altres col·lectius en risc, etc.) a l'hora de triar empreses socials proveïdores de TMB
		<ul style="list-style-type: none"> ■ Estendre la política social de proveïment a la totalitat de l'empresa
		<ul style="list-style-type: none"> ■ Disposar, mantenir i utilitzar una base de dades de proveïdors socials per a l'empresa
PERSONES	<ul style="list-style-type: none"> ■ Afavorir la cultura de proveïment social entre els membres de l'empresa 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinar les demandes dels empleats i les seves famílies en matèria d'ocupabilitat en empreses d'economia social amb l'Àrea d'Assistència Social de TMB 	
RESULTATS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incorporar TMB a les xarxes i fòrums d'usuaris de compra social com a estratègia de visibilitat i d'increment de la reputació corporativa 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vincular la reputació de l'empresa als valors de la solidaritat a través del programa TMB Compra social 	

PRINCIPALS ACCIONS

- Accions de compra social:
 - Elaboració d'una llista dels principals esdeveniments anuals per introduir-hi compra social
 - Selecció de proveïdors socials pels esdeveniments identificats
 - Execució d'accions de compra social
- Selecció dels segments destinataris de l'acció compra social
- Realització d'una presentació sobre compra social als directius de l'empresa
- Reunions de coordinació amb els responsables de compres
- Suport al departament de compres per a la inclusió d'ofertes d'empreses d'economia social als concursos de licitació de l'empresa
- Incloure els criteris del programa **TMB Compra social** als protocols de compra de l'empresa
- Implicació amb el departament de compres per a l'elaboració de la base de dades
- Difusió interna (intranet, revistes, butlletins, etc) de les accions més significatives dutes a terme en relació al programa **TMB Compra social**
- Facilitar les demandes dels treballadors interessats en empreses d'economia social col·laboradores amb TMB
- Registre de consultes internes d'ocupació en empreses d'economia social
- Recerca d'acords amb xarxes i fòrums de compra social per esdevenir soci estratègic
- Difusió externa i interna dels convenis estables de col·laboració amb empreses d'economia social
- Actes de reconeixement per part de TMB a les entitats socials col·laboradores amb l'empresa
- Selecció de la Millor Empresa Social col·laboradora de TMB, d'acord amb criteris a establir per un comitè *ad-hoc*



24

PARALLEL
CARMEL

116

TMS

2443



OMFACCO

9647 DZG SP



PROGRAMA 3**TMB SERVEIS SOLIDARIS PER A LA MOBILITAT**

AQUEST PROGRAMA CONSISTEIX A DESENVOLUPAR ACCIONS QUE POSIN A DISPOSICIÓ D'ENTITATS, COL·LECTIUS I PERSONES AMB DIFICULTATS ESPECIALS, SERVEIS DE TRANSPORT, ACOMPANYAMENT I ACOSTAMENT A LA MOBILITAT, COM ACCIONS DE FORMACIÓ, TANT ESPECÍFICS COM GENÈRICS, AMB L'OBJECTIU D'AFAVORIR LA SEVA MOBILITAT I LA SEVA INCLUSIÓ SOCIAL. AQUESTES ACCIONS ES REALITZARAN, PREFERENTMENT, A L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. ES DONARÀ UNA PRIORITAT ESPECIAL A ACCIONS QUE FOMENTIN LA INCORPORACIÓ D'AQUESTS COL·LECTIUS A ESDEVENIMENTS DE LA VIDA QUOTIDIANA I PROPIS DE L'ENTITAT, DE MANERA QUE LES DIFICULTATS PER A LA MOBILITAT NO ELS IMPEDEIXIN GAUDIR D'AQUESTA PARTICIPACIÓ.

PROGRAMA 3

TMB SERVEIS SOLIDARIS PER A LA MOBILITAT

OBJECTIUS PRINCIPALS

LÍNIES ESTRATÈGIQUES	SOCIETAT	<ul style="list-style-type: none"> Afavorir la mobilitat de col·lectius amb especials dificultats mitjançant l'establiment de col·laboracions amb entitats socials per a la realització d'accions conjuntes
	PROCESSOS	<ul style="list-style-type: none"> Identificar els segments del grup d'interès que cal considerar beneficiaris de les accions del programa
		<ul style="list-style-type: none"> Normalitzar l'accés a la mobilitat d'aquests col·lectius mitjançant l'ordenació i formalització de les col·laboracions que mantenen amb TMB
		<ul style="list-style-type: none"> Identificar trams i serveis que presenten dificultats especials per a la mobilitat a l'àrea metropolitana
<ul style="list-style-type: none"> Dissenyar un procés de comunicació als usuaris respecte de trams identificats amb serveis a la mobilitat específics 		
PERSONES	<ul style="list-style-type: none"> Identificar i incorporar al programa TMB Serveis solidaris per a la mobilitat persones claus per liderar-lo de forma voluntària 	
	<ul style="list-style-type: none"> Afavorir la participació voluntària d'empleats que millorin la resposta de TMB a les necessitats de les persones i col·lectius amb dificultats per la mobilitat 	
RESULTATS	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir al compte de resultats de TMB mitjançant la incorporació al transport públic de nous segments d'usuaris (persones amb dificultats) 	
	<ul style="list-style-type: none"> Millorar la funció social de TMB ampliant el servei al màxim ventall de ciutadans, en especial als usuaris amb dificultats per a la mobilitat 	

PRINCIPALS ACCIONS

- Accions d'acompanyament adreçades a persones o col·lectius específics
- Accions de transport especial per a persones o col·lectius amb dificultats severes per a la mobilitat:
 - Serveis de transport per a persones o col·lectius de persones amb discapacitat
 - Serveis de transport en esdeveniments de participació ciutadana
- Classificar els segments del grup d'interès des de l'òptica de l'acció social
- Identificar àmbits d'actuació i objectius mínims a assolir amb els col·lectius seleccionats
- Redacció del document de procediment per a les col·laboracions
- Publicació del document de bases al web corporatiu i altres suports de difusió de l'empresa
- Creació d'un equip de treball interdepartamental per a la identificació de punts amb dificultats per a la mobilitat a la xarxa de transports metropolitans
- Plantejament de la creació d'un Centre d'Atenció a persones amb discapacitats
- Elaboració d'una Guia de serveis TMB per a persones amb dificultats
- Accions de difusió/motivació per incorporar líders al programa **TMB Serveis solidaris** per a la mobilitat
- Creació d'un equip mínim de treballadors voluntaris
- Accions d'identificació dels segments beneficiaris
- Visibilització dels resultats mitjançant els diferents canals de comunicació

