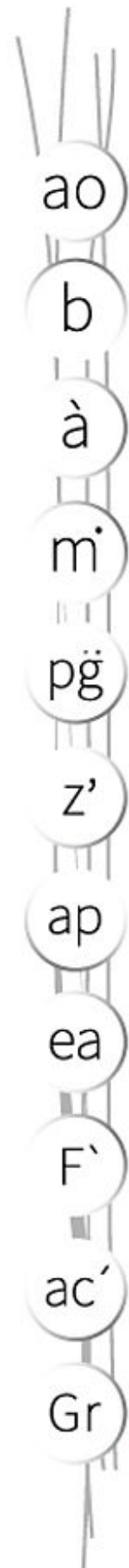




Memòria
2016
de Sostenibilitat



Índex

PRESENTACIÓ I ABAST

Carta del director 4-5

Resum del 2016 6-7

ORGANITZACIÓ

B:SM 8-9

Estructura 10-14

La gestió Integral 15-17

Estratègia d'RSC 18-22

Parts Interessades 23-26

Pacte Mundial de les Nacions Unides 27-29

Pertinença a associacions i iniciatives 30-32

ASPECTES RELLEVANTS

Activitats de B:SM 33-34

Aparcaments municipals 35-36

Àrea 37-38

Bicing 39

Estacions d'autobusos 40-41

Grua municipal 42-43

Agents Cívics 44-45

Zoo 46-48

Anella Olímpica 49-50

Fòrum 51-52

Parc Montjuïc 53-54

Park Güell 55-56

Els serveis corporatius 57

Atenció al Client 58-59

Administració, economia i finances 60-62

Assessoria Jurídica, Contractació i Compres 63-64

Comunicació, Premsa i xarxes 65-66

Estudis R+D+i 67-68

Empreses participades 79

Tibidabo 80-82

Cementiris 83-85

ECONOMIA

Gestió econòmica 86-88

Cadena de subministrament 89-91

Compra i contractació responsable 92-95

Resultats econòmics 96-106

MEDI AMBIENT

Gestió ambiental 107-109

B:SM + sostenible 110-111

Energia 112-116

Aigua 117-118

Residus 119-123

Canvi climàtic 124-127

PERSONES

Gestió de persones 128-131

Ocupació 132-141

Relacions Empresa-Personal 142-144

Igualtat d'oportunitats 145-148

Formació i desenvolupament professional 149-159

Salut i Benestar laboral 160-165

Comunicació interna 166-169

COMUNITAT

Relació amb els clients 170-171

Escolta activa 172-175

Relació amb la societat 176-177

Acció social 178-179


METODOLOGIA

Màrqueting Corporatiu	69-70		
Persones, Organització i RSC	71-72		
Serveis Tècnics	73-74	Informació de la Memòria	180-183
Governança i Transparència	75-76	Revisió externa i assegurament	184-185
Sistemes d'Informació	77-78		

La visualització òptima de la informació següent és a través de la pàgina web, on s'inclouen continguts dinàmics i multimèdia no disponibles en el format PDF.

Podeu accedir a la MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT en línia [AQUÍ](#).

Carta del Director General



Un any més em plau presentar-vos la Memòria de Sostenibilitat de B:SM on donem a conèixer com a companyia pública els reptes socials, econòmics i ambientals assolits durant l'any. Incorpora també els aspectes de la materialitat xifrada en dades i objectius que el nostre entorn ha considerat més rellevants per mostrar els resultats finals de la prestació dels serveis públics que es porten a terme des de BSM.

Mirant enrere i fent balanç, podem afirmar que aquest ha estat un bon any en resultats, que vénen a consolidar els canvis en positiu que vam emprendre en els darrers tres o quatre anys.

D'ençà que ens traslladarem a la nova seu del carrer Calàbria, situats al bell mig del barri de Sant Antoni, la nova disposició geogràfica i la unificació en un edifici de totes les nostres oficines, ha transformat la nostra manera de funcionar i de comunicar-nos, millorant el diàleg entre els diferents departaments i a la vegada també amb la ciutadania, amb la que ara compartim l'edifici i diferents espais i activitats. També ha ajudat a transformar la nostra manera de moure'ns entre els diferents centres de treball en diferents indrets de la ciutat, fent-la més sostenible mitjançant la utilització de bicicletes tradicionals i també de bicicletes i motos elèctriques.

Un exemple de diàleg amb la ciutadania el tenim amb la creació i posada en marxa de la Divisió d'Atenció al Client que, després d'aquest any en funcionament, està totalment integrada en l'organització i s'ha convertit ja en un centre bàsic de l'atenció als ciutadans de Barcelona que gradualment va incorporant nous serveis.

Seguint amb la nostra vocació de servei públic, la Unitat Agents Cívics ha crescut i reforçat, ampliant les seves competències i àmbits d'actuació per donar servei a la ciutadania, divulgant el civisme i fomentant el respecte i la convivència a la ciutat.

Ens sentim orgullosos del pas endavant que hem donat enguany en el nostre compromís amb els drets humans, ambientals, i en la defensa de la legalitat, la integritat i la transparència. B:SM s'ha adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides, fent dels seus principis part de la nostra estratègia i cultura, i ha completat el seu compromís amb la bona governança i la transparència amb l'edició d'un nou Codi Ètic més ambiciós, la creació del Comitè Ètic format per professionals de tots els estaments de l'Empresa, culminant amb el desplegament d'un sistema propi d'integritat i legalitat.

Mirant cap al futur, destaquem una nova fita que ens hem proposat assolir com a companyia i que hem iniciat enguany, com és la implantació d'un Sistema de Gestió Integral que incorpora la qualitat, el medi ambient, la salut i l'RSC en tots els processos de B:SM, tenint present les expectatives de les parts interessades i dels actors que ens acompanyen permanentment en el desenvolupament de les nostres competències: Ajuntament, treballadors, ciutadans i proveïdors.

Els professionals de BSM són el motor que crea valor i que, dia a dia, fan possible l'existència de la nostra companyia, doncs són la clau per mantenir la confiança de l'Ajuntament en què la prestació dels serveis públics a través de BSM és sinònim i garantia, en tots els sentits, de feina ben feta. Gràcies al nostre equip humà, amb la seva dedicació i professionalitat, BSM pot continuar treballant per fer de Barcelona una ciutat més cívica, més respectuosa i més sostenible. Ens agrada ser 'art i part' del servei públic d'aquesta ciutat, aportant des de la nostra perspectiva empresarial els valors del treball, el compromís amb els ciutadans i el servei públic.

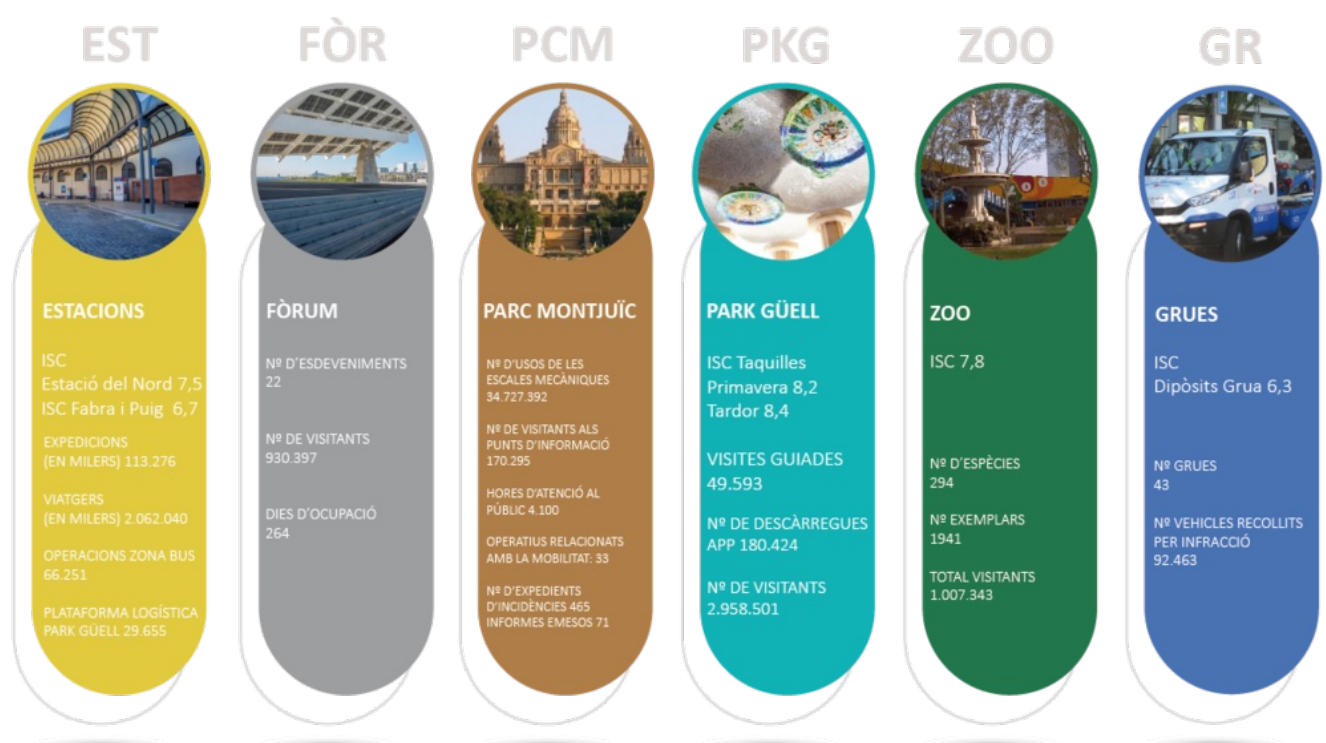
Ignasi Armengol

Director General de BSM

Referències GRI: G4-1

A primer cop d'ull...





Barcelona de Serveis Municipals

Barcelona de Serveis Municipals (B:SM) és una empresa pública de l'Ajuntament de Barcelona creada l'any 2002 amb l'objectiu d'unificar en una única societat la prestació de serveis municipals. Actualment, les activitats que gestiona B:SM són variades i inclouen des d'aspectes relacionats amb la mobilitat fins a la gestió d'instal·lacions de referència dedicades al lleure.

L'empresa s'organitza d'acord amb l'esquema següent:

El màxim òrgan de decisió de l'empresa és el Consell d'Administració, presidit per l'I. M. Sr. Jaume Collboni i Cuadrado, tinent d'alcalde d'Empresa, Cultura i Innovació. Componen aquest consell Ignasi Armengol, director general de B:SM, i la resta de consellers que, a la vegada, poden ser membres del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona, accionista únic de l'empresa.

El Comitè de Direcció l'encapçala el director general i està compost per dos sotsdirectors generals, pels directors de divisió i pels directors dels serveis comuns o corporatius. També consta d'un comitè de coordinació, que relaciona directament la Direcció amb les dues sotsdireccions generals.

Missió

B:SM té com a missió contribuir al desenvolupament de Barcelona i a la millora de la qualitat de vida de ciutadans i visitants, gestionant serveis encarregats per l'Ajuntament de Barcelona, amb eficiència i proactivitat, aportant valor a aquesta gestió de serveis i optimitzant la rendibilitat social i econòmica.



Visió

Empresa model per la seva contribució en satisfer les expectatives dels ciutadans i de l'Ajuntament de Barcelona, innovadora en models de gestió que són referents per a altres ciutats i en la qual els qui hi treballem ens sentim orgullosos de formar-ne part.

La nostra missió i visió se sustentarà amb els valors corporatius:

- Compromís
- Respecte
- Rigor
- Honestat

Són la base del compromís de B:SM amb la societat en la prestació de serveis als ciutadans.



Les activitats que gestionem són:

- Construcció i gestió d'aparcaments municipals
- Regulació d'estacionament en superfície (AREA)
- Agents Cívics
- Servei municipal de grua
- Gestió estacions d'autobusos (Barcelona Nord i Fabra i Puig)
- Bicing
- Gestió de l'Estadi Olímpic, el Palau Sant Jordi i l'Esplanada Olímpica
- Barcelona Teatre Musical
- Gestió del Recinte del Fòrum
- Coordinació del parc de Montjuïc
- Gestió del Park Güell

Contacte

Les oficines corporatives de B:SM es troben actualment al carrer Calàbria, 66 de Barcelona.

Consulta l'adreça i com arribar [aquí](#)

Per qualsevol consulta sobre la Memòria de Sostenibilitat podeu contactar amb nosaltres mitjançant el següent correu electrònic:

rsc@bsmsa.cat

Referències GRI: G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-13, G4-31

Referències GRI: G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-13, G4-31

Estructura organitzativa



L'estructura organitzativa de B:SM pivota sobre dos grans eixos:

- L'estructura de decisió
- L'estructura de gestió

● ESTRUCTURA DE DECISIÓ

L'estructura de govern s'articula en una doble via:

Un òrgan col·legiat d'administració i representació de la societat com és el Consell d'Administració, amb el president al cap davant, màxim responsable d'aquesta societat. El director general pertany a aquesta estructura de decisió com a membre del Consell d'Administració i posseeix els poders que li confereix aquest òrgan; A més, també és el responsable de liderar i dirigir tota l'estructura de gestió.

ÒRGANS DE DECISIÓ

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ. Màxim òrgan de decisió de l'empresa. Format per un màxim de quinze membres, es reuneix periòdicament mitjançant la convocatòria del president o de qui el substitueixi. El Consell d'Administració disposa de totes les facultats per intervenir en tots els assumptes relacionats amb la representació de la companyia, el control i la supervisió de la gestió, així com en els que estan fixats de manera estatutària.

President

Il·lm. Sr. Jaume Collboni i Cuadrado

Vicepresident

Il·lm. Sr. Gerardo Pisarello Prados

Consellers

Il·lma. Sra. Mercedes Vidal Lago

Il·lma. Sra. Sònia Recasens i Alsina

Il·lm. Sr. Joaquim Forn i Chiariello

Referències GRI: G4-13, G4-34, G4-LA12

Il·lma. Sra. Maite Fandos i Payà
Il·lm. Sr. Jaume Ciurana i Llevadot
Il·lma. Sra. Carina Mejías Sánchez
Il·lm. Sr. Alfred Bosch i Pascual
Il·lm. Sr. Xavier Mulleras Vinzia
Sr. Salvador Illa Roca
Sr. Jordi Campillo Gámez
Sr. Manuel García Bofill
Sr. Climent Molins i Borrell
Sr. Gerard Soler Segú

Secretari no Conseller

Sr. Jordi Cases i Pallarès

COORDINACIÓ AMB LA PRESIDÈNCIA

Com a mínim un cop al mes, el director general i el president de l'empresa porten a terme la coordinació i el seguiment del funcionament de B:SM, així com dels projectes municipals en què participa o pot participar B:SM. En aquestes reunions es preparen els punts que cal presentar al Consell d'Administració i els acords importants que ha de realitzar el Comitè de Direcció de B:SM.

● **ESTRUCTURA DE GESTIÓ**

Encapçalada pel director general com a màxim directiu, és l'estructura interna de la societat, integrada per persones especialitzades en les diferents àrees d'activitat. Les àrees d'activitat de B:SM són de tipus, dimensió i clients molt diversos:

- Xarxa d'aparcaments municipals.
- Gestió de l'estacionament regulat en superfície (Àrea Blava i Àrea Verda) de tota la ciutat de Barcelona.
- Gestió dels Agents Cívics.
- Gestió del Servei de Grua Municipal.
- Gestió de dues estacions d'autobusos i zones bus.
- Bicing.
- Gestió de les instal·lacions olímpiques: Palau Sant Jordi, Estadi Olímpic i esplanada olímpica.
- Gestió del Parc del Fòrum
- Coordinació dels operadors del Parc de Montjuïc.
- Gestió del Zoo de Barcelona.
- Gestió de l'àrea regulada del Park Güell.

Supervisió de la gestió de les societats participades per B:SM següents:

- Parc d'Ataccions del Tibidabo.
- Cementiris de Barcelona.

Referències GRI: G4-13, G4-34, G4-LA12

- TERSA
- Mercabarna
- BAMSA
- Catalana d'iniciatives (en liquidació)

La diversitat de serveis prestats implica, d'una banda, la necessitat d'un gran coneixement i especialització en la gestió dels negocis i de l'altra, dotar-se d'uns serveis de caràcter corporatiu capaços d'absorbir els canvis (en dimensió i tipologia) que la diversificació requereix. Aquest fet demana una gran coordinació entre les dues estructures de gestió, les divisions de negoci i corporatives de B:SM.

ÒRGANS DE GESTIÓ

COMITÈ DE COORDINACIÓ DE LA DIRECCIÓ GENERAL. Compost per la Direcció General i les dues sotsdireccions generals, és l'òrgan de coordinació de caràcter estratègic de B:SM. Aglutina la coordinació entre els seus membres, examina els temes estratègics i estableix les delegacions, segons el cas, per assistir a determinats fòrums o reunions externes, especialment les relatives a projectes que es cogestionen amb la Gerència Municipal o amb qualsevol servei de l'Ajuntament. La seva periodicitat és quinzenal.

COMITÈ DE DIRECCIÓ. És l'òrgan que examina els temes que requereixen una informació o un tractament específic i que adopta els acords o les decisions relatives a la gestió de l'empresa. També es configura com la Mesa de Contractació Administrativa de la companyia i els acords que prenen valor de proposta per elevar a l'Òrgan de Contractació. Encapçalat pel director general, està compost pels sotsdirectors generals, pels directors de divisió i pels directors corporatius, a més de l'assessora jurídica de la SDG d'Operacions, que exerceix de secretària de l'òrgan de contractació. La seva periodicitat és quinzenal. La seva composició és de 15 membres, els quals el 53% són homes i el 47% dones.

COMITÈ DE SEGUIMENT DE PROJECTES. Encapçalat pel director general, és l'òrgan de seguiment dels projectes estratègics de B:SM. Es reuneix amb una periodicitat quinzenal (alternativament al Comitè de Direcció) amb la presència de les direccions implicades o afectades pel projecte que cal desenvolupar.

COMITÈ DE DIVISIÓ. És l'òrgan de seguiment i coordinació de la gestió de cada divisió. També és l'òrgan que informa de les decisions adoptades pel Comitè de Direcció. Encapçalat pel director corresponent, està compost pels responsables de les diferents àrees. La seva periodicitat és quinzenal. En el cas concret de la Sotsdirecció d'Operacions, les divisions faran el tancament del pressupost i l'aprovaran en aquesta seu abans de la consolidació a B:SM.

ORGANITZACIÓ INTERNA

L'estructura organitzativa respon a la voluntat de facilitar un funcionament que es basa en una triple finalitat:

1. Màxima operativitat de les diferents divisions o empreses que presten serveis als clients.
2. Cohesió de totes elles en una corporació empresarial potent: B:SM.
3. Coherència i coordinació amb la Gerència Municipal i les diferents direccions de serveis de l'Ajuntament que, d'alguna manera, participen en els objectius i encàrrecs de B:SM.

Encapçalada pel director general, l'organització s'articula al voltant de dues sotsdireccions generals (la SDG Econòmica i Financera i la SDG d'Operacions) i una àrea de serveis corporatius.

La Sotsdirecció General Econòmica i Financera planifica, fixa directrius i executa les variables econòmiques, financeres i jurídiques per a cada Divisió de negoci i per a B:SM en l'àmbit consolidat, així com també per al grup d'empreses participades, tant aquelles en què la participació és minoritària com especialment quan la participada és majoritària de B:SM o del 100%. Gestiona, també, els interessos de l'Ajuntament de Barcelona i de B:SM en el Grup B:SM i en les participacions minoritàries del conjunt d'empreses de les quals B:SM és accionista. Té la responsabilitat d'obtenir els recursos adequats per finançar les inversions necessàries per complir els objectius de B:SM. És la responsable de preparar la documentació per als consells d'administració i la que mantindrà el lligam amb l'Ajuntament en aquests temes. La Sotsdirecció General d'Operacions tindrà com a objectius principals:

- a. Fomentar i vetllar per l'eficiència i la qualitat en la prestació dels diferents serveis encomanats i gestionats per les divisions de negoci.
- b. Detectar noves oportunitats de negoci i gestionar de manera eficient els encàrrecs que l'Ajuntament pugui fer a B:SM.
- c. Dinamitzar l'acció de cada negoci com una empresa completa i trobar el marc de gestió eficient tenint en compte sempre la visió dels ciutadans i la sostenibilitat econòmica, social i mediambiental en l'execució d'aquestes responsabilitats.
- d. Planificar, fixar directrius en els àmbits següents: (I) sistemes de la informació; (II) serveis tècnics; (III) serveis jurídics generals; (IV) contractació pública; (V) compres estàndards, i executar les diferents directrius en les àrees de negoci i estructura de B:SM.
- e. Coordinar les relacions i els serveis prestats per la Sotsdirecció General Econòmica i Financera i pels Serveis Corporatius, especialment pel que fa als aspectes financers i de persones.
- f. Mantenir els contactes corresponents amb les àrees, els serveis i els sectors municipals que intervenen en el desenvolupament operatiu de les activitats de les diverses divisions i empreses.

Àrea de Serveis Corporatius. Aquesta àrea, composta per la Direcció Corporativa de Persones, la Unitat de Comunicació i Premsa, la Unitat d'Estudis i R+D+I i, des de desembre de 2015, la Direcció de Governança i Transparència amb un doble objectiu però amb una clau comuna: les relacions i la comunicació amb les persones.

Referències GRI: G4-13, G4-34, G4-LA12

D'una banda, són responsables d'estructurar el sistema de relacions laborals, fixar la política de desenvolupament de les persones que treballen a B:SM i coordinar les polítiques que s'hagin de complir a cada divisió per part de la direcció de cadascuna d'aquestes competències.

De l'altra, són les responsables de mantenir les relacions institucionals de B:SM, especialment amb l'Ajuntament i les seves àrees de comunicació, premsa, relacions institucionals i protocol, d'acord amb les instruccions rebudes per part de la Presidència de B:SM, a més d'impulsar la innovació.

Es distingeixen de l'esquema organitzatiu dues societats que són 100% de B:SM, Parc d'Ataccions Tibidabo SA i Cementiris de Barcelona SA que, en algunes disciplines, poden quedar incloses en la coordinació exercida des de les sotsdireccions generals, tot i l'alt grau d'autonomia que tenen en la gestió.

[Veure estructura organitzativa](#)

Referències GRI: G4-13, G4-34, G4-LA12

La Gestió integral

B:SM està treballant en la millora del **sistema de gestió integral**, realitzant simultàniament el mapa de processos interns i l'establiment dels indicadors que ens permetran visualitzar la seqüència d'activitats que realitzem i analitzar els resultats a través de dades mesurades. Amb la implantació d'aquests mètodes generarem valors de manera vertical (Unitats, negocis...) i de forma transversal.

Sistema de Gestió Integral (SGI)

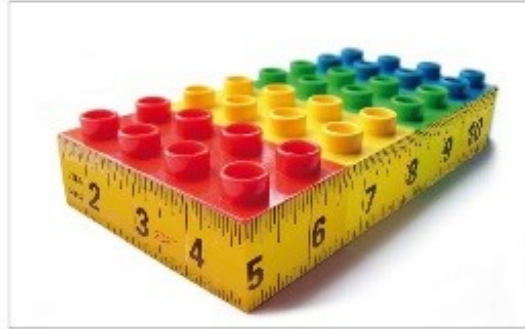
Aquest mètode de treball s'inicia amb la identificació de les activitats que realitzem i ens permet dissenyar el mapa de processos generals de B:SM, a la vegada que es desenvolupa la cadena de valor dels negocis. Al 31 de desembre, s'han estructurat un 90% dels processos de la companyia.

Els indicadors (KPI's)

Un cop estructurats tots els processos, cal dotar-los d'indicadors, que són l'eina que ha d'ajudar a prendre decisions en base de dades, resultats i ens permetran mitjançant dades mesurables, la millora continuada dels procediments.



B:SM s'adapta a un dels millors sistemes d'organització empresarial actuals: **la gestió per processos**. L'objectiu és seguir aconseguint elevats índexs de qualitat, productivitat i servei, a la vegada que s'estableix un marc de millora contínua en les tasques diàries.



GESTIÓ INTEGRAL
construïm valor

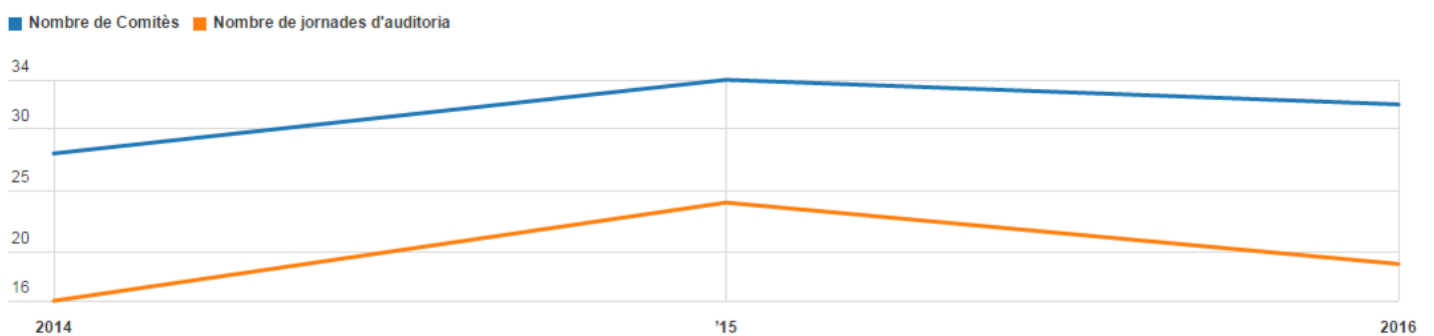
Millora contínua

Mentre treballem per implantar el nou Sistema de Gestió Integral, seguim mantenint el Sistema de Gestió de Qualitat (SGQ) a tota la companyia amb les certificacions ISO 9001 i ISO 14001. Així, seguim avaluant el desenvolupament correcte dels sistemes amb les revisions regulars dels Comitès de Qualitat i amb les auditories, ens valorem periòdicament amb la voluntat de conèixer els nostres resultats i vetllar pel seu progrés.

Per les seves dimensions i les diferents activitats de l'empresa, cada Divisió té el seu propi seguiment del SGQ i SGQMA. La Direcció General, com a mínim un cop l'any i els Caps Corporatius de qualitat i medi ambient, la Direcció de cadascuna de les divisions certificades i la resta de Directors de divisió i corporatius fan una revisió global al Comitè de Qualitat i Medi Ambient del Grup B:SM.

Per verificar la conformitat dels processos, amb l'objectiu d'assegurar tant el SGQ com l'SGQMA, realitzem les auditories com a procediments metòdics, independents i planificats. L'anyalment, per a tots els sistemes certificats de l'empresa, fem una auditoria interna i una d'externa.

Seguiment dels Sistemes de Gestió



Aquest any el nombre de Comitès ha estat de 32 i el de jornades d'auditoria ha estat de 19. Podeu consultar els nostres certificats i polítiques de qualitat [aquí](#)

Estratègia d'RSC

A B:SM entenem la Responsabilitat Social Corporativa (RSC) com un compromís d'empresa. Integrem, de manera voluntària, polítiques de gestió i funcionament quotidià que incorporen la perspectiva social, mediambiental i econòmica. Aquesta responsabilitat va més enllà del compliment estricte de la normativa, afecta totes les àrees de negoci i tracta de respondre a les expectatives que poden tenir les diferents parts interessades: empleats, clients, Ajuntament, ciutadania...



Valors i principis

El Departament d'RSC treballa per aconseguir que B:SM es consolidi com a una empresa socialment responsable i compromesa. Atinent les recomanacions i polítiques municipals respecte a aquest tema, tenim la voluntat de superar el que és estrictament legal o recomanable i ho integrem al dia a dia de l'empresa.

Disposem d'un [Codi Ètic](#) que té com a objectiu disposar d'un conjunt de principis i regles clares per a relacionar-nos entre nosaltres i amb les parts interessades. Així mateix, serveix de guia de conducta per què les persones que integren la nostra organització actuïn en consonància amb els valors de B:SM.



Acció Social

La promoció i la participació en accions pel benefici de la societat i en col·laboració amb organitzacions sense ànim de lucre.

Veure [Acció Social](#)

Referències GRI: G4-56



Benestar i Salut

La preocupació per la salut i la realització d'accions orientades a la millora de la qualitat de vida de tot el personal, garantint sempre la seguretat laboral.

¹⁸ Veure [Benestar i Salut](#)



Medi Ambient

El repte de mantenir l'equilibri ecològic global amb la responsabilitat i compromís de minimitzar l'impacte ambiental de les nostres activitats, per contribuir a la sostenibilitat local.

Veure [Medi Ambient](#)



Igualtat Oportunitats

El principi d'igualtat d'oportunitats evita la discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. La implicació de totes les persones que treballen a l'empresa cohesiona, motiva i millora l'activitat de l'organització i per tant, el seu benestar.

Veure [Igualtat d'Oportunitats](#)



Pacte Mundial de les Nacions Unides

B:SM s'ha adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides involucrant-nos en projectes cooperatius que contribueixen als objectius més amplis de desenvolupament i en particular als Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Veure [Pacte mundial de les Nacions Unides](#)



Materialitat de les Parts Interessades

La difusió i la transparència del que som i el que fem, d'acord amb els interessos de les nostres parts interessades (empleats, clients, Ajuntament entre d'altres).

Veure [Parts Interessades](#)



Any del Cor

A mitjans de l'any 2015 ens vam adherir al [Programa d'Empreses Cardiosaludables de la Fundación Española del Corazón \(PECS\)](#), responnent així als interessos i necessitats d'una de les nostres parts interessades, el nostre personal. Dins aquest programa i durant dos anys, desenvolupem accions adreçades a la salut cardiovascular dels empleats. Al llarg del 2016 hem realitzat diferents accions, que han tingut una gran acollida.

[Coneixeu-les aquí!](#)

Referències GRI: G4-56

Any del Cor

Millorem la salut cardiovascular de la plantilla amb la [Fundación Española del Corazón](#) i el Programa d'empreses Cardiosaludables, els àmbits d'actuació són sis:

- Factors de Risc Cardiovascular
- Activitat física
- Prevenció del tabaquisme
- Gestió de les emocions
- Nutrició
- Salut cardiovascular de la dona

Mensualment enviem un butlletí i la plantilla té accés a la zona privada de la Fundació on poden fer consultes als especialistes. Complementem les informacions amb accions que desenvolupem al llarg de l'any.



XERRADA "Amb el teu cor... no te la juguis!"

Al mes de juny la Doctora Clara González Oliva, va oferir una xerrada sobre la prevenció del risc cardiovascular dirigida als empleats. La doctora ens va ensenyar com prevenir el risc sobre malalties cardiovasculars modificant els hàbits de vida, alimentaris, d'exercici físic i l'actitud emocional.



DIA MUNDIAL DEL COR

Amb motiu del Dia Mundial del Cor, el 29 de setembre, B:SM va preparar una acció saludable, solidària i de sensibilització de les malalties cardiovasculars. Es van repartir a tota la companyia 1300 pomes com a fruita carregada de bondats per a la nostra salut, especialment pel cor. L'objectiu d'aquesta acció era impulsar i conscienciar sobre els hàbits saludables en l'àmbit laboral.

Cada persona, al seu centre de treball va poder agafar una poma, junt amb un flyer informatiu de suport. Les pomes les va subministrar "La Tavella" una horta ecològica amb compromís social, que té com a finalitat crear i fer sostenibles en el temps llocs de treball de qualitat per a persones amb discapacitat, mitjançant la recuperació de l'agricultura tradicional.

100 pometes...
pel teu cor



CURSA DE LA DONA

Per fomentar l'exercici físic entre les dones de B:SM, vam adquirir 50 inscripcions per participar en la Cursa Solidària de la Dona que es va celebrar al mes de novembre a Barcelona. Les inscripcions es van esgotar al cap de poques hores. Aquesta acció ens va ajudar a complir diversos objectius, aconseguir fomentar la pràctica de l'esport entre les treballadores, dotar de visibilitat a les dones de la companyia i col·laborar amb l'Associación Española contra el Càncer (AECC), l'Associació Clara Campoamor, el Grup GEICAM d'investigació del càncer de mama i també en projectes destinats a lluitar contra la mutilació genital femenina.



Parts Interessades

B:SM està en interacció contínua amb l'entorn en què opera, per això considerem fonamental tenir en compte les parts interessades: clients, proveïdors, Ajuntament, ciutadania i personal. La varietat de negocis de la companyia, conforma una xarxa de relacions complexa, en el si de B:SM i alhora particular per a cadascun d'ells. La memòria ens permet comunicar la informació d'interès per aquests grups i donar resposta a les inquietuts que tenen les parts interessades vers nosaltres.



Grups d'Interès: Anàlisi de Materialitat

En el 2016 hem continuat treballant, com ho havíem fet l'any anterior amb el projecte estratègic d'Enfocament de l'RSC als Grups d'Interès: Anàlisi de Materialitat. Independentment del negoci, el projecte té en compte les parts interessades comunes de tota la companyia, és a dir, els clients, el personal, els proveïdors, la societat i l'Ajuntament. Totes les parts interessades es relacionen de manera formal i/o informal, ja sigui a través del correu electrònic, el telèfon, les xarxes socials i/o de

reunions presencials, per al treball i la gestió amb les diferents divisions o departaments d'empresa. Hem aconseguit estandaritzar i fer específic el mètode per a **clients, Personal i proveïdors**. El mètode ens ha permès conèixer els temes que són més rellevants per a ells i adequar molt més la nostra gestió. Ens plantejem una planificació a llarg termini on preveiem incloure progressivament la resta de parts interessades.

Anàlisi de materialitat dels CLIENTS

Recollim els interessos i necessitats dels clients a través dels estudis de satisfacció i dels reculls de la veu del client (reclamacions, suggeriments i queixes), hem revisat tots els informes d'ISC i hem fet èmfasi en les matrius de valoració i en la importància dels aspectes preguntats per cada negoci. Els temes considerats més rellevants pels clients de B:SM aquest any 2016, han estat les següents:

Els clients d'Aparcaments consideren important el manteniment de la instal·lació, la imatge i amabilitat del personal, la seguretat i la vigilància.

Els usuaris de l'Àrea comenten les incidències de l'aplicació ApparkB, comenten temes de preu, desacord i incidències amb el servei.

Des de la grua estan interessats pel temps d'espera, l'atenció del personal, la informació facilitada des del dipòsit, la neteja de les instal·lacions i els tràmits o desacord amb les actuacions.

Els abonats del Bicing consideren de més interès el manteniment de les estacions i les bicicletes, la facilitat d'utilització de les estacions i la seva situació, i aspectes concrets de la bicicleta des d'ergonomia a la fiabilitat mecànica.

A les Estacions d'autobusos s'està interessat en la neteja, la seguretat, la comoditat a la sala d'espera, la senyalització i el mobilitari.

Al Park Güell el client està interessat en el patrimoni arquitectònic, la seguretat, la neteja, la vegetació i jardineria, la informació donada i el tracte entre d'altres.

A l'Anella Olímpica és especialment d'interès la senyalització i la mobilitat, així com la relació qualitat preu i l'estat de les instal·lacions.

No existeixen incidents derivats d'incompliments de la normativa ni de codis voluntaris relatius als impactes de productes i serveis en la salut i seguretat.

Anàlisi de materialitat del PERSONAL

Recollim l'opinió i necessitats del personal mitjançant els interlocutors socials, és essencial per B:SM fomentar espais de diàleg que ens ajudin a conèixer els interessos d'aquest important grup d'interès mitjançant els representants sindicals. Podeu consultar com està conformat el Comitè d'Empresa [aquí](#).

Els temes més destacats de les reunions i que esdevenen material per a l'anàlisi dels aspectes

significatius per als treballadors han estat els calendaris laborals i les vacances que s'han aprovat en les reunions pertinents, la retribució variable, la formació, les mesures de conciliació i temes referents a la informació de l'empresa i a l'organització.

El personal té a la seva disposició altres canals de comunicació per expressar els seus interessos i necessitats, com l'eina del **CREA** que està a disposició de tots els empleats de B:SM i serveix per fer arribar les seves idees de millora i opinar sobre les idees dels companys.

Anàlisi de materialitat dels PROVEÏDORS

L'any 2015 ens plantejàvem com a repte consolidar el grup de treball d'anàlisi de materialitat de proveïdors, podem afirmar que l'hem assolit. L'equip de treball, que ja es va formar, amb persones de diferents departaments i tipus de relació amb els proveïdors de la companyia, ha analitzat novament aquesta part interessada.

Aquest any hem tornat a classificar els proveïdors, tipificant-los aquest cop en Proveïdors per licitació i Proveïdors homologats. Arran d'aquest canvi en la classificació, també hem actualitzat la definició de Proveïdors crítics, posant el focus en **l'objecte de la contractació** i no en els proveïdors en si mateixos. Per tant, a partir d'ara parlarem d'objecte important/crític pel negoci. El grup de treball va acordar que els nous criteris que determinen quins són els objectes crítics o importants pel negoci reuneixen les següents característiques:

- Objecte el qual la seva aturada, mal funcionament o no servei, pot provocar una aturada a l'empresa, repercussions negatives en l'àmbit de seguretat, econòmiques i/o polítiques.
- Proveïdors que hagin facturat més de 50.000 euros l'any, excepte els que l'objecte contractual siguin obres.
- Proveïdors els quals els seus empleats treballin en les nostres instal·lacions.
- Proveïdors que ens reporten ingressos.

Posteriorment vam resoldre emprar el mateix mètode que l'any anterior per captar el seu interès, una enquesta. Del total de proveïdors de la companyia, ens vam enfocar als que responien a criteris de criticitat marcats per l'equip. Amb les aportacions d'aquests proveïdors hem obtingut que el valor mitjà de **satisfacció dels nostres proveïdors és 8,22** amb una nota màxima en **9,55 per l'atenció rebuda**, i una nota mínima de **8,27 per la col·laboració amb el tercer sector**.

Pel que fa a la importància, la mitjana és 8,10 cosa que ens mostra que hem triat temes d'interès per als proveïdors. El més important és la confidencialitat en el tractament de dades amb una nota de 8,61. El compliment de pagament en el termini de 30 dies a partir de la recepció de la factura té el menor valor en l'escala d'importància, amb un 8,24.

Els temes d'RSC són els que més desconeixen els nostres proveïdors, especialment la col·laboració amb el tercer sector i les pràctiques igualitàries i de treball digne. En aquesta memòria ampliem aquesta informació a l'apartat de [compra i contractació responsable](#).

Clients

Els clients externs són els usuaris de les nostres instal·lacions, ja siguin individuals o col·lectius. Són un grup proper i vital per a B:SM, al qual enfoquem la nostra orientació de negoci. Des de fa anys unim esforços per millorar la comunicació i la satisfacció amb ells. Les xarxes socials, les comunicacions formals, les enquestes de satisfacció i altres canals ens permeten tenir un contacte bidireccional amb ells. Més informació a l'apartat "[Clients](#)".

Personal

El personal és una part interessada molt propera pel paper que juga dins de B:SM. Actualment, hi ha diferents canals de relació de l'empresa cap al personal i viceversa com: el portal de l'empleat, el tauler d'anuncis, les revistes, el canal intern de televisió, atenció personalitzada a través de reunions, telèfon, correu electrònic i el CREA. Més informació a l'apartat "[Persones](#)".

Proveïdors

Els proveïdors fan possible, amb l'aprovisionament dels seus productes o serveis, que l'activitat de B:SM es dugui a terme. Alineats amb el projecte estratègic de grups d'interès, enguany el grup de treballs ha consolidat i hem continuat treballant per identificar els objectes/serveis crítics i escoltar la veu dels proveïdors, identificant els interessos i les oportunitats de millora pel 2017. Més informació a l'apartat "[Cadena de subministrament](#)".

Ajuntament

L'Ajuntament és el nostre accionista i la part més gran influent en les nostres decisions per a gairebé tots els departaments i divisions de B:SM. Les relacions, majoritàriament de caràcter formal, ens mantenen en contacte permanent. Del gran ens que és l'Ajuntament, podem diferenciar l'Equip de Govern, els òrgans d'intervenció tècnica i els òrgans d'intervenció política. Ens comuniquem amb ells a través d'informes i documentació periòdica, però també facilitan-los informació a la carta segons correspongui.

Ciutadans - Societat

La societat, entesa com el gran grup de gent que viu, treballa i/o està a la ciutat i interactua o pot interactuar amb nosaltres. És aquesta gent a la qual s'adrecen tots els nostres serveis, i és amb els ciutadans amb qui ens comprometem, a través de les directrius de l'Ajuntament.

A través dels consells dels barris, els ciutadans expressen les seves necessitats a l'Ajuntament, que mitjançant encàrrecs a BSM es tradueixen en els serveis públics que oferim. Veure "[Relació amb la societat](#)".

Referències GRI: G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Pacte Mundial de les Nacions Unides

B:SM s'ha adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides, ratificant públicament el compromís de la companyia d'assumir un paper de lideratge en les àrees de Drets Humans, Drets Laborals, protecció del medi ambient i anticorrupció. El Pacte Mundial de les Nacions Unides va estar impulsat per Kofi Annan l'any 2000 i és la major iniciativa de responsabilitat corporativa del món, mitjançant la nostra adhesió ens comprometem a promoure la nostra responsabilitat social corporativa i a proposar solucions pràctiques i innovadores als reptes que ens marca la globalització.

