

# Memòria de sostenibilitat Barcelona de Serveis Municipals



**2018**



# Índex.1

<b>Presentació</b>	<b>6</b>
<b>Carta de la directora</b>	<b>7</b>
<b>Estratègia de RSC</b>	<b>9</b>
<b>Informació de la memòria</b>	<b>10</b>
Cobertura de la informació	10
Metodologia	10
Revisió externa i assegurament	14
<b>Índex de continguts GRI</b>	<b>16</b>
Continguts generals	16
Temes materials	17



# Índex.2

<b>Coneix-nos</b>	<b>20</b>
<b>Estructura</b>	<b>28</b>
Estructura de decisió	28
Òrgan de gestió	29
Organització	29
<b>Què fem</b>	<b>32</b>
Activitats	32
Els serveis corporatius	36
Les empreses participades al 100%	42
<b>Parts interessades</b>	<b>43</b>



# Índex.3

## **Sostenibilitat ambiental, social, econòmica** **46**

### **3. Accions per a la sostenibilitat** **47**

Compartim coneixement **47**

Reconeixement **49**

Social **50**

Medi ambient **53**

Nous serveis / instal·lacions **56**

Biodiversitat **59**

Esport i cultura **61**

Accessibilitat **63**

### **3.1 Sostenibilitat ambiental** **65**

**Energia** **67**

L'electricitat a les instal·lacions **68**

El gas que ens escalfa **69**

El combustible que ens desplaça **70**

**Aigua** **72**

**Residus** **74**

**Canvi climàtic** **78**



## 3.2 Sostenibilitat social 80

<b>Personal</b>	<b>82</b>
Diversitat i igualtat d'oportunitats	88
No discriminació	92
Ocupació	96
Relacions empresa-personal	105
Salut i benestar laboral	108
Formació i desenvolupament professional	112
<b>Ciutadania</b>	<b>115</b>
Clients/clientes	115
Visitants	120
Veïnat	121
Entitats	122
Pertinença a associacions	122
Privacitat	125

## 3.3 Sostenibilitat econòmica 126

<b>Resultats econòmics</b>	<b>129</b>
Inversions	130
Grup BSM	134
Evolució previsible de la societat	137
<b>Cadena de subministrament</b>	<b>138</b>
Resum de mesures i criteris adoptats	139
Reserva social	142

---

# Presentació



#### Referències GRI:

101, 102-1, 102-10, 102-12, 102-14, 102-16, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-55, 102-56, 413-1



## Carta de la Directora

Em complau presentar-vos la Memòria de sostenibilitat 2018 que relata l'evolució de l'empresa Barcelona de Serveis Municipals en el primer any des de la posada en marxa del seu Pla estratègic 2018-2023.

El Pla estratègic ens marca el camí per complir amb la nostra **missió** de millorar la qualitat de vida de les persones i generar experiències positives per a construir una Barcelona saludable i capdavantera. I ho fem amb la visió d'esdevenir una empresa de referència en la gestió pública de serveis de valor afegit. Aquest camí, l'empenem amb els valors d'excel·lència, integritat, compromís, proactivitat i cooperació, als quals ens hem compromès.

Amb aquests propòsits, doncs, abordem els reptes de futur i ens esforcem per complir els nostres objectius que els hem emmarcat en quatre línies estratègiques: Ciutadania-clients i clientes, Persones, Processos i Finances.

Respecte a la primera de les línies estratègiques, **Ciutadania-clients i clientes** aquest any 2018 hem para una atenció especial en millorar les experiències des de l'escolta activa. Entre altres accions, s'han fet 19 estudis de clients i clientes en tots els negocis, la qual cosa implica la realització de més de 9.600 enquestes.

En la consecució d'aquest objectiu s'han implantat 77 accions de millora i s'ha aconseguit una valoració de 7,3 sobre 10 en l'índex de satisfacció del client (ISC), que ha augmentat un 0,2% respecte a l'any anterior. D'aquestes opinions, en destaca principalment l'atenció dels treballadors i treballadores cap a les persones usuàries dels nostres serveis. L'any 2018 també ha estat el dels grans projectes de rellevància per a la ciutadania, que es faran realitat el 2019; és el cas del nou Bicing, el bus llançadora del Park Güell o l'Smou, l'aplicació integradora de la mobilitat de la ciutat.

De la línia de **Persones**, després de la definició i la planificació dutes a terme enguany, s'inicia el desplegament del model de direcció per valors, amb la implantació dels plans d'acció per assolir el nostre model al llarg del 2019. El 2018 també hem desenvolupat el projecte de la nova intranet, que farà que els treballadors i treballadores de BSM disposin d'un nou espai que potencia la comunicació bidireccional, la formació continuada, la transparència i la fluïdesa de la informació en un mateix espai i que, de ben segur, enfortirà el sentiment de pertinença i cooperació dins la nostra empresa. Aquest enfocament també vol quedar palès amb l'impuls al programa CREA, que promou les millores provinents dels treballadors i treballadores i el seu compromís en l'aportació de valor als serveis que prestem.

La digitalització, com a element substancial per a l'experiència de client/ciudadà, esdevé una línia estratègica que requereix una transformació cultural la base de la qual rau en les persones.



En aquest sentit, durant l'any 2018 hem focalitzat els nostres esforços en la comunicació, la informació i la formació. Com a elements destacables de l'any, remarcuem la creació del Consell Digital, en el qual es presenten i debaten els grans projectes digitals de l'empresa amb la representació social; la visibilitat de les idees digitals plantejades pel conjunt de professionals de BSM en l'entorn d'innovació CREA, i la inversió de gairebé 11.000 hores de formació en matèries digitals per al nostre conjunt de professionals.

L'any 2018 serà recordat, en l'àmbit dels **Processos**, com l'any en què, per primer cop, s'ha obtingut la certificació integral del sistema de gestió integrada (SGI) de tota l'empresa, una eina clau per a la millora contínua que incorpora l'escolta activa dels grups d'interès en la gestió. L'SGI comporta l'inici d'una transformació cultural a l'empresa en aportar una visió transversal i de participació que ens orienta cap a l'excel·lència. Aquesta certificació vetlla per una gestió enfocada a la millora contínua que busqui garantir la sostenibilitat social, ambiental i econòmica.

La transparència és un altre dels reptes que ha continuat avançant, amb la voluntat d'informar i involucrar els grups d'interès per establir-hi una relació basada en la confiança. La implantació feta del nou Reglament general de protecció de dades (RGPD) n'és una prova: lluny del simple compliment legal, les persones de la nostra empresa s'han implicat en la seva aplicació, en la formació del personal i en el seguiment del tractament de les dades. La nostra aposta per la gestió ètica i el bon govern també inclou el compromís amb els drets humans, el Pacte Mundial i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

Pel que fa a **Finances**, els resultats econòmics han permès satisfer els requeriments del Sistema Europeu de Comptabilitat (SEC), un objectiu del 2018 que hem assolit. Els reptes més immediats són el seu manteniment i el desplegament del Pla de projectes del Pla estratègic, que ha de complir el compromís corporatiu d'inversió amb retorn econòmic i social..

Aquesta memòria és una porta oberta al diàleg, un relat d'experiències compartides que es farà gran amb la vostra participació. Totes les vostres aportacions hi seran benvingudes.

### **Marta Labata**

Directora general

Barcelona de Serveis Municipals



## Estratègia de RSC

La responsabilitat social corporativa (RSC) és conseqüència d'un compromís adoptat per tots els grups d'interès de BSM en matèria econòmica, social i mediambiental amb l'objectiu de responsabilitzar-nos de les conseqüències i els impactes que es deriven de les nostres accions, i de maximitzar la creació de valor compartit per a totes les parts interessades.

Ateses les recomanacions i les polítiques municipals respecte a la sostenibilitat, tenim la voluntat de superar el que és estrictament legal o recomanable i integrar-ho dia rere dia a l'empresa.

També tenim molt presents els principis del [Pacte Mundial de les Nacions Unides](#), del qual som signataris, i els Objectius de Desenvolupament Sostenible per alinear la nostra estratègia de RSC. El nostre Codi ètic n'és un exemple: disposem d'uns principis i unes regles clars en matèria de drets humans, treball, medi ambient i anticorrupció que ens serveixen per relacionar-nos entre nosaltres i amb les parts interessades, a la vegada que fan de guia de conducta per a les persones que integren la nostra organització, perquè actuïn en consonància amb els valors de BSM.



### Acció social

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



### Benestar i salut

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



### Medi ambient

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



### Igualtat d'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.



# 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 en el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any 2018. Com a vuitè any consecutiu de la Memòria de sostenibilitat, continuem tenint la finalitat de mesurar el compliment dels objectius de la companyia en els àmbits econòmic, ambiental i social, i comunicar-ho a totes les parts interessades amb el compromís d'anar-ho fent amb caràcter anual. L'abast d'aquesta Memòria de sostenibilitat fa referència a totes les activitats de BSM, SA, sense tenir en compte les empreses participades.

BSM comparteix l'objectiu del Pacte Mundial de les Nacions Unides d'una gestió ètica basada en deu principis i, a la vegada, contribuïm en la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

Aquest any 2018, BSM ha renovat el seu compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides i novament ens hem compromès a fer d'aquest pacte i dels seus principis una part de l'estratègia, la cultura i les accions quotidianes de la nostra companyia.

En aquesta memòria hi trobareu referenciats els Objectius de Desenvolupament Sostenible en les accions i les mesures que duem a terme a BSM i que contribueixen a aconseguir les metes de la nova agenda de desenvolupament sostenible.

Per a qualsevol consulta sobre la Memòria de sostenibilitat, podeu contactar amb nosaltres mitjançant l'adreça electrònica següent: [rsc@bsmsa.cat](mailto:rsc@bsmsa.cat).



## Metodologia

Per elaborar els continguts hem utilitzat els estàndards de la Global Reporting Initiative (GRI) amb un nivell de conformitat d'opció essencial que, amb una fitxa de treball, recull els impactes significatius de l'any 2018, de manera que retem comptes sobre l'acompliment ambiental, social i econòmic i fem públics els compromisos de sostenibilitat per al 2019.

Apliquem els principis de treball de la GRI per a la metodologia d'elaboració de la memòria.

### Principis de contingut

El contingut d'aquesta Memòria 2018 vol donar resposta als interessos de les parts interessades, dins d'un context de sostenibilitat, dels temes materials, garantint l'exhaustivitat de la informació.

### Participació de les parts interessades

Disposem de l'anàlisi actualitzada el 2018 de les parts interessades, que sistematitza l'anàlisi de materialitat i que ens permet avançar en la detecció i el tractament dels interessos.

### 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.



### Exhaustivitat

Presentem la informació de manera desagregada per divisions de negoci i per sexe, sempre que en disposem, 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 cadascuna de les persones 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 al fet que s'han actualitzat a través de les fonts de dades habituals i de les revisions periòdiques del sistema.

### Materialitat

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

El contingut d'aquesta Memòria 2018 respon a l'anàlisi de materialitat revisada el 2018.

Aquesta revisió fa servir els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) com a llenguatge estàndard per destriar els temes prioritaris. Així, amb el creuament dels impactes de BSM i els interessos de les parts interessades esdevenen temes materials\*:




## Matriu de materialitat i taula d'equivalències

Referència GRI 102-47



		Gravetat de l'impacte			
		Baixa	Moderada	Greu	Crítica
Interès de les parts interessades	Molt baix	ODS14 Vida submarina			
	Lleu		ODS15 Vida terrestre ODS2 Fam zero ODS16 Pau, justícia i institucions sòlides	ODS1 Fi de la pobresa	ODS6 Aigua neta i sanejament ODS9 Indústria, innovació i infraestructures ODS7 Energia neta i assequible
	Moderat			ODS10 Reducció de les desigualtats ODS11 Ciutats i comunitats sostenibles ODS4 Educació de qualitat ODS3 Salut i benestar	ODS5 Igualtat de gènere
	Alt		ODS17 Aliança pels objectius	ODS13 Acció climàtica ODS12 Consum i producció responsables	ODS8 Treball digne i creixement econòmic

\* Els temes materials corresponen a les franges vermelles i taronges. Trobant-se tota la franja "Alta" pel que fa a part interessada, Crítica, per severitat de l'impacte a B:SM i la coincidència de severitat severa i interès moderat.



Temes materials	Tema GRI	Contingut GRI associat	Altres indicadors/informació que permeten explicar el tema
	<b>Acompliment econòmic</b> <b>Ocupació</b>	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït 401-1 Noves contractacions d'empleats i empleades i rotació de personal 401-2 Beneficis socials per al conjunt de professionals amb jornada completa que no s'ofereixen a professionals temporals o de mitja jornada 401-3 Baixa per maternitat o paternitat	Dades d'activitat de negoci Accions per a la sostenibilitat
	<b>Emissions</b>	305-1 Emissions directes de GEH (abast 1) 305-2 Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2) 305-3 Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	Gestió ambiental: energia, aigua i residus Accions per a la sostenibilitat
	<b>Residus i efluents</b>	306-2 Residus per tipus i mètode d'eliminació	Pla contractació sostenible de l'Ajuntament Detall de mesures de contractació social, ambiental, innovació Reserva social Escolta activa
	<b>Diversitat i igualtat d'oportunitats</b> <b>No discriminació</b> <b>Ocupació</b>	405-1 Diversitat en els òrgans de govern i treballadors/ores 405-2 Relació entre el salari base dels homes i de les dones 401-2 Beneficis socials per al conjunt de professionals amb jornada completa que no s'ofereixen a professionals temporals o de mitja jornada 401-3 Baixa per maternitat o paternitat 406-1 Casos de discriminació i accions correctores aplicades	
	<b>Aigua</b>	303-1 Extracció d'aigua per font	
	<b>Privacitat del client/a</b> <b>Acompliment econòmic</b>	418-1 Reclamacions fonamentals relatives a violacions de la privacitat i a la pèrdua de dades dels clients i les clientes 201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Explicació de l'activitat Escolta activa Dades d'activitat de negoci



Temes materials	Tema GRI	Contingut GRI associat	Altres indicadors/informació que permeten explicar el tema
	<b>Energia</b>	302-1 Consum energètic dins de l'organització	
	<b>Diversitat i igualtat d'oportunitats</b> <b>No discriminació</b>	405-1 Diversitat en els òrgans de govern i treballadors/ores 405-2 Relació entre el salari base dels homes i de les dones 401-2 Beneficis socials per al conjunt de professionals amb jornada completa que no s'ofereixen a professionals temporals o de mitja jornada 401-3 Baixa per maternitat o paternitat 406-1 Casos de discriminació i accions correctores aplicades	
	<b>Comunitats locals</b>	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament 201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Explicació de l'activitat Escolta activa Dades d'activitat de negoci
	<b>Formació i desenvolupament</b>	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per treballador/a 404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i les empleades i programes d'ajuda a la transició 404-3 Percentatge de treballadors i treballadores que reben avaluacions periòdiques de capacitat i desenvolupament professional	
	<b>Salut i seguretat a la feina</b>	403-1 Representació dels treballadors i les treballadores en comitès formals treballador/a-empresa de salut i seguretat	
	<b>Comunitats locals</b>	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament	Signatura del Pacte Mundial. Explicació de l'activitat Escolta activa Dades d'activitat de negoci



## **Principis de qualitat**

### **Precisió**

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

### **Equilibri**

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

### **Claredat**

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

### **Comparabilitat**

Mostrem informació de tres anys vista, uniformitzem les dades i assenyallem possibles variacions a l'hora de recopilar-les.

### **Fiabilitat**

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

### **Puntualitat**

D'acord amb el nostre compromís, publiquem aquesta memòria anualment.

## **Revisió externa i assegurament**

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

La verificació consisteix a fer controls per detectar la presència o l'absència dels criteris establerts i a oferir una visió general i conclusions. Es verifica i es comprova la informació i les dades aportades a la memòria amb evidències.



# Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative (GRI Standards)

Nº de certificado: 00/120107

TÜV Rheinland Ibérica Inspection, Certification & Testing S.A.  
declara que:

Se ha efectuado la verificación de la Memoria de Sostenibilidad del año 2018; en lo que respecta a su estructura, contenido y fiabilidad de la información de:

Organización: **B:SM - BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A.**

Como resultado de este proceso de verificación TÜV Rheinland expresa que:

- El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos, etc., han sido oportunamente comprobados y verificados.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión STANDARDS, opción Esencial, elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).

**Conforme a esto TÜV Rheinland establece, para la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de B:SM, la calificación de conformidad STANDARDS, opción Esencial.**

Fecha de emisión: 2019-03-12

2019-04-03 TÜV Rheinland Ibérica Inspection, Certification & Testing S.A.  
Garrotxa, 10-12 – E-08820 El Prat de Llobregat

16201 10.17 E-A4 © TÜV, TÜV and TÜV are registered trademarks. Utilization and application requires prior approval.



# Índex de continguts GRI

GRI ha revisat el Content Index Service el qual presenta un contingut clar i amb les referències per a totes les informacions incloses, aquestes s'ajusten adequadament al cos de l'informe.

## Continguts generals

Estàndard GRI	Contingut	Pàgina
<b>GRI 101 Fonaments 2016</b>		10, 11, 12, 13, 14, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 66, 80, 127, 128, 135, 136, 137
	<b>PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ</b>	
	102-1 Nom de l'organització	7
	102-2 Activitats, marques, productes i serveis	26, 27
	102-3 Localització de la seu central de l'organització	27
	102-4 Nombre de països on opera l'organització	24
	102-5 Naturalesa del règim de propietat i forma jurídica	21, 26, 27
	102-6 Mercats servits	21, 22, 24
	102-7 Dimensió de l'organització	82, 129, 130, 131, 132, 133
	102-8 Informació sobre el col·lectiu de treballadors i treballadores	82, 83, 84, 85
	102-9 Cadena de subministrament	138, 139, 140, 141, 142, 143
	102-10 Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	7, 8, 31, 138, 139, 140, 141
	102-11 Plantejament o principi de precaució	21, 22, 26
	102-12 Suport a iniciatives externes	8, 9, 10, 52, 122, 123, 124
	102-13 Afiliació a associacions	122, 123, 124
	<b>ESTRATÈGIA</b>	
<b>GRI 102 Continguts Generals 2016</b>	102-14 Declaració del responsable màxim de l'organització	7, 8
	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	21, 22, 23, 24, 25, 26
	<b>ÈTICA I INTEGRITAT</b>	
	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	9, 24, 25
	<b>GOVERN</b>	
	102-18 Estructura de govern de l'organització	28, 29, 30, 31
	102-22 Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès	28, 29
	102-23 Presidència del màxim òrgan de govern	28
	102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	21, 22, 23, 24, 28, 29, 30, 31
	<b>PARTICIPACIÓ DELS GRUPS DE RELACIÓ</b>	
	102-40 Llista de grups de relació	43
	102-41 Acords de negociació col·lectiva	82, 107
	102-42 Identificació i selecció dels grups de relació	43, 44, 45
	102-43 Enfocament per a la participació dels grups de relació	10, 43, 44, 45, 88, 92, 93, 94, 104, 105, 106, 107, 112, 113, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122
	102-44 Temes i preocupacions clau detectats	11, 12, 13



Estàndard GRI	Contingut	Pàgina
<b>GRI 102 Continguts Generals 2016</b>	<b>PRÀCTIQUES PER A L'ELABORACIÓ D'INFORMES</b>	
	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	27, 134
	102-46 Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	10, 11, 14
	102-47 Llista dels temes materials	11, 12, 13
	102-48 Reexpressió de la informació	10, 11, 67, 72, 78
	102-49 Canvis en l'elaboració dels informes	10, 11
	102-50 Període objecte de l'informe	10
	102-51 Data de l'últim informe	14
	102-52 Cicle d'elaboració de l'informe	10
	102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	10
	102-54 Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	16, 17, 18, 19
	102-55 Índex de continguts GRI	14, 15
	102-56 Verificació externa	

## Temes materials

Estàndard GRI	Contingut	Pàgina
<b>ACOMPLIMENT ECONÒMIC</b>		
GRI 103 Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i les seves limitacions	127, 128, 129
	103-2 Enfocament de gestió i components	127, 128, 129
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	127, 128, 129
GRI 201 Acompliment econòmic 2016	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	129
<b>ENERGIA</b>		
GRI 103 Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i les seves limitacions	67
	103-2 Enfocament de gestió i components	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consum energètic dins de l'organització	67, 68, 69, 70, 71
<b>AIGUA</b>		
GRI 103 Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i les seves limitacions	72, 73
	103-2 Enfocament de gestió i components	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 303 Aigua 2016	303-1 Extracció d'aigua per font	



Estàndard GRI	Contingut	Pàgina
<b>EMISSIONS</b>		
GRI 103 Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i les seves limitacions	78
	103-2 Enfocament de gestió i components	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 305 Emissions 2016	305-1 Emissions directes de GEH (abast 1)	79
	305-2 Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2)	
	305-3 Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	
<b>RESIDUS</b>		
GRI 103 Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i les seves limitacions	74
	103-2 Enfocament de gestió i components	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 306 Efluents i Residus 2016	306-2 Residus per tipus i mètode d'eliminació	75, 76, 77
<b>OCUPACIÓ</b>		
GRI 103 Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i les seves limitacions	81
	103-2 Enfocament de gestió i components	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 401 Ocupació 2016	401-1 Noves contractacions d'empleats i empleades i rotació de personal	81, 86, 87, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104
	401-2 Beneficis socials per al conjunt de professionals amb jornada completa que no s'ofereixen als i les professionals temporals o de mitja jornada	94, 95
	401-3 Baixa per maternitat o paternitat	95
<b>SALUT I SEGURETAT A LA FEINA</b>		
GRI 103 Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i les seves limitacions	108
	103-2 Enfocament de gestió i components	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 403 Salut i seguretat a la feina 2016	403-1 Representació dels treballadors i les treballadores en comitès formals treballador/a-empresa de salut i seguretat	109
	403-2 Tipus d'accidents i taxa de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional	110, 111
<b>CAPACITACIÓ I EDUCACIÓ</b>		
GRI 103 Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i les seves limitacions	112
	103-2 Enfocament de gestió i components	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 404 Capacitació i educació 2016	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per treballador/a	112, 113
	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i les empleades i programes d'ajuda a la transició	113
	404-3 Percentatge de treballadors i treballadores que reben avaluacions periòdiques de capacitació i desenvolupament professional	113, 114



Estàndard GRI	Contingut	Pàgina
<b>DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS</b>		
GRI 103 Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i les seves limitacions	88
	103-2 Enfocament de gestió i components	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 405 Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	405-1 Diversitat en els òrgans de govern i treballadors/ores	89, 90, 91, 92, 96, 97, 100, 107
	405-2 Relació entre el salari base dels homes i de les dones	93, 94
<b>NO DISCRIMINACIÓ</b>		
GRI 103 Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i les seves limitacions	92
	103-2 Enfocament de gestió i components	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 406 No-discriminació 2016	406-1 Casos de discriminació i accions correctores aplicades	
<b>COMUNITATS LOCALS</b>		
GRI 103 Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i les seves limitacions	115
	103-2 Enfocament de gestió i components	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 413 Comunitats locals 2016	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament	7, 8, 47, 48, 49 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 115, 116, 120, 121, 122
<b>PRIVACITAT DEL CLIENT/A</b>		
GRI 103 Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i les seves limitacions	125
	103-2 Enfocament de gestió i components	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	
GRI 418 Privacitat dels clients i les clientes 2016	418-1 Reclamacions fonamentals relatives a violacions de la privacitat i a la pèrdua de dades dels clients i les clientes	

---

# Coneix-nos



## Referències GRI:

101, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10, 102-11, 102-12, 102-13, 102-15, 102-16, 102-18, 102-22, 102-23, 102-26, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45



## B:SM

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

Durant el primer trimestre del 2018 es va acabar la definició del Pla estratègic 2018-2023, que es va elaborar en sessions de treball grupals en què van participar totes les persones de l'equip, del nivell 0 al 4. El procés es va iniciar amb l'anàlisi de la situació interna i externa de la companyia per definir-ne les debilitats, les amenaces, les fortaleses i les oportunitats (anàlisi DAFO)..

En l'elaboració del Pla estratègic 2018-2023, es va fer aquesta anàlisi DAFO i es van identificar els riscos i oportunitats principals als quals s'enfrontarà la companyia els cinc anys vinents:

---

### AMENACES

---

- 1) Evolució tecnològica vs. Persones
  - 2) Legislació cada cop més restrictiva -> dificultat per mantenir la competitivitat
  - 3) Increment dels encàrrecs no del mercat: risc de trencar l'equilibri SEC
  - 4) Entorn polític que fa difícils els consensos de ciutat amb visió global i a llarg termini
  - 5) Aparició de models de negoci disruptius que canvien el mercat i fan entrar en risc d'obsolescència alguns dels nostres
  - 6) Necessitat d'alineament constant entre la governança política i la de gestió
  - 7) Acceleració dels canvis actuals
- 

---

### OPORTUNITATS

---

- 1) Transformació del concepte de mobilitat (*mobility as a service*, mobilitat sostenible i polítiques de millora de la qualitat de l'aire)
  - 2) Evolució: de la prestació del servei a l'experiència de client
  - 3) Noves tecnologies (millora de processos, nous serveis, nous models de negoci...)
  - 4) Canvis dels hàbits de consum de clients i clientes /ciutadans i ciutadanes
  - 5) Captació, retenció i desenvolupament del talent per encarar els reptes de futur
  - 6) Noves oportunitats de servei amb rendibilitat
  - 7) Aliances estratègiques
  - 8) Canvis demogràfics i socials (turisme, gentrificació...)
  - 9) Big data
  - 10) Presència a tota la ciutat. Detecció de la transformació de les necessitats, les exigències i les sensibilitats de la ciutat i la ciutadania
  - 11) Creixement en l'àmbit d'actuació
-



A partir de l'anàlisi DAFO es van definir, per als propers cinc anys, les deu línies estratègiques d'actuació, d'actuació per als propers cinc anys, agrupades en quatre perspectives:

- Ciutadania, clients i clientes
- Persones
- Processos
- Finances

### Línies estratègiques

CIUTADANIA CLIENTS I CLIENTES	1	Millorar la satisfacció de l'experiència del ciutadà o ciutadana i del client o clienta des de l'escolta activa.
	2	Potenciar el prestigi del servei públic ofert: aportació de valor, comunicació i transparència.
	3	Identificar i desenvolupar nous serveis d'aportació de valor a la ciutat i a la ciutadania.
PERSONES	4	Implantar la direcció per valors.
	5	Desenvolupar el talent amb un èmfasi especial en la gestió proactiva de la digitalització i el relleu generacional.
PROCESSOS	6	Potenciar sinergies a BSM amb visió global.
	7	Afavorir una millora contínua, al servei de l'excel·lència i de la gestió sostenible del servei públic ofert.
	8	Orientar-se cap a la innovació amb un èmfasi especial en la digitalització.
FINANCES	9	Mantenir el SEC (operador de mercat) i l'autonomia econòmica i financera.
	10	Invertir amb retorn econòmic i social.

En el marc de desplegament del mateix pla, es van definir alhora els objectius estratègics per a l'exercici del 2018; en concret, es van definir 9 objectius estratègics globals i un total de 112 objectius globals específics en el conjunt de les unitats de negoci i corporatives.



### ASSOLIMENT OBJECTIUS GENERALS A DESEMBRE DE 2018

OBJECTIU	ASSOLIMENT
OG1. Millorar l'experiència de la ciutadania - clients i clientes des de l'escolta activa	100%
OG2.- Garantir la satisfacció de la ciutadania - clients i clientes	100%
OG3.- Potenciar el prestigi del servei públic ofert per BSM	50%
OG4.- Implantar la direcció per valors	75%
OG5.- Gestió del canvi vinculada a la transformació digital	75%
OG6.- Assolir la certificació ISO 9001 i SGE21	100%
OG7.- Complir el marge d'explotació previst en el pressupost	100%
OG8.- Complir el pressupost d'inversió previst	75%
OG9.- Garantir la sostenibilitat ambiental	75%
<b>Total</b>	<b>83,33%</b>

### OBJECTIUS GENERALS PEL 2019

OG1.- Millorar l'experiència de la ciutadania - clients i clientes des de l'escolta activa
OG2.- Garantir la satisfacció de la ciutadania - clients i clientes
OG3.- Potenciar el prestigi del servei públic ofert per BSM
OG4.- Desenvolupar nous serveis d'aportació de valor
OG5.- Desplegar la direcció per valors
OG6.- Garantir la sostenibilitat ambiental
OG7.- Dur a terme la transformació digital
OG8.- Consolidar el sistema de millora contínua
OG9.- Complir el marge d'explotació previst en el pressupost
OG10.- Complir el pressupost d'inversió previst



En el desplegament de la línia estratègica número 4, “Implantar la direcció per valors”, al llarg del 2018 s’han revisat la missió, la visió i els valors de la companyia. Aquesta revisió s’ha dut a terme amb sessions de treball en grup en què han participat prop de cent persones d’equips i posicions diferents.

En aquestes sessions s’ha definit que BSM és una empresa de l’Ajuntament de Barcelona que té com a missió, visió i valors els següents:

**Missió:** millorar la qualitat de vida de les persones i generar experiències positives per construir una Barcelona saludable i capdavantera.

**Visió:** ser una empresa de referència en la gestió pública de serveis de valor afegit, de la qual tothom se senti orgullós.

Els **valors** que defineixen la nostra manera de fer són cinc:

- Compromís
- Excel·lència
- Proactivitat
- Cooperació
- Integritat

El 31 de juliol de 2018 es va aprovar la nova política d’empresa en què la Direcció de BSM estableix el marc de referència de gestió emparat en el sistema de gestió integral (SGI).

BSM considera que **I’SGI** és una eina al servei de la missió i la visió, que integra criteris socials, ambientals, ètics i de bon govern en els seus processos i contribueix a aconseguir els objectius definits. Formen part de l’Sgi:

1. El sistema de gestió de la qualitat
2. El sistema de gestió del medi ambient
3. El sistema de gestió ètic i socialment responsable



Es basen en els compromisos següents:

- Visió integradora de l'empresa i visió global de les activitats i els processos centrats en l'aportació de valor a la ciutat i a la ciutadania des de l'escolta activa per a la millora contínua.
- Considerar les necessitats i les expectatives dels ciutadans i de les ciutadanes/clientes i clientes com a prioritàries.
- Garantir la igualtat d'oportunitats, el respecte personal i professional i el desenvolupament del talent de les persones que formen part de l'organització.
- Gestió ètica dels recursos públics, que és la gestió eficaç i eficient de recursos en l'execució dels seus processos i activitats, potenciant les sinergies i assegurant una comunicació eficaç dins l'empresa.
- Vetllar per l'optimització i l'ús responsable dels recursos i impulsar la millora contínua en els aspectes ambientals dels serveis que prestem per a la protecció del medi ambient, sobretot pel que fa a la reducció de residus, l'eficiència ambiental, les accions de minimització d'emissions i el consum energètic responsable.
- Garantir la sostenibilitat social i econòmica en la gestió.
- Garantir el compromís amb els principis de transparència i rendició de comptes en la gestió.
- Definir processos flexibles, adaptables als canvis de l'entorn i amb visió innovadora que permetin integrar la tecnologia tenint en compte les persones que hi treballen tot assegurant la màxima qualitat del servei.
- Garantir la confidencialitat de les dades i les informacions de caràcter privat, així com assegurar el compliment de les mesures d'integritat, conservació, control i confidencialitat dels documents de l'empresa.
- Garantir el compliment de tots els requisits legals i normatius que li siguin aplicables, així com altres requisits als quals l'organització se subscriu.

Amb l'objectiu de concretar aquests compromisos, BSM estableix un sistema de gestió integral per processos basat en el model definit en les normes UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 i SGE21.

Per tot això, la Direcció de BSM defineix nivells d'exigència a les persones responsables de processos i assigna els recursos necessaris per assolir-los, alhora que es compromet a adoptar les mesures necessàries perquè aquesta política, entesa com a marc de referència, sigui coneguda i posada en pràctica per tots els col·laboradors i totes les col·laboradores de l'empresa i els grups d'interès relacionats.

El darrer quadrimestre del 2018, i com a resultat del procés d'auditoria de certificació externa, s'han assolit les certificacions en les normes UNE-EN ISO 9001 i SGE21, a escala global, i UNE-EN ISO 14001, de manera específica a les unitats: Park Güell, parc de Montjuïc, Parc del Fòrum i Anella Olímpica.



La **gestió de riscos** a BSM s'ha tractat amb perspectives diferents segons la tipologia de riscos que s'ha analitzat: de procés, ambiental o de compliment legal. L'anàlisi dels riscos de compliment legal ha estat liderada per la Direcció de Governança i Transparència, amb la funció de disminuir la possibilitat que es produeixin incidències vinculades al compliment legal i ètic de BSM. Aquesta anàlisi s'ha fet partint de la metodologia FMEA (failure mode and effects analysis). S'ha dividit en tres fases: identificació de riscos per part de la Direcció de Governança i Transparència, juntament amb les divisions de BSM; priorització, i establiment de plans d'acció. En l'avaluació d'aquest 2018 s'han detectat un total de 177 riscos a tota la companyia. D'aquests riscos identificats, l'11% es van catalogar com a riscos alts i es van establir sis plans d'acció per mitigar-los. Com a fet significatiu, cal destacar que un dels principals plans d'acció transversals ha estat establir la implantació del reglament europeu de protecció de dades segons la seva afectació a BSM, fet directament vinculat amb el compliment legal. L'anàlisi de riscos vinculats al desenvolupament dels processos com a part de la millora contínua del sistema s'ha efectuat amb la mateixa metodologia que els riscos de compliment legal, analitzant riscos i oportunitats de tots els processos de l'organització. Dins de l'anàlisi de riscos de procés, també hi estan definits els riscos ambientals, identificats i mesurats en els processos de les unitats de negoci, sobretot les unitats de certificació ISO 14001, dins la matriu d'avaluació de riscos. Cal remarcar, també, l'anàlisi d'avaluació d'aspectes ambientals en condicions ordinàries i d'emergència, on es relaciona l'aspecte ambiental i l'impacte associat de les activitats per instal·lació i se'n determinen els trets significatius. L'anàlisi es pot veure reflectida en les matrius de totes les unitats de negoci i, vinculats, hi ha els plans d'acció segons la gravetat, amb efecte preventiu i correctiu.

Les **àrees d'activitat** que actualment té encomanades BSM són de tipus, dimensions i clientela 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 del servei de grua municipal**
- **Gestió de dues estacions d'autobusos**
- **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**
- **Gestió de la xarxa pública de recàrrega**
- **Registres de vehicles de mobilitat personal (VMP), bicicletes i cicles de més de dues rodes**



També duem a terme la supervisió de la gestió de les societats participades per BSM, que són:

### Societats participades (2018)

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%
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%

Aquesta 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 aquesta diversificació significa, fet que requereix una gran coordinació entre les dues estructures de gestió i les divisions de negoci i les corporatives de BSM.

Les [oficines corporatives de BSM](#) actualment són al carrer de Calàbria, 66 de Barcelona.



# Estructura

## Estructura de Decisió

BSM té definida la seva estructura de decisió a través dels òrgans de govern de la companyia. Segueix una gestió integral i compartida per totes les persones de l'organització a fi de garantir l'eficiència en el treball. Estableix un esquema organitzatiu segons nivells de responsabilitat per assegurar una operativa organitzada que doni cobertura a les necessitats de les activitats.