STOP L2 L3 L4 L5 Personal en via

3892214
Accès V2

Accès V2



PROGRAMA 4

TMB COMPARTEIX CONEIXEMENT

DES D'UN PLANTEJAMENT SOLIDARI EL PROGRAMA

TMB COMPARTEIX CONEIXEMENT VOL COL·LABORAR AMB EL CONEIXEMENT I L'EXPERIÈNCIA GENERADA A L'EMPRESA A TRAVÉS D'ACCIONS DE FORMACIÓ, D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I DE COOPERACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I COL·LECTIVITATS QUE PRESENTEN MANCANCES DE *KNOW-HOW* PER A OFERIR, DE MANERA EFICAÇ I EFICIENT, SERVEIS DE MOBILITAT A LES PERSONES QUE ESTAN SOTA ELS SEUS ÀMBITS D'INFLUÈNCIA.

TMB TRIARÀ LES COL·LECTIVITATS I ADMINISTRACIONS AMB QUÈ COL·LABORARÀ D'ACORD AMB UNS CRITERIS ESTABLERTS PRÈVIAMENT I PODRAN PROVENIR TANT DE PAÏSOS EN VIES DE DESENVOLUPAMENT COM DE REALITATS LOCALS PROPERES I ESPECÍFIQUES.

LES ACCIONS D'AQUEST PROGRAMA SERAN EXECUTADES DIRECTAMENT PER TMB DE MANERA INDIVIDUAL O BÉ EN COL·LABORACIÓ AMB ALTRES OPERADORS DE SERVEI I/O XARXES LOCALS I INTERNACIONALS.

EN LA MESURA DEL POSSIBLE S'INTENTARÀ COORDINAR LES ACCIONS D'AQUEST PROGRAMA AMB LES ACCIONS DEL PROGRAMA **TMB CESSIÓ D'ACTIUS EN DESÚS**, I ES VETLLARÀ PER UNA OPTIMITZACIÓ DELS RECURSOS DESPLEGATS I UN SUPORT INTEGRAL DEL COL·LECTIU AL QUAL ES DESTINARAN ELS ACTIUS EN DESÚS. EN AQUESTA LÍNIA, S'IMPULSARAN ACCIONS SOLIDÀRIES DE FORMACIÓ QUE ACOMPANYIN EL PROCÉS DE CESSIÓ DE VEHICLES.

PROGRAMA 4

TMB COMPARTEIX CONEIXEMENT

OBJECTIUS PRINCIPALS

LÍNIES ESTRATÈGIQUES	SOCIETAT	<ul style="list-style-type: none"> Compartir i transferir coneixement i experiència –a iniciativa pròpia o de tercers– amb col·lectivitats i administracions que presentin necessitats de mobilitat i una manca de recursos i <i>know how</i> per donar un servei eficaç i eficient
	PROCESSOS	<ul style="list-style-type: none"> Identificar a nivell intern (corporatiu) la capacitat productiva (hores de consultoria, formació, assistència anual, etc.) potencialment destinable a compartir i transferir experiència i coneixement
		<ul style="list-style-type: none"> Identificar els segments del grup d'interès considerats beneficiaris de les accions del programa: entitats, administracions, etc.
		<ul style="list-style-type: none"> Establir criteris per a la implementació de la capacitat productiva potencialment destinable anual (qui, a qui va dirigit, com, honoraris o no associats, etc.)
PERSONES	<ul style="list-style-type: none"> Afavorir el treball en xarxa per al foment d'estratègies de mobilitat en països en vies de desenvolupament 	
	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar des de TMB una cultura interna de col·laboració dirigida al foment de la solidaritat mitjançant la posada en comú del coneixement generat 	
	<ul style="list-style-type: none"> Identificar entre els empleats de TMB líders de projecte amb una sensibilitat contrastada per a compartir coneixement i experiència 	
RESULTATS	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar al programa empleats voluntaris per a exercir les accions de consultoria, formació o assistència tècnica 	
	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar la notorietat i visibilitat de TMB a nivell internacional vinculada a la vocació solidària de compartir coneixement 	

PRINCIPALS ACCIONS

- Accions d'assistència tècnica a nivell local i internacional
- En coordinació amb les accions del programa **TMB Cessió d'actius en desús**, accions de formació en mobilitat a nivell local i internacional
- Participació en fòrums de mobilitat urbana a nivell local i internacional

- Identificació d'accions per incorporar al programa **TMB Comparteix coneixement**
- Mesura de l'impacte i cost econòmic de les accions seleccionades

- Classificar els grups d'interès d'aquest programa d'acord amb els seus objectius

- Seleccionar la modalitat de col·laboració d'acord amb criteris interns: gratuïtat, descomptes, incorporació d'accions com a valor afegit, cofinançament dels projectes, etc.

- Desenvolupament de programes en col·laboració amb altres institucions

- Difusió de la filosofia i accions del programa entre els treballadors de TMB
- Presentacions a la direcció i al departament internacional de les accions del programa
- Promoció d'accions del programa en el format 'Turisme/Vacances solidàries'

- Accions de difusió del programa **TMB Comparteix coneixement** entre els seus treballadors

- Accions de motivació per a incorporar líders al programa

- Accions pròpies del programa **TMB Promociona el voluntariat: Mobilitza't** per incorporar treballadors voluntaris

- Difusió de la posada en valor de les accions del programa: volum econòmic deixat d'ingressar, impacte social de les accions, etc.

- Presentació del programa a premis anuals de reputació corporativa

- Recull de premsa



PORT - NOU

8503

PROGRAMA 5**TMB CESSIÓ D'ACTIUS EN DESÚS**

TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA CEDIRÀ A ENTITATS LOCALS DE PAÏSOS EN VIES DE DESENVOLUPAMENT, O A ORGANITZACIONS DE CATALUNYA I D'ESPANYA QUE PRESENTIN MANCANCES, ACTIUS EN DESÚS DE L'EMPRESA.

EN EL CAS DELS VEHICLES, I DE MANERA PREFERENT, TMB CANALITZARÀ LA MAJOR PART DE LES CESSIONS CAP A L'ESTABLIMENT D'ALIANCES AMB ALTRES INSTITUCIONS, TOT PRIORITZANT L'ALIANÇA ESTABLERTA EN AQUESTA MATÈRIA AMB EL CONSELL METROPOLITÀ DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA (AMB).

