

An aerial photograph of Barcelona, Spain, taken during the golden hour of sunset. The city's dense urban fabric, characterized by terracotta-roofed buildings, stretches across the frame towards the distant mountains. The warm light of the setting sun bathes the entire scene in a rich orange and yellow glow.

# MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

**B:SM** Barcelona  
de Serveis  
Municipals



## CARTA DE LA DIRECTORA

## PRINCIPALS INDICADORS ESG DE 2021

## UN ANY DE COMPROMÍS AMB LA REACTIVACIÓ DE LA CIUTAT

## BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS

B:SM

Governança

Compromís amb el  
desenvolupament sostenible

## SOSTENIBILITAT SOCIAL

Serveis orientats a la ciutadania

Valor de les persones de B:SM

## SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Impacte positiu en la gestió  
ambiental

Prevenició de residus i economia  
circular

Ús sostenible de recursos

Lluita contra el canvi climàtic

Protecció de la biodiversitat

## SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

Transparència en els resultats  
econòmics

Una cadena de subministrament  
sostenible

## INFORMACIÓ DE LA MEMÒRIA

Cobertura de la informació

Principis de contingut

## VERIFICACIÓ EXTERNA I ASSEGURAMENT

## ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI I TAULA DEL PACTE MUNDIAL

## ÍNDEX DE CONTINGUTS REQUERITS PER LA LLEI 11/2018 D'INFORMACIÓ NO FINANCERA I DIVERSITAT

# CARTA DE LA DIRECTORA



# CARTA DE LA DIRECTORA

102-14: Declaració dels alts executius responsables de la presa de decisions

L'any 2021 ha marcat l'inici de la recuperació de bona part dels efectes generats per la COVID-19. A B:SM hem treballat amb determinació per contribuir a una reactivació social i econòmica que reverteixi en el benestar de la ciutadania. En aquest informe ESG que tot seguit us presentem, hi recollim els resultats principals.

El compromís envers la ciutat i les persones que en formen part ha marcat el camí per seguir desenvolupant el Pla estratègic de la companyia, revisat el 2020 tenint en compte el nou context pandèmic. Tot i l'actualització, hem mantingut vigent la vocació de servei públic i la mirada centrada a aconseguir una Barcelona més sostenible i respectuosa amb l'entorn, integrant les prioritats de l'Agenda 2030 en totes les nostres accions i activitats.

Aquesta visió estratègica es complementa i s'enriqueix amb l'impuls del bon govern i la gestió ètica, i la contribució de B:SM als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) resultat de l'adhesió com a signataris al Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Excel·lència, integritat, compromís, proactivitat i cooperació són els valors que ens empenyen a assolir els nostre propòsit: ser referents en la gestió pública de serveis de valor afegit.

La digitalització de productes i serveis, les conseqüències del canvi climàtic i l'evolució dels valors socials transformen els hàbits de consum i mobilitat de la ciutadania. Els nous temps també afecten la manera com ens relacionem amb l'espai públic i els tipus d'experiències que demanem. Totes aquestes transformacions s'han accelerat arran de l'escat de la pandèmia i ens interpel·len perquè els donem resposta de manera eficient.

L'adaptació a aquest nou context és clau. Per això continuem treballant per afrontar els nous reptes de manera proactiva en cadascuna de les nostres línies estratègiques: ciutadania i clientela, persones, finances i processos.

Pensant en ciutadania i clientela, el 2021 hem seguit centrant els nostres esforços en la generació d'experiències segures, mantenint el compromís amb la protecció i la seguretat de tothom. Al capdavant d'aquestes accions, i marcant el camí per a la reactivació del sector cultural, es troba l'èxit del concert pilot per a 5.000 persones que es va fer al Palau Sant Jordi, una fita inèdita, fins aleshores, a nivell internacional.

En un any de recuperació com el 2021, també hem mantingut una inversió important en un dels projectes cabdals de transformació de la ciutat, el Port Olímpic, que ha començat a configurar-se com un espai arrelat a la ciutat i compromès amb la reactivació econòmica

de qualitat, la nàutica i la sostenibilitat. A la vegada, hem liderat la reconversió de l'estació d'autobusos Barcelona Nord en un nou *hub* de mobilitat turística de proximitat.