L'estructura de decisió o de govern s'articula a través d'un òrgan col·legiat d'administració i representació de la societat, que és el Consell d'Administració, amb el president, Eloi Badia i Casas, al capdavant com a responsable màxim d'aquesta societat. La directora general, Marta Labata Salvador, pertany a aquesta estructura de decisió com a membre del Consell d'Administració i té els poders que li confereix aquest òrgan; a més, també és la responsable de liderar i dirigir tota l'estructura de gestió.

### Consell d'Administració

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

Composició del Consell d'Administració de BSM el 31 de desembre de 2018:

President:

Im. Sr. Eloi Badia i Casas

Vicepresident:

Im. Sr. Gerardo Pisarello Prados

Consellers i conselleres:

Ima. Sra. Mercedes Vidal Lago

Ima. Sra. Sònia Recasens i Alsina

Ima. Sra. Francina Vila i Valls

Ima. Sra. Maite Fandos i Payà

Im. Sr. Jaume Ciurana i Llevadot

Im. Sr. Jaume Collboni i Cuadrado

Ima. Sra. Carina Mejías Sánchez

Im. Sr. Francisco Sierra López

Im. Sr. Alfred Bosch i Pascual

Im. Sr. Xavier Mulleras Vinzia

Ima. Sra. Eulàlia Reguant i Cura

Sr. Jordi Campillo Gámez

Sr. Climent Molins i Borrell

Secretari no conseller: Sr. Jordi Cases i Pallarès



### Coordinació amb Presidència

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

## Òrgan 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 i les seves membres, examina els temes estratègics i estableix les delegacions, si escau, 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 setmanal.
- Comitè de Direcció: és l'òrgan que examina els temes que requereixen una informació o un tractament específics i que adopta els acords o les decisions relatives a la gestió de l'empresa. Està encapçalat pel director general, està compost pels sotsdirectors generals, per les direccions de divisió i per les direccions corporatives. La seva periodicitat és quinzenal.
- Mesa de Contractació: configurada com la mesa de contractació administrativa de la companyia, els acords que pren tenen valor de proposta que s'ha d'eleva a l'Òrgan de Contractació. Està encapçalada per la Direcció General i formada pels sotsdirectors generals, la Direcció de l'Assessoria Jurídica (que exerceix com a Secretaria de l'Òrgan de Contractació), la Direcció de Governança i Transparència i la Direcció de Control de Gestió.
- Comitè de Projectes: se celebra mensualment en cadascuna de les unitats, és l'òrgan de seguiment dels projectes, amb la presència de les direccions implicades en el projecte que es desenvolupa i coordinat per la Direcció de Planificació Estratègica, Gestió Integrada i Seguiment de Projectes.
- 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. Està encapçalat per la direcció corresponent i compost pels responsables de les diverses àrees. La seva periodicitat és quinzenal.

## Organització

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

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

L'organització, encapçalada per la Direcció General, s'articula al voltant de dues sotsdireccions generals (l'SDG Econòmica i Financera i l'SDG d'Operacions) i una àrea de serveis corporatius.

[Veure l'estructura organitzativa](#)



### **Sotsdirecció General Econòmica i Financera**

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

### **Sotsdirecció General d'Operacions**

La Sotsdirecció General d'Operacions té els següents objectius:

- a. Vetllar per l'eficiència i la qualitat en la prestació dels diferents serveis encomanats i gestionats per les divisions de negoci i fomentar-les.
- b. Detectar noves oportunitats de negoci i gestionar de manera eficient els encàrrecs que l'Ajuntament pugui fer a BSM.
- 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 les ciutadanes i la sostenibilitat econòmica, social i mediambiental en l'execució d'aquestes responsabilitats.
- d. Planificar i fixar directrius en els àmbits següents: (I) sistemes de la informació; (II) serveis tècnics; (III) serveis jurídics generals; (IV) contractació pública i (V) compres estàndard, i executar aquestes directrius en les àrees de negoci i estructura de BSM.
- 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.

Dirigeix les activitats a través de divisions de treball:

Divisió d'Aparcament

Construcció i gestió d'aparcaments municipals

Gestió de l'estacionament regulat en superfície de tota la ciutat de Barcelona (Àrea Blava i Àrea Verda)

Divisió de Transports

Gestió del servei de grua municipal

Gestió de dues estacions d'autobusos (Barcelona Nord i Fabra i Puig) i de l'estacionament d'autobusos en superfície (Zona Bus)

Bicing

Divisió d'Anella Olímpica i Fòrum

Gestió de l'Estadi Olímpic, el Palau Sant Jordi i l'Esplanada Olímpica

Gestió del recinte del Parc del Fòrum

Direcció de Montjuïc, Agents Cívics i Visualitzadors i Park Güell



Coordinació dels operadors del parc de Montjuïc  
Gestió d'unitat d'Agents Cívics  
Visualització d'habitatges d'ús turístic il·legals (HUT)  
Gestió del Park Güell  
Divisió del Zoo  
Gestió del Zoo de Barcelona

### **Serveis Corporatius**

Els Serveis Corporatius, d'una banda, són responsables d'estructurar el sistema de relacions laborals, fixar la política de desenvolupament de les persones que treballen a BSM 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 els responsables de mantenir les relacions institucionals de BSM, sobretot 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 BSM, a més d'impulsar la innovació.

Directament depenen de la Direcció General i estan organitzats amb la Direcció Corporativa de Persones, la Direcció de Governança i Transparència i DPO, la Direcció de Màrqueting i Comunicació i, des del març del 2018, la nova Direcció de Planificació Estratègica, Gestió Integrada i Seguiment de Projectes.

Al llarg de l'any han tingut lloc alguns canvis organitzatius en diversos llocs de responsabilitat:

Des de l'1 de març, Míriam Plaza ha assumit la nova Direcció de Planificació Estratègica, Gestió Integrada i Seguiment de Projectes. Dins d'aquesta direcció s'engloba la Unitat de Recerca R+D+I. D'altra banda, Miguel Ángel Tevar es va fer càrrec de la Unitat Corporativa d'Operacions TIC de la Direcció de Sistemes d'Informació. També, Gema Dasca va prendre la responsabilitat de la Unitat de Persones de PATSA i Vicky Álvarez es va fer càrrec de la Unitat de Gestió de Persones de BSM. A més, Elvira Eguizabal va assumir la responsabilitat de la Unitat de Màrqueting, Comercial i Atenció al Client del Park Güell, i Mayra Nieto, la de la Unitat de Màrqueting i Comercial de la Direcció Corporativa de Màrqueting i Comunicació.

Des de l'1 d'octubre, Artur Frigola va prendre la responsabilitat de la Direcció Corporativa de les Tecnologies de la Informació i Comunicacions i de l'Estratègia Digital. Paral·lelament, Jaume Bordell va assumir la nova Direcció de Projectes Estratègics i Transversals.

També a l'octubre, Ricard Barrera va ser nomenat director amb responsabilitat sobre Park Güell, el parc de Montjuïc, Agents Cívics i Visualitzadors. Xavier Bachs es responsabilitzarà de dur a terme el futur encàrrec de l'Àrea de Mobilitat de l'Ajuntament de col·laborar en la supervisió dels aparcaments de concessió pública existents a la ciutat.

Així mateix, el Departament d'Assessoria Jurídica, Contractació i Compres ha reorganitzat la seva estructura amb nous nomenaments: Cristina Sánchez com a nova cap d'unitat, Andrea Cerdán i Marta Gómez com a caps d'àrea, i la incorporació, també en la posició de cap d'àrea, de Maria Carmen Sanz.




Finalment, el mes de desembre s'hi va incorporar la nova directora corporativa d'Assessoria Jurídica, Administració, Compres i Serveis Generals, Asunción Santolaria.



# Què fem

## Activitats







### Compliment dels objectius del 2018 per unitats de negoci

	 SOCIAL	 AMBIENTAL	 ECONÒMIC
AGENTS CÍVICS, PARC DE MONTJUÏC I VISUALITZADORS	✓	✓	✓
ANELLA OLÍMPICA	✓	●	✓
APARCAMENTS	●	✓	✓
AREA	✗	✓	●
BICING	✓	✓	●
ESTACIONS / ZONA BUS	●	●	✓
FÒRUM	✓	✓	✓
GRUES	●	✓	✓
PARK GÜELL	✓	✓	✓
ZOO	●	●	✓

✓ Sí   ✗ No   ● Parcialment

### Descripció dels objectius del 2018 i reptes del 2019 per unitats de negoci

#### AGENTS CÍVICS, PARC DE MONTJUÏC I VISUALITZADORS

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
S'ha consolidat la integració dels antics inspectors del parc de Montjuïc a Agents Cívics. També, durant l'any 2018, s'han consolidat i s'han obtingut molt bons resultats en el Departament de Visualitzadors, s'ha incrementat la presència i la comunicació d'Agents Cívics amb els districtes, la GUB, etc. i s'ha reordenat l'oferta de marxandatge i material promocional del Parc de Montjuïc que s'ofereix als punts d'informació. ✓	Actualment, a la Unitat d'Agents Cívics, Visualitzadors i Parc de Montjuïc tots els vehicles de la unitat són elèctrics; fins i tot també ho són els de l'Àrea de Montjuïc. ✓	Durant l'any 2018 s'ha millorat el marge d'explotació de la Unitat Parc de Montjuïc. Per primer cop s'ha aconseguit explotar la Torre Barcelona 92 i signar els convenis amb FGC i TMB que tenen instal·lades antenes en espais gestionats per aquesta unitat. ✓	Augmentar l'escolta activa, d'una banda, amb la nostra clientela interna (GUB) i anar adaptant el servei a les necessitats requerides i, de l'altra, tenir en compte aquelles aportacions tant de la ciutadania com dels agents mateixos perquè ens ajudin a millorar el servei.	Calcular i analitzar la petjada de carboni de Parc de Montjuïc. Mantenir l'electrificació de tots els vehicles.	Aconseguir la renovació de l'encàrrec d'Agents Cívics i mantenir la sostenibilitat econòmica. Millorar la rendibilitat econòmica de la gestió d'espais de la Unitat Parc de Montjuïc.



## ANELLA OLÍMPICA

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
<p>Gràcies a la col·laboració d'Anella - Apropa Cultura quasi mil persones adherides al programa han gaudit dels espectacles de l'Anella durant el 2018. Per millorar l'accessibilitat de les persones amb una disminució auditiva i visual s'han realitzat plànols de situació del Palau Sant Jordi i el Sant Jordi Club amb llenguatge Braille.</p> <p style="text-align: right;">✓</p>	<p>Assoliment total de les intervencions programades derivades de l'auditoria energètica i encaminades a augmentar el rendiment i l'eficiència energètica. S'està treballant amb el Districte per millorar les actuacions encaminades a una mobilitat "sense fum" de l'entorn de l'Anella.</p> <p style="text-align: right;">⦿</p>	<p>S'ha assolit i superat amb escreix l'objectiu econòmic gràcies a l'any extraordinari d'actes celebrats. Assoliment parcial del repte de potenciar el canal de venda d'entrades des de la web del Palau Sant Jordi.</p> <p style="text-align: right;">✓</p>	<p>Promoure i impulsar actes d'interès públic i solidari derivats del Pla estratègic Anella.</p>	<p>Disminuir l'impacte ambiental de les activitats dutes a terme a l'Anella.</p>	<p>Assolir la sostenibilitat econòmica de les instal·lacions.</p>

## APARCAMENTS

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
<p>A causa de l'alta interacció del projecte ONaparcar per minuts amb altres projectes per a la mobilitat de Barcelona, BSM ha decidit endarrerir el llançament de l'aplicació (previst per al 2019). Incorporarà, entre altres serveis, la possibilitat que els clients i les clientes de rotació entrin i surtin dels aparcaments sense necessitat d'emprar un tiquet de paper ni passar pel caixer.</p> <p style="text-align: right;">⦿</p>	<p>Continuem liderant el foment de la mobilitat elèctrica mitjançant l'augment dels punts de recàrrega disponibles per a vehicles elèctrics. Actualment la nostra xarxa d'aparcaments ja disposa de 192 endolls per a cotxes elèctrics (18 endolls instal·lats durant el 2018) i 174 per a motos elèctriques (53 endolls instal·lats durant el 2018)..</p> <p style="text-align: right;">✓</p>	<p>Tot i que el 2018 s'observen canvis de comportament en la rotació, i malgrat la lenta evolució de l'aparcament del Mercat de Sant Antoni, gràcies a l'optimització del mix de l'ocupació i als bons resultats dels abonaments, s'han assolit gairebé en la seva totalitat els objectius d'ingressos totals per al 2018 (99,6%) i millorat respecte al 2017 (+5,1%).</p> <p style="text-align: right;">✓</p>	<p>Potenciar l'escolta activa dels clients i de les clientes i garantir-ne una gestió proactiva, de manera que s'incrementi l'eficiència i la qualitat de l'experiència en totes les fases (abans, durant i després de l'estada) per les quals passa una persona usuària dels aparcaments, ja sigui de rotació, de productes o de pupil·latge, o d'altres serveis.</p>	<p>Reduir el paper i els trasllats del personal derivats de la contractació d'abonaments, gràcies a la contractació telemàtica.</p>	<p>Assolir el marge previst en el pressupost per al 2019.</p>

## AREA

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
<p>S'ha reprogramat conscientment a escala estratègica BSM per a l'any 2019.</p> <p style="text-align: right;">✗</p>	<p>Es va publicar una nova ordenança fiscal 3.12 que ja incorpora criteris ambientals respecte als vehicles i en cas d'episodis de contaminació. També s'ha continuat electrificant tota la flota.</p> <p style="text-align: right;">✓</p>	<p>S'han dut a terme diverses reunions de treball de planificació, anàlisi i millora de les rutes. Respecte als parquímetres, hi ha hagut un retard en el projecte i esperem poder implantar-los properament. Respecte a les aplicacions digitals, hem passat d'un 50% de tiquets digitals a prop del 60% aquest 2018.</p> <p style="text-align: right;">⦿</p>	<p>Integrar les aplicacions mòbils d'aparcaments en un registre o una app únics per a la persona usuària, de manera que pugui accedir a diferents serveis de mobilitat en un clic.</p>	<p>Electrificar totalment la flota de motos AREA i alhora incorporar quatre turismes 100% elèctrics.</p>	<p>Millorar el sistema de vigilància combinant la vigilància a peu amb altres sistemes innovadors.</p>

**BICING**

Objectius 2018			Reptes 2019		
<b>SOCIAL</b>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>ECONÒMIC</b>	<b>SOCIAL</b>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>ECONÒMIC</b>
S'està implementant la tercera fase del Joc Bicing.	Es fan diverses campanyes de màrqueting, tant en línia com fora de línia (actes de BioCultura, Dia de la Bicicleta, etc.) per promoure l'ús de la bicicleta.	S'ha assolit aquest objectiu parcialment, concretament pel que fa al nombre de persones abonades al final del 2018, a causa de l'entrada en el mercat d'altres ofertes de transport individual, com ara el servei compartit de motos i transports de micromobilitat (VMP com patinets elèctrics, etc.).	Crear relacions entre Bicing i entitats que treballen per facilitar la integració social de persones amb risc d'exclusió.	Aconseguir que la flota del servei de Bicing (vehICLES de reposició i manteniment) arribi a un 80%. El plec de condicions marcava un 50% com a mínim.	Reduir, el 2019, el cost anual per bicicleta del Nou Bicing en un 5% (cost total del servei / total de bicicletes del sistema) respecte a l'antic servei (cost actual de 2.685 euros/bici/any).
✓	✓	⦿			

**ESTACIONS / ZONABUS**

Objectius 2018			Reptes 2019		
<b>SOCIAL</b>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>ECONÒMIC</b>	<b>SOCIAL</b>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>ECONÒMIC</b>
S'ha duplicat el personal de seguretat; s'ha tancat l'estació de nit i solament es permet l'accés a persones que viatgin amb bitllet; s'han incrementat per megafonia, senyalització i monitors els missatges de prevenció en seguretat. S'ha dispostat de personal de serveis socials i s'ha millorat la presència i la coordinació amb les diverses policies.	S'ha anat incorporant il·luminació amb LED, cèl·lules i detectors de presència, que fan que el sistema sigui més eficient. Està previst continuar treballant en un canvi més global de la il·luminació de l'Estació de Barcelona Nord.	S'ha incorporat: una línia Barcelona - La Roca Village, una línia Barcelona-Cardedeu i una línia Barcelona-Huesca.	Posar en marxa un nou sistema de videovigilància en les estacions amb més nombre de càmeres, una nova tecnologia i millors prestacions amb l'objectiu de continuar millorant en la seguretat de les instal·lacions i les persones.	Posar en marxa la nova web Zona Bus, amb un sistema de reserves d'estacionament per als autocars discrecionals turístics que visiten la Font Màgica, fet que ens permetrà una regulació d'aquest espai de manera més sostenible i reduir la congestió i el transit d'agitació i l'impacte sobre l'entorn i els veïns i veïnes.	Incorporar la tarifa variable en la Zona Blava - Zona Bus per als mesos i hores de més activitat d'estacionament d'autocars discrecionals que permeti reduir les puntes d'ocupació distribuint alguns estacionaments a hores de menys congestió o bé derivar-los a zones menys cèntriques i ben comunicades amb transport públic (Hub Montjuïc).
⦿	⦿	✓			

**FÒRUM**

Objectius 2018			Reptes 2019		
<b>SOCIAL</b>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>ECONÒMIC</b>	<b>SOCIAL</b>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>ECONÒMIC</b>
Col·laboració amb el teixit del barri: - Lliurament d'entrades per a actes infantils per a associacions de veïns i veïnes, casals i la fundació Wad Ras. - Acords amb els promotors de coordinació dels actes per al 2019. - Escola de futbol. - Escola de ball. - Integració de persones amb exclusió social en les activitats que es fan al Parc del Fòrum.	Estudis energètics en els grans actes. Primavera Sound Festival Cruïlla DGTL S'aconsegueix reduir, mitjançant estudis, l'ús de generadors en els actes i l'aprofitament de l'energia renovable del Parc del Fòrum.	Es rebaixa la despesa dels serveis fixos del parc i l'augment dels ingressos amb noves activitats o actes.	Millorar la satisfacció de l'entorn, amb la participació d'aquest entorn en les activitats que duem a terme al Parc del Fòrum.	Reduir l'impacte ambiental i incrementar la sostenibilitat, mitjançant el control de la petjada de carboni al Parc del Fòrum.	Millorar el marge d'explotació.
✓	✓	✓			



## GRUES

Objectius 2018			Reptes 2019		
<b>SOCIAL</b>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>ECONÒMIC</b>	<b>SOCIAL</b>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>ECONÒMIC</b>
Les accions emmarcades a millorar la percepció del servei de grua municipal són part d'un pla d'accions a llarg termini que inclou tots els moments d'interacció del servei amb el ciutadà o ciutadana per fer que la prestació sigui el més fàcil i àgil possible i causar el mínim nombre possible de problemes o entrebancs.	El canvi de part de les lluminàries del dipòsit de Castellbisbal ha suposat un estalvi energètic de vora el 10%.	S'ha treballat per a l'ajust pressupostari de la gestió de la Unitat duent a terme accions encaminades a aquest efecte. En aquest sentit, el 2018 el treball de la Unitat ha permès el pas de serveis massius de vehicles, que abans es feien com a moviment en via pública (sense ingrés), a ingrés en dipòsit.	Continuar treballant per millorar la percepció de la Unitat als ulls de la ciutadania, actuant de la manera més senzilla, fàcil i àgil en tots i cadascun dels processos interns en els quals s'interactua amb la ciutadana o el ciutadà.	Avançar en la digitalització de processos de la Unitat per racionalitzar el consum de paper i l'espai d'emmagatzematge de documents.	Millorar el grau d'assoliment pressupostari per garantir l'equilibri financer de l'activitat.
❏	✓	✓			

## PARK GÜELL

Objectius 2018			Reptes 2019		
<b>SOCIAL</b>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>ECONÒMIC</b>	<b>SOCIAL</b>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>ECONÒMIC</b>
El nou encàrrec es va signar l'octubre del 2018. Les diverses taules de seguiment del Pla de governança estan en marxa i executant-se.	S'han executat les obres de Camí de la Biodiversitat, Font de Sant Salvador i Forat del Vent segons els terminis establerts. Així mateix, les iniciatives de l'Equip Verd tenen continuïtat.	S'ha complert el pressupost previst per al 2018.	Implantar la llançadora entre Alfons el Savi i Park Güell, que contribuirà a alleugerir la pressió sobre el transport públic d'accés al barri del Carmel amb el consegüent benefici per al veïnat.	Calcular i analitzar la petjada de carboni.	Complir el pressupost per al 2019.
✓	✓	✓			

## ZOO

Objectius 2018			Reptes 2019		
<b>SOCIAL</b>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>ECONÒMIC</b>	<b>SOCIAL</b>	<b>AMBIENTAL</b>	<b>ECONÒMIC</b>
El nou model de zoo està pendent d'aprovació per part de l'Ajuntament. Tanmateix, s'ha redactat el Pla mestre del Zoo.	El Pla de sostenibilitat està en fase de diagnòsi. S'han executat les accions de monitoratge de paràmetres biològics a l'afluent d'aigua de mar a les instal·lacions del Zoo.	Execució de l'auditoria de les infraestructures del Zoo i implantació del sistema de comptadors i gestió energètics d'electricitat i gas. Sistema de tancament i obertura de vàlvules d'aigua a distància. Cerca, localització i reparació de fuites d'aigua en canonades i llacs de les instal·lacions.	Desenvolupar nous serveis d'aportació de valor: nous productes del Zoo Club adaptats a la societat actual.	Aprovar i implantar el Pla de sostenibilitat.	Millorar l'atractiu del servei públic ofert a la ciutadania: increment de la reputació.
❏	❏	✓			



## Els serveis corporatius

### Compliment d'objectius 2018

	 SOCIAL	 AMBIENTAL	 ECONÒMIC
ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ COMPRES	●	×	●
ATENCIÓ AL CLIENT	✓	✓	✓
CENTRE DE SUPORT A LES OPERACIONS	✓	✓	●
ECONOMIA I FINANCES	✓	✓	✓
FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT	✓	●	✓
GOVERNANÇA, TRANSPARÈNCIA I DPO	✓	×	✓
MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	✓	✓	✓
MEDI AMBIENT	✓	●	×
PERSONES, ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA	✓	●	●
PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA, GESTIÓ INTEGRADA I SEGUIMENT DE PROJECTES	●	●	●
SALUT I BENESTAR	✓	●	●
SERVEIS TÈCNICS	✓	✓	✓
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ, COMUNICACIONS I ESTRATÈGIA DIGITAL	✓	✓	✓







✓ Sí    × No    ● Parcialment



## ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ COMPRES

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
No hem aconseguit licitar un servei amb obligació específica de contractar en un col·lectiu d'exclusió social recursos per a l'execució de la prestació.	Tot i tenir-ho planificat, no hem pogut aconseguir una licitació amb contractació específica de treballadors i treballadores d'un col·lectiu en risc d'exclusió social en el desenvolupament de la prestació.	Ens trobem en fase de desenvolupament de l'estratègia d'agrupament d'objectes contractuals aprofitant la planificació de la contractació que ens proposa la nova Llei de contractació.	Treballar en la millora dels indicadors per prendre decisions de compra social, i en l'objectiu específic de publicar una licitació amb clàusules socials amb requeriments superiors als de la Llei.	Elaborar un projecte específic d'economia circular d'acord amb alguns dels objectes de contractació habituals de BSM.	Continuar buscant la màxima eficiència en la publicació de les licitacions mitjançant l'aplicació dels nous procediments de què ens dota la nova Llei de contractació i amb l'agrupació d'objectes de contractació.
❏	✗	❏			

## ATENCIÓ AL CLIENT







Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
S'ha creat el nou programari de gestió del registre de VMP i se n'ha ampliat l'abast a les bicicletes.	S'han fet obres a l'oficina, de manera que s'han posat uns plafons sonoreductors a la zona de recepció de trucades, a banda d'utilitzar auriculars. Pel que fa a la temperatura ambient de la recepció, s'ha modificat el sentit de l'obertura de les portes.	Des del 12 de juny s'ha començat a utilitzar el mòdul d'atenció al client (PAC) del CRM.	Implantar el mòdul d'atenció al client (PAC) als negocis següents: Tibidabo, Park Güell, Aparcaments, Bicing i Zoo, i valorar-ne la implantació a l'Estació del Nord, AREA i Grua.	Seguir el model d'eficiència ambiental del qual ja disposem a l'Oficina d'Atenció al Client a la nova oficina del centre d'atenció telefònica a les instal·lacions del carrer de Provença.	Constituir un centre d'atenció telefònica a les instal·lacions del carrer de Provença, per reduir el cost extern.
✓	✓	✓			

## CENTRE DE SUPORT A LES OPERACIONS

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
Tenim una persona a l'equip Corresponsables com a part integradora del projecte d'acció social i voluntariat.	Aquest any s'han instal·lat una seixantena de punts de recàrrega nous.	BSM té l'encàrrec de gestionar els punts de recàrrega municipals de superfície.	Participar en les iniciatives impulsades per B:SM.	Instal·lar nous punts de recàrrega als aparcaments de BSM.	Incorporar el projecte del cotxe escàner al CSO.
✓	✓	❏			




## ECONOMIA I FINANCES

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
Hem executat el Pla anual de control intern i prevenció del frau al Zoo i al Park Güell i s'han dut a terme 85 arqueigs per sorpresa.  Hem mantingut en un alt nivell la planificació fiscal i hem assolit l'objectiu de no tenir cap sanció; tots els contractes han estat subjectes a l'impost sobre transmissions patrimonials (ITP).	Hem portat un control rigorós de l'impacte ambiental de les activitats a partir del seguiment del comptador de les impressores i del nivell de consum de paper i tinta, de manera que hem assolit una reducció del consum, del cost i, consegüentment, de l'impacte mediambiental.	Hem garantit la classificació de BSM com a societat no financera en el sector 11 de la comptabilitat nacional i també hem executat amb èxit la planificació econòmica i financera, complert les obligacions fiscals i mantingut la despesa neta de morositat inferior al 0,1%. S'ha desenvolupat el Pla d'auditoria de processos de BAMSA.	Desenvolupar nous projectes conjuntament amb les direccions de negoci, de manera que s'hi contribueixi de forma transversal des de la perspectiva jurídica, econòmica, financera i d'administració.	Implementar noves aplicacions que faciliten la digitalització: generador d'informes economicofinancers i integració de les dues aplicacions de compra i administració (Plyca i Fènix).	Garantir la classificació de BSM com a societat no financera en el sector 11 de la comptabilitat nacional i fer la planificació economicofinancera.  Consolidar i mantenir la despesa neta de morositat i unes diferències de caixes inferiors al 0,1%.  Concretació i definició del procés per a tot el Grup BSM dels preus de transferència en les prestacions de serveis entre empreses del Grup.
✓	✓	✓			

## FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT







Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
Hem dut a terme una acció formativa transversal de guia d'usos no sexistes, i accions formatives concretes en negocis, com ara al Park Güell, on es va formar tota la plantilla en diversitat funcional i RSC a BSM.	Hem licitat la plataforma i aquest any hem bocat recursos i esforços en l'adaptació de l'eina a les necessitats de BSM, així com a determinar i crear els continguts futurs de la plataforma. El Campus BSM s'implantarà a la companyia el primer trimestre del 2019.	Les competències digitals han estat integrades en els llocs de treball i les persones que han participat en processos de promoció al llarg del 2018 han estat avaluades en aquesta competència i han obtingut el certificat ACTIC.	Millorar el benestar de les persones que treballem a BSM implantant el pla "Empresa saludable" i incorporant pindoles formatives en hàbits saludables.	Implantar el Campus BSM tot fomentant l'autoaprenentatge i disminuint el consum de paper que generen les formacions presencials.	Fomentar la figura de formador/a interna/a, detectar el talent intern i capacitar-lo perquè comparteixi i traslladi els seus coneixements a la resta de companys i companyes.
✓	⦿	✓			

## GOVERNANÇA, TRANSPARÈNCIA I PROTECCIÓ DE DADES

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
S'ha executat, segons el calendari establert, el procés d'adaptació a la nova normativa de protecció de dades i s'ha activat l'oficina del delegat de protecció de dades (DPO) per donar assessorament i suport a tot el grup BSM. S'ha continuat el desplegament i la consolidació del sistema d'integritat de BSM.	No ens vam proposar cap repte ambiental l'any anterior.	S'ha actualitzat el mapa de riscos de compliment legal i d'integritat i se n'han executat els plans d'acció derivats. S'han activat noves polítiques i normes internes.	Culminar el procés d'execució del Pla 2018-2019 d'adaptació del Grup BSM a la nova normativa de protecció de dades, i facilitar als clients i les clientes i als ciutadans i les ciutadanes la màxima informació sobre la política de privacitat de BSM i el procediment existent per a l'exercici dels drets que tenen en aquest àmbit.	No ens plantejem cap repte ambiental.	Executar els plans d'acció derivats del mapa de riscos de compliment legal i d'integritat, i continuar definint estructures i procediments de prevenció i supervisió i elaborant directrius que permetin evidenciar el model d'integritat i de compliment legal i la seva adaptació als nous requeriments.
✓	✗	✓			




## MÀRQUETING I COMUNICACIÓ

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
<p>S'ha dut a terme una campanya de Nadal corporativa enfocada a les persones treballadores i a les accions solidàries del 2018. S'ha donat suport a la difusió dels missatges i les campanyes necessàries durant tot l'any i s'ha celebrat la 1a Jornada de Networking amb grups d'interès (proveïdors i empreses col·laboradores).</p> <p style="text-align: center;">✓</p>	<p>S'ha impulsat la venda en línia (Park Güell, Tibidabo, Zoo, Aparcaments, Bicing, etc.), s'han eliminat contractes amb webs intermediàries que utilitzen paper, s'ha incorporat el criteri mediambiental a les homologacions i licitacions i s'ha iniciat un estudi intern per homogeneïtzar el tipus de paper (reciclat) a tot BSM.</p> <p style="text-align: center;">✓</p>	<p>S'ha assolit el pressupost d'ingressos (patrocinis, filmacions i publicitat).</p> <p>S'ha desenvolupat una nova manera de mesurar les aparicions positives als mitjans de comunicació i tots els plans de comunicació i s'ha posat en marxa el mòdul Click Dimensions del CRM, que permetrà avaluar millor les accions de màrqueting dels negocis.</p> <p style="text-align: center;">✓</p>	<p>Implantar el model customer experience als negocis de BSM.</p>	<p>Avaluar trimestralment amb nous indicadors clau de rendiment (KPI) el desenvolupament dels nous plans de màrqueting dels negocis per potenciar la comunicació i la promoció en el món digital, tot mesurant les accions desenvolupades.</p>	<p>Es volen incrementar en un 5% les aparicions positives als mitjans.</p>

## MEDI AMBIENT

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
<p>S'ha establert una dinàmica de coordinació per fer més sostenibles les compres transversals, així com d'assistència tècnica, en d'altres de més específiques.</p> <p>A més a més, s'ha dut a terme una formació en compra sostenible per a persones involucrades en el procés de compres.</p> <p style="text-align: center;">✓</p>	<p>Pel que fa a la implantació del nou sistema de gestió de residus, s'ha establert una nova dinàmica digitalitzada de treball, i el 2019 culminarà el procés operatiu d'aquest nou sistema.</p> <p style="text-align: center;">⦿</p>	<p>Projecte desestimat per al 2018.</p> <p style="text-align: center;">✗</p>	<p>Integrem el repte dins la Direcció de Persones Organització i RSC.</p>	<p>Integrem el repte dins la Direcció de Persones Organització i RSC.</p>	<p>Integrem el repte dins la Direcció de Persones Organització i RSC.</p>

## PERSONES, ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
<p>Per primer cop a BSM s'ha desenvolupat el projecte d'acció social i voluntariat amb el resultat d'haver executat amb èxit tres accions de les quatre previstes amb una àmplia participació de la plantilla i un alt impacte social.</p> <p style="text-align: center;">✓</p>	<p>S'han desenvolupat els plans d'acció fruit de l'avaluació d'aspectes ambientals. A més, hem dissenyat el model de gestió de residus per a tot BSM i que culminarà el 2019.</p> <p style="text-align: center;">⦿</p>	<p>S'ha reduït un 6% la contractació temporal, en part gràcies a l'increment de la mobilitat interna.</p> <p style="text-align: center;">⦿</p>	<p>Transformació digital: facilitar la capacitat i el desenvolupament de les persones de BSM i posar al seu abast eines digitals i competencials, per tal d'aconseguir la mobilitat interna cap a llocs de treball amb valor afegit.</p>	<p>Construir el marc de treball per a un futur sistema de gestió ambiental transversal a BSM.</p>	<p>Assolir el pressupost respecte a la plantilla prevista.</p>



## PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA, GESTIÓ INTEGRADA I SEGUIMENT DE PROJECTES

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
<p>En el nostre cas, atès que l'any 2018 la Unitat d'Estudis R+D+I ha passat a formar part de la Direcció de Planificació Estratègica, l'enfocament i els objectius del mateix departament han canviat.</p> <p>Així, podem dir que l'objectiu que ens vam establir és l'elaboració del Pla estratègic 2018-2023, que situa el marc d'actuació en aquesta àrea.</p>	<p>En el canvi d'enfocament comentat, l'objectiu també ha canviat i hem centrat els esforços a impulsar projectes que aportin valor a la ciutat, sobretot en l'àmbit de la mobilitat, i que tinguin impacte ambiental: en aquest cas, la creació de la xarxa pública de recàrrega elèctrica de vehicles, creada a l'octubre i gestionada pel CSO, n'és l'exemple.</p>	<p>En el cas del repte econòmic, hem assolit els objectius següents: tancar la col·laboració amb l'AMB per posar en marxa la Plataforma Metropolitana de l'Aparcament; definir el nou model de llançadora del Park Güell; redefinir, amb el Zoo, el seu model de restauració, i iniciar la definició del projecte del Port Olímpic.</p>	<p>Vetllar pel compliment del Pla estratègic i pel desplegament de les accions de millora en el marc de les certificacions ISO 9001 i SGE21.</p>	<p>Desenvolupar projectes de mobilitat en el marc del projecte de ciutat MOBILus, pel qual Barcelona és capital europea de la mobilitat.</p>	<p>Consolidar el balanced scoreboard (quadre de comandament integrat) com a eina de gestió conjunta amb l'objectiu de facilitar eines de gestió que permetin la millora contínua.</p>
❏	❏	❏			

## SALUT I BENESTAR

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
<p>S'han dut a terme les avaluacions de riscos psicosocials planificades, amb la participació de totes les parts interessades, mitjançant la creació de grups de treball que han analitzat els resultats de les avaluacions i proposat mesures preventives sobre aquest tema.</p>	<p>S'han augmentat considerablement els desplaçaments dels tècnics i les tècniques del Servei de Prevenció mitjançant els vehicles no contaminants que BSM posa a la disposició del seu personal per a les visites i els treballs de camp en les diverses unitats i centres de treball.</p>	<p>Hem optimitzat les despeses actuals derivades de l'externalització del servei de la Coordinació d'Activitats Empresarials quant a serveis propis.</p>	<p>Continuar amb la realització de les avaluacions de riscos psicosocials per potenciar la participació de totes les parts interessades de BSM.</p>	<p>Contribuir a l'execució de la diagnosi del total de requeriments legals per assolir la certificació ISO 14001 per a tota la companyia.</p>	<p>Contribuir a l'optimització dels recursos de personal mitjançant la millora de la salut de les persones treballadores a través de la materialització de les polítiques de seguretat i salut i participant activament en el projecte Empresa Saludable.</p>
✔	❏	❏			



## SERVEIS TÈCNICS

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
<p>El mes de desembre passat es van posar en servei les noves oficines d'atenció al client al carrer de Calàbria. Són unes oficines més còmodes i adaptades als nous serveis i reptes de BSM.</p>	<p>Les obres dels jardins de Menéndez Pelayo es van acabar i els jardins es van obrir al públic l'octubre del 2018, amb la xarxa de reg del parc connectada a la xarxa d'aprofitament d'aigües freàtiques general.</p>	<p>S'ha consolidat la nova organització del manteniment del Grup BSM i s'ha fet un seguiment dels costos, sobretot dels costos de manteniment correctiu, per disminuir-los o per transformar el manteniment correctiu urgent en manteniment correctiu planificat.</p>	<p>Facilitar l'ús del transport públic als ciutadans i les ciutadanes del barri del Carmel, creant la infraestructura per a la venda de tiquets per a un autobús llançadora entre la plaça d'Alfons el Savi i el Park Güell per als i les visitants del parc.</p>	<p>Continuar incrementant la xarxa d'endolls de Barcelona per a la recàrrega dels vehicles elèctrics, tant a l'interior dels aparcaments de BSM com a l'espai públic, amb la supervisió d'aquest servei des del Centre de Suport a les Operacions de BSM.</p>	<p>Disminuir el cost del manteniment correctiu no programat de les diferents divisions de BSM fent el manteniment preventiu amb més rigor i, si s'ha de dur a terme un manteniment correctiu, intentant que sigui planificat.</p>
✓	✓	✓			




## TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ, COMUNICACIONS I ESTRATÈGIA DIGITAL

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
<p>Durant l'any 2018 B:SM ha donat continuïtat a la seva estratègia de desplegament progressiu de solucions basades en eines de codi obert, les quals destaquen les següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- OpenStreetMap com a nucli de la plataforma ViaBicing.</li> <li>- Consolidació de WSO2 com a plataforma corporativa de publicació de serveis.</li> <li>- Kanboard com a eina de col·laboració entre unitats.</li> </ul>	<p>La nova infraestructura de servidors que donaran servei a la nova plataforma de parquímetres es basa en components certificats en eficiència energètica.</p>	<p>S'ha completat la migració de tots els serveis al nou contracte.</p>	<p>Augmentar l'oferta de dades obertes a la ciutadania.</p> <p>Implantar noves solucions basades en programari lliure.</p>	<p>Garantir que el futur nou Centre de Processament de Dades de BSM compleix els criteris d'eficiència energètica.</p>	<p>Diversificar la cartera de proveïdors d'equipaments TIC d'usuari per així fomentar la competència i afavorir la reducció de costos.</p>
✓	✓	✓			



## Les empreses participades al 100%

### Ccompliment d'objectius 2018

	 SOCIAL	 AMBIENTAL	 ECONÒMIC
<b>CEMENTIRIS</b>	✓	✗	✗
<b>TIBIDABO</b>	✓	●	●

✓ Sí   ✗ No   ● Parcialment

### Descripció dels objectius del 2018 i reptes del 2019

#### CEMENTIRIS

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
El desenvolupament de la ruta cultural del cementiri de Sant Andreu s'ha fet de manera interna, amb personal del Departament de Comunicació i Qualitat de Cementiris de Barcelona. S'ha posat un codi QR al plànol de l'entrada del cementiri amb explicacions i fotografies perquè els ciutadans i les ciutadanes i els i les visitants puguin fer la visita de manera individual.  ✓	No teníem repte ambiental.  ✗	No teníem repte econòmic.  ✗	Índex de satisfacció de la ciutadania de Cementiris de Barcelona.  Pla director dels nous cementiris gestionats per Cementiris de Barcelona.	No tenim repte ambiental.	No tenim repte econòmic.