TOTES LES CESSIONS QUE ES GESTIONIN DES D'AQUEST PROGRAMA SEGUIRAN UN PROCEDIMENT ESTANDARDITZAT DISSENYAT DES DE LA COMPANYIA, I TOTES LES CANDIDATURES SE SOTMETRAN A UN PROCÉS D'ADJUDICACIÓ DE L'AJUDA.

PROGRAMA 5

TMB CESSIÓ D'ACTIUS EN DESÚS

OBJECTIUS PRINCIPALS

LÍNIES ESTRATÈGIQUES

SOCIETAT

- Afavorir l'accés a la mobilitat a poblacions de països en vies de desenvolupament i administracions pròximes mitjançant la cessió de vehicles de TMB en desús
- Afavorir l'accés a tecnologies i mobiliari als col·lectius objectiu per a la promoció de la solidaritat i la igualtat

PROCESSOS

- Identificar el segment beneficiari de les accions del programa
- Ordenar i formalitzar les col·laboracions ja existents de TMB amb entitats socials en matèria de cessió d'actius en desús
- Identificar un procés per canalitzar, seleccionar i tramitar les noves demandes de cessió d'actius en desús fetes per entitats i administracions
- Impulsar mecanismes de coordinació entre TMB i altres operadors i amb les entitats perquè es racionalitzin les cessions

PERSONES

- Impulsar la incorporació d'empleats clau per a liderar les accions del programa
- Afavorir la participació d'empleats mitjançant la realització d'accions de voluntariat corporatiu en totes les fases de la cessió d'actius en desús

RESULTATS

- Posar en valor les accions de cessió d'actius en desús mitjançant la quantificació econòmica del valor de les cessions
- Augmentar la reputació de l'empresa mitjançant la realització d'accions amb un alt valor pels seus grups d'interès

PRINCIPALS ACCIONS

- Identificació de les necessitats d'actius de transport
 - Identificació de criteris per a dividir els actius que han de ser gestionats per l'AMB i per TMB
 - Compliment del procediment existent per a la cessió d'actius a TMB (tramitació de baixa, obtenció de permisos, assegurança, planificació del trasllat, etc.)
 - Coordinació amb el programa **TMB Comparteix coneixement** per a la realització d'accions complementàries a les cessions: accions de formació i d'assistència tècnica
 - Per als vehicles cedits directament per TMB, selecció de socis claus a les àrees geogràfiques seleccionades i trasllat dels vehicles amb la col·laboració d'empleats voluntaris
- Identificació de necessitats d'actius en mobiliari i d'equipaments mitjançant la convocatòria anual d'ajuts
- Seleccionar els subsegments destinataris de l'acció
- Inventari de convenis vigents amb les entitats per a la cessió d'actius
 - Revisió conjunta amb les entitats de les condicions de cessió vigents
- En col·laboració amb els departaments implicats, identificar i classificar els actius disponibles per a la cessió
 - Redacció d'un document de bases amb els criteris per acollir-se al programa **TMB Cessió d'actius en desús**, orientats explícitament a les finalitats del programa (regió geogràfica, ús dels vehicles, socis participants, aportacions, etc.)
 - Un cop identificada la previsió d'actius disponibles per a cada període, reconèixer les accions de coordinació per a la selecció d'actius que s'integraran en l'aliança TMB-AMB
- Accions de motivació per incorporar líders al programa **TMB Cessió d'actius en desús**
 - Creació d'un equip mínim d'empleats voluntaris del programa
- Difusió de l'impacte econòmic de les cessions
- Disseny de mecanismes de valoració per part dels grups d'interès (sessions de consulta, enquestes de reputació...)
 - Publicació dels resultats en espais estratègics de difusió







PROGRAMA 6

TMB DIFUSIÓ I SUPORT SOLIDARI

AQUEST PROGRAMA DESENVOLUPARÀ ACCIONS DE SUPORT I DE DIFUSIÓ PER PART DE TMB A INICIATIVES SOLIDÀRIES I DE COOPERACIÓ IMPULSADES PER LES ENTITATS SOCIALS QUE HO SOL·LICITIN O BÉ PER TREBALLADORS QUE LES PROPOSIN.

PREFERENTMENT, TMB COL·LABORARÀ AMB ACCIONS I PROGRAMES EXTERNS QUE TREBALLIN A FAVOR DE L'ACCÉS A LA MOBILITAT URBANA PER PART DE COL·LECTIUS AMB DIFICULTATS, PERÒ TAMBÉ ES VALORARAN INICIATIVES QUE TINGUIN COM A FINALITAT EL TREBALL PER A UNA SOCIETAT MÉS JUSTA I COHESIONADA.

La finalitat del programa consisteix a ordenar les múltiples sol·licituds de col·laboració social que rep TMB de forma quotidiana i, a més, canalitzar les possibilitats i el potencial de la col·laboració de l'empresa cap a iniciatives eficients, contrastades i de fàcil visibilitat per als ciutadans i per als propis beneficiaris de les accions.

Des de TMB, el suport s'intensificarà mitjançant dos eixos d'actuació:

- 1. Difusió d'iniciatives de tercers entitats:** TMB posarà a la seva disposició els actius de suports informatius que es concretin per a cada iniciativa.
- 2. Suport intern a determinades accions:** TMB coordinarà amb les entitats, col·lectius i impulsors la manera més adient de desenvolupar les accions, que seran preferentment de recaptació de fons i de difusió interna.

Puntualment, també es prestarà una atenció especial a les possibilitats de col·laboració amb situacions d'emergència davant de catàstrofes i desastres naturals, i desplegarà les seves possibilitats de difusió de l'ajut, i d'accions concretes per a la intervenció solidària.

La participació de TMB en aquestes accions serà sempre valorada per un comitè intern, que rebrà les propostes a partir d'un procediment establert per la pròpia empresa.