Seguint en el terreny de la mobilitat, s'ha incrementat l'aposta per Endolla Barcelona, la xarxa pública d'electromobilitat de la ciutat, que continua sent la més gran de l'Estat. Endolla concentra els valors i l'esperit que han d'inspirar la mobilitat del futur: integrada, combinada, sostenible, elèctrica, connectada i compartida.

Precisament, amb la voluntat d'anticipar-nos als reptes que planteja la nova mobilitat i posant les persones al centre, ens hem reorganitzat internament per crear equips alineats amb aquestes noves necessitats. Així és com han nascut les noves unitats d'Endolla: Distribució d'Última Milla (DUM) i Serveis Centrals a les Operacions (SCO).

La mobilitat no és l'única realitat canviant que ens envolta. En un context com l'actual, les formes de treballar també s'han adaptat. Per això a B:SM hem aprofitat l'experiència del teletreball adquirida durant la pandèmia per avançar en la implementació d'un nou sistema de treball a distància, convingut amb el Comitè d'Empresa. Es tracta d'una opció flexible que vol millorar el benestar de les persones treballadores i que s'alinea amb els objectius de sostenibilitat ambiental.

En la línia de processos, hem encetat una transformació basada en el model de la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (EFQM). L'objectiu és assolir l'excel·lència en tots els àmbits d'actuació i maximitzar el valor afegit als nostres grups d'interès. Aquest ha estat el primer any d'avaluació, i és un orgull haver obtingut la certificació amb el segell +400, que ens ha de portar a ser referents del model EFQM en l'àmbit del sector públic.

Pel que fa a les finances, cal tenir en compte que els efectes de la pandèmia encara s'han fet notar en el desenvolupament de l'exercici. Tot i així, i malgrat la complicada situació econòmica global, l'activitat inversora de B:SM gairebé s'ha duplicat respecte de l'any 2020.

Per a tot l'equip de B:SM, aquest informe anual és un diàleg obert amb tots i totes vosaltres. Us convidem a llegir-lo, repassar-lo i analitzar-lo, i a reflexionar sobre tot allò que trobareu a les seves pàgines. Sentiu-vos lliures de transmetre'ns les vostres aportacions i suggeriments, perquè, justament, la millora continua i l'escolta activa formen part de la nostra manera de ser.