#### TIBIDABO

Objectius 2018			Reptes 2019		
 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>	 <b>SOCIAL</b>	 <b>AMBIENTAL</b>	 <b>ECONÒMIC</b>
S'han creat i consolidat noves formes de comunicació al parc, com ara els butlletins informatius, els SMS (a les persones treballadores també) i les pantalles de comunicació interna, entre d'altres.  ✓	Durant el 2018, un 57,05% dels i les visitants que ha accedit al cim del Tibidabo ho ha fet mitjançant transport públic, però no s'ha assolit el repte previst del 60% de visitants (a causa de l'avaría del funicular). S'ha fet un estudi de mobilitat per a l'accés al cim del Tibidabo. Integració d'un jardí vertical a la façana de l'edifici d'oficines.  ●	Per culpa dels dies de pluja (climatologia adversa), el tancament del funicular des del novembre, la davallada del turisme a la ciutat de Barcelona, els dies de poca afluència per climatologia i els dies de molta afluència per demanda retinguda s'han aconseguit parcialment els objectius que es van fixar.  ●	Millorar l'experiència de la clientela i la mobilitat, impulsar la sostenibilitat ambiental, fomentar l'aprenentatge a través de la diversió, potenciar l'escolta activa, incrementar la disponibilitat de les instal·lacions, garantir la qualitat del servei, millorar la satisfacció de les persones i potenciar les persones treballadores com a ambaixadores del parc.	Materialitzar les accions derivades de l'auditoria energètica del 2018 per optimitzar els recursos i reduir l'impacte en el medi ambient. A més a més, fer un seguiment de la vegetació i començar accions a fi de reduir el plàstic d'un sol ús a zero.	Mantenir l'equilibri econòmicofinancer i millorar el marge.



## Parts interessades

BSM està en interacció contínua amb l'entorn en què opera i per això considerem fonamental tenir en compte les parts interessades. La varietat de negocis de la companyia forma una xarxa de relacions complexa en el si de BSM i, alhora, particular per a cadascun d'aquests negocis. La Memòria ens permet comunicar la informació d'interès per a aquests grups i donar resposta a les inquietuds que les parts interessades tenen envers nosaltres.

Aquest 2018 hem revisat la metodologia d'identificació, revisió i prioritització de les parts interessades. S'hi han identificat sis grans grups: la ciutadania, les entitats, l'Administració pública, l'accionariat, el personal i les col·laboracions contractuals. Aquests grups es desglossen en 25 subgrups amb una concurrència i un impacte diferents sobre cada unitat de negoci i servei corporatiu. Sota els paràmetres de probabilitat i impacte, es pondera la rellevància per a cadascuna de les activitats, i des d'aquí s'identifiquen els interessos i es treballa en accions concretes.

D'acord amb el que expressa el Pla estratègic 2018-2023, l'escolta activa és una línia estratègica que cal treballar en els propers anys i que permetrà establir un diàleg actiu amb els grups.





## Ciutadania

La ciutadania, entesa com el gran grup de població que viu, treballa o és a la ciutat i interactua o pot interactuar amb nosaltres, són els clients i clientes, els i les visitants i el veïnat. És a aquesta població a qui s'adrecen tots els nostres serveis, i és amb la ciutadania amb qui ens comprometem, a través de les directrius de l'Ajuntament.

Aquest és un grup proper i vital per a BSM, al qual enfoquem la nostra orientació de negoci. Des de fa anys, unim esforços per millorar-hi la comunicació i la seva satisfacció. Les xarxes socials, les comunicacions formals, les enquestes de satisfacció i altres canals ens permeten tenir-hi un contacte bidireccional. A través dels consells dels barris, les persones expressen les seves necessitats a l'Ajuntament, que, mitjançant encàrrecs a BSM, es tradueixen en els serveis públics que oferim.

Podeu ampliar la informació [aquí](#).

## Accionista

L'Ajuntament de Barcelona és el nostre accionista i una part molt influent en les nostres decisions. Les relacions que hi tenim, majoritàriament de caràcter formal, ens mantenen en contacte permanent. Del gran ens que és l'Ajuntament, podem diferenciar-hi l'Equip de Govern, els òrgans d'intervenció tècnica i els òrgans d'intervenció política.

## Personal

El personal constitueix sempre una part prioritària pel paper que duu a terme dins de BSM: són les persones que treballen per a BSM, així com els seus representants. Actualment, hi ha diversos canals de relació de l'empresa cap al personal i viceversa, com ara el portal de l'empleat, el tauler d'anuncis, les revistes, el canal intern de televisió, l'atenció personalitzada a través de reunions, el telèfon, el correu electrònic i el CREA.

Podeu ampliar la informació [aquí](#).

## Col·laboracions contractuals

Relacions amb ens on hi ha una relació contractual en què l'objecte no té finalitat econòmica, sinó de col·laboració win-win (de guanyar-guanyar).

Com a empresa pública, contractem d'acord amb el que indica la normativa de referència. Les relacions per iniciar col·laboracions contractuals s'especifiquen en el perfil del contractant del web corporatiu i en els contractes formalitzats, i poden ser diferents per a cadascun, però es garanteix sempre un diàleg clar, directe i eficaç. D'altra banda, el portal per a entitats proveïdores ens permet una comunicació les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana sobre les relacions comercials establertes.



## Entitats

Les entitats són un grup divers on incloem les entitats socials, l'entorn educatiu, els gremis, els col·legis professionals, les entitats publicoprivades, les altres empreses del Grup BSM o del grup municipal, les empreses veïnes, la competència o els mitjans de comunicació. És un grup que es relaciona molt directament i de forma particular amb cada activitat o servei corporatiu de l'empresa.

Podeu ampliar la informació [aquí](#).

## Administració pública

L'Administració pública de qualsevol nivell (local, autonòmica, estatal, europea, internacional) també determina l'activitat de BSM, amb les normes que dicta i la nostra comunicació segons requeriment.

El novembre es va celebrar a l'Anella Olímpica la 1a Jornada de Networking BSM, una sessió amb les principals entitats col·laboradores de la companyia que va servir per crear sinergies i posar en comú els reptes que hem d'afrontar plegats i les línies que cal seguir durant els pròxims anys.

---

# Sostenibilitat ambiental, social, econòmica



#### Referències GRI:

102-48, 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3, 306-2, 102-8, 102-41, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-4, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 413-1, 418-1, 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1



## 3. Accions per a la sostenibilitat



### Compartim coneixement



#### 1. Els nostres homòlegs del món ens visiten

El mes de setembre, vam rebre a l'estació Barcelona Nord els responsables de mobilitat de diverses ciutats del sud de Colòmbia. L'objectiu de la seva visita era conèixer el funcionament de l'estació, els punts d'estacionament i la relació amb les empreses operadores, a més de conèixer les solucions aplicades a l'accessibilitat de persones amb mobilitat reduïda.

El mes de novembre, una delegació municipal de la ciutat coreana de Daegu ens va visitar amb l'objectiu de crear sinergies i llaços de treball conjunt i, a la vegada, aprendre de l'experiència de BSM en matèria de mobilitat per poder aplicar solucions a la seva ciutat.



#### 2. Presents a la Setmana de la RSC amb la reutilització de residus

BSM ha participat en la taula rodona sobre economia circular a la Setmana de la RSC a Catalunya, organitzada per Ingeniería Social, on Raquel Hernández, en representació del departament de RSC, ha presentat els resultats de la reutilització de residus.

L'esforç de BSM s'ha traduït en la transformació de les accions puntuals que es feien en matèria de reutilització cap a una procedimentació. D'aquesta manera s'ha establert una metodologia comuna per donar sortida a tots els elements que abans haguessin estat un residu. Així, l'empresa aconsegueix incorporar l'economia circular, passa de la linealitat a la transversalitat, i afavoreix les persones i l'entorn més proper i en pren consciència.





### 3. Divulguem expertesa: jornades i congressos

La directora general de BSM, Marta Labata, va participar com a ponent en la Jornada d'Intermodalitat celebrada a Las Palmas de Gran Canaria, on va exposar el desenvolupament urbà i la política de mobilitat i com s'han de construir les ciutats saludables del futur, unes ciutats que han de ser més connectades i accessibles per a tothom.

Albert Deusedes, de l'equip de màrqueting i comunicació, va participar com a ponent a la jornada Kid's Innovation Day, del Kid's Cluster, on va presentar les activitats STEAM organitzades conjuntament amb la UPC i Ciència360, que tindran lloc a l'Anella Olímpica i al Parc d'Atraccions del Tibidabo durant el 2019.



La directora de l'Assessoria Jurídica, Mercè Piñol, ha participat com a ponent de les XXVI Jornades Tècniques d'ANEPMA (Associació Nacional d'Empreses Públiques de Medi Ambient) que es van celebrar a l'octubre a Gijón. Mercè Piñol ha format part de la taula de quatre experts que van analitzar la nova Llei de contractació pública, que va entrar en vigor el mes de març passat i de la implantació de la qual BSM ha estat pionera.



El Zoo ha estat present en el VI Congrés Internacional de Cuidadors que ha tingut lloc a Buenos Aires a l'octubre. Tres persones representats del Zoo de Barcelona, a través de l'Associació Ibèrica de Cuidadors d'Animals Salvatges (AICAS), han posat en comú els seus coneixements i experiències. Sota el lema "Thinking today. Keeping tomorrow" ("Pensant avui en la cura dels animals de demà"), es van reunir 155 participants provinents de 29 països amb la voluntat de contribuir a assolir els estàndards més elevats en la cura professional dels animals mitjançant el treball en xarxa. S'han abordat temes diversos, com l'enriquiment ambiental, la medicina veterinària, la reproducció i l'alimentació, entre altres aspectes relacionats amb la feina dels cuidadors i les cuidadores.



Rubén Guimerà, cap de Compres de BSM, va participar com a ponent en les quatre jornades organitzades per l'Associació Catalana de Municipis, a cada una de les províncies de Catalunya, sobre l'aplicació pràctica de l'LCSP (Llei de contractes del sector públic). Guimerà va exposar les limitacions en les restriccions temporals d'adjudicació als contractistes dels contractes menors i com resoldre administrativament els nous expedients simplificats.



### 4. Publicacions

Toni Roig va publicar un article a la revista *Parking Trend International* de l'Associació Europea d'Aparcaments, en el qual exposa els impactes que provoca que cada vegada els cotxes tinguin una mida més gran i com afecta això el medi ambient, els espais urbans i els aparcaments.



## Reconeixement



### 5. Reconeixement a l'accessibilitat

El Palau Sant Jordi ha estat reconegut per l'empresa Ilunion pel seu compromís amb la diversitat, amb el seu projecte d'adequació de l'accessibilitat per a persones amb discapacitat visual i auditiva. Va recollir el diploma Montse Méndez, cap d'Operacions de l'Anella Olímpica.

### 6. La instal·lació dels orangutans del Zoo, finalista dels premis FAD d'arquitectura

El jurat ha valorat que la instal·lació reuneix tot el que és necessari perquè "els animals mantinguin condicions de vida òptima, a la vegada que permet l'observació dels seus hàbits". El resultat "és una fusió d'arquitectura i paisatgisme que, d'una banda, és resistent, i, de l'altra, és acolidora tant per als habitants com per als visitants".

Aquesta fusió arquitectònica i paisatgística de la instal·lació es va dur a terme seguint criteris que garanteixen el màxim benestar dels animals i la màxima flexibilitat en l'aprofitament de l'espai. La seva superfície total és de 1.100 metres quadrats i consta de quatre zones principals, dues d'exterior i dues d'interior, la qual cosa permet observar el grup d'orangutans durant tot l'any, amb independència de la climatologia, des dels cinc punts de visió semicoberts habilitats. Les zones exteriors estan totalment naturalitzades, amb una barrera vegetal que delimita l'àrea i que recrea una ribera natural, feta amb pedra artificial i roques naturals. Una cascada principal de quatre metres d'alçària i un suau salt d'aigua refresquen l'ambient.

### 7. Reconeixement al treball ètic, socialment responsable, ambiental i de qualitat

El darrer quadrimestre del 2018, i com a resultat del procés d'auditoria de certificació externa, s'han assolit les certificacions en les normes UNE-EN ISO 9001 i SGE21, a escala global, i UNE-EN ISO 14001, de manera específica, a les unitats següents: Park Güell, parc de Montjuïc, Parc del Fòrum i Anella Olímpica.

BSM estableix un sistema de gestió integral per processos basat en el model definit en les normes reconegudes de qualitat, medi ambient i gestió ètica socialment responsable per complir la política definida i poder desenvolupar la nova estratègia amb els valors que la companyia requereix.





## Social



### 8. Accions per a la igualtat

Dins el marc del Pla d'igualtat de BSM i en consonància amb el compromís que té la companyia amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides i els Objectius de Desenvolupament Sostenible, al llarg de l'any 2018 hem dut a terme diverses accions formatives de sensibilització, adreçades a pal·liar les desigualtats existents en la nostra societat.

Es va construir i aprovar una nova política integral de BSM en la qual es garanteix la igualtat d'oportunitats. També es va redissenyar l'espai "Igualtat" del portal, per facilitar l'accés de tota la plantilla a les informacions i les accions que la companyia duu a terme en matèria d'igualtat.

Així, aquest any es van oferir píndoles formatives sobre la gestió del temps i també subvencions per a dones interessades a desenvolupar la seva carrera com a operadores i conductores de grues; a més, es va donar la possibilitat d'assistir a jornades de lideratge femení, així com a formacions en llenguatge inclusiu i no sexista. També s'ha destinat un nou espai per recordar les mesures de conciliació i els beneficis socials vigents a la companyia.

Amb l'objectiu de visibilitzar les dones, el dia 8 de març es va organitzar una acció reivindicativa per sensibilitzar sobre les dificultats que han d'afrontar les dones. Així mateix, el dia 19 d'octubre també vam participar en el Dia Internacional contra el Càncer de Mama, amb una taula solidària on vam vendre ulleres i agendas a favor de l'Asociación Española Contra el Càncer que va destinar tots els diners recaptats a la investigació d'aquesta malaltia.



### 9. L'acció social i el voluntariat BSM

L'equip de treball Corresponsable ha dut a terme el Pla d'acció social i voluntariat 2018, que aquest any està enfocat a la pobresa i l'exclusió social. Gràcies a la participació de la plantilla, les tres accions desplegades han estat un èxit.

La primera iniciativa es va emmarcar al voltant de la diada de Sant Jordi i el programa #recicla cultura. L'objectiu era recaptar fons per destinar-los íntegrament al finançament dels cursos d'alfabetització i llengua que la Fundació Servei Solidari imparteix a persones en risc d'exclusió social. Per fer-ho vam recollir llibres els dies previs, vam muntar punts de venda i vam buscar persones voluntàries per participar-hi. Els resultats van superar amb escreix les expectatives de l'equip: es van recollir més de 2.000 llibres, es van recaptar prop de 2.800 euros dels més de 500 llibres venuts i s'hi van implicar 145 persones voluntàries.



A l'estiu va tenir lloc la segona acció social; BSM va caminar a la 6a Transpirenaica Social i Solidària que aquest any transcorria sota el lema "Pels drets



humans” per commemorar el 70è aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans. La travessa és un projecte educatiu amb l'objectiu de millorar la integració social de joves en risc d'exclusió i impulsar-ne el talent fent servir la muntanya com a “aula”. Hi va haver 5 persones voluntàries de l'empresa, de les 200 que van compartir l'experiència caminant en alguna etapa dels 800 quilòmetres, 42 dies, 300 joves, des del cap Higuier al País Basc fins al cap de Creus a Catalunya.



Vam concloure l'any col·laborant en la XIX Festa de Nadal de la Fundació Soñar Despierto, que treballa per la integració social de menors i joves procedents d'ambients marginals. Un total de 215 persones de BSM vam fer realitat els somnis de 57 infants de la fundació amb la participació com a Reis Mags i l'assistència com a voluntaris a la Festa.

## 10. Festes solidàries al Zoo

Al llarg del 2018 s'han celebrat diverses festes solidàries o dies especials al Zoo de Barcelona, com “El dia amb més cor” dedicat a les cardiopaties infantils, “Un dia de nassos” amb l'organització Pallapupas, el “Dreamnight at the Zoo” per a infants amb malalties o discapacitats cròniques, la festa “Posa't la Gorra” de l'AFANOC, la jornada “Visió per a tothom a Catalunya” de la Fundació Ramon Martí i Bonet.



## 11. El Zoo col·labora amb la panera solidària de la UB

El Zoo de Barcelona i el Parc d'Atraccions Tibidabo han cedit quatre entrades, respectivament, a la panera solidària de la Universitat de Barcelona, que aquest any ha aconseguit un rècord de recaptació amb més de 5.300 euros. Els diners s'han destinat íntegrament a l'Obra Social Sant Joan de Déu, per millorar el diagnòstic i la rehabilitació d'infants amb paràlisi cerebral.

## 12. Intercanvi cultural al Park Güell

Amb motiu de la setmana Apropa Cultura i dins del marc de les Cruïlles, l'octubre i el novembre passats vam intercanviar visites al Park Güell amb la Fundació Bayt al-Thaqafa.

Apropa Cultura és un programa d'inclusió a la cultura adreçat a entitats, serveis i centres socials, que treballen amb persones en risc d'exclusió social.





### 13. Donem una segona vida a més de 3.600 objectes

Aquest 2018 hem donat una segona vida a més de 3.100 objectes, amb un valor de més de 100.000 euros, dels quals s'han beneficiat fins a 66 entitats i més de 618.000 persones.

BSM ha fet les donacions a través del portal de donació de Barcelona + Sostenible (B+S) i de la plataforma Guanyem-hi Tots, un servei creat per la Federació Catalana de Voluntariat Social. Aquests espais gestionen excedents de materials, perquè membres de la xarxa B+S o entitats socials puguin reaprofitar-los. D'aquesta manera, els productes en bon estat poden tenir una segona vida, se n'evita la destrucció i, així, es redueixen les emissions de CO2.

Entre els materials reutilitzats hi ha 1.277 senyals antics de càrrega i descàrrega, que han estat aprofitats per 20 municipis de les províncies de Barcelona, Girona i Tarragona, com ara Badalona, Banyoles, Cambrils, Granollers o Sant Sadurní, entre d'altres. També s'ha fet la donació d'11 motos que havien estat utilitzades pel personal d'AREA i Aparcaments i que estaven en perfecte estat de funcionament, a fi que diverses entitats socials, com per exemple l'AFANOC i l'Obra Social de l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu, puguin fer-les servir.

A banda, les escoles Mare de Déu del Coll, Col·legi Shalom, Escola Sant Josep Oriol, Escola Ramón y Cajal i, fins i tot, el Zoo han pogut reutilitzar 88 neumàtics fora d'ús que estaven a l'Estadi Olímpic, perquè els i les alumnes puguin utilitzar-los com a joguines. Finalment, el buidatge d'un magatzem intern a través d'una jornada de portes obertes ha permès a 32 entitats signants del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat reutilitzar impressores, taquilles, armaris, taules, cadires i focus, entre d'altres objectes.



### 14. La segona vida de les bicicletes abandonades

La Unitat de Grues té l'encàrrec de retirar les bicicletes abandonades a Barcelona. Aquestes bicicletes tenen una segona vida a la ciutat quan se cedeixen a entitats socials i així ho van fer 254 l'any 2018.

Concretament, un total de 234 bicicletes van anar a Biciclot, una cooperativa de treball que promou la bicicleta com a mitjà de transport i treballa per la inserció sociolaboral de persones joves i adultes. Unes altres 20 van anar adreçades a l'IES Consell de Cent també amb finalitats educatives.



## Medi ambient



### 15. Les estacions d'autobusos, model d'eficiència energètica

Barcelona Nord i Fabra i Puig reben la certificació europea SUDOE

Les estacions d'autobusos Barcelona Nord i Fabra i Puig han rebut el certificat en sostenibilitat del programa europeu SUDOE. Les avaluacions han valorat molt positivament l'ús d'energies renovables, l'alta sensibilitat mediambiental dels processos i la intermodalitat amb modes de transport no contaminants.

Així, Barcelona es converteix en la primera ciutat del sud-oest d'Europa que disposa de dues estacions a la xarxa d'estacions sostenible Stop CO<sub>2</sub>.



### 16. Electrificació de vehicles

La substitució progressiva de la flota fa palesa l'aposta ferma de BSM per la mobilitat elèctrica, un sistema sostenible que contribueix a la millora de la mobilitat, a la reducció d'emissions de CO<sub>2</sub>, a la disminució del soroll i que, en definitiva, fomenta el respecte pel medi ambient. La flota d'agents cívics ja és cent per cent elèctrica amb la incorporació de tres noves motos d'enduro.



### 17. Reutilització interna: enriquiment animal i biotroncs

Amb la campanya anual de poda del Zoo o els arbres de Nadal recollits per l'Ajuntament, es duu a terme una reutilització dels materials. Aquest procés dinàmic té per objectiu augmentar les oportunitats conductuals dels animals perquè puguin desenvolupar els comportaments i les habilitats propis de la seva espècie. Els animals observen i juguen amb objectes diversos que es col·loquen puntualment o de manera permanent a les seves instal·lacions. El cicle es tanca quan s'escombren les instal·lacions i les restes vegetals finals, ja sense ús al Zoo, s'ajunten amb la resta de residus vegetals generats al parc i es transporten des del Punt Verd del Zoo a la planta de compostatge on es convertiran en adobs de terres de cultiu o jardineria.

Els anomenats *biotroncs* neixen del fet de canviar la tendència de neteja en la tala de troncs i branques: es deixen troncs vells i arbres morts drets o tombats pel jardí del Zoo i així es creen espais refugi per a la fauna urbana. La fusta vella és ideal perquè els ratpenats n'utilitzin els forats, els xots hi facin niu o els eriçons, les sargantanes, els dragonets i petits passeriformes puguin aixoplugar-s'hi, i és el substrat perfecte de formigues, abelles o els insectes i les aranyes que formen part de la biodiversitat del Zoo.



## 18. Jardineria de baix impacte ambiental

Una manera diferent d'entendre el jardí del Zoo que permet afavorir la biodiversitat és la "jardineria zoològica". En línia amb les noves tendències en jardineria sostenible i de baix impacte ambiental, hem començat a fer alguns canvis en la gestió de la flora del parc i a crear àrees propícies per al desenvolupament de la fauna urbana.

Algunes de les accions que hem començat a posar en marxa són les següents:

- Acotar àrees del Zoo per deixar-hi créixer lliurement el prat existent i afavorir el creixement lliure de la flora espontània, gramínies i altres "males herbes" que poden ser hàbitats idonis per a invertebrats.
- Disminuir la sega en altres parterres per tal de deixar que hi creixin les flors.
- Dedicar més espai als arbusts autòctons, que cal regar menys i que tenen flors i fruits nutricis per a les larves de les papallones i altres insectes. Un exemple n'és la gran franja de 126 metres quadrats que hi ha al costat dels bisons, tocant a la tanca del Parlament.
- Incorporar més plantes amb flors com a font de nèctar per afavorir la presència dels insectes pol·linitzadors. N'hem plantat al jardí de les papallones de la Granja, als parterres de davant de les mangostes i les trenques, i al costat del Palmerar.
- Crear corredors verds per on es puguin moure les espècies de fauna urbana presents al nostre jardí, com els eriçons o els tòtils.
- Dissenyar retolació que expliqui aquesta mena de jardineria i els espais que hi dediquem perquè tothom entengui que encara que poden semblar menys bonics són en realitat àrees d'alta biodiversitat molt interessants d'observar!



## 19. Divulgació

L'any 2018, hem volgut acostar el medi ambient a les nostres parts interessades. Vam iniciar l'any amb la Setmana de l'Educació Ambiental, en la qual, a través de consells, vam traslladar com a ajuda BSM a fer el nostre dia a dia més sostenible, amb els nostres compromisos ambientals, la promoció del transport públic, l'aposta per la reutilització i la recollida selectiva, i l'eficiència i la reducció en el consum de recursos.

El Dia del Medi Ambient, el 5 de juny, un grup de persones de l'empresa vam participar en un taller sobre reutilització a l'Ateneu de Fabricació de la Fàbrica del Sol. També com a membre de la xarxa Barcelona + Sostenible, vam assistir al reconeixement que va fer l'Ajuntament a la xarxa.

Al llarg de l'any hem desenvolupat sessions formatives específiques per a alguns col·lectius, sobre coneixements bàsics en el sistema de gestió ambiental i bones pràctiques que es poden aplicar, i una altra més concreta en compra sostenible, per incorporar criteris de sostenibilitat ambiental i social en les contractacions.





Des de la Unitat d'Agents Cívics hem col·laborat en una campanya de l'Ajuntament de Barcelona per controlar la superpoblació de coloms i evitar que rebin alimentació.

Durant la Setmana Europea de la Prevenció de Residus es van compartir els resultats de la reutilització 2018, fruit de l'esforç, el compromís i la voluntat de persones internes i externes a BSM que creuen en aquest canvi de model de consum i en l'economia circular.

## 20. Optimitzem l'energia

De manera transversal a tot BSM, hem acabat les auditories energètiques, iniciades el 2017, amb l'objectiu de disposar d'uns estudis sobre l'eficiència energètica de les instal·lacions. Això ens permet poder definir noves propostes de millora per seguir treballant en la reducció dels consums.

D'altra banda, el 2018 ha iniciat el servei un gestor energètic, per validar i controlar la facturació de consums i així evitar incidències.



## 21. Fem Xarxing

BSM, com a membre de la xarxa Barcelona + Sostenible, participa activament en les sessions que se'n deriven. El mes de gener, en commemoració dels cinc anys de la publicació del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2012-2022, va tenir lloc la Convenció de Signants amb més de 300 persones i més de 150 entitats. BSM va dinamitzar un dels sis reptes plantejats per aconseguir aportacions de futur dels membres de la xarxa. Es van recollir més de 1.000 propostes d'accions que han permès dissenyar, també col·laborativament, el Pla de treball amb horitzó el 2022. En el si de la convenció van sorgir els actuals grups de treball: Verd i Biodiversitat, Residus i Energia, i Canvi Climàtic, en els quals passem a l'acció i treballem en xarxa els tres temes.

## Nous serveis / instal·lacions



### 22. Nou punt d'atenció ciutadana

S'ha obert al públic el Punt d'Atenció Ciutadana del carrer de Calàbria, 66, després de les obres de remodelació que s'hi han fet durant els últims dos mesos. S'ha adequat l'espai amb l'objectiu d'adaptar-lo a les necessitats de la ciutadania i d'assumir nous reptes, i s'han ampliat els serveis que s'hi presten.

El Punt d'Atenció Ciutadana gestionarà el registre municipal de bicicletes i incorporarà els serveis d'informació al voltant de l'electromobilitat, així com també les altes i les baixes per obtenir la targeta de vehicle elèctric. A partir de gener, també s'hi incorporarà tota l'atenció a les persones usuàries de Bicing.



### 23. Noves zones regulades AREA

S'han creat dues noves zones d'estacionament regulat al Carmel i Sant Andreu, s'han ampliat els drets a la de les Corts i s'ha creat una nova zona de distribució urbana de mercaderies (DUM) a la plaça Reial.

Al Carmel, els carrers de la Gran Vista i de Mühlberg han configurat la nova Zona 25, per tal que el veïnat tingui prioritat a l'hora d'aparcar amb la creació de places d'ús exclusiu per a residents.

També, la nova Zona 26 de Sant Andreu, al Congrés i els Indians, ha quedat composta per 1.000 places regulades i 800 places lliures de regulació. Les places regulades són places verdes, es prioritza l'estacionament de les persones residents, i els vehicles dels no residents tenen un màxim de dues hores per estacionar.



Les persones residents a la zona compresa entre els carrers del Cardenal Reig i de Collblanc, l'avinguda de Xile, l'avinguda del Doctor Marañón i el carrer d'Arístides Maillol, al districte de les Corts, podran estacionar el seu vehicle amb tarifa de resident a les places verdes ja existents de la Zona 13.

L'àrea DUM i la nova regulació de la circulació dels vehicles s'han estrenat a la plaça Reial. Les tasques de càrrega i descàrrega afectaran el mínim possible els i les vianants i l'activitat comercial de la plaça.

## ONaparcar



## residents

### 24. AREA estrena instal·lacions digitals: nou web i aplicació ONaparcar

S'ha construït un web més accessible, amb una imatge renovada i adaptat a tots els dispositius, que permet a la persona usuària accedir a la informació d'una manera més ràpida i eficient. Per millorar el servei que s'ofereix al ciutadà o ciutadana, s'han incorporat panells d'informació amb el temps del dia, la qualitat de l'aire (amb indicacions específiques en cas de declaració d'episodi de contaminació atmosfèrica) i l'accés en temps real al perfil de Twitter de Barcelona Mobilitat.

L'aplicació "ONaparcar residents" permet a les persones residents registrades a l'AREA gestionar l'estacionament del seu vehicle i ha aconseguit consolidar-se entre la ciutadania: en els seus primers sis mesos de vida va tenir més de 50.000 persones usuàries, fet que suposa més de la meitat dels residents actius (el 52%).



### 25. Nous aparcaments a la xarxa municipal

S'han inaugurat nous aparcaments municipals compromesos amb la sostenibilitat que permeten maximitzar el valor per a la ciutadania i per al medi ambient.

La construcció del nou aparcament soterrani de Menéndez y Pelayo ha permès maximitzar el valor per al veïnat amb la pacificació de més de 5.000 metres quadrats dels nous jardins de Menéndez y Pelayo.

El del Mercat de Sant Antoni cobreix les necessitats de les persones residents de la zona, de paradistes del Mercat i d'altres usuaris i usuàries, i té en compte criteris d'eficiència en l'ús.



## 26. Noves instal·lacions al Zoo

El Zoo ha estrenat una nova part del complex de la Sabana-Sahel. S'han donat per acabades les obres de la part exterior de la instal·lació de les girafes i una nova instal·lació per a les mangostes ratllades. També s'ha enllestit el primer tram de la passera que travessarà la Sabana i que permet admirar els elefants i les girafes des de noves perspectives, inclosa una vista al dormitori d'aquestes segones a través d'un gran finestral. Les noves instal·lacions suposen una millora del benestar de les espècies que hi habiten i són un important recurs pedagògic per explicar les característiques de l'ecosistema del Sahel.



S'ha inaugurat també, dins el projecte LIFE, un nou espai dedicat al tritó del Montseny que duplica els metres quadrats destinats a la reproducció del tritó i incorpora una aula educativa per a la divulgació i l'educació ambiental que, a través de jocs d'ordinador, vídeos, panells informatius, material interactiu i l'observació mateixa dels aquaris dels tritons, servirà per informar sobre la biologia d'aquesta espècie i els esforços que es fan per evitar-ne l'extinció.



Ha tingut lloc una reforma a la instal·lació dels drils: l'espai ha millorat amb actuacions que aporten més benestar animal i ofereixen al públic una imatge més atractiva i més aproximada als hàbitats originaris d'aquest primat.

També s'ha inaugurat el nou espai Zoo Club i d'atenció al visitant. El seu disseny ha inclòs criteris d'eficiència i ha integrat vidrieres de gran amplitud que permeten l'accés de la llum natural, així com il·luminació de baix consum a l'interior. També s'han tingut en compte factors ergonòmics que aporten millores tant per al personal com per a les visites, sense oblidar les persones amb mobilitat reduïda.



## 27. Nou servei per a la ciutadania: el Registre de vehicles de mobilitat personal (VMP)

El Registre dels VMP, bicicletes i cicles de més de dues rodes fomenta una mobilitat sostenible i segura i, a la vegada, permet disposar d'una ordenació que resol els problemes de convivència a l'espai públic.