PROGRAMA 6

TMB DIFUSIÓ I SUPORT SOLIDARI

OBJECTIUS PRINCIPALS

LÍNIES ESTRATÈGIQUES

SOCIETAT

- Afavorir la solidaritat i l'acció social mitjançant la col·laboració de TMB amb iniciatives concretes provinents d'entitats socials o dels treballadors
- Afavorir la visibilitat d'entitats socials objecte d'aquest programa mitjançant la cessió dels espais físics, d'informació i de difusió que gestiona TMB

PROCESSOS

- Identificar el segment beneficiari de les accions del programa **TMB Difusió i suport solidari**
- Elaborar un procediment estàndard per valorar les propostes de col·laboració de les entitats socials
- Elaborar i comunicar un sistema d'informació clar i concís adreçat a les entitats socials

PERSONES

- Impulsar la incorporació de treballadors per a la coordinació del programa **TMB Difusió i suport solidari**
- Afavorir la participació al programa mitjançant accions de voluntariat corporatiu a l'empresa
- Impulsar una cultura de solidaritat dins l'empresa i fer que els empleats proposin les accions

RESULTATS

- Esdevenir un referent en aquest sector
- Contribuir a la reputació social de l'empresa

PRINCIPALS ACCIONS

- Campanyes internes (entre treballadors) de recaptació de fons (per a projectes, desastres naturals, campanyes...), de participació en iniciatives institucionals (voluntaris per la llengua,...), etc.
- Iniciatives tipus *teaming*: donació d'un euro de la nòmina o de l'arrodoniment a la xifra sencera per a projectes socials prèviament identificats pels treballadors de TMB
- En compliment amb els Objectius del Mil·lenni de Nacions Unides, iniciar la reflexió a TMB per cedir el 0,7% dels beneficis ordinaris de l'empresa a projectes socials prèviament identificats pels treballadors de TMB
- Accions externes de recaptació de fons per a projectes socials externs impulsades per TMB:
 - sopar anual per la solidaritat, subhasta solidària anual, etc.
 - convocatòria de Premis a la Solidaritat
 - votació via web dels projectes més adequats per a destinar fons
- Publicació de les condicions per a la cessió d'espais adreçats a les entitats interessades
- Accions de cessió d'espais físics i de difusió
- Signatura de convenis
- Creació de campanyes internes i externes
- Identificar la capacitat d'actuació i els objectius mínims per assolir amb els col·lectius seleccionats
- Elaboració de criteris per a les col·laboracions
- Elaborar un calendari anual per a les cooperacions
- Col·laboracions amb el departament de comunicació de TMB
- Accions de motivació per a incorporar líders al programa
- Accions per a la seva difusió entre els treballadors de TMB
- Difusió de la filosofia i accions del programa entre els treballadors
- Accions pròpies del programa **TMB Promociona el voluntariat: Mobilitza't**
- Constitució del Comitè de Valoració i incorporació de treballadors voluntaris
- Concurs anual intern d'iniciatives
- Elaboració d'un sistema intern de propostes d'empleats
- Difusió interna i externa de les col·laboracions
- Difusió de la posada en valor de les accions del programa
- Disseny d'una enquesta de reputació i participació dels grups d'interès
- Publicació dels resultats en espais estratègics de difusió

MECANISMES DE SEGUIMENT I CONTROL

INDICADORS INICIALS DEL PLA DE COOPERACIÓ I SOLIDARITAT DE TMB

PROGRAMA 1

TMB PROMOCIONA EL VOLUNTARIAT: MOBILITZA'T

PROGRAMA 2

TMB COMPRA SOCIAL

PROGRAMA 3

TMB SERVEIS SOLIDARIS PER A LA MOBILITAT

PROGRAMA 4

TMB COMPARTEIX CONEIXEMENT

PROGRAMA 5

TMB CESSIÓ D'ACTIUS EN DESÚS

PROGRAMA 6

TMB DIFUSIÓ I SUPORT SOLIDARI

El Pla Director de Cooperació i Solidaritat inclou un sistema d'indicadors i de seguiment que hauria de contemplar-se amb el suport tant de la comunitat de TMB (treballadors, comandaments, voluntaris, etc.) com dels grups d'interès externs.

Aquesta primera etapa de l'acció social a TMB ha de constituir l'etapa de la implantació, contrast i revisió dels indicadors proposats.

Cal contemplar per a una segona etapa que l'acció social comporti la conversió dels indicadors de mesura en un sistema d'avaluació i rendició de comptes integrat en la gestió en funció de l'estructura orgànica de l'empresa.

Es tracta d'iniciar una reflexió que ens porti a fer un seguiment del Pla Director en el seu conjunt per a poder contrastar-lo internament i com una mostra representativa dels grups d'interès.

En el següent quadre es pot apreciar com cada programa interrelaciona amb els sectors implicats: societat, processos, persones i resultats. D'aquesta manera s'obté una visió àmplia, global i contrastada de cadascuna de les perspectives treballades al Pla Director de Cooperació i Solidaritat.

SOCIETAT	PROCESSOS	PERSONES	RESULTATS	
Indicadors de difusió (canals de comunicació interna)	Document de procés del programa Mobilitza't	Índex de satisfacció dels voluntaris	Índex de satisfacció de la plantilla del programa Mobilitza't	
Número de proveïdors socials incorporats	Número de proveïdors socials i tipus de proveïment	Número d'accions de difusió interna	Número i tipus de xarxes de compra social en què s'incorpora TMB	
Núm. d'entitats amb conveni amb TMB	Elaboració del document de procediment	Núm. d'empleats incorporats al programa com a voluntaris	Grau de coneixement del programa entre els grups d'interès	
Núm. i tipus d'acció en què participa TMB	Total de beneficiaris / total clients consultoria TMB	Grau de coneixement dels empleats sobre el programa	Referències al programa en mitjans de comunicació	
Número de cessions a l'any	Inventari d'actius disponibles per cessió	Persones de referència del programa	Estimació del valor dels actius cedits	
Percentatge de projectes de foment de la mobilitat i projectes recolzats	Número i tipus de suports que visibilitzen les relacions de TMB i les entitats	Percentatge d'empleats que fan propostes de col·laboració	Valoració dels grups d'interès en indicadors de reputació	



**ESTRUCTURA DE
PARTICIPACIÓ
MECANISMES
D'APRENTATGE
I INNOVACIÓ**

ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓ

PRINCIPALS INTERLOCUTORS

En el quadre següent es recull l'univers d'actors implicats en l'execució del Pla Director de Cooperació i Solidaritat, i s'identifiquen aquells que actuaran des de l'interior de l'empresa, i tots els actors provinents dels grups d'interès externs de TMB.