**Marta Labata Salvador**

*Directora general de Barcelona de Serveis Municipals*



# PRINCIPALS INDICADORS ESG DE 2021



## SOSTENIBILITAT SOCIAL

El valor de les  
persones de B:SM

**90 %**

de la plantilla amb contracte indefinit

**6 %**

Taxa de rotació

**13,37**

Hores de formació per persona

**82 %**

Cobertura de vacants amb talent intern

Experiències de qualitat per a la ciutadania

**46.578.591**

experiències

**6,57**

Índex de satisfacció de la clientela (ISC) 2021

## SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Impacte positiu en el medi ambient

**11 %**

de reducció de la petjada de carboni respecte de les experiències

**1.000**

residus estalviats gràcies a la donació de materials

## SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

Solidesa en els resultats econòmics

**24.174**

Volum d'inversions en milers d'€

**112.787**

Volum d'ingressos d'explotació en milers d'€

**121.116**

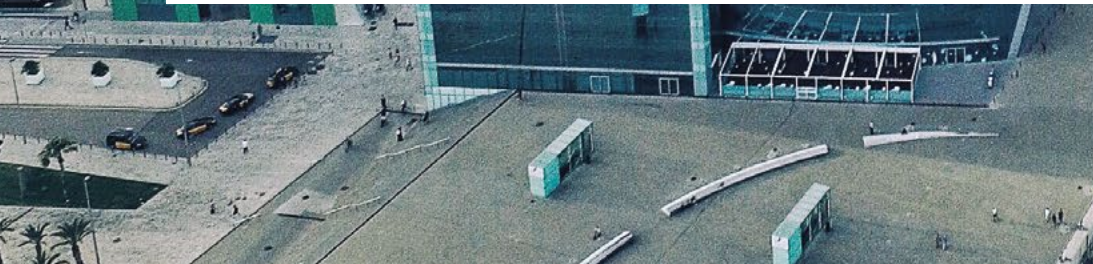
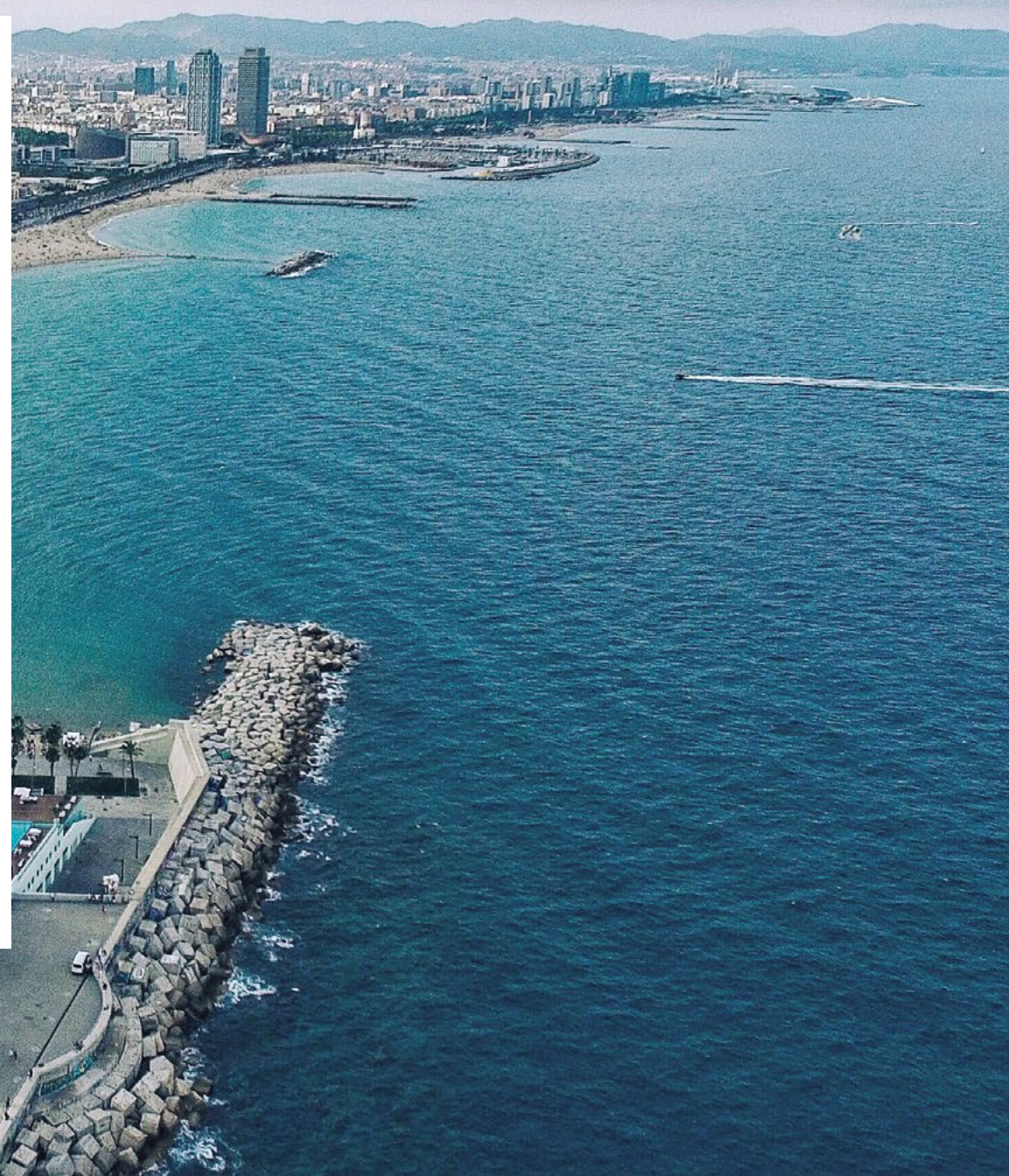
Volum de despesa en milers d'€

**18.543**

Resultat de l'exercici en milers d'€



# UN ANY DE COMPROMÍS AMB LA REACTIVACIÓ DE LA CIUTAT





## ENS ANTICIPEM AL DEMÀ INVERTINT EN PROJECTES DE CIUTAT

A B:SM ens comprometem amb el futur de la ciutat. Per això, tot i la complicada situació econòmica provocada per la pandèmia, durant el 2021 la companyia va voler mantenir les inversions previstes per seguir avançant en alguns projectes estratègics.