## Biodiversitat



### 28. Presentació del nou Pla estratègic del Zoo

Aquesta proposta del Zoo amb la nova perspectiva de la funció social per al segle XXI comprèn la visió compartida d'actors socials i polítics per garantir el futur del Zoo i la seva funció de servei públic amb una revisió a fons de les seves bases de funcionament. És un projecte que pren com a referència els treballs d'altres zoos com els de Nova York, Londres i San Diego, i basa el desenvolupament en tres eixos:

- La conservació d'espècies que estiguin amenaçades o en perill d'extinció, de fauna autòctona i mediterrània.
- L'impuls de la recerca i dels projectes a la natura que millorin la seva situació.
- La intensificació de la funció educativa.



### 29. Conservació in situ i ex situ del Zoo

Un dels objectius del Zoo passa per intervenir activament en la conservació de la biodiversitat i dels seus hàbitats naturals, tot vinculat a la recerca científica i a la divulgació del coneixement.

Actualment participem en 97 programes de l'Associació Europea de Zoos i Aquaris (EAZA) de gestió ex situ d'espècies amenaçades (European Endangered Species Programmes, EEP, i European StudBooks, ESB). Més del 85% de les espècies que allotgem estan incloses en la Llista Vermella d'Espècies Amenaçades de la Unió Internacional per a la Conservació de la Natura (UICN) i, durant els últims anys, gairebé el 30% dels animals nascuts al Zoo que han sortit de les nostres instal·lacions ho han fet per ser alliberats al seu medi natural.



Així, s'han celebrat 40 anys de la protecció de la biodiversitat al Parc Natural del Montseny a través de l'escola de natura Can Leonart impulsada pel Zoo i la participació en el [programa LIFE del Tritó del Montseny](#).

Són exemples de conservació in situ la dècada de cooperació amb el Senegal per a la [conservació de la fauna del Sahel](#) conjuntament amb l'Estació Experimental de Zones Àrides del CSIC.





Respecte a la conservació ex situ, destaca l'acollida del mascle de mona de Brazza del programa europeu de conservació. Nascut al Zoo de Santillana del Mar el 2005, posteriorment va viure al Zoo de Còrdova, des del 2013 fins a l'actualitat, i ha arribat per formar parella amb la Nicolette, una femella nascuda al Zoo de Lisboa el 2009 i que va venir fa gairebé quatre anys al Zoo de Barcelona. El trasllat s'ha fet per recomanació del coordinador del programa europeu de conservació ex situ d'aquesta espècie, i els responsables del Zoo confien que aquesta vegada sí que funcioni la relació i la nova parella pugui tenir descendència en els pròxims anys.



També hi ha el conveni de col·laboració per a la conservació del fartet amb el Consorci dels Espais Naturals del Delta del Llobregat: s'ha disposat un llac naturalitzat al Zoo per intentar salvar i criar aquest peix autòcton que està desapareixent de les nostres llacunes litorals.

Així mateix, s'ha reforçat la població d'eriçons al parc, en col·laboració amb Galanthus. Se'n van alliberar quatre exemplars provinents del Centre de Recuperació de Fauna Salvatge de Torreferrusa (animals recuperats) amb la finalitat de reforçar el grup d'eriçons salvatges del parc i garantir-ne la viabilitat.

El terrari ha acollit una serp de ferradura procedent del CRARC (Centre de Recuperació d'Amfibis i Rèptils de Catalunya). El seu estat a la natura no és crític, però està protegida per la legislació estatal i catalana perquè l'acció de l'home posa en perill les seves poblacions.



### 30. El Zoo de Barcelona conclou el 125è aniversari

L'any 2018 es va commemorar el 125è aniversari del Zoo amb la celebració de diverses activitats i tallers per conèixer millor la fauna i la flora del nostre entorn i apropar la biodiversitat a la ciutadania.



## Esport i cultura



### 31. L'esport per a la ciutadania a l'Anella Olímpica

L'Estadi Olímpic ha rebut més de 700 persones al macroentrenament per la Cursa de la Mercè, una acció organitzada conjuntament per BSM i l'Institut Barcelona Esports amb el suport tècnic del Club d'Atletisme La Sansi. Aquesta activitat, innovadora i gratuïta, inicia la temporada de l'Anella Olímpica 2018-2019, durant la qual es faran diverses activitats d'esport, cultura i entreteniment obertes a la ciutadania.

També ha tingut lloc l'activitat "Vine a córrer a l'estadi", iniciada el mes de setembre i periòdica l'últim diumenge de cada mes, que permet que tothom pugui córrer i entrenar a la pista de l'Estadi Olímpic de manera gratuïta. És una opció per practicar esport en família, amb amics o individualment.



### 32. El Park Güell acosta la cultura

Per acostar el Park a la ciutadania, hi han tingut lloc diverses activitats al llarg del 2018.

S'hi han fet concerts de jazz i activitats de visita. Els concerts i les activitats culturals s'han organitzat en col·laboració amb el Museu d'Història de Barcelona (MUHBA). El Park Güell ha estat l'escenari d'un cicle de quatre concerts, organitzats de manera conjunta amb el MUHBA, que evocuen aspectes i episodis de la relació rica i diversa entre Barcelona i la música de jazz. Aquest cicle de concerts porta associades diverses activitats culturals gratuïtes.

Per estrènyer lligams amb el barri, també s'ha participat en el projecte "Trencadís de sons i colors" en el qual participen escoles bressol del districte de Gràcia i que ha permès a nens i nenes fer una visita multisensorial al voltant de la música, l'art i la natura als jardins del Park Güell.



Per Sant Jordi es va celebrar el primer concurs de punts de llibre amb la participació de 662 alumnes de primària amb 534 treballs de les 5 escoles dels voltants. Els dibuixos guanyadors es van editar en format de punt de llibre i es van repartir entre la plantilla del Park, l'alumnat i totes les persones que van visitar la zona monumental durant el cap de setmana de Sant Jordi.

Professionals del Park Güell van fer una xerrada a l'alumnat de 1r, 2n i 3r de primària de l'Escola Baldiri i Reixac, Centre d'Educació Infantil i Primària, que està ubicat dins l'eix monumental. L'objectiu era fer-los participants de les diferents professions que conviuen en aquest espai i quines són les seves tasques diàries.





### 33. El Park Güell participa en el 166è aniversari de Gaudí

El 25 de juny passat es va celebrar el 166è aniversari del naixement d'Antoni Gaudí entre les entitats gestores de les obres de l'arquitecte. Van posar en marxa una iniciativa inèdita i conjunta a internet: emissions consecutives a Facebook Live. Un total de tretze institucions, incloent-hi la majoria de construccions i tots els museus dedicats a la figura del geni del modernisme català, van programar una sèrie d'emissions consecutives: aproximadament vuit hores d'emissions per conèixer la història, els detalls i l'oferta cultural d'aquest col·lectiu arquitectònic en el qual figuren cinc obres declarades Patrimoni de la Humanitat per la Unesco i que s'estén des de Catalunya fins al nord-oest d'Espanya a les localitats de Comillas, Astorga i Lleó.



### 34. Ceràmica xinesa a l'estació del Nord

A l'espai Sol Nord de l'estació d'Autobusos Barcelona Nord va tenir lloc, el mes de juliol, una exposició gratuïta de ceràmica tradicional de Jingdezhen, una ciutat de la Xina on es practica aquest art des de fa més de 1.700 anys.



### 35. El Zoo ha atorgat 77.000 euros en beques a 11 projectes de conservació i recerca

D'una banda, el Programa de recerca i conservació (PRIC) ha atorgat 62.000 euros en beques a 9 projectes de recerca i conservació. El 63% dels projectes becats se centren en fauna autòctona i fan palès l'interès del Zoo per la biodiversitat més propera. En els 10 anys en què s'han celebrat les beques PRIC, s'hi han seleccionat 92 projectes que han rebut un total 778.242 euros en forma de beca. També s'han atorgat 9.000 euros de la beca Floquet de Neu, en la seva 14a edició, destinada a treballs de recerca en primats. La beca Antoni Jonch, dedicada a projectes en fauna autòctona, ha ofert 6.000 euros a un altre projecte.





## Accessibilitat



### 36. El Park Güell, més accessible per a les persones membres del Gaudir Més

Per facilitar l'accés de les persones que estan inscrites al Gaudir Més (programa que permet accedir gratuïtament a espais culturals de Barcelona, entre els quals hi ha el Park Güell i en el qual actualment hi ha registrades més de 111.600 persones, la majoria residents a Barcelona), s'ha implantat un sistema de lectura de l'empremta digital. Aquest sistema permet accedir al recinte sense passar per les taquilles i, per tant, eviten haver de fer cua per obtenir l'entrada.



### 37. Treball per a la mobilitat a l'entorn del Park

S'ha treballat activament amb el grup de mobilitat del Park Güell per avançar en la millora de la mobilitat a l'entorn del parc. El grup està integrat per l'Associació de Veïns i Veïnes de la Salut, l'Associació de Veïns i Veïnes Pro-Vallcarca, la Plataforma Can Baró, el Consell de Barri del Coll, el Consell de Barri del Carmel, l'Escola Baldiri i Reixac, l'Escola Reina Elisenda Virolai, l'Associació de Comerciants del Carrer de Larrard, l'Associació de Comerciants Tramuntana, l'Associació de Comerciants Travessera de Dalt i el Pla comunitari de la Salut, a més de representants municipals. Entre les millores que s'esperen per al proper any hi ha la descongestió de les línies de bus regulars properes a la zona i la pacificació del trànsit del carrer d'Olot.



### 38. En marxa el nou sistema de contractació electrònica

Aquest és un primer pas cap a la digitalització i ens alinea amb un dels eixos estratègics de l'Ajuntament de Barcelona en relació amb la contractació sostenible, ja que afavoreix l'estalvi de paper i el respecte pel medi ambient. A més, amb la seu electrònica se simplifica el procediment per al licitador o licitadora, que pot abaratir costos i accedir al procediment amb més facilitat.



### 39. Les places d'AREA exclusives per a residents passen a ser de color blanc

Les places exclusives de residents, espais on només poden estacionar els veïns i veïnes, deixen el color verd per passar a ser blanques i portaran inscrita la paraula "Residents", també en color blanc. Aquest nou disseny de les places d'estacionament exclusiu per a residents s'ha desenvolupat en resposta a diversos suggeriments de ciutadans i ciutadanes i usuaris i usuàries d'AREA, i té la intenció de fer més entenedora la identificació de la plaça i evitar confusions amb les places verdes, que sí que permeten l'accés a vehicles forans (no residents) en horaris de regulació.



### 40. El Zoo, més a prop de tothom

El servei de [continguts panoràmics de Google Maps](#) ha actualitzat les imatges sobre el Zoo, i s'hi ofereix un recorregut virtual pels camins principals de l'interior del Zoo de Barcelona. Aquesta iniciativa neix de la col·laboració entre el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) de la Generalitat de Catalunya i l'empresa nord-americana Google, que té com a objectiu permetre de fer visites virtuals als principals atractius turístics, culturals i arquitectònics del país.

El nou enregistrament del Zoo actualitza els continguts publicats l'abril del 2011, quan els operaris de Google van recórrer l'interior del parc per primera vegada, i permet fer un passeig diferent per les seves instal·lacions.



### 41. Nova senyalística al Park Güell

Des del novembre, les persones que visiten el Park Güell disposen d'una nova senyalística que millora l'experiència i l'orientació al parc. Aquesta adequació és el resultat d'un projecte que va sorgir a la Taula Tècnica del Park Güell i que va ser impulsat per BSM. Aquesta és una mostra de com materialitzem el retorn de la regulació turística de l'eix monumental a la societat.



## 3.1 Sostenibilitat ambiental

Referències GRI:

101, 102-48, 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3, 306-2

### ODS Relacionats

---





Com a empresa responsable i compromesa, caminem per incorporar les millors pràctiques de gestió i fer un bon ús dels recursos disponibles per tal de mantenir l'equilibri. Les nostres activitats generen uns impactes ambientals dels quals som responsables.

Gairebé a tots els serveis de BSM, a través d'una metodologia pròpia, tenim identificats els aspectes ambientals normals i d'emergència. Treballem per la minimització dels impactes significatius. Els aspectes ambientals significatius pertanyen a vectors com el consum de recursos i la generació de residus. Els principals impactes que se'n deriven són l'exhauriment de recursos naturals, la contaminació atmosfèrica o la contaminació del medi i pèrdua de biodiversitat.

Som signants del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat i participants actius de les activitats de la xarxa.

Aquest 2018 hem renovat la certificació, segons la norma ISO 14001:2015, de les activitats de l'Anella Olímpica i el Fòrum, i hem certificat per primera vegada el sistema de gestió ambiental del parc de Montjuïc i el Park Güell segons la mateixa norma. Per a aquestes activitats, hem dut a terme l'anàlisi de cicle de vida a través del desenvolupament d'una metodologia que relaciona els impactes de l'activitat i el mapa de processos.

Dels reptes plantejats a la Memòria de sostenibilitat 2018, s'ha complert el repte social de millorar el sistema d'ambientalització de les compres de la companyia, atès que s'ha establert una dinàmica de coordinació per ambientalitzar les compres transversals i una dinàmica d'assistència tècnica en d'altres de més específiques. A més a més, s'ha dut a terme una formació en compra sostenible per a persones involucrades en el procés de compres. Pel que fa a la implantació del nou sistema de gestió de residus, s'ha establert una nova dinàmica digitalitzada de treball i el 2019 culminarà el procés operatiu d'aquest nou sistema. El projecte Ecobalance es va desestimar per al 2018.

Com a organització compromesa amb el medi ambient, accedeix [aquí](#) als reptes ambientals del 2019.

Pots consultar [aquí](#) les nostres accions per a la sostenibilitat que impacten positivament en l'entorn de manera responsable.



## Energia

L'energia\* és un tema material tal com es pot comprovar en l'anàlisi de materialitat de BSM 2018. El consum d'energia varia segons el tipus i els usos que s'hi donen:

- l'electricitat com a subministrament d'energia per als equipaments de les instal·lacions i també com a combustible per a vehicles;
- el gas natural per al funcionament de les calderes de calefacció;
- el gasoil i la gasolina com a combustibles per als vehicles de la nostra flota, principalment, i com a càrrega de dipòsits i grups electrògens presents en les instal·lacions en menor grau.

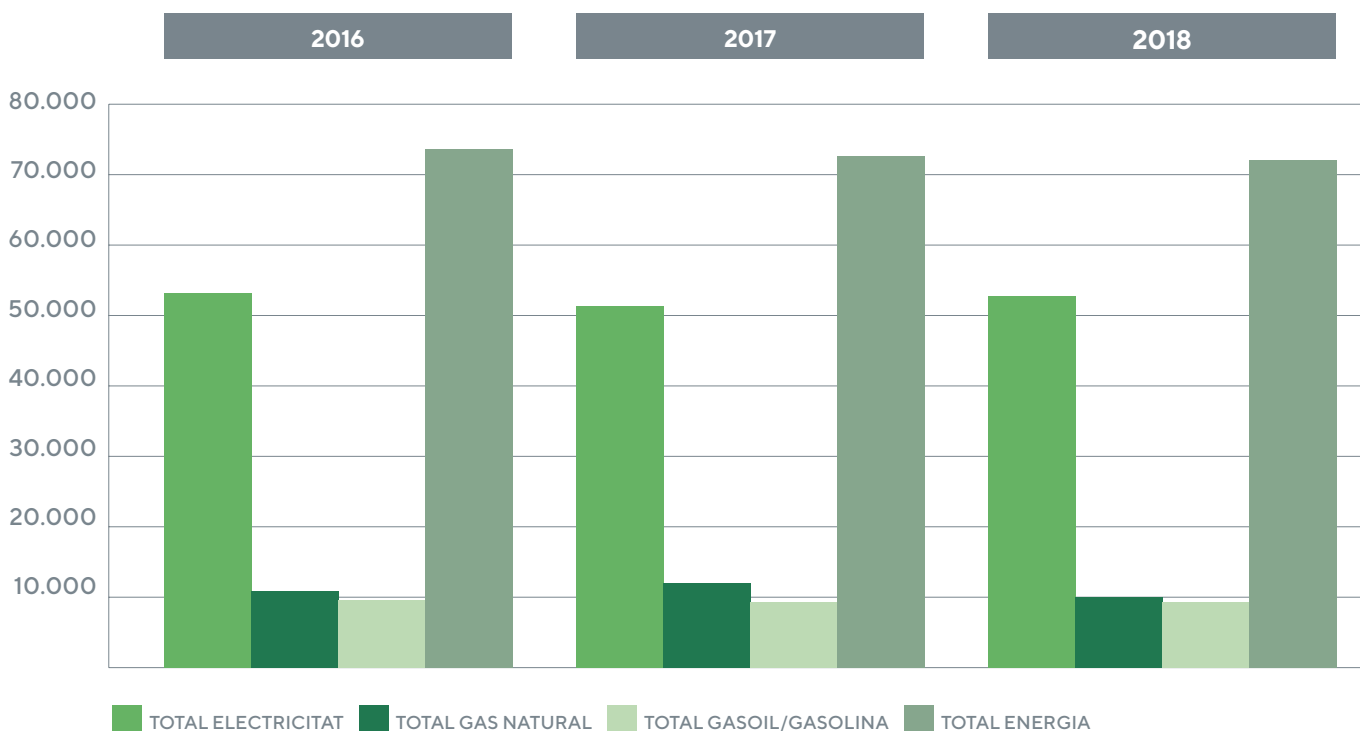
La gestió del subministrament energètic de les instal·lacions està externalitzat. Aquest servei efectua, en les dependències de BSM, les tasques relacionades amb el seguiment de subministraments i les gestions administratives que hi tenen a veure, amb la finalitat de mantenir un assessorament continu en matèria d'energia i garantir un cost òptim i una màxima eficiència del consum energètic de l'organització. Pel que fa al consum de combustibles, el gestiona directament cada unitat de negoci de BSM.

L'any 2018 es fa acabar la realització de l'auditoria energètica transversal de les instal·lacions. Iniciada el 2017, té com a objectiu ser un estudi recent sobre l'eficiència energètica de les instal·lacions que permeti definir noves propostes de millora per seguir treballant en la reducció dels consums.

El seguiment del consum energètic és un tema en què treballa un grup de responsables de serveis tècnics, manteniment i medi ambient i que traslladen a l'organització. L'eficiència en l'ús dels recursos esdevé significativa i els plans associats expliquen com s'assoleix.

### Consum d'energia per tipus (GJ)

Referència GRI 302-1



\* Les diferències de dades entre memòries responen a una actualització de dades per part del gestor energètic.



## L'electricitat a les instal·lacions

BSM disposa, actualment, de dos contractes amb empreses distribuïdores, les quals ens fan arribar aquesta energia elèctrica a través de la xarxa. Per reduir l'impacte ambiental associat a l'energia, hem establert que el 30% de l'energia ha de provenir de fonts renovables.

El 2018 s'han anat efectuant petites accions amb la finalitat de reduir progressivament aquest consum.

### Consum d'electricitat per lloc (kWh)

Referència GRI 302-1

	2016	2017	2018
Aparcament	4.370.784	4.625.946	5.091.918
Transports	957.879	981.091	966.468
Zoo	3.313.069	3.188.091	3.067.689
Anella Olímpica	5.474.991	4.872.359	4.854.733
Montjuïc	64.172	87.177	40.116
Fòrum	458.178	420.692	428.833
Park Güell	115.203	124.259	153.223
Oficines Zona Franca	28.714	33.401	48.930
<b>Total</b>	<b>14.782.990</b>	<b>14.333.016</b>	<b>14.651.910</b>

## La geotèrmia a l'estació del Nord

Per primera vegada, es detallen els consums provinents de la geotèrmia per part de l'estació Barcelona Nord. Aquest consum és prou significatiu, ja que representa el 47% del total de kilowatts hora que consumeix l'estació.

### La geotèrmia a l'estació del Nord (kWh)

Referència GRI 302-1

Divisió	2016	2017	2018
Geotèrmia Estacions	390.991	138.379	589.982

Les característiques de l'estació han permès obtenir quatre estrelles sobre cinc en l'escala de qualificació energètica del projecte SUDOE Stop CO<sub>2</sub>, que reconeix el compromís mediambiental de l'estació en la millora de l'eficiència operativa, la reducció del consum energètic i la reducció d'emissions.



## Anella Olímpica

A les instal·lacions de l'Anella Olímpica, concretament a l'Estadi, es va acabar de fer la posada en marxa del sistema de control central, iniciada el 2017. Això ha de permetre tenir un control més eficient dels consums elèctrics, de manera que es podran apagar tots els equips i llums innecessaris, així com controlar els consums de manera detallada.

A més a més, s'ha fet una substitució massiva d'il·luminació d'incandescència i fluorescència per il·luminació de tipus LED, a fi de reduir el consum entre un 10 i un 15%, en general, pel que fa a la il·luminació.

Tot i així, degut a un increment del nombre d'esdeveniments que s'han celebrat a les seves instal·lacions, el valor total de kilowatts hora consumits no mostra aquesta reducció esperada com a conseqüència de les millores fetes.

## Zoo

Durant l'any 2018 es va instal·lar una sèrie de mesuradors via Ethernet. Aquests mesuradors han aportat informació d'interès sobre els consums i serviran per augmentar-ne el control i el seguiment.

Tota aquesta operativa continuarà durant el 2019, on es veuran els resultats positius de la seva aplicació.

## Aparcaments

S'observa un increment dels consums pel fet que es va donar d'alta un nou subministrament d'electricitat, en concret, el de l'aparcament del Mercat de Sant Antoni.

Igualment, s'han detectat algunes anomalies, tant de consums com de costos, en alguns dels aparcaments que componen la xarxa. Aquesta anomalia representa una desviació del 20% o més respecte als anys passats.

Un cop detectat això, es treballarà per descobrir la causa de les anomalies i corregir-les.

## El gas que ens escalfa

El consum de gas natural respon a la cobertura de calefacció de les instal·lacions. Aquests consums de gas fan referència a les divisions de l'Anella Olímpica i el Zoo.

### Consum de gas natural per lloc (kWh)

Referència GRI 302-1

	2016	2017	2018
Zoo	1.922.072	2.128.124	1.609.216
Anella Olímpica	1.091.026	1.197.917	1.162.547
<b>Total</b>	<b>3.013.098</b>	<b>3.326.041</b>	<b>2.771.763</b>



Al Zoo el consum cobreix la necessitat d'aclimatació dels "dormitoris" dels animals. Generalment aquest consum és constant i similar en els anys, però amb una forta variació per estacionalitat.

En alguns casos, aquest consum anual pot variar en funció de situacions climatològiques severes o per la construcció o la renovació d'instal·lacions.

El 2018 no es va fer cap acció concreta o de rellevància davant del consum de gas natural al Zoo.

El consum a l'Anella Olímpica està relacionat amb el nombre i la tipologia d'esdeveniments que se 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.

El 2018 es va incrementar aquest consum degut a l'augment d'esdeveniments i d'actes en mesos de fred, la qual cosa va comportar un consum molt més elevat en calefacció que els anys passats.

### **El combustible que ens desplaça**

La nostra flota es compon de vehicles de tipologia diferent: bicicletes, turismes, motocicletes, furgonetes i vehicles de grua. Tot i que part de la flota està formada per vehicles que utilitzen combustibles fòssils, tenim el repte de reduir el nostre impacte ambiental. Per aquest motiu, des del 2016, estem electrificant la flota i, progressivament, canviant els vehicles. Ja són 93 els vehicles que componen la flota electrificada. Està previst que, en el primer trimestre del 2019, la flota de motos de BSM estigui totalment electrificada; de fet, aquest any Agents Cívics ha aconseguit que el 100% ho sigui, amb la incorporació de tres noves motos d'enduro.

Per destacar aquesta acció d'electrificar la flota, es presenten dos gràfics comparatius que mostren que la causa de l'augment dels kilowatts hora consumits per la flota elèctrica comporta, de retruc, la disminució dels litres de gasoil i gasolina consumits.



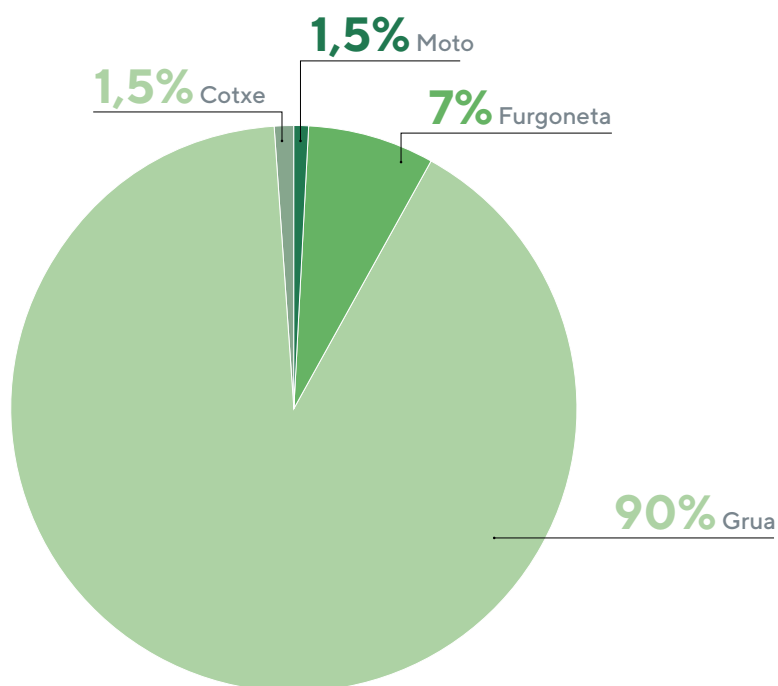
### Consum de combustible per lloc i tipus (L i kWh)

Referència GRI 302-1

Divisió	Tipus	2016	2017	2018
Anella Olímpica	electricitat (kWh)	-	-	-
Anella Olímpica	gasoil/gasolina (L)	-	-	-
Aparcaments	electricitat (kWh)	3.433	11.948	12.469
Aparcaments	gasoil/gasolina (L)	24.560	19.876	15.688
Fòrum	electricitat (kWh)	400	374	930
Fòrum	gasoil/gasolina (L)	-	-	-
Montjuïc, Agents Cívics	electricitat (kWh)	-	138	1.170
Montjuïc, Agents Cívics	gasoil/gasolina (L)	957	1.362	325
Park Güell	electricitat (kWh)	203	660	633
Park Güell	gasoil/gasolina (L)	-	-	30
Serveis Corporatius	electricitat (kWh)	47	127	115
Serveis Corporatius	gasoil/gasolina (L)	3.919	3.743	4.704
Transports	electricitat (kWh)	530	53	1.095
Transports	gasoil/gasolina (L)	225.787	225.943	222.827
Zoo	electricitat (kWh)	-	-	-
Zoo	gasoil/gasolina (L)	128	21	1.745
<b>Total</b>	<b>electricitat (kWh)</b>	<b>4.613</b>	<b>13.300</b>	<b>16.413</b>
<b>Total</b>	<b>gasoil/gasolina (L)</b>	<b>255.351</b>	<b>250.945</b>	<b>245.318</b>

### Tipus de vehicle amb consum de combustible fòssil (2018)

Referència GRI 302-1





## Aigua

### L'aigua que consumim

L'aigua\* és un tema material, tal com es pot comprovar en l'anàlisi de materialitat de BSM 2018. El consum d'aigua respon a la cobertura de serveis sanitaris, de neteja i de reg de BSM. Quasi el 100% del consum de BSM prové de la xarxa de distribució i es mesura mitjançant els comptadors, amb l'excepció del consum freàtic a l'Anella Olímpica, que es destina al reg de la gespa de l'Estadi, i al Fòrum, per a les barres dels esdeveniments, que representa menys de l'1%.

La gestió del subministrament d'aigua de les instal·lacions està externalitzat. Aquest servei efectua, en les dependències de BSM, les tasques relacionades amb el seguiment de subministraments i les gestions administratives que hi tenen a veure, amb la finalitat de mantenir un assessorament continu en matèria d'aigua i garantir un cost òptim i una màxima eficiència del consum d'aigua de l'organització. Pel que fa al consum d'aigua freàtica, el gestiona directament cada unitat de negoci de BSM.

L'any 2018 es fa acabar l'auditoria energètica transversal de les instal·lacions. Iniciada el 2017, té com a objectiu ser un estudi recent sobre l'eficiència energètica de les instal·lacions que permeti definir noves propostes de millora per seguir treballant en la reducció dels consums.

El seguiment del consum d'aigua és un tema en què treballa un grup de responsables de serveis tècnics, manteniment i medi ambient i que traslladen a l'organització. L'eficiència en l'ús dels recursos esdevé significativa i els plans associats expliquen com s'assoleix.

### Consum d'aigua per lloc (m<sup>3</sup>)

Referència GRI 303-1

Divisió		2016	2017	2018
Aparcaments	aigua xarxa	5.134	6.256	6.805
Transports	aigua xarxa	12.705	13.396	16.730
Zoo	aigua xarxa	572.884	488.638	465.178
Anella Olímpica	aigua xarxa	29.666	31.368	24.514
Anella Olímpica	aigua freàtica	5.221	6.674	2.864
Montjuïc	aigua xarxa	776	592	409
Fòrum	aigua xarxa	3.792	2.670	3.834
Fòrum	aigua freàtica	70	50	131
Park Güell	aigua xarxa	3.196	6.887	5.218
Oficines	aigua xarxa	514	400	624
<b>Total</b>		<b>633.957</b>	<b>556.931</b>	<b>526.307</b>

\* Les diferències de dades entre memòries responen a una actualització de dades per part del gestor energètic.



Quant a les accions desplegadas per optimitzar els consums:

## Zoo

Al parc zoològic es va implantar una nova metodologia de cerca i detecció de fuites d'aigua, basada en la injecció d'heli a les canonades. D'aquesta manera, no cal tallar el subministrament; és un mètode innocu i dona informació de fuites ocultes i de la seva magnitud.

Això, combinat amb dades parcials de consums, facilita la identificació dels trams de canonades que estan malmesos i, per tant, la seva substitució, tal com es va fer a la zona nord del parc.

A més, a través del projecte "Jardineria zoològica" s'ha començat a dedicar més espai als arbusts autòctons que són més adequats a les característiques mediterrànies del jardí i, en conseqüència, cal regar-los menys.

Durant el 2019 es podrà observar l'impacte que té aquesta millora en el control i el seguiment del consum d'aigua.

## Anella Olímpica

Quant a l'Anella Olímpica, s'ha reduït significativament el consum d'aigua, ja que, com cada any, s'han controlat els regs de jardineria de manera exhaustiva per evitar malbaratar l'aigua.

Per tant, aquesta reducció respon al control dels regs, a més a més de per l'efecte climatològic que genera un any amb moltes pluges.

## Estacions

Pel que fa a l'estació de Barcelona Nord, al llarg del 2018 va tenir lloc un augment significatiu del consum d'aigua: concretament, el 51% més. Aquest augment és degut a les obres en els nous lavabos de l'estació.

Durant la realització d'aquestes obres es va malbaratar un volum important d'aigua i, per això, el balanç global és superior al de l'any passat.



## Residus

La gestió de residus és un tema material per a BSM: les instal·lacions en generen de tipologia diversa al llarg de tot l'any a causa de la mateixa prestació dels serveis. Els residus assimilables als domèstics es gestionen a través de la recollida municipal i la resta estan controlats i gestionats a través d'altres gestors autoritzats. La recollida selectiva de residus requereix la complicitat dels clients i les clientes de les instal·lacions i de totes les persones de l'organització per garantir-ne la segregació correcta.

Aquest 2018, l'increment de l'indicador de residus respecte als anys anteriors respon als nous mostres i estimacions en instal·lacions de les quals abans no es disposava de dades. Aquest fet, fruit de la col·laboració amb l'empresa de neteja, ha permès fer una estimació dels residus d'aparcaments, vestuaris d'àrea, Agents Cívics, Visualitzadors, Park Güell i oficines. Això fa que, per primera vegada, disposem d'un valor total de la recollida selectiva bruta, amb totes les fraccions, que l'any 2018 ha estat del 64%.

Enguany també hem estrenat una nova eina que ens facilita la digitalització, el seguiment i l'avaluació de la gestió de residus. Ens permet ser més eficients, tenir més rigor documental i, en definitiva, tenir una gestió més col·laborativa de totes les parts implicades.

Com a signants de Barcelona + Sostenible, BSM és activa en un dels seus grups de treball, el de Residus, que té per objectiu implantar l'Estratègia Residu Zero, i enguany està treballant en la prevenció de residus d'un sol ús i, en concret, d'ampolles i gots de plàstic, amb el lema "Beure sense plàstics".



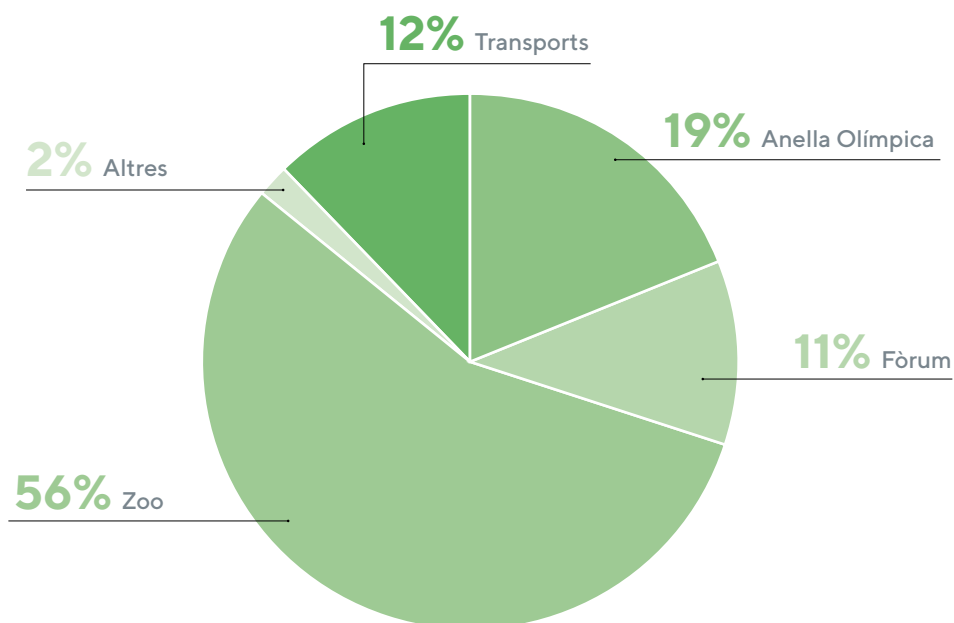
## Generació de residus per tipus (Tn)

Referència GRI 306-2

Tipus de residu	Classificació	Valorització	Eliminació	2016	2017	2018
Fems	No perillós	R03, R10, R01	-	678,86	658,78	664,38
Tònners	No perillós	R03, R01	D05	0,42	0,26	0,08
Llaunes	No perillós	R04	D05	0,14	0,15	0,09
Runa	No perillós	R05	D05	63,04	144,87	42,15
Residus sanitaris	No perillós	R04	D05, D10	0,16	0,18	0,82
Animals morts	No perillós	R03	D08, D09, D10	2,62	2,71	3,49
Paper/cartró	No perillós	R03, R01	-	72,16	63,38	86,52
Vidre	No perillós	R05	-	8,25	8,11	37,50
Matèria orgànica	No perillós	R03	D05	351,66	329,12	336,32
Roba	No perillós	R03, R01	D05, D10	0,35	2,52	0,70
Moqueta	No perillós	R03, R01	D05, D10	10,58	21,14	1,59
Equips elèctrics i electrònics	No perillós	R12		0,47	6,07	1,81
Fusta	No perillós	R03, R01	D05	37,67	23,74	40,38
Envasos	No perillós	R03, R01	-	37,79	39,57	85,39
Ferralla	No perillós	R04	-	4,32	6,04	26,29
Matèria vegetal	No perillós	R03	D08	276,70	319,38	306,38
Resta	No perillós	R03, R04, R05, R13	D10, D05, D15	403,08	326,53	923,31
Envasos contaminats	Perillós	R14	D10, D09, D05	1,20	0,72	1,03
Draps i absorbents	Perillós	R03, R04	D10, D05, D08, D09	0,04	0,67	0,48
Aerosols	Perillós	-	D09	0,08	0,02	0,04
Piles	Perillós	R04	-	0,14	0,13	0,06
Fluorescents	Perillós	R12	D09	0,84	0,49	0,82

### Distribució dels residus per divisió (2018)

Referència GRI 306-2



### Comparació de la segregació de residus entre BSM i Ajuntament de Barcelona (%)

Tipus de residu	2015	2016	2017	2018
Envasos municipals	3 %	3 %	3 %	-
Envasos BSM	5 %	4 %	5 %	6 %
Vidre municipals	5 %	5 %	5 %	-
Vidre BSM	2 %	1 %	1 %	3 %
Paper/cartró municipals	7 %	6 %	6 %	-
Paper/cartró BSM	9 %	8 %	8 %	6 %
Matèria orgànica municipals	16 %	15 %	13 %	-
Matèria orgànica BSM	43 %	40 %	43 %	23 %
Rebuig municipals	70 %	71 %	71 %	-
Rebuig BSM	42 %	46 %	43 %	63 %



L'economia circular ha estat un dels punts de treball durant el 2018. Concretament, hem començat per la prevenció de residus, on l'esforç s'ha concentrat a passar d'accions puntuals a procedimentar els circuits de reutilització per optimitzar-ne els resultats. S'ha establert una metodologia comuna, que ha permès donar sortida a tots els elements que abans haurien estat un residu; l'empresa ha aconseguit passar de la linealitat a la transversalitat i ha afavorit les persones i l'entorn més proper i n'ha pres consciència.