INTERNS

ORGANS DE GOVERN TMB

- Consell d'Administració de Transports de Barcelona, S.A.
- Consell d'Administració de Ferrocarrils Metropolitans de Barcelona, S.A.
- Presidència
- Vicepresidència Executiva
- Comissió Executiva
- Consell de Direcció

DIRECCIONS GENERALS TMB

- Direcció General de la Xarxa d'Autobusos
- Direcció General de l'Àrea Metro
- Direcció General de Serveis Corporatius
 - Recursos humans
 - Administració i finances
 - Pressupost, control i gestió
 - Assessoria jurídica
 - Desenvolupament de negoci, relacions internacionals i transport d'oci
- Direcció Executiva del Gabinet de Presidència
 - Màrqueting i ingressos accessoris
 - Comunicació i relacions institucionals
 - Àrea de tecnologia
 - Planificació de la xarxa

EMPLEATS DE TMB

CONDUCTORS SOLIDARIS DE CATALUNYA

EXTERNNS

SOCIETAT

- Tercer Sector: ONG i fundacions
 - Compra social
 - Cooperació internacional
 - Intervenció social
 - Col·lectius de persones amb mobilitat reduïda

USUARIS

- Usuari de TMB
- Usuaris beneficiaris de l'acció social TMB

ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

- Unió Europea
- Administració estatal
- Administració autonòmica
- Administracions locals (municipals i supramunicipals)

PROVEÏDORS



ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓ

L'estructura de funcionament del Pla Director de Cooperació i Solidaritat queda perfilada de tal manera que tots els programes d'acció social de TMB quedin sota el paraigües d'un Comitè de Coordinació de l'Acció Social, format pels diversos departaments de TMB i òrgans de govern de l'empresa, en coordinació amb l'ONG Conductors Solidaris de Catalunya, amb la voluntat de conformar una espai multidisciplinar de consulta i creació de valor i coneixement en l'acció social.

Tots els programes d'acció social disposaran de grups de treball, formats per treballadors voluntaris i representants dels departaments directament implicats.





L'ACCIÓ SOCIAL DE TMB I CONDUCTORS SOLIDARIS DE CATALUNYA

Conductors Solidaris de Catalunya (CSC) és una ONG que té com a objectiu el transport d'ajuda humanitària i solidària a zones de conflicte o necessitats. Per assolir-ho, s'ofereix tota la planificació logística perquè el material es lliuri a l'escola, hospital, associació o entitat que ho hagi sol·licitat.

Conductors, mecànics, logistes i altres voluntaris treballen en equip perquè el transport i la distribució s'assoleixin amb èxit. També es poden dur a terme projectes globals organitzats per altres agrupacions o institucions sense cost afegit per a elles.

En aquest apartat es posa de manifest la vinculació que des d'aquest Pla Director es vol impulsar amb l'ONG Conductors Solidaris de Catalunya (CSC), entitat de cooperació internacional formada en bona part per treballadors de TMB, i existent des de l'any 2000.

Per aquest motiu, és voluntat de Transports Metropolitans de Barcelona atorgar a Conductors Solidaris de Catalunya, la capacitat de lideratge i iniciativa per impulsar projectes en comú. TMB respectarà, en tot moment, la identitat i llibertat d'acció de CSC i parteix de l'establiment inicial de mecanismes de coordinació i comunicació ben fonamentats.

Així, es donarà prioritat des de l'empresa a les activitats del Pla Director de Cooperació i Solidaritat que contemplin sinèrgies amb les impulsades des de l'ONG Conductors Solidaris de Catalunya, amb la unió d'esforços per a l'optimització dels recursos humans, materials i logístics.

Aquest fet s'haurà de traduir en una interlocució directa i quotidiana, a compartir projectes, sumar esforços humans i a coordinar plegats noves accions alineades amb el Pla Director de Cooperació i Solidaritat de TMB.

Des de TMB estem convençuts que l'execució d'accions amb aquest plantejament aportarà tant a l'empresa com a l'associació Conductors Solidaris de Catalunya un valor afegit als beneficiaris dels projectes.

MECANISMES D'APRENTATGE I INNOVACIÓ



El cicle de gestió definit a la primera part del document inclou la necessitat d'introduir mecanismes per a l'aprenentatge i la millora.

Aquesta fase té la finalitat de contribuir al progrés corporatiu, ja que introdueix processos que, en paral·lel amb l'activitat diària de l'acció social, ens han de portar a incorporar-hi opinions, aportacions i suggeriments de tots els actors implicats, i a la implementació de les seves aportacions mitjançant els mecanismes adequats i desplegats a tal efecte.

Es passen a descriure, doncs, els mecanismes previstos en aquest Pla Director.

MECANISMES D'APRENTATGE

Cal identificar els mecanismes que permetran detectar a l'organització les oportunitats d'aprenentatge que contribueixin a enfortir les capacitats de TMB i establir un procés i una cultura de millora contínua en l'àmbit de la cooperació i la solidaritat.