En un any especial degut a la paralització de molts sectors, B:SM va seguir prestant serveis de valor afegit a la ciutat. La companyia es va adaptar amb rapidesa als canvis produïts per la pandèmia, mantenint l'activitat i posant sempre una mirada de retorn social a la ciutadania. La digitalització, la sostenibilitat i el focus en les persones han estat alguns dels elements destacats de l'any. Un any que consolida B:SM com a una empresa referent i pionera en l'àmbit de la mobilitat, la cultura i el lleure i la cura de l'espai públic a la ciutat de Barcelona.

L'any 2021 les inversions de B:SM quasi es van duplicar respecte de l'any anterior. Si el 2020 es van dur a terme projectes per import de 12,7 milions d'euros, el 2021 es va arribar a un volum d'inversió de 24,2 milions d'euros. D'aquests, 20 milions provenien directament de B:SM, mentre que la resta correspon al Programa d'inversions municipals (PIM).

Un clar exemple d'aquest esperit d'impuls és el projecte del Port Olímpic, que continua avançant en la seva transformació per esdevenir un espai de referència per a la ciutadania. Durant el 2021 s'hi van destinar 9,3 milions d'euros.

Un altre dels projectes estratègics que van centrar els esforços d'inversió de B:SM durant el 2021 va ser Endolla Barcelona, la xarxa pública d'electromobilitat més gran de l'Estat. En total, ja s'han destinat 5 milions d'euros al desenvolupament i el creixement de la xarxa; d'aquests, més d'1 milió d'euros s'han realitzat en aquest exercici, amb el propòsit de dotar la ciutat d'una infraestructura pública que permeti la penetració del vehicle elèctric. B:SM s'anticipa a la demanda del demà amb una estratègia que fomenta la innovació, la col·laboració publico-privada i la sostenibilitat ambiental.

## REFORCEM EL NOSTRE COMPROMÍS AMB L'EXCEL·LÈNCIA

A finals del 2021, B:SM va obtenir el segell EFQM 400 en reconeixement d'un model de gestió basat en l'excel·lència, la innovació i la sostenibilitat, així com de l'aportació de valor que la companyia fa als seus grups d'interès. EFQM va avaluar que B:SM és una companyia que treballa permanentment per la transformació i la millora del rendiment, i que està preparada per afrontar els reptes futurs maximitzant l'aportació de valor a la societat.

El procés d'avaluació va posar en valor alguns punts forts de la companyia, com l'orientació al client, l'escolta activa, la capacitat d'innovació i l'impuls de nombroses col·laboracions publicoprivades. Al mateix temps, es van identificar diverses oportunitats de millora que permetran elevar el nivell d'excel·lència i saber en quines àrees i quins àmbits cal centrar esforços per millorar.

La implementació del model EFQM era un dels objectius clau marcats per al 2021, amb la mirada posada en l'impuls d'una gestió excel·lent, innovadora, sostenible i col·laborativa, molt alineada amb els nostres valors corporatius.

Aquesta distinció, que ja tenen 3.000 empreses d'arreu de l'Estat, és concedida per la European Foundation for Quality Management (EFQM), representada a l'Estat espanyol pel Club Excel·lència en Gestión (CEG).

## PROMOVEM L'ÚS EDUCATIU I EL RETORN SOCIAL DE LES NOSTRES ACTIVITATS

L'any 2021 B:SM va refermar l'aposta per la innovació educativa amb la consolidació de les jornades Visions - STEAM. Aquestes iniciatives promouen les vocacions científiques entre l'alumnat d'ESO i batxillerat, posant una mirada especial sobre els estereotips de gènere. El projecte treballa des de la cultura STEAM (ciència, tecnologia, enginyeria, arts i matemàtiques) i s'impulsa amb la col·laboració de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

El Parc del Fòrum i l'Anella Olímpica es van convertir en laboratoris científics gegants, on els nois i les noies podien experimentar i aprendre d'una manera lúdica en un entorn de creativitat i innovació amb tot el rigor científic.