Aquest 2018 s'ha donat una segona vida a més de 3.100 objectes, amb un valor de més de 100.000 euros, dels quals s'han beneficiat fins a 66 entitats i més de 618.000 persones.

Internament també es treballa la reutilització, per exemple, amb l'enriquiment ambiental per als animals del Zoo o l'existència dels anomenats *biotroncs*.

## Canvi climàtic

El canvi climàtic\* i la gestió de les emissions són un tema que esdevé material a BSM. El canvi climàtic, com a realitat i des de la responsabilitat assumida pels nostres impactes, es treballa a través del Pla Clima, una oportunitat que suma esforços i contribueix a fer de Barcelona una ciutat menys vulnerable i més equitativa i participativa.

D'acord amb les guies pràctiques per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) i amb les calculadores associades de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, elaborem l'inventari d'emissions de GEH associades a les activitats de BSM. En concret, per efectuar l'estimació, tenim en compte les emissions derivades del consum energètic i del transport, les emissions difuses, les de la gestió dels residus municipals i les emissions derivades de la gestió de l'aigua. Quan parlem de GEH ens referim a diòxid de carboni equivalent (CO<sub>2</sub>-e), que inclou els sis gasos amb efecte d'hivernacle que recull el Protocol de Kyoto: diòxid de carboni (CO<sub>2</sub>), metà (CH<sub>4</sub>), òxid de nitrogen (N<sub>2</sub>O), hidrofluorcarburs (HFC), perfluorcarburs (PFC) i hexafluorur de sofre (SF<sub>6</sub>).

El seguiment de les anomenades petjades de carboni d'algunes activitats de BSM es duu a terme en el si del seu sistema de gestió o bé com a element estratègic que requereix seguiment. L'organització està compromesa amb l'impacte que produeix la seva activitat i fa el que està a les seves mans per remeiar-ho. Com a signants de Barcelona + Sostenible, BSM és activa en un dels seus grups de treball, el de Canvi Climàtic, que té per objectiu protegir el clima, reduir el consum energètic i les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, i prevenir i gestionar les conseqüències del canvi climàtic, i enguany està treballant en els refugis climàtics.

Alguns reptes ambientals per al 2019 ja van alineats amb la reducció de la seva petjada de carboni, consulta'ls [aquí](#).

## Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH)

Les emissions de GEH associades a BSM, tal com diu la guia esmentada anteriorment, es poden classificar segons si es tracta d'emissions directes o indirectes.

Les emissions directes són emissions de fonts pròpies, de les quals tenim el control.

### Emissions directes de GEH per font d'emissió (t de CO<sub>2</sub>-e)

Referència GRI 305-1

	2016	2017	2018
Combustibles fòssils	571,50	524,53	527,37
Transport propi	627,26	628,74	619,63
Altres	-	112,73	33,40
<b>Total ABAST 1</b>	<b>1.198,76</b>	<b>1.266,00</b>	<b>1.180,40</b>

\* Les diferències de dades entre memòries responen a una actualització de dades per part del gestor energètic, a la incorporació dels valors de la geotèrmia i de les emissions fugitives, a la utilització del mix de la comercialitzadora en el càlcul d'emissions i a la millora en el detall de residus recollits. Amb aquestes puntualitzacions ens acostem més als valors reals dels elements que emet BSM.

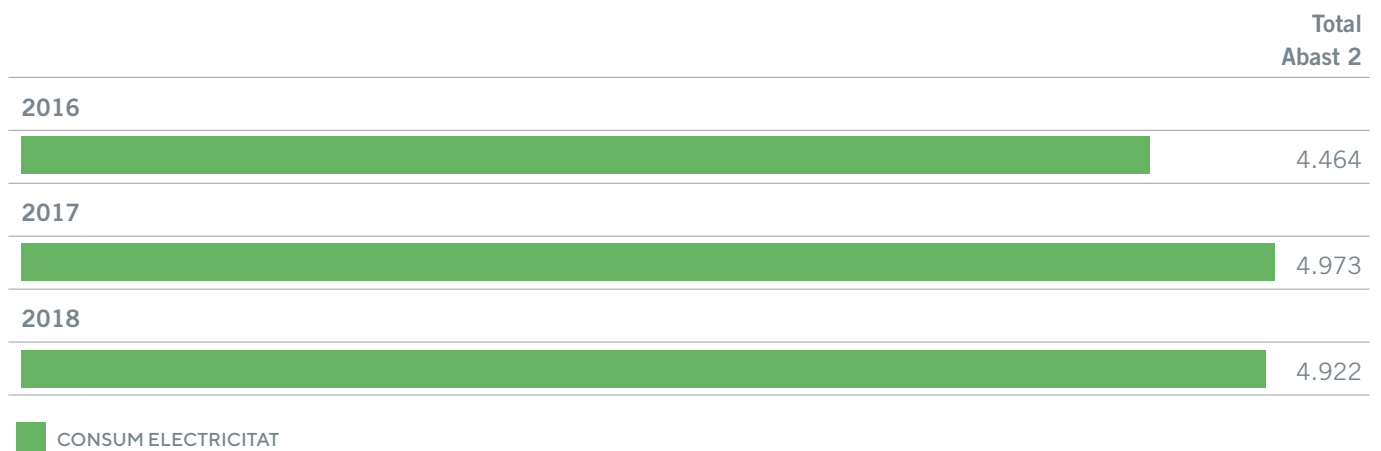


Les emissions indirectes són conseqüència de les activitats que fem, però que tenen lloc en fonts que ni posseïm ni controlem.

Comprenen les emissions derivades del consum d'electricitat. Les emissions de l'electricitat es produeixen físicament en les instal·lacions generadores d'electricitat. A Catalunya, l'electricitat que consumim, i que no hem autogenerat, prové de la xarxa elèctrica peninsular, sense que es pugui distingir exactament en quina planta de generació d'electricitat s'ha produït. Per tant, les dades que s'utilitzen per calcular el mix elèctric són les que corresponen a la xarxa elèctrica peninsular.

### Emissions indirectes de GEH per font d'emissió (t de CO<sub>2</sub>-e)

Referència GRI 305-2



Les altres emissions inclouen la resta d'emissions indirectes conseqüència de les nostres activitats, però que provenen de fonts que ni posseïm ni controlem: gestió de residus i consum d'aigua.

Fem l'estimació de les emissions associades a la gestió dels residus municipals (fraccions domèstiques: paper i cartró, envasos de vidre, envasos lleugers, fracció orgànica i fracció resta).

També fem l'estimació de les emissions derivades del consum d'aigua provinent de la xarxa urbana.

### Altres emissions de GEH per font d'emissió (t de CO<sub>2</sub>-e)

Referència GRI 305-3

	2016	2017	2018
Tractament de residus	347,80	337,25	730,04
Consum d'aigua	248,32	217,33	206,71
<b>Total Abast 3</b>	<b>596,12</b>	<b>554,58</b>	<b>936,75</b>



## 3.2 Sostenibilitat social

Referències GRI:

101, 102-7, 102-8, 102-12, 102-13, 102-41, 102-43, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-4, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 413-1, 418-1

### ODS Relacionats

---





A BSM, com a empresa pública, el vessant social esdevé la nostra raó de ser: ens orientem a les persones per aconseguir més benestar amb els impactes de les nostres activitats. Tres de les nostres parts interessades estan relacionades directament amb les persones: el personal, la ciutadania i les entitats.

Per donar resposta a les expectatives i els interessos d'aquests tres grups d'interès, l'any 2017 vam iniciar el Projecte d'acció social i voluntariat, que aquest any 2018 s'ha consolidat amb la presentació i el desenvolupament del Pla d'acció social.

Al llarg de l'any 2018, l'equip de treball **Corresponsables** ha desenvolupat les accions socials previstes en el pla i, a la vegada, ha engrescat la resta de la plantilla a participar de manera solidària en cada una de les actuacions. Hem aconseguit dotar d'entitat pròpia la solidaritat a BSM, hem impactat de manera positiva en el personal, la ciutadania i les entitats, i, alhora, contribuïm a construir una societat més justa i equitativa. Pots consultar les nostres accions per a la sostenibilitat [aquí](#).

Així mateix, com a organització compromesa socialment, ens plantejem nous reptes socials per a l'any 2019. Pots consultar-los [aquí](#).



## Personal

BSM té i gestiona eficientment, segons les necessitats de l'organització, un capital humà preparat, compromès i alineat amb els objectius i els valors de l'empresa, al servei de les persones, dels clients i clientes interns i externs, i de la ciutat.

BSM crea valor a través de les persones i contribueix estratègicament a la innovació, la competitivitat i la responsabilitat social de l'empresa.

La plantilla mitjana de l'any 2018 ha estat de 1.431 persones, de les quals el 65,24% són homes, amb una edat mitjana de 45,83 anys, i el 97% tenen Espanya com a lloc de procedència. El 23% té estudis superiors i l'antiguitat mitjana a l'empresa és de 14,32 anys.

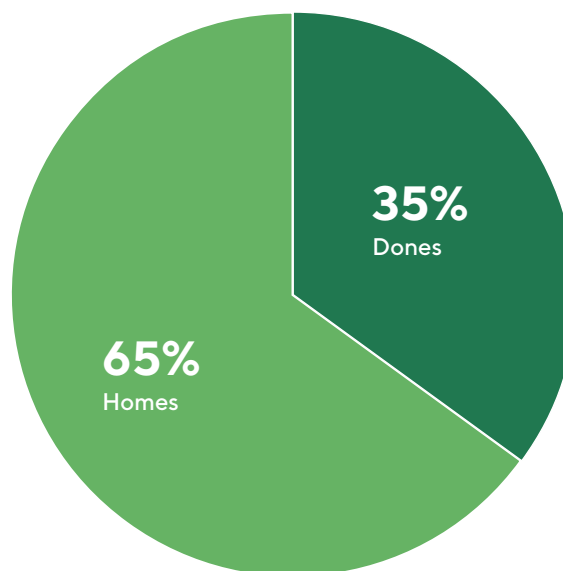
El 80,88% de la plantilla té un contracte indefinit, el 87,83% dels contractes són a temps complet i només l'1,88% són a temps parcial. El 92,25% de la plantilla de BSM està cobert pel conveni col·lectiu i el 41,06% està afiliada a algun sindicat.

El personal d'operacions representa el 70% de la plantilla i les activitats amb més personal són Aparcaments, AREA, Grues i Zoo, amb valors respectius superiors al 10% de la plantilla mitjana.

L'absentisme es troba al voltant del 7%, i és del 0,89% en cas d'accident laboral.

### Plantilla mitjana per gènere (2018)

Referència GRI 102-8





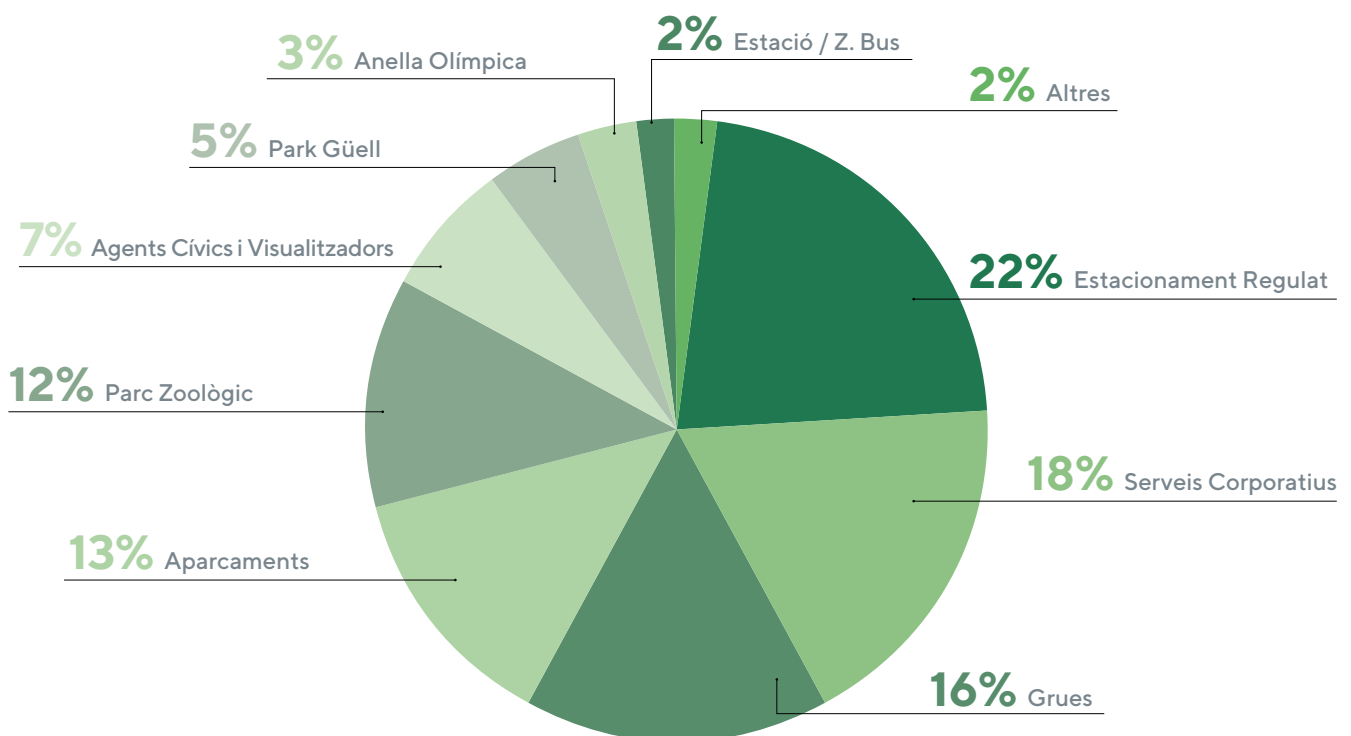
### Plantilla mitjana per divisió i per gènere (2018)

Referència GRI 102-8

	DONES	HOMES
Agents Cívics i Visualitzadors	36	65
Anella Olímpica	17	24
Aparcaments	38	110
Bicing	3	8
Estació / Zona Bus	9	20
Estacionament Regulat	103	195
Serveis Corporatius	121	126
Fòrum	5	5
Grues	23	194
Parc de Montjuïc	2	4
Parc Zoològic	82	90
Park Güell	36	32
Estructura A i T	5	28
<b>Total general</b>	<b>480</b>	<b>901</b>

### Plantilla mitjana segons el lloc de treball (2018)

Referència GRI 102-8





### Personal per tipus de contracte i per gènere

Referència GRI 102-8

		HOMES	DONES
Indefinitos a temps complet	717	388	329
Indefinitos a temps parcial	7	5	2
Eventuals a temps complet	64	30	34
Eventuals a temps parcial	5	3	2
Rellevistes i jubilats parcials	101	28	73
Formació i pràctiques	7	6	1

### Historial de la plantilla segons tipus de contracte i gènere

Referència GRI 102-8

	2016	2017	2018
Homes amb contracte indefinit	735	776	782
Dones amb contracte indefinit	390	412	408
Homes amb contracte temporal	117	159	118
Dones amb contracte temporal	82	86	73

### Historial de la plantilla el 31 de desembre segons tipus de jornada i gènere

Referència GRI 102-8

	2016	2017	2018
Homes a jornada completa	812	875	831
Dones a jornada completa	442	441	452
Homes a jornada parcial	40	60	70
Dones a jornada parcial	30	57	28



## Distribució mensual de la plantilla (2018)

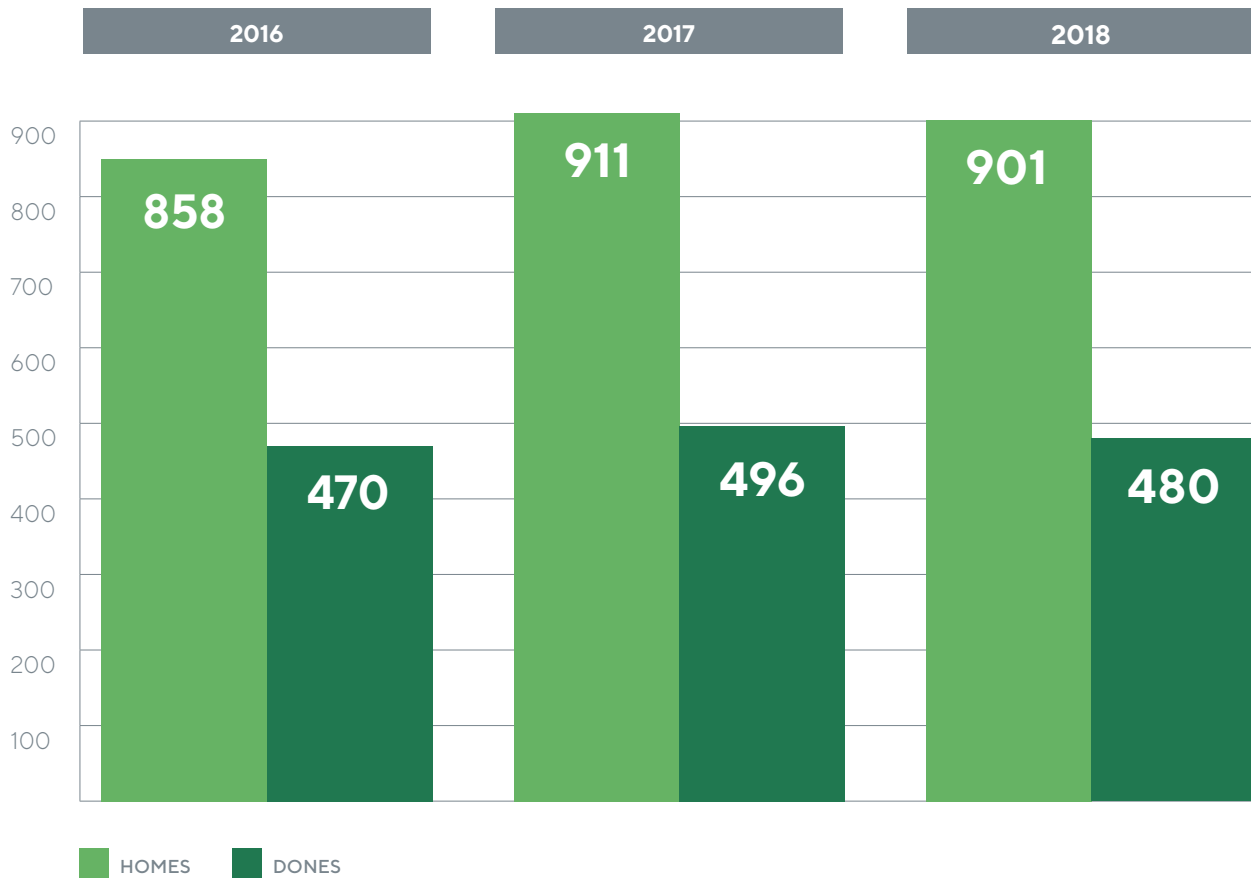
Referència GRI 102-8

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Agents Cívics i Visualitzadors	133	125	122	123	127	149	163	161	159	120	115	101
Anella Olímpica	40	39	39	39	40	41	39	39	39	39	40	41
Aparcaments	151	153	151	150	150	154	161	161	161	149	150	148
Bicing	8	8	8	10	10	10	10	10	10	10	10	11
Estació / Z. Bus	29	28	29	29	30	32	32	32	31	29	29	29
Estacionament regulat	315	315	315	313	306	302	299	298	297	298	298	298
Serveis Corporatius	213	214	218	218	224	225	229	227	226	226	228	247
Fòrum	10	10	10	11	11	11	11	11	11	10	10	10
Grues	238	226	223	222	222	236	241	240	237	234	219	217
Parc de Montjuïc	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Parc Zoològic	170	164	172	172	167	181	194	196	188	169	168	172
Park Güell	66	63	76	84	88	90	92	92	89	85	69	68
Estructura A i T	34	34	35	35	34	34	34	34	34	34	33	33



### Historial de la plantilla mitjana per gènere

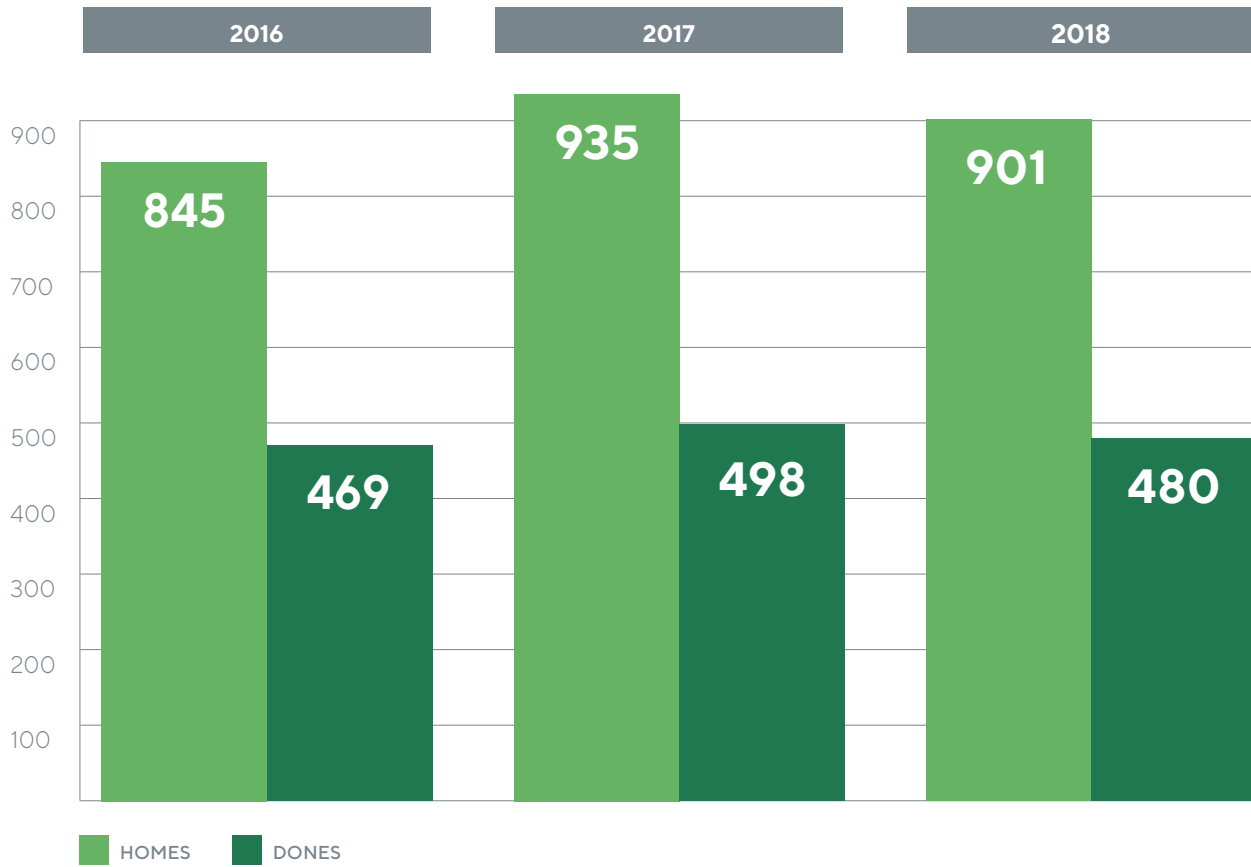
Referència GRI 401-1





### Historial de la plantilla el 31 de desembre per gènere

Referència GRI 401-1

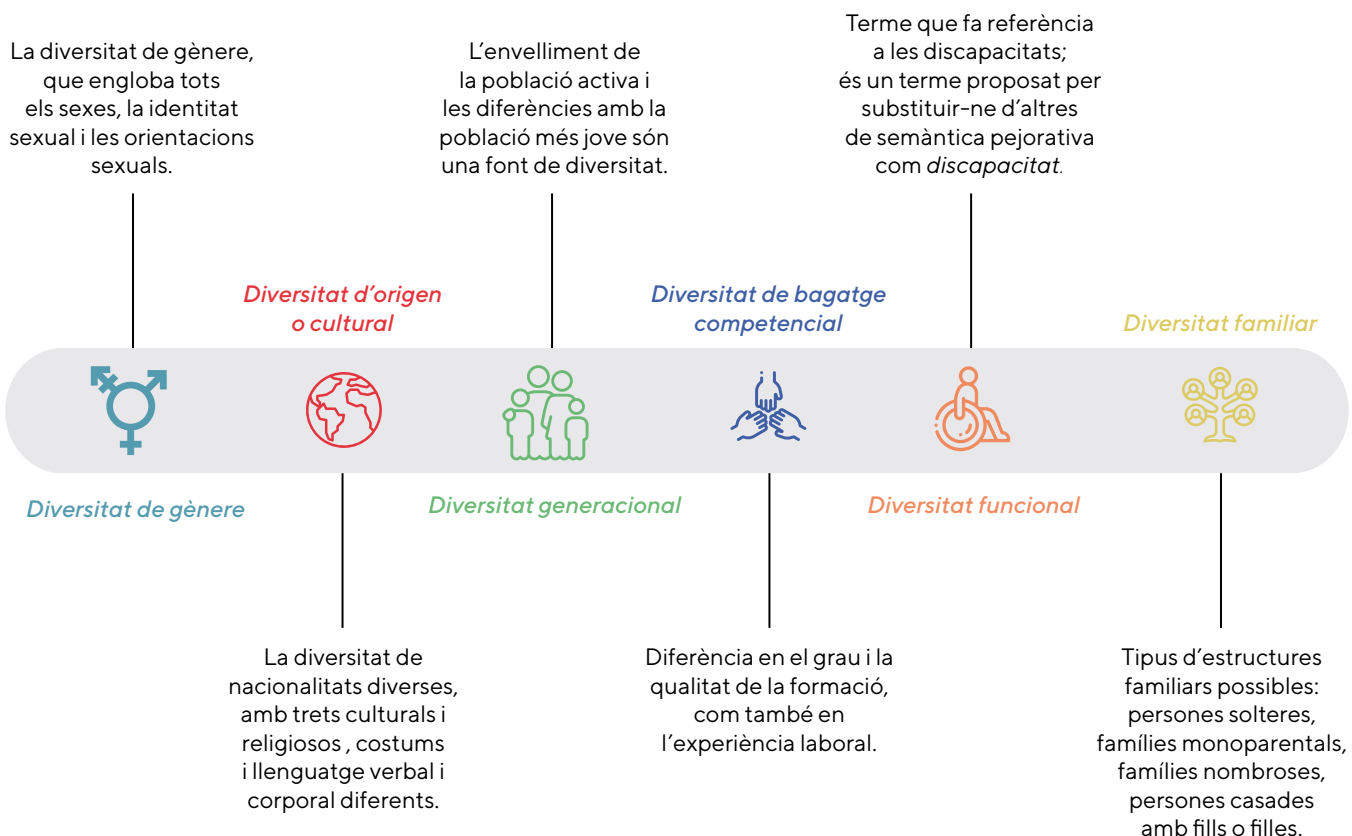


## Diversitat i igualtat d'oportunitats

La diversitat i la igualtat d'oportunitats són un aspecte material que impacta en tots els nostres grups d'interès i així es fa palès en la nova política integral de BSM, que es va signar el 31 de juliol de 2018, i en el nostre Codi ètic. Però, per gestionar la diversitat i la igualtat d'oportunitats, no només ens valem de la política integral i del Codi ètic, sinó que adoptem el compromís voluntari del Pacte Mundial de les Nacions Unides i fem nostres els Objectius de Desenvolupament Sostenible, duem a terme les accions i mesures del Pla d'igualtat d'oportunitats de BSM 2014-2018, i hem iniciat el projecte "Diversitat BSM 2018-2019", a més d'haver obtingut el recent certificat en SGE21.

El Pla d'igualtat d'oportunitats de BSM recull mesures i accions que es duen a terme 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 de l'assetjament. El Pla d'igualtat és un element viu que actualitzem any rere any incorporant-hi noves mesures i desenvolupant accions que cobreixen noves necessitats i noves realitats. Aquest 2018, ha conclòs el Pla d'igualtat d'oportunitats BSM 2014-2018, del qual s'han completat la major part de les accions previstes. El 2019 es dissenyarà el nou Pla d'igualtat i diversitat de BSM 2019-2021, que es basarà en la metodologia de la Generalitat de Catalunya i farà èmfasi en l'àmbit de la diversitat.

Aquest any també s'ha iniciat el projecte de diversitat a BSM, que tenim previst concloure el proper any 2019. L'objectiu del projecte és identificar i gestionar els perfils de diversitat de la companyia, a més d'establir, si fos necessari, mesures o accions dirigides a aquest perfils, si ho determina la diagnosi. En la fase inicial del projecte hem definit els perfils de diversitat de BSM, que són els següents:





## Personal per col·lectiu i sexe

Referència GRI 405-1

Col·lectiu	2016		2017		2018	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Responsables	56%	44%	57%	43%	57%	43%
Comandaments intermedis	78%	22%	78%	22%	77%	23%
Tècnics/tècniques	59%	41%	61%	39%	59%	41%
Operacions	70%	30%	70%	30%	70%	30%
Administració	30%	70%	27%	73%	34%	66%
<b>Total</b>	<b>64%</b>	<b>36%</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>

## Diversitat d'origen o cultural (2018)

Referència GRI 405-1

País	Homes	Dones	Representació en la plantilla
Alemanya	0	1	0,07%
Argentina	5	3	0,58%
Brasil	2	0	0,14%
Colòmbia	1	0	0,07%
Equador	0	2	0,14%
Espanya	874	469	97,25%
Estats Units	0	1	0,07%
Finlàndia	0	0	0,00%
França	1	0	0,07%
Marroc	4	1	0,36%
Moldàvia	0	1	0,07%
Perú	11	0	0,80%
Ucraïna	0	1	0,07%
Uruguai	1	1	0,14%
Veneçuela	2	0	0,14%
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>480</b>	<b>100,00%</b>

## Diversitat generacional (2018)

Referència GRI 405-1

	Dones	Homes	Representació en la plantilla
<25	13	11	1,74%
25-35	96	113	15,13%
35-45	153	222	27,15%
45-55	145	322	33,82%
>55	73	233	22,16%
	<b>480</b>	<b>901</b>	<b>100,00%</b>



### Diversitat generacional

Referència GRI 405-1

	2016	2017	2018	Representació en la plantilla
< 25 anys	43	41	24	1,74%
De 25 a 30 anys	94	109	102	7,39%
De 30 a 35 anys	105	113	107	7,75%
De 35 a 40 anys	178	193	143	10,35%
De 40 a 45 anys	206	219	232	16,80%
De 45 a 50 anys	241	262	239	17,31%
De 50 a 55 anys	216	233	223	16,15%
De 55 a 60 anys	170	174	196	14,19%
Més de 60 anys	71	89	115	8,33%
<b>Total</b>	<b>1.324</b>	<b>1.433</b>	<b>1.381</b>	<b>100,00%</b>

### Diversitat de bagatge competencial (2018)

Referència GRI 405-1

	Dones	Homes	Representació en la plantilla
Llicenciatura	122	139	18,90%
Diplomatura	46	47	6,73%
Batxillerat - FP 2	242	131	27,01%
Graduat escolar - FP1	422	148	41,27%
Certificat d'escolaritat	69	15	6,08%
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>480</b>	<b>100,00%</b>

### Diversitat de bagatge competencial

Referència GRI 405-1

	2016	2017	2018
Llicenciatura	184	226	261
Diplomatura	102	104	93
Batxillerat - FP 2	471	496	373
Graduat escolar - FP1	466	473	570
Certificat d'escolaritat	101	134	84
<b>Total</b>	<b>1.324</b>	<b>1.433</b>	<b>1.381</b>



### Personal amb discapacitat, nombre mitjà amb discapacitat superior al 33%

Referència GRI 405-1

Home	Dona	Total
22	8	30

### Percentatge (%) de dones per categoria respecte al total de la plantilla

Referència GRI 405-1

	2016	2017	2018
Responsables	44	43	43
Comandaments Intermedis	22	22	23
Tècnics	41	39	41
Operacions	30	30	30
Administració	70	73	66
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>35</b>



## Nivell d'instrucció per gènere (2018)

Referència GRI 405-1

		DONES	HOMES	
Llicenciatura	139			122
Diplomatura	47			46
Batxillerat - FP 2	131			242
Graduat escolar - FP1	148			422
Certificat d'escolaritat	15			69
<b>Total</b>	<b>480</b>			<b>901</b>

## No-discriminació

Vetllar per la no-discriminació és un aspecte material a la companyia que impacta en tots els grups d'interès de BSM. Com recull el nostre Codi ètic, les relacions entre les persones han de ser de respecte mutu i amb igualtat de tracte i d'oportunitats i, per això, BSM prohibeix qualsevol manifestació de violència, abús d'autoritat, qualsevol tipus d'assetjament o qualsevol altra conducta que pugui generar un entorn intimidador, ofensiu o hostil per a les persones. Disposem de procediments i protocols específics per actuar en aquests casos. Una de les accions específiques implantades aquest 2018 ha estat fer públic el nostre compromís amb la no-discriminació en incloure una nota a peu de pàgina en totes les convocatòries per ocupar llocs de treball en la qual es pot llegir el text següent: "BSM, como signataria del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, garantiza y vela por la no discriminación por motivo de raza, color, sexo, religión, origen, discapacidad, identidad de género, orientación sexual o cualquier otro motivo, en todos los procesos de selección y en todas las candidaturas". Aquest any no s'ha rebut ni detectat cap cas de discriminació.