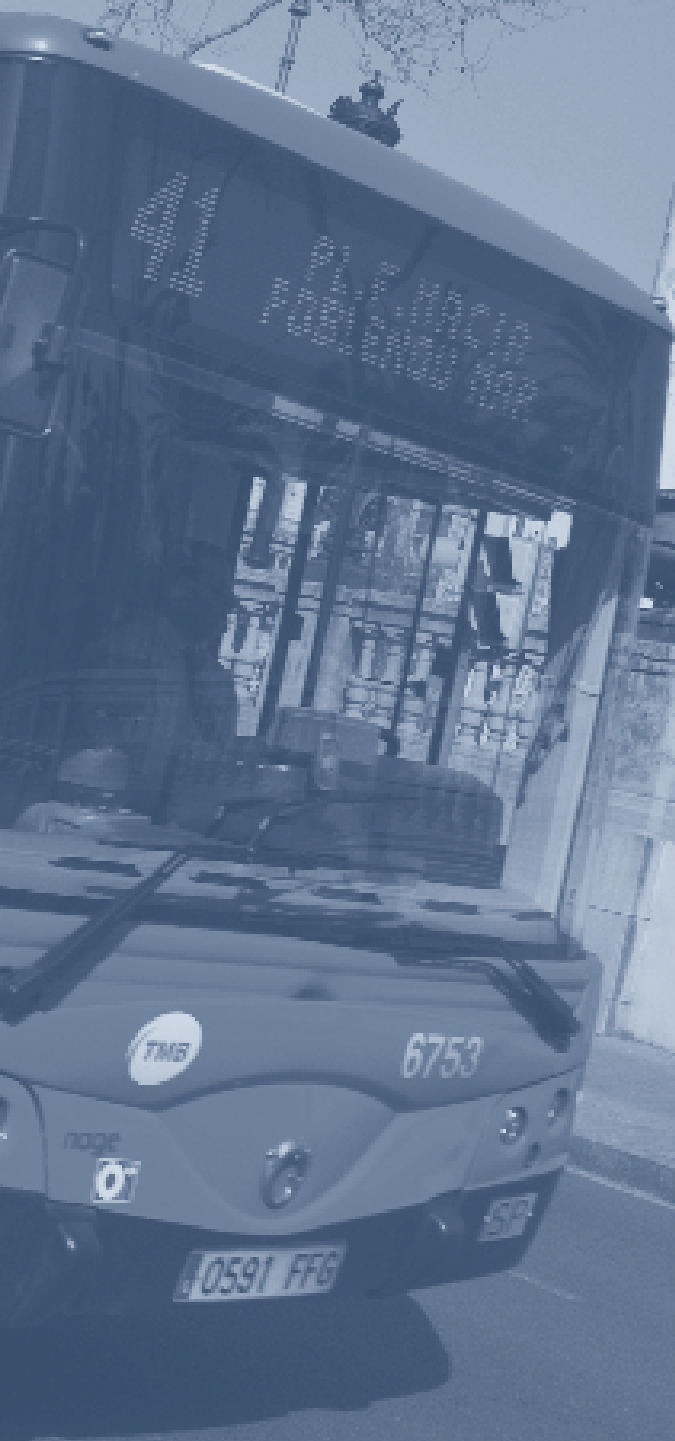
Aquests mecanismes es poden donar bàsicament a 3 nivells: de relació amb els grups d'interès (acords o convenis), de disseny i de desplegament de sessions de consulta periòdiques i a través de la pràctica de benchmarking (aprenent de les experiències d'altres organitzacions en aquest sentit).

MECANISMES D'INNOVACIÓ

Resulta adient el disseny i la posada en marxa d'un Pla d'Innovació en Acció Social que pugui actuar a dos nivells:

1. **Internament**, a través de la creació de tallers d'innovació, que estimulin la participació voluntària de les persones que formen l'equip humà de TMB –implicació en els tallers de persones amb diferents nivells de responsabilitat. Els mecanismes de valoració i aprovació de projectes i de programes es poden vehicular mitjançant l'estructura de participació.
2. **Externament**, proposant i liderant comissions d'innovació en acció social al si dels operadors de transport i mobilitat on s'integra TMB o en col·laboració amb diferents administracions –a nivell local i/o global– per a posar en marxa projectes d'innovació en l'àmbit de la solidaritat i la cooperació. TMB lideraria equips *multi-stakeholders* d'innovació en acció social en coordinació amb els diferents actors implicats.

CANALS DE COMUNICACIÓ



Els canals de comunicació o *reporting* fan referència a les eines que utilitzaran els responsables de l'acció social de TMB per informar, comunicar i reportar als diferents actors implicats –interns i externs.

Concretament, a nivell intern, s'informarà en sentit ascendent a la direcció i als òrgans de govern i, en sentit descendent, a tots els treballadors, amb especial èmfasi en els voluntaris.

A nivell extern, es dissenyaran i aplicaran mecanismes de comunicació amb els diferents grups d'interès identificats, amb els seus segments respectius: clients, societat, administracions públiques i proveïdors.

Tots els canals relacionats a continuació necessitaran de mecanismes de retroalimentació o feedback que esdevinguin receptors de l'impacte que la comunicació emesa des de l'acció social de TMB generi. Així doncs, es proposa la creació d'espais de consulta específics i estratègics per a recollir aquest feedback.

Entre altres mecanismes genèrics de comunicació propis de l'empresa, destaquem en aquest quadre aquells que TMB pot contemplar com a vehicles de comunicació de l'acció social a curt o mitjà termini.

CANALS DE COMUNICACIÓ DE L'ACCIÓ SOCIAL

INTERN TMB

DIRIGITS A LA DIRECCIÓ

- Reunions de direcció
- Informes periòdics
- Memòria d'activitats
- Reunions de departament


DIRIGITS AL PERSONAL TMB

- Memòria d'activitats
- Revista TMB: Hora Punta
- CanalMetro
- Convocatòries a mitjans
- Notes de premsa
- Actes festius TMB
- Activitats temàtiques
- Campanyes externes
- Cessió d'espais de difusió
- Assistència a jornades
- Presentació a premis
- Signatura de convenis
- Sessions de consulta

EXTERN TMB

DIRIGITS A GRUPS D'INTERÈS

- Reunions de departament
- Butlletins, intranet, correu electrònic
- Revista: Gent TMB
- Campanyes internes
- Línia TMB
- Grups de treball sectorials
- Jornades per a voluntaris



2

IMPLEMENTACIÓ DEL PLA DIRECTOR



ACCIONS DE POSADA EN MARXA

8

22 PL. CATALUNYA
AV. DE LOGOUE

6330

9190 DLJ SP



Per concretar la implantació dels programes i del Pla Director de Cooperació i Solidaritat en el seu conjunt, caldrà actuar ordenadament i aplicar criteris de sistematització i rigor metodològic.

Les propostes d'actuació que apareixen a continuació s'han definit segons els principis d'actuació següents:

INTEGRACIÓ DE L'ACCIÓ SOCIAL EN L'ESTRATÈGIA DE NEGOCI.

Entenem que l'aposta efectiva per l'acció social a TMB passa per integrar-la a l'estratègia de negoci i per definir una sèrie d'eixos estratègics que serveixin de referència al desenvolupament de polítiques, sistemes, processos i projectes en què es puguin implicar tots els empleats.

PRINCIPI DE PRUDÈNCIA.

Les propostes es basen en la consideració que s'ha de continuar el camí ja iniciat amb l'acció social i solidària de TMB, partint dels recursos amb què compta l'empresa, sense que la seva implantació suposi, en general, invertir significativament més recursos dels que ja ha invertit o tingui previst invertir en un futur.

PRIORITZACIÓ I IMPLANTACIÓ PER FASES.

S'han identificat 6 programes per a l'acció social, classificats segons un mateix esquema d'anàlisi, disseny i implementació.