La feina, però, comença a l'aula. L'alumnat participa a les jornades després d'haver treballat amb el professorat. Després, amb una mirada transversal, es trien els temes que, per la seva complexitat, són més difícils d'explicar a l'insti-

tut i es transformen per poder-los desenvolupar d'una manera més lúdica durant la jornada.

Malgrat les reduccions de l'aforament derivades de la pandèmia, 2.126 joves de 67 centres escolars van gaudir de les activitats.

- **STEAM Estadi Olímpic: 1.048 estudiants de 2n i 3r d'ESO**
- **STEAM Parc del Fòrum: 1.068 estudiants de 4t d'ESO i batxillerat**
- **30 centres escolars**

## APOSTEM PER LA FLEXIBILITAT DE LA JORNADA LABORAL I EL TALENT INTERN

Basant-se en l'experiència obtinguda a l'inici de la pandèmia, B:SM va treballar durant el 2021 en la implantació d'un nou sistema que actualitza i estabilitza les condicions del teletreball. El nou sistema, que és voluntari, es regeix segons l'acord col·lectiu convingut amb el Comitè d'Empresa.

La nova proposta té com a finalitat reduir els desplaçaments a la feina, incrementar la conciliació familiar i contribuir al desenvolupament de les persones mitjançant la polivalència i l'autonomia personal. A més, va ser dissenyada per alinear-se amb els objectius de sostenibilitat ambiental de la companyia i amb el marc dels Objectius de Desenvolupament Sostenible.

En la concepció del nou sistema de treball es va establir un sistema mixt que combina la presencialitat (3 dies a la setmana) i el teletreball



(2 dies). Amb l'objectiu de contribuir a l'assoliment dels ODS, un dels 2 dies teletreballables és fix, la qual cosa permetrà la reducció del consum energètic i d'aigua, i l'hem anomenat «Dia del Planeta». L'altre és el dia personal i, per tant, és escollit directament per la persona treballadora. Per fer-ne difusió es va crear la campanya interna «Per tu, pel planeta».

En paral·lel al desplegament del teletreball, es va fer un esforç de formació sobre prevenció de riscos laborals i seguretat. L'objectiu va ser oferir el màxim d'informació, facilitats i confortabilitat a totes les persones treballadores interessades.

A banda del nou règim de treball a distància, l'acord col·lectiu sobre el teletreball va introduir el flexi-temps, una opció de flexibilitat horària adreçada, també, a la millora del benestar de les persones. La iniciativa s'inclou en el Pla d'igualtat i diversitat de B:SM com a alternativa a l'horari tradicional, i s'hi pot adherir el personal no subjecte a prestació horària obligatòria.

El compromís de B:SM amb els seus treballadors i treballadores, però, va més enllà de la conciliació laboral i horària. També és visible en la potenciació del talent intern a través de CREA, el projecte participatiu de millora contínua de la companyia, totalment digitalitzat, mitjançant el qual es promou la implicació de tota l'organització, orientant-la a l'escolta activa i a la innovació.

La resposta el 2021 va ser, un cop més, aclamada. Un total de 194 persones ideants van proposar 184 idees, moltes de les quals es basaven en la digitalització de processos o procediments, seguint amb les tendències establertes pels efectes de la pandèmia. De totes

les idees proposades, un total de 80 van iniciar el procés d'implantació.

També es va celebrar una nova edició del Fòrum de les Idees, l'espai de reflexió i debat del programa CREA, on les persones ideants tenen l'oportunitat de compartir les seves propostes amb la resta de companys i companyes i explicar-les a l'equip directiu, i així generar sinergies entre els diferents departaments de la companyia. Fins a 17 idees es van presentar durant la trobada, que es va haver de celebrar de manera virtual amb motiu de l'evolució de la pandèmia.

## PROMOVEM ENTORNS SEGURS PER A LES PERSONES

Tot i la millora de la situació pandèmica, B:SM va continuar treballant per crear entorns segurs i saludables per a la ciutadania, la clientela i les persones treballadores en