## Remuneració

La major part de la plantilla està coberta pels convenis col·lectius de BSM i el Zoo i la remuneració està subjecta a les taules salarials que hi apareixen, fet que impossibilita fer diferències salarials per gènere.

### Informació salarial 2016 - 2018 per sexes i grup professional

Referència GRI 405-2

Retribució fixa percebuda (inclou antiguitat)	2016			2017			2018		
	Mínim	Màxim	Mitjana ponderada	Mínim	Màxim	Mitjana ponderada	Mínim	Màxim	Mitjana ponderada
Grup 0	115.000,06	150.000,06	126.942,33	115.000,06	144.166,67	124.997,87	115.000,06	140.000,00	123.608,97
Grup 1	65.162,60	109.825,80	89.690,84	76.894,34	109.825,80	91.595,60	78.160,88	116.980,26	95.050,11
Grup 2	72.788,38	87.144,26	80.997,47	73.332,51	87.144,26	81.178,85	66.169,82	87.144,26	77.426,61
Grup 3	43.077,43	74.196,08	56.892,73	42.429,99	71.679,99	57.297,78	42.429,96	74.979,68	57.597,73
Grup 4	31.473,12	65.761,92	43.019,91	31.961,33	65.761,92	43.094,23	30.118,48	63.049,98	42.595,39
Grup 5	33.101,69	53.146,37	44.083,41	31.609,50	50.697,28	43.159,96	32.217,75	52.035,80	43.937,00
Grup 6	25.182,45	57.861,88	37.540,17	23.950,31	58.928,59	38.903,30	29.475,64	58.026,06	38.626,81
Grup 7	17.811,44	46.517,11	29.414,78	17.474,08	43.372,36	29.672,56	17.474,05	44.409,79	29.105,37
Grup 8	19.460,79	42.084,06	29.699,09	19.950,20	42.434,35	29.587,26	20.117,05	42.770,76	32.055,57

Plusos percebuts	2016			2017			2018		
	Mínim	Màxim	Mitjana ponderada	Mínim	Màxim	Mitjana ponderada	Mínim	Màxim	Mitjana ponderada
Grup 0	-	89,58	29,86	-	90,47	30,16	-	91,47	30,49
Grup 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grup 2	-	179,16	59,72	-	180,93	60,31	-	182,94	45,74
Grup 3	-	537,47	111,33	-	452,33	93,70	-	274,41	84,69
Grup 4	-	179,16	45,79	-	271,40	50,05	-	274,41	47,92
Grup 5	577,56	6.861,74	2.920,03	562,38	6.933,54	3.020,95	-	5.534,35	2.362,42
Grup 6	-	14.274,43	4.074,01	-	14.614,99	3.862,57	-	9.762,56	2.328,17
Grup 7	-	9.646,43	1.343,61	-	11.575,74	1.361,42	-	10.973,22	1.452,64
Grup 8	-	9.973,93	1.439,74	-	10.225,96	1.400,58	-	8.462,59	1.458,73

Retribució variable percebuda	2016			2017			2018		
	Mínim	Màxim	Mitjana ponderada	Mínim	Màxim	Mitjana ponderada	Mínim	Màxim	Mitjana ponderada
Grup 0	14.092,50	16.025,26	15.335,65	15.498,76	15.825,16	15.661,96	14.908,99	15.125,00	15.007,51
Grup 1	3.413,05	15.925,44	10.634,38	5.087,08	15.979,80	10.829,21	6.259,04	16.309,28	10.730,23
Grup 2	6.564,93	11.808,50	8.698,80	6.479,25	11.612,25	8.763,34	5.022,76	11.170,37	7.647,97
Grup 3	2.599,20	12.207,80	5.147,00	500,00	11.285,53	4.609,11	500,00	7.708,64	4.178,40
Grup 4	1.017,90	6.355,23	3.098,94	1.252,39	6.569,61	3.052,68	1.023,00	5.668,56	3.018,55
Grup 5	271,13	2.852,13	1.066,14	294,79	1.407,56	621,58	226,39	2.525,02	1.003,79
Grup 6	203,90	2.444,67	1.359,72	252,68	1.187,06	837,30	194,05	1.899,10	1.230,54
Grup 7	132,95	1.263,59	985,15	122,42	972,45	712,76	106,67	1.282,30	881,79
Grup 8	260,07	1.297,73	935,19	229,52	1.047,76	699,20	267,29	1.195,64	860,87

**Bretxa salarial 2016-2018 per sexes i col·lectius (sense antiguitat)**

Referència GRI 405-2

Col·lectiu	2016			2017			2018		
	Sexe	Mitjana salarial	Diferència dones/homes	Sexe	Mitjana salarial	Diferència dones/homes	Sexe	Mitjana salarial	Diferència dones/homes
Responsables	Dona	60.884,39		Dona	63.986,48		Dona	65.636,87	
	Home	63.694,35		Home	60.768,57		Home	61.593,31	
<b>Total responsables</b>		<b>62.417,09</b>	<b>4,41%</b>		<b>62.237,61</b>	<b>-5,30%</b>		<b>63.312,74</b>	<b>-6,56%</b>
Comandaments intermedis	Dona	36.479,82		Dona	36.015,07		Dona	36.552,67	
	Home	39.169,59		Home	37.954,72		Home	38.566,35	
<b>Total comandaments intermedis</b>		<b>38.532,54</b>	<b>6,87%</b>		<b>37.440,60</b>	<b>5,11%</b>		<b>38.069,83</b>	<b>5,22%</b>
Tècnics	Dona	41.105,90		Dona	38.153,42		Dona	36.453,65	
	Home	40.682,51		Home	39.703,10		Home	38.215,54	
<b>Total tècnics/tècniques</b>		<b>40.805,07</b>	<b>-1,04%</b>		<b>39.207,20</b>	<b>3,90%</b>		<b>37.590,35</b>	<b>4,61%</b>
Administració	Dona	28.266,23		Dona	28.034,15		Dona	29.148,08	
	Home	29.814,62		Home	30.038,32		Home	30.584,58	
<b>Total Administració</b>		<b>28.721,64</b>	<b>5,19%</b>		<b>28.582,46</b>	<b>6,67%</b>		<b>29.610,27</b>	<b>4,70%</b>
Operacions	Dona	27.523,96		Dona	27.547,68		Dona	28.221,10	
	Home	29.562,16		Home	29.343,58		Home	29.785,38	
<b>Total operacions</b>		<b>29.041,71</b>	<b>6,89%</b>		<b>28.879,21</b>	<b>6,12%</b>		<b>29.367,52</b>	<b>5,25%</b>
Total	Dona	32.639,83		Dona	32.997,71		Dona	33.052,14	
	Home	33.039,10		Home	32.698,07		Home	32.946,69	
<b>Total general</b>		<b>32.913,09</b>	<b>1,21%</b>		<b>32.795,20</b>	<b>-0,92%</b>		<b>32.980,86</b>	<b>-0,32%</b>

**Beneficis socials de BSM****Millores de conciliació**

Segons s'inclou al Conveni, tot el personal de l'empresa disposa de millores de conciliació de vida familiar i laboral, com, per exemple, permisos retribuïts per tenir cura de fills i filles o familiars, jornades laborals continuades, reducció de jornada gracioble al personal amb jornada intensiva alguns dies de l'any, elecció de centre base/zona, torns específics per facilitar la conciliació, etc.

**Ajuts econòmics**

Es disposa d'avantatges com ajuts econòmics per natalici, escolars i per a personal amb fills o filles discapacitats, dies de permís sense remunerar (a banda dels dies d'assumptes personals), complement per malaltia o accident (100% salari), assegurança d'accident, fons d'ajuda econòmica, bestretes, bonificació als aparcaments de la xarxa BSM del 50% en rotació i del 35% en abonaments, un detall commemoratiu per al personal que es jubila directament als 65 anys, i descomptes o ofertes puntuals del Portal de l'Empleat.

Per al personal fix de l'empresa, BSM abona el 100% d'una pòlissa bàsica de salut que inclou visites i proves radiològiques. A més, s'ofereix al personal fer l'ampliació a pòlissa completa i incorporar-hi la seva família. El personal que, per la seva salut i lloc de treball, necessita material ortopèdic i un calçat especial rep una compensació per part de l'empresa. El personal indefinit té la possibilitat d'adherir-se al pla de pensions del sistema d'ocupació de BSM.



El personal de conveni de BSM disposa del següent:

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

El personal del Zoo disposa per conveni del següent:

- Reducció de jornada gracieble de dues hores el 24 de desembre i el 31 de desembre i final de jornada a les 14.00 hores.
- Casals d'estiu al Zoo per a fills i filles de la plantilla de l'empresa.
- Abonament de les colònies d'estiu.
- Gratificació per casament o naixement.
- Ajuda per a ulleres, plantilles, etc.
- Permís retribuït d'una setmana al personal que faci 25 anys continuats que treballa a l'empresa i ajut per a viatge d'estudi i formació sempre que sigui útil per a l'empresa.

A més, es disposa de més d'una vintena de serveis diferents amb preus especials per a tota la plantilla.

## Permís per paternitat i permís per maternitat

### Informació de maternitat/paternitat

Referència GRI 401-3

Descripció	2016	2017	2018
Nombre d'homes que tenen dret a acollir-se al permís per paternitat	18	18	20
Nombre d'homes que s'han acollit al permís de paternitat durant l'any	18	18	20
Nombre d'homes que han tornat a ocupar el mateix lloc de treball després del permís	18	18	20
Nombre d'homes que continuen a l'organització 12 mesos després	18	18	20
<b>Taxa de retorn a la feina d'homes (%)</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>Taxa de retenció d'homes (%)</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
Nombre de dones que tenen dret a acollir-se a la baixa per maternitat	19	18	11
Nombre de dones que s'han acollit a la baixa per maternitat durant l'any	19	18	11
Nombre de dones que han tornat a ocupar el mateix lloc de treball rere la baixa	16	15	6
Nombre de dones que continuen a l'organització 12 mesos després	17	18	10
<b>Taxa de retorn a la feina de dones (%)</b>	<b>84,00</b>	<b>83,00</b>	<b>91,00</b>
<b>Taxa de retenció de dones (%)</b>	<b>89,00</b>	<b>100,00</b>	<b>91,00</b>



## Ocupació

L'ocupació és un aspecte material per a BSM; la Direcció de Persones, Organització i RSC és la que la gestiona. En el moment en què es detecta la necessitat de cobrir alguna vacant en l'organització, tant si és per creació com per l'augment de llocs de treball, es posa en marxa el procés de concurs o promoció interna entre el personal de la plantilla o persones externes. Les bases d'aquestes promocions són determinades i estudiades per la direcció de l'empresa i la representació dels treballadors i treballadores en la comissió de formació. Un cop constituïdes, es fan públiques mitjançant els canals de comunicació interna. En el cas que no sigui possible cobrir les vacants amb personal intern, es duen a terme noves contractacions de personal mitjançant un procés obert de selecció.

Per avaluar l'eficàcia de l'enfocament de gestió de l'ocupació, prenem com a referent el nombre de vacants respecte al nombre de persones seleccionades. L'any 2018 un percentatge elevat de les vacants es va cobrir amb personal intern, i les vacants que es van oferir al mercat laboral extern van ser cobertes al 100%.

### Mitjana d'edat i d'antiguitat mitja per lloc (2018)

Referència GRI 405-1

Unitats	Dona		Home		Total	
	Edat	Antiguitat	Edat	Antiguitat	Edat	Antiguitat
Agents Cívics	41,56	6,65	40,98	4,61	41,17	5,26
Anella Olímpica	47,68	14,90	48,22	12,98	48,00	13,77
Aparcaments	47,39	10,22	52,10	13,55	50,93	12,72
Bicing	36,03	8,17	44,29	14,77	42,04	12,97
Estació / Z. Bus	45,01	16,77	44,56	16,00	44,70	16,24
Estacionament regulat	45,94	15,19	47,74	16,43	47,11	16,00
Fòrum	45,12	9,48	48,18	10,48	46,65	9,98
Grues	49,08	16,94	51,10	22,46	50,89	21,88
Parc de Montjuïc	43,88	16,46	51,21	14,54	48,76	15,18
Parc Zoològic	42,34	11,92	44,47	14,32	43,43	13,15
Park Güell	31,22	2,90	34,16	5,92	32,61	4,32
<b>Total</b>	<b>43,34</b>	<b>12,43</b>	<b>47,17</b>	<b>15,33</b>	<b>45,83</b>	<b>14,32</b>



### Mitjana d'edat per lloc

Referència GRI 405-1

Unitats	2016	2017	2018
Agents Cívics	38	39	41
Anella Olímpica	47	48	48
Aparcaments	49	49	51
Bicing	42	44	42
Estació / Z. Bus	47	46	45
Estacionament regulat	45	46	47
Estructura	44	43	44
Fòrum	50	48	47
Grues	50	49	51
Parc de Montjuïc	47	48	49
Parc Zoològic	42	42	43
Park Güell	32	33	33
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>46</b>



## Noves contractacions i mobilitat interna

### Selecció

Els processos de selecció desglossats per gènere corresponen a noves incorporacions. Al personal amb una valoració favorable del treball efectuat a BSM, se'l té en consideració per a processos de selecció futurs.

## Distribució de les noves incorporacions per motiu i gènere (2018)

Referència GRI 401-1

Motius Incorporació	Dona	Home	Total general
Ampliació d'activitat	1		1
Cobertura AT		3	3
Cobertura de vacant per promoció		2	2
Cobertura d'excedència per cura de fills	1		1
Cobertura IT	10	28	38
Cobertura per maternitat / paternitat	4	4	8
Cobertura de nou lloc de treball	2	5	7
Cobertura temporal de lloc de treball	1	7	8
Cobertura de vacant		2	2
Cobertura de vacant per mobilitat interna	1		1
Contracte de pràctiques	3	5	8
Contracte de relleu	2	8	10
Lloc de nova creació	2	2	4
Obra o servei determinat	3	4	7
Reforç per vacances	1	3	4
Reforç puntual	29	48	77
Reforç per vacances d'estiu	47	58	105
Reforç per vacances de Nadal	9	5	14
Reforç per vacances de Setmana Santa	3	6	9
Substitució excedència voluntària	11	8	19
Substitució per procés de selecció		2	2
Substitució per promoció	1	2	3
Substitució de representants Sindicals	1		1
Temporada alta	13	16	29
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>218</b>	<b>363</b>

**Incorporacions per unitats i gènere (2018)**

Referència GRI 401-1

Activitats	Dona		Home		Total incorporacions	Total %
	Incorporacions	% de dones	Incorporacions	% d'homes		
Administració i comptabilitat		0%	3	1%	3	1%
Agents Cívics	19	13%	26	12%	45	12%
Anella Olímpica	1	1%	4	2%	5	1%
Aparcaments	7	5%	46	21%	53	15%
Assessoria Jurídica, Contractació i Compres	3	2%	5	2%	8	2%
Atenció al client	1	1%		0%	1	0%
Bicing	2	1%		0%	2	1%
Direcció General	1	1%		0%	1	0%
Estació / Z. Bus	1	1%	4	2%	5	1%
Estacionament regulat	1	1%	1	0%	2	1%
Estructura Aparc.-Transports	1	1%		0%	1	0%
Fòrum		0%	2	1%	2	1%
Grues	4	3%	36	17%	40	11%
Manteniment Aparc.-Transports		0%	1	0%	1	0%
Parc Zoològic	66	46%	50	23%	116	32%
Park Güell	31	21%	30	14%	61	17%
Persones, Organització i RSC	5	3%	3	1%	8	2%
Planificació Estratègica		0%	1	0%	1	0%
Serveis Tècnics	2	1%		0%	2	1%
Sistemes d'informació		0%	6	3%	6	2%
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>
<b>% respecte al total plantilla</b>	<b>Total dones 480</b>	<b>30%</b>	<b>Total homes 901</b>	<b>24%</b>	<b>Total plantilla (1381)</b>	<b>26%</b>



## Noves contractacions per grup d'edat i gènere

Referència GRI 401-1

Edat	Dona		Home		Total incorporacions	Total %
	Incorporacions	% respecte les dones	Incorporacions	% respecte els homes		
<25	34	23%	26	12%	60	17%
25-30	49	34%	62	28%	111	31%
30-35	22	15%	36	17%	58	16%
35-40	19	13%	27	12%	46	13%
40-45	8	6%	22	10%	30	8%
45-50	3	2%	24	11%	27	7%
50-55	6	4%	14	6%	20	6%
55-60	4	3%	6	3%	10	3%
60-65		0%	1	0%	1	0%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>

## Historial del percentatge de noves contractacions de menors de 30 anys (%)

Referència GRI 405-1

	2016	2017	2018
Homes	39	32	40
Dones	55	52	57
>30	6	16	3



## Distribució de les baixes d'empresa per motiu i gènere (2018)

Referència GRI 401-1

	Dona	Home	Total general
Baixa per esgotament IT	2	4	6
Baixa per final de contracte temporal o durada determinada	118	203	321
Baixa Voluntària	16	15	31
Canvi d'Empresa	1		1
Acomiadament	1	2	3
Excedència Voluntària	9	6	15
Defunció		1	1
Incapacitat	1	3	4
Jubilació	3	3	6
No superació del període de prova	2	4	6
<b>Total general</b>	<b>153</b>	<b>241</b>	<b>394</b>

**Distribució de les baixes d'empresa per unitat i gènere (2018)**

Referència GRI 401-1

	Dona		Home		Total incorporacions	Total %
	Incorporacions	%	Incorporacions	%		
Administració i comptabilitat		0%	2	1%	2	1%
Agents Cívics	27	18%	33	14%	60	15%
Anella Olímpica		0%	5	2%	5	1%
Aparcaments	5	3%	44	18%	49	12%
Assessoria Jurídica, Contractació Compres	1	1%	1	0%	2	1%
Atenció al client	2	1%		0%	2	1%
Bicing	1	1%		0%	1	0%
Estació / Z. Bus	2	1%	2	1%	4	1%
Estacionament regulat	3	2%	4	2%	7	2%
Fòrum		0%	1	0%	1	0%
Grues	8	5%	60	25%	68	17%
Màrqueting i Comunicació		0%	1	0%	1	0%
Parc Zoològic	70	46%	55	23%	125	32%
Park Güell	28	18%	27	11%	55	14%
Persones, Organització i RSC	4	3%	1	0%	5	1%
Planificació Estratègica		0%	2	1%	2	1%
Serveis Tècnics		0%	1	0%	1	0%
Sistemes d'informació		0%	1	0%	1	0%
Visualitzadors	2	1%	1	0%	3	1%
<b>Total general</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>	<b>241</b>	<b>100%</b>	<b>394</b>	<b>100%</b>



### Baixes a l'empresa 2018 per franges d'edat i gènere (2018)

Referència GRI 401-1

Edat	Home	Dona	Total general
<25	22	35	57
25-30	69	43	112
30-35	33	17	50
35-40	32	25	57
40-45	25	11	36
45-50	28	4	32
50-55	16	9	25
55-60	10	5	15
60-65	5	3	8
>65	1	1	2
<b>Total general</b>	<b>241</b>	<b>153</b>	<b>394</b>

### Índex de rotació del personal per edat i sexe (%)

Referència GRI 401-1

Edat	Home	Dona	Total general
<25	25,62%	-4,41%	2,61%
25-30	-13,63%	12,07%	-1,98%
30-35	4,41%	11,57%	6,29%
35-40	-4,48%	-8,16%	-5,94%
40-45	-2,42%	-3,39%	-2,82%
45-50	-2,35%	-1,17%	-1,95%
50-55	-1,13%	-5,47%	-2,16%
55-60	-3,16%	-1,98%	-2,82%
>60	-7,30%	-25,00%	-10,65%
<b>Total</b>	<b>-2,52%</b>	<b>-1,65%</b>	<b>-2,22%</b>



### Mobilitat interna i promocions

El 2018 s'ha potenciat la mobilitat interna de la plantilla i s'ha arribat al 7,34% de persones que han canviat el seu lloc de feina dins BSM. El programa CRETA i la promoció interna, entre d'altres opcions, han permès assolir aquesta xifra.

### Historial de promocions internes per gènere

Referència GRI 401-1

	2016	2017	2018
Nre. promocions internes	24	16	25
Nre. vacants	40	93	53
Total persones presentades	150	185	276
Nre. dones presentades	48	66	113
Nre. homes presentats	102	119	163
Nre. dones seleccionades	9	25	18
Nre. homes seleccionats	19	44	30
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>69</b>	<b>48</b>

### Promocions per unitat i sexe (2018)

Referència GRI 401-1

	Vacants	Persones presentades		Persones seleccionades		Total
		Homes	Dones	Homes	Dones	
Anella Olímpica	4	16	5	2	-	2
Assessoria Jurídica	6	13	18	1	2	3
Atenció al client	10	20	20	4	5	9
Bicing	2	2	1	1	1	2
CRETA	2	10	3	3	1	4
Centre de Suport a les Operacions	14	68	32	10	4	14
Planificació Estratègica	2	2	3	-	-	-
Persones	1	-	1	-	1	-
Serveis Tècnics	2	6	2	2	-	2
Sistemes	1	-	-	-	-	-
Visualitzadors	3	8	8	3	2	5
Zoo	6	18	20	4	2	6



## Relacions empresa-personal

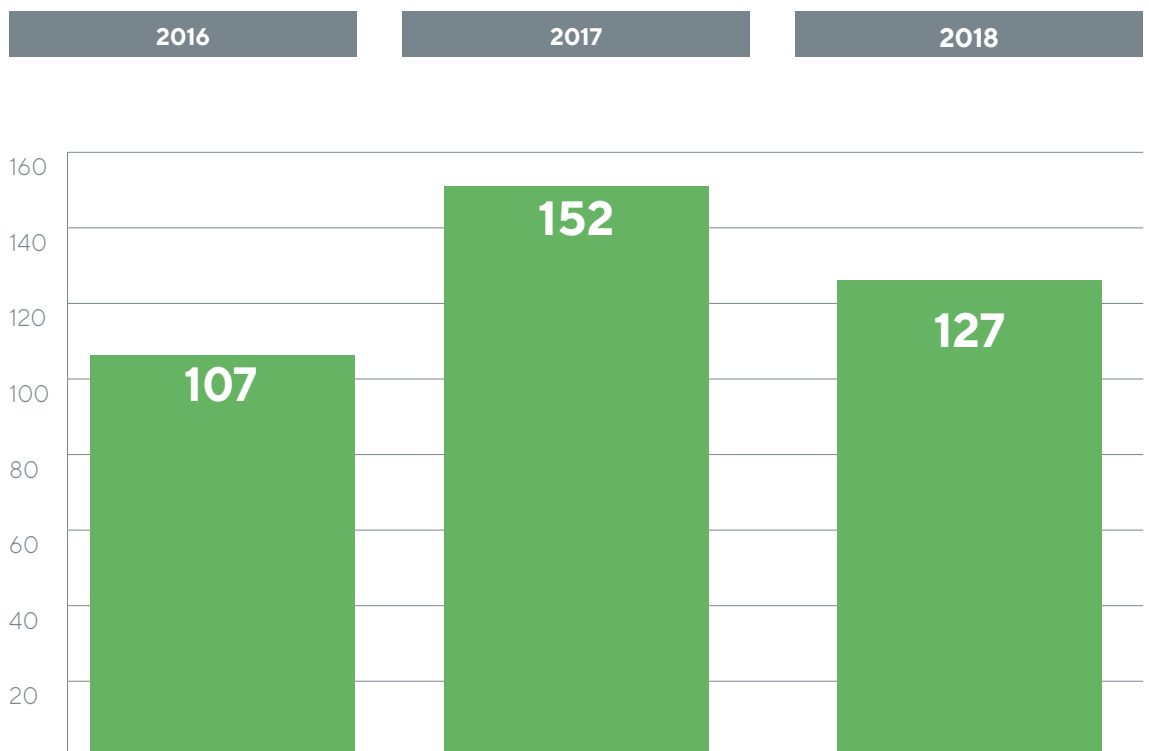
Una part interessada de BSM que té molta rellevància és el personal, que, mitjançant els seus interlocutors socials, comunica els seus interessos i expectatives. A BSM fomentem espais de diàleg constant amb la representació dels treballadors i treballadores.

Al llarg de l'any 2018, han tingut lloc 127 reunions amb els i les representants sindicals. L'actual conveni té vigència fins al 31 de desembre de 2022.

Els temes més destacats de les reunions i que esdevenen material per a l'anàlisi dels aspectes significatius per al personal han estat els calendaris laborals, els torns de treball, les vacances i la jornada laboral, el pla de desvinculació i el tancament del Pla d'igualtat. També s'han tractat, en les reunions pertinents, les mesures de conciliació i temes referents a la informació de l'empresa i a l'organització, com ara la retribució variable, els resultats i els objectius econòmics de BSM. A més, s'han concretat aspectes sobre la formació i les promocions per a les noves posicions creades arran dels canvis organitzatius.

### Reunions amb els representants sindicals

Referència GRI 102-43





### Membres dels comitès d'empresa

El màxim òrgan de participació i diàleg entre les treballadores i els treballadors i la Direcció de BSM és el Comitè d'Empresa. La persona representant de l'empresa designada a aquest efecte es reuneix periòdicament amb els o les representants del personal.

Hi ha dos comitès, un per a BSM i un altre per a la Unitat de Negoci del Zoo, els quals són escollits pel personal per sufragi universal, lliure, secret i directe cada quatre anys. El 31 de desembre de 2018, el Comitè d'Empresa de BSM tenia 10 persones delegades d'UGT i CCOO, 7 de CSIF, 3 de SIAFESIT i 1 d'USOC; pel que fa al del Zoo, la representació era de 6 d'UGT i 3 de CCOO. La representació de les dones en aquests comitès és del 28% i del 13%, respectivament.

### Hores sindicals

Referència GRI 102-43

	2016	2017	2018
Hores sindicals	12.205,50	11.460,70	10.434,80
Hores d'empresa	5.023,60	8.420,70	6.352,90
<b>Total</b>	<b>17.229,10</b>	<b>19.881,40</b>	<b>16.787,70</b>

### Membres del Comitè d'empresa de BSM (en els darrers tres anys, 16, 17, 18)

Referència GRI 102-43

	Persones delegades	Persones alliberades
UGT	10	1
CCOO	10	1
USOC	1	
SIAFESIT	3	
CSIF	7	

### Membres del Comitè d'Empresa del Zoo

Referència GRI 405-2

	2016 i 2017		2018	
	Persones delegades	Persones alliberades	Persones delegades	Persones alliberades
UGT	5	0	6	0
CCOO	4	0	3	0



A BSM tenim altres òrgans de representació dels treballadors i les treballadores: 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 AREA, Grues i Aparcaments.

I al Zoo tenim: 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 és el 92,25%, del qual el 80,59% està al de BSM i un 11,66% al del Zoo.

### Personal cobert per conveni col·lectiu (2018)

Referència GRI 102-41

	Homes	% sobre total homes	Dones	% sobre total dones	Total	% sobre total empresa
Conveni col·lectiu de BSM	759	84%	354	74%	1113	81%
Conveni col·lectiu del Zoo	80	9%	81	17%	161	12%
Exclòs de Conveni	61	7%	46	10%	107	8%
<b>Total</b>	<b>900</b>	<b>100%</b>	<b>481</b>	<b>100%</b>	<b>1381</b>	<b>100%</b>

### Personal cobert per conveni col·lectiu

Referència GRI 102-41

	2016	2017	2018
Homes coberts pel conveni de BSM	54%	55%	55%
Dones cobertes pel conveni de BSM	26%	26%	26%
Homes coberts pel conveni del Zoo	6%	6%	6%
Dones cobertes pel conveni del Zoo	6%	6%	6%
<b>Total</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>92%</b>



## Salut i benestar laboral

La salut i el benestar laboral són un tema cabdal a BSM, i, tenint en compte els interessos i les expectatives de les parts interessades de la companyia, esdevé un aspecte material el Servei de Prevenció de BSM, que 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 avançar més enllà de la llei. A BSM ens dotem d'una carta de compromís que defineix i unifica la política preventiva i 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 que cal tenir en compte en tots els àmbits de l'empresa. El Servei de Prevenció posa a l'abast de qualsevol treballador o treballadora de l'empresa els seus criteris i conceptes de prevenció, així com els processos o les guies d'actuació que s'han anat creant al llarg del temps.

L'any 2018, el Servei de Prevenció s'ha constituït com a Servei de Prevenció Mancomunat. Aquest nou format permetrà la implantació d'un sistema de gestió de seguretat i salut unificat per a totes les empreses de BSM i possibilitarà donar un servei proper i un assessorament directe per part d'un equip tècnic multidisciplinari, coneixedor de l'àrea i amb dedicació exclusiva, que potenciarà la integració de la prevenció dintre de l'estructura del Grup BSM per tal d'incrementar el benestar laboral de la plantilla, i introduirà el concepte de salut integral, mitjançant l'escolta activa i la millora de la comunicació.



S'ha actualitzat i millorat el procediment de recerca d'accidents i s'ha donat la formació corresponent als comandaments intermedis per fer-ne la implantació, de manera que es podrà disposar d'una informació més precisa per evitar accidents futurs.

S'ha elaborat un protocol d'actuació per a situacions de possible risc per atemptat terrorista.

S'han fet simulacres d'emergència als centres més significatius de BSM: Zoo de Barcelona, estadi Sant Jordi, Fòrum i estació del Nord.

El Comitè de Seguretat i Salut és l'òrgan paritari de participació destinat a la consulta regular i periòdica de les actuacions de BSM en matèria de prevenció de riscos laborals. Per la seva idiosincràsia especial, el Zoo té el seu propi Comitè de Seguretat i Salut. D'aquesta manera, el total de personal representat és del 92%. El Comitè de Seguretat i Salut del Zoo està format per sis membres (tres per part de la representació social i tres per part de l'empresa) i s'ha reunit quatre vegades durant l'últim exercici (trimestralment com marca la legislació vigent). El Comitè de Seguretat i Salut de la resta d'unitats de BSM inclou deu membres (cinc per part de la representació social i cinc per part de l'empresa) i s'ha reunit onze vegades durant el 2018 (mensualment com marca el Conveni).

En les reunions del Comitè de Seguretat i Salut s'han tractat diversos temes relacionats amb la prevenció de riscos laborals, sobretot en relació amb la utilització d'equips de protecció personal, la participació dels i les representants de les persones treballadores en avaluacions de riscos i inspeccions periòdiques, les formacions que s'han impartit en la matèria i les recerques d'accidents, incidents i actes insegurs.

Els acords més importants als quals s'ha arribat en el si del Comitè de Seguretat i Salut han estat l'aprovació i la implantació dels protocols de seguretat per a les unitats d'Aparcaments, Agents Cívics, Visualitzadors, Estacions i Zona Bus / Plataforma Logística, així com el procediment per garantir que les treballadores i els treballadors especialment sensibles disposin dels equips de protecció individual d'acord amb les seves característiques. Així mateix, es va acordar la creació d'un equip de treball per a la millora de les condicions laborals en la Unitat d'Estacionament Regulat, sobretot quant als riscos per inclemències meteorològiques.

BSM comunica totes les dades d'accidentalitat seguint la legislació vigent en la matèria, que, així mateix, compleix el Codi de pràctiques sobre notificació i registre d'accidents i malalties professionals de l'Organització Internacional del Treball (OIT).



## Tendència de l'accidentabilitat per tipus i gènere

Referència GRI 403-2

BSM Total	2016			2017			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Nre. accidents amb baixa	143	42	185	142	42	184	120	56	176
Nre. accidents sense baixa	36	20	56	40	29	69	38	12	50
Nre. accidents "in itinere"	28	7	35	25	14	45	19	14	33
Índex de freqüència	79,68	44,91	67,49	79,40	34,09	60,57	65,76	51,21	60,69
Índex de gravetat	2,08	2,41	2,19	2,05	1,43	1,82	1,53	1,12	1,38
Índex d'incidència	16,95	9,17	14,21	16,26	8,66	13,55	12,90	11,19	12,30

### Definicions

Índex d'incidència: és el nombre d'accidents amb baixa per cada cent treballadors.

Índex de freqüència: és el nombre d'accidents amb baixa (sense accidents "in itinere") per cada milió d'hores treballades.

Índex de gravetat: és el nombre de jornades perdudes per accident de treball, per cada mil hores treballades.

Accident in itinere: és l'accident que es produeix durant el camí de la persona treballadora des del seu domicili a la feina o a l'inrevés.

## Tipologia d'accidents laborals (2018)

	Caigudes	Cops	Altres	Sobreesforços	Agressions	In itinere	In mission
<b>Total BSM</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>12</b>

## Part del cos lesionat (2018)

	Extremitats inferiors	Extremitats superiors	Esquena torax	Lesions múltiples	Cap/crani	Ulls
<b>Total BSM</b>	<b>69</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>3</b>



De l'anàlisi de l'accidentalitat, se'n poden extreure les conclusions següents:

- S'ha reduït el nombre d'accidents laborals amb baixa acumulat i tancat el mes de desembre, respecte al mateix mes de l'any anterior. Per tant, s'acaba l'any amb un total de 176 accidents laborals amb baixa en comparació amb els 184 que es van produir el 2017.
- Respecte a l'índex d'incidència que té en compte el nombre de treballadors i treballadores en la comparativa, hi ha una millora de l'1,25%, amb un resultat del 12,25% al tancament del 2018 respecte al 13,55% de l'any passat.
- Quant a la tipologia dels accidents, la major part són deguts a sobreesforços, seguit de caigudes al mateix nivell. Respecte a la part del cos lesionada, són majoritàriament les extremitats inferiors (peus, turmell i cames) i, a continuació, la zona de l'esquena i el tòrax.
- La taxa d'absentisme per accident de treball és de 0,89%, la qual cosa representa una reducció de l'11% respecte al 2017.
- No s'ha produït cap accident greu o mortal durant el 2018.
- No s'ha produït cap malaltia professional el 2018.
- L'accidentalitat del personal aliè de BSM el 2018 ha estat zero.

## Indicadors d'absentisme

Referència GRI 403-2

Contingència	2016		2017		2018	
	Dies	%	Dies	%	Dies	%
Malaltia	25.841,00	5,33%	28.001,00	5,46%	30.992,00	5,88%
Homes	14.322,00	4,57%	16.540,00	4,99%	19.344,00	5,64%
Dones	11.519,00	6,72%	11.461,00	6,33%	11.648,00	6,33%
Maternitat	1.538,00	0,32%	1.239,00	0,24%	1.625,00	0,31%
Homes	-	0,00%	90,00	0,03%	-	0,00%
Dones	1.538,00	0,90%	1.149,00	0,63%	1.625,00	0,88%
Paternitat	240,00	0,05%	424,00	0,08%	615,00	0,12%
Homes	240,00	0,08%	424,00	0,13%	615,00	0,18%
Dones	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Accident laboral	7.131,00	1,47%	5.704,00	1,11%	4.672,00	0,89%
Homes	4.039,00	1,29%	4.041,00	1,22%	3.308,00	0,96%
Dones	3.092,00	1,80%	1.663,00	0,92%	1.364,00	0,74%
<b>Total de l'empresa</b>	<b>34.750,00</b>	<b>7,17%</b>	<b>35.368,00</b>	<b>6,90%</b>	<b>37.904,00</b>	<b>7,19%</b>
Homes	18.601,00	5,93%	21.095,00	6,37%	23.267,00	6,78%
Dones	16.149,00	9,42%	14.273,00	7,88%	14.637,00	7,95%



## Formació i desenvolupament professional

La capacitat i l'educació esdevenen temes materials a la companyia perquè la societat canvia constantment i a una velocitat de vertigen i, per tant, també els interessos de les persones que la componen. A BSM, com a empresa de serveis pública, la ciutadania és el nostre motor i estem obligats a adaptar-nos-hi al mateix ritme per continuar sent una empresa competitiva i a l'altura de les expectatives de la societat.