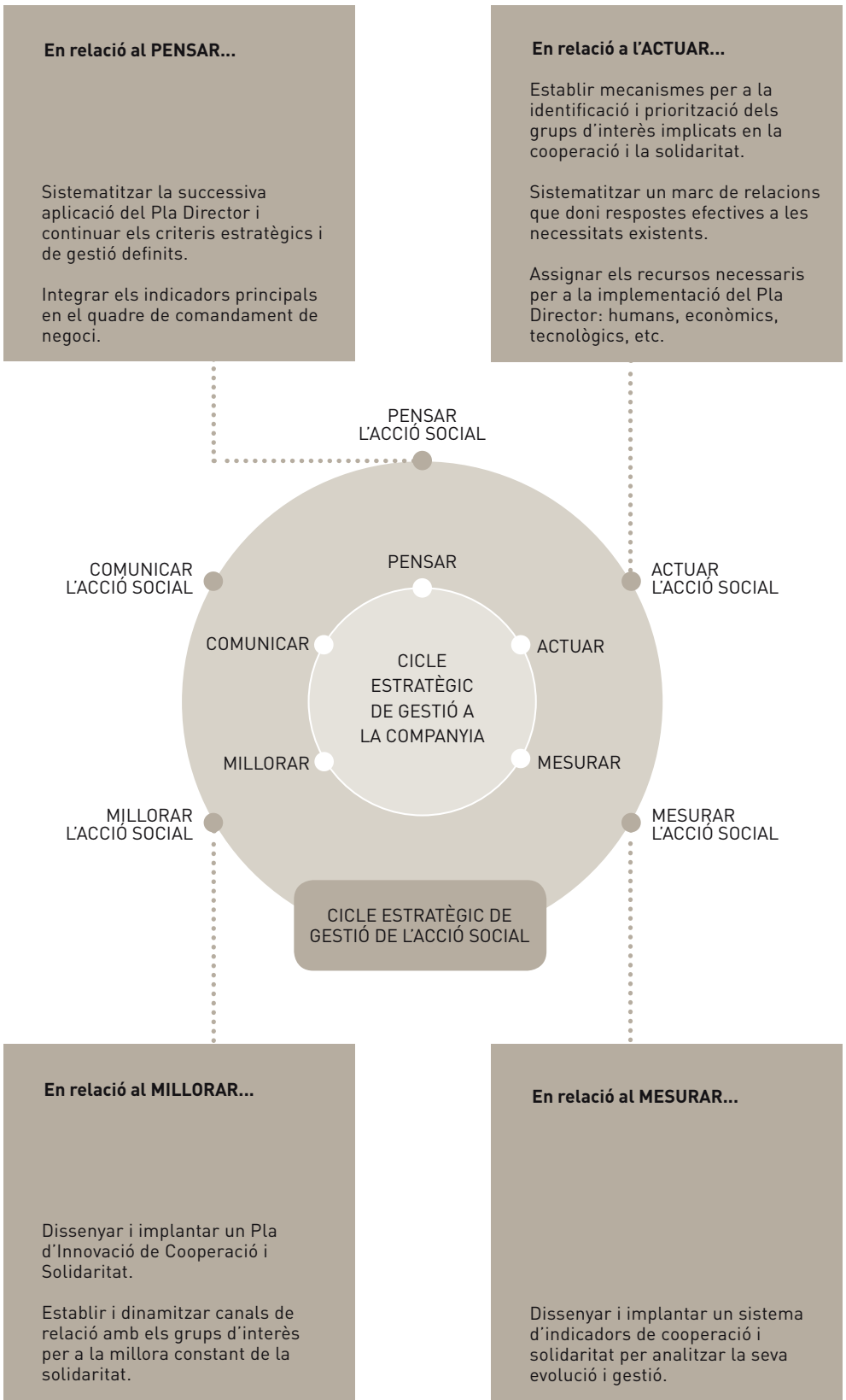
PROMOCIÓ DE LA PARTICIPACIÓ dels diferents actors implicats, com a principi bàsic per l'èxit del Pla Director de Cooperació i Solidaritat.

RECOMANACIONS DE FUTUR



Per últim, és important ressaltar que el present Pla Director és el fruit de l'anàlisi d'una etapa que comença i que haurà de donar els seus resultats, però que no pot ni ha d'implementar tots els processos a l'inici ni dins de la mateixa etapa. Per aquesta raó, s'apunten algunes recomanacions pensant ja en el disseny de l'etapa que seguirà a l'actual:







Recycled 100%

Aquest informe s'ha elaborat amb paper 100% reciclat

Aquest informe es va acabar de redactar al maig del 2009

Edita: **Transports Metropolitans de Barcelona**

Per a més informació: **Departament de Promoció Corporativa i RRPP de TMB**

Contacte: acciosocial@tmb.cat | 93 328 60 33

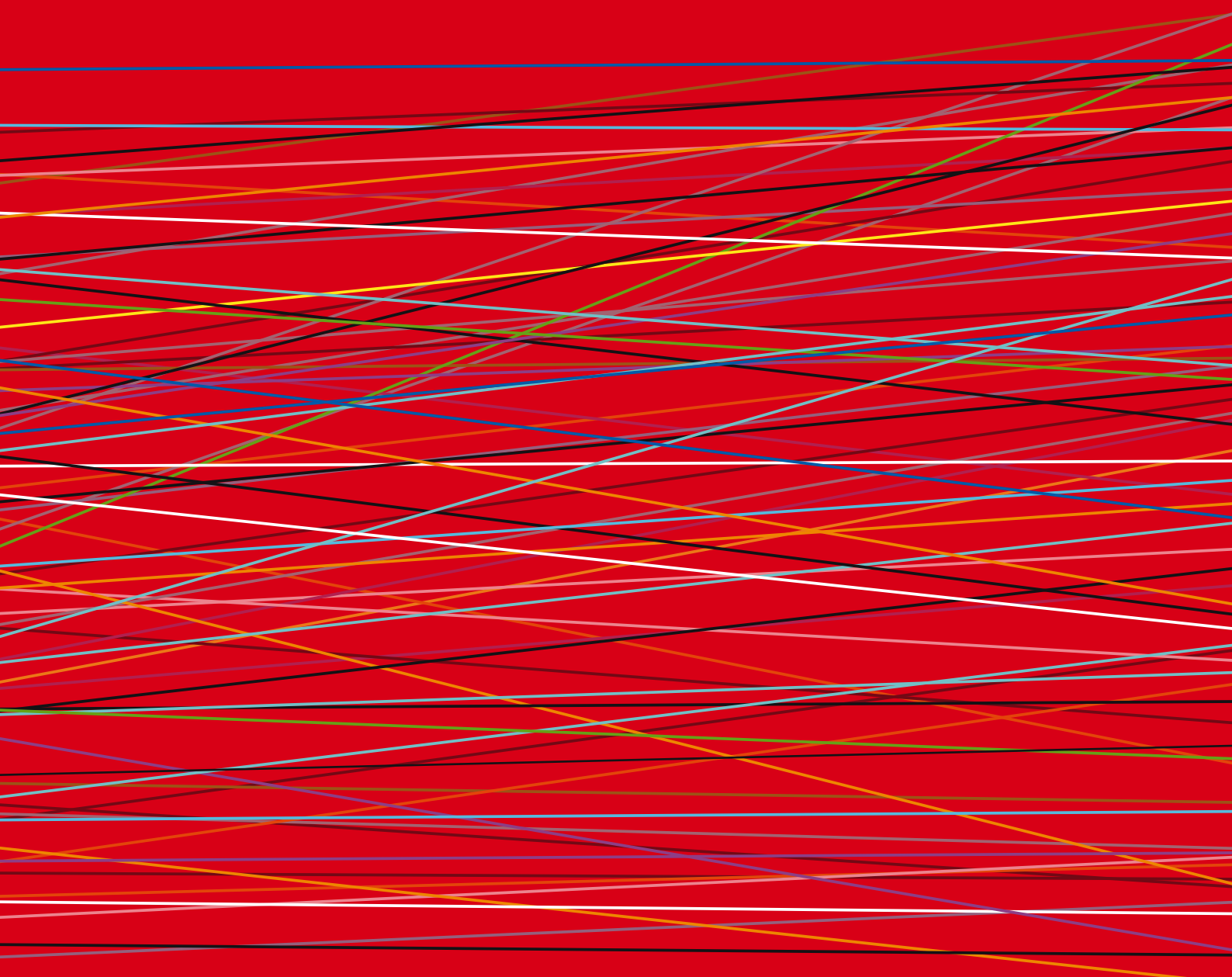
Disseny gràfic i maquetació: **Josep Lluís Lara | Monogràfic**

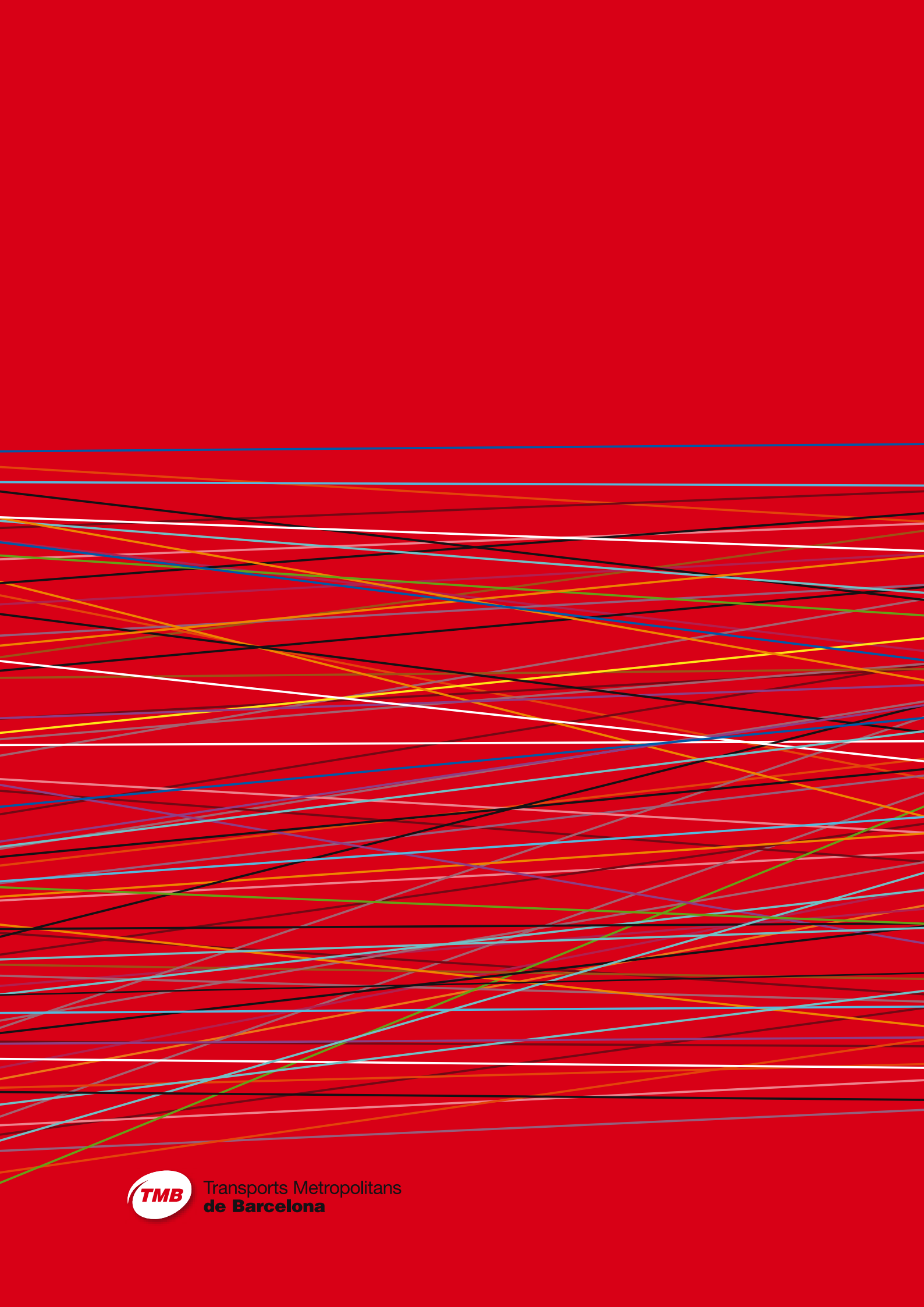
Impressió: **Gramagraf**



**Transports Metropolitans
de Barcelona**

ens mou la
solidaritat





Transports Metropolitans
de Barcelona