[Manifest d'Adhesió de B:SM](#)

[Carta de Benvinguda UN](#)

[Benvinguda Red Española del Pacte Mundial](#)



Els 10 Principis del Pacte Mundial

B:SM dona suport i desenvolupa dins la nostra esfera d'influència els **10 Principis Universals** sobre Drets Humans, laborals, medi ambient i anticorrupció.

Drets Humans

"Les empreses han de fer costat i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment dins el seu àmbit d'influència"

"Les empreses han d'assegurar, que les seves empreses no siguin còmplices en la vulneració dels Drets Humans"

Normes laborals

"Les empreses han de donar suport a la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva"

"Les empreses han de donar suport a la eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció"

"Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil"

"Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació al lloc de treball i l'ocupació"

Medi Ambient

"Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient"

"Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental"

"Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient"

Anticorrupció

"Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i suborn"

Referències GRI: G4-15

Pertinença a associacions i iniciatives

A continuació es detallen les organitzacions i iniciatives externes que B:SM subscriu i adopta, amb els seus principis, de forma voluntària i sense ser vinculants ni obligatòries.

B:SM



1*



Zoo



Anella Olímpica



Veure Pertinença a Associacions Anella Olímpica

Park Güell



Veure Pertinença Associacions Park Güell

B:SM Aparcaments



Veure Pertinença a Associacions Aparcaments

B:SM Bicing



Veure Pertinença Associacions Bicing

Activitats de B:SM

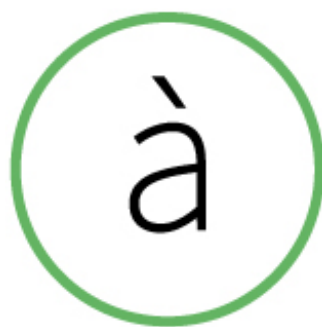
A continuació podeu consultar els assoliments que el 2016 van aconseguir les Unitats de negoci de la companyia, fruit dels compromisos adquirits l'any anterior i també els reptes que ens plantegem afrontar l'any 2017.

Aparcaments



Accediu al
més
destacats
del 2016

Àrea



Accediu
al més
destacats
del 2016

Bicing



Accediu
al més
destacats
del 2016

Grua Municipal



Accediu al
més
destacats
del 2016

Estacions Autobusos



Accediu
al més
destacats
del 2016

Agents Cívics



Accediu al
més
destacats
del 2016

Park Güell

Anella Olímpica

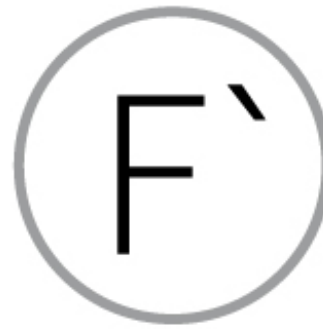
Forum



Accediu al
més
destacat
del2016



Accediu
al més
destacat
del2016



Accediu al
més
destacat
del2016

Parc Montjuïc



Accediu al
més
destacat
del2016

Zoo de Barcelona



Accediu
al més
destacat
del2016

Aparcaments municipals



La xarxa d'**Aparcaments municipals** pertany a la Divisió d'Aparcament que treballa amb la missió de contribuir a una millor mobilitat a Barcelona, a través d'una gestió eficient, de qualitat i avantguardista dels serveis encarregats, oferint la nostra experiència a l'Ajuntament, i aportant recursos a B:SM.

Assoliments 2016

- **Augmentar la flota elèctrica** de vehicles com a mínim en dues unitats. Hem augmentat la flota de vehicles en 4 motocicletes elèctriques i actualment disposem de 10 unitats, el 50% de la flota.
- **Augmentar els punts de recàrrega per vehicles elèctrics a tota la ciutat.** Actualment hi ha un total de 365 punts de recàrrega de vehicles elèctrics a la xarxa d'aparcaments, dels quals 41 han estat instal·lats aquest any 2016.
- **Inaugurar nous aparcaments.** El 2016 hem posat en funcionament el nou aparcament de Travessera de Dalt -Park Güell, per tant hem assolit el repte satisfactoriament, tot i això, seguirem treballant per obrir nous aparcaments.
- **Llançar una nova app** per a la unitat d'aparcaments que inclourà més funcionalitats i innovació. Aquest repte s'integra a la nova versió de l'ApparkB prevista pel 2018. Enguany s'han desenvolupat els requeriments i durant el 2017 està previst treballar el desenvolupament del projecte.
- **Consolidar les vendes online** dels serveis a través del Web. Hem aconseguit consolidar el servei de vendes online, augmentant un 44% les vendes respecte a l'any 2015.
- **Millorar el posicionament web i les xarxes socials** com a punt de trobada i connexió amb els ciutadans. Tot i que s'ha millorat el posicionament Web, no es van assolir els nivells desitjats, per aquest motiu es realitzà un estudi consistent en una Auditoria Tècnica que va analitzar l'estructura Web i les paraules clau. A partir d'aquesta anàlisi s'ha fet una proposta d'optimització que es durà a terme durant el primer trimestre del 2017.

Reptes 2017



Social



Econòmic



Ambiental

Millorar el posicionament web i les xarxes socials com a punt de trobada i connexió amb els ciutadans. Volem posar en funcionament una aplicació per automatitzar el màrqueting a les xarxes socials, també iniciarem la implantació de la fase II de millora del Web i treballarem en la nova App d'Aparcaments.

Millorar els ingressos, gestionant nous aparcaments, augmentant l'ocupació tant d'abonats com de rotació i segregant la tarifa de les motocicletes en tots els aparcaments.

Reduir el consum energètic i les emissions de CO2. Realitzarem el control energètic mitjançant la sensorització dels diferents sistemes dels aparcaments i seguirem augmentant els punts de recàrrega per a vehicles elèctrics a la xarxa d'aparcaments.

Participar en la definició del pla i estratègia d'aparcaments de la ciutat.

Àrea

La unitat de l'ÀREA pertany a la Divisió d'Aparcament que treballa amb la missió de contribuir a tenir una mobilitat millor a Barcelona, a través d'una gestió eficient, de qualitat i avantguardista dels serveis encarregats, oferint la nostra experiència a l'Ajuntament, i aportant recursos a B:SM.

Assoliments 2016

- **Augmentar la flota elèctrica de vehicles.** En el 2016, hem retirat deu motocicletes de gasolina de la nostra flota i les hem substituït per motos elèctriques, amb la consegüent reducció de combustible.
- **Arribar al 15% d'ús de l'Apparkb.** Hem aconseguit un 11,03% en l'ús de l'APP, no hem assolit l'objectiu que ens vam plantejar, però seguirem treballant per aconseguir-ho aquest any 2017.
- **Consolidar el sistema AreaDUM.** Hem aconseguit consolidat el sistema, amb mesures com l'extensió del temps de càrrega i descàrrega de mercaderies en 30 minuts.
- **Estudiar la creació d'una tarifa variable en funció de la contaminació.** S'ha posposat l'estudi per l'any 2017.
- **Flexibilitzar el període de pagament trimestral.** No hem canviat el sistema de pagament trimestral i en conseqüència no hem aconseguit flexibilitzar el pagament trimestral, tot i això, seguirem treballant per aconseguir aquesta fita, amb la nova App per a Residents prevista pel 2017.
- **Substituir les actuals PDA per un model tipus *tablet*.** Durant el 2016 s'han substituït totes les PDA's dels vigilants per *Smartphones*.

Reptes 2017



Social

Implementar un nou sistema d'informació per l'usuari, que evitarà posar



Econòmic

Millorar el sistema de regulació de zones (Rutes).



Ambiental

Seguir electrificant la flota de vehicles substituint-la per motos elèctriques.

tiquets als vehicles amb el que s'aconseguirà guanyar temps i serà més còmode.

Flexibilitzar el període de pagament trimestral amb la implantació de la nova App per a Residents.

Fer un estudi per eliminar totalment el paper als parquímetres.

Desenvolupar un nou sistema de parquímetres digitals.

Revisió i millora de la gestió de l'estacionament.

Bicing

La unitat del **Bicing** pertany a la Divisió de Transports que treballa amb la missió de contribuir a una millor mobilitat a Barcelona, especialment en l'àmbit del transport i la gestió de la indisciplina d'estacionament, a través d'una gestió eficient, de qualitat i avantguardista dels serveis encarregats, oferint la nostra experiència a l'Ajuntament, i aportant recursos a B:SM.

Assoliments 2016

- **Consolidar i augmentar el nombre d'abonats** respecte al 2015. Hem assolit el repte que ens vam proposar, a data 31 de desembre del 2016 hi ha 102.353 abonats al Bicing.
- **Ampliar funcionalitats de l'APP Bicing** incorporant la store de productes. Hem assolit el repte incloent la botiga de productes i a més hem inclòs un planificador de rutes.
- **Elaborar el nou concurs Bicing 2017**. Hem confeccionat el plec de condicions del Bicing 2.0 per aquest any 2017.

Reptes 2017



Social

Implementar la tercera fase del Joc Bicing: Socialització.



Econòmic

Mantenir el nivell d'abonats de l'any 2016.

Llançar la licitació del Bicing 2.0.



Ambiental

Seguir treballant per a incentivar l'ús de la bicicleta, afavorint així, la mobilitat sostenible a la ciutat de Barcelona.

Millorar el servei de bicicleta compartida: Bicing 2.0

Estacions autobusos i Zona Bus

Les Estacions d'Autobusos de [Barcelona Nord](#) i [Fabra i Puig](#), pertanyen a la Divisió de Transports que treballa amb la missió de contribuir a una millor mobilitat a Barcelona, especialment en l'àmbit del transport i la gestió de la indisciplina d'estacionament, a través d'una gestió eficient, de qualitat i avantguardista dels serveis encarregats, oferint la nostra experiència a l'Ajuntament, i aportant recursos a B:SM.

La [Zona Bus](#) són zones d'estacionament exclusives per a autocars turístics que es troben properes als punts de major atractiu de la ciutat de Barcelona. Aquest espai exclusiu fan més fàcil l'ordenació de l'estacionament i les parades, facilitant la feina dels professionals d'aquest sector. El web de la Zona Bus proporciona informació detallada d'aquestes zones, així com informació rellevant que pot afectar els autocars turístics que visiten la ciutat.

Assoliments 2016

ESTACIÓ DEL NORD

- **Incorporar un nou sistema de gestió** en un entorn web més funcional i amb control d'accés d'autocars amb lectors de matrícules. Durant el 2016 s'ha dut a terme la detecció i definició de les funcionalitats de l'aplicació i també s'ha preparat la licitació, esperem assolir aquest repte el 2017.
- **Incorporar un sistema de mostratge/comptatge** de viatgers telemàtic. Hem fet un estudi sobre les deferents alternatives tecnològiques però finalment han estat desestimades per no complir amb els nostres requisits.
- **Incorporar noves línies de transport** per garantir la viabilitat de l'Estació. En el 2016 hem incorporat dues línies de transport noves.

ZONA BUS

- **Habilitar la plataforma logística del Park Güell** amb passos segurs per a vianants. Durant el 2016 hem realitzat l'obra i assolit el repte.
- **Reduir el trànsit d'agitació i el temps de desplaçaments dels autocars turístics** que utilitzen la Zona Bus al voltant de Ciutat Vella. Quedan pendent de la Sensorització de les places, és un repte per plantejar més endavant.
- **Sensoritzar les places**, incorporant informació sobre disponibilitat al WEB. No s'han dut a terme les mesures de sensorització de les places que estava previst per no ajustar-se tecnològicament a les necessitats.
- **Estudiar la viabilitat** de crear una APP per al

- **Millorar les funcionalitats del web** per oferir més possibilitats de serveis al viatger. S'ha introduït la possibilitat de sol·licitar i reservar un servei especial per les persones amb mobilitat reduïda.
- **Millorar de l'oferta comercial** dins l'Estació. S'ha instal·lat un caixer automàtic accessible les 24 hores a les andanes i s'ha contractat la instal·lació d'una màquina per empaquetar i precintat maletes.
- **Substituir les marquesines** de la zona d'andanes. Durant el 2016 s'ha dut a terme la substitució de totes les marquesines.
- **pagament de Zones Bus (Apparkbus)**. Es decideix desestimar el repte a causa del poc impacte que tindria en aquests moments en el servei, tot i això, no es descarta la seva aplicació en un futur.
- **Gestionar i controlar l'estacionament i arribada** dels autocars turístics a la Font Màgica. Tot i que es va fer l'estudi i la proposta, segueix pendent de l'aprovació per part de l'Ajuntament, la normativa que permetrà la gestió i control en aquest punt de la ciutat.
- **Proposar un sistema de gestió i control** de l'activitat d'autocars turístics a tota la ciutat. BSM, ha fet la proposta de millora i gestió a l'Ajuntament i restem a l'espera de la seva aprovació i posada en funcionament.

Reptes 2017



Social

Regular l'estacionament i parada d'autocars turístics a la Muntanya de Montjuïc.



Econòmic

Canviar el programa de gestió a l'Estació del Nord.

Incorporar noves empreses de transport a l'Estació del Nord.

Aconseguir l'ocupació del 100% a la galeria comercial de l'Estació del Nord.



Ambiental

Instal·lar comptadors en la pressa d'aigua a les instal·lacions. (Aixetes, WC, etc.).

Reduir i millorar el trànsit d'agitació dels autocars turístics a la ciutat de Barcelona.

Millorar la gestió del servei a les estacions d'autobusos.

Grua Municipal

El servei de **Grua Municipal** pertany a la Divisió de Transports que treballa amb la missió de contribuir a una millor mobilitat a Barcelona, especialment en l'àmbit del transport i la gestió de la indisciplina d'estacionament, a través d'una gestió eficient, de qualitat i avantguardista dels serveis encarregats, ofereix la nostra experiència a l'Ajuntament, i aporta recursos a B:SM.

Assoliments 2016

- **Implementar el sistema de mesura** amb els nous criteris d'avaluació (GMI). Hem implantat el sistema a totes les grues de forma que actualment disposem de la informació del servei en temps real.
- **Reduir el consum elèctric**, implementant tecnologia led i sensorització amb detectors de presència als dipòsits. Amb la instal·lació de la tecnologia led hem aconseguit reduir el consum global de consum elèctric un 8,05% de gener a agost respecte al mateix període del 2015.
- **Optimitzar i racionalitzar els trajectes** dels vehicles grua. Amb la consolidació de l'aplicació GMI les grues disposen de geolocalització i informació sobre possibles serveis i vehicles en infracció, això ha permès assolir aquest repte.
- **Posar en funcionament el pagament online** del web. Es va posar en funcionament aquest nou servei el mes de setembre i en aquests mesos hem arribat a un 3,60% d'ús.
- **Estudiar la modificació de combustible** en un 15% de la flota de Gasoil a GNV. Tot i que s'ha fet l'estudi, no s'ha aconseguit trobar un model adequat al tipus de vehicle i requeriments necessaris per al servei de grua.

Reptes 2017



Social

Posar en marxa l'avís telemàtic de retirada de vehicles.



Econòmic

Aconseguir un 10% en pagaments online, en la retirada de vehicles dels dipòsits.



Ambiental

Canviar 6 grues de l'actual flota amb Certificació Euro6.

Posar en marxa la cessió de
vehicles online.

Remodelar el Dipòsit de
Sant Genís.

Facilitar i agilitzar el procés de recuperació de vehicles.

Agents Cívics

La creació d'un grup d'Agents Cívics ha estat un encàrrec de l'Ajuntament amb l'objectiu de millorar el civisme, la convivència veïnal i el respecte a l'ordenament municipal. El projecte es va posar en marxa per Setmana Santa. Inicialment l'equip estava format per 25 agents, desplegats per tres zones de Barcelona: Sagrada Família, Barceloneta i la Vila de Gràcia.

L'equip d'agents promou el civisme informant, però no disposa de capacitat coercitiva, tot i que pot advertir i requerir els visitants i residents, que tinguin un comportament cívic.

Assoliments 2016

- **Ampliar les funcions i tasques** que desenvoluparan l'equip d'Agents Cívics. Durant el 2016, s'han ampliat les funcions dels Agents Cívics, que ara col·laboren directament amb les OAC's de l'Ajuntament, realitzant en aquests centres vigilància, control de cues, regulació de l'aforament, mediació de conflictes, vetllen pel compliment de les normes de convivència i ús de les instal·lacions, faciliten informació bàsica per orientar al ciutadà sobre la sol·licitud i validació de les cites prèvies.
- **Realitzar un estudi sobre la possibilitat d'exportació** del model de selecció i desenvolupament d'Agents Cívics a altres entorns i/o ciutats. La Unitat d'Agents Cívics va participar la jornada tècnica "Present i Futur de la figura de l'Agent Cívic a l'Administració catalana" a Vic, on el cap de la Unitat va presentar les diferents tasques que desenvolupen els agents a la ciutat de Barcelona. Tot i que no s'ha realitzat un estudi pròpiament dit, se segueix treballant per exportar el model dels Agents Cívics altres ciutats amb diverses accions.

Reptes 2017



Social

Crear una àrea complementària als Agents Cívics que realitzi tasques de suport a la inspecció amb



Econòmic

Crear un nou centre base per als Agents Cívics.



Ambiental

Electrificació de la flota de motocicletes.

temes relacionats amb el civisme (HUTS, terrasses, ocupació de l'espai públic, etc.)

Consolidar i ampliar el model dels Agents Cívics.

Col·laborar en la nova política de civisme de la ciutat amb el desplegament dels Agents Cívics.

Zoo de Barcelona

El **Zoo de Barcelona** té l'objectiu de convertir-se per al col·lectiu de famílies en una alternativa d'oci amb un alt valor afegit i consolidar-se com una bona oportunitat de lleure, educativa, emocionant i econòmica (valors+experiència+coneixement) per a tota la família. Un parc solidari i compromès amb la societat, desenvolupa una política sostinguda i creixent d'accions socials.

Assoliments 2016

- **Ser referència en el sector.** En el camp pedagògic i divulgatiu aquest any des del Departament d'Educació s'ha donat servei a un total de 60.100 visitants, dels quals 35.104 han realitzat activitats escolars, en modalitat de visites comentades i tallers, 4.479 en casals de Zoologia, 2.330 participants en les activitats de festius i caps de setmana i 138 alumnes en els tallers de recerca de Batxillerat. Així mateix també s'ha donat servei directe en activitats de lliure accés a un total de 18.049 participants, on s'han treballat diferents aspectes de tinença responsable i coneixement de les espècies i el seu estat en llibertat.
- **Ser un Zoo públic i espai destacat de la ciutat.** Esdevenir pioners en el camp de la recerca. El Zoo de Barcelona segueix essent referent en quan a participació en projectes de recerca i conservació de les espècies a través de la seva Fundació, amb un pressupost anual de 300.000 euros, el qual ens situa en el parc d'AIZA que destina més fons a través de les beques i convenis de col·laboració amb entitats científiques.
- **Ser un espai obert a tothom.** El Zoo ha continuat durant l'any 2016 amb la seva tasca lúdica / educativa i de conscienciació de conservació de la Biodiversitat assolint una xifra de 1.007.343 persones. Es manté com un parc urbà obert al públic tot l'any en el que els diferents col·lectius hi tenen un espai.
- **Ser una alternativa d'oci per a les famílies.** El target principal del Zoo segueix sent les famílies amb nens petits (fins a 12 anys). Així, els esforços s'han orientat al club de socis familiars, amb preus assequibles per a tota la família durant un any, aconseguint arribar a la xifra de 30.085 famílies (102.879 persones). També hem seguit treballant amb promocions especials amb les famílies nombroses (FANOC), famílies monoparentals i avis. Aquest any hem potenciat les activitats destinades des del Departament d'Educació a aquests col·lectius amb preus especials.
- **Incrementar la qualitat i la satisfacció dels visitants.** Una de les bases per poder fer la nostra tasca educativa és aconseguir una bona percepció de la visita per part del client, així treballant amb el nou model d'atenció al client, s'han reforçat el seguiment dels serveis que tenen afectació directa, restauració, neteja, transport, auxiliars i també s'ha fet un esforç en donar la visió del client en les noves instal·lacions que es porten a terme. Hem posat en marxa una prova per poder mesurar millor la percepció del client i poder seguir millorant en anys posteriors. Aquest any, tot i les obres que segueix tenint el Zoo, el ISC ha tancat en un 7,8, per sobre del 7,6 de l'any anterior.
- **Ser un parc solidari i compromès amb la societat.** Durant el 2016, s'han realitzat actes solidaris alineats amb els valors que estan implícits en el treball del Zoo envers el compromís i la voluntat

de servei a la natura i a la societat com a generador d'oci alternatiu, amb un alt valor afegit, com han estat la festa solidària "Dreamnight at the Zoo", la jornada "Un dia de nassos" en col·laboració amb l'ONG Pallapupas, la festa "Posa't la gorra" en col·laboració amb l'associació AFANOC, la jornada "Visió per a tot hom" en col·laboració amb la Fundació Ramon Martí i Bonet contra la ceguera, la campanya de Nadal de recollida de joguines en col·laboració amb la Fundació Pare Manel. També seguint treballant amb una política de veïnatge amb institucions com la Universitat Pompeu Fabra, Escola de la Ciutadella i la Fundació Contra l'Alzheimer Pascual Maragall

- **Potenciar el Programa de Recerca i Conservació.** Durant l'any 2016 hem continuat fomentant la presència dels estudiants universitaris i dels seus estudis en treballs realitzats amb els animals de la col·lecció del Zoo, en total hem pogut incidir en 633 alumnes. D'aquests, 551 alumnes han assistit a classes de les universitats impartides al Zoo, 302 dels centres UB, UAB, UPF i 249 d'altres institucions (Escola Joso, Escola d'art i Superior de Disseny Llotja i Escola superior de Disseny). També hem emès 82 carnets universitaris d'accés al Zoo per a la realització directa de treballs de més de 12 institucions diferents.
- **Consolidar i desenvolupar noves activitats a la Granja infantil.** Dins el programa d'actuacions del Zoo Infantil per tal de consolidar aquesta zona del Zoo com un dels seus referents educatius, s'han realitzat una sèrie d'actuacions encaminades a millorar el benestar animal (instal·lació de portes selectives, instal·lació exterior cacatua, etc.), a allotjar-hi noves espècies, a afavorir la biodiversitat d'espècies fora de col·lecció (instal·lació de menjadores per aus, dormitoris de ratpenats), i també a millorar la informació a transmetre (adequació de la retolació).
- **Incrementar la promoció i difusió de les activitats del Departament d'Educació.** Des de el Departament de Comercial i Màrqueting s'ha fet una tasca ferma en la comunicació de les activitats que es porten a terme en el Departament d'Educació amb una planificació que inclou XXSS, amb un mínim d'una menció a la setmana, WEB: 2 imatges al carrusel més la informació de l'apartat corresponent d'Educació, REVISTA ZOO OH: Pàgines específiques de continguts d'educació, WEBS i espais on line diversos, NEWSLETTER: 1 newsletter bimensual.
- **Desenvolupar el Comitè d'Ètica i Benestar.** Durant l'any 2016 s'ha procedit a la Constitució i posada en marxa del Comitè d'Ètica i Benestar Animal amb la finalitat de garantir un alt estàndard de conducta i d'execució de bones pràctiques que garanteixi la gestió responsable de les espècies confiades al Zoo de Barcelona. La primera tasca encomanada ha sigut l'aprovació d'un codi ètic i de benestar animal per el Zoo i la seva Fundació.
- **Millorar les instal·lacions.** També podem valorar com positiu l'esforç realitzat en millora de les instal·lacions i destinat a millorar el benestar en base a les línies de conservació de les espècies marcades per la EAZA. Així s'ha fet un seguiment de les actuacions previstes a un alt grau d'execució (Sabana, nova instal·lació per als mangabeis, nova zona de jocs infantils adaptats, nova reserva de Veterinària, calefacció de primats i altres inversions que milloren la gestió. També s'ha treballat intensament en el manteniment i reforma de les instal·lacions existents: pingüins, rinoceront, cavallets de mar, entre d'altres..



Social

Ser un parc referent. Un espai per a les famílies on es difongui el potencial pedagògic i divulgatiu que tenen els Zoològics.

Potenciar la missió pedagògica i de conservació del Zoo.

Augmentar les accions pedagògiques en vers dels clients, aprofitant noves tecnologies i canals de comunicació i treballar conjuntament amb una renovació de continguts, realitzant accions destinades a aconseguir una comunicació més efectiva de la tasca científica i de conservació del Zoo.



Econòmic

Millorar la sostenibilitat. Engegar accions destinades a un major aprofitament de recursos actuant tant en l'àmbit de sostenibilitat energètica i mediambiental com econòmica.



Ambiental

Potenciar les activitats de recerca. Identificació i participació en projectes de recerca i conservació ex-situ que repercuteixin en una millora de la cura i benestar d'animals en el zoo i potenciar projectes per mantenir i millorar el funcionament dels programes de conservació in-situ.

Potenciar la mobilitat més sostenible.

Definir un nou model de Zoo. Un pla de col·lecció zoològica en concordança al model de futur del zoo proposat, que inclogui la definició d'un pla d'inversions que garanteixi el benestar animal incidint sobre l'enriquiment i veterinària.

Potenciar les accions socials.

Anella Olímpica

La divisió de l'**Anella Olímpica** té la missió de contribuir a la dinamització de Barcelona, gestionant instal·lacions polivalentes municipals i oferint als ciutadans espectacles de qualitat i als promotors la millor opció per a la celebració dels seus esdeveniments. Per tal de ser referents internacionals en la gestió d'instal·lacions polivalentes, consolidant el model d'explotació de les instal·lacions Olímpiques de Barcelona i fent que siguin l'orgull dels seus ciutadans i dels qui hi treballem.

Assoliments 2016

- **Assolir els objectius econòmics de la instal·lació fixats** en el pressupost anual de l'Anella Olímpica. S'han incrementat els ingressos en un 25% respecte a l'any anterior.
- **Implementar els projectes de millora de les instal·lacions** i els espais, buscant una millor eficiència mediambiental. Hem assolit el 95% de les inversions programades, renovant els banys del claustre del Palau Sant Jordi, obrint al públic la porta d'accés al Sant Jordi Club i reforçant estructuralment la sala principal i il·luminació LED a l'interior de l'Estadi Olímpic.
- Implantar **processos d'eficiència** en les operacions. La posada en marxa del quadre de comandament d'operacions i màrqueting ha permès l'optimització dels recursos en la realització dels esdeveniments i la reorganització de les persones.
- **Maximitzar** el reciclatge. Destaquem la implementació dels gots reciclables en els concerts i el control de contenidors i recollida d'escombraries, incorporant el contenidor d'orgànic.
- Llançar l'**App del Palau Sant Jordi**. Durant el 2016 hem treballat en la nova APP que informarà de les activitats i serveis del Palau Sant Jordi i que es posarà en funcionament a inicis de l'any 2017.
- **Aconseguir posicionament SEO i incrementar els seguidors a les xarxes socials**. Hem assolit el 95% dels objectius previstos incrementant els seguidors i millorant el posicionament.
- **Cercar nous patrocinis** i productes oficials. Hem mantingut els patrocinadors existents i hem guanyat nous productes oficials en la categoria de mitjà de comunicació i snacks.

Reptes 2017



Social



Econòmic



Ambiental

Executar l'obra per a persones amb mobilitat reduïda i estudiar la incorporació de millores per a persones amb altres necessitats.

Potenciar la celebració dels esdeveniments solidaris.

en la divisió.

Innovar i optimitzar com a eina de qualitat i eficiència.

Optimitzar la gestió per aconseguir el mínim de residus produïts possibles.

Millorar la gestió mediambiental en els esdeveniments seguint els criteris de GRI.

Dinamitzar les instal·lacions maximitzant el nombre d'esdeveniments d'interès per la ciutat.

Potenciar l'acció social.

Fòrum

La Divisió **Fòrum** té l'encàrrec de gestionar els espais del Parc amb la màxima eficiència a través del coneixement del sector, de l'entorn, de la ciutat i les seves necessitats, amb la finalitat d'aconseguir la satisfacció de les expectatives dels ciutadans, els clients, les organitzacions i l'Ajuntament.

Assoliments 2016

- **Reduir costos** de manteniment i neteja. Hem aconseguit reduir fins a un 20% les despeses en aquests serveis.
- **Incrementar el percentatge de recollida selectiva en els actes**, incentivar la recollida selectiva en tots els actes i implantar-hi també, el got d'un sol ús. La fracció rebuig de l'any 2016 ha estat d'un 55% que quan l'any 2015 va ser de 68,98%, per tant hem aconseguit reduir la resta en un 13,98%.

Reptes 2017



Social

Establir relacions amb el teixit social i educatiu del barri mitjançant entitats amb les quals col·laborar, amb l'objectiu de dinamitzar els espais del Parc i augmentar la



Econòmic

Aconseguir anivellar les despeses i els ingressos del Parc.



Ambiental

Desenvolupar i instrumentar metodologies de treball que permetin avaluar l'impacte mediambiental dels esdeveniments, per promoure la gestió responsable d'aquests.

seva utilització en la realització de projectes socials.

Fomentar la mobilitat interna més sostenible.

Millorar la gestió de residus i la eficiència energètica.

Impulsar noves activitats d'interès per a la ciutat i el districte.

Impulsar noves activitats relacionades amb el mar.

Parc Montjuïc

La Unitat Parc de Montjuïc té la missió de gestionar els espais del Parc amb la màxima eficiència a través del coneixement de l'entorn i les seves necessitats amb la finalitat d'aconseguir la satisfacció de les expectatives dels ciutadans, els clients, les organitzacions i l'Ajuntament.



Assoliments 2016

- **Millorar les escales mecàniques** del Parc de Montjuïc. Realitzar les millores pendents a les 22 escales mecàniques del Parc de Montjuïc per adaptar-les a la Norma UNE EN 115-2. Hem assolit aquest repte, adaptant-nos a la Normativa Europea EN 115-2.
- **Aconseguir patrocinis** per als mapes guia del Parc de Montjuïc. Hem signat un conveni amb Open Camp pel patrocini de mapes fins al 2018.
- **Millorar les instal·lacions de la Torre Barcelona'92**. Realitzar les millores i el manteniment acordat entre l'Ajuntament i el Ministeri de l'Interior en el protocol amb data 3 de gener de 2010. Hem canviat l'empresa de manteniment del recinte d'antenes i també les targetes de proximitat d'accés al recinte. Durant el 2016, s'ha fet una auditoria de les instal·lacions que hi ha a la torre Barcelona'92 amb l'objectiu de conèixer amb detall el que hi ha i poder eliminar en el 2017 tots els equips obsolets.
- **Continuar amb les prospeccions periòdiques**, conjuntament amb el districte de Sants-Montjuïc, el servei comunitari de la Guàrdia Urbana i el Servei d'Inserció Social de l'Ajuntament, fer un seguiment periòdic de les persones sense sostre i els assentaments al Parc de Montjuïc. En el 2016 s'han obert 32 expedients de "persones sense sostre" a la muntanya, dels quals només en queden 5 latents.

Reptes 2017



Social



Econòmic



Ambiental

Consolidar la integració
dels antics Inspectors del Parc
de Montjuïc a Agents Cívics.

Llançar un concurs
d'explotació de la Torre
Barcelona'92.

Estudiar la viabilitat del Sot
del Migdia.

Aconseguir un vehicle
elèctric per a la Unitat parc.

Park Güell

La unitat **Park Güell** té l'encàrrec de regular l'accés a la zona monumental d'aquest emblemàtic parc de la ciutat, patrimoni de la humanitat. La gestió que realitza aquesta unitat garanteix l'oci i el lleure als veïns i usuaris a la vegada que ofereix una visita de qualitat als turistes que ens visiten.

Assoliments 2016

- **Consolidar el servei de visites guiades** incrementant la nostra oferta cultural. Durant el 2016 s'han realitzat de forma regular un total de 4.556 visites guiades en cinc idiomes, amb una participació de 49.593 visitants.
- **Organitzar activitats en col·laboració amb les escoles del districte de Gràcia.** Els alumnes de primària participaran en una cursa pel parc, una activitat ambiental i una visita guiada. Durant el mes d'abril del 2016 s'han dut a terme els programes "Trencadís de sons i colors" dirigit a les escoles bressol i el "Park Güell esports i cultura" dirigit als alumnes de primària, en col·laboració amb el Centre de Recursos Pedagògics de Gràcia i el MUHBA, amb la participació total de 992 alumnes i educadors.
- **Fomentar l'ús del Park entre els veïns i ciutadans** dissenyant un conjunt d'activitats que els atreguin de nou. Amb la col·laboració del MUHBA hem organitzat quatre activitats musicals a l'eix monumental els divendres del mes de juliol, així com visites comentades a la Casa del Guarda i itineraris guiats gratuïts adreçats als veïns i veïnes dels barris adjacents com a la resta de ciutadans de Barcelona.
- **Mantenir la valoració global de notable** en la visita fent extensiva aquesta valoració al servei de visites guiades. El visitant de la zona regulada del parc, ens ha atorgat aquest any una valoració de la seva experiència d'un 8,15, assolint satisfactòriament l'objectiu fixat. Pel que fa a les visites guiades la valoració ha estat de 8,49.
- **Treballar en el projecte per a la disposició d'un espai** que permeti una atenció adequada als visitants i millorar els serveis i instal·lacions tant de visitants com de treballadors. Recentment s'han iniciat les obres de rehabilitació de la Casa Jaqués, amb una durada prevista de 8 mesos i mig, i que servirà per allotjar tant els serveis administratius del Park Güell com per oferir serveis educatius i culturals.

Reptes 2017



Social

Elaborar un Pla d'Acció de millores dirigit als residents dels barris adjacents al parc, a les escoles de l'entorn i les entitats, organitzant accions com un programa de visites guiades gratuïtes en català.

Implantar el projecte de la nova senyalística del conjunt de la Zona Monumental, que tindrà una important repercussió en la millora del servei i l'orientació del visitant.



Econòmic

Finalitzar les obres i posar en funcionament la Casa Jaqués per allotjar els serveis administratius del Park Güell i poder oferir nous serveis educatius i culturals.

Compatibilitzar el funcionament de la regulació de l'Eix Monumental amb les importants execucions d'obres, previstes per l'any 2017. Per això es desplegarà el Pla de Comunicació sobre les actuacions i execucions d'obres al parc i entorns.



Ambiental

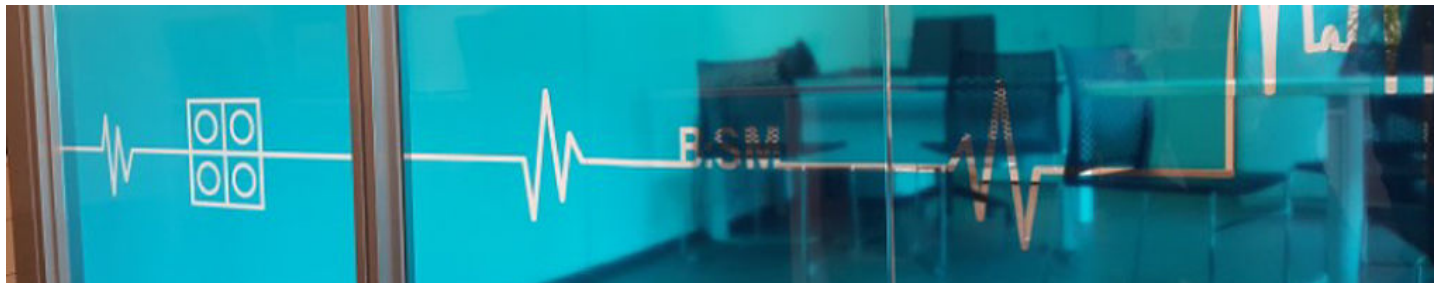
Posar en funcionament el grup de treball Equip Verd que aportarà propostes en els camps de l'aprofitament i ús adequat de materials, estalvi energètic, reciclatge i biodiversitat.

Millorar el parc i el seu entorn.

Disminuir la pressió turística del Park Güell.

Fomentar les accions socials amb propostes educatives i divulgatives.

Els Serveis Corporatius



Els Serveis Corporatius que treballen per les activitats de negoci de l'empresa, podeu accedir al més destacat del 2016 entrant en cada un d'ells.

git

Governança i transparència

sd'i

Sistemes d'informació

per

Persones, organització i RSC

stè

Serveis tècnics

git

Estudis R+D+i

mcc

Màrqueting corporatiu i comercial

atc

Atenció al Client

com

Comunicació, premsa i xarxes socials

aef

Administració, economia i finances

ajc

Assessoria jurídica, contractació i compres

Atenció al Client

El Nou Model d'Atenció al Client Corporatiu que es va iniciar l'any 2015 coincidint amb el trasllat de la seu a BSM al carrer Calàbria, s'ha consolidat durant aquest any 2016. El nou model implantat està ampliant progressivament la seva oferta de serveis d'atenció al client i a la vegada, amplia la seva cobertura a diferents negocis de BSM.

Assoliments 2016

- **Incorporar les divisions** de l'Estació del Nord, Zoo i Tibidabo. Es va incorporar el desbordament de trucades de l'Estació del Nord i del Zoo abans de l'estiu i en el cas del Tibidabo es va fer una campanya de renovacions.
- **Realitzar campanyes comercials de trucades sortints** i també de la promoció combinada dels diferents productes comercials de BSM a l'Oficina aprofitant el tràfic d'usuaris de l'ÀREA. Es van realitzar dues campanyes comercials, una de venda creuada als socis de l'Enxarxa't oferint els Casals d'Estiu del Zoo i l'altre de renovacions del TibiClub.
- **Realitzar un ISC** de l'Oficina i aprovar-lo amb més d'un 6. La valoració obtinguda en l'ISC és 8,93 sobre 10, puntuació superior a les obtingudes per les OAC's de l'Ajuntament i molt per sobre de l'objectiu del repte.
- **Posar en marxa una Viquipèdia** d'Atenció al Client. El repte s'ha reconvertit en un projecte més gran i s'integra en la plataforma d'Atenció al Client que es licitarà l'any 2017.
- **Seguir amb la formació continuada** del personal durant tot l'any. S'ha mantingut una formació continuada de dues hores setmanals per agent durant tot l'any.

Reptes 2017



Social

Desenvolupar i implantar un sistema de registre de vehicles de Movilitat personal



Econòmic

Incorporar les campanyes de renovacions telefòniques del Zooclub i TibiClub de forma



Ambiental

Consolidar la política de paper zero de la divisió.

(VMP).

continuada a l'Oficina
d'Atenció al Client.

**Treballar per automatitzar
els tràmits** existents amb
l'objectiu de reduir la
generació de paper.

Millorar l'atenció a la ciutadania i al client.

Incorporar nous canals d'atenció al client i serveis.

Administració, economia i finances



La gestió econòmica de la companyia s'articula al voltant de fer de B:SM una empresa amb una **administració responsable**, eficaç i eficient dels seus recursos, des d'un punt de vista econòmic, financer i social, contribuint a fer de Barcelona una ciutat sostenible.



Assoliments 2016

ASSESSORIA JURÍDICA SDG ECONÒMICA-FINANCERA

- **Contestar en un termini màxim de 30 dies**, des de l'entrada del document al departament jurídic, els expedients de reclamació patrimonial. Hem realitzat 151 informes a partir dels requeriments d'informació rebuts, complint sempre amb el termini requerit, o com a màxim en 7 dies, assolint per tant l'objectiu previst.

ADMINISTRACIÓ I COMPTABILITAT

- **Mantenir actius el 80% dels parquímetres a la Ciutat**. Hem mantingut actius el màxim nombre possible de parquímetres sent la

PRESSUPOST, CONTROL DE GESTIÓ I INVERSIONS

- **Elaborar el pressupost anual en el temps i forma establerts** així com el control d'ajustament de despeses i ingressos. Hem elaborat el pressupost en temps i forma establerts i ha estat aprovat pels diferents òrgans de govern assolint l'objectiu d'ajustament de despeses i ingressos de forma regular.
- **Fer el seguiment de les desviacions pressupostàries** i controlar la gestió de les activitats de la companyia, així com dels projectes d'inversions pressupostats. Com havíem plantejat, hem fet el seguiment i control elaborant un informe de gestió mensual, un instrument àgil, rigorós i eficaç

mitja durant l'any 2016 de 2.957, el que representa el 87,56% del total.

- **Col·laborar, donar suport a l'Ajuntament i supervisar** els procediments en referència als aparcaments que s'incorporen a BAMSA un cop finalitzada la concessió a SABA. Hem col·laborat amb l'Ajuntament en el procediment i també hem realitzat l'auditoria interna de processos de BAMSA, referent a la gestió del personal i també hem iniciat l'auditoria interna referent a la rotació de places de la mateixa societat.
- **Impulsar un estudi de risc cibernètic** i si s'escau, contractar una pòlissa d'assegurances d'aquest. S'ha portat a terme un estudi que analitza les potencialitats de risc cibernètic a BSM, el resultat ha permès contractar una pòlissa d'assegurances que doni cobertura al possible risc.