Per a BSM, adaptar-se passa ineludiblement per fomentar, de manera activa, la capacitat de totes les persones de la companyia. Per això, la capacitat professional esdevé una de les principals línies estratègiques de BSM. Fem costat a totes les persones de BSM i les acompanyem en l'adaptació als canvis; així, treballem per facilitar el seu aprenentatge de manera que les ajudi a créixer dins l'univers de professions que hi ha a l'organització, on la digitalització adquireix cada vegada més presència en tots els treballs actuals i de futur.

La capacitat i l'educació es tradueixen en els "Itineraris professionals" i els "Circuits del talent", dos programes que tenen com a objectiu ajudar les persones que, de manera voluntària, vulguin créixer professionalment dins la companyia. El repte és formar avui les treballadores i els treballadors del futur, avançar-nos a les necessitats que tindrem les persones de BSM a curt i mitjà termini, i anticipar-nos al repte que suposa enfrontar-nos a les noves professions emergents.

Treballem per donar resposta a les necessitats de la companyia, d'acord amb els eixos formatius, de captació del talent extern i intern i de desenvolupament professional. A BSM dissenyem el Pla de formació i desenvolupament professional per donar resposta a les necessitats formatives detectades per millorar les capacitats de la plantilla.

En l'aposta pel desenvolupament professional i personal, a BSM facilitem els itineraris professionals com la solució formativa ideal adreçada a persones amb inquietuds de créixer professionalment a l'empresa.

### Mitjana d'hores de formació per categoria i gènere

Referència GRI 404-1

	2016			2017			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Responsables	27,68	25,74	26,83	36,12	42,43	38,83	20,95	32,82	25,90
Comandaments intermedis	21,06	24,88	21,89	22,66	23,06	22,75	30,34	25,23	28,88
Tècnics / tècniques	13,35	17,64	15,11	53,61	27,26	43,21	31,35	28,97	30,37
Administració	14,03	26,93	23,09	24,97	16,47	18,77	26,48	16,09	19,41
Operacions	22,32	20,90	21,89	18,36	22,21	19,50	15,80	19,63	17,02
<b>Total</b>	<b>21,75</b>	<b>22,64</b>	<b>22,07</b>	<b>21,69</b>	<b>23,10</b>	<b>22,18</b>	<b>18,28</b>	<b>21,00</b>	<b>19,25</b>



La tipologia dels programes de formació per millorar les seves aptituds es distribueix per sexe de la manera següent:

### Nombre d'assistències per objectiu i gènere

Referència GRI 404-2

	2016			2017			2018		
	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total
Atenció al client	218,0	92,0	310,0	153,0	222,0	375,0	216,0	219,0	435,0
Digitalització	146,0	95,0	241,0	13,0	3,0	16,0	12,0	20,0	32,0
Millores de competències	1.498,0	913,0	2.411,0	3.150,0	1.938,0	5.088,0	2.812,0	1.539,0	4.351,0
RSC	*	*	-	*	*	-	6,0	11,0	17,0
Benestar i salut	1.457,0	788,0	2.245,0	2.718,0	1.415,0	4.133,0	980,0	508,0	1.488,0
<b>Total</b>	<b>3.319,0</b>	<b>1.888,0</b>	<b>5.207,0</b>	<b>6.034,0</b>	<b>3.578,0</b>	<b>9.612,0</b>	<b>4.026,0</b>	<b>2.297,0</b>	<b>6.323,0</b>

### Historial d'indicadors de formació

Referència GRI 404-1 i 404-2

	2016	2016 Itineraris professionals	2017	2017 Itineraris professionals	2018	2018 Itineraris professionals
Nombre de persones que han rebut formació	1.270,00	164,00	1.383,00	182,00	1.421,00	244,00
Nombre d'assistències a cursos de formació	5.208,00	208,00	9.612,00	340,00	6.323,00	463,00
Nombre d'accions formatives	142,00	7,00	179,00	16,00	191,00	14,00
Representació de la plantilla	96%	12%	97%	13%	99%	17%
Hores totals de formació	29.215,99	3.460,00	31.779,00	8.147,00	27.355,38	8.057,12
Percentatge de formació dins de la jornada laboral	75%		95%		94%	
<b>Grau de satisfacció (sobre 5)</b>	<b>4,09</b>		<b>4,14</b>		<b>4,44</b>	

El model d'avaluació de l'acompliment està en revisió. Aquest any va entrar en fase de projecte amb l'objectiu que fos una eina que ajudés el mànager i el col·laborador o col·laboradora a treballar en el seu creixement i desenvolupament professional a través de les noves competències i els nous valors de l'organització. Els valors ja estan identificats i el 2019 s'integraran en el model d'avaluació. En relació amb el desenvolupament professional, presentem les dades de les avaluacions corresponents a les persones que aquest any han ocupat altres llocs de la companyia.

El 12,82% de la plantilla ha rebut algun tipus d'avaluació, el 4,89% de dones i el 7,22% d'homes.



## Personal que rep avaluacions periòdiques d'acompliment i desenvolupament professional

Referència GRI 404-3

Col·lectiu	Avaluacions de promocions 2018 % per col·lectiu	Avaluació d'acompliment 2018 % per col·lectiu
Administració	3,55%	7,10%
Dona	2,14%	9,63%
Home	6,34%	2,11%
Comandaments Intermedis	20,93%	16,28%
Dona	15,00%	40,00%
Home	22,73%	9,09%
Operacions	0,83%	11,88%
Dona	0,00%	8,31%
Home	1,18%	13,40%
Responsables	1,87%	2,80%
Dona	0,00%	2,17%
Home	3,28%	3,28%
Tècnics / tècniques	1,27%	1,27%
Dona	0,00%	0,00%
Home	2,13%	2,13%
<b>Total general</b>	<b>2,46%</b>	<b>10,35%</b>

El novembre del 2018, s'ha presentat el programa de desvinculacions voluntàries per al personal més gran de 60 anys. Dins la política de rejoeniment de la plantilla, s'ha presentat aquest procés que facilita la transició a la jubilació i en el qual la voluntarietat i l'atenció personalitzada són els fonaments.



## Ciutadania

A BSM treballem per a Barcelona i la seva gent. Contribuïm de manera proactiva al desenvolupament de la ciutat, satisfem les expectatives de la societat i millorem la qualitat de vida de les persones en les quals impacten les nostres activitats; per això, la comunitat local és un aspecte material de la companyia

A través de les directrius de l'Ajuntament de Barcelona, ens comprometem a cobrir les necessitats de la ciutadania i a anar més enllà del desenvolupament de les nostres tasques, amb responsabilitat de servei i amb igualtat per a tothom. La ciutadania de Barcelona és diversa i canviant; per això, BSM s'adapta a diferents necessitats i va més enllà del compliment estricte de la normativa.

Així oferim avantatges a segments de la societat amb necessitats especials, com ara places d'aparcament gratuïtes per a persones amb discapacitats, tarifes solidàries a col·lectius amb recursos limitats, o descomptes per a escoles, famílies nombroses i monoparentals, residències d'avis i àvies, col·lectius amb risc d'exclusió social, etc.

La detecció d'aquestes necessitats es fa a través de l'escolta activa, en col·laboració estreta amb l'Ajuntament de Barcelona. La ciutadania manifesta les seves expectatives a través de diversos canals i òrgans com els consells dels barris, els gremis de professionals que treballen a la ciutat, el servei d'atenció al client, l'índex de satisfacció dels clients i clientes (ISC), les xarxes socials, el canal de la transparència, etc.

Fruit d'aquesta escolta hem dut a terme diverses accions per a la sostenibilitat que pots consultar [aquí](#).

Per les característiques especials i singulars de les activitats de BSM, hem segmentat el grup d'interès Ciutadania en tres subgrups: Clients/clientes, Visitants i Veïnat.

## Clients/clientes

La varietat de serveis que oferim a BSM fa que la nostra tipologia de clients i clientes sigui diversa; per això, depenent de la unitat de negoci a la qual ens referim, parlem d'usuaris i usuàries o de clients i clientes. Els nostres clients i clientes o les persones usuàries poden ser recurrents o esporàdics. Les persones recurrents són les que fan un ús continuat d'un servei o un producte nostres. Els clients i clientes o persones usuàries esporàdics són els que fan ús dels nostres serveis deu dies o menys a l'any. La interacció de les dues tipologies de clients i clientes o persones usuàries amb nosaltres comporta una transacció econòmica.

En alguns serveis facilitem tarifes socials o promocions que s'adeqüen a les necessitats de col·lectius diversos, com la tarifa de resident d'AREA, abonaments d'aparcaments o tarifes especials al Zoo, així com promocions periòdiques dels serveis.

L'opinió de les clientes i els clients i les persones usuàries és d'una gran ajuda per a la nostra millora contínua; per això, periòdicament desenvolupem tècniques d'escolta activa per conèixer els interessos i les expectatives d'aquest grup. Al llarg de l'any 2018 s'han efectuat enquestes personals i telefòniques, a més de visites als grups que han permès conèixer-ne la veu.

L'Òmnibus ha reflectit que més del 17% de la ciutadania ha visitat el Zoo almenys un cop en els darrers dos anys i que li atorga una nota de 6,3. El que més agrada són les activitats per a canalla, els animals i l'espai a l'aire lliure. D'altra banda, creuen que cal millorar els espais dels animals i les instal·lacions, així com les activitats infantils.



El “client misteriós” s’ha traslladat o ha estat en contacte amb l’Oficina d’Atenció al Client, l’estació de Barcelona Nord i de Fabra i Puig, Bicing, Park Güell, Zoo, Grues i Aparcaments. Les sensacions que trasllada en una escala de “genial, bé, millorable i malament” s’engloben entre “bé” i “millorable”, de manera que ens ofereix una qualitat acceptable dels serveis i un gran ventall d’oportunitats de millora per al futur.

Al Zoo es va dur a terme un focus group (reunió de grup) de restauració amb persones usuàries del servei. Es conclou, entre d’altres aspectes, que pot ser positiu ampliar l’oferta tot introduint productes més saludables; prenen importància els temes de vigilància i higiene alimentària i s’ofereixen millores per als espais disponibles.

## La satisfacció dels clients i les clientes i les persones usuàries

Fa prop de quinze anys que BSM elabora anualment estudis de satisfacció per conèixer l’índex de satisfacció dels clients i les clientes (ISC). Es configuren tants índexs com activitats tenim i, en el cas que la tipologia del client o clienta ho requereixi, se’n fa un per tipologia de client. Valorem el servei global, però també aspectes concrets com l’atenció a les instal·lacions, el servei, la neteja i la seguretat o els preus, diferenciats, a més, segons les expectatives que es tenien a l’entrada i la percepció de la qualitat un cop acabada la visita.

D’aquesta manera, s’obté la taula que hi ha més endavant, en la qual observem la qualitat percebuda per deu dels clients envers nosaltres i l’índex que resulta entre la qualitat percebuda i l’esperada. En alguns casos, per l’especificitat del negoci i raons tècniques, es decideix extreure la qualitat percebuda, però no l’ISC.

La **valoració de sortida** s’obté un cop les clientes i els clients acaben d’interactuar amb la nostra activitat. És aleshores que se’ls demana que ens valorin globalment, en una escala del 0 al 10. Per a l’ISC es demana a les clientes i els clients quina és la seva expectativa de valoració abans d’interactuar amb l’activitat, en una escala del 0 al 10, i es compara amb la valoració de sortida. Si l’ISC és menor al 100%, la percepció de valoració és inferior a l’expectativa i, per tant, no s’assoleix el que esperen els clients i les clientes de nosaltres. Si és el 100%, el client o clienta està rebent just el que esperava i, si és superior, el client o clienta està rebent un servei millor del que esperava.

El **Net Promoter Score (NPS)** és un indicador en el qual s’exclouen les puntuacions de 7 i 8 i es calcula quantes valoracions estan percentualment entre el 0 i el 6 i quantes entre el 9 i 10. L’NPS oscil·la entre el -100 i el +100. Si l’NPS és positiu, vol dir que proporcionalment hi ha més persones que valoren molt bé el servei que persones que el valoren malament. Si és negatiu, passa el contrari.

En el **client misteriós**: simulant una relació normal de client, es verifica si el que el client o clienta percep és el que era previst i, en el cas que no sigui així, se n’analitzen les causes, que poden ser múltiples (manca d’instruccions, errors en comunicar-les, incompliment d’instruccions, imponderables, etc.), i se n’extreuen les conseqüències corresponents.

L’**Omnibus** és una enquesta trimestral que fa l’Ajuntament de Barcelona a cent persones més grans de 18 anys que viuen a la ciutat. Les preguntes fan referència a diverses qüestions, inclosa la interacció amb el Zoo o el Tibidabo. BSM és dipositària de la informació que l’afecta.

**No hi ha cap incident derivat de l’incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i els serveis en salut i seguretat durant l’any 2018.**



En la figura següent es mostra la veu del client o clienta pel que fa al volum de comunicacions d'incidències, reclamacions i suggeriments dels darrers tres anys. Un cop rebuda la informació del client o clienta, BSM actua de la mateixa manera i independentment del tipus de comunicació que es tracti, és a dir, en tots els casos contestem en una mitjana de 5,7 dies i es fa una anàlisi del que diu el client o clienta. Sabem que teòricament els conceptes de reclamació i suggeriment són diferents, però sota qualsevol motiu de comunicació de les clientes i els clients, de manera explícita o implícita, hi ha una reclamació, vista com un producte o un servei poc satisfactori o millorable. El que realment ens dona valor és la veu del client o clienta en la nostra gestió.

## Valoració dels clients i les clientes

Referència GRI 102-43

	Qualitat percebuda			ISC		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Aparc. rotació	7,0	7,5	8,1	101,0%	105,0%	101,1%
Aparc. abonats	7,6	7,4	8,4	101,0%	107,1%	100,1%
Aparc. CDU						
Estació Nord	7,5	7,2	7,5	104%	98,1%	97,4%
Fabra i Puig	6,7	7,2	6,9	102%	106%	130,5%
Grues dipòsits	6,3	6,2	5,7	109%		99,3%
ER Z. blava	5,6	5,7	6,1		100%	110,9%
ER Z. verda mixta forà	5,0	5,3	5,7		95%	104,8%
ER Z. verda mixta res.	6,4	6,5	6,6		110%	110,0%
ER Z. verda exclusiva	6,6	6,5	6,9		103%	109,0%
Zoo	7,8	7,7	7,8	98%	105%	98,7%
PSJ	8,4	8,4	8,4	102%	102%	104,6%
Sant Jordi Club	8,0	7,6	8,4	101%	107%	106,0%
Estadi Olímpic	8,0		8,4	103%		103,3%
Bicing Mecànic	7,4	6,8	6,9	88%	92%	91,1%
Bicing Elèctric						
Park Güell taquilles (primavera)	8,2	8,4				
Park Güell taquilles (tardor)	8,4		8,5			96,7%
Agents Cívics de carrer	6,3	6,3	6,9			
Agents Cívics d'OAC		9,0	8,0			
At. al client Calàbria	8,9	9,2	9,2	127%	127%	161,0%
<b>Mitjana</b>	<b>6,8</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>			



## NPS de BSM

Referència GRI 102-43

	2017	2018
Estadi Olímpic		27
Palau Sant Jordi	32	46,7
Sant Jordi Club	2,6	35,8
Aparcaments abonats	4,3	50,8
Aparcaments rotació	17,7	26,2
Àrea blava	-55,9	-57,6
Àrea verda ús forà	-63,2	-73,3
Àrea verda ús resident	-30,9	38,7
Àrea verda exclusiva resident	-24	-9,5
At. al client Calàbria	76,3	79,2
Estació Nord	30,7	-1,5
Estació Fabra i Puig	-15,7	23,4
Grues	-8,6	-33,3
Park Güell	33,2	52,2
Zoo		16,1

## Tendència de la veu del client o clienta

Referència GRI 102-43

Mitjà de comunicació	Quantitat	% de pes
Trucades ateses personalment	162.497,00	72%
Suggeriments, queixes i reclamacions	3.705,00	2%
Correus electrònics	20.105,00	9%
Visites a oficina c/ Calàbria	18.529,00	8%
Peticions targetes AREA i targetes aparcaments	21.317,00	9%
<b>Total de comunicacions</b>	<b>226.153,00</b>	<b>100%</b>

## Comunicacions per negoci

Referència GRI 102-43

Negoci	% de pes
AREA	65%
Aparcaments	20%
Zoo	8%
Park Güell	3%
Grua	2%
Resta negocis	2%



## Comunicacions per tema

Referència GRI 102-43

Concepte	Definició del concepte	% de Pes
Operativa	Allò que es refereix a instruccions de treball, cues, temps d'espera, ordenances municipals, etc.	30%
Manteniment	Es refereix a males condicions, mal funcionament, desperfectes dels parquímetres, caixers de pagaments, ascensors, instal·lacions concretes, etc.	22%
Recinte	Es refereix a qualsevol tema relacionat amb la senyalització, accessos, transport, seguretat, maniobrabilitat, ascensors, danys a vehicles dins dipòsits o aparcaments, etc.	22%
Incid. apps/webs	Incidències en apps, webs, pagaments en línia, errades dels sistemes de grues, etc.	10%
Preu	Tot el que es refereix a imports d'entrades o de comestibles, subvenció AREA, etc.	10%
Neteja	Es refereix a brutícia en general, taques d'oli, etc.	4%
Serveis	Fa referència a serveis no existents o a l'ampliació o la modificació dels actuals	3%
Tracte personal	Es refereix a faltes de respecte, l'aixecament de veu, etc.	0%, n'hi ha hagut 2

## Comunicacions per tipologia

Referència GRI 102-43

Tipologia	% de Pes
Informació	50%
Incidències/ queixes/ reclamacions/ suggeriments	20%
Peticions de servei	20%
Gestions administratives	10%

Per fer aquesta escolta activa, al llarg del 2018 s'han dut a terme accions o beneficis complementaris a la visita o servei, la celebració de dies especials com el Dia Mundial del Ximpanzé al Zoo, l'acord de Bicing amb l'empresa de carsharing (cotxe multiusuari) Drivy, les noves zones de regulació de l'AREA i els tions de Nadal al Zoo, entre d'altres.

També, d'acord amb el compromís amb la solidaritat, al Zoo s'han celebrat "El dia amb més cor" dedicat a les cardiopaties infantils, "Un dia de nassos" amb l'organització Pallapupas, el "Dreamnight at the Zoo" per a infants amb malalties o discapacitats cròniques.

En relació amb les instal·lacions, han tingut lloc millores a l'Anella Olímpica, al Zoo i al Park Güell, així com a l'AREA, que, en resposta als suggeriments de les clientes i els clients, ha estrenat l'aplicació ONaparcar per a les persones residents.



## Visitants

BSM dona servei a la ciutat de Barcelona i a totes les persones que accedeixen a les nostres instal·lacions, físiques o digitals, o fan ús dels nostres serveis, sense que això comporti necessàriament una transacció econòmica.

Aquest grup d'interès manté un diàleg i interacciona constantment amb nosaltres mitjançant les xarxes socials. Al llarg del 2018, els temes negatius més recurrents a la unitat Bicing han estat la manca de bicicletes o d'espai lliure per deixar-les i el funcionament de l'aplicació, que produïa errors. Els temes positius més recurrents d'aquesta unitat han estat la idea de la bicicleta compartida i el projecte del nou Bicing 2.0.

A l'**Anella Olímpica**, el tema més rellevant i negatiu ha estat el so del Palau Sant Jordi, i el recurrent positiu ha estat la diversitat de concerts i la qualitat dels i les artistes.

Al **Park Güell**, el tema negatiu més recurrent és el que fa referència al preu de l'entrada a la zona monumental, i aquest any també ha estat un tema negatiu rellevant les obres efectuades que afectaven la visita. En general, les persones que interactuen amb nosaltres a les xarxes deixen com a temes positius l'agraïment pel tracte i també elogien les vistes i l'obra de Gaudí.

Al **Zoo**, els comentaris negatius més recurrents els fa un corrent animalista que parla sobre l'estat dels animals, el poc espai que tenen els animals i les obres al recinte. Respecte als comentaris positius, fan referència als casals per a infants que s'organitzen i als avantatges de pertànyer al Zoo Club.

Per acabar, a les xarxes socials (XS) d'**Aparcaments** hi ha algunes queixes negatives sobre el servei, però aquestes són residuals, ja que aquesta unitat només disposa de Twitter i no té gaires seguidors/ores. La resta d'unitats de negoci no disposen de XS.

L'escolta amb aquest grup d'interès motiva la inauguració del nou punt d'atenció, per adaptar-nos a les necessitats de la ciutadania així com per assumir nous reptes, com el Registre de vehicles de mobilitat personal (VMP).

Per arribar a la ciutadania, participem en la Setmana de la RSC, un esdeveniment que permet traslladar el nostre compromís amb el desenvolupament sostenible i fomentar l'intercanvi d'experiències.

El dia a dia d'Agents Cívics és al costat de la ciutadania, amb un total de 378.493 actuacions que responen a les seves necessitats i les dels districtes, i les oficines d'atenció ciutadana serveixen per afavorir l'ús cívic dels espais públics i vetllar per les normes de convivència.

El Zoo s'acosta més als animals i a les persones amb l'estreta col·laboració que manté des de fa dècades amb la conservació in situ, els continguts panoràmics actualment disponibles per Google StreetView i la commemoració del 125è aniversari per apropar la biodiversitat a la ciutadania.

El Park Güell s'ha sumat a una iniciativa conjunta per celebrar el 166è aniversari de Gaudí i ha acostat la cultura a la ciutadania: ha estat l'escenari d'un cicle de concerts, també d'altres activitats gratuïtes com visites guiades a l'entorn o el concurs de punts de llibre de Sant Jordi.

També s'ha compromès amb la cultura l'Estació del Nord, on s'ha ofert una exposició de ceràmica xinesa de manera gratuïta.

L'Anella Olímpica també s'acosta als i les visitants a través de l'esport, la cultura i l'entreteniment amb accions com el macroentrenament per a la Cursa de la Mercè i el "Vine a córrer a l'Estadi".

Per facilitar l'accessibilitat a les instal·lacions digitals, l'AREA ha estrenat nou web.



## Veïnat

Considerem el veïnat com les persones que són visitants o clients/clientes de BSM, que viuen al costat dels nostres negocis o al barri i als quals les nostres activitats impacten directament o indirectament. El diàleg amb aquest grup d'interès, en molts casos, és constant i diari, tant a través de trucades telefòniques, correus electrònics o xarxes socials com personalment.

Els Visualitzadors donen resposta a una de les necessitats i de les expectatives del veïnat pel que fa a la detecció de pisos turístics a Barcelona. Al llarg de l'any 2018, s'han analitzat i registrat a la base de dades (CAT-B) un total de 17.127 allotjaments i habitatges d'ús turístic (HUT). El pla de xoc contra els habitatges d'ús turístic il·legals ha permès que el nombre total d'anuncis sense llicència a les plataformes d'internet s'hagi reduït de 5.875 l'any 2016 a 1.714 el juny del 2018. Aquestes dades suposen una reducció dràstica del 70%.

Grues també respon a una altra de les expectatives del veïnat, que és garantir el dret a la mobilitat per a tothom. Per això hi ha serveis prioritaris: els guais, les places reservades per a persones amb discapacitats i els vehicles que bloquegen la mobilitat d'altres. En aquests tres casos, la mitjana de temps de resposta el 2018 ha estat de 17 minuts i 27 segons.

L'AREA també interactua amb els i les visitants i respon a les seves necessitats i als suggeriments amb l'ampliació de noves zones d'estacionament regulat a la ciutat.

Des d'Aparcaments, el 2018 s'ha maximitzat el valor per al veïnat amb la pacificació dels nous jardins de Menéndez y Pelayo, la construcció de l'aparcament soterrani i l'accessibilitat que ha permès el nou aparcament soterrani del Mercat de Sant Antoni.

Dins l'Estratègia del Park Güell per retornar l'ús social al parc, enfortir el lligam dels barcelonins i les barcelonines amb el parc, evitar les conseqüències de la massificació turística a la zona i millorar l'entorn i fer més permeable l'espai, s'han desenvolupat amb el barri millores de mobilitat, accions culturals i visites guiades.



## Entitats

BSM té relacions amb entitats d'índole diversa amb les quals col·labora o manté un diàleg. Podem classificar aquestes entitats en entitats socials del tercer sector social, entitats ambientals, entitats de l'entorn educatiu, lobbies com ara els col·legis professionals, entitats publicoprivades, empreses del grup BSM, altres empreses municipals, empreses veïnes, empreses competidores i mitjans de comunicació. En general, ens comuniquem amb aquestes entitats a través de diversos canals, com ara correus electrònics, trucades telefòniques, reunions, convenis, etc. Al llarg del 2018, l'expectativa principal de totes aquestes entitats ha estat la de col·laborar amb BSM.

El Zoo ha presentat el Pla estratègic que recull la visió compartida del treball dut a terme el 2016 pel Grup de Treball del Zoo.

Així mateix, s'ha posat en marxa el nou sistema d'interlocució, la nova seu de contractació electrònica.

Com a activitats concretes, cal mencionar la cessió de materials en desús per part de BSM a més de 66 entitats, així com de 254 bicicletes abandonades a la ciutat que s'han destinat a entitats socials.

Des del vessant educatiu i de recerca, Estacions ha participat en el projecte europeu Interreg SUDOE Stop CO2 que té com a objectiu fonamental reforçar el paper de les estacions de transport a l'espai del sud-oest europeu. El Zoo, a través de la seva Fundació, ha atorgat 77.000 euros en beques a un total d'11 projectes, seleccionats d'entre les 52 sol·licituds rebudes. El Zoo també ha entregat els premis Floquet de Neu al millor treball de recerca de batxillerat. La unitat d'Agents Cívics ha donat a conèixer les tasques i les funcions dels i les agents en el mòdul de mediació comunitària del grau superior d'integració social de l'Institut Salvador Seguí.

Des de BSM, hem estat presents com a experts en diversos congressos, conferències o publicacions, com el Congrés Internacional de Cuidadors (ICZ), la jornada Kid's Innovation Day, la revista de l'Associació Europea d'Aparcaments, la Jornada d'Intermodalitat, les XXVI Jornades Tècniques d'ANEPMA (Associació Nacional d'Empreses Públiques de Medi Ambient), la jornada del projecte SPP Regions "La contractació pública sostenible i ecoinnovadora més enllà dels plecs de contractació", entre d'altres.

Fruit de totes aquestes col·laboracions hem desenvolupat projectes enfocats a impactar positivament en la societat d'una manera responsable. Pots consultar les nostres accions per a la sostenibilitat [aquí](#).

## Pertinença a associacions

A BSM participem de manera activa en iniciatives externes, compartim i subscriuim principis i pertanyem a organitzacions nacionals i internacionals. A continuació, les detallem i les segmentem segons l'abast que tenen a la companyia.



Nom de l'associació	Negoci o servei corporatiu	Tipus de participació	Es disposa de càrrec/responsabilitat? Quin/a?	Quota i altres aportacions anuals	Es considera estratègica? (sí/no) Per què?
AAZV, American Association of Zoo Veterinarians	Zoo	Membre/signant	No		
ACAVE (Associació Catalana d'Agències de Viatges Especialitzades)	Estacions	Associat/agremiat	No	900	
AECA, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas	Administració i finances	Associat/agremiat	No	295	Sí. Pel fet d'estar al dia dels principis comptables i canvis legislatius i normatius al respecte.
AEDIPE, Associació Catalana Direcció de Recursos Humans	Persones	Membre/signant	No		
AEERC, Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes	Atenció al client	Membre/signant	No		
AEM, Asociación Española de Mantenimiento	Manteniment	Membre/signant	No		
AERCE, Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos	AJCC	Assistència a trobades, reunions...	No		
Agència Catalana de Turisme	Zoo	Membre/signant	No		
AICAS, Asociación Ibérica de Cuidadores de Animales Salvajes	Zoo	Col·laborador	No	1.160	Sí
AIZA, Asociación Ibérica de Zoos y Acuarios	Zoo	Membre/signant	Membre de la Junta Directiva	1.625,15	Sí
APD, Asociación para el Progreso de la Dirección	Administració i finances	Associat/agremiat	No	1.298	Sí. Per formació específica en capacitació i habilitats tècniques i estar al corrent de les noves tendències de gestió.
APM, Asociación de Promotores Musicales	Anella Olímpica	Col·laborador	No	4.000	Sí. Pel fet d'estar un referent en el sector de la música. Associació de promotors musicals.
ASESGA, Asociación Española de Aparcamientos y Garajes	Aparcaments	Associat/agremiat	No	22.880,00	Sí. Pel fet d'estar al dia de les novetats del sector.
Associació de Veïns i Veïnes del Fort Plenc (entorn de l'estació Barcelona Nord)	Estacions	Associat/agremiat	No	300	
Asociación de Directivos Financieros	Administració i finances	Associat/agremiat	No	450	Sí. Per formació específica en capacitació i habilitats tècniques i estar al corrent de les noves tendències de gestió.
Barcelona Activa	Persones	Col·laborador			
Barcelona Convention Bureau	Anella Olímpica	Associat/agremiat	No	9.900	Sí. Pel fet d'estar informats de les tendències del mercat, el calendari de congressos i la comercialització dels espais a clients i clientes potencials.
Barcelona Turisme Convention Bureau	Zoo	Membre/signant	No		Sí
Barcelona Turisme, Cultura i Lleure	Park Güell	Membre/signant	No	1.489,6	Sí
Barcelona + Sostenible	Persones	Membre/signant	No		



Nom de l'associació	Negoci o servei corporatiu	Tipus de participació	Es disposa de càrrec/responsabilitat? Quin/a?	Quota i altres aportacions anuals	Es considera estratègica? (sí/no) Per què?
Consell Gaudí	Park Güell	Associat/agremiat			Sí. Per la naturalesa del Park com a obra important de Gaudí.
EAA, European Arenas Association	Anella Olímpica	Membre/signant	Membre fundador	4.000	Sí. Pel fet de ser un vincle amb el sector europeu. Associació Europea d'Arenas.
EAZA, European Association of Zoos and Aquaria	Zoo	Membre/signant		8.600	Sí
EAZWW, European Association of Zoo and Wildlife Veterinarian	Zoo	Membre/signant	No	123	Sí
Elige	Administració i finances	Membre/signant	Vicepresident i tresorer i coordinació tècnica de jornades de treball.	2.000	Sí. Relació amb empreses públiques locals que possibilita l'intercanvi de coneixement, així com la formació contínua, l'anàlisi, el tractament i la reflexió sobre situacions similars i l'aplicació de canvis legislatius.
EPA, European Parking Association	Aparcaments	Membre/signant	Vicepresident i membre de la Junta Directiva.		Sí. Pel fet d'estar al dia de les novetats del sector.
European College of Zoological Medicine	Zoo	Membre/signant	No	185	Sí
EZE, European Zoo Educators	Zoo	Membre/signant	No		
Fundació Barcelona Zoo	Zoo				
Fundació Factor Humà	Persones	Associat/agremiat	No		
GRASP, Great Apes Survival Partnership	Zoo	Membre/signant	No		
Gremi de Garatges de Barcelona	Aparcaments	Associat/agremiat	Vocal	25.746,56	Sí. Pel fet d'estar al dia de les novetats del sector.
IUCN Comitè Espanyol	Zoo	Membre/signant	No	1.388,03	Sí
IUCN, International Union for Conservation of Nature	Zoo	Membre/signant	No	2.329,10	Sí
IZEA, International Zoo Educators Association	Zoo	Membre/signant	Membre del Comitè d'Educació de l'EAZA.	54,29	Sí
Live	Aparcaments	Membre/signant	Membres directors	20.000,00	Sí. Pel fet d'estar al dia de les novetats del sector.
CPNL, Consorci per a la Normalització Lingüística	Persones	Col·laborador	No		
Respon.cat	Persones	Membre/signant	No		
Ruta del Modernisme	Park Güell	Associat/agremiat	No		El Park Güell no pot deixar d'aparèixer en elements de promoció del modernisme.
UITP, Advancing Public Transport	Mobilitat	Associat/agremiat	No		
UN Global Compact	Persones	Membre/signant	No		
WAPCA, West African Primate Conservation Action	Zoo	Membre/signant	No		
WAZA, World Association of Zoos and Aquariums	Zoo	Membre/signant	No	2.813	Sí
WWF	Zoo	Membre/signant	No		



## Privacitat

La privacitat és un aspecte material que afecta tots els nostres grups d'interès i, en especial, la ciutadania, i que engloba els clients i les clientes, els visitants i el veïnat.

BSM compleix la normativa vigent en matèria de protecció de dades i vetlla per garantir un ús i tractament correctes de les dades personals.

BSM informa la ciutadania sobre la seva política de privacitat i té establerts canals perquè les persones puguin exercir els seus drets. Qualsevol persona que hagi facilitat dades personals a B:SM pot exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, portabilitat i limitació mitjançant una comunicació a l'adreça electrònica següent: [protecciondades@bsmsa.cat](mailto:protecciondades@bsmsa.cat).

BSM també disposa d'un delegat de protecció de dades (DPO) davant del qual les persones interessades poden posar de manifest qualsevol qüestió relativa al tractament de les seves dades personals a través d'aquesta adreça electrònica: [dpo@bsmsa.cat](mailto:dpo@bsmsa.cat).

Al llarg de l'any 2018, no s'ha registrat cap reclamació referent a la privacitat de la ciutadania ni tampoc s'ha produït cap filtració o pèrdua d'informació.



## 3.3 Sostenibilitat econòmica

Referències GRI:

101, 102-7, 102-9, 102-10, 102-45, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1

### ODS Relacionats

---





BSM, com a organització pública que dona servei a la ciutat de Barcelona, té la responsabilitat de garantir una gestió econòmica responsable i transparent. Aquest és un tema material dins l'organització que es pot veure reflectit en l'anàlisi de materialitat d'aquest any 2018. Totes les parts interessades i, en especial, l'accionista únic, que és l'Ajuntament de Barcelona, esperen una gestió eficient, eficaç i responsable dels recursos des d'un punt de vista econòmic, financer i social, fet que contribueix a fer de Barcelona una ciutat sostenible.

La gestió econòmica responsable està emmarcada en la Política integral de BSM i queda recollida dins el Pla estratègic 2018-2023, concretament en la perspectiva de finances desplegada en dues línies estratègiques:

L9\_ - Manteniment del SEC (operador de mercat) i de l'autonomia econòmica i financera

L10\_ - Inversió econòmica i social

També es recull en els objectius estratègics del 2018 i el 2019, que pots veure [aquí](#). La Direcció de BSM en fa el seguiment a través dels òrgans de gestió, des d'on es tracten, entre d'altres, els compromisos, els recursos, els aspectes de millora, i les desviacions i les incidències que hi pugui haver.