TRESORERIA

- **Impulsar la implantació d'un nou software de gestió** de tresoreria que permeti assegurar el pagament a proveïdors en menys de 30 dies. Hem implantat el nou software que ens permet realitzar les conciliacions bancàries de forma més eficaç.

al servei de les Divisions i de la Direcció General per tal de conèixer el grau d'acompliment econòmic i financer.

CONTROL INTERN, QUALITAT I COORDINACIÓ

- **Prevenir el frau en els punts de venda** fent com a mínim 50 arquejos sorpresius de comú acord amb les divisions Zoo i Park Güell. Hem consolidat els arquejos sorpresius i hem ampliat el sistema a altres punts com el CasdDro del Servei d'Atenció al Client de les oficines centrals i la caixa forta central de Tresoreria. L'objectiu plantejat era realitzar 50 arquejos i n'hem fet un total de 81, assolint l'objectiu previst i l'hem superat en un 62%.

SERVEIS GENERALS - OPERACIONS LOCALS I I.T.

- **Integrar i posar en funcionament d'un nou departament** dins la Direcció d'Administració i Comptabilitat. Hem integrat i posat en marxa de forma àgil i eficaç el nou departament de Serveis Generals-Operacions Locals i IT.

Reptes 2017



Social

Realitzar el Pla anual de Prevenció del frau, potenciant la realització mensual d'arquejos sorpresius



Econòmic

Garantir la classificació de BSM com a societat no financera en el Sector 11 de la Comptabilitat Nacional.



Ambiental

Garantir el grau de satisfacció en les peticions de serveis informàtics, minimitzant el temps de

als punts de venda, així com l'assessorament i suport a les diferents Divisions en referència a la prevenció del frau.

Fer un Pla d'Auditories de processos i procediments de BAMSA.

Fer la planificació econòmica financera.

Garantir les obligacions fiscals, maximitzant l'estalvi mitjançant la planificació.

Consolidar i mantenir la despesa neta de morositat i diferències de caixes per tal que sigui inferior al 0,1%.

resolució d'incidències. Definint les funcions de cada lloc de treball per garantir la sostenibilitat, l'ecologia i l'ergonomia de cada un amb el mínim cost i màxims beneficis.

Adaptar els sistemes de cobraments dels caixers automàtics a les noves tecnologies, aconseguint fer-los més sostenibles.

Maximitzar la transparència en la rendició de comptes.

Aconseguir una Administració més àgil i eficaç.

Assessoria Jurídica, Contractació i Compres



Des del Departament d'Assessoria jurídica, contractació i compres, dotem les divisions i els departaments de B:SM del servei d'Assessoria Jurídica i racionalitzem les compres.

Assoliments 2016

- **Contractació pública responsable**, posada en marxa dels mecanismes d'assimilació de la nova directiva municipal respecte a la contractació pública. Amb el suport de les guies socials de l'Ajuntament de Barcelona s'ha implantat amb èxit una major sensibilitat cap a la contractació amb requeriments socials.
- **Projecte de Vestuari**, projecte que s'inicia l'octubre del 2015 i pretén canviar el model de gestió de compra i de realització de la distribució interna del vestuari laboral. Ens trobem aproximadament en un 70% de la total implantació del projecte. Està en marxa la licitació de l'aplicació que donarà cobertura als canvis de model, tot i això hi ha una desviació temporal entre la implantació operativa i tecnològica.
- **Contractació menor**, s'assumeix la responsabilitat de posar ordre i controlar en el procediment de contractació menor, fins ara procés de la Divisió corporativa d'Administració. En aquest any hem preparat la licitació d'una aplicació que permetrà actuar sobre la forma com es comprarà i evitarà desviaments de les compres menors.
- **LOPD**, s'assumeix la responsabilitat de l'aplicació de la Llei de Protecció de Dades, fins ara sota la responsabilitat de la Direcció de Sistemes de la Informació. Hem assolit un bon nivell d'implantació, el que ha permès evolucionar en el compliment de la llei.
- **Posar en marxa la contractació electrònica**. Seguim treballant per implantar a contractació electrònica que ha d'estar en marxa totalment l'any 2018.

S'ha consolidat la integració de l'Àrea de Compres dins el flux de treball intern de l'Assessoria Jurídica.

El portal de la transparència, eina de gestió reclamada per llei i posada en marxa en el 2015 s'ha reforçat encara més aquest any 2016.

Reptes 2017



Social

Implantar i desenvolupar un model de contractació electrònica, seguint la directiva de referència fent els procediments més àgils i eficients.

Incrementar la utilització de mitjans electrònics en la contractació.



Econòmic

Implantar l'aplicació per al control de la contractació menor.

Desenvolupar el projecte d'economia sostenible en l'entorn de la nostra activitat econòmica.



Ambiental

Desplegar les polítiques socials i ambiental impulsades per l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant la inclusió de clàusules contractuals d'obligat compliment en la documentació. A la vegada que s'implanta un quadre de comandament per fer el seguiment de les clàusules i/o requeriments mitjançant una taula d'indicadors.

Comunicació, premsa i xarxes socials



Dóna suport comunicatiu de manera transversal a totes les Divisions de B:SM. Gestiona el contacte amb els mitjans i projecta la imatge de B:SM i les seves divisions cap a l'exterior a través d'una comunicació contínua i constant amb els mitjans de premsa, ràdio, televisió i Internet. Control de mitjans per valorar l'aparició i la imatge de les diferents marques B:SM. També s'encarrega de la gestió i dinamització de les Xarxes Socials corporatives i dels diferents negocis.

Assoliments 2016

- **Consolidar el format gràfic de la revista corporativa** a través d'infografies i ajustar l'estructura per a representar millor l'organització de l'empresa. La revista **BCN SERVEIS** s'ha consolidat gràficament incorporant infografies, eines multimèdia que permeten ajustar la seva estructura amb més eficiència. L'actual revista facilita una millor representació i comprensió de l'organització de totes les divisions i activitats de BSM.
- **Crear un Consell de Redacció de la revista** per tal de fer més ràpid i participatiu el procés de publicació. S'ha consolidat i actualitzat el consell de redacció existent.
- **Avançar en la construcció del Flickr de Comunicació**. S'ha creat un nou canal i al llarg del 2017 es continuarà treballant per consolidar-lo.
- **Construir un pla d'accions a comunicar**, d'acord amb l'Ajuntament, de les diferents divisions per tal de planificar millor la feina. Durant el 2016 hi ha hagut dos canvis organitzatius en la unitat que han dificultat l'assoliment d'aquest repte, però seguirem treballant per aconseguir-lo i traslladem el repte per l'any 2017.

Reptes 2017



Social

Homologar proveïdors que en la seva plantilla incloguin personal amb capacitats especials.



Econòmic

Mantenir el nivell de despeses de la Unitat, mantenint les despeses del 2016 o fins i tot reduint-les.

Elaborar el pla d'accions/activitats de la unitat.



Ambiental

Augmentar el nivell de reciclatge que la unitat ha dut a terme durant el 2016.

Potenciar la comunicació amb les parts interessades de B:SM.

Estudis R+D+i

La missió de la unitat és contribuir en el disseny i el desenvolupament del model de ciutat, amb l'objectiu d'obtenir el màxim rendiment social i econòmic i la voluntat d'esdevenir un referent per al ciutadà, l'empresa i l'entorn de B:SM. Així, amb la proposta i promoció de noves iniciatives es tracta de millorar el seguiment, el coneixement i la participació de l'empresa en el desenvolupament d'una Barcelona més eficient i sostenible.

Assoliments 2016

- **Esdevenir l'eina de control i seguiment del calendari** i l'eficiència dels projectes que es duen a terme a B:SM, en estricta relació amb el Comitè de Projectes, a través de l'eina Projectplace. La Unitat R+D+I forma part del comitè de Projectes de BSM que funciona actualment de manera ordinària recolzant-se en l'eina Projectplace. Hem assolit aquest repte amb èxit el 2016.
- **Convertir els serveis que ofereix BSM en un referent per a l'escolta activa** del ciutadà i les seves necessitats. Cerca convertir-se en un referent per a l'escolta activa del ciutadà i les seves necessitats envers els serveis que ofereix BSM. L'observatori ciutadà encara està en fase de disseny, s'ha decidit implementar-ho en un termini més ampli.
- **Desenvolupar accions destinades a millorar la seguretat i la sostenibilitat de les operacions** a B:SM (anàlisi de fluxos, memòries de seguretat, model d'activitats sostenibles). El nou model predictiu de la viabilitat econòmica de les inversions (basat en el model Montecarlo) és evidència que aquest repte s'ha assolit amb èxit l'any 2016.
- **Desenvolupar a la resta de la ciutat el model Districenter** de distribució urbana de mercaderies, d'acord amb l'èxit de la prova pilot realitzada. El model de gestió de distribució de mercaderies, no s'ha estès per la xarxa d'aparcaments de BSM amb la celeritat que s'esperava. Tot i que el projecte continua a una velocitat de desenvolupament inferior a la prevista, continua desenvolupant-se.
- **Donar suport a la implementació de projectes.** L'eina Business Intelligence s'està implementant en tots i cada un dels negocis de BSM segons la planificació prevista i ajustada. Els beneficis de gestió que aporta aquesta implantació són ja visibles en les diverses unitats i divisions de l'empresa. Podem considerar que la implantació està sent exitosa.

Reptes 2017



Social

Implementar l'observatori ciutadà, que donarà més veu a la ciutadania a l'hora d'establir les polítiques de BSM.



Econòmic

Consolidar el Pla d'Innovació amb la resolució dels primers vectors d'innovació. És un repte que té clares implicacions econòmiques però també socials al generar nous serveis que impactaran en la societat.



Ambiental

Desenvolupar una eina i sistemàtica que permeti valorar el grau d'assoliment d'activitats, envers la seva sostenibilitat social, econòmica i ambiental.

Màrqueting corporatiu i comercial

A l'Àrea de Màrqueting i Comercial treballem alineats amb les principals estratègies de l'empresa per optimitzar la rendibilitat econòmica i social de les activitats, aportant valor als plans de màrqueting de cada negoci i cercant sinèrgies entre aquests. A més treballem per crear un benefici per als ciutadans i augmentar-ne la satisfacció. Amb tot, pretenem aportar valor i seguir les directrius de les polítiques municipals.



Assoliments 2016

- **Engagar un projecte de CRM corporatiu**, que aportarà valor al ciutadà, ja que ens permetrà ser capaços d'ajustar encara més la nostra oferta a al seu perfil concret. En el 2016 s'ha fet un estudi amb cadascun dels negocis per determinar les implicacions que tenen les accions previstes. Finalment s'ha determinat el sistema el qual s'utilitzarà i l'abast que tindrà en funció de les prioritats dels negocis. La licitació es publicarà a principis del 2017.
- **Aconseguir nous espais patrocinables a ZOO i al TIBIDABO** seguint els eixos estratègics de cada negoci. Hem treballat conjuntament amb els negocis per determinar els espais o activitats susceptibles d'ésser patrocinades i aportar valor al client a la vegada que s'aconsegueixen ingressos extraordinaris.

Reptes 2017



Social



Econòmic



Ambiental

Treballar donant prioritat als proveïdors que fomentin la integració social.

Determinar noves fonts d'ingressos extraordinàries mitjançant patrocinis que aportin valora a la ciutadania.

treballar amb proveïdors respectuosos amb el medi ambient i ajustats a la normativa mediambiental.

Persones, Organització i RSC

La **gestió de les persones** que conformen l'equip de B:SM es configura a la Direcció de Persones, Organització i RSC, tot intentant combinar de manera equilibrada els objectius estratègics, les prioritats de l'empresa i el desenvolupament de les persones. Volem crear valor a través de l'equip humà, contribuint estratègicament a la innovació, competitivitat i responsabilitat social de l'empresa.

Assoliments 2016

- **Implantar els itineraris professionals a l'empresa.** L'objectiu era donar a conèixer els itineraris i aconseguir l'interès i la motivació per participar. El resultat ha estat òptim, un 12,39% de la plantilla s'ha format fora del seu horari laboral, el que requereix un esforç per part del treballador. Han estat 7 accions formatives amb un total de 3.469 hores de formació.
- **Treballar en el desenvolupament d'un Sistema de Gestió Integrat de Responsabilitat Social, Qualitat i Medi Ambient.** En el 2016 hem treballat per identificar els processos de totes les divisions i negocis de B:SM i hem dissenyat el mapa de processos general de la companyia. Durant el 2017 seguirem treballant per aconseguir implantar el [Sistema Integral de Gestió](#).
- **Realitzar el mapa de talent dels comandaments intermedis.** Vam participar dins del projecte estratègic i transversal "TeamBSM" realitzant un Development Center a tots els comandaments de B:SM i PATSA. Vam avaluar el seu nivell competencial i coneixement tècnic amb l'objectiu de detectar potencial i alinear el comandament actual al comandament del futur de B:SM. Per això, vam realitzar diferents activitats i dinàmiques i se'ls va donar un retorn individual. El resultat ha estat un pla de desenvolupament professional individual que es realitzarà en els pròxims dos anys.
- **Establir un pla específic de PRL pel Zoo de Barcelona atenent a les particularitats pròpies de l'activitat per tal de potenciar el Benestar i la Salut dels treballadors de forma multidisciplinària.** Per motius d'adequació de l'àrea de Benestar i Salut aquest pla no s'ha desenvolupat, tot i això es plantejarà en un futur.
- **Transmetre i sistematitzar criteris de sostenibilitat ambiental per a tota la companyia.** Hem establert nou protocols de reciclatge a les oficines de Calàbria i hem participat activament en la Setmana Europea de la Prevenció de residus.

Reptes 2017



Social



Econòmic



Ambiental

Potenciar la participació de totes les parts interessades de B:SM

Dissenyar un pla de convenis amb entitats socials

Potenciar el talent intern

Mantenir els costos retributius en nivells que garanteixin la coherència i l'equitat

Iniciar el projecte del Pla de mobilitat interna sostenible (Fase I)

Elaborar el pla de millora de la gestió de residus a la companyia.

Elaborar el pla d'eficiència energètica.

Implantar el pla de seguiment i les responsabilitats associades al SGI (Sistema de Gestió Integral) per assolir les fites marcades en la segona fase del projecte.

Digitalitzar i promoure l'estandardització dels processos per aconseguir l'eficiència òptima.

Serveis Tècnics

Els Serveis Tècnics gestionen i realitzen projectes, obres, manteniment dels serveis o instal·lacions i altres encàrrecs municipals per contribuir al desenvolupament de la missió de B:SM.

El compliment de la missió estratègica de la Divisió implica determinar els criteris tècnics amb que es realitzen les diverses activitats, des del projecte fins al manteniment: gestionar la definició de les necessitats i requeriments per donar inici a la seqüència, impulsar i dirigir els projectes, efectuar la

gestió de les obres i homogeneïtzar els criteris per a la realització del posterior manteniment. Tot plegat amb la finalitat d'impulsar l'activitat de B:SM com a promotors d'obres d'acord amb l'Estratègia de B:SM i les necessitats i demandes de l'Ajuntament, i donar el servei adequat al ciutadà en termes de qualitat, cost i termini.



Assoliments 2016

- **Prosseguir els treballs per implantar un sistema informàtic** per a la gestió del manteniment (GMAO), i finalitzar l'any en la fase de posada en marxa. S'han assolit els reptes en les seves diverses fases i es prossegueix la implantació durant el 2017.
- **Als aparcaments, finalitzar les obres de construcció de l'aparcament subterrani dels Jardins de Menéndez y Pelayo, a la Travessera de Dalt.** S'ha completat la posada en servei de l'aparcament en construcció, assolint al 100% aquest repte.
- **Al Zoo, continuar amb la segona fase de les obres de les instal·lacions de la Sabana Africana.** Iniciar la realització del projecte d'un Complex per Mamífers Marins. Efectuar la construcció d'un espai de Quarantena a la secció de veterinària. S'ha completat la primera fase i s'ha iniciat la segona fase segons el calendari previst.
- **Realitzar les obres reparació i millora estructural** dels espais situats sota la pista principal del Palau Sant Jordi. S'han finalitzat les obres amb la satisfacció del client.
- **Iniciar les obres de Rehabilitació i Readequació de la Casa Jaqués del Park Güell.** Així com, començar les obres corresponents als projectes del Pla d'Actuacions del Park Güell i els seus entorns per als anys 2015 i 2016. Aquest projecte ha sofert un complicat procés d'aprovació, finalment s'han iniciat les obres que s'executaran durant el 2017.

Reptes 2017



Social

Obtenir un espai compartit amb els ciutadans, realitzant les obres de rehabilitació i adequació de la Casa Jaqués.



Econòmic

Millorar la gestió del manteniment de BSM, finalitzant els treballs per a la implantació del GMAO.



Ambiental

Millorar el benestar animal, contínuant amb la segona fase de les obres del Zoo.

Millorar l'accessibilitat.

Millorar les instal·lacions amb l'ús d'eines innovadores.

Governança i Transparència

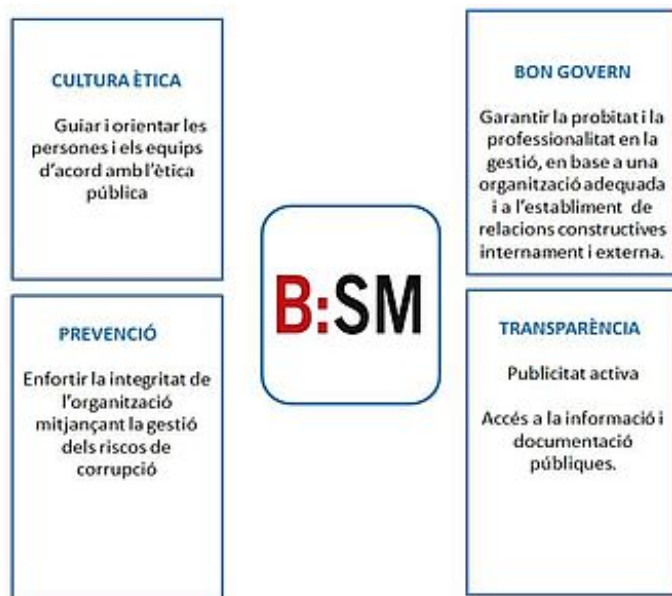
Assoliments 2016

- **Definir i construir el Sistema d'Integritat Institucional de B:SM.** El 3 de maig de 2016 el Comitè de Direcció de BSM va aprovar la definició del Sistema d'integritat de BSM i el Pla de treball.
 - **Consolidar el Portal de Transparència.** En el decurs del 2016 s'ha estat treballant en coordinació amb la direcció de Transparència de l'Ajuntament per a completar el ventall d'informació requerit, ordenant-la adequadament per a facilitar la seva localització i consulta.
-

Fets destacats 2016

- Actualització del Codi ètic i activació del Canal ètic.
 - Activació de la Comissió del Codi ètic, amb participació de representats dels diferents àmbits de B:SM i de representants dels treballadors, de la qual s'han celebrat tres reunions.
 - Activació de la Comissió de Bon Govern i Compliment.
 - Execució de la Primera Fase del Programa de Formació en Integritat, ètica pública i gestió de riscos de corrupció, amb la participació de 92 persones i un total de 5 sessions.
 - Activació de l'espai d'Integritat al Portal de l'empleat de B:SM.
 - Estructuració i vertebració del sistema de polítiques i normes internes de B:SM. Nova política de contribucions a la comunitat: donacions, patrocinis i altres col·laboracions.
 - Tramitació de 11 peticions de dret d'accés a la informació pública referides als agents cívics, aparcaments, Bicing, Fòrum, Persones i Zoo.
-

Sistema d'integritat de B:SM



Per facilitar la localització de la informació sobre B:SM, el [portal de la transparència](#) l'agrupa per temàtiques:

- [Coneix B:SM](#)
- [Informació de rellevància jurídica](#)
- [Informació econòmica](#)
- [Indicadors](#)
- [Informació complementària](#)
- [Canal de contacte](#)

Reptes 2017

Publicar la Carta de Serveis de B:SM i garantir la seva actualització permanent.

Executar les fases 2 i 3 del Programa de Formació i Sensibilització sobre integritat, ètica pública i gestió de riscos de corrupció.

Aplicar les directrius sobre la creació i gestió del registre de grups d'interès segons disposa la Llei de Transparència.

Completar i actualitzar el mapa de riscos i continuar definint estructures i procediments de prevenció-supervisió i elaborant directrius que permetin evidenciar el model d'integritat i de compliment legal i la seva adaptació als nous requeriments.

Sistemes d'Informació

La Direcció corporativa de Sistemes d'Informació contribueix, aportant afegint valor, a la consecució dels objectius de B:SM, proveint i administrant solucions innovadores i serveis de qualitat dins l'àmbit de les TIC. Vetllant per la sostenibilitat i optimització del cost de les solucions proposades. Volem ser referents dins l'empresa pública en el desenvolupament de les TIC per la millora de la qualitat de vida a la ciutat, facilitant, mitjançant la tecnologia, l'ús dels serveis que gestionem.



Fets destacats del 2016

- L'any 2016 s'ha realitzat una reorganització del departament de sistemes amb l'objectiu de millorar l'enfocament cap al client intern. Maximitzant l'aportació de valor des del punt de vista de sistemes d'informació. S'ha creat la figura de "Gerents de servei" de la que disposen totes les activitats amb la finalitat de garantir l'alineació d'ambdós i l'aportació de valor pels negocis.
- També s'ha iniciat el projecte de monitoratge de serveis i equips, que permet mitjançant l'observació contínua facilitar la mantenibilitat dels serveis i equips garantint la seva disponibilitat i per tant amb repercussió per al client final.

Reptes 2017

Estudiar la inclusió de software lliure en els projectes informàtics de

Mantenir el nivell de despeses de la Unitat, mantenint les despeses del 2016 o fins i tot reduint-les.

Augmentar el nivell de reciclatge que la unitat ha dut a terme durant el 2016.

BSM. S'inclouran les aportacions a fer en el Open Data municipal.

Elaborar el pla d'accions/activitats de la unitat.

Alinear els sistemes d'informació amb les estratègies de la ciutat.

Empreses Participades

L'objecte social de Barcelona de Serveis Municipals, SA comprèn un conjunt d'activitats, què responen a la decisió presa per l'Ajuntament de Barcelona d'unificar en una única societat la prestació de serveis municipals de contingut econòmic. Al tancament de l'exercici 2016, la Societat gestiona una sèrie de serveis i activitats municipals directament, i d'altres de manera indirecta, mitjançant la participació en altres societats. Com a conseqüència d'això és l'accionista d'un grup d'empreses, format per quatre societats en les quals la participació és majoritària (superior al 50%) i unes altres cinc amb participació minoritària, i que va des del 12,0% al 40,0%. El detall de les societats que formen el Grup Barcelona de Serveis Municipals a 31 de desembre del 2016, és el següent:

Tibidabo



Accedeix al més destacat de 2016

Cementiris de Barcelona



Accedeix al més destacat del 2016

Tibidabo

El **Parc d'Atraccions del Tibidabo** (PATSA) té com a visió ser el parc de la felicitat i per aconseguir-ho volem que tothom que es relacioni amb nosaltres se senti feliç, ja sigui proveïdor, client o treballador.

Comptem amb un equip de gairebé 300 persones, que formem una plantilla en la qual els principals valors són: compromís, solidaritat, il·lusió, seguretat i passió per les persones.

Amb aquests valors treballam per assumir els reptes del present i del futur del Parc, amb projectes per seguir fent del Tibidabo l'espai d'oci familiar referent de la ciutat de Barcelona, on la sostenibilitat, l'educació, la solidaritat i la diversió s'uneixen per fer que l'experiència al Tibidabo sigui inoblidable.

Assoliments 2016

Els reptes que ens plantejàvem a la memòria anterior són:

Consolidar el nombre de visitants assolit el 2015, garantint i incrementant l'índex de satisfacció del client.

Incrementar el nombre de socis en 22.500 famílies, adequant-lo així a la nova capacitat del Parc a causa del increment de dies d'obertura i oferta.

Millores mediambientals. Incrementar la recollida selectiva dels residus sòlids urbans del Parc i reduir els consums d'aigua i electricitat respecte a l'any 2015.

Solidaritat. Donar a conèixer, impulsar i fer participar tothom la vessant solidària del Tibidabo, el Parc de tots.

Cal destacar que s'han assolit tots els reptes al llarg de la temporada 2016.

Novetats i nous serveis de la temporada 2016

La renovació de l'atracció emblemàtica "Ferrocarri aeri": El Parc, dins el marc d'actuacions de renovació d'atraccions i espais del Parc, ha renovat aquesta temporada l'atracció més antiga del Parc. Després de diverses renovacions, actualment era coneguda com "El Magatzem de les Bruixes i els Bruixots". Amb la inauguració de l'Embruixarixes el Parc incorpora una atracció pionera que combina

Pel que fa a les pel·lícules del cinema 4D Dididado, aquest any hem projectat: "El Món Perdut" i "La Mansió Encantada". Com a pel·lícula de caire nadalenc es va projectar el clàssic "El Petit Príncep", amb gran acollida per part dels clients. S'ha continuat amb el Teatre de Titelles permanent, a càrrec de la Companyia de marionetes Herta Frankel. S'ha celebrat durant el mes d'octubre la "6a Mostra de Titelles" del

elements materials com d'altres audiovisuals que aconseguen portar al visitants per un viatge màgic a l'interior de la muntanya.

Pel que fa a espectacles, a causa de l'èxit de les temporades anteriors, s'ha mantingut el gran espectacle musical de cloenda "Gerónimo Stilton" que es realitza de forma exclusiva al Parc. S'ha continuat amb la renovació dels espectacles de cloenda, adequats a cada època de l'any i donant una major varietat a l'oferta, destacant especialment l'espectacle de les Mascotes, les quals estan veient incrementada la seva popularitat al Parc.

Tibidabo, que ha permès que, durant els caps de setmana d'aquest mes, es pogués gaudir de diferents companyies amb utilització de diferents tècniques titellaires. Addicionalment, en campanya de Nadal, s'ha realitzat l'espectacle de titelles, a càrrec de la companyia permanent, vinculat a aquestes dates. Cal destacar que ha estat especialment valorat pels clients del Parc per la seva alta qualitat.

S'ha instal·lat un nou control d'accessos al Funicular. Aquesta actualització ha aportat millores per dotar de major fluïdesa els accessos, per millorar el control de les operacions i noves eines per controlar l'aforament dels viatgers.

725.293 visitants l'any 2016
un 6,2% més que l'any
anterior



MILLORA DEL SERVEI DE RESTAURACIÓ

Pel que fa al servei de restauració del Parc, s'han realitzat nombroses accions amb l'objectiu d'augmentar la satisfacció dels clients, diversificar l'oferta i augmentar el consum intern. S'ha continuat amb la col·laboració amb la reconeguda Fundació Alicia a favor de l'alimentació saludable. S'ha treballat conjuntament en la configuració de la nova oferta del centre de restauració la Terrassa de l'Aeroport, que sota el lema "Menja sa, menja divertit" està contribuint a l'educació en els hàbits d'alimentació saludable per a tota la família des del Parc.

Mitjançant la implementació d'una nova aplicació per la gestió de vendes en els centres de restauració i botigues del Parc i renovació de tots els dispositius de venda, ha permès l'increment de l'automatització dels processos implicats, el que ha suposat una millora en els llocs de treball afectats, així com una millora en el control de la integritat de les operacions realitzades. Aquest projecte s'ha dut a terme amb la participació del personal operatiu de Parc, fent-los partícips i aportant propostes per la definició d'alguns aspectes importants per realitzar la seva feina.

S'han renovat dos carrets de venda del Parc, mitjançant la instal·lació de dues noves food truck i s'ha instal·lat una nova xurreria al Parc, també sota aquest concepte de food truck. Aquesta millora ha permès incorporar nova oferta i millorar la imatge d'aquests espais. També, s'ha renovat el centre de restauració "La Mina d'Or".

Des del mes d'octubre, el Parc ha substituït els gots d'un sol ús dels centres de restauració per gots reutilitzables.

Reptes 2017

Els reptes que plantejem per al 2016 són:

Consolidar el nombre de visitants assolit el 2016, garantint i incrementant l'índex de satisfacció del client.

Assolir i mantenir el nombre de socis en 22.500 famílies, adequant-lo així a la nova capacitat del Parc a causa del increment de dies d'obertura i oferta.

Millores mediambientals: Incrementar la recollida selectiva dels residus sòlids urbans del Parc i reduir els consums d'aigua i electricitat respecte a l'any 2016.

Solidaritat: Impulsar i fer particip tothom la vessant solidària del Tibidabo, el Parc solidari.

Incrementar les activitats escolars al Parc: impulsar els projectes educatius existents.

Cementiris

Cementiris de Barcelona, SA. és una empresa del grup B:SM, que gestiona els nou cementiris de la ciutat de Barcelona, Montjuïc, Poblenou, Sant Andreu, Les Corts, Collserola, Horta, Sants, Sarrià i Sant Gervasi així com els dos centres de cremació situats a Montjuïc i Collserola.

Els seus principals objectius són d'una banda, apropar la gestió dels cementiris i de tota l'activitat als usuaris, millorar l'atenció personal i oferir un servei de qualitat als serveis funeraris que traslladen les persones difuntes als nostres espais i, de l'altra, difondre la cultura i la història que hi ha dins dels recintes.



Assoliments 2016

- **Desenvolupar un projecte d'aprofitament i autosuficiència energètica dels forns crematoris del Cementiri de Montjuïc.** El compromís de Cementiris de Barcelona amb l'eficiència energètica i el medi ambient s'ha posat de manifest enguany amb l'actuació duta a terme al Crematori del Cementiri de Montjuïc, que des d'ara podrà aprofitar la calor residual que es genera durant el procés d'incineració dels forns. Aquesta instal·lació, que ha suposat una inversió de 443.000 euros, permetrà cobrir la demanda de climatització i aigua calenta sanitària del Crematori, que serà completament autosuficient energèticament. L'actuació, que s'ha complementat amb la renovació dels sistemes d'il·luminació del Crematori amb la instal·lació de tecnologia LED, segueix la mateixa línia duta a terme per Cementiris de Barcelona els darrers anys en favor de l'estalvi energètic.
- **Crear nous espais d'espargiments de cendres als cementiris de la ciutat amb la finalitat de donar resposta a les demandes dels nostres usuaris.** L'any 2016 ha servit perquè des de Cementiris de Barcelona puguem apropar encara més el valor cultural i artístic dels recintes funeraris de la ciutat als barcelonins. En aquest sentit, hem dissenyat enguany una aplicació mòbil

per visitar el Cementiri de Sant Gervasi, la qual està disponible per a tots els dispositius. La particularitat d'aquesta *app* és que permet fer un recorregut pel citat recinte funerari amb un sistema de realitat augmentada, mitjançant el qual es pot visualitzar informació sobre diversos monuments funeraris amb un simple escaneig del plànol del cementiri. Així, l'usuari que es descarrega l'aplicació pot accedir a fotografies, vídeos i altres elements gràfics per tal d'experimentar una ruta interactiva i personalitzada. A més, l'*app* pot funcionar *offline*, ja que ofereix a l'usuari un total de setze vídeos divulgatius centrats en personatges que han marcat un abans i un després en la història de Barcelona i que estan enterrats al Cementiri de Sant Gervasi, com són el poeta Joan Maragall, l'arquitecte Lluís Domènech i Montaner o l'empresària Francesca Bes, que va idear el consultori radiofònic d'Elena Francis.

- **Creació d'una nova ruta cultural-virtual al Cementiri de Sant Gervasi.** Cementiris de Barcelona, que ha invertit 3 milions d'euros durant el darrer any en la rehabilitació i millora dels seus recintes funeraris, ha creat enguany un espai natural al Cementiri de Collserola per a la inhumació de cendres funeràries en urnes biodegradables. Aquest entorn de recolliment de 2.000 m², que rep el nom de *Bosc del silenci*, facilitarà que els difunts incinerats puguin reposar al cementiri i alhora evitarà l'efecte contaminant de les cendres i les seves urnes al medi ambient.



Visita guiada al primer equipament autosuficient energèticament de la ciutat

La visita a les instal·lacions del cementiri de les Corts permet veure la continuació d'un ambiciós projecte de Cementiris de Barcelona, el qual es va iniciar l'any 2011 al cementiri de Montjuïc, sent pioner en els recintes funeraris de l'Estat espanyol.

El nou parc solar del cementiri de les Corts consta d'una instal·lació fotovoltaica per al subministrament elèctric i una instal·lació solar tèrmica per a la producció d'aigua calent sanitària. A més, s'han renovat la instal·lació de climatització i els sistemes d'il·luminació amb led per optimitzar la instal·lació



Ambiental

fotovoltaica i augmentar el grau d'autosuficiència. La instal·lació fotovoltaica proporciona el 90% de la demanda d'electricitat del recinte funerari, funcionant la major part de temps de manera autònoma a la xarxa elèctrica. En total s'han instal·lat 217 mòduls fotovoltaics, els quals produeixen uns 74.500 kWh/any i cobreix al voltant de 69.000 kWh/any.

Concert per al record

Un Concert per al Record, és un espectacle musical i poètic en memòria dels difunts enterrats i incinerats a Barcelona, durant el darrer any, que es celebra el mes de juny al Fossar de la Pedrera, del Cementiri de Montjuïc. Enguany, ha tingut un caràcter integrador amb la participació de l'[orquestra ESBO \(Ensemble Em Sembla Bé... Orquestra!\)](#), formada per 12 nens i joves amb capacitats intel·lectuals diferents i en risc d'exclusió social. És la primera vegada que l'orquestra ESBO tocava davant d'una gran audiència. L'orquestra professional de cor i corda Nessun Dorma va liderar el concert i va comptar amb la participació de la cantant Judith Nedermann, el duet Canals&Ribot i l'actriu Alícia González Laá.



Durant l'espectacle, es va reflexionar sobre la mort a partir de personalitats populars que ens han deixat recentment i es van tocar diversos clàssics populars de bandes sonores i de músics com Bob Dylan, Lluís Llach o Joan Manuel Serrat. A més, es van recordar diverses figures històriques enterrades al Cementiri de Montjuïc que van treballar per la integració de persones amb risc d'exclusió social.

Reptes 2017

Traslladar la Seu Central de Cementiris de Barcelona al cementiri de Montjuïc.

A partir del moment en què l'Ajuntament canvia el % de la seva participació en Serveis Funeraris de Barcelona i Cementiris de Barcelona, s'obre un horitzó diferent de les relacions comercials entre les dues empreses. L'any 2013, l'ACCO recomana una actuació de CB totalment neutre respecte a SFB que no pressuposi cap tracte de favor. Tot això ens posa en alerta i ens obliga a buscar espais alternatius per tal de trobar un lloc per a la ubicació de la nostra seu central. En primer lloc s'estudien la viabilitat dels cementiris de Sant Andreu, Poblenou i Les Corts. Fem, fins i tot, avantprojectes. La forta complexitat de l'obra o fins i tot la manca manifesta d'espai ho fa inviable. En mig d'aquest procés es produeix l'esfondrament d'una part de l'edifici d'Administració del cementiri de Montjuïc, i això obliga a una reflexió sobre el futur d'aquest espai emblemàtic del cementiri. Finalment es decideix realitzar una rehabilitació integral i una construcció d'un nou edifici annex, per tal de donar millor servei als usuaris, i es converteix en la nova seu central de Cementiris de Barcelona. El trasllat de les oficines es durà a terme durant la primavera del 2017.

Gestió Econòmica

La gestió econòmica de la companyia s'articula al voltant de fer de B:SM una empresa amb una administració responsable, eficaç i eficient amb els seus recursos, des d'un punt de vista econòmic, financer i social, i que contribueixi a fer de Barcelona una ciutat sostenible.

La missió essencial de la Sots-Direcció Econòmica-Financera és la de donar suport a l'Equip Directiu, Divisions, Unitats de Negoci i Empreses Participades en aspectes econòmics i financers, proporcionant una informació clara, fiable i completa, de manera correcta en temps i forma, amb l'objectiu de donar instruments i indicadors útils per a la presa de decisions a qualsevol nivell, tant a nivell estratègic com a nivell operatiu. Prioritzar l'obtenció dels recursos adequats per finançar les inversions necessàries i complir així amb els objectius de BSM, al mateix temps que es gestionen les àrees d'Administració i Jurídic.

Durant l'any 2016, de forma progressiva i en sintonia a la reflexió i establiment de prioritats del nou govern municipal, hem orientat la nostra missió i visió a partir de fer una profunda reflexió en dos elements fonamentals: Una reflexió estratègica de la nostra organització com a SDG per tal de caracteritzar-la i que ens permetés definir els processos i procediment de forma transversal per guanyar en eficàcia i una definició del context estratègic a nivell d'economia i finances amb el nou equip de l'Ajuntament.

En conseqüència hem orientat els nostres objectius en línia amb els Eixos inicials del Programa d'actuació Municipal 2016-2019. Dels 5 Eixos estratègics que en un primer disseny articulava el PAM Municipal, des de la nostra SDG ens hem centrat bàsicament en l'Eix Estratègic 4 (Una Barcelona participativa que garanteixi el bon govern) i més concretament en els punts 4.1 (Govern Transparent i rendició de Comptes), punt 4.4 (Administració intel·ligent i inclusiva i punt 4.5 (Eficiència i professionalitat). A continuació presentem cada Línia Estratègica amb els objectius assolits:

GOVERN TRANSPARENT I RENDICIÓ DE COMPTES

- Direcció, seguiment i coordinació dels diferents processos comptables i d'administració de l'empresa per tal que l'informe d'Auditoria dels Comptes Anuals Individuals de BSM a 31 de desembre de 2016 i l'informe de gestió de l'exercici 2016 no tingui cap incidència. És a dir, sense salvetats.
- Garantir la classificació de BSM com Societat No Financera en el Sector 11 de Comptabilitat Nacional (empresa de mercat), davant l'entrada en vigor dels criteris més restrictius del SEC 2010.
- Garantir la viabilitat financera cobrint les necessitats del Pla d'Inversions i de la devolució del Deute, previstes al pressupost i a les clàusules de les pòlisses contractades, respectivament.
- Preveure i obtenir els recursos financers necessaris.
- Aconseguir PFN amb desviació negativa sobre el pressupost 2016 inferior al 30%. PFN (Posició Financera Neta)

- Acomplir els requeriments d'informació rebuts dels òrgans judicials o cossos de seguretat, d'acord amb diligències judicials/policials obertes en el termini requerit, o com a màxim 7 dies.
- Celebració de Juntes de Comunitats dels Usuaris d'aparcaments BSM / BAMSA : Presentació comptes i acords pressupostaris anuals.
- Reducció del 20% de les factures pendents de rebre de proveïdors, tant del nombre de factures com del saldo total a cada tancament comptable.
- Superar les revisions, comprovacions, requeriments i inspeccions realitzades per les autoritats fiscals sense sancions i per un import inferior a 6.000 euros.
- Coordinar-se com a SDG amb la Direcció de Governança i Transparència per tal de garantir l'adequada i correcta informació Econòmica-financera en els temes de transparència. Impuls a la creació del mapa de processos de la SDG, així com coordinació i seguiment del quadre d'indicadors i dels objectius de Qualitat de la SDG, dins del marc del nou Pla Estratègic de BSM i del PAM Municipal.
- Elaboració, direcció, coordinació i el seguiment dels Comptes Anuals Individuals i Consolidats del Grup BSM, d'acord amb el marc normatiu d'informació financera aplicable a BSM, per tal que l'informe d'Auditoria a 31 de desembre de 2016 i l'informe de gestió de l'exercici 2016 no en tinguin cap incidència. És a dir, sense salvetats.

ADMINISTRACIÓ INTEL·LIGENT I INCLUSIVA

- Contractació d'una pòlissa d'assegurança contra riscos vinculats al ciber-risc i a la responsabilitat derivada de la seguretat i privacitat en les xarxes.
- Minimitzar el temps de resolució d'incidències en Serveis Generals.
- Grau de satisfacció en les Peticions de Servei a Serveis Generals.

EFICIÈNCIA I PROFESSIONALITAT

- Dins del sistema de prevenció antifrau, consolidar els arqueigs sorpresa als punts de venda especialment del Zoo i del Park Güell. Realitzar un mínim de 50 arqueigs sorpresa.
- Realitzar l'Auditoria de processos a BAMSA.
- Complir amb les obligacions contractes amb proveïdors, regulades per "Llei de morositat 4/2013 ". Realitzar pagaments al rigorós venciment.
- Consolidar que a despesa neta de morositat i diferències de caixes sigui inferior al 0,1% de la xifra de negoci, sempre i quan s'executin les mesures necessàries des d'Administració.
- Aconseguir que la mitja de recaptació mensual dels parquímetres sigui de 2 vegades al mes, i que l'estoc d'efectiu de tots els parquímetres no superi els 200.000 euros (mesurament final de mes).
- Fer els assentaments comptables en un termini de 3 dies laborables a partir de la data de l'operació, i aconseguint un major nivell de rapidesa en la comptabilització dels apunts bancaris, així com del registre d'ingressos de la Companyia.
- Realitzar les conciliacions bancàries en cinc dies laborable del mes.
- Garantir el tancament comptable de l'Àrea d'Ingressos el 7è dia hàbil de cada mes durant l'any 2016.
- Realitzar els assentaments comptables del ticketing de taquilles, web client individual i caixers automàtics del Park Güell de forma diària.
- Elaborar Pressupost de manera que resulti una eina útil per la gestió de la totalitat de les Activitats de BSM. Lliurar Pressupost a Ajuntament dins termini marcat amb Direcció Serveis a

Empreses de l'Ajuntament.

- Vetllar per la racionalitat econòmica, financera i social de qualsevol actuació de l'empresa. Proporcionar mensualment informació sobre el Compte d'Explotació de cada Activitat que permeti als seus gestors tenir una eina d'anàlisi, posant de manifest les desviacions.

Referències GRI: G4-DMA

Cadena de subministrament

B:SM gestiona onze activitats de negoci i per tal d'abastir del necessari perquè puguin dur a terme les activitats, disposem de diferents proveïdors que faciliten el subministrament de productes, serveis i obres. Com empresa pública municipal que s'integra en la definició de "sector públic" en regim per la [normativa](#) corresponent al tipus de relació que hem de mantenir amb els nostres proveïdors.

El model de compra més obert al mercat permet incorporar diversitat de productes i serveis que s'adeqüen millor a les necessitats dels nostres clients interns. Aquest model està basat principalment en la compra transversal i la diversificació de proveïdors a través de la seva homologació.

A B:SM, estem treballant per aconseguir una homogeneïtzació del perfil de contractant amb el perfil de contractant de l'Ajuntament de Barcelona.

A B:SM és objectiu i compromís d'empresa realitzar el pagament als nostres proveïdors abans de 30 dies a partir de la data de recepció de la factura. El [Portal del proveïdor](#) ofereix eines perquè la relació comercial amb B:SM sigui més eficient.



Reptes 2017

L'any 2017 el grup de treball d'anàlisi de **materialitat de proveïdors** es planteja treballar també amb aquells proveïdors que han estat homologats (Realitzant tot el procés d'homologació), però que encara no han treballat/facturat amb B:SM.

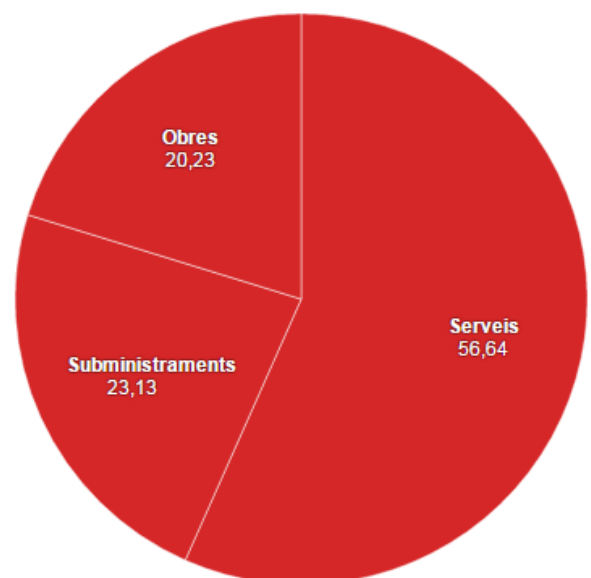
Indicadors

Els indicadors mostren els contractes adjudicats per B:SM durant l'any 2016 segons la tipologia i l'import de l'adjudicació. El 56,64% de les adjudicacions han estat per a contractes de serveis. El 25,93% de les homologacions les ha realitzat Serveis Tècnics. Per ampliar la informació i obtenir un grau més elevat de detall de les licitacions adjudicades es pot accedir al [Portal de la Transparència](#).

Contractes adjudicats l'any 2016 per tipologia

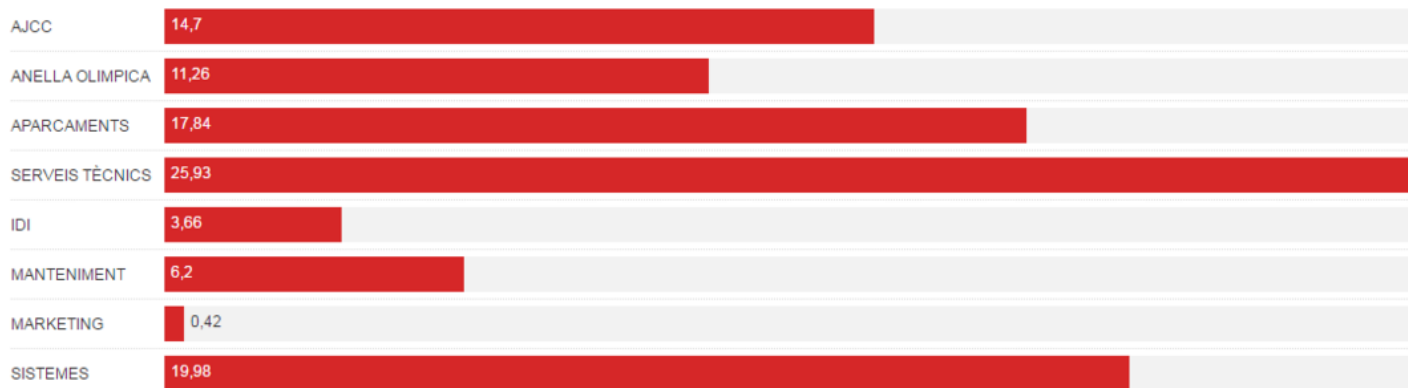
Tipus de contractes per import d'adjudicació

Obres	10.050.565,01 €
Serveis	28.143.550,99 €
Subministraments	11.494.957,79 €
Total Despesa	49.689.073,79 €



Referències GRI: G4-12, G4-27, G4-DMA, G4-SO9

Homologacions 2016 per Divisió



Referències GRI: G4-12, G4-27, G4-DMA, G4-SO9

Compra i contractació responsable

A B:SM fa anys que treballem amb la voluntat de contribuir a aconseguir una societat millor, reconeixent la nostra responsabilitat social, incorporem clàusules mediambientals i criteris socials a les licitacions i consolidem l'aplicació de conceptes d'RSC a través de les compres i de les licitacions.

L'impuls per a la contractació responsable ve donat tant per directives europees com per les directives de l'Ajuntament de Barcelona. L'any 2015 van entrar en vigor dotze instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat.

El passat 2016, l'Ajuntament de Barcelona va dotar per primera vegada d'una **Guia de Contractació Pública Social**, aquest document pioner en tot l'Estat haurà de ser aplicat pel conjunt de l'Ajuntament i de les empreses i entitats amb participació majoritària que formen el Grup Municipal. L'elaboració d'aquests nous criteris d'adjudicació és resultat del debat i el consens amb els sectors empresarials, sindicats, associacions i entitats ciutadanes.

Els plecs de clàusules inclouran requisits per reduir la importància de l'oferta econòmica en els concursos públics i potenciar la protecció de les petites i mitjanes empreses, els drets laborals, l'economia cooperativa, social i solidària, el comerç just, la igualtat de gènere, el respecte a la diversitat funcional, no sexista, i el respecte a la conciliació.

Reserva Social

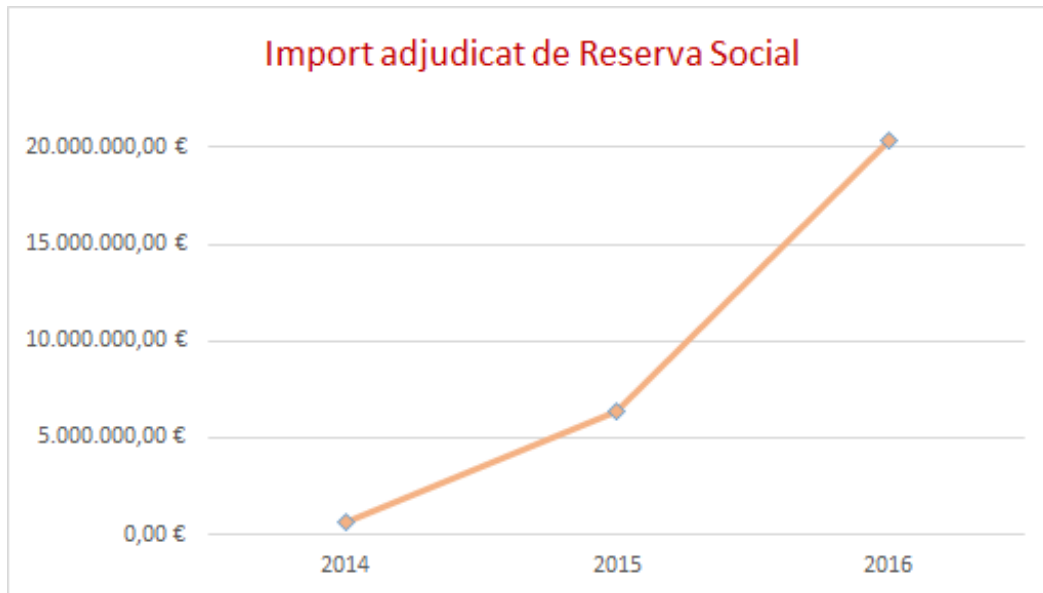
L'Ajuntament de Barcelona, estableix una quantia anual que ha de ser adjudicada a través de la reserva social. Els contractes susceptibles de reserva social poden ser d'obres i serveis de conservació de béns immobles; serveis socials, serveis de missatgeria, correspondència i distribució, d'arts gràfiques, de neteja i bugaderia, restauració i recollida i transport de residus, de serveis i subministraments auxiliars o de qualsevol altre objecte contractual adequat per a l'aplicació de la reserva. Segons aquesta, mereixen una atenció especial els grups següents:

- Persones perceptores de renda mínima d'inserció.
- Persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33%.
- Dones víctimes de la violència de gènere (física o psíquica) i persones víctimes de violència domèstica.
- Joves majors de setze anys i menors de trenta provinents d'institucions de protecció de menors.
- Interns de centres penitenciaris la situació dels quals els permeti accedir a una ocupació, persones

en llibertat condicional i persones exrecluses durant els dotze primers mesos posteriors a la seva sortida.

- Persones amb problemes de drogoaddicció o alcoholisme que es trobin en procés de rehabilitació i reinserció social.
- Persones que no puguin accedir a la renda mínima d'inserció, però que es trobin, segons l'opinió dels serveis públics competents, en situació de risc o d'exclusió social.

Tendència de la quantitat adjudicada de Reserva Social



A B:SM tenim la voluntat de fomentar els objectius socials en la contractació, i així ho hem implementat any rere any, a continuació relacionem els contractes per tipus:

Reserva Social per tipus de contracte

Concepte	Tipus d'empresa	Nom Empresa	Tipus de Contracte	Import adjudicació
Serveis Auxiliars	Societat Limitada	Serveis Integrals de Finques Urbanes SL	Obert	48.709,92 €
Serveis Auxiliars	Societat Limitada	Barna Porters SL	Obert	425.000,00 €
Serveis Auxiliars	Centre Especial de Tre	Integra Manteniment, Gestió i Serveis Integrats CET, S	Obert	86.940,92 €
Obres sistema d'interfonia	Societat Anònima	Etra Bonal, SA	Obert	71.648,53 €
Obres sistema detecció places lliures	Societat Anònima	Etra Bonal, SA	Obert	134.619,80 €
Obres	Societat Anònima	Acsa, Obras e Infraestructuras, SA	Obert	40.901,73 €
Obres sistema d'interfonia	Societat Anònima	Cobra, instalaciones y servicios, SA	Obert	66.357,42 €
Imprentes i serveis de comunicació	Societat Anònima	Novoprint SA	Derivat Acord Marc	244,25 €
Imprentes i serveis de comunicació	Societat Anònima	Grafilur SA	Derivat Acord Marc	12.400,00 €
Imprentes i serveis de comunicació	Societat Anònima	Vanguard Grafic SA	Derivat Acord Marc	444,06 €
Imprentes i serveis de comunicació	Societat Anònima	Impaorsa, SA	Derivat Acord Marc	3.464,90 €
Imprentes i serveis de comunicació	Societat Anònima	Grafilur SA	Derivat Acord Marc	88.000,00 €
Serveis de neteja	Societat Limitada	Multiserveis Nдавant SL	Obert	2.866.104,86 €
Serveis de neteja	Societat Anònima	Servicios Industriales Reunidos,SA	Obert	928.512,00 €
Serveis de neteja	Societat Anònima	Servicios Industriales Reunidos,SA	Obert	714.694,00 €
serveis de neteja	Societat Limitada	Atysa Facility Services SL	Obert	283.920,00 €
Serveis d'impressió	Societat Anònima	Grafilur, SA	Derivat Acord Marc	798,00 €
Serveis de vigilància i auxiliars	Unió Temporal d'em	Ute Iman Diswork Protecció de Patrimonios	Obert	2.813.478,56 €
Serveis de vigilància i auxiliars	Unió Temporal d'em	Ute Iman Diswork Protecció de Patrimonios	Obert	32.853,95 €
Obres	Societat Anònima	Constructora de Calaf SAU	Obert	284.869,69 €
Serveis Auxiliars	Societat Limitada	Serveis Integrals de Finques Urbanes SL	Obert	174.570,00 €
Serveis Auxiliars	Societat Limitada	Barna Porters SL	Obert	785.540,00 €
Serveis Auxiliars	Societat Limitada	Euro-Tomb Barcelona SL	Obert	130.220,20 €
Obres	Societat Anònima	Etra Bonal, SA	Obert	246.417,38 €
Obres	Societat Anònima	Cobra, instalaciones y servicios, SA	Obert	55.628,70 €
Obres	Societat Limitada	Auxiliar de Servicios y Asistencia SLU	Obert	204.657,46 €
Obres	Societat Anònima	Ambitec, Servicios Ambientales, SAU	Obert	104.995,49 €
Obres	Societat Anònima	Obres i Contractes Penta, SA	Obert	63.835,78 €
Subministrament d'energia elèctrica	Societat Anònima	Endesa Energia, SAU	Derivat Acord Marc	1.131.232,82 €
Subministrament d'energia elèctrica	Societat Limitada	Gas Natural Comercializadora, SL	Derivat Acord Marc	174.994,80 €
Subministrament d'energia elèctrica	Societat Limitada	Gas Natural Comercializadora, SL	Derivat Acord Marc	1.851.478,48 €
Subministrament d'energia elèctrica	Societat Limitada	Gas Natural Comercializadora, SL	Derivat Acord Marc	22.579,97 €
Subministrament d'energia elèctrica	Societat Limitada	Gas Natural Comercializadora, SL	Derivat Acord Marc	10.591,24 €
Subministrament d'energia elèctrica	Societat Limitada	Gas Natural Comercializadora, SL	Derivat Acord Marc	255.289,09 €
Subministrament i gestió del vestuari	Societat Limitada	Vestilab Clean Room Control SLU	Obert	2.216.574,93 €
Subministrament i gestió del vestuari	Societat Anònima	El Corte Inglés SA	Obert	161.464,70 €
Subministrament i gestió del vestuari	Societat Anònima	El Corte Inglés SA	Obert	36.763,19 €
Subministrament i gestió del vestuari	Societat Anònima	Iturri, SA	Obert	49.523,50 €
Obres	Societat Anònima	CPM Construcciones Pintura y Mantenimiento, SAU	Obert	415.745,28 €
Obres	Societat Limitada	Voracys. SL	Obert	538.396,61 €
Obres	Societat Limitada	Voracys. SL	Obert	444.955,88 €
Obres	Societat Anònima	CPM Construcciones Pintura y Mantenimiento, SAU	Obert	539.315,91 €
Subministrament de maquetació i senyalitzaci	Unió Temporal d'em	Ute Ambunova Acciona Healthcare	Obert	847.000,00 €
Subministrament de maquetació i senyalitzaci	Societat Limitada	Doctor On call, SL	Obert	605.000,00 €
Subministrament i recompra de vehicles grua	Societat Anònima	Zona Franca Alari Sepauto, SA	Obert	361.504,75 €
			TOTAL	20.332.238,74 €

Allarg del 2016 s'han incorporat nous proveïdors mitjançant licitacions, del total de licitacions, 45 proveïdors han estat examinats en funció de criteris relacionats amb la repercussió social el que representa un 41,75% sobre el total de les despeses adjudicades mitjançant licitacions. A continuació podeu veure el detall de les noves adjudicacions amb criteris de repercussió social del 2016.

Detall de les noves adjudicacions amb criteris de repercussió social

Referències GRI: G4-SO9

Referències GRI: G4-DMA, G4-SO9

Resultats econòmics

L'exercici 2016 s'ha desenvolupat dins d'un context macroeconòmic, caracteritzat per un creixement del 3,2% del PIB, que podem qualificar de significatiu, que ha permès, en general, aconseguir millorar el nivell de serveis prestats, ocupacions i visitants de les instal·lacions, en el conjunt d'activitats que gestiona BSM.

	2014	2015	2016
VALOR ECONÒMIC DIRECTE CREAT (VEC)			
a) Ingressos	126.231.222,77 Eur	124.417.026,97 Eur	130.114.282,54 Eur
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (VED)			
b) Despeses operatives	-43.159.721,01 Eur	-41.018.142,00 Eur	-42.557.758,80 Eur
c) Salari i beneficis socials pels empleats	-54.860.451,82 Eur	-54.887.322,50 Eur	-57.464.214,03 Eur
d) Pagaments a proveïdors de capital	-642.147,70 Eur	-2.490,04 Eur	-1.154,08 Eur
e) Pagaments a governs	-812.055,27 Eur	-723.855,53 Eur	-1.010.052,00 Eur
f) Inversions a la comunitat	0,00 Eur	0,00 Eur	0,00 Eur
VALOR ECONÒMIC RETINGUT (VER) (calculat com Valor Econòmic Generat menys Valor Econòmic)	-10.334.780,82 Eur	-10.081.739,41 Eur	-11.668.793,83 Eur

L'exercici 2016 pot qualificar-se de satisfactori, tant per l'evolució de les diferents activitats i serveis que desenvolupa BSM, com pel resultat obtingut. Els ingressos d'exploració s'han situat en 129,6 milions d'euros (124,1 milions d'euros el 2015) i les despeses d'exploració en 112,8 milions d'euros (106,6 milions d'euros el 2015).

El resultat d'exploració es situa en 17,0 milions d'euros (igual que en el 2015), donat que tant la xifra d'ingressos com de despeses, s'ha incrementat pràcticament en la mateixa proporció. El resultat de l'exercici presenta un benefici de 17,4 milions d'euros (17,7 milions d'euros de l'exercici 2015).

INVERSIONS

L'execució d'inversions finançades per BSM ha ascendit a 13,4 milions d'euros, i les executades per encàrrec i finançament de l'Ajuntament, per import de 0,7 milions d'euros, resultant un total d'inversió executada de 14,1 milions d'euros.

Balanç i compte de resultats individual de B:SM

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA

Balanç a 31 de desembre de 2016 i 2015

(expressat en milers d'euros)

ACTIU	2016	2015
Immobilitzat intangible	2.269	1.032
Immobilitzat material	152.719	151.270
Inversions en empreses del grup i associades	193.821	193.821
Inversions financeres a llarg termini	29.729	29.728
Actius per impost diferit	1.335	1.335
TOTAL ACTIU NO CORRENT	379.873	377.186
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	12.085	13.598
Inversions financeres a curt termini	26.046	26.014
Periodificacions a curt termini	832	1.144
Efectiu i altres actius líquids equivalents	25.454	8.691
TOTAL ACTIU CORRENT	64.417	49.447
TOTAL ACTIU	444.290	426.633

Referències GRI: G4-17, G4-DMA, G4-EC1

PATRIMONI NET I PASSIU	2016	2015
Fons propis	388.988	371.576
Capital	36.000	36.000
Prima d'emissió	148.151	148.151
Reserves	187.425	169.722
Resultat de l'exercici	17.412	17.703
Ajust per canvis de valor	23.957	23.957
Subvencions, donacions i llegats rebuts	493	632
TOTAL PATRIMONI NET	413.438	396.165
Passius per impost diferit	3.351	3.427
Periodificacions a llarg termini	896	917
TOTAL PASSIU NO CORRENT	4.247	4.344
Deutes a curt termini	5.733	3.122
Deutes amb empreses del grup i associades	1.629	1.645
Creditors comercials i altres comptes a pagar	14.115	17.586
Periodificacions a curt termini	5.128	3.771
TOTAL PASSIU CORRENT	26.605	26.124
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	444.290	426.633

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA
Compte de pèrdues i guanys a 31 de desembre de 2016 i 2015
(expressat en milers d'euros)

	2016	2015
Import net de la xifra de negocis	129.630	124.074
Aprovisionaments	(11.279)	(11.904)
Despeses de personal	(57.464)	(54.888)
Altres despeses d'explotació	(33.163)	(29.312)
Amortització de l'immobilitzat i subvenció de capital	(10.212)	(10.086)
Deteriorament i resultats per alienacions de l'immobilitzat	79	(473)
Altres resultats	(635)	(388)
RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	16.956	17.023
Ingressos financers	484	343
Despeses financeres	(1)	(2)
RESULTAT FINANCER	483	341
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	17.439	17.364
Impost sobre beneficis	(27)	339
RESULTAT DE L'EXERCICI	17.412	17.703

EVOLUCIÓ DELS INGRESSOS

L'evolució dels ingressos, en milers d'euros, per activitat és la següent:

	2016	2015	Variació	%
Aparcaments	23.834	22.201	1.633	7,4%
Servei Municipal AREA	38.941	36.668	2.273	6,2%
Servei Municipal Grua	15.961	15.837	124	0,8%
Agents Cívics	1.861	1.095	766	70,0%
Estació d'Autobusos	1.983	1.920	63	3,3%
Bicing	5.862	5.649	213	3,8%
Zoo	10.908	12.058	-1.150	-9,5%
Anella Olímpica	9.545	7.634	1.911	25,0%
Park Güell	15.850	14.914	936	6,3%
Parc Fòrum - Montjuïc	2.009	1.532	477	31,1%
Altres serveis	658	2.332	-1.674	-71,8%
Ingressos de participacions financeres	2.218	2.218	0	0,0%
Total Activitats	129.630	124.058	5.572	4,5%

L'exercici 2016 presenta un augment dels ingressos totals del 4,5% respecte al 2015. Els ingressos d'explotació d'aparcaments han augmentat en un 7,4% fruit de l'augment dels ingressos en totes les seves modalitats de rotació i pupil·latge. Els ingressos del Servei Municipal d'AREA augmenten en un 6,2% com a conseqüència de l'increment de l'ocupació de places, destacant l'increment en l'ocupació de la Zona Verda d'ús forà amb un 15,3%.

El servei Municipal de Grua presenta, tot i la disminució dels ingressos per vehicles cobrats, un increment moderat del 0,8% donat l'increment de vehicles abandonats i la venda de ferralla. En ambdós serveis municipals cal assenyalar l'evolució de la tarifa de taxes que presenten una congelació de taxes en l'AREA des del 2009 fins al 2016, exceptuant el 2012 i en el cas de les taxes de GRUA, una congelació en els últims 6 anys amb l'excepció d'una disminució de taxes del 2% en l'exercici 2012.

El nivell d'ingressos de l'Anella Olímpica ha augmentat significativament respecte a l'any anterior, un 25,0%, donat que hi ha hagut més activitat en les dues instal·lacions més importants, l'Estadi Olímpic i el Palau Sant Jordi. També cal destacar increment en els ingressos derivats del contracte signat amb Open Camp (Senyalar la despesa per depreciació del compte a cobrar).

Els ingressos de la gestió de la zona monumental del Park Güell han augmentat en un 6,3% donat l'increment dels visitants i al nou servei de visites guiades, prestat en aquest espai, què es va iniciar al novembre del 2015. En aquest exercici 2016 han entrat un total de 2.802.414 visitants de pagament, enfront dels 2.611.542 del 2016.

En el Parc Fòrum-Montjuïc, els ingressos han augmentat, donat que s'han celebrat més actes i s'han fet més filmacions en els espais del Parc Fòrum.

Grup BSM

Al tancament de l'exercici 2016, la Societat gestiona altres serveis i activitats municipals de manera indirecta, mitjançant la participació en altres societats. El detall de les societats que formen el Grup Barcelona de Serveis Municipals i que formen part del perímetre de consolidació és el següent:

Entitat	% Participació
Parc d'Atraccions Tibidabo, SA	100,00%
Cementiris de Barcelona, SA	100,00%
Tractament i Selecció de Residus, SA i el seu Grup	58,64%
Mercabarna, SA	50,69%
Barcelona d'Aparcaments Municipals, SA	40,00%
Catalana d'Iniciatives, SA en liquidació	24,25%

Fora del perímetre de consolidació, tenim altres participacions minoritàries en les següents societats:

Entitat	% Participació
Ecoenergies Barcelona Sud, Zona Franca i Gran Via de l'Hospitalet, SA (*)	17,55%
Serveis Funeraris de Barcelona, SA i el seu Grup	15,00%
GL Events CCIB, SL	12,00%

Balanç i compte de resultats consolidat de B:SM i societats depenents

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA I SOCIETATS DEPENDENTS
Balanç a 31 de desembre de 2016 i 2015
(expressat en milers d'euros)

ACTIU	2016	2015
Immobilitzat intangible	3.428	2.245
Immobilitzat material	348.732	345.437
Inversions a empreses associades a llarg termini	114.199	114.319
Inversions financeres a llarg termini	49.166	47.214
Actius per impost diferit	2.186	2.382
Fons de comerç de societats consolidades	1.318	1.465
TOTAL ACTIU NO CORRENT	519.029	513.062
Existències	2.186	2.178
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	31.277	31.239
Inversions financeres a curt termini	66.300	67.727
Periodificacions a curt termini	1.184	1.422
Efectiu i altres actius líquids equivalents	40.517	18.470
TOTAL ACTIU CORRENT	141.464	121.036
TOTAL ACTIU	660.493	634.098

PATRIMONI NET I PASSIU	2016	2015
Fons propis	422.813	398.971
Capital	36.000	36.000
Prima d'emissió	148.151	148.151
Reserves i Rtats. d'Exercicis Anteriors	191.691	173.988
Reserves en stats. consolidades i per posta en equiv.	22.797	17.523
Resultat de l'exercici atribuïble a la societat dominant	24.174	23.309
Ajustos per canvis de valor	23.308	23.537
Subvencions, donacions i llegats rebuts	24.813	25.932
Socis Externs	72.613	69.133
TOTAL PATRIMONI NET	543.547	517.573
Provisions a llarg termini	1.451	1.784
Deutes a llarg termini	4.483	8.484
Passius per impost diferit	3.509	3.595
Periodificacions a llarg termini	48.342	49.131
TOTAL PASSIU NO CORRENT	57.785	62.994
Deutes a curt termini	13.996	9.432
Deutes amb empreses vinculades i associades	1.878	1.910
Proveïdors comercials i altres comptes a pagar	32.623	34.933
Periodificacions a curt termini	10.664	7.256
TOTAL PASSIU CORRENT	59.161	53.531
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	660.493	634.098

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA
Compte de pèrdues i guanys a 31 de desembre de 2016 i 2015
(expressat en milers d'euros)

COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS	2016	2015
Tractament de residus	45.892	46.544
Aparcaments	23.813	22.193
Mercats centrals i escorxadors	28.460	28.038
Zoo	10.908	12.058
Parc d'atraccions Tibidabo	15.761	15.015
Bicing	5.862	5.649
Agents Cívics	1.861	1.095
Anella Olímpica	9.545	7.634
Park Güell	15.850	14.914
Parc Fòrum - Montjuïc	2.009	1.532
Serveis complementaris de Cementiris	4.456	4.612
Estació d'autobusos	1.983	1.920
Altres serveis	586	2.235
Serveis Municipals AREA i Grua	54.902	52.505
Serveis Municipals Cremació i cementiris	11.821	12.098
Import net de la xifra de negoci	233.709	228.042
Aprovisionaments	(38.887)	(36.659)
Altres ingressos d'explotació	7.915	7.718
Despeses de personal	(87.209)	(84.378)
Altres despeses d'explotació	(68.641)	(68.384)
Amortització de l'immobilitzat i subvenció de capital	(19.661)	(18.887)
Deteriorament i resultats per alienacions de l'immobilitzat	(63)	(712)
Altres resultats	(605)	(496)
RESULTAT D'EXPLORACIÓ	26.558	26.244
Ingressos financers	2.811	2.754
Despeses financeres	(566)	(752)
Diferències de canvi	-	3
Deteriorament i resultat per alienació d'instruments financers	-	(34)
RESULTAT FINANCER	2.245	1.971
Participació en beneficis/(pèrdues) de stats posada en equiv.	109	(718)
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	28.912	27.497
Impost sobre beneficis	(544)	(146)
RESULTAT DE L'EXERCICI PROC. OPERACIONS CONTINUADES	28.368	27.351
Resultat atribuït a la societat dominant	4.194	4.042
Resultat atribuït a socis externs	24.174	23.309

EVOLUCIÓ PREVISIBLE DE LA SOCIETAT

En el context macroeconòmic i donat el creixement de l'exercici 2016, s'espera que el 2017 presenti amb una lleugera moderació del creixement que permetrà seguir millorant el nivell de serveis prestats, ocupacions de les instal·lacions i visitants, en el conjunt d'activitats que gestiona BSM, si bé amb

expectatives desiguals segons les diferents activitats.

Pel que fa als costos, s'esperen que augmentin, respecte al 2016, donat el cost previst de les actuacions de millora i conservació del patrimoni arquitectònic i en els entorns del Park Güell, així com d'altres reparacions de manteniment i millora, bàsicament en aparcaments i a la major despesa de personal. Com a conseqüència de l'evolució indicada en els ingressos i les despeses, s'espera que el resultat 2017 en el conjunt de les activitats gestionades disminueixi aquest exercici 2016.

L'actuació inversora pressupostada per al 2017 és de 36,0 milions, dels quals 21,9 milions d'euros corresponen a l'activitat de l'AREA per la renovació dels parquímetres, 2,6 milions a l'Aparcament del Mercat de Sant Antoni, 2,3 milions a la rehabilitació de l'Edifici d'avinguda de Sant Josep de la Muntanya i 9,2 milions a la resta d'activitats de BSM.

Referències GRI: G4-17, G4-DMA, G4-EC1

Gestió Ambiental



Conscients de la importància de valorar el medi ambient, ens sentim responsables de l'impacte ambiental de les nostres activitats i tractem de mantenir l'equilibri ecològic global amb l'objectiu d'anar més enllà de les nostres obligacions legals. Com a empresa responsable i compromesa, treballem per incorporar les millors pràctiques de gestió i fer un bon ús dels recursos disponibles. Totes les activitats estan aixoplugades dins la [Política de Medi Ambient de B:SM](#), on tenen cabuda els eixos estratègics, els valors i els compromisos.

A B:SM desenvolupem accions per fomentar la sostenibilitat i enfoquem els nostres esforços en aconseguir l'eficiència energètica. Descobreix les accions desenvolupades el 2016 [aquí](#)

Compromís pel Clima

MEMBRE DE:



**BARCELONA
+ SOSTENIBLE**

B:SM forma part de la xarxa Barcelona + Sostenible que junt amb més de 800 entitats ciutadanes i l'Ajuntament de Barcelona, som signants del [Compromís de Barcelona pel Clima](#).

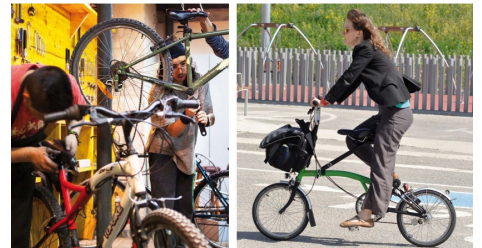
Dins del full de ruta del compromís desenvolupem projectes liderats per les entitats de la xarxa, en els que participem activament des de diverses unitats de B:SM en els grups de treball i projectes, amb l'objectiu de contribuir a l'acció a favor de la sostenibilitat a Barcelona, aquest any s'han consolidat els grups de treball i s'estan desenvolupant **9 projectes** que es van presentar en la 5a trobada de *Fem Xarxing* el dia 17 de juny al Born Centre Cultural. A continuació detallem els projectes en els quals treballem i participem activament:

A la feina en Bici



La unitat de **Grues** treballa en el projecte **A la feina en bici**, que té com objectiu millorar la salut física i anímica dels treballadors/es a través de l'ús de bicicletes recuperades i a la vegada fomenta una ciutat més humana i segura, a més de reduir les emissions (Canvi climàtic, contaminació atmosfèrica i acústica).

La meta d'aquest projecte és fomentar la mobilitat sostenible amb un canvi modal del transport laboral a través del préstec d'una flota de bicicletes per als treballadors/es.



#CompromispelClima



La divisió del **Zoo** forma part de la campanya **#compromispelclima** que respon a la necessitat de difondre i comunicar de forma entenedora el canvi climàtic capacitant la gent per actuar.

El canvi climàtic canvia el planeta, i també et canvia a tu. Pla de comunicació amb missatges seriosos alhora que optimistes, centrats en la responsabilitat individual necessària a més dels compromisos internacionals i de ciutat.

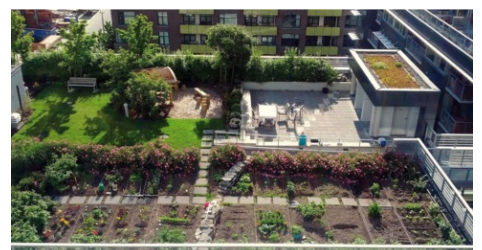


Cobertes mosaic



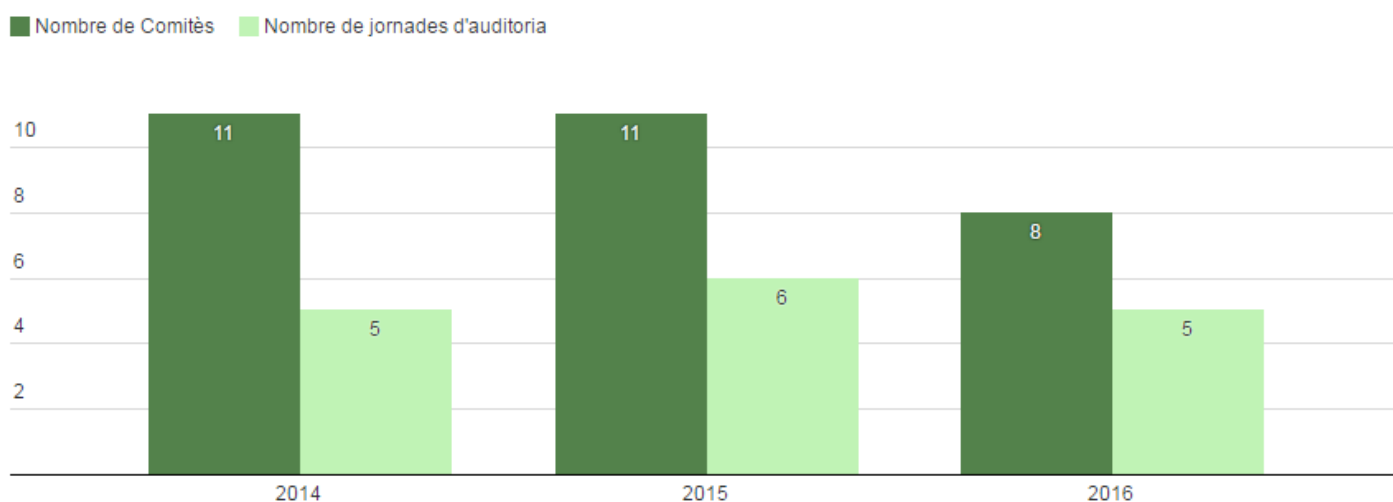
La direcció de **Serveis Tècnics** participa en el projecte de **Cobertes mosaic**, que té com a objectiu transformar cobertes en espais sostenibles que incloguin espais verds productius, instal·lacions d'energies renovables i captació d'aigua de pluja.

El projecte pilot és un mosaic de cobertes amb instal·lacions que combinen les energies renovables amb espais agrícoles i verds i de captació d'aigua de pluja, integrats en diferents tipologies d'edificis i usuaris.



L'Anella Olímpica i el Fòrum han superat les auditories de seguiment de la norma ISO:14001 i estem treballant per adequarnos a les noves normes. A través dels Comitès dels sistemes de gestió hem revisat l'acompliment d'objectius, indicadors i accions de millora associades, derivades dels mateixos SGM i/o dels Plans d'Acció de medi ambient.

Seguiment dels Sistemes de Qualitat i Medi Ambient



Els objectius més rellevants del 2016 en matèria de medi ambient estan relacionats amb el consum d'aigua, electricitat i residus.

Referències GRI: G4-14, G4-DMA

B:SM + sostenible

L'any 2016 dins **B:SM + Sostenible** hem desenvolupat diverses accions a favor del medi ambient i la sostenibilitat.

"EnBICla't"

Els empleats de B:SM que treballen a la seu del carrer Calàbria realitzen prop de 3.300 viatges a l'any dins la seva jornada. Aquest desplaçaments són majoritàriament per anar a d'altres Unitats, un 30% al Zoo, un 20% a l'Anella Olímpica i un 18% a l'Ajuntament.

Amb l'objectiu de fomentar l'ús de vehicles més sostenibles en els nostres desplaçaments interns, els empleats de les oficines de Calàbria tenen, a partir del mes de setembre de 2016, a la seva disposició diversos vehicles corporatius ecològics per fer aquest viatge. Els vehicles corporatius s'utilitzen de manera voluntària dins la jornada laboral i són 4 bicicletes plegables (2 de les quals són elèctriques) i 3 motos elèctriques.



B:SM + sostenible
B:SM amb xarxa BCN+Sostenible

"EnBICla't", la mobilitat interna sostenible

Nou Model d'equips Multifunció

L'any 2016 es va aprovar el canvi de reprografia amb l'objectiu d'aconseguir un ús més eficient i racional dels recursos sense deixar de banda aspectes claus de la missió i visió de B:SM com la sensibilitat mediambiental i la sostenibilitat econòmica de l'actuació de l'empresa. Per aquest motiu es van fixar unes noves polítiques d'impressió comunes per a totes les Unitats i Divisions, pensant sempre en una reducció dels hàbits d'impressió per aconseguir entre tots cuidar i millorar el nostre planeta.

El nou model incorpora una sèrie de directrius a l'hora de dur a terme els diferents treballs per tal de perseguir els objectius anteriorment esmentats. La configuració per defecte de totes les impressions és sempre a doble cara, blanc i negre i amb paper reciclat. Els treballs d'impressió enviats romandran un màxim de 4 hores a la cua d'impressió, moment a partir del qual s'eliminaran.



Més recollida selectiva i foment de la reducció de residus a la feina

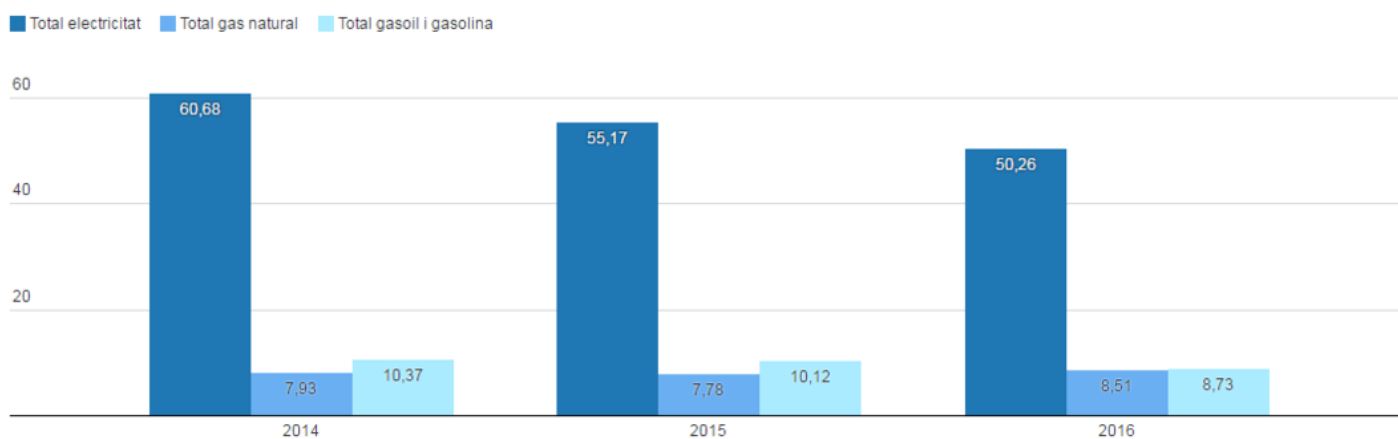
Aprofitant la Setmana Europea de la Prevenció de Residus es van canviar les papereres dels offices de Calàbria per unes papereres que incorporen les quatre fraccions (paper, envasos, orgànica i vidre) i també es van substituir les caixes de cartró per a reciclar paper i les destructores de paper per bústies tancades que garanteixen la confidencialitat i reciclatge del paper. Aquesta acció ens ajuda al compliment amb la LOPD i afavorim la recollida selectiva del paper.



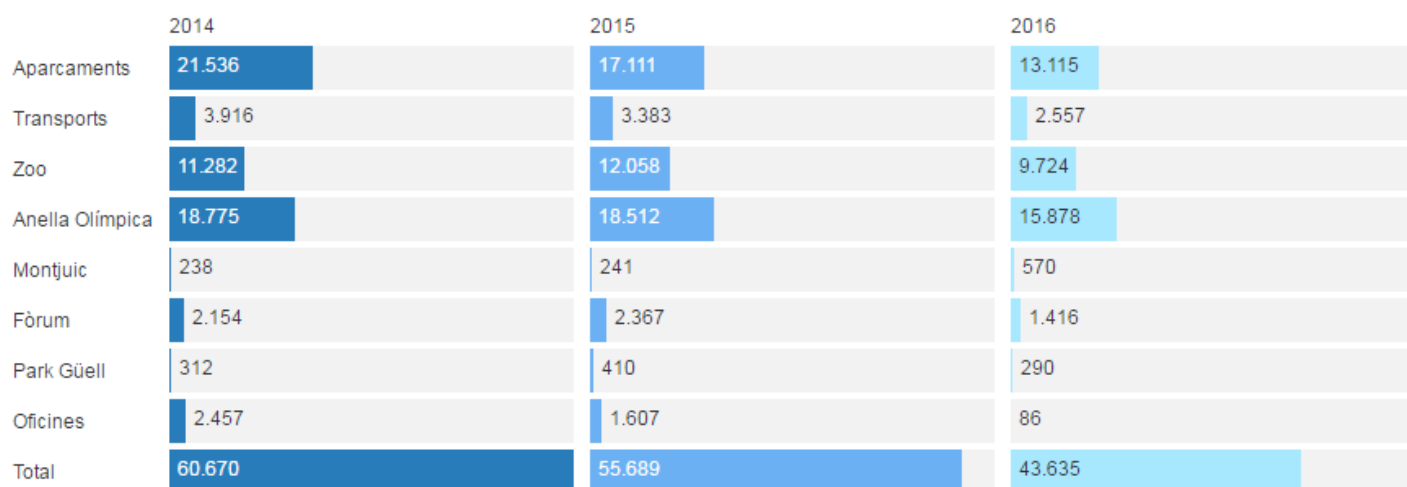
Energia

El consum d'energia es diferencia per tipus i usos: Utilitzem l'**electricitat** com a subministrament de llum i també com a combustible per a vehicles. El **gas natural**, permet el funcionament de les calderes de calefacció i el **gasoil i la gasolina** són combustibles dels vehicles de la nostra flota i una petita part carrega els dipòsits i grups electrògens de les instal·lacions.

Consum d'energia per tipus (Gj)



Detall per recursos i divisió (GJ)



L'electricitat a les instal·lacions

El consum d'electricitat prové de fonts no renovables i respon a la cobertura d'il·luminació, climatització, equips i maquinària de les diferents instal·lacions. Per a aquesta gestió tenim l'ajuda d'un gestor extern que ens assessora i dóna seguiment als consums i subministraments de l'empresa.

Consum elèctric per Divisió (kWh)

	2014	2015	2016
Aparcaments	5.982.096	4.344.569	3.642.957
Transports	1.087.758	1.145.671	710.140
Zoo	3.133.813	3.322.504	2.701.161
Anella Olímpica	5.215.339	4.572.402	4.410.528
Montjuïc	66.049	66.782	158.251
Fòrum	598.288	652.310	393.291
Park Güell	86.542	112.128	80.574
Oficines	68.563	543.702	23.860
Total	16.852.448	14.760.068	12.120.762

ANELLA OLÍMPICA

Fruit dels resultats de l'auditoria energètica feta a l'any 2015, es van prendre una sèrie de mesures e inversions per afavorir l'estalvi energètic de les quals s'han desenvolupat al 2016 les següents:

Al **Palau Sant Jordi** s'ha substituït 70 lluminàries, entre Downlights i pantalles fluorescents per equips Led, reduint la potència un 50% i millorant la qualitat lumínica. Pel que fa a l'**Estadi Olímpic**, s'han substituït en zones d'ús públic i manteniment 70 projectors d'incandescència de 500W per projectors Led de 120W.

El consum d'electricitat s'estabilitza, mantenint així la tendència a la reducció dels darrers anys. Això s'ha aconseguit, en part, gràcies a les següents mesures:

- Anàlisi dels consums després de cada acte. Això ha servit per prendre consciència del consum, repensar i replanificar operatives internes de funcionament vinculades a l'operativa dels esdeveniments per millorar.
- S'ha seguit aplicant el protocol d'ús de les neveres dels bars. Apagar les neveres i altra maquinària de restauració quan no hi ha event a la instal·lació, demanant a Aramark que conservés aliments i begudes als refrigeradors centralitzats.

APARCAMENTS

S'han instal·lat en totes les dependències sistemes eficients d'enllumenat, tecnologia Led i detectors de presència. S'ha aconseguit reduir el consum significativament, comparant els valors amb l'any 2015.

ZOO

A la Divisió del Zoo s'observa una disminució del consum elèctric resultat de les actuacions que s'han realitzat aquest any.

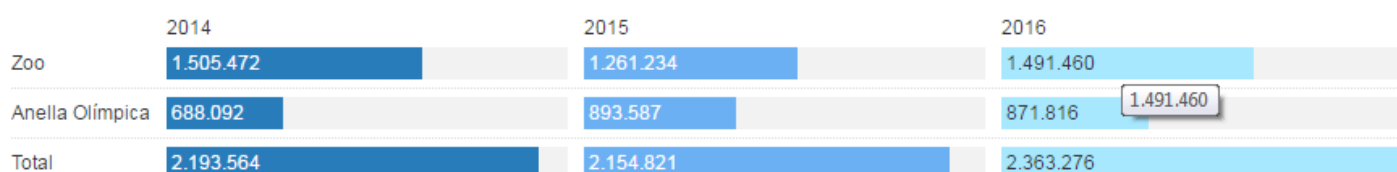
DETECTORS DE PRESENCIA: S'han instal·lat sistemes d'enllumenat per detecció de moviment en tots els lavabos del Zoo, 59 unitats el juliol de 2016. Aquesta acció evita que els llums estiguin sempre oberts i estalvia electricitat.

CANVI DE LLUMS: En un període de 4 anys s'han canviat progressivament les lluminàries al·logenes i fluorescents per llums LED a diferents punts del Zoo com l'edifici d'educació, direcció, galeria de promats, veterinària, edifici del terrari, etc.

El gas que ens escalfa

El consum de gas natural respon a la cobertura de calefacció de les diferents instal·lacions, per la seva gestió i seguiment comptem amb un gestor extern. Aquests consums de gas fan referència a les Divisions **d'Anella Olímpica i del Zoo**, al Zoo el consum respon a la necessitat que tenen les instal·lacions d'animals, generalment aquest consum és constant i similar en els anys, però en alguns casos pot variar en funció de la climatologia i de la construcció o renovació de noves instal·lacions. El consum a l'Anella Olímpica està relacionat al nombre i tipologia d'esdeveniments que es celebren a les instal·lacions, per això, el consum pot fluctuar d'un any a l'altre sense que necessàriament estigui lligat a la renovació d'equips o la modificació de les instal·lacions. A l'Anella, observem una reducció en el consum que demostra l'efectivitat de les mesures que s'estan aplicant (aïllaments de les canonades, seguiment dels consums, etc.).

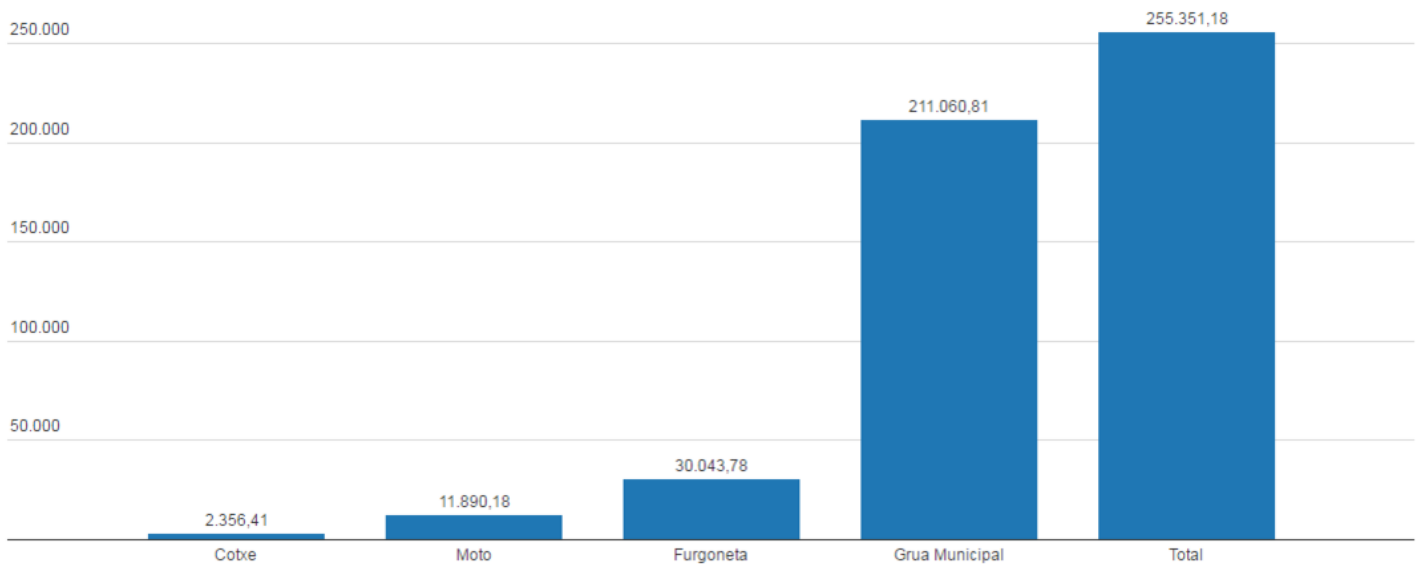
Consums de gas natural (kWh)



El combustible que ens desplaça

La nostra flota es compon de vehicles de diferent tipologia; bicicletes, turismes, motocicletes, furgonetes i vehicles de grua. Tot i que la flota està formada per vehicles que principalment utilitzen combustibles fòssils, tenim el repte de reduir el nostre impacte ambiental. Per aquest motiu estem electrificant la flota i progressivament canviant els vehicles. Aquest any hem incorporat 25 motocicletes elèctriques repartides en diverses unitats i també en els desplaçaments pel personal dels serveis corporatius.

Consum de combustible per tipus de vehicle (L)



Consum de combustible per lloc i tipus

		2014	2015	2016
Anella Olímpica	Gasoil/gasolina (l)	456,00	867,24	-
Aparcaments	electricitat (kWh)	2.404,87	3.272,86	2.390,00
	gas natural (kg)	488,66	365,91	-
	gasoil/gasolina (l)	31.370,63	21.623,57	24.560,07
Fòrum	electricitat (kWh)	323,35	380,25	-
	gasoil/gasolina (l)	-	144,33	126,46
Montjuïc	gasoil/gasolina (l)	1.004,29	1.225,74	957,30
Park Güell	electricitat (kWh)	92,63	177,28	203,00
Serveis Corporatius	gasoil/gasolina (l)	10.126,68	19.831,91	3.919,00
	electricitat (kWh)			46,66
Transports	electricitat (kWh)	215,87	255,14	1.043,21
	gasoil/gasolina (l)	227.518,47	227.308,65	225.660,58
Zoo	gasoil/gasolina (l)	1.806,16	557,07	127,77
Bicing	electricitat (kWh)	-	-	530,00

S'observa que a l'Anella Olímpica no hi ha dades de consum de combustible, això és degut al fet que s'han suprimit els cotxes que funcionaven amb motor de combustió i que es feien servir per desplaçaments dins la muntanya de Montjuïc o entre divisions, en el 2017 està previst incorporar vehicles elèctrics per aquests desplaçaments.

Referències GRI: G4-EN3

Aigua



L'aigua que consumim

El consum d'aigua respon a la cobertura de serveis sanitaris, de neteja i de reg de B:SM. Disposem d'un gestor energètic i d'aigua extern que fa el seguiment i l'assessorament dels consums i subministraments. El 87.89% del consum de B:SM prové de la xarxa de distribució i es mesura mitjançant els comptadors. Hi ha consum freàtic a l'Anella Olímpica que es destina al reg de la gespa de l'Estadi i al Fòrum que es consumeix per les barres dels esdeveniments. Les dades dels consums dels últims anys són les següents:

Consum d'aigua (m3) per Divisió

Divisió	Tipus	2013	2014	2015	2016
Aparcament	aigua xarxa	6,65	6,43	5,21	4,18
Transports	aigua xarxa	11,04	12,09	12,41	10,87
Zoo	aigua xarxa	377,19	367,53	549,60	492,94
Anella Olímpica	aigua xarxa	41,16	31,37	29,72	26,75
-	aigua freàtica	5,14	2,68	4,71	5,22
Montjuic	aigua xarxa	-	635	577	610
Forum	aigua xarxa	5,04	5,671	6,27	3,42
-	aigua freàtica	-	-	-	69,5
Oficines	aigua xarxa	850	746	711	2,88
Park Güell	aigua xarxa	-	2,51	3,10	455
Total	-	447,07	429,67	612,31	616,83

Referències GRI: G4-EN8

Consum d'aigua per lloc

Divisió	Consum aigua	% respecte el total
Aparcaments	4.179	0,76
Transports	10.874	1,99
Zoo	492.938	90,06
Anella Olímpica	31.973	5,84
Altres	7.369	1,35
Total	547.333	100

El màxim consumidor d'aigua de B:SM és el Zoo per les seves característiques especials, a més en el consum anual podem observar el comportament estacional, amb major consum a l'estiu. El Zoo està fent veritables esforços per reduir el consum d'aigua i l'any 2016 hi ha una tendència a la baixa, producte de les accions desenvolupades, de les que destaquem:

REDUCCIÓ DE PÈRDUES D'AIGUA ALS LLACS: S'han impermeabilitzat els llacs dels Pingüins, terraris, ximpanzés i s'ha eliminat el llac de Mangabeis.

DOBLE POLSADOR ALS WC I CONTROL DE PRESSIÓ: Finalment es va optar per canviar tots els urinaris del Zoo i col·locar urinaris que funcionen sense aigua, el que representa un gran estalvi d'aigua potable.

ESTRICTE CONTROL DE L'AIGUA: S'ha iniciat un Pla Director de la xarxa d'aigua del Zoo amb l'empresa Aquatec-Suez, donant informes de la situació actual, detecció i reparació de fuites no visibles, propostes de reducció de consums i noves eines de gestió de la xarxa, així com més informació de l'estat a través de nous comptadors intermedis en les instal·lacions de tigris i pavelló primats.

Referències GRI: G4-EN8

Residus

B:SM va participar activament en la Setmana Europea per la Prevenció de Residus que es va celebrar aquest any del 21 al 29 de novembre. Dins aquest marc, vam adequar la recollida selectiva de residus dels offices de les oficines de Calàbria, incorporant les quatre fraccions (paper, envasos, orgànica i vidre), també incorporarem un punt verd per recollir cd's, tònners, piles, etc. Amb aquesta disposició garantim la reducció de residus domèstics del nostre dia a dia a les oficines.

Eliminació de les papereres individuals a Calàbria

Coincidint amb la Setmana Europea de la Prevenció de Residus, es van realitzar varies accions i es van prendre mesures per augmentar la recollida selectiva i reduir la fracció rebuig a les oficines de Calàbria. L'acció que més repercussió va tenir va ser la eliminació de totes les papereres individuals, d'aquesta forma tots llancem els materials als contenidors indicats especialment.

Simultàniament també es van substituir les antigues caixes i destructores de paper, a les oficines de Calàbria i als dipòsits de grues, per unes bústies tancades que garanteixen la confidencialitat i el reciclatge de paper.



**SETMANA EUROPEA DE LA
PREVENCIÓ DE RESIDUS**
21-29 de novembre

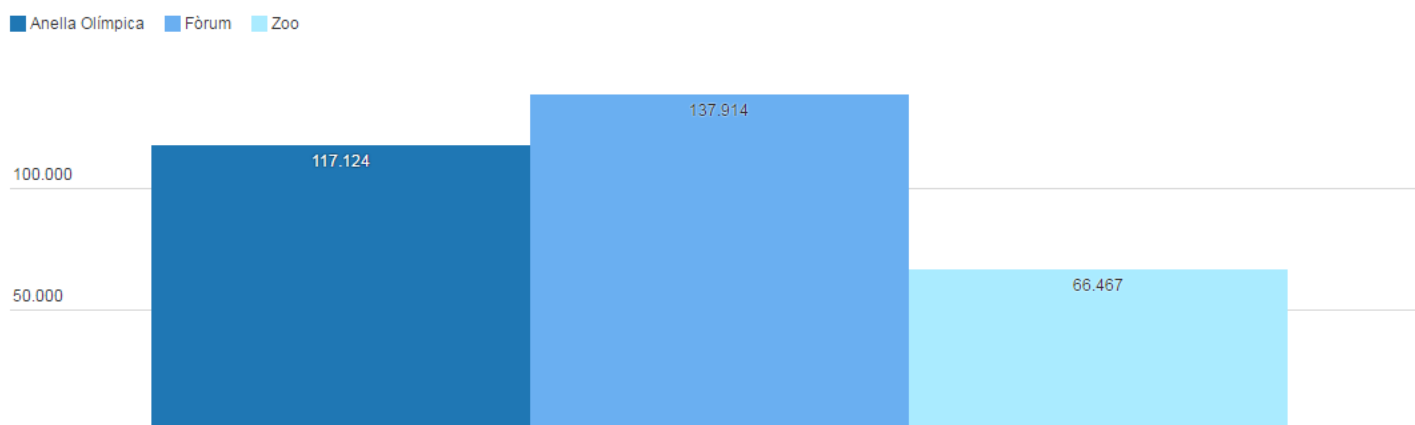


Els gots reutilitzables un èxit en les Unitats de lleure

L'Anella Olímpica va ser la pionera en implantar l'ús de gots reutilitzables en els concerts amb l'objectiu de minimitzar les quantitats de residus d'envasos i optimitzar la neteja. Durant l'any 2016 s'ha implantat aquest model a totes les Unitats de lleure de B:SM amb molt bons resultats i una gran acollida per part dels clients. Podem observar el nombre de gots venuts en cada una de les unitats en el gràfic següent, tenint en compte que cada un dels negocis va iniciar la implantació en mesos diferents (Fòrum al mes d'abril, Zoo el mes de juliol, l'Anella Olímpica l'any 2015).

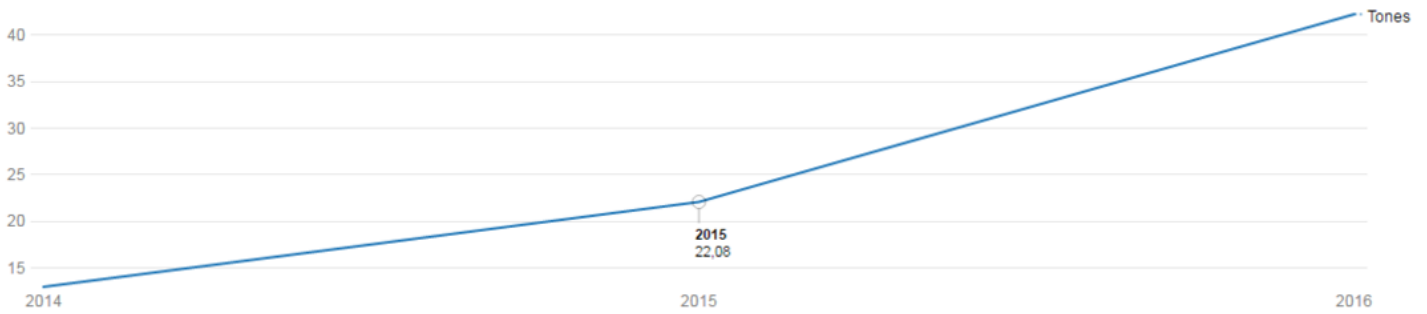


Nombre de gots venuts per Unitats



Un dels objectius de l'Anella Olímpica per l'any 2016 era augmentar la recollida d'orgànic, com veiem en la gràfica següent han assolit l'objectiu, recollint quasi el doble que l'any 2015.

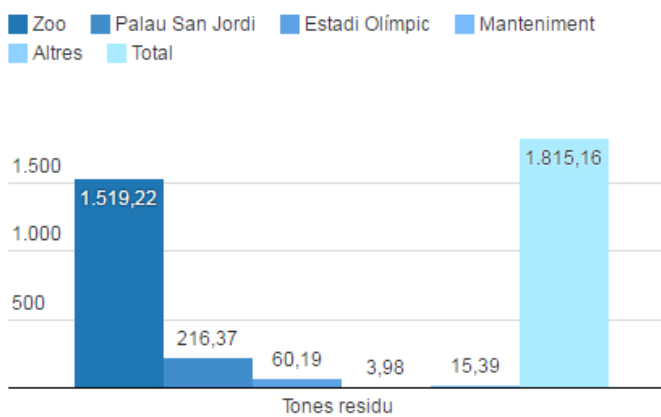
Recollida d'orgànic a l'Anella Olímpica



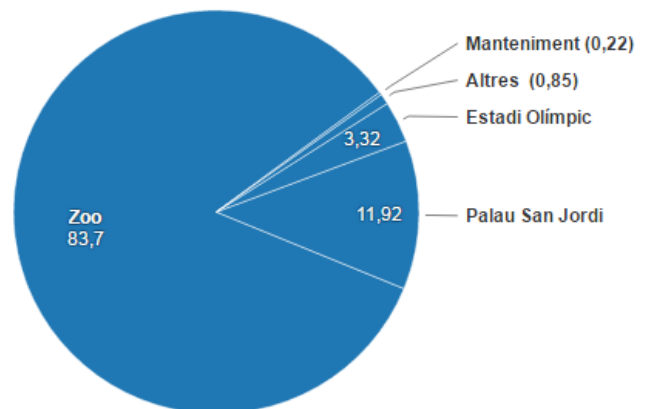
Indicadors

Les instal·lacions de **B:SM** generen residus de tipologia especial i no especial, els residus domèstics de la companyia es gestionen a través de la recollida municipal i la resta estan controlats i gestionats a través d'altres gestors autoritzats. El 83,70% dels residus que s'han generat a B:SM han estat al Zoo, aquest índex tan elevat i diferenciat de la resta dels negocis és degut a l'activitat que s'hi desenvolupa.

Tones de Residus per Unitats



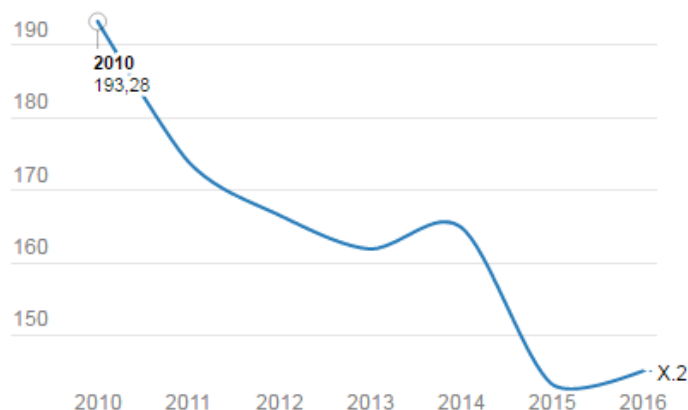
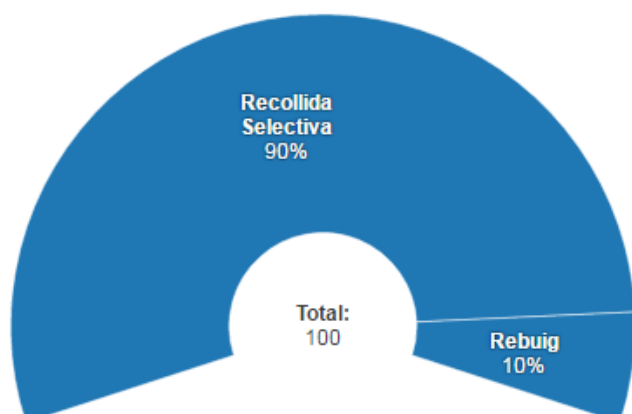
Percentatge de residus per Unitats



Fa anys que el Zoo treballa en la recollida selectiva, observant les següents dades podem veure el resultat satisfactori del treball que han realitzat en aquest àmbit.

Residus Zoo

Tendència Rebuig Zoo



Generació residus no especials (Tn)

	Valorització	Tractament	2014	2015	2016
Fems	V81, V83, V85		615,58	675,22	678,86
Tònners	V54	T12	0,52	0,35	0,42
Llaunes	V51, V41	T12	0,22	0,22	0,14
Runa	V71	T12, T15	36,53	83,27	63,04
Residus sanitaris	V46	T12, T21	0,58	0,15	0,16
Animals morts	V31, V83	T36, T21, T32	1,90	2,43	2,62
Matèria orgànica	V11, V61, V85		318,38	416,20	536,22
Roba	V13, V61	T12, T21	-	0,22	0,35
Moqueta	V14		7,75	6,91	10,58
Equips elèctrics i electrònics	V83, V85	T12	0,60	3,60	0,47
Fusta	V13, V61		21,87	27,70	37,55
Ferralla	V41		7,00	6,55	4,32
Matèria vegetal	V15, V61	T12	133,12	199,90	276,70
Poda/Fulles	V12, V61		15,50	-	-

Generació de residus especials (Tn)

La recollida de les fraccions domèstiques (envasos lleugers, paper i cartró, vidre, i rebuig) es fa a través de la gestió municipal a totes les divisions. Les quantitats que hi estan associades no estan sempre disponibles ja que s'incorporen dins el volum municipal recollit. Per aquest motiu, les dades anteriors no tenen en compte els residus domèstics, d'envasos, paper, vidre i rebuig.

Envasos contaminants	V51	T21, T36, T13	1,91	0,86	1,26
Draps i absorvents	V13, V41	T24, T21, T22, T13, T31, T36	0,88	0,05	0,07
Aerosols		T32, T13	0,07	0,05	0,09
Piles	V44		3,34	4,73	0,14
Fluorescents	V41		2,44	0,36	0,84

Referències GRI: G4-EN23

Canvi Climàtic

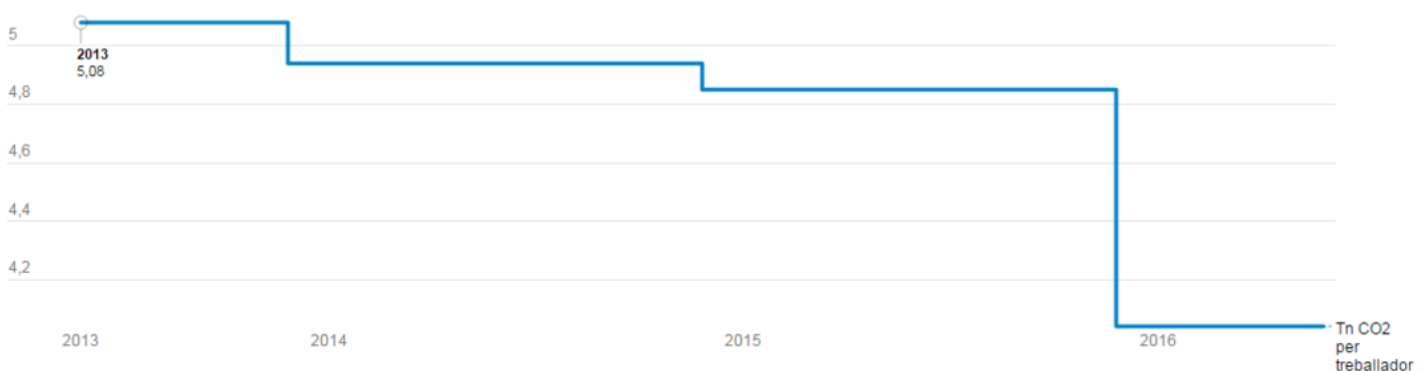
D'acord amb les Guies pràctiques per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) i a les calculadores associades de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic podem elaborar l'inventari d'emissions de GEH associades a la nostra activitat, en concret, tenim en compte les emissions derivades del consum energètic, del transport, i les derivades de la gestió dels residus municipals en aquells casos en què tenim comptabilitzats els valors. Quan parlem de GEH ens referim a CO₂ equivalent (CO₂eq), que inclou els sis gasos amb efecte d'hivernacle que recull el Protocol de Kyoto: diòxid de carboni (CO₂), metà (CH₄), òxid de nitrogen (N₂O), hidrofluorcarburs (HFC), perfluorcarburs (PFC), i hexafluorur de sofre (SF₆).

Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH)

Les emissions de GEH associades a B:SM, tal i com diu la Guia anteriorment esmentada, es poden classificar segons es tracti d'emissions directes o indirectes.

- Les emissions directes són emissions de fonts pròpies, de les quals tenim el control.
- Les emissions indirectes són conseqüència de les activitats que realitzem, però que tenen lloc en fonts que ni posseïm ni controlem.

Evolució de les emissions totals de CO₂

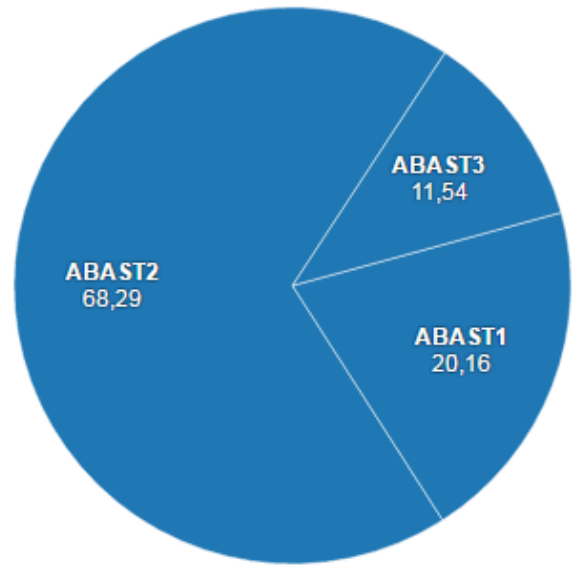


El 2016, el valor final de CO₂ per treballador és de 4,04 Tones. El valor s'obté del sumatori dels tres ABAST entre el nombre de persones empleades per B:SM aquest any. A continuació es detallen els ABAST.

Emissions de CO2 per origen

Emissions CO2 segons ABAST

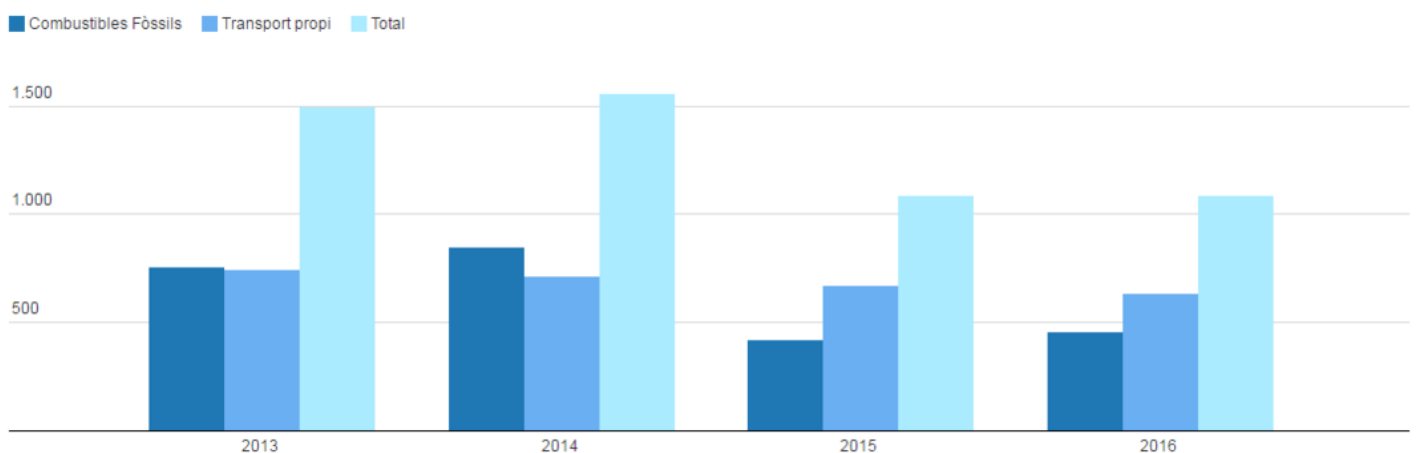
Origen (tn CO2) ▼	2013	2014	2015	2016
Combustibles fòssils	752,00	846,00	413	453,49
Consum aigua	-	-	372,18	214,13
Consum elèctric	4631,00	4179,00	4.459	3.660,48
Tractament de residus	304,74	374,23	240	404,49
Transport propi	739,00	707,00	667	627,26



Emissions directes de GEH - Abast 1 (t CO₂ equivalent)

Inclou les emissions directes que procedeixen de fonts que posem o controlem des de B:SM. Aquest grup inclou les emissions de la combustió de **combustibles** (gas natural i combustibles de transport de la flota pròpia).

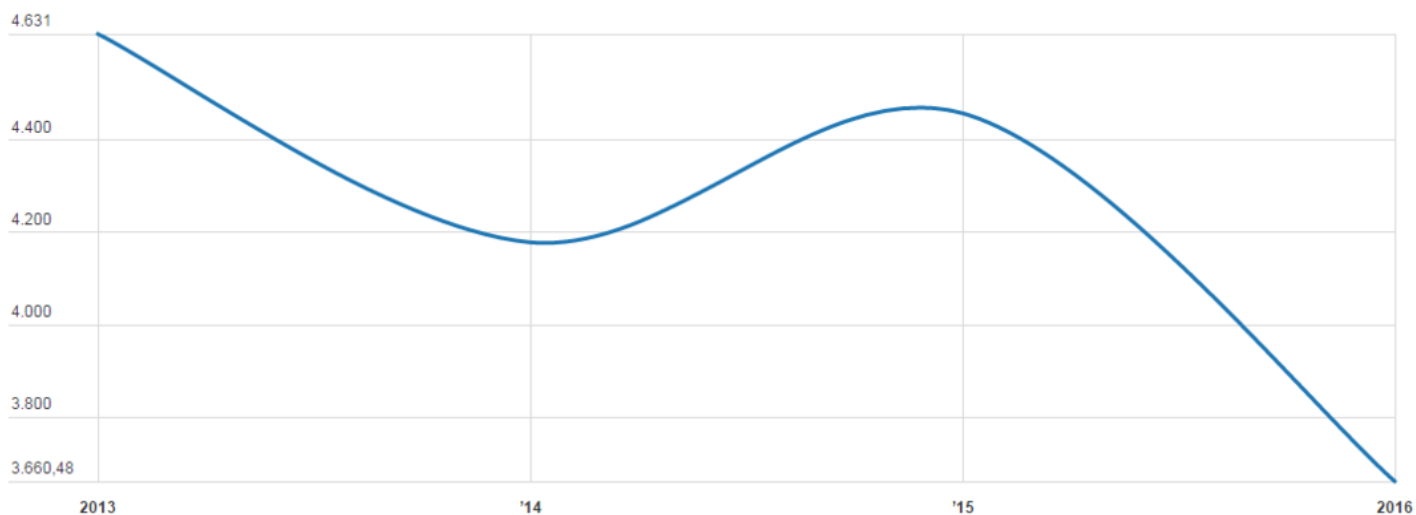
Font d'emissió (Tn CO₂)



Emissions indirectes de GEH - Abast 2 (t CO₂ equivalent)

Comprèn les emissions derivades del consum **d'electricitat**. Les emissions de l'electricitat es produeixen físicament en la instal·lació on l'electricitat és generada. Les instal·lacions productores no són nostres, són diferents respecte on estimem les emissions.

Font d'emissió (Tn CO2)



Altres emissions de GEH - Abast 3 (t CO₂ equivalent)

L'abast 3 inclou la resta d'emissions indirectes. Les emissions d'abast 3 són conseqüència de les nostres activitats, però provenen de fonts que no posseïm ni controlem. Alguns exemples d'activitats que podrien considerar-se d'abast 3 són els viatges de feina, el transport de productes, materials o persones per part d'una altra organització, la gestió de residus per part d'una organització diferent a la que els genera, la producció de matèries primeres comprades.

En el càlcul de l'abast 3 estimem les emissions de GEH associades a la gestió dels residus municipals (fraccions domèstiques: paper i cartró, paper i cartró, envasos de vidre, envasos lleugers, fracció orgànica dels residus municipals (FORM) i fracció resta). Per fer-ho cal conèixer la quantitat generada de **residus** i el tipus de gestió que fem respecte a la generació de residus. En aquest sentit, calculem les emissions de GEH amb les úniques dades disponibles. Corresponen a Zoo tots els anys, tenint en compte totes les fraccions domèstiques, de l'Anella Olímpica per a l'any 2013 pel que fa a la fracció resta, 2014 resta i matèria orgànica i totes les fraccions domèstiques pel 2015 i 2016. També es tenen en compte els residus de paper d'algunes oficines. En l'any 2015 les guies van incorporar el consum **d'aigua** en el càlcul d'emissions, per això ja vam iniciar aquests càlculs l'any passat.

Font d'emissió (Tn CO2)

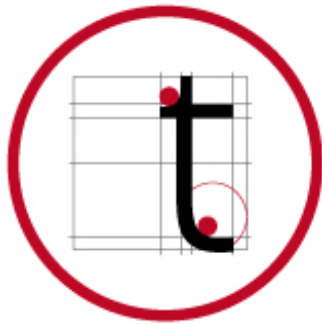
Altres...	2013	2014	2015	2016
Tractament residus	304,74	374,23	372,18	404,49
Consum d'aigua	-	-	240	214,13
Total	304,74	374,23	612,18	618,62

Referències GRI: G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17

Gestió de persones

La Direcció Corporativa de **Persones, Organització i RSC** treballa perquè l'organització disposi de persones preparades, informades, motivades i ben organitzades, que estiguin alineades amb els objectius i valors de B:SM, al servei dels clients i de la ciutadania. Les polítiques corporatives referents a la plantilla de B:SM estan basades amb el talent, el client intern, la competitivitat, la flexibilitat i adaptació, la innovació, la responsabilitat social, la reducció de l'absentisme i la formació.

Talent



A B:SM apostem pel nostre equip humà i treballam per detectar, gestionar i fer valdre el talent intern, a l'hora de trobar els millors professionals. Per aquest motiu, any rere any, continuem augmentant el nombre de promocions internes, aquest any hem incrementat en un 41,60% les vacants.

Client Intern



Treballem en contacte directe amb els clients interns amb l'objectiu de conèixer les seves necessitats i poder donar resposta als seus interessos. Treballem per satisfer no només les expectatives del client intern sinó també als clients finals que reben els nostres serveis.

Competitivitat



Vetllem per mantenir els costos retributius en nivells que garanteixin la competitivitat de l'empresa i a la vegada assegurar la igualtat retributiva de tot el personal seguint el principi d'igualtat d'oportunitats. La política retributiva de B:SM disposa de diversos instruments per assegurar aquest criteri: El Conveni Col·lectiu i les Comissions de seguiment i de retribució variable on es tracten els objectius anuals de l'empresa, tant de caràcter econòmic com individual.

No existeixen diferències de salari entre gèneres, les retribucions s'apliquen per a tothom seguint el Conveni Col·lectiu i les taules salarials. En el portal de la transparència es pot consultar l'**estructura retributiva** i els **Convenis laborals**.

Flexibilitat i Adaptació



Hem aconseguit assolir una estructura organitzativa flexible i adaptable a entorns canviant. Contínuament ens dotem d'eines que faciliten l'adaptació del personal, adoptem mesures per adequar la nostra estructura i les condicions de treball a noves situacions i amb els **itineraris professionals** fem un pas endavant en la configuració del perfil professional dels empleats de B:SM.

Responsabilitat Social Corporativa (RSC)



B:SM actua per consolidar-se com una empresa socialment responsable i compromesa, amb aquest objectiu treballem per conèixer els interessos de totes les nostres parts interessades i a la vegada per implantar l'RSC en tots els processos de la companyia. Això ho aconseguirem amb el **projecte del SGI** que hem iniciat aquest any i que engloba l'RSC, la qualitat, la prevenció de riscos laborals i el medi ambient integrant-los en els processos.

Pensament Creatiu



B:SM és una empresa amb un gran esperit innovador que ens fa créixer. Incorporem metodologies innovadores com **Binnakle**, un joc de gamificació que hem utilitzat aquest any 2016 per solucionar reptes que s'han plantejat a l'organització. Aquesta metodologia utilitza el pensament creatiu per resoldre els desafiaments que sorgeixen en l'activitat de la companyia.

Reducció de l'absentisme



Una de les nostres prioritats és reduir l'absentisme a B:SM, per aquest motiu es fa un seguiment continuat d'aquest indicador, especialment en les unitats que els percentatges són més elevats dins l'organització. Estem treballant per establir un pla de reducció de l'absentisme i de la sinistralitat laboral.

Formació



Treballem per a donar resposta a les necessitats formatives del client intern, d'aquesta manera, ajudem a millorar les competències dels seus equips a la vegada que participem en la consecució dels seus objectius i també participem així en la millora servei que ofereix al client final.

Paral·lelament, treballem pel creixement i desenvolupament professional dels treballadors de B:SM amb l'objectiu de millorar les seves competències professionals.

Referències GRI: G4-27, G4-DMA

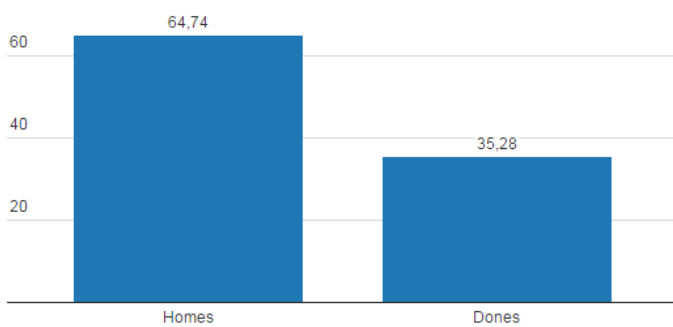
Ocupació



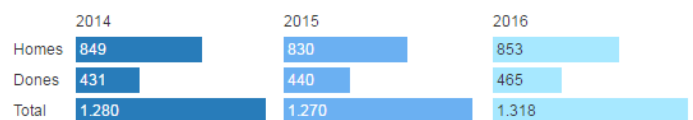
La plantilla mitjana de l'any 2016 ha estat de **1.318 persones** amb una edat mitjana 45,13 anys i una antiguitat a l'empresa de 13,98 anys. El 82,95% de la plantilla té un contracte indefinit, el 81,89% dels contractes són a temps complet i només un 1,07% és a temps parcial.

Qui Som?

Plantilla mitjana per gènere



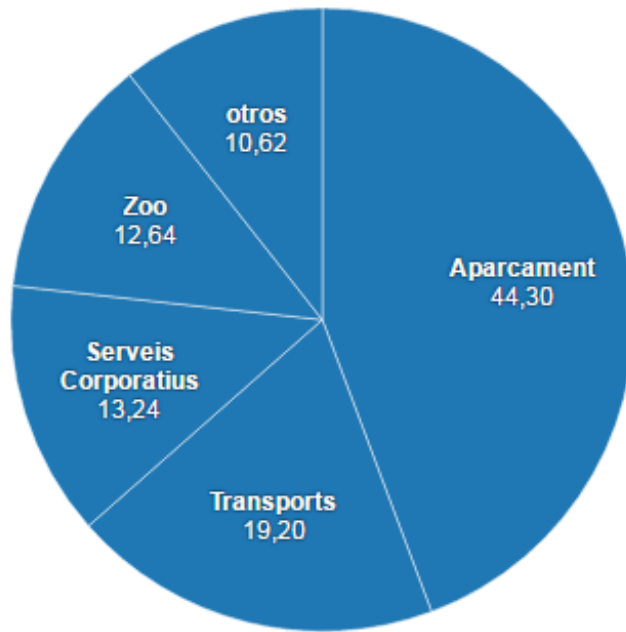
Historial plantilla mitjana per gènere



En els últims anys, s'observa una tendència a l'alça de les contractacions que augmenten la nostra plantilla. També veiem que la contractació de dones ha augmentat, aquesta dada és el resultat del treball i les mesures que realitza B:SM en qüestió de paritat dins el pla d'igualtat d'oportunitats.

On Som?

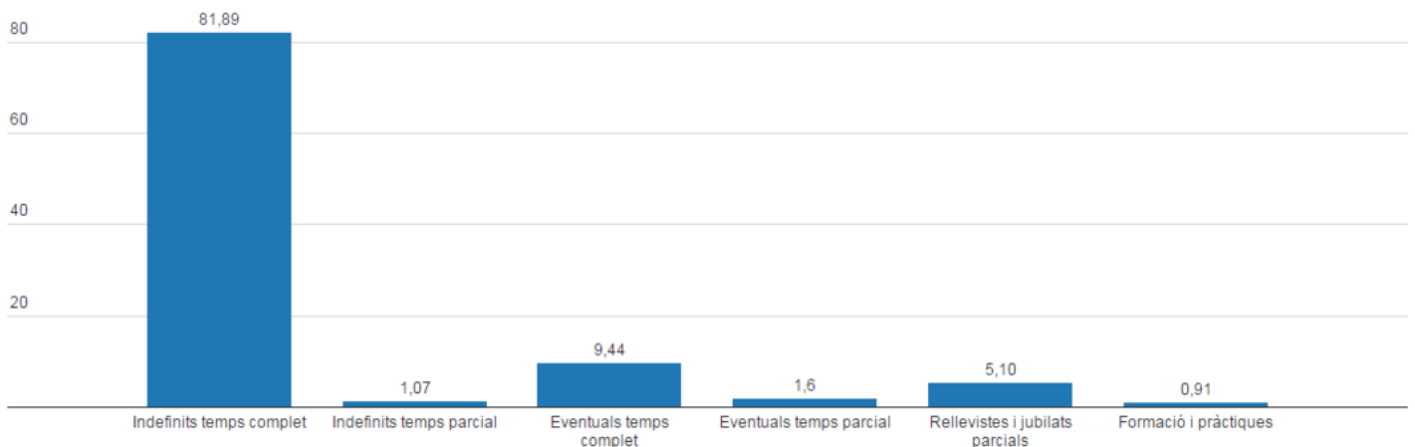
Plantilla mitjana segons el lloc de treball



El gruix de la plantilla es concentra a la Divisió d'Aparcaments amb un 44,30% del personal de B:SM treballant-hi, seguida de la Divisió de Transports. Els serveis corporatius concentren el 13,24% de la plantilla, mentre que al Zoo hi ha un 12,64% del personal. La resta del personal es distribueix en les diferents unitats com Park Güell, Anella Olímpica, Fòrum, Parc Montjuïc, Agents Cívics o Bicing.

Com estem?

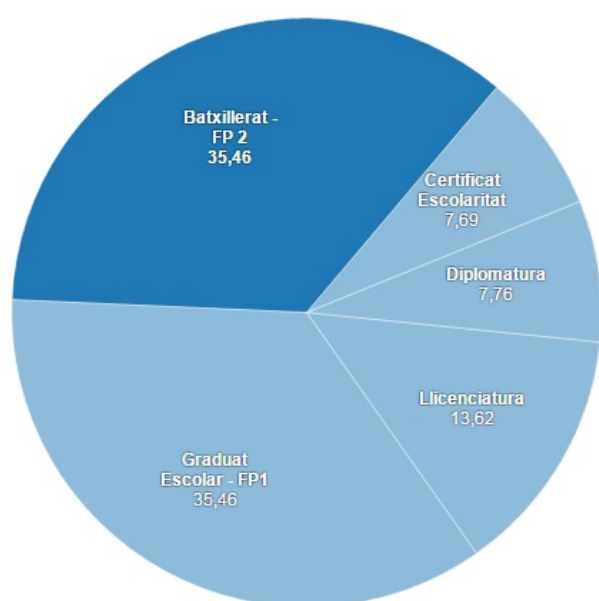
Personal per tipus de contracte



El 81,89% del personal de B:SM té un contracte indefinit a temps complet, només el 9,44% de la plantilla té un contracte eventual a temps complet. Tan sols en casos singulars es realitzen contractes a temps parcial, tant indefinits com eventuais.

Com som?

Nivell d'instrucció



Tendència del nivell d'instrucció per gènere: homes

	2014	2015	2016
Llicenciatura	73	68	80
Diplomatura	44	50	47
Batxillerat - FP 2	256	269	287
Graduat Escolar - FP1	341	332	347
Certificat Escolaritat	108	106	84

Tendència del nivell d'instrucció per gènere: dones

	2014	2015	2016
Llicenciatura	81	75	99
Diplomatura	46	53	55
Batxillerat - FP 2	153	169	179
Graduat Escolar - FP1	115	114	119
Certificat Escolaritat	19	32	17

El gruix del personal pertanyen a un nivell d'instrucció equivalent a Batxillerat o FP1, però en els últims anys el nivell d'instrucció del personal està augmentant, destacant aquest any 2016 l'augment d'incorporacions amb llicenciatures.

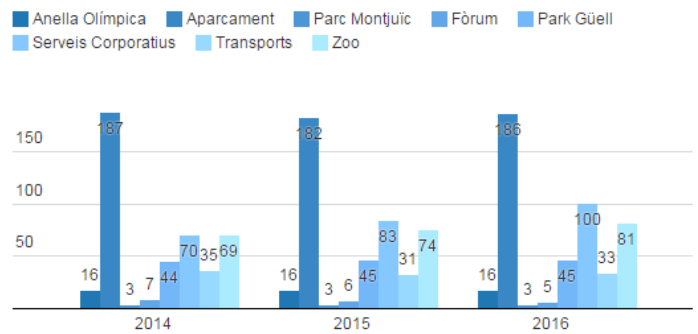
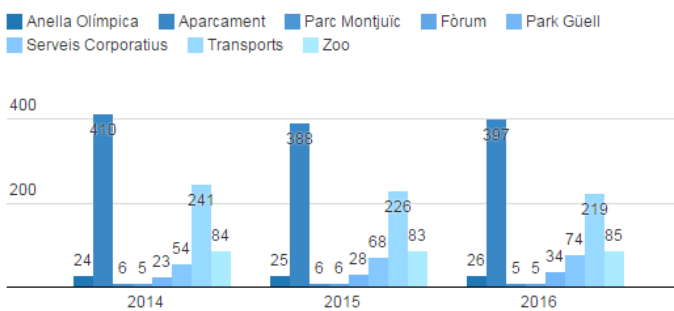
En referència a l'ocupació a B:SM apliquem el principi **número 6**, referent a les normes laborals dels 10 Principis del **Pacte Mundial de les Nacions Unides** de l'any 2000 i a la vegada també el pla d'igualtat d'oportunitats vigent des de l'any 2014. **Vegeu Diversitat i Igualtat d'Oportunitats**

Indicadors de Personal

El personal es distribueix de diferent manera segons la Divisió de negoci o Àrea, i és en l'Estacionament Regulat i Grues on hi ha una plantilla més àmplia. Les oscil·lacions en el total d'empleats que conformen la plantilla es deuen als diferents nivells d'activitat que tenen els negocis, els quals generalment divideixen l'any en temporada baixa, mitjana i alta.

Plantilla: mitjana d'homes per Divisió

Plantilla: mitjana de dones per Divisió



Distribució mensual de la plantilla

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Agents Cívics	42	42	42	42	42	42	67	66	66	58	58	62
Anella Olímpica	42	40	41	41	41	42	42	42	41	42	43	43
Aparcaments	166	165	165	166	168	190	191	190	185	166	166	168
Bicing	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8	8
Estació / Zona Bus	17	16	16	16	16	21	19	19	16	16	16	16
Estacionament regulat	358	358	358	358	358	357	356	356	355	353	353	353
Estructura	157	159	158	157	162	164	167	165	167	169	170	173
Fòrum	9	11	11	11	11	11	11	11	11	9	9	9
Grues	227	224	228	242	242	242	243	242	239	235	234	229
Parc Montjuïc	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	6
Zoo	148	151	167	162	164	169	178	172	168	165	165	173
Park Güell	63	68	84	85	87	93	95	93	91	66	65	66
Suport a mobilitat	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	8	8

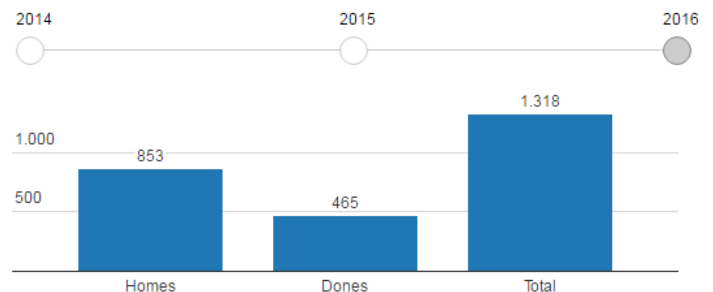
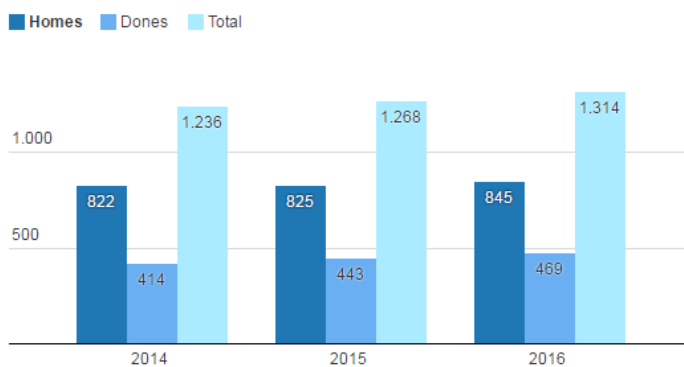
Destaca l'augment de personal en la unitat d'Aparcaments en els mesos de juny a setembre a causa del període vacacional. De la mateixa manera, Park Güell augmenta la seva plantilla de març a setembre per ser temporada mitjana i alta.

Detall per Unitats de negoci a 31 de desembre de 2016

Unitat ▼	Homes	% sobre total homes	Dones	% sobre total dones	Total	% sobre total empresa	Plantilla mitjana 2016	% sobre total empresa ¹
01 - Agents Cívics	34	4,02	28	5,97	62	4,72	52	3,98
02 - Anella Olímpica	26	3,08	17	3,62	43	3,27	42	3,16
03 - Aparcaments	128	15,15	40	8,53	168	12,79	174	13,19
04 - Bicing	6	0,71	2	0,43	8	0,61	8	0,61
05 - Estació / Z. Bus	10	1,18	6	1,28	16	1,22	17	1,29
06 - Estacionament Regulat	233	27,57	120	25,59	353	26,86	356	27,01
07 - Estructura	75	8,88	98	20,90	173	13,17	164	12,44
08 - Fòrum	4	0,47	5	1,07	9	0,68	10	0,78
09 - Grues	205	24,26	24	5,12	229	17,43	236	17,87
10 - Parc Montjuïc	4	0,47	2	0,43	6	0,46	8	0,59
11 - Parc Zoològic	88	10,41	85	18,12	173	13,17	165	12,53
12 - Park Güell	28	3,31	38	8,1	66	5,02	80	6,04
13 - Suport a Mobilitat	4	0,47	4	0,85	8	0,61	7	0,5
Percentatge per sexes	-	64,35	-	35,65	-	100	0	0
Total	845	100	469	100	1.314	100	1,32	100

El valor de plantilla mitjana anual representa a millor els qui formem part de B:SM i dona servei a les necessitats a cada negoci.

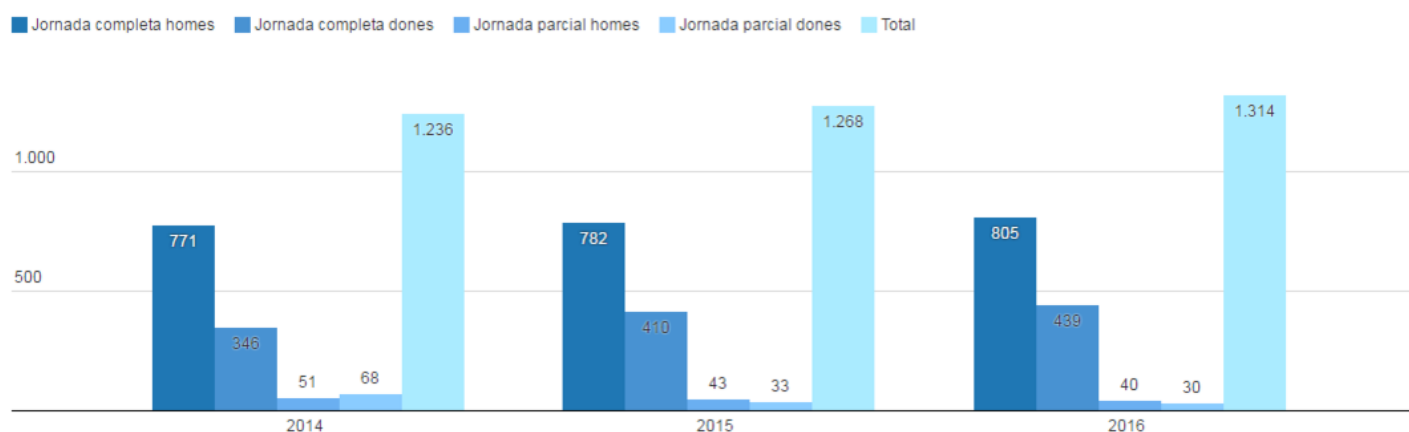
Plantilla a 31 de desembre de 2016 Plantilla mitjana 2016



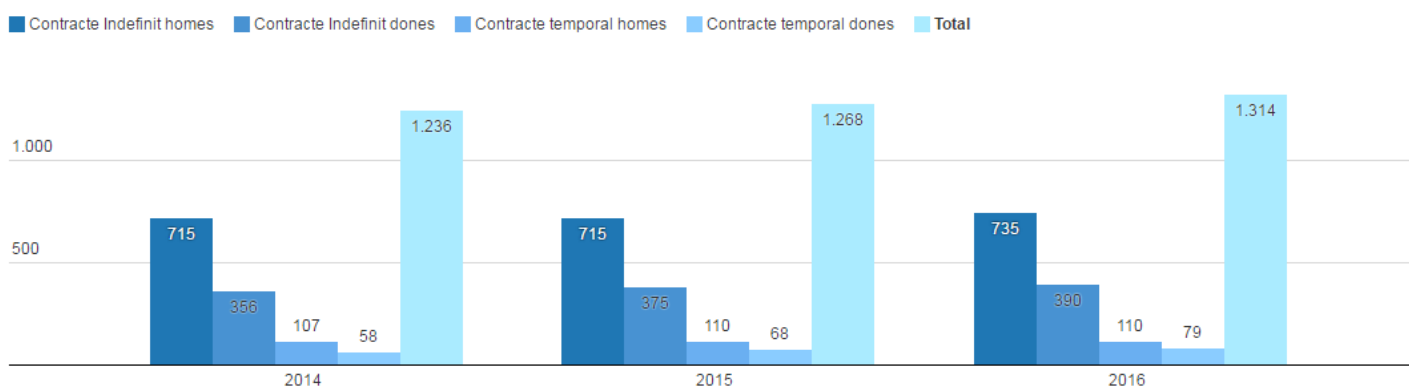
Tipus de contracte

Els contractes predominants a B:SM són indefinits. El 81,88% de les dones i el 83,55% dels homes que treballen a B:SM tenen un contracte amb aquestes condicions. A més, la jornada que gaurebé tot hom desenvolupa és completa, dividit per sexes, aquest percentatge és d'un 90,41% entre les dones de l'empresa i d'un 91,83% entre els homes. Es distribueixen per la totalitat de la plantilla i per gènere segons:

Plantilla a 31 de desembre segons tipus de jornada

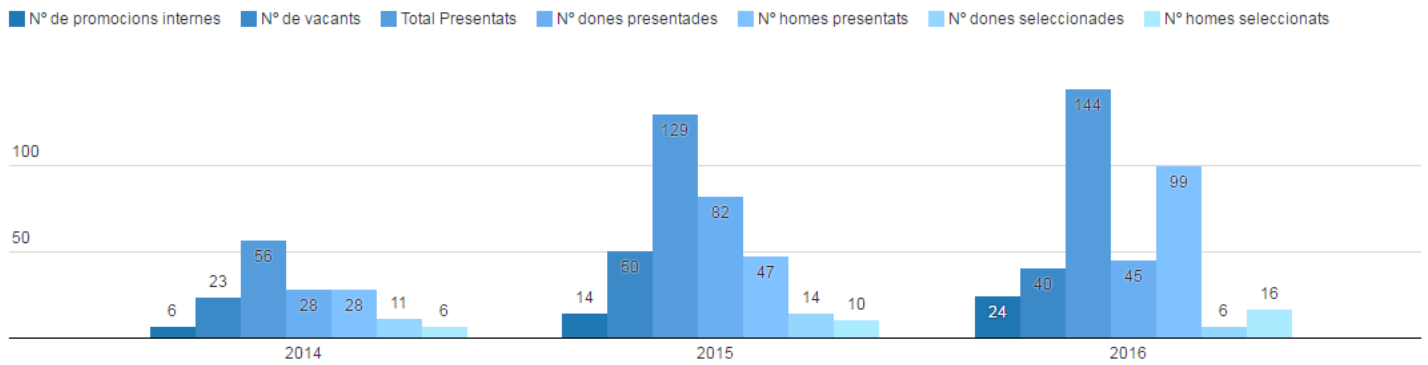


Plantilla a 31 de desembre segons tipus de contracte



Promocions internes i noves contractacions

Per política d'empresa, quan hi ha necessitat de cobrir vacants en algun lloc de l'organització, ja sigui per la creació o augment de llocs de treball, en primer terme es realitza un concurs o promoció entre el personal de la plantilla. Les bases d'aquestes promoció són determinades i estudiades entre la Direcció de l'empresa i la representació dels treballadors en la Comissió de formació que es constitueix i es fan públiques a través dels canals de comunicació interna.



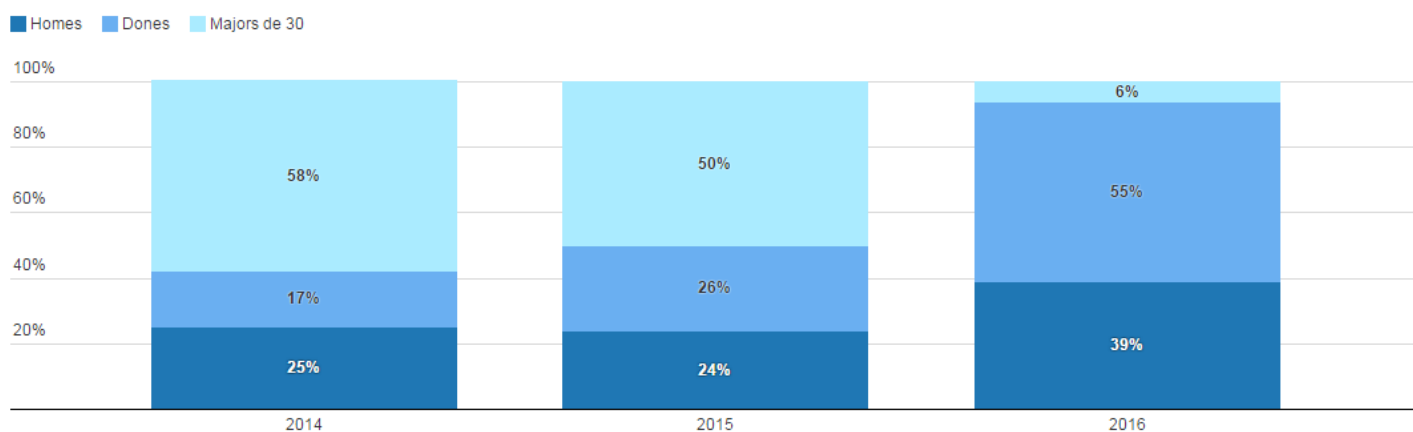
Promocions internes per gènere

Divisió ▼	Promoció	Vacants	Homes Presentats	Dones Presentades	Homes Seleccionats	Dones Seleccionades	Observacions
Anella Olímpica	Cap Àrea Instal·lacions	1	3	0	1	0	-
Anella Olímpica	Coordinadors Open Camp	2	4	0	2	0	-
Anella Olímpica	Encarregat/da	1	6	2	1	0	-
Aparcaments	Atenció Usuari Agents Cívics	12	0	0	0	0	* Mobilitat interna: 6 vacants
Aparcaments	Encarregat/da	1	11	4	1	0	-
Aparcaments	Oficial Aparcaments	2	7	0	2	0	-
Aparcaments	Operador Centre Control	2	9	3	2	0	-
Aparcaments	Tècnic Mig Júnior	1	0	1	0	1	-
Aparcaments	Encarregat/da	1	7	3	1	0	-
Atenció al client	Atenció al client	2	7	9	0	2	-
Parc Zoològic	Cap d'Equip	1	4	3	1	0	-
Park Güell	Encarregat/da	1	4	5	1	0	-
Park Güell	Encarregat/da	1	1	4	1	1	-
Serveis Corporatius- Assessoria Jurídica i Compres	Oficial 2a Administratiu	2	3	8	0	2	-
Serveis Corporatius- RDI	Tècnic Mig Júnior RDI	1	1	0	0	0	-
Serveis Corporatius- Recaptació	Recaptador/a temporal	1	17	3	1	0	-
Serveis Corporatius- Serveis Tècnics	Cap Àrea Instal·lacions i Obra Civil – Serveis Tècnics	1	1	0	1	0	-
Serveis Corporatius- Serveis Tècnics	Tècnic Mig Júnior - Serveis Tècnics	1	0	0	0	0	-
Serveis Corporatius- Sistemes de la Informació	Cap d'Àrea Arquitectura, Sistemes i Desenvolupament	1	0	0	0	0	-
Serveis Corporatius- Sistemes de la Informació	Cap d'Àrea Projectes Tecnologia de la Informació	1	0	0	0	0	-
Serveis Corporatius- Sistemes de la Informació	Tècnic Mig Júnior Networking	1	0	0	0	0	-
Serveis Corporatius- Sistemes de la Informació	Analista Programador	1	0	0	0	0	-
Serveis Corporatius- Sistemes de la Informació	Administrador Base de Dades (DBA)	1	0	0	0	0	-
Transports	Conductor Temporal Grues	1	14	0	1	0	-

Noves contractacions per grup d'edat i gènere

	Homes	% sobre total homes	Dones	% sobre total dones	Total	% sobre total empresa
< 25 anys	21	10,99	43	26,88	64	18,23
De 25 a 30 anys	54	28,27	45	28,13	99	28,21
De 30 a 35 anys	29	15,18	21	13,13	50	14,25
De 35 a 40 anys	24	12,57	25	15,63	49	13,96
De 40 a 45 anys	19	9,95	19	11,88	38	10,83
De 45 a 50 anys	29	15,18	4	2,5	33	9,4
De 50 a 55 anys	11	5,76	1	0,63	12	3,42
De 55 a 60 anys	2	1,05	1	0,63	3	0,85
Més de 60 anys	2	1,05	1	0,63	3	0,85
Total	191	100	160	100	351	100

Noves contractacions menors de 30 anys



El 18,80% de les noves incorporacions que s'han fet aquest any 2016 han estat per a la cobertura de vacances i el 18,52% per reforç en temporada alta. El 15,10% per la cobertura de I.T. Destacar el 7,41% de noves incorporacions per ampliació de l'activitat. Els negocis amb més demanda de personal són el Zoo, el Park Güell, Aparcaments i estructura.

El 75,75% de les baixes d'empresa es deuen a finalització de contracte seguit d'un 9,30% de baixes voluntàries. La Unitat amb un índex de rotació més alt ha estat Park Güell amb un 23,73%, aquesta dada és conseqüència de les incorporacions per temporada mitjana i alta i la posterior temporada baixa.

Distribució de les incorporacions per motiu

	%
Ampliació activitat	7,41
Cobertura de vacants	3,42
Cobertura temporal de lloc de treball	2,85
Cobertura excedència	3,7
Cobertura I.T.	15,1
Cobertura maternitat	1,14
Cobertura vacances	18,8
Contracte de pràctiques	1,42
Contracte de relleu	2,56
Reforç temporada estiu	5,13
Reforç puntual	7,41
Reforç Temporada Alta	18,52
Reforç vacances Nadal	5,13
Reforç vacances Setmana Santa	5,13
Retorn excedència per cura de fills	0,85
Reincorporació Excedència Voluntària	0,85
Reincorporació per denegació incapacitat	0,57

Índex de rotació

Noves incorporacions per Unitats

	Homes	% sobre total homes	Dones	% sobre total dones	Total	% sobre total empresa
Agents Cívics	13	6,81	14	8,75	27	7,69
Anella Olímpica	4	2,09	1	0,63	5	1,42
Aparcaments	51	26,7	7	4,38	58	16,52
Bicing	0	0	1	0,63	1	0,28
Estació / Z. Bus	6	3,14	1	0,63	7	1,99
Estacionament Regulat	0	0	2	1,25	2	0,57
Estructura	13	6,81	16	10	29	8,26
Fòrum	0	0	0	0	0	0
Grues	36	18,85	11	6,88	47	13,39
Parc Montjuïc	0	0	0	0	0	0
Parc Zoològic	40	20,94	61	38,13	101	28,77
Park Güell	28	14,66	45	28,13	73	20,8
Suport a Mobilitat	0	0	1	0,63	1	0,28
Total	191	100	160	100	351	100

Distribució de les baixes empresa per motiu

	Homes	Dones	Total
Agents Cívics	15,87	19,61	17,54
Anella Olímpica	3,92	6,06	4,76
Aparcaments	1,57	2,53	1,8
Bicing	0	66,67	13,33
Estació / Z. Bus	0	18,18	6,45
Estacionament Regulat	-1,28	-3,28	-1,96
Estructura	6,9	8,51	7,81
Fòrum	0	0	0
Grues	0,49	4,26	0,88
Parc Montjuïc	0	-40	-15,38
Parc Zoològic	3,47	9,88	6,57
Park Güell	24	23,53	23,73
Suport a Mobilitat	0	28,57	13,33
Total	2,4	6,61	3,88

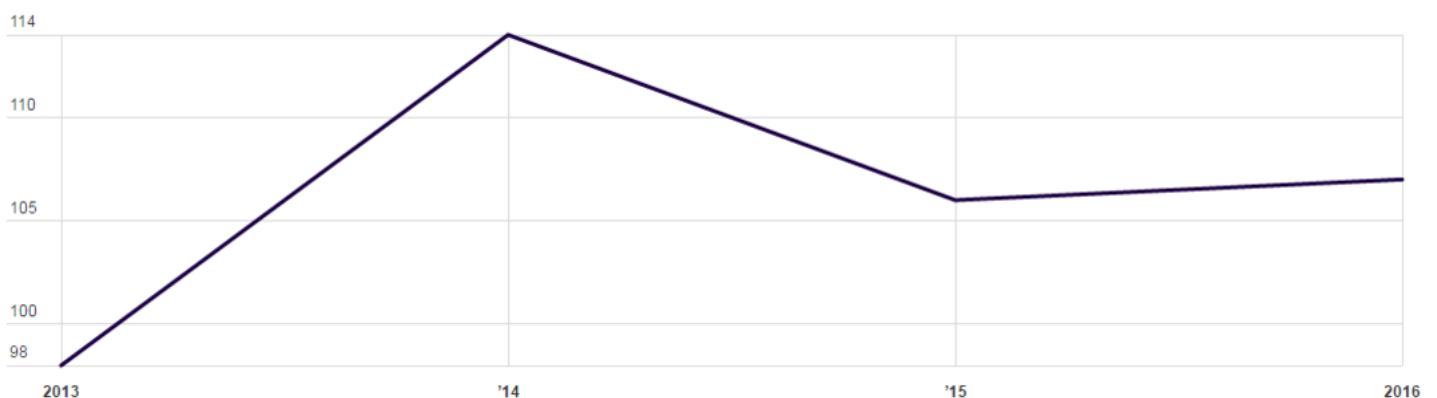
	Homes	Dones	Total
Acomiadament	3	2	5
Baixa voluntària	13	15	28
Esgotament prestacions IT	4	1	5
Excedència forçosa	2	0	2
Excedència per cura de fills	1	3	4
Excedència voluntària	5	6	11
Excedència per cura de familiar	0	1	1
Finalització Contracte	132	93	225
Incapacitat	3	2	5
Jubilació	8	2	10
No superació període de prova	0	5	5
Total	171	130	301

Referències GRI: G4-IQ,G4-LA1

Relacions Empresa-Personal

Una de les parts interessades que té molta rellevància a B:SM és el personal i en conseqüència els seus interlocutors socials, que en l'àmbit de les relacions laborals resulta essencial. A B:SM, fomentem espais de diàleg constant amb els representants dels treballadors, arribant a celebrar aquest any 107 reunions amb els representants sindicals. Els temes més destacats de les reunions i que esdevenen material per a l'anàlisi dels aspectes significatius per als treballadors han estat els calendaris laborals i les vacances que s'han aprovat en les reunions pertinents, la retribució variable, la formació i les mesures de conciliació.

Reunions amb representants sindicals

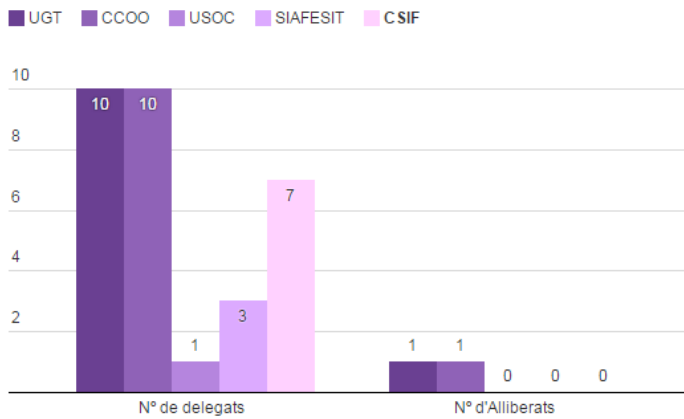


El màxim òrgan de participació i diàleg entre els treballadors i la Direcció de B:SM és el **Comitè d'empresa**. El representant de l'empresa designat a aquest efecte es reuneix periòdicament amb els representants del personal. Existeixen dos comitès, un per B:SM i un altre per la unitat de negoci del Zoo. Els dos són escollits per sufragi universal, lliure, secret i directe cada quatre anys pel personal. A 31 de desembre del 2016 els comitès es conformen de la següent manera:

Membres dels Comitès d'empresa

Comitè d'Empresa de B:SM

Comitè d'empresa Zoo



	2014	2015	2016
Hores sindicals a càrrec propi	13.253	12.364,9	12.205,5
Hores per reunions amb l'empresa	5.699,4	3.450,4	5.023,6
Total Hores	18.952,4	15.815,3	17.229,1

Hores sindicals any 2016

	2016
Hores sindicals a càrrec propi	12.205,5
Hores per reunions amb l'empresa	5.023,6
Total Hores	17.229,1

A B:SM comptem amb altres òrgans de representació dels treballadors: Comissió de Formació; Comissió de Retribució Variable; Comitè de Seguretat i Salut; Comissió d'Activitats Culturals i Recreatives; Comissió Paritària; Comissió d'Àrea; Comissió de Grues; Comissió d'Aparcaments; Comissió de Gestió i seguiment; Comissió del Pla d'Igualtat; Comissió del Pla de Pensions; Comissions de Seguretat a Àrea, Grues i Aparcaments.

I al Zoo: Comissió de Retribució Variable; Comitè de Seguretat i Salut; Comissió de Seguiment; Comissió del Pla d'Igualtat i Comissió Paritària

El personal cobert pel Conveni Col·lectiu de B:SM és un 80,44% de l'empresa i pel Conveni de Zoo un 12,46%. En els següents quadres es pot veure la distribució per sexes i la comparació per anys:

Personal cobert per conveni col·lectiu per gènere

	Homes	% sobre total homes	Dones	% sobre total dones	Total	% sobre total empresa
Conveni Col·lectiu B:SM	710	84,02	345	73,56	1.055	80,29
Conveni Col·lectiu ZOO	82	9,7	83	17,7	165	12,56
Exclòs de Conveni	53	6,27	41	8,74	94	7,15
Total	845	100	469	100	1.314	100

Personal cobert per conveni col·lectiu per anys

	% 2013	% 2014	% 2015	% 2016
Homes coberts pel Conveni B:SM	55,82	56,23	54,73	54,03
Dones cobertes pel Conveni B:SM	24,92	24,76	25,95	26,26
Homes coberts pel Conveni ZOO	6,84	6,39	6,23	6,24
Dones cobertes pel Conveni ZOO	5,35	5,58	5,76	6,32
Total	92,93	92,96	92,67	92,85

B:SM aplica el principi **número 3 del Pacte Mundial de les Nacions Unides** de l'any 2000, sobre la llibertat d'afiliació.

Beneficis Socials de B:SM

El personal de conveni **B:SM** disposa de:

- Preus especials en abonaments als aparcaments de la xarxa.
- 50% descompte en rotació als aparcaments de la xarxa.
- Fons d'activitats recreatives.
- Renovació del carnet conduir.
- Menjador subvencionat per al personal de l'Anella Olímpica.

El personal del **Zoo** disposa, per conveni, de:

- Reducció de jornada gracieble de dues hores el 24/12 i 31/12 i fi de jornada a les 14 hores.
- Casals d'estiu al Zoo per a fills de la plantilla de l'empresa;
- Abonament de les colònies d'estiu;
- Gratificació per casament o naixement;
- Ajuda per ulleres, plantilles, etc.
- Permís retribuït d'una setmana al personal que faci 25 anys continuats que treballa a l'empresa i ajut per viatge d'estudi i formació sempre que sigui útil per a l'empresa.



Aprofita els
Beneficis Socials del Grup
amb la targeta d'empleat

Igualtat d'oportunitats

En el marc de les polítiques d'empresa existeix un principi d'igualtat d'oportunitats per evitar la discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. El **Pla d'Igualtat d'oportunitats** de B:SM que està en vigència fins l'any 2018 és el segon que elabora B:SM i va adreçat a tota l'organització. Les accions que es recullen en el Pla d'Igualtat es desenvolupen en l'àmbit de la formació del personal, la selecció de les persones candidates, la política igualitària de retribucions, l'ús del llenguatge no sexista i la no tolerància a l'assetjament.

El Pla d'Igualtat és un element viu en què cada any valorem, actualitzem i incorporem noves mesures, que cobreixen noves necessitats o que atenen a les sol·licituts del personal. Actualment el pla compta amb un total de 40 mesures, de les quals hem desenvolupat i implementat el 75%. Les mesures implantades són contínues i van associades a accions. Dins aquest marc, hem desenvolupat l'any 2016 moltes accions, de les quals en destaquem les següents:

Dia Internacional de la Dona

El 1977, les Nacions Unides van declarar el dia 8 de març com el Dia Internacional de la Dona, a B:SM aquest any vam voler commemorar aquest dia, dotant de visibilitat a totes les treballadores amb un petit gest. Vam enganxar un llaç de color porpra a cada lloc de treball de les oficines de Calàbria on treballa una dona, amb el lema: ***Aquí treballa una dona!*** I la mateixa imatge es va difondre per tots els canals interns de B:SM.

Pablo Pineda: Trencant barreres

Al mes de setembre, va tenir lloc a l'auditori de Calàbria una sessió oberta on Pablo Pineda, el primer diplomateu europeu amb Síndrome de Down va oferir una xerrada inspiradora, amb l'objectiu de normalitzar i eliminar les barreres mentals que dificulten a les persones amb discapacitat accedir al mercat laboral en igualtat de condicions.

Cursa de la Dona

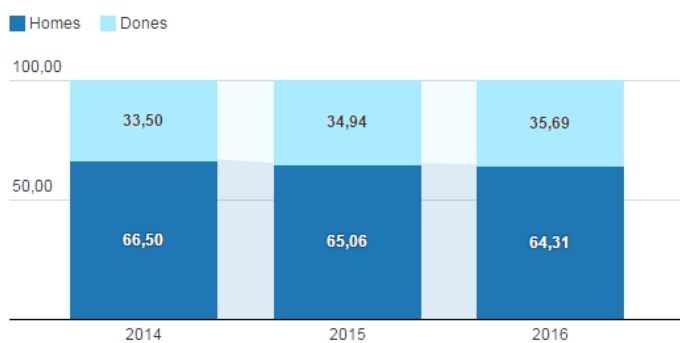
B:SM va posar a disposició de les treballadores, 50 inscripcions per participar a la **Cursa Solidària de la Dona**, que es va celebrar a Barcelona el mes de novembre. Així B:SM, a través del Pla d'Igualtat va col·laborar amb l'Associació Espanyola contra el Càncer (AECC), l'Associació Clara Campoamor, el Grup GEICAM d'Investigació del Càncer de Mama i també en projectes destinats a la lluita contra la mutilació genital femenina.



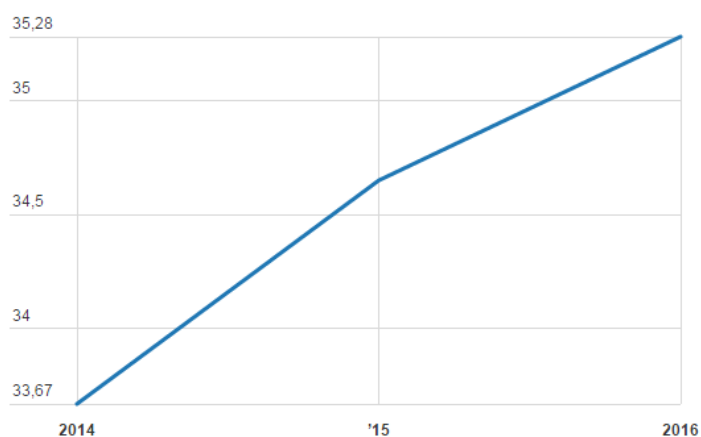
Indicadors

Actualment, de la plantilla mitjana d'empleats, el 35% són dones amb una edat mitjana de 42,55 anys, gairebé quatre anys més jove que la dels homes. A B:SM seguim esforçant-nos en clau de gènere, fet que es mostra en la incorporació progressiva de la dona a la plantilla. En les noves contractacions, la proporció de dones està al voltant del 46%.

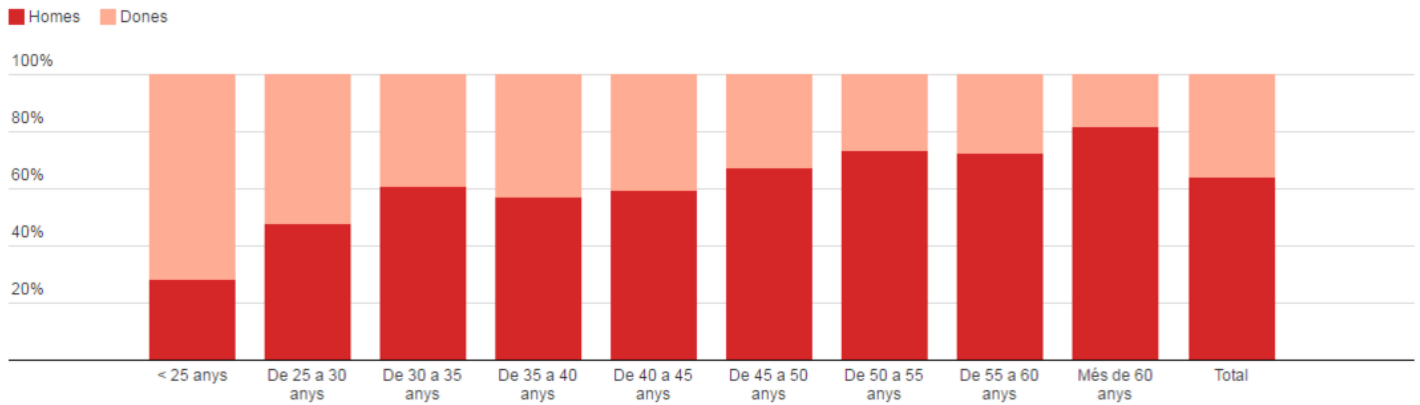
Percentatges de la plantilla per gènere



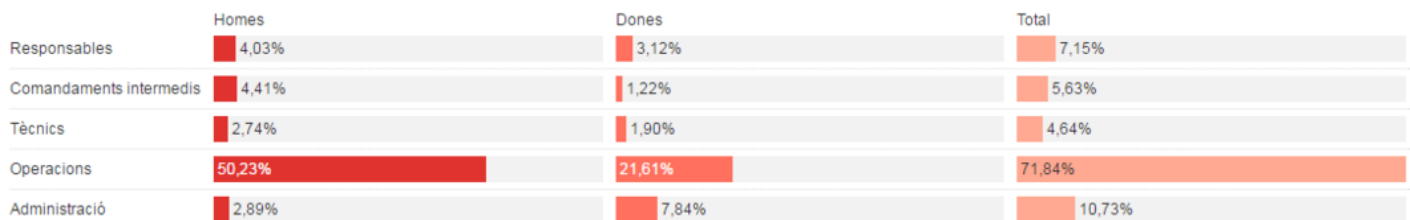
Percentatge de noves incorporacions de la dona a la plantilla



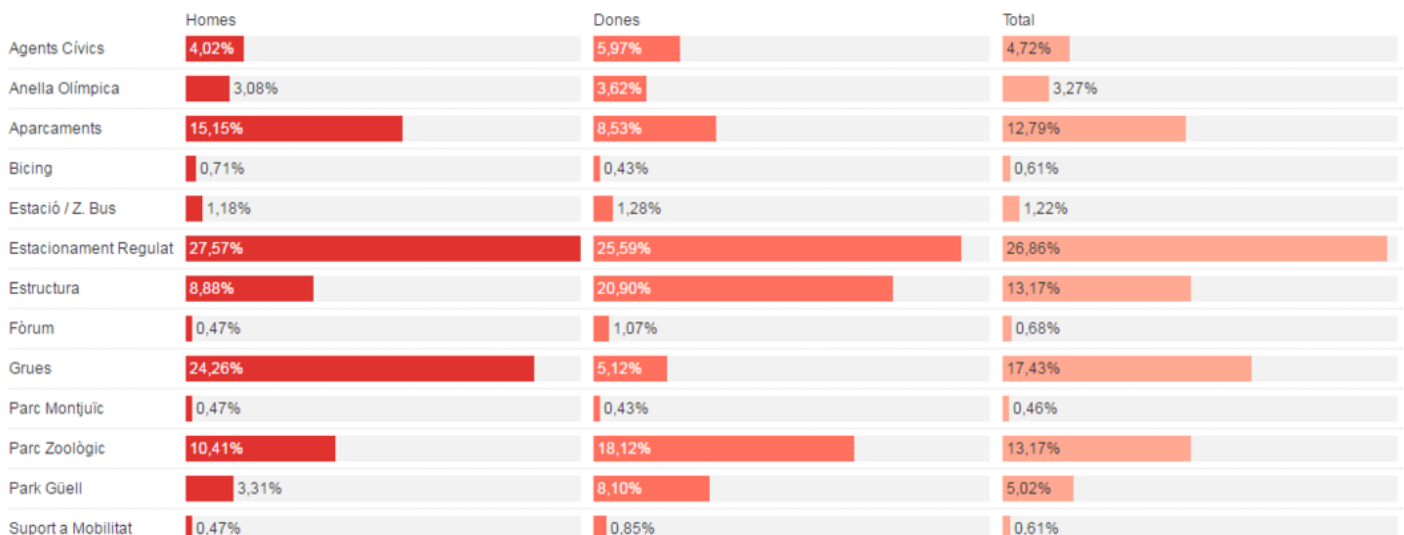
Distribució de la plantilla per grup d'edat i gènere a 31 de desembre de 2016



Percentatges de distribució de la plantilla segons la categoria professional



Percentatges de distribució de la plantilla segons el lloc de treball



El 93% de la plantilla de B:SM està cobert pel Conveni Col·lectiu i la remuneració està subjecte a les taules salarials que hi apareixen, el que impossibilita fer cap diferència salarial per gènere.

Referències GRI: G4-DMA, G4-LA1, G4-LA12, G4-LA13

Formació i desenvolupament professional

Treballem per a donar resposta a les necessitats dels nostres clients interns, els negocis i els col·laboradors, d'acord amb els eixos **formatius, de captació del talent extern i intern i de desenvolupament professional**. A B:SM dissenyem el **Pla de Formació i Desenvolupament** professional per donar resposta a les necessitats formatives detectades per a la millora de les capacitats dels treballadors.

Assoliments 2016

- **Implantar els Itineraris Professionals a l'empresa.** L'objectiu dels itineraris professionals no és altre que ajudar a la plantilla de B:SM que de manera voluntària desitgin créixer professionalment dins l'organització. Per això, en aquest any 2016 vam oferir diferents píndoles formatives que els ajudés a millorar en aquelles competències que els podrà acompanyar en un futur, si ho desitgen, a accedir a altres llocs de treball dins de BSM. L'acceptació ha estat força satisfactòria: El 12,39% de la plantilla es va acollir als itineraris i es van formar com a mínim en una de les píndoles formatives que vam oferir. 164 treballadors/es van realitzar una de les 7 accions formatives amb un total de 3.469 hores de formació. Paral·lelament a Park Güell es va impulsar el Circuit del Talent amb el mateix objectiu.
- **Aprofundir en les relacions Universitat/Empresa.** L'objectiu era establir un conveni col·laboratiu amb les universitats per incorporar personal en pràctiques a l'empresa. El conveni no s'ha realitzat, però aquest any, hem augmentat la figura del personal en pràctiques: Tres departaments més han incorporat personal en pràctiques. També volem destacar que no ens hem centrat només en l'àmbit universitari sino que també col·laborem amb Centres de Cicle Formatiu i Centres que imparteixen Certificacions de Professionalitat.

Fets destacats 2016

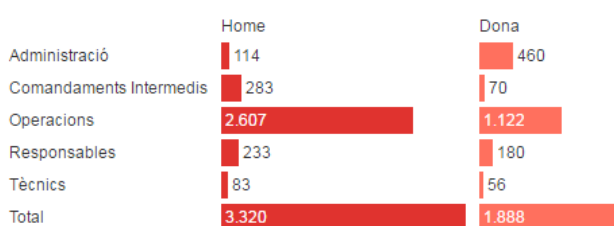
El **96,96%** de la plantilla ha realitzat almenys una acció formativa aquest any 2016 i el total d'hores de formació han estat les més altes en tots els anys de B:SM: **29.216 hores**.

El model d'**Itineraris Professionals** va rebre una menció especial en els Premis Talent Mobility 2016, atorgat per la Consultora Lee Hecht Harrison, com a reconeixement per treballar pel desenvolupament professional dels/les treballadors/es.

En el **Circuit del Talent**, la participació va ser del 22% de la plantilla del Park Güell (79 persones), 11 treballadors/es formats/des i 220 hores de formació.

La tendència dels últims tres anys és augmentar el nombre d'assistents a les formacions, amb l'objectiu d'arribar a impartir com a mínim un curs a cada persona de l'organització. Es pot observar en el gràfic històric d'indicadors de formació, que del total de la plantilla el % de treballadors que s'han format aquest any ha estat un 95,92%, per tant, un 5,13% més que l'any 2015.

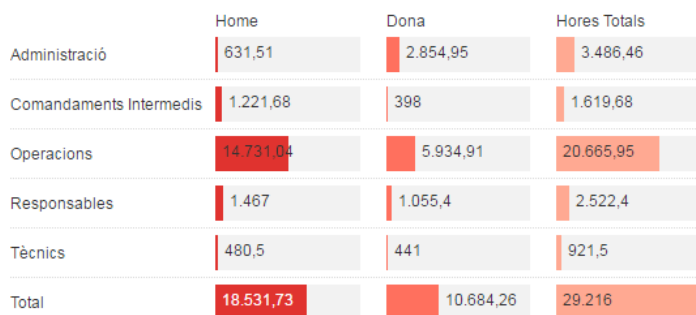
Assistents per gènere



Històric d'Indicadors de formació

Any ▼	2014	2015	2016
Grau de satisfacció (sobre 5)	4,22	4,16	4,09
Hores totals de formació	17.423,55	20.524,30	29.215,99
Nombre d'accions formatives	251	163	142
Nombre d'assistències a cursos de formació	2178	2936	5208
Nombre de persones que han rebut formació	1064	1153	1270
Percentatge de formació dins de jornada laboral	93,98%	78,26%	74,55%
Representació de la plantilla mitjana	86,36%	90,79%	95,92%

Hores per persona i categoria



Històric d'hores de formació per categoria

Any	2014	2015	2016
Responsables	11,49	8,95	6,12
Comandaments Intermedis	12,76	7,52	4,59
Tècnics	9,72	10,19	6,63
Operacions	7,30	6,42	5,54
Administració	9,75	9,48	6,07
TOTAL	8,51	7,10	5,61

Percentatge de personal format segons relació laboral

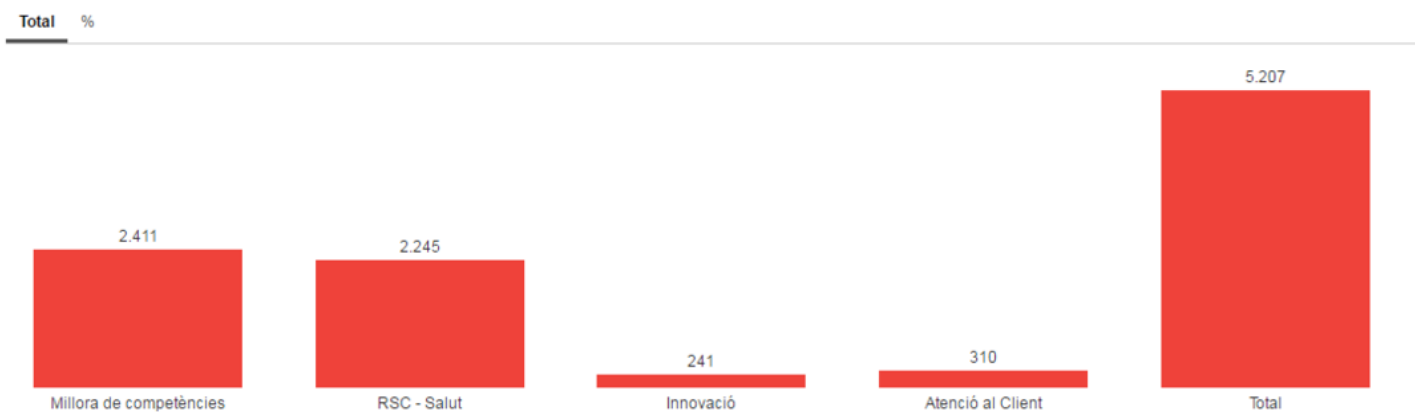
Categoria	Personal Indefinit	Personal Temporal
1 - Responsables	7,56%	2,65%
2 - Administració	10,04%	11,11%
3 - Tècnics	2,93%	4,23%
4 - Operacions	67,02%	83,07%
5 - Comandaments Intermedis	7,29%	3,17%
TOTAL	94,84%	100,00%

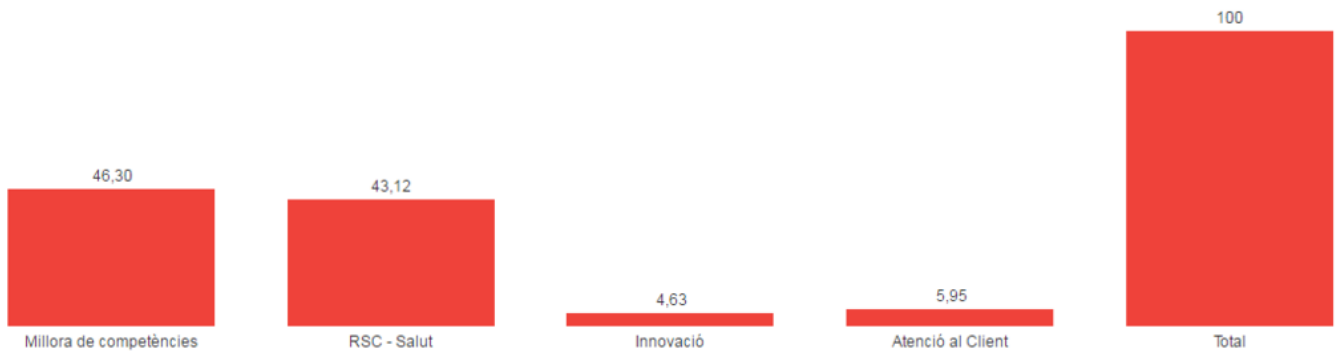
Promig d'hores de formació distribuïda segons relació laboral

Empleats	Promig hores formació rebuda
Personal indefinit	24
Personal temporal	17

[Veure l'històric d'indicadors de Formació](#)

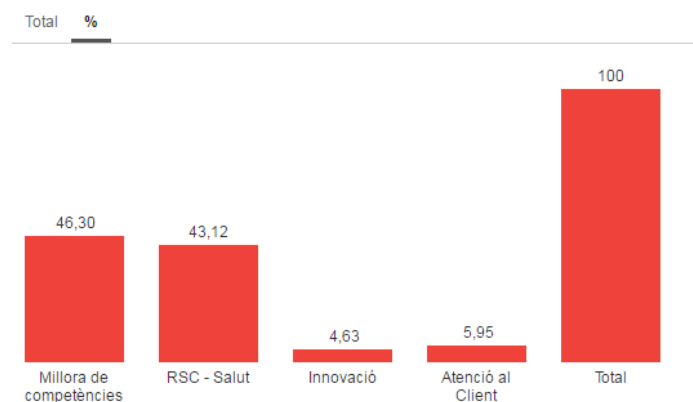
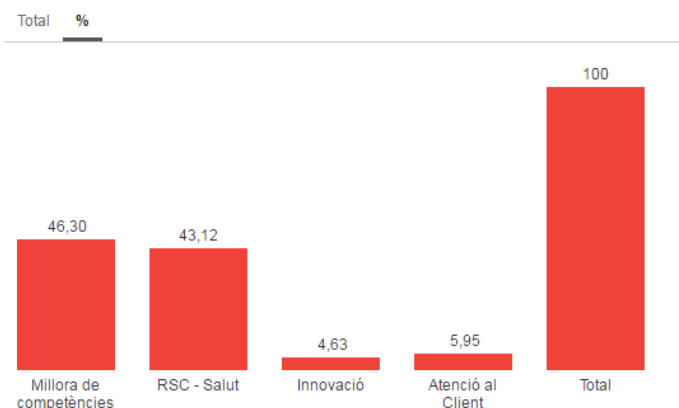
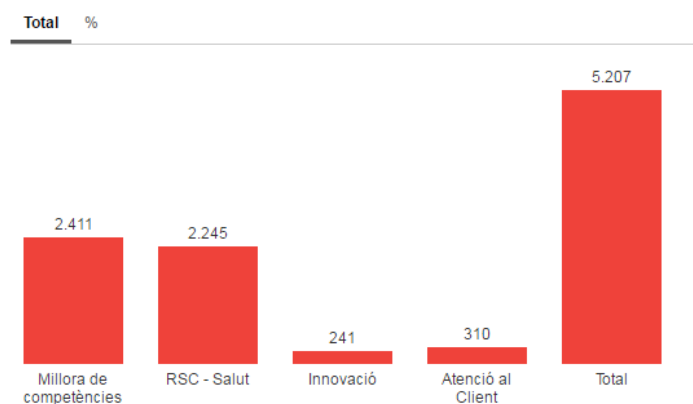
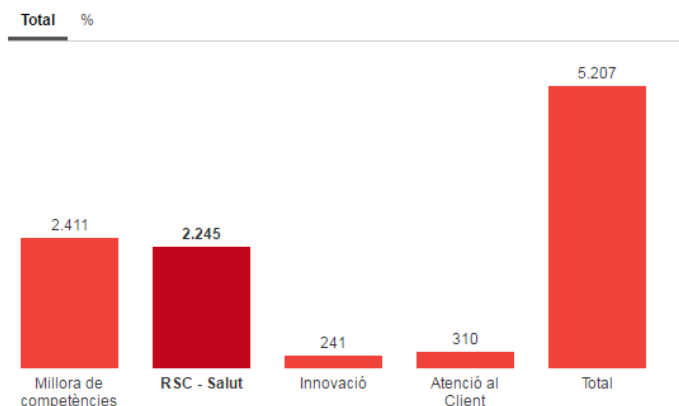
Hores de formació per categoria i gènere





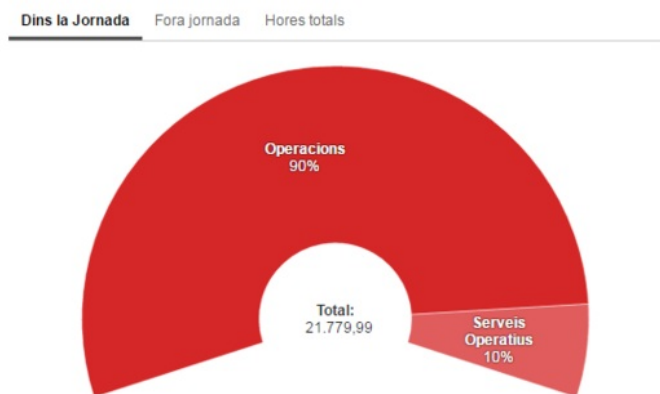
Accions formatives per objectiu

Distribució de participacions per objectius

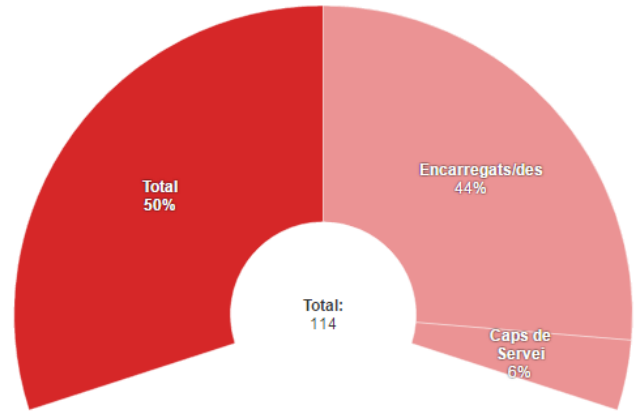
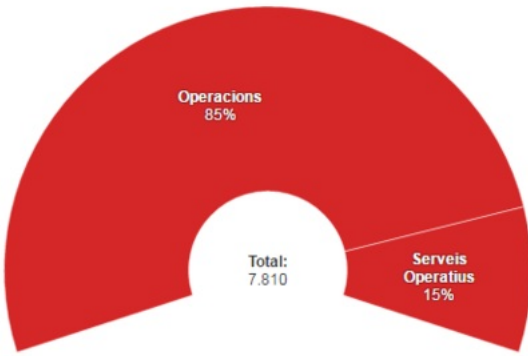


Hores per lloc de feina

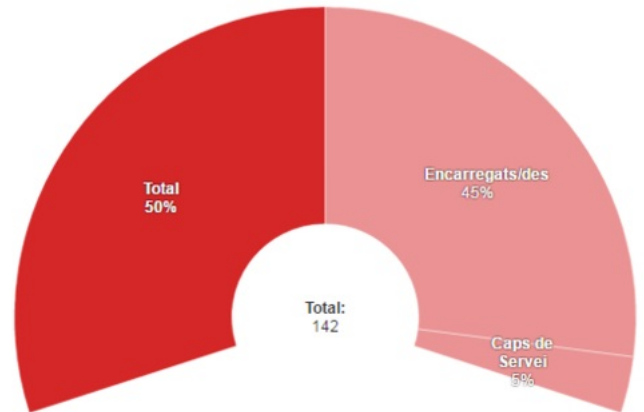
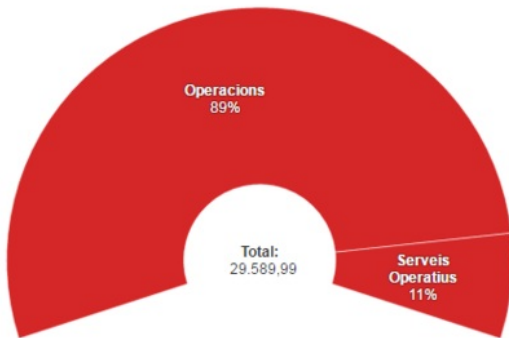
Hores dedicades a la formació per gènere



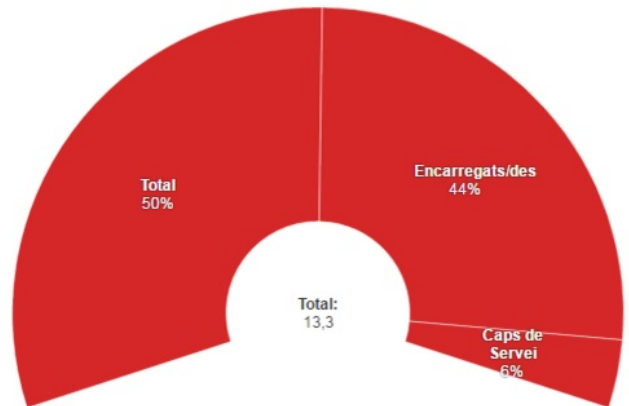
Homes



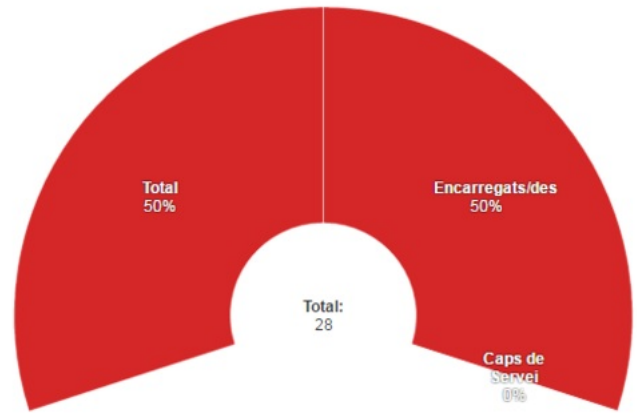
Total Treballadors/es avaluats/des



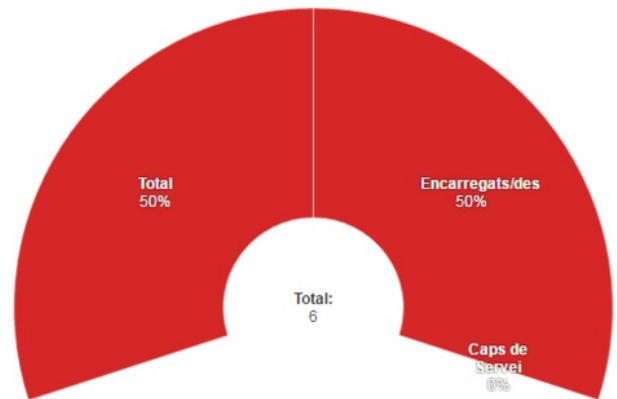
% Respecte al total d'homes (856)



Dones



% Respecte el total de dones (468)



Històric anual per objectiu i gènere

	2014		2015		2016	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Atenció al Client	32	27	105	145	218	92
Innovació	62	28	13	19	146	95
Millores de comèterncies	837	516	1409	823	1498	913
RSC - Salut	511	165	334	88	1457	788

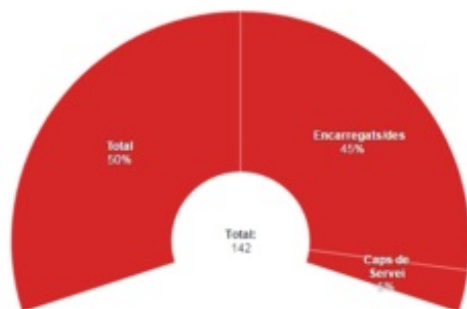
Nova avaluació de l'acompliment

L'Avaluació d'acompliment que es realitzava cada any ha canviat. A partir d'ara, l'avaluació d'acompliment es centrarà en el percentatge d'assoliment del treballador respecte als objectius de la missió de cada negoci i unitat. La part d'avaluació de deseiximent es centrarà en la part competencial

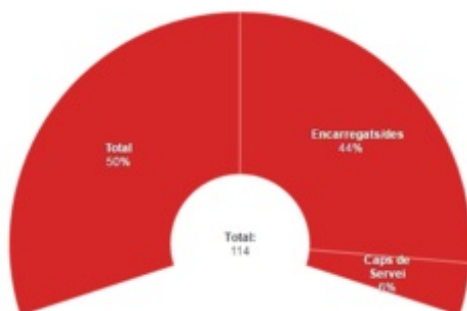
del treballador per ajudar-lo a millorar en aquelles competències que necessiti. Per això estem treballant en un nou model que presentarem en el segon trimestre de l'any 2017 i on els comandaments podran avaluar competencialment al seu equip. Aquest any 2016 s'han avaluat 71 comandaments de B:SM i PATSA.

Avaluació de comandaments per gènere

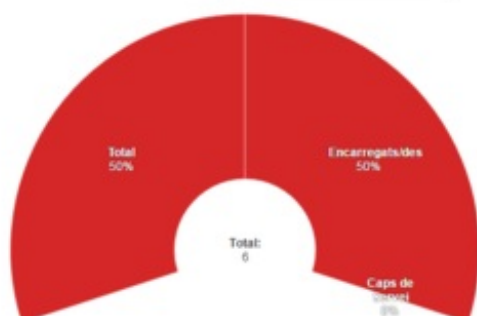
Total Treballadors/es avaluats/es Homes % Respecte al total d'homes (856) Dones % Respecte el total de dones (468)

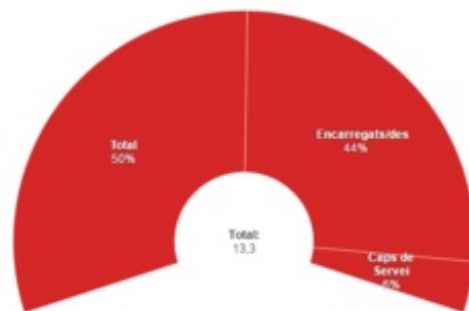
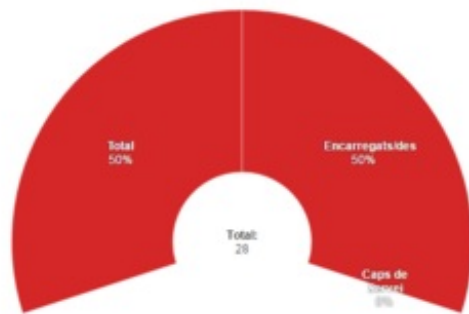


Total Treballadors/es avaluats/es **Homes** % Respecte al total d'homes (856) Dones % Respecte el total de dones (468)



Total Treballadors/es avaluats/es Homes % Respecte al total d'homes (856) Dones **% Respecte el total de dones (468)**





Reptes 2017



Social

Dissenyar el perfil de formadors interns. Elaborar el perfil de formador intern de B:SM, detectar nous formadors i dotar-los de les eines necessàries per a ser formadores dels seus companys. Contribuïm a la millora i creixement dels nostres treballadors.



Econòmic

Consolidar els Itineraris Professionals. Potenciar la participació dels/les treballadors/es, acompanyar-los en aquesta aposta personal i professional del seu futur. Estarem al seu costat per oferir-los aquelles píndoles formatives les quals detectem que més necessiten i que responen als llocs de treball de BSM en els que hi haurà més demanda en els propers

157



Ambiental

Digitalitzar els llocs de treball. Revisió dels actuals llocs de treball i incorporar les competències digitals necessàries per donar resposta a les demandes actuals. Consolidant aquest repte contribuïm a la sostenibilitat dels propis llocs de treball.

anys. Per aquest motiu, en el 2017 ampliarem l'oferta formativa en un 50%.

Referències GRI: G4-DMA, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA12

Pla de Formació

L'eix formatiu se centra en el Pla de Formació que es nodreix dels negocis, els treballadors, els caps i la Direcció de Persones. És a partir d'aquí que s'elabora el Pla i es divideix en tres grans blocs:

TRANSVERSAL

Es tracta de formació per millorar competències comunes en el conjunt de l'organització partint d'objectius genèrics no crítics pel lloc de treball. Les matèries que tradicionalment formen part d'aquest bloc son la Prevenció de Riscos Laborals, l'ofimàtica i els idiomes. En el cas de l'ofimàtica i els idiomes, la formació s'anuncia públicament per tal que els professionals de BSM s'hi puguin apuntar voluntàriament.

DE NEGOCI

Es tracta de formació detectada des del negoci i pensada per millorar les competències del negoci en general i/o del lloc de treball en particular.

Un cop l'any, en el darrer trimestre la Direcció de Persones es reuneix amb els diferents responsables per a valorar quines seran les accions formatives que s'hauran de desenvolupar l'any següent, que ajudaran a millorar les competències dels seus col·laboradors i assolir amb major èxit els objectius de la unitat.

No obstant això, al llarg de l'any poden sorgir noves necessitats que s'incorporen al Pla de Formació. Aquestes formacions tracten habilitats, en noves tecnologies o eines de treball específiques del lloc que s'han d'assolir per desenvolupar la feina normalment. Aquestes formacions són imprescindibles i requereixen l'assoliment dels objectius de la formació per part de cada participant.

INDIVIDUAL

Formació adreçada a millorar les competències individuals de les persones, tant pensant en el seu lloc de treball actual, com en la seva carrera futura dins de l'organització.

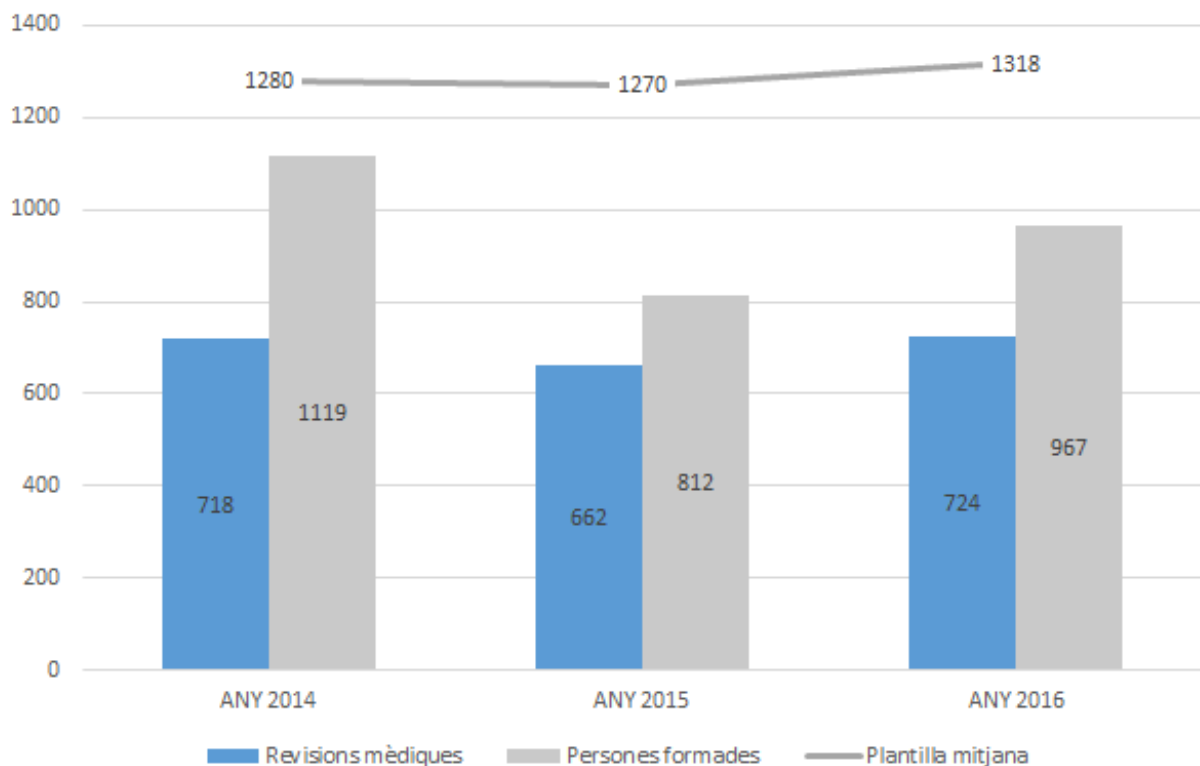
Aquesta formació sorgeix principalment de l'avaluació de la persona i dins l'entrevista de devolució (Pla de desenvolupament Professional) que manté la persona amb el seu comandament immediat i que es realitza durant el primer trimestre de l'any. El cap i el col·laborador arriben al compromís de les accions que s'hauran de desenvolupar al llarg de l'any i quines accions formatives poden ajudar al col·laborador en el seu desenvolupament professional.

De la mateixa manera, un treballador al llarg de l'any es pot interessar per realitzar una formació que creu que és interessant per al seu desenvolupament professional i que mitjançant el seu comandament, pot fer arribar a la Direcció de Persones perquè l'aprovi i la pugui realitzar.

Salut i Benestar laboral

El Servei de Prevenció de B:SM –operatiu des de 2002–, centra els seus objectius a millorar les condicions de treball de totes les persones que formen part de l'empresa, amb el desig clar d'intentar anar més enllà de la mateixa llei. A B:SM ens dotem d'una Carta de Compromís que defineix i unifica la política preventiva estableix els criteris de servei i qualitat en matèria de seguretat i salut en el treball. Les bases de la cultura preventiva estan instaurades en cadascuna de les divisions, de manera que els fonaments de la prevenció estan consolidats com una premissa a tenir en compte en tots els àmbits de l'empresa. El Servei de Prevenció posa a l'abast de qualsevol treballador de l'empresa els seus criteris i conceptes de prevenció, així com els processos o guies d'actuació que s'han anat creant al llarg del temps.

Tendència revisions mèdiques i formacions de PRL



La Campanya de medicina preventiva ha donat lloc a la realització de 447 revisions mèdiques periòdiques i 277 revisions mèdiques inicials, el que representa un augment del 5,82% en les revisions periòdiques, respecte l'any anterior i un 12,99% de revisions mèdiques inicials.

Allarg del 2016 s'han dut a terme 274 accions formatives inicials, un 15% més respecte a l'any anterior, referents a la prevenció de riscos laborals. En aquestes s'han tractat els següents temes: riscos i mesures preventives específiques del lloc de treball, pla d'actuació en cas d'emergència, protocol de risc psicosocial i d'altres protocols de seguretat i/o higiene. S'han impartit formacions a 698 persones

en diferents matèries: Benestar postural, Observatori Permanent Audit and Control Stress, Plans d'autoprotecció, Avaluacions de riscos psicosocials i Prevenció de riscos en conflicte.

Fets destacats 2016

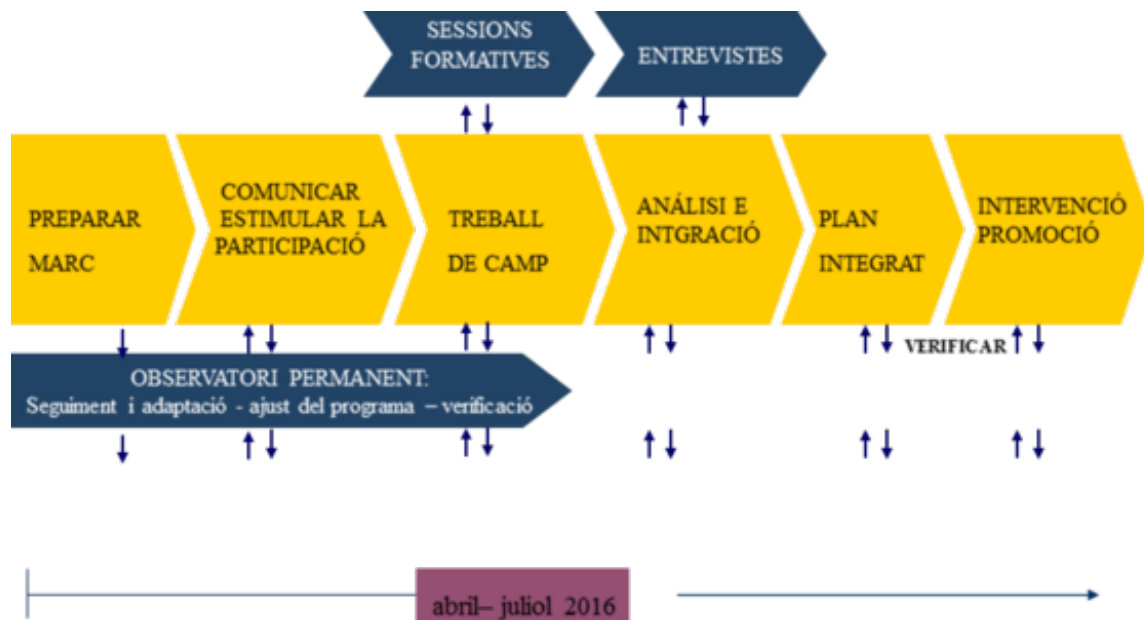
Aquest any s'ha consolidat la plataforma formativa que vam implantar en el 2015. A través de **B:SM Et Forma** s'han posat en marxa quatre cursos online en matèria de prevenció de riscos laborals: Primers auxilis, Incendis i Emergències, PRL en entons d'oficines i Manipulació manual de càrregues. El total d'hores que els emplants de B:SM han invertit en aquestes formacions ha estat de **3.366 hores**. La implantació d'aquest nou sistema de formació ha estat molt ben acceptat i a rebut una molt bona acollida per part de la plantilla, per el seu fàcil accés i la practicitat en la seva utilització.

També cal destacar que la plataforma **B:SM Et Forma** va quedar finalista en els **Premis Atlante**, creat per la Oficina de Prevenció de Riscos de Foment del Treball. Aquest premi tenen l'objectiu d'estimular i incentivar positivament la feina efectuada per les empreses en la implementació efectiva de la prevenció de riscos laborals.

S'han realitzat **avaluacions de riscos psicosocials** a les Unitats de Fòrum, Anella Olímpica i Parc Montjuic. Aquestes avaluacions es realitzen aplicant una metodologia pròpia d'avaluació creada per l'empresa Acrestres, que combina diferents elements per realitzar una anàlisi quantitativa i qualitativa de les dimensions psicosocials més rellevants. La metodologia emprada es treballa paral·lelament amb un grup de treball multidisciplinari (denominat Observatori Permanent) format per una representació dels treballadors de cada Unitat, Delegats de Prevenció, comandaments, el Cap d'Àrea de la Unitat de Relacions Laborals i RSC i un Tècnic de Prevenció. Les fases van ser les següents:



Volem destacar també, el disseny d'una **formació per al personal de la unitat de Grues**, més amena i divertida en matèria de prevenció de riscos laborals. La metodologia del curs integra l'activitat d'un "ROSCO" similar al conegut programa televisiu **Pasapalabra**, en el que els alumnes, mitjançant preguntes relacionades amb els riscos presents en els diferents entorns de treball de la Unitat de Grues han d'encertar les respostes.



PROGRAMA MBSR (Mindfulness - Based Stress Reduction)

B:SM ofereix la possibilitat de realitzar el programa de reducció de l'estrès a tots els empleats que per les característiques del seu lloc de treball, tenen més risc de patir aquesta patologia. El programa desenvolupat pel Dr. Jon Kabat-Zinn es basa en la capacitat que tenim totes les persones per desenvolupar una atenció plena. Aquest programa que té una durada de 9 setmanes ha tingut una gran acollida i demanda entre tota la plantilla. Al llarg del 2016 han realitzat aquesta formació 10 grups, però se seguiran impartint durant el 2017 per donar cobertura a totes les persones que volen realitzar-lo i no han tingut oportunitat.



Simulacres d'emergència realitzats durant l'any 2016

- Al mes d'abril es van realitzar a l'Anella Olímpica (Estadi Olímpic i Palau Sant Jordi), amb la participació del personal intern de B:SM i proveïdors externs. Els resultats de l'acció van resultar satisfactoris en tots els aspectes funcionals i organitzatius.
- Al mes de desembre, es va fer el simulacre d'emergència al Zoo de Barcelona, es va realitzar al finalitzar la jornada i amb la presència de públic a les instal·lacions. El resultat del desenvolupament de la situació d'emergència i actuació dels diferents equips va ser satisfactòria, l'operativa va ser àgil i el personal tenia un sòlid coneixement del Pla d'Autoprotecció.

Indicadors de Salut

	ANY 2014	ANY 2015	ANY 2016
Revisions mèdiques periòdiques	468	421	447
Revisions mèdiques inicials	250	241	277
Persones vacunades	48	33	36
Persones amb sabates abonades	133	160	62
Persones amb plantilles abonades	39	44	38
Persones assistents a Formacions inicials	424	150	269
Persones formades	695	662	698
Accidents amb baixa respecte el total d'accidents	57,7	52,7	74,49
Recaigudes respecte el total d'accidents	25,9	27,9	5,1
Accidents in itinere respecte el total d'accidents	16,4	19,4	20,4
Total accidents	220	222	236

S'observa una important disminució de les recaigudes, un 22.8% menys respecte l'any 2015, aquesta reducció es deu a una revisió del tractament, estudi i implantació d'una nova estratègia en les baixes del personal de BSM, feta per la mútua Fremap conjuntament amb el suport del Servei Mèdic de B:SM. De la mateixa manera, es detecta un augment significatiu dels accidents amb baixa, l'increment del 21,79% també és conseqüència de la nova estratègia a seguir amb les baixes.

Es percep una disminució substancial en l'abonament de sabates, aquesta disminució és deguda al canvi de proveïdor de calçat. El nou calçat que s'ofereix al personal, és més còmode i els empleats no tenen la necessitat de comprar-se sabates especials.

Comitès de Seguretat i Salut

Les reunions del Comitè de Seguretat i Salut (CSS), marcades en el Conveni col·lectiu, són un procés que permet anar més enllà del que marca la llei.

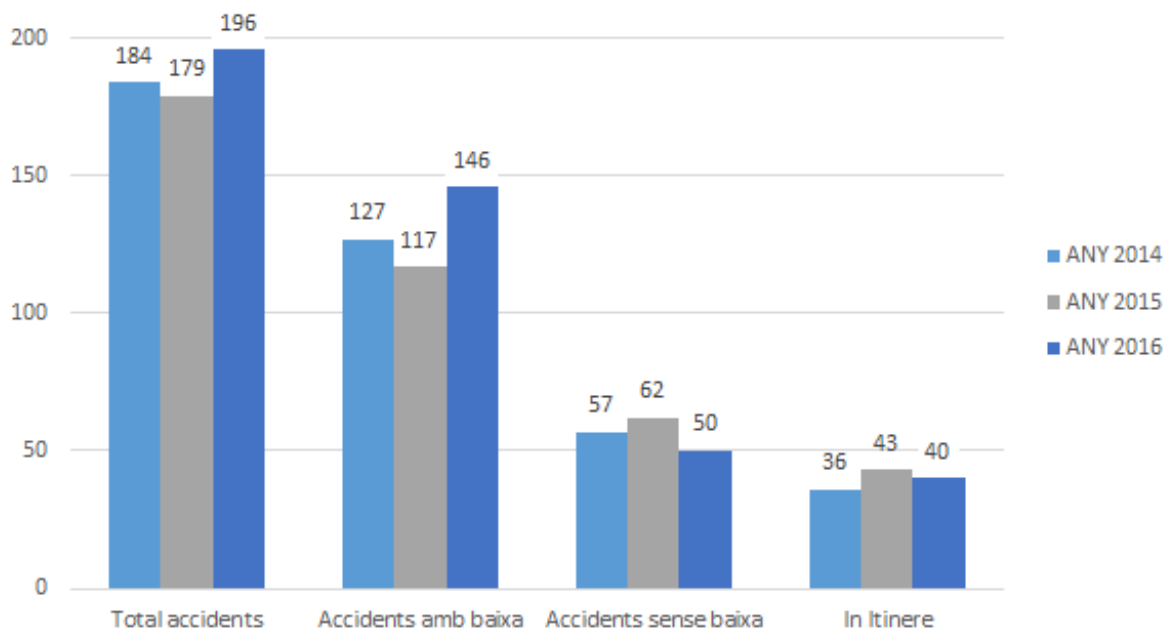
Generalment tenen lloc amb una periodicitat mensual, representen al 87,5% dels empleats i estan formats de manera paritària per un total de deu representants entre empresa i personal de B:SM i sis membres també amb una repartició paritària per al CSS del Zoo.

Allarg del 2016 hem realitzat 10 CSS del col·lectiu de B:SM, més 3 monogràfics de seguretat i 3 monogràfics de vestuari. Al Zoo el nombre de comitès ha estat de 4 més un monogràfic de vestuari.

Accidents laborals i índexs d'absentisme

El Servei de Prevenció realitza les gestions necessàries per comunicar tots els accidents laborals al Departament de Treball, complint amb els terminis establerts. Allarg del 201 hem realitzat la gestió documental i administrativa de 146 accidents amb baixa laboral, 50 accidents sense baixa, 40 in itinere i no s'ha registrat cap accident mortal. L'índex d'absentisme per accident ha estat de l'1,52%.

Tendència accidents laborals/Tipologia d'accidents



L'absentisme, incorporant accidents, malaltia, maternitats i paternitats, queda representat segons les figures següents.

Contingència	2014			2015			2016		
	Dies	%	Variació respecte any anterior	Dies	%	Variació respecte any anterior	Dies	%	Variació respecte any anterior
Malaltia	21.452	4,60%	0,48%	21.892	4,74%	0,14%	25.841	5,33%	0,59%
Homes	13.262	4,29%	0,72%	12.478	4,13%	-0,16%	14.322	4,57%	0,44%
Dones	8.190	5,21%	-0,06%	9.414	5,89%	0,69%	11.519	6,72%	0,82%
Maternitat	1.102	0,24%	-0,21%	1.200	0,26%	0,02%	1.538	0,32%	0,06%
Homes	0	0,00%	-0,01%	248	0,08%	0,08%	0	0,00%	-0,08%
Dones	1.102	0,70%	-0,65%	952	0,60%	-0,10%	1.538	0,90%	0,30%
Paternitat	312	0,07%	0,00%	307	0,07%	0,00%	240	0,05%	-0,02%
Homes	312	0,10%	0,00%	307	0,10%	0,00%	240	0,08%	-0,03%
Dones	0	0,00%	-0,01%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Accident laboral	7.028	1,51%	0,52%	5.760	1,25%	-0,26%	7.131	1,47%	0,22%
Homes	5.095	1,65%	0,49%	3.963	1,31%	-0,34%	4.039	1,29%	-0,02%
Dones	1.933	1,23%	0,60%	1.797	1,13%	-0,10%	3.092	1,80%	0,68%
Total Empresa	29.894	6,41%	0,80%	29.159	6,31%	-0,09%	34.750	7,17%	0,85%
Homes	18.669	6,03%	1,22%	16.996	5,62%	-0,41%	18.601	5,93%	0,31%
Dones	11.225	7,13%	-0,12%	12.163	7,62%	0,48%	16.149	9,42%	1,80%

Distribució de l'absentisme

	2014		2015		2016	
Malaltia	21.452	4,60%	21.892	4,74%	25.841	5,33%
Accident	7.028	1,51%	5.760	1,25%	7.131	1,47%
total	29.894	6,41%	29.159	6,31%	34.750	7,17%

Reptes 2017



Social

Millorar els reconeixements mèdics periòdics de vigilància de la salut per als treballadors.



Econòmic

Bonificar les formacions de la Plataforma BSM Et Forma.



Ambiental

Eliminar la impressió dels Partes d'Accident i fer la gestió d'arxiu únicament mitjançant documents digitals.

Referències GRI: G4-DMA, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA8

Referències GRI: G4-DMA, G4-LA3, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA8

Comunicació Interna

Disposem de 5 canals de comunicació que arriben a la totalitat de la plantilla: circuit de TV's; el correu electrònic corporatiu; el Portal de l'Empleat; una finestra informativa que apareix a l'iniciar qualsevol ordinador i els taulells informatius. En tots aquests 5 canals únicament es trameten informacions relacionades amb les diferents Unitats de B:SM. En el cas d'informació urgent disposem de dos canals més: PDA'S dels vigilants de l'Àrea i les Tablets de les Grues, on s'hi publiquen informacions adreçades a aquest personal operatiu.

Emissió de 176 continguts al canal intern de TV's

159.369 accessos - Portal de l'Empleat

73 missatges - Email corporatiu B:SM

Edició de 24 butlletins de "L'InfooZoo"

44 continguts - Inici Mi PC (LOPD)

86 cartells informatius als taulells dels centres de treball

Disseny i difusió de 20 campanyes de comunicació específica



B:SMtv amplia la seva xarxa...

30.000 visites més al Portal de l'Empleat...



Enguany al circuit de 22 monitors hem fet **noves incorporacions**, tant internes com externes. Així, a finals d'any es van **posar en marxa 4**

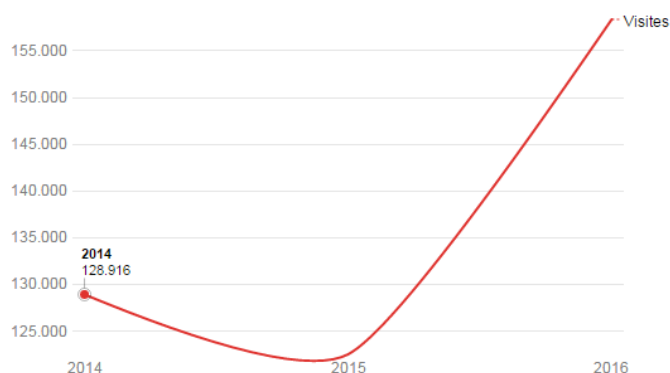
nous monitors externs als dipòsits de grua, que emeten continguts relacionats amb l'atenció al ciutadà. **D'altra banda**, per reforçar la comunicació interna a les oficines centrals de Calàbria, **s'han col·locat 3 noves pantalles als offices** per a millor comoditat informativa dels empleats de la central.

Pertant, **en total es gestionen 29 monitors** que emeten dos tipus de continguts:

Les 20 pantalles internes comuniquen continguts exclusivament relacionats amb la companyia i d'interès pels empleats, i els 9 monitors externs emeten informacions també de la companyia però més dirigides a visites, clients, proveïdors... Al llarg del 2016, **hem emès 176 continguts**.

El **Portal de l'Empleat** l'espai de relació i comunicació principal del personal, incrementa en 30.000 visites més la seva consulta. Passant de 122.508 a 159.369 accessos amb una mitjana de 433 usuaris únics al dia.

Al llarg d'aquest any hem anat ampliant espais ja existents i creant-ne de nous, com per exemple el que respon a la nova Direcció de Sistema d'Integrat que recull aspectes tant importants com la Transparència i el Codi Ètic.



Email Corporatiu "Comunicat Intern"

El **correu electrònic corporatiu** (mail), s'utilitza bàsicament per a l'enviament de comunicats interns als empleats: durant l'any passat vam fer arribar 73 comunicacions a la plantilla.

"L'InfooZoo", eina de comunicació imprescindible al Parc...

El butlletí divulgatiu quinzenal de l'INFOOZOO, esdevé una eina de comunicació imprescindible pel personal del Parc. Durant l'any 2016, es van

realitzar 24 números, informant de més de 140 notícies.

Amb aquestes edicions, ja es porten 43 butlletins realitzats, sent un canal de comunicació ja totalment consolidat.



Script de l'ordinador

A la finestra/pantalla inicial que apareix en arrencar els ordinadors, s'hi van emetre 44 continguts diferents.

Campanya Expedient Personal

Comunicació Interna

Actualitza el teu expedient personal pel Portal

Aquestes dades s'han d'actualitzar abans del 31 de març



Informa't al **portal**

Taulells informatius dels centres de treball

Com a reforç de les comunicacions també s'utilitzen els **cartells informatius** disposats als diferents centres de treball de les Unitats i Departaments. Des de Comunicació Interna habitualment es fa una versió dels missatges informatius adaptada a aquests espais. En aquest cas, durant l'any 2014, es van penjar als taulells informatius 44 continguts diferents.

Campanyes de comunicació

D'altra banda, també es realitzen **campanyes específiques**, tant per encàrrec d'alguna Unitat o bé per iniciativa pròpia.

Durant l'any passat es van realitzar 20 campanyes específiques, totes elles creades, realitzades i produïdes per Comunicació Interna.



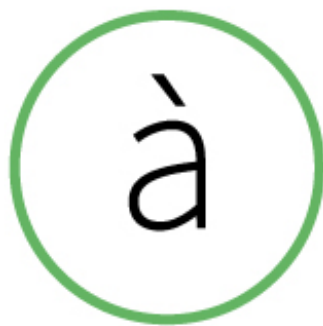
Relació amb els clients

La satisfacció dels usuaris i els clients de les nostres instal·lacions és essencial per a nosaltres, tot i que estem treballant en la implantació d'un **Sistema Integral de Gestió**, durant l'any 2016 seguim treballant d'acord amb un **Sistema de Gestió de la Qualitat** (SGQ) implantat a través de la norma internacional ISO 9.001:2008. A **B:SM** estem compromesos amb els usuaris i clients per això avaluem i fem el seguiment d'aquest grup a través dels sistemes de gestió respectius, els quals disposen d'objectius, indicadors i accions de millora. Ens orientem a les necessitats dels clients i usuaris per aconseguir un benefici mutu.

Consulteu les Polítiques de Qualitat dels nostres negocis:



Aparcaments
Municipals



Àrea



Estacions
d'autobusos



Grua Municipal



Anella Olímpica



Fòrum



Zoo de
Barcelona



Park Güell

La **opinió** dels clients i usuaris és de gran ajuda per continuar millorant, amb el desitg d'oferir els millors serveis, realitzem periodicament **enquestes** adreçades a conèixer els seus interessos. I per completar l'estudi, al llarg de l'any 2016 s'han organitzat diferents **focus groups** amb l'objectiu de conèixer la veu dels usuaris i clients, d'aquesta manera podem millorar i atendre millor les seves necessitats.

No existeix cap incident derivat de l'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en salut i seguretat durant l'any 2016.

El servei d'Atenció al Client de B:SM aquest any ha contestat un total de 129.165 trucades, ha respost per escrit 32.713 consultes, ha resolt un total de 129.645 gestions insitu.

Referències GRI: G4-27, G4-DMA, G4-PR2

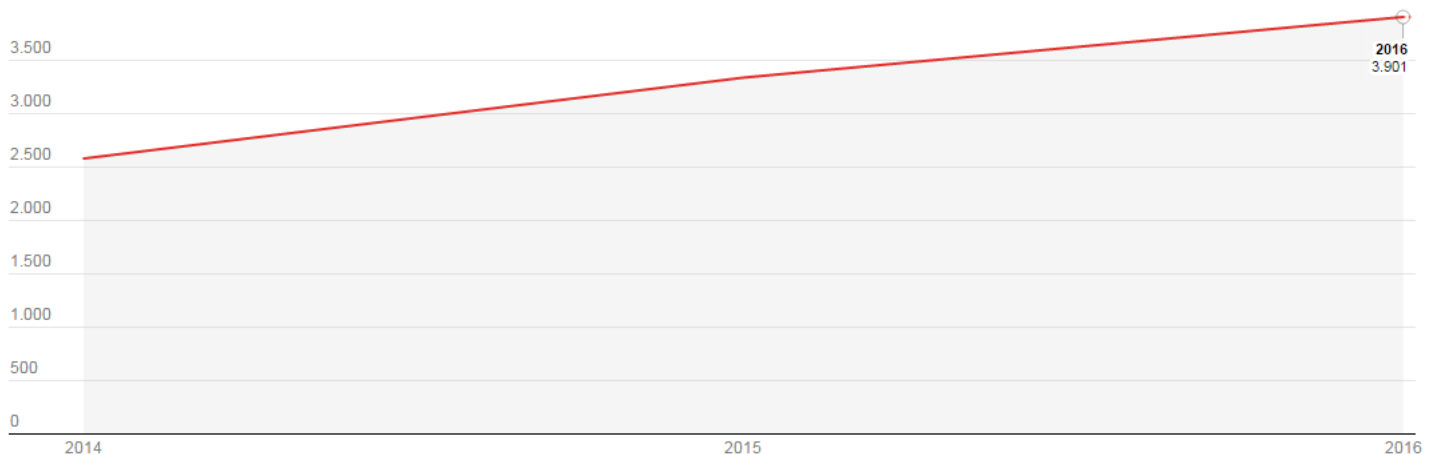
Escolta activa

Anàlisi de la veu dels clients

Ens sentim responsables de la satisfacció del client vers els nostres serveis. Per a nosaltres és clau sentir i conèixer les seves necessitats, expectatives i opinions, ja que en la nostra raó de ser està la voluntat de millorar. Per això ens dotem de diferents mecanismes de mesura que ens permeten gestionar adequadament les activitats prestades.

En la figura següent es mostra la veu del client pel que fa al volum de comunicacions d'incidències, reclamacions i suggeriments dels darrers tres anys. Un cop rebuda la informació del client, B:SM actua de la mateixa manera i independentment del tipus de comunicació que es tracti, és a dir en tots els casos contestem en un màxim de quinze dies, i es fa una anàlisi del que diu el client (ja sigui reclamant o suggerint). Sabem que teòricament els conceptes de reclamació i suggeriment són diferents, però sota qualsevol motiu de comunicació dels clients, de manera més explícita o més implícita hi ha una reclamació, vista com un producte o servei poc satisfactori o millorable. El que realment ens dóna valor és la veu del client en la nostra gestió.

Tendència de la veu del Client





FOCUS GROUP

A B:SM ens importa la veu del client, aquest any 2016 s'han realitzat diverses sessions de focus group per conèixer l'opinió que tenen els usuaris dels nostres serveis.

APARCAMENT S

Es va voler conèixer l'opinió dels usuaris sobre la nova pintura als aparcaments. Inicialment els clients no van ser favorables a la proposta, però un cop explicats els avantatges de la nova pintura, van canviar de parer. La principal opinió va ser que mancava comunicar més i millor els avantatges de la nova pintura als usuaris dels aparcaments.

FIRA D'ABRIL

La principal conclusió d'aquest focus group és que la fira representa disbaixa i un mica de descontrol. Tot i que aquest és aquest concepte són l'esperit de la fira, és poc compatible amb els requisits d'horaris i del civisme que es demana dins la ciutat.

ÀREA

Es demanava al grup les seves opinions sobre l'Àrea verda i blava de la ciutat, la principal opinió que es va extreure d'aquest focus group va ser que el web de l'Àrea havia d'oferir tot a la informació del trànsit d'una manera clara i personalitzable.

ÀREA DUM

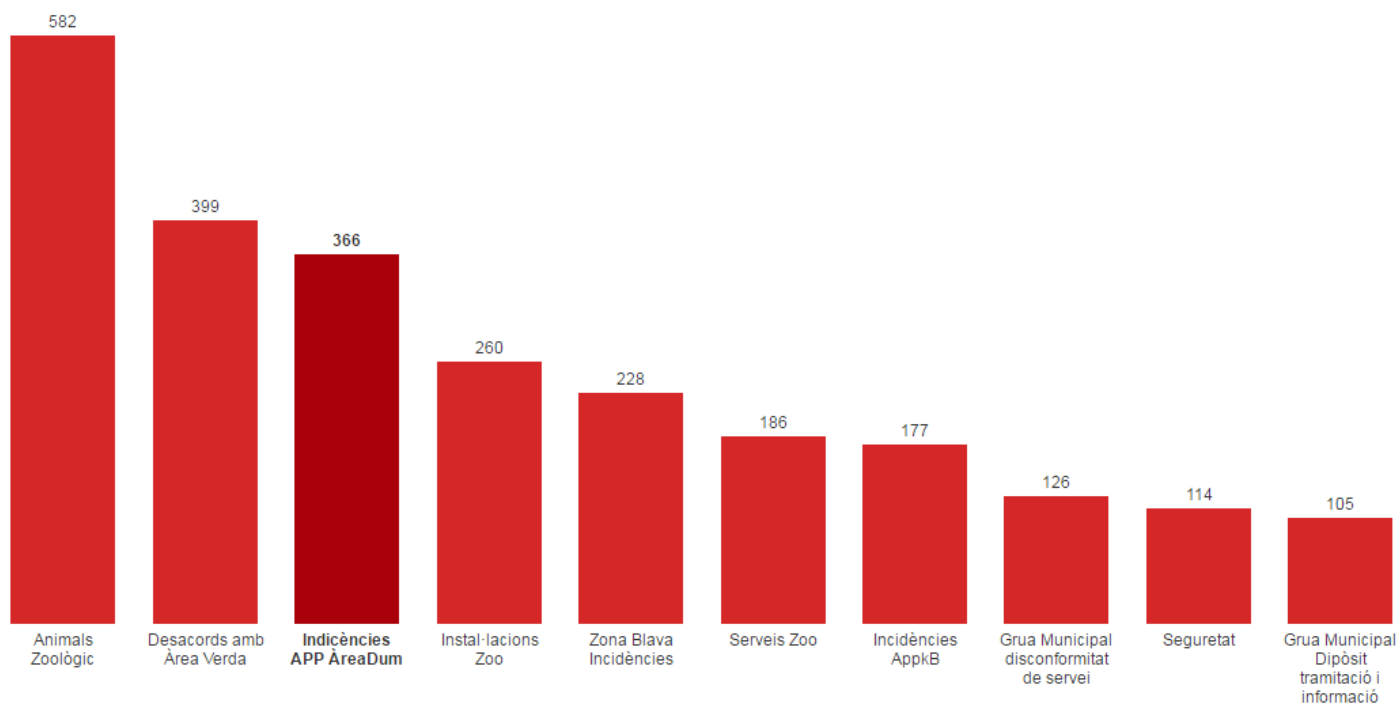
L'any 2015 va entrar en vigor l'obligatori de fer servir l'aplicació AREADUM per aparcar a les zones DUM (Distribució Urbana de Mercaderies), antigues zones de càrrega i descàrrega. Es van fer realitzar diverses sessions que van posar en relleu la manca d'informació inicial. Durant aquest any 2016, un cop consolidat el nou sistema de l'ÀREA DUM, hem tornat a fer uns Focus group, que han posat en relleu que tot i que els transportistes estaven inicialment en contra, ara n'estan a favor i demanden més regulació. Un altre aspecte que va sorgir és la demanda que l'app es millori per evitar els errors que està donant.

Comunicacions de clients per negoci

	2014	2015	2016
Aparcaments	177	113	257
Àrea	1.135	1.873	2.078
Grues	297	316	268
Agents Cívics	0	15	18
Estacions	31	46	51
Zoo	736	864	1.164
Anella Olímpica	17	5	6
Montjuïc	11	13	3
Fòrum	51	29	26
Park Güell	120	59	30

La veu del client, ponderada per cada 10.000 usuaris als negocis amb més de 100 comunicacions a l'any, queda representada de manera següent:

Comunicacions per tema



Tots els serveis que gestiona B:SM estan enfocats a la ciutadania de Barcelona, per això, el servei d'atenció al client, no és exclusiu pels usuaris de les nostres instal·lacions i serveis. Atenem les consultes de la ciutadania relacionades amb les instal·lacions i serveis que gestionem.

Satisfacció dels clients: ISC de la qualitat de servei

A B:SM fa prop de quinze anys que realitzem anualment estudis de satisfacció per tal de conèixer l'índex de satisfacció dels clients. Es configuren tants índexs com activitats tenim a B:SM i si la diversitat de la tipologia de clients ho requereix se'n fa un per tipologia de client. Valorem el servei global però també aspectes concrets com l'atenció a les instal·lacions, servei, neteja i seguretat, preu i diferenciant, a més, de les expectatives que es tenien a l'entrada i la percepció de la qualitat un cop acabada la visita. Així, s'obté la taula següent, en la qual observem la qualitat percebuda en deu dels clients vers nosaltres i l'índex que resulta entre qualitat percebuda i l'esperada.

En alguns casos, per l'especificitat del negoci i raons tècniques, es decideix estrene la qualitat percebuda però no així l'ISC.

ISC any 2016

VALORACIÓ DELS CLIENTS EXTERNS: SEGUIMENTS ITEMS RELACIONATS ALS NEGOCIS I ACTIVITATS

ANYS	QUALITAT PERCEBUDA										ISC									
	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16
Aparc Rotació	7,4	7,6	7,4	7,1	6,9	7,1	7,1	6,9	7,0	103%	106%		103%	106%	106%	99%	101%	101%	101%	
Aparc Abonats	7,2	7,5	6,9	7,3	7,5	7,4	7,5	7,5	7,6	107%	104%	n/a	107%	104%	107%	103%	101%	102%	101%	
Aparc CDU	7,4	7,6	7,4							95%	110%		104%							
Estació Nord	6,9	6,7	7,0	7,2	7,1	7,6	7,2	7,5	7,6	7,5	98%	102%	105%	98%	94%	104%	104%	109%	104%	104%
Fabra i Puig						7,1	7,0	7,1	6,7	6,7						100%	94%	103%	102%	102%
Grues Requerida	4,9	5,4	6,3	6,1	5,7	5,9	5,6	5,5												
Grues Dipòsits	5,1	5,7	5,5	5,5	5,4	5,5	5,4	5,7	6,2	6,3	84%	84%	100%	101%	97%	112%	98%	90%		
ER Blava	4,9	4,8	4,9			5,1	5,3	5,6	5,6	109%	87%	104%				99%	97%	93%	89%	
ER Verda Mixta For	4,2	4,5	4,3	n/a	n/a	4,4	5,2	5,5	5,0	93%	91%	94%				92%	98%	92%	102%	
ER Verda Mixta Res	5,3	5,0	5,0			6,4	6,0	6,4	6,3	118%	87%	95%	n/a	n/a		105%	101%	102%	95%	
ER Verda Exclusiva	5,4	5,3	5,8			6,7	6,0	6,1	5,5	146%	99%	103%				110%	104%	95%	100%	
Tibidabo	7,6	7,8	7,6	7,8	7,7	7,9	7,8	7,5	7,6	8,0	100%	100%	98%	101%	99%	99%	103%	99%	99%	101%
Zoo	7,6	7,9	7,8	7,6	7,7	8,1	7,8	7,5	7,6	7,8	98%	97%	97%	99%	98%	100%	97%	99%	99%	98%
PSJ		7,9	7,8	8,3	8,0	8,0	8,1	7,8	7,9	8,4		103%	100%	103%	103%	101%	101%	100%	104%	102%
Sant Jordi Club						8,0	8,3	7,7	7,7	8,0						104%	109%	102%	100%	101%
Estadi Olímpic		6,5	6,9	n/a	7,9	8,3	8,3	7,9	7,7	8,0		104%	103%	n/a	104%	104%	105%	103%	99%	103%
Bicing Mecànic			4,8	5,4	6,5	6,4	6,6	6,9	6,4	7,4				69%	87%	86%	85%	94%	86%	88%
Bicing Elèctric																				
Park Güell Taquilles (Primavera)								8,4	8,5	8,2										
Park Güell Taquilles (Tardor)										8,4										
Agents Cívics										6,3										
Att al Client Calàbria										8,9										127%
ANYS	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16										
PROMIG	6,2	6,3	6	7	6,9	6,5	6,4	6,536	6,58	7,367										

Podeu consultar l'avaluació, vigilància i l'impacte ambiental a la [Gestió Ambiental](#) i la relació amb els òrgans de representació dels empleats a [Relació empresa/personal](#) i [Salut i benestar laboral](#)

Relació amb la societat



A **B:SM** contribuïm de forma proactiva en el desenvolupament de la ciutat, satisfent les expectatives dels ciutadans i els visitants de Barcelona i millorant la seva qualitat de vida.

Els nostres serveis van adreçats a la societat, entesa com el gran grup de gent que viu, treballa i/o està a la ciutat i interactua o pot interactuar amb nosaltres. A través de les directrius de l'Ajuntament de Barcelona, ens comprometem a cobrir les necessitats que es detecten, amb les nostres activitats, anant més enllà i mostrant la nostra tasca i responsabilitat de servei amb igualtat i per a tothom.

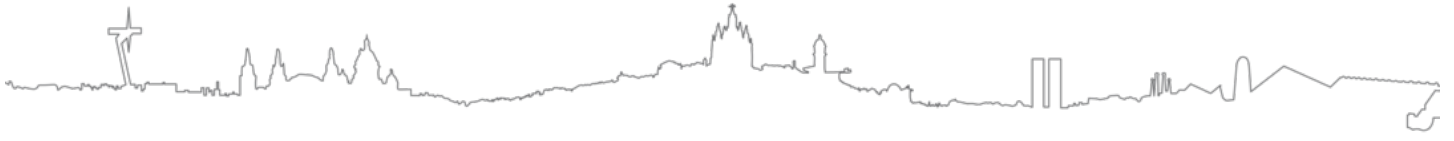
En el nostre empeny i voluntat de comprendre la societat i aproximar-nos a

les seves necessitats, oferim avantatges enfocats a diferents col·lectius, a l'àrea d'estacionament places gratuïtes per a discapacitats i vehicles totalment elèctrics. Al Zoo apliquem tarifes solidàries a col·lectius amb recursos limitats: descomptes especials per a escoles i col·lectius que van des del 30% al 100% segons el casos: disminuïts, famílies nombroses i monoparentals, escoles d'acció preferent de Catalunya, centres d'acollida, ONG, hospitals, centres penitenciaris i d'inserció, residències d'avis, col·lectius de drogodependents i marginats, grups de solidaritat de països en conflicte, jubilats amb targeta rosa. També, els abonats de la xarxa d'aparcaments de B:SM tenen l'avantatge de pagar el 50% de l'estada en qualsevol aparcament.

Mitjançant l'escolta activa i amb l'estreta col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona, treballem per a oferir cobertura de les necessitats que la ciutadania manifesta en òrgans com els Consells dels Barris o Gremis de Professionals que treballen a la ciutat. A tall d'exemple, resultats d'aquest diàleg amb la societat són la implantació del sistema de gestió de les àrees de Distribució Urbana (Area DUM) que regulen les zones de càrrega i descàrrega de la ciutat i afavoreixen una major mobilitat i a més d'atendre les reivindicacions dels distribuïdors que treballen a Barcelona. O les demandes del Consell del Barri de Gràcia sobre un nou aparcament a prop del Park Güell, que ja s'ha inaugurat aquest any a Travessera de Dalt.

La **Direcció de Governança i Transparència** té la missió de vetllar per les bones pràctiques de govern,

garantir la transparència de l'empresa i estar en línia amb les directrius que marca l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta direcció també posa a disposició de la ciutadania el **Portal de la transparència** un canal que serveis per establir relacions amb la societat de forma directa i oberta.



Acció Social

B:SM treballem per a Barcelona i la seva gent i dirigim l'estratègia de **Responsabilitat Social Corporativa** cap a totes les nostres parts interessades, clients, empleats, proveïdores, Ajuntament, però també la ciutadania de Barcelona. Les accions socials que han tingut lloc al llarg del 2016 de manera corporativa han estat:

DONACIÓ DE LLUMINÀRIES

El canvi de lluminàries en les nostres instal·lacions, va generar un excedent de llums, que tot i el seu bon estat, no seguien els nous criteris energètics de B:SM. Amb l'objectiu de reutilitzar-les, vam organitzar una donació a través de **Barcelona + Sostenible** i les vam oferir aquelles entitats, fundacions i associacions que formen part de la xarxa.

En aquesta donació vam ajudar fins a 16 entitats, entre elles, Esplais Catalans, Fundesplai, la Societat Catalana d'Educació Ambiental, Ateneu la Bòbila, Col·legi Sagrat Cor Besòs, Fundació Educación y Cooperación o l'Associació Can Nova. Finalment es van entregar un total de 80 focus i lluminàries, que han cobert les necessitats d'aquestes entitats, fundacions i associacions.

Podeu veure el detall de les donacions [aquí](#)



BARCELONA + SOSTENIBLE

CURSA DE LA DONA

B:SM va adquirir 50 inscripcions de la **Cursa de la Dona** celebrada a Barcelona i les va oferir gratuïtament a les treballadores de la companyia, fomentant la participació solidària de la nostra plantilla i a la vegada, com a companyia vam col·laborar amb l'Associación Española Contra el Càncer (AECC), l'Associació Clara Campoamor, el Grup GEICAM d'Investigació del Càncer de Mama i també en projectes destinats a lluitar contra la mutilació genit al femenina.

Podeu veure a les nostres campiones [aquí](#).



RECOLLIDA SOLIDÀRIA DE JOGUINES

B:SM va col·laborar amb l'Hospital Maternoinfantil de la Vall d'Hebron, sumant-nos a la seva acció "Un infant, una joguina". Vam instal·lar dos punts de recollida de joguines (Al carrer Calàbria i el Zoo de Barcelona) on durant tot el mes de desembre, els empleats podien anar deixant les seves joguines noves. Els empleats es van volcar amb aquesta iniciativa que va ser tot un èxit. El 4 de gener un grup de voluntaris de B:SM van portar totes les joguines recollides a la Vall d'Hebron.

Podeu veure els nostres voluntaris en acció [aquí](#).



UN DETALL SOCIAL, ECOLÒGIC I PRÀCTIC

Aquest any B:SM a volgut obsequiar al tot el personal amb una Bossa amb criteris de **producció ètica**: garantint condicions laborals i sous dignes i lliures d'explotació. S'ha usat **energia verda**, reduïnt un 90% l'emissió de CO2 i un 95% l'ús d'aigua. A més és de **cotó 100% orgànic** i l'estampació ha estat feta amb tintes ecològiques.

Dins la bossa s'adjuntava en un sobre unes invitacions per anar al Zoo i al Tibidabo. La manipulació la van realitzar al **Centre Especial de Treball Estel Tàpia** del Raval. En aquest centre hi treballen persones en risc d'exclusió social.



SOMIAR DESPERT

El 18 de desembre, es va celebrar a la Anella Olímpica la festa nadalenca de la **Fundació Soñar Despierto**. Aquesta fundació col·labora amb la integració social de menors i joves residents en centres d'acollida, residencials i centres oberts procedents d'ambients marginals i famílies desestructurades a través d'un projecte socioeducatiu.

Cada any, des de Soñar Despierto, demanen als nens que escriguin i enviïn la seva carta als Reis Mags i el dia de la festa que se celebra al Sant Jordi Club, gaudeixen d'una jornada plena d'activitats i jocs que finalitza amb el lliurament del regal que havien demanat en la seva carta, a les mans de Mecior, Gaspar i Baltasar.



Informació de la Memòria



Cobertura de la informació

Els continguts d'aquesta Memòria de Sostenibilitat són el recull de les principals actuacions i dades de l'organització del període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any 2016. Com a sisè any consecutiu de la Memòria de Sostenibilitat seguim amb l'objectiu de mesurar l'acompliment dels objectius de la companyia en els àmbits econòmic, ambiental i social i comunicar-ho a totes les parts interessades amb el compromís de seguir-ho fent amb caràcter anual. L'abast d'aquesta Memòria de Sostenibilitat fa referència a totes les activitats de B:SM, SA sense tenir en compte les empreses participades.

Metodologia d'elaboració de la Memòria

Per elaborar els continguts hem seguit la línia de treball que marca la versió G4 de [Conformitat Essencial](#) i s'ha facilitat una fitxa de treball que permet determinar:

- Identificació dels impactes significatius de l'any 2016
- Determinació dels aspectes materials: la rellevància i prioritats per a la unitat/divisió i impacte en l'empresa.
- Anàlisi de la informació i validació de les dades per explicar els temes rellevants o tendència i seguiment de futur.

Principalment l'anàlisi dels temes materials de l'any, a partir de la significança per cadascuna de les Unitats/Divisions i l'impacte a B:SM, ha destacat els objectius de caràcter econòmic, ambiental, social, els fets singulars i de responsabilitat de les activitats 2016 i aspectes d'RSC.

Principis que determinen el contingut i la qualitat de la memòria

Participació de les parts interessades

Avancem en l'anàlisi de materialitat, treballant en el projecte que sistematitza i aprofundeix en els interessos de les parts interessades comuns per a totes les activitats de negoci de l'organització.

[Vegeu més informació](#)

Context de sostenibilitat

La informació presentada explica com l'organització contribueix o contribuirà en el futur, a les condicions, els avenços i les tendències econòmiques, ambientals i socials en els àmbits que ens són propis.

Materialitat

La Memòria conté aquells aspectes que reflecteixen els efectes econòmics, ambientals i socials significatius de l'organització que influeixen de forma substancial en el seu desenvolupament i en els interessos de les parts interessades.

Amb el creuament de les dades de totes les parts s'obté la figura següent, que ha permès detectar els temes materials de l'organització, detallats en els apartats corresponents d'aquesta memòria. Així, donem resposta als objectius plantejats de l'any anterior, fets rellevants i reptes en què ens comprometem per al pròxim any.

Anàlisi Materialitat B:SM



El llindar de la Materialitat està en Importància <<Alta/Alta>>, <<Alta/Mitja>>, <<Mitja/Alta>>, considerant el 7,5 com el valor mínim per ser considerat un aspecte material. A Continuació es detallen els aspectes considerats com a materials per l'organització, ordenats per ordre de rellevància:

- Sostenibilitat econòmica del negoci
- Formació i desenvolupament professional
- Condicions laborals
- Responsabilitat en les compres i contractacions
- Atenció i satisfacció dels clients
- Diversitat i igualtat d'oportunitats
- Atracció i retenció del talent
- Acció social
- Seguretat laboral
- Emissions de CO2
- Reducció i separació de residus
- Eficiència i consum racional d'energia
- Eficiència i consum racional d'aigua

Exhaustivitat

Presentem la informació, sempre que es disposa, de manera desagregada, per Divisions de negoci i per sexe, per tal de mostrar millor la realitat de cada lloc de treball. Els indicadors que apareixen a l'informe són fruit de l'anàlisi duta a terme amb cadascun dels responsables, a partir del seu coneixement del negoci i dels sistemes de gestió respectius. Les dades que puguin variar entre aquesta memòria i l'anterior responen a la seva actualització a través de les fonts de dades habituals i revisions periòdiques del sistema.

Equilibri

Presentem la informació en un format que permet comparar les tendències tant positives com negatives i que emfatitza allò que es correspon amb la materialitat. La memòria exposa els compromisos i resultats de tots els negocis per tal de ser transparent i conseqüent amb versions anteriors.

Comparabilitat

Mostrem informació de tres anys vista, uniformitzant les dades i assenyalant possibles variacions en la seva recopilació.

Precisió

Indiquem quines dades mesurem així com les seves tècniques d'obtenció i/o estimacions o hipòtesis. Les declaracions qualitatives són fruit de l'experiència basant-se en les evidències disponibles.

Puntualitat

D'acord amb el nostre compromís, publiquem aquesta memòria anualment. L'any 2016 es va realitzar una distribució activa interna i externa. Aquest any 2017 volem fer una difusió més ampla perquè l'abast sigui encara més ampli.

Claredat

El suport web facilita aquest principi, garantim l'accés i la comprensió de la informació que es presenta.

Fiabilitat

Ens fem avaluar per uns tercers per mostrar la validesa de les dades que apareixen a la memòria, totes elles tenen una referència original i documents interns que en verifiquen l'origen.

Referències GRI: G4-17, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32

Revisió externa i assegurament



Aquesta Memòria ha estat revisada per una tercera part independent que ha comprovat la veracitat i conformitat de les dades de conformitat amb l'autodeclaració i el nivell que hem declarat.

La verificació consisteix en la realització de controls per detectar la presència o absència dels criteris establerts G4 oferint una visió general i conclusions. Es verifica i comprova la informació i les dades aportades a la Memòria amb evidències.

G4 de conformitat essencial

Referències GRI: G4-32, G4-33

Índex de continguts GRI

Índex de continguts "De conformitat - Essencial"



Vegeu Índex

El contingut de l'índex GRI està disponible a través del hipervincle "Vegeu Índex". És un arxiu a part de la memòria i està en format PDF.

B:SM Barcelona
de Serveis
Municipals



**Ajuntament
de Barcelona**