El sistema de gestió integral fa possible la concreció de l'estratègia mitjançant les auditories, els sistemes de mesurament, els processos i les responsabilitats; així, supervisem i avaluem els resultats de la gestió econòmica responsable.

Durant l'any 2018, hem consolidat els objectius i el funcionament a partir de l'execució del sistema de gestió integral. Una vegada desenvolupats els processos i els procediments de les unitats, així com el quadre de comandament amb el seguiment dels indicadors clau (KPI, per les sigles en anglès) dels objectius corresponents, ens hem centrat en la definició i l'assoliment dels objectius estratègics de l'any 2018 dins del marc del Pla estratègic establert per al període 2018-2023.

Com a organització pública amb una gestió econòmica responsable, [aquí](#) pots accedir als reptes econòmics del 2019.

Aquest 2018 destaquem el següent:

1. Mantenim BSM com a operador de mercat: s'ha fet la valoració econòmica en la fase d'estudi dels nous encàrrecs i/o modificacions de serveis i activitats derivats del Pla estratègic, que han sigut valorats prèviament segons els criteris econòmics i socials de B:SM i ajustats en qualsevol cas als criteris SEC-2010 per continuar sent una empresa de mercat.
2. Adaptem la gestió als nous requeriments del Pla estratègic de l'empresa i als canvis legislatius per tal de garantir la imatge fidel, la transparència i la màxima qualitat de la informació econòmicofinancera de la societat a fi de gestionar-la. Hem garantit l'accés i la participació de tots els responsables a la informació econòmica de BSM, per facilitar la planificació, el seguiment i la valoració mitjançant les dades econòmiques de l'activitat:
  - Hem elaborat tota la documentació econòmica i financera per fer que reflecteixi, d'una manera clara i detallada, els objectius i els requeriments de l'exercici (aprovació del Consell de BSM i l'Ajuntament de Barcelona - pressupost de BSM).



- Hem presentat, dins del termini i en la forma escaient, tota la informació econòmica i financera, fet que ha permès la validació, el seguiment i el suport a tota l'organització dels comptes d'explotació/activitat, els nous productes/serveis des de la fase d'estudi, i els canvis de normativa o per qualsevol altre motiu amb afectació econòmica.
  - Hem elaborat els comptes anuals individuals de BSM i consolidats del Grup BSM, que han reflectit la imatge fidel dels resultats i el patrimoni de la societat, els quals han estat sotmesos a una auditoria financera per part d'una persona experta independent nomenada per l'Ajuntament (presentació dels comptes anuals sense condicions).
3. Desenvolupem i millorem el circuit d'inicis d'expedient de contractació des de la perspectiva econòmica, financera i d'administració, dins el procediment de contractació juridicoadministratiu: en aquesta línia, hem millorat la informació econòmica que rep la Mesa de Contractació de BSM a l'hora de validar els inicis d'expedient de contractació, i també hem estructurat aquesta informació de manera que ha permès agilitzar el procés administratiu i de control de gestió del pressupost derivat de la contractació feta per BSM.
4. Automatitzem més processos administratius: recaptació de parquímetres
- Hem fet l'anàlisi de les sinergies amb altres projectes de BSM, com GISArea, GISRutes o PDA per a vigilants, i n'hem definit les especificacions.
  - *Back-office* (gestió interna): s'han definit els requeriments per a la planificació, la visualització i l'assignació de rutes de recaptació als equips, igual que la visualització en temps real de l'estat de la recaptació i dels parquímetres, i la generació d'informes.
  - Dispositiu mòbil: Es va fer la concreció dels requeriments del dispositiu mòbil quant a la implementació d'una aplicació mòbil en línia lligada amb el *back-office* i que permeti, entre d'altres, la introducció des del dispositiu de les incidències de recaptació amb generació automàtica d'ordres de treball (OT) al GMAO.
  - Actualment, els equips de recaptació ja tenen un dispositiu mòbil als vehicles amb informació de la ruta assignada (document PDF), geolocalització i navegació (Google Maps).
5. Optimitzem l'aplicació de les bonificacions fiscals en l'impost de societats i en la imposició indirecta a tots els rendiments procedents de serveis de competència municipal, i també hem garantit que tots els contractes d'explotació de les instal·lacions estiguin subjectes a l'IVA i no a l'ITP (impost sobre transmissions patrimonials). L'objectiu assolit era complir les obligacions fiscals minimitzant el cost de la imposició directa i de la imposició indirecta (IVA). Hem de destacar, sobre aquesta qüestió, que no hem tingut cap incidència per part de les autoritats fiscals.
6. Concretem i definim el procés dels preus de transferència en les prestacions de serveis entre empreses, per a tot el Grup BSM. L'objectiu és garantir el procediment correcte a l'hora de determinar els preus de transferència entre les empreses del Grup BSM / Ajuntament de Barcelona, i valorar a preu de mercat totes les operacions que s'efectuen amb persones i entitats, així com complir les obligacions de documentació d'algunes d'aquestes operacions. Enguany hem donat per acabat l'acord per als preus de transferència dels serveis tècnics.



## Resultats econòmics

L'exercici 2018 s'ha desenvolupat dins d'un context macroeconòmic caracteritzat per un creixement sostingut per cinquè any consecutiu, si bé amb un creixement menor, que s'ha situat en el 2,5% del PIB i que podem qualificar de satisfactori. Això 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; no obstant això, els resultats financers de la cartera gestionada de la companyia s'han vist afectats per l'evolució negativa dels mercats financers en l'última part de l'exercici i això ha generat un ajust de valor.

En aquest context, els serveis relacionats amb la mobilitat presenten una evolució positiva de l'activitat en Aparcaments, Grues i Zona Bus, i negativa en AREA i Bicing; en relació amb els serveis de lleure, l'evolució és positiva en Parcs i Anella Olímpica, i negativa al Zoo, afectat pel debat sobre el seu futur i, en menor grau, per les obres de millora que s'hi estan portant a terme.

L'exercici 2018 pot qualificar-se de satisfactori, tenint en compte el context indicat, tant per l'evolució de les diferents activitats i els serveis que duu a terme BSM com pel resultat obtingut.

Els ingressos de l'exercici s'han situat en 129,5 milions d'euros (130,8 milions d'euros el 2017) i les despeses d'explotació en 118,9 milions d'euros (117,9 milions d'euros el 2017).

El resultat d'explotació se situa en 10,6 milions d'euros (13,0 milions d'euros el 2017).

El resultat de l'exercici presenta un benefici de 8,7 milions d'euros (12,6 milions d'euros de l'exercici 2017).

### Valor econòmic en euros

Referència GRI 201-1

Valor econòmic directe creat (VER)	2016	2017	2018
a) Ingressos	130.114.282,54	131.216.217,04	129.860.360,68
Valor econòmic distribuït (VER)			
b) Despeses operatives	42.557.758,80	44.534.336,02	43.557.573,90
c) Salaries i beneficis socials per als empleats	57.464.214,03	61.716.878,16	64.457.005,37
d) Pagaments a proveïdors de capital	1.154,08	399,47	0
e) Pagaments a governs	1.010.052,00	987.561,01	640.829,25
f) Inversions en la comunitat	-	-	0
Valor econòmic retingut (VER)*	11.668.793,83	11.356.866,48	12.478.876,12

\* Calculat com Valor Econòmic Generat menys Valor Econòmic



## Inversions

L'execució d'inversions finançades per BSM ha ascendit a 13,5 milions d'euros (9,2 milions d'euros el 2017).

### Balanç el 31 de desembre (expressat en milers d'euros)

ACTIU	2018	2017
Immobilitzat intangible	4.795	3.589
Immobilitzat material	152.248	150.130
Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	193.821	193.821
Inversions financeres a llarg termini	77.579	79.949
Actius per impost diferit	1.335	1.335
<b>TOTAL ACTIU NO CORRENT</b>	<b>429.778</b>	<b>428.824</b>
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	12.435	15.469
Inversions financeres a curt termini	48	48
Periodificacions a curt termini	823	823
Efectiu i altres actius líquids equivalents	21.759	12.885
<b>TOTAL ACTIU CORRENT</b>	<b>35.065</b>	<b>29.225</b>
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>464.843</b>	<b>458.049</b>

PATRIMONI NET I PASSIU	2018	2017
Fons propis	410.335	401.609
Capital	36.000	36.000
Prima d'emissió	148.151	148.151
Reserves	217.458	204.838
Resultat de l'exercici	8.726	12.620
Ajust per canvis de valor	23.957	23.957
Subvencions, donacions i llegats rebuts	270	354
<b>TOTAL PATRIMONI NET</b>	<b>434.562</b>	<b>425.920</b>
Passius per impost diferit	3.197	3.273
Periodificacions a llarg termini	853	875
<b>TOTAL PASSIU NO CORRENT</b>	<b>4.050</b>	<b>4.148</b>
Deutes a curt termini	4.518	5.261
Deutes amb empreses del grup i associades a curt termini	1.327	1.799
Creditors comercials i altres comptes a pagar	18.816	17.354
Periodificacions a curt termini	1.570	3.567
<b>TOTAL PASSIU CORRENT</b>	<b>26.231</b>	<b>27.981</b>
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>464.843</b>	<b>458.049</b>

**Compte de pèrdues i guanys de 31 de desembre** (expressat en milers d'euros)

<b>COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Aparcaments	26.457	25.134
Serveis Municipals AREA i Grua	51.802	53.570
Agents Cívics i Visualitzadors	6.038	5.025
Registre de taxa vehicles mobilitat personal (VMP)	3	-
Estació d'autobusos	2.083	2.018
Bicing	2.371	6.259
Zoo	8.961	9.886
Anella Olímpica	10.605	8.173
Park Güell	17.879	16.453
Parc del Fòrum	2.105	1.665
Parc de Montjuïc	224	174
Altres serveis	317	201
Ingressos de participacions financeres	618	2.218
<b>Import net de la xifra de negocis</b>	<b>129.463</b>	<b>130.776</b>
<b>Aprovisionaments</b>	<b>(10.492)</b>	<b>(10.581)</b>
<b>Despeses de personal</b>	<b>(64.457)</b>	<b>(61.717)</b>
<b>Altres despeses d'explotació</b>	<b>(33.949)</b>	<b>(35.232)</b>
<b>Amortització de l'immobilitzat i subvenció de capital</b>	<b>(10.028)</b>	<b>(10.340)</b>
<b>Deteriorament i resultats per alienacions de l'immobilitzat</b>	<b>(107)</b>	<b>50</b>
<b>Altres resultats</b>	<b>194</b>	<b>88</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>10.624</b>	<b>13.044</b>
<b>Ingressos financers</b>	<b>397</b>	<b>440</b>
<b>Deteriorament i resultat per alienació d'instruments financers</b>	<b>(2.372)</b>	<b>(840)</b>
<b>RESULTAT FINANCER</b>	<b>(1.975)</b>	<b>(400)</b>
<b>RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS</b>	<b>8.649</b>	<b>12.644</b>
<b>Impost sobre beneficis</b>	<b>77</b>	<b>(24)</b>
<b>RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>8.726</b>	<b>12.620</b>



L'evolució dels ingressos, en milers d'euros, per activitats és la següent.

## Evolució dels ingressos

	2018	2017	Variació	%
Aparcaments	26.443	25.117	1.326	5,30%
Servei Municipal AREA	35.564	37.696	-2.132	-5,70%
Servei Municipal Grua	16.237	15.875	362	2,30%
Agents Cívics i Visualitzadors	6.038	5.025	1.013	20,20%
Registre de taxa vehicles mobilitat personal (VMP)	3	-	3	0,00%
Estació d'autobusos	2.083	2.018	65	3,20%
Bicing	2.371	6.259	-3.888	-62,10%
Zoo	8.961	9.886	-925	-9,40%
Anella Olímpica	10.605	8.173	2.432	29,80%
Park Güell	17.879	16.453	1.426	8,70%
Parc del Fòrum	2.105	1.665	440	26,40%
Parc de Montjuïc	224	174	50	28,70%
Altres serveis	317	201	116	57,70%
Ingressos de participacions financeres	618	2.218	-1.600	-72,10%
<b>Total Activitats</b>	<b>129.448</b>	<b>130.760</b>	<b>-1.312</b>	<b>-1,00%</b>
Cessió de drets d'ús	15	16	-1	-6,30%
Imputació de subv. de l'immobilitzat	84	139	-55	-39,60%
<b>Total</b>	<b>129.547</b>	<b>130.915</b>	<b>-1.368</b>	<b>-1,00%</b>

L'exercici 2018 presenta una disminució dels ingressos totals de l'1,0% respecte al 2017.

Els ingressos d'explotació d'aparcaments han augmentat en un 5,3%, fruit de l'increment dels ingressos en totes les modalitats de rotació (4,4%) i de pupil·latge (6,8%). En concret, l'increment de rotació prové d'un increment del 2,2% de l'activitat i del 2,2% de l'ingrés mitjà per hora; i, en pupil·latge, d'un increment del 4,1% en nombre d'abonaments i del 2,7% de l'ingrés mitjà dels abonaments.

Els ingressos del Servei Municipal d'AREA disminueixen en un 5,7% com a conseqüència d'una disminució de places del 10,2% en zona blava, i han passat de 8.453 places el 2017 a 7.593 places el 2018, i del 5,7% en zona verda d'ús forà, on s'ha passat de 39.163 places el 2017 a 36.926 places el 2018. Aquesta davallada de places s'està produint en els darrers anys com a conseqüència de les polítiques de mobilitat de la ciutat i de l'increment dels carrils bici i d'autobús.

En ambdós serveis municipals cal assenyalar l'evolució de la tarifa de taxes, que presenten una congelació en l'AREA des del 2009 fins al 2017, exceptuant el 2012 quan van tenir una pujada del 3%, i, en el cas de les taxes de grua, una congelació en el mateix període amb l'excepció d'una disminució de taxes del 2% en l'exercici 2012.



Els ingressos generats per l'activitat d'Estació d'Autobusos han augmentat en un 3,2%, degut a l'increment en les expedicions regulars facturades en tots els trams.

Com a dades significatives del nivell d'activitat a les dues estacions, cal destacar que, el 2018, el nombre d'expedicions ha estat de 129.364 (116.603 el 2017) i s'hi han transportat 2.180.332 viatgers (2.110.585 el 2017).

El servei de transport públic individualitzat mitjançant bicicletes (Bicing) és titularitat de l'Ajuntament de Barcelona i BSM el gestiona mitjançant un encàrrec de gestió.

En l'exercici 2018 els ingressos dels usuaris i les usuàries del servei de transport públic individualitzat mitjançant bicicletes (Bicing) han passat a registrar-se directament a l'Ajuntament, motiu pel qual hi ha una disminució dels ingressos de BSM en aquesta activitat. L'ingrés registrat el 2018 correspon a la part dels ingressos periodificats l'any 2017, d'acord amb el criteri de registrar els ingressos en el període en què es presta el servei.

Així mateix, cal destacar, així mateix, que durant aquest exercici ha acabat el patrocini que tenia el servei i que, de moment, no s'ha renovat per un altre, fet pel qual també s'han vist reduïts també els ingressos per aquest motiu.

Pel que fa al Bicing mecànic, el nombre de persones abonades al final de l'any se situa en 102.323, enfront dels 106.688 de l'exercici 2017. El nombre d'utilitzacions ha estat de 12,7 milions el 2018 (14,2 milions en l'exercici 2017). Cal destacar que hi continua havent un alt índex de rotació, fet que consolida el servei de Bicing com a sistema d'introducció de la mobilitat en bicicleta.

Pel que fa al Bicing elèctric, el 31 de desembre de 2018 el total d'abonaments ha arribat fins a 9.549, enfront dels 9.834 de l'exercici 2017, i el nombre d'utilitzacions ha estat de 95.941 durant l'exercici (117.370 en l'exercici 2017) i representen una disminució del 18,3%.

Els ingressos del Zoo han disminuït en un 9,4%. Durant l'any 2018 han visitat el Zoo 785.992 persones (870.370 visitants el 2017), un 9,7% menys que l'any anterior. El nombre de socis i sòcies del Zoo Club s'ha reduït en un 25,9% i ha passat de 22.478 grups familiars i individuals a 16.665 el 2018.

Val a dir que a més de la disminució d'afluència derivada del debat sobre el nou model de Zoo i del retard que això provoca en les millores previstes per a l'equipament, la reducció també prové d'una climatologia adversa que ha afectat més al primer quadrimestre amb més pluja en comparació als últims exercicis.

El nivell d'ingressos de l'Anella Olímpica ha augmentat un 29,8% respecte a l'any anterior, perquè hi ha hagut un increment molt significatiu de l'activitat prevista en les dues instal·lacions més importants, l'Estadi Olímpic i el Palau Sant Jordi, motivada sobretot per la replanificació, durant aquest exercici, de tres grans esdeveniments que s'havien anul·lat l'any anterior.

Els ingressos de la gestió de la zona monumental del Park Güell han augmentat en un 8,7%, degut a l'increment de l'ingrés mitjà i en menor grau dels i les visitants. En aquest exercici 2018 han entrat un total de 3.007.784 visitants de pagament, enfront dels 2.988.616 del 2017. Cal destacar, pel que fa a la partida de despeses, la consolidació del model de millora dels entorns i de la zona monumental, que aquest any ha suposat una partida de 4,7 milions d'euros.

Al Parc del Fòrum els ingressos han augmentat en un 26,4%, atès que s'hi han celebrat més actes i de caràcter més rellevant.

Al Parc de Montjuïc els ingressos han augmentat en un 28,7%, atès que, per primer cop, s'han gestionat les antenes que estan instal·lades en espais gestionats per aquesta unitat.



## Grup BSM

Al tancament de l'exercici 2018, 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:

### Societats dins del perímetre de consolidació (2018)

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 societats següents:

### Societats fora del perímetre de consolidació (2018)

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%

Com a conseqüència de tot el que s'ha exposat, s'ha efectuat la consolidació pel mètode d'integració global de les societats que estan dins del perímetre de consolidació i de les quals es té un domini majoritari, és a dir, una participació superior al 50%. I, pel que fa a les societats associades (participació superior al 20% i inferior al 50%), s'ha aplicat el mètode de posada en equivalència.

**Balanç de BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA**  
**I SOCIETATS DEPENDENTS el 31 de desembre** (expressat en milers d'euros)

<b>ACTIU</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Immobilitzat intangible	6.063	4.933
Immobilitzat material	359.903	351.783
Inversions a empreses associades a llarg termini	115.888	114.798
Inversions financeres a llarg termini	94.821	106.282
Actius per impost diferit	2.017	2.332
Fons de comerç de societats consolidades	1.025	1.172
<b>TOTAL ACTIU NO CORRENT</b>	<b>579.717</b>	<b>581.300</b>
Existències	3.503	2.584
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	46.809	36.877
Inversions financeres a curt termini	52.120	42.155
Periodificacions a curt termini	1.267	1.182
Efectiu i altres actius líquids equivalents	32.701	25.720
<b>TOTAL ACTIU CORRENT</b>	<b>136.400</b>	<b>108.518</b>
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>716.117</b>	<b>689.818</b>
<b>PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Fons propis	458.840	442.575
Capital	36.000	36.000
Prima d'emissió	148.151	148.151
Reserves	219.831	208.957
Reserves en societats consolidades i per posada en equivalència	38.559	29.851
Resultat de l'exercici atribuïble a la societat dominant	16.299	19.616
Ajustos per canvis de valor	23.297	23.477
Subvencions, donacions i llegats rebuts	22.928	24.572
Socis Externs	81.733	77.713
<b>TOTAL PATRIMONI NET</b>	<b>586.798</b>	<b>568.337</b>
Provisions a llarg termini	1.671	1.057
Deutes a llarg termini	1.290	2.267
Passius per impost diferit	3.357	3.658
Periodificacions a llarg termini	56.090	54.246
<b>TOTAL PASSIU NO CORRENT</b>	<b>62.408</b>	<b>61.228</b>
Provisions a curt termini	41	-
Deutes a curt termini	9.531	11.350
Deutes amb empreses vinculades i associades	1.840	1.873
Proveïdors comercials i altres comptes a pagar	42.802	35.488
Periodificacions a curt termini	12.697	11.542
<b>TOTAL PASSIU CORRENT</b>	<b>66.911</b>	<b>60.253</b>
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>716.117</b>	<b>689.818</b>

**Compte de pèrdues i guanys de BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA,  
I SOCIETATS DEPENDENTS el 31 de desembre** (expressat en milers d'euros)

<b>COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Tractament de residus	63.836	50.244
Aparcaments	26.443	25.110
Mercats centrals i escorxadors	28.482	28.180
Zoo	8.961	9.886
Parc d'Atraccions Tibidabo	15.999	16.536
Bicing	2.371	6.259
Agents Cívics i Visualitzadors	6.038	5.025
Anella Olímpica	10.605	8.173
Park Güell	17.879	16.453
Parc del Fòrum	2.105	1.665
Parc de Montjuïc	224	174
Serveis complementaris de Cementiris	4.278	4.534
Estació d'Autobusos	2.083	2.018
Altres serveis	170	94
Serveis Municipals AREA i Grua	51.802	53.570
Registre de taxa de vehicles de mobilitat personal (VMP)	3	-
Serveis Municipals Cremació i cementiris	11.973	11.933
<b>Import net de la xifra de negocis</b>	<b>253.252</b>	<b>239.854</b>
<b>Aprovisionaments</b>	<b>(56.258)</b>	<b>(40.829)</b>
<b>Altres ingressos d'explotació</b>	<b>14.006</b>	<b>11.365</b>
<b>Despeses de personal</b>	<b>(97.717)</b>	<b>(92.732)</b>
<b>Altres despeses d'explotació</b>	<b>(73.178)</b>	<b>(73.823)</b>
<b>Amortització de l'immobilitzat i subvenció de capital</b>	<b>(19.293)</b>	<b>(19.714)</b>
<b>Deteriorament i resultats per alienacions de l'immobilitzat</b>	<b>2.932</b>	<b>(173)</b>
<b>Altres resultats</b>	<b>(511)</b>	<b>145</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>23.233</b>	<b>24.093</b>
<b>Ingressos financers</b>	<b>2.396</b>	<b>2.657</b>
<b>Despeses financeres</b>	<b>(713)</b>	<b>(590)</b>
<b>Diferències de canvi</b>	<b>(1)</b>	<b>(8)</b>
<b>Deteriorament i resultat per alienació d'instruments financers</b>	<b>(2.673)</b>	<b>(840)</b>
<b>RESULTAT FINANCER</b>	<b>(991)</b>	<b>1.219</b>
<b>Participació en beneficis (pèrdues) de societats posada en equivalència</b>	<b>1.270</b>	<b>429</b>
<b>RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS</b>	<b>23.512</b>	<b>25.741</b>
<b>Impost sobre beneficis</b>	<b>(1.889)</b>	<b>(1.045)</b>
<b>RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES</b>	<b>21.623</b>	<b>24.696</b>
Resultat atribuït a la societat dominant	5.324	5.080
Resultat atribuït a socis externs	16.299	19.616



## **Evolució previsible de la societat**

En el context macroeconòmic de desacceleració del creixement, s'espera que el 2019 es presenti amb una lleugera moderació del creixement que permetrà continuar 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 diverses activitats. Pel que fa als actius financers, esperem la recuperació dels mercats i, per tant, la recuperació de la pèrdua experimentada al final de l'any i recollida en el balanç i el compte de resultats.

Pel que fa als costos, s'espera que augmentin respecte al 2018, atès l'increment del cost de la vida i l'aplicació dels convenis laborals vigents.

Com a conseqüència de l'evolució indicada en els ingressos i les despeses, s'espera que el resultat del 2019 en el conjunt de les activitats gestionades disminueixi respecte a aquest exercici 2018.

L'actuació inversora total pressupostada per al 2019 ascendeix a 14,3 milions d'euros, dels quals 5,2 milions d'euros corresponen a nous projectes i 2,4 milions d'euros corresponen al Zoo. D'altra banda, un total de 3,5 milions d'euros d'obres aniran com a despesa per a la continuació de la remodelació dels entorns del Park Güell.



## Cadena de subministrament

A BSM, com a empresa pública municipal, ens acollim al desplegament del Pla de contractació sostenible de l'Ajuntament de Barcelona i apliquem les mesures recollides en la Guia de contractació pública social, en la Guia de contractació pública ambiental i en la Guia de contractació pública innovadora, amb les adequacions corresponents en funció del règim jurídic de la contractació i de l'àmbit d'actuació i competencial d'acord amb la seva naturalesa jurídica de poder adjudicador no Administració pública (PANAP).

A BSM classifiquem la nostra contractació pública social en sis categories:

1. Regulacions que condicionen una implantació eficient de mesures socials
2. Mesures a favor dels drets laborals de les persones treballadores que executen els contractes
3. Mesures per incentivar l'ocupació i la inclusió social
4. Mesures a favor de les empreses socials i d'un model d'economia social i solidària
5. Mesures a favor de les pimes
6. Mesures a favor dels drets ciutadans i socials de les persones que executen els contractes

Pel que fa a la contractació pública ambiental, adoptem diverses mesures recollides en les Instruccions tècniques d'ambientalització dictades per l'Ajuntament de Barcelona en relació amb el següent:

1. Serveis d'alimentació
2. Subministrament d'electricitat
3. Elements de comunicació
4. Equips informàtics
5. Fusta
6. Mobiliari d'oficina
7. Projectes d'obres
8. Esdeveniments
9. Paper
10. Neteja i recollida de residus d'edificis
11. Productes tèxtils
12. Vehicles

Pel que fa a la contractació pública innovadora, es tracta d'un instrument estratègic mitjançant el qual es pretén estimular la creació de nous mercats locals, nous productes, nous mètodes de producció o noves maneres d'organització o subministrament i prestació de serveis. Entre les mesures recollides en la guia de l'Ajuntament de Barcelona, la consulta preliminar al mercat s'utilitza com a instrument per solucionar diversos reptes de caràcter tecnològic i explorar el mercat per donar resposta a les necessitats que dia a dia es presenten i en què la tecnologia pot ser una aliada indiscutible.



BSM ha aplicat de manera reiterada, en el 100% dels procediments de contractació, alguna clàusula social, ambiental o d'innovació en algun dels seus apartats: criteris d'adjudicació, condicions de solvència, etc. Així, els plecs de clàusules inclouen requisits per reduir la importància de l'oferta econòmica en els concursos públics i potenciar la protecció de les petites i les mitjanes empreses, com ara els drets laborals, l'economia cooperativa, social i solidària, el comerç just, la igualtat de gènere, el respecte a la diversitat funcional, el llenguatge i el comportament no sexistes i el respecte a la conciliació.

En el marc del compliment de la Llei 9/2018 de contractació pública, aquest any BSM s'ha dotat d'una aplicació de gestió electrònica per als procediments de contractació que ens permetrà monitorar una gran varietat de dades, entre les quals hi haurà les de contractació responsable. Un cop completada la implementació de l'aplicació, ens permetrà obtenir dades fiables que fins ara no hem pogut explotar.

## Resum de mesures i criteris adoptats

### SOCIAL

- Especifica, en l'objecte del contracte, que incorpora mesures socials i inclou, en la denominació de l'objecte, la frase "amb incorporació de clàusules de contractació pública sostenible".
- Inclou, en el pressupost màxim de licitació, el detall i la indicació dels costos que s'han tingut en compte per efectuar-ne el càlcul. Aquesta mesura també s'ha recollit en l'article 100 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic (d'ara endavant, LCSP).
- En fase de licitació, obliga les empreses interessades a informar de la possible subcontractació dels seus serveis, fent ús de la facultat que s'estableix a l'article 215 de l'LCSP.
- En els contractes en els quals les retribucions dels treballadors i les treballadores siguin determinants del cost total, la ponderació del preu no podrà ser superior a un 35% dels criteris d'adjudicació totals, a fi de garantir la qualitat de la prestació i els drets socials.
- Com a garantia del compliment dels convenis laborals, en el cas que una oferta sigui susceptible de contenir valors anormals o desproporcionats, quedarà exclosa si, un cop evacuat el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora, s'evidencia que els preus unitaris dels salaris dels treballadors i les treballadores considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni d'aplicació.
- En els contractes susceptibles de valoració de la contractació indefinida, BSM ha incorporat, com a criteri d'adjudicació en el seu plec de clàusules administratives particulars (PCAP), el percentatge de persones amb contractació indefinida que l'empresa licitadora adscriu a l'execució de la prestació.
- Així mateix, en els contractes en què les retribucions dels treballadors i les treballadores són determinants del cost total, s'ha inclòs, com a condició especial per a l'execució del contracte reflectida en l'article 202 de l'LCSP, el manteniment de les condicions laborals, tenint en compte el conveni laboral d'aplicació durant la vigència del contracte.



- En els contractes susceptibles d'incloure la contractació de persones amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social, s'ha adoptat, com a condició especial d'execució de l'article 202 de l'LCSP, que, en cas de baixa mèdica, vacances o altres situacions d'absentisme, l'empresa licitadora resta obligada a cobrir les vacants amb persones incloses en aquests col·lectius, com ara persones perceptores de la renda mínima d'inserció, dones que hagin estat víctimes de violència de gènere, persones en risc d'exclusió social, persones amb dificultats associades a la drogoaddicció o l'alcoholisme, persones internes de centres penitenciaris, joves més grans de 16 anys i menors de 30 d'institucions de protecció de menors, i persones amb una discapacitat reconeguda igual o superior al 33%.
- Així mateix, BSM, en els seus PCAP, obliga que, en el document europeu únic de contractació (DEUC), les empreses de més de 50 treballadors i treballadores acreditin el compliment de l'article 42 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, mitjançant el qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i la seva inclusió social, en relació amb el percentatge de treballadors i treballadores amb discapacitat.
- En els contractes susceptibles de reserva social, de conformitat amb la Disposició addicional 4a i 48a de l'LCSP, s'han complert els percentatges de reserva marcats per l'Ajuntament de Barcelona, i en els procediments d'adjudicació indicats s'ha establert que només es podran admetre en contractes o en lots determinats, centres especials de treball o empreses d'inserció regulades.
- Així mateix, en determinats contractes susceptibles de subcontractació d'economia social, BSM obliga les empreses licitadores, d'acord amb el PCAP, a subcontractar determinades prestacions amb empreses d'economia social. Aquestes prestacions estan determinades per les característiques mateixes del contracte i pel mateix mercat d'empreses d'economia social.
- En els contractes als quals són aplicables les normes sociolaborals en el procés productiu i en la distribució comercial per raó de la matèria, BSM obliga al seu compliment durant tota la vigència del contracte com a condició especial d'execució de l'article 202 de l'LCSP.
- Com a condició especial d'execució, hi ha l'acció directa de pagament al subcontractista en detracció del contractista principal, en el cas que de manera injustificada el contractista principal incompleixi els terminis de pagament establerts a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, de lluita contra la morositat en operacions comercials.
- En els contractes als quals són aplicables les normes sociolaborals en el procés productiu i en la distribució comercial per raó de la matèria, BSM obliga al seu compliment durant tota la vigència del contracte com a condició especial d'execució de l'article 202 de la LCSP.
- En relació amb la igualtat de gènere, BSM ha establert en els contractes d'obres com a condició especial d'execució l'exigència de presentar un certificat on es prevegin les mesures que efectivament ha adoptat l'empresa en execució de contracte en relació amb el llenguatge no sexista.



## AMBIENTAL

- Els materials i els productes en parament de taules, cuines i neteja són ecològics. Així mateix, se sol·licita maquinària amb eficiència energètica per a l'execució del contracte i formació al personal adscrit en relació amb bones pràctiques ambientals.
- Pel que fa al subministrament d'electricitat, BSM, per tal de regular la potència contractada, aplica els ajustos pertinents en cada moment.
- En relació amb els elements de comunicació, BSM desplega actuacions encaminades a estalviar recursos materials (publicacions digitals, ajust del tiratge...) i a adquirir productes amb qualitats mediambientals positives (materials reciclats, biodegradables...).
- En relació amb els equips informàtics, instal·la els equips amb les configuracions d'estalvi energètic i impressió a doble cara per defecte, assegura el compromís de transparència i de compliment de les convencions bàsiques de l'OIT i duu a terme actuacions encaminades a minimitzar l'impacte associat als residus.
- Quant a adquisicions de mobiliari que inclouen la fusta com a material, s'exigeix que els proveïdors disposin del certificat FSC, PEFC o equivalent per acreditar que la fusta prové d'explotacions forestals sostenibles.
- En relació amb el mobiliari, s'incorporen, tal com hem esmentat, elements de fusta d'explotacions forestals sostenibles, productes ecodissenyats o ecoetiquetats: amb matèries primeres reciclades o sostenibles, sense substàncies tòxiques, durables, amb ús d'emballatges reciclats, etc.
- Projectes d'obres: se segueix el Decret d'Alcaldia per a l'ambientalització d'obres quan hi és aplicable, en elaborar la memòria i la resta de documentació, i s'utilitzen criteris específics d'eficiència energètica, confort i manteniment.
- Esdeveniments: es duen a terme accions amb noves tecnologies per a l'estalvi de recursos quant a la difusió i s'obliga, entre d'altres, a adoptar bones pràctiques ambientals en l'àmbit de la neteja i la gestió de residus.
- Quant al paper, s'utilitza paper 100% reciclat. En cas que no pugui ser reciclat, es garanteix que provingui d'explotacions forestals sostenibles.
- Serveis de neteja: es duu a terme una recollida selectiva de residus; el paper higiènic i el paper per eixugar-se les mans és 100% reciclat, i es fa un ajust en els horaris del servei per tal de garantir al màxim l'eficiència energètica i l'aprofitament de la llum natural.
- Subministrament de vestuari: els articles adquirits són de fibres sintètiques reciclades, o quan provenen de fibres naturals se'n garanteix el comerç just. Així mateix, s'obliga que el procés de recollida de roba i bugaderia es faci amb productes ambientalment sostenibles.
- Els vehicles: es procura que siguin de baix consum i/o emissions, de tipus elèctric o híbrid.



## Reserva social

Els contractes susceptibles de reserva social poden ser de serveis, de conservació de béns immobles, de serveis socials, de serveis de missatgeria, correspondència i distribució, d'arts gràfiques, de serveis de neteja i bugaderia, de restauració i de 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 reserva, mereixen una atenció especial els grups següents:

- Persones perceptores de la renda mínima d'inserció
- Persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33%
- Dones víctimes de violència de gènere (física o psíquica) i persones víctimes de violència domèstica
- Joves més grans de 16 anys i menors de 30 provinents d'institucions de protecció de menors
- Persones internes de centres penitenciaris, la situació de les 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 exclusió social



BSM ha adjudicat, el 2018, mitjançant la reserva social, un total de 810.651 euros.

### Quantitat adjudicada en reserva social



### Detall de la contractació adjudicada en reserva social (2018)

Contracte	Tipus	Import Adjudicat
Contractació relativa al conjunt d'auxiliars de serveis per a Aparcaments de BSM amb suport als processos d'inserció sociolaboral i d'exclusió social	Serveis	746.674,14 €
Serveis auxiliars d'informació de diverses dependències de BSM - Lot 4 Estació	Serveis	63.977,26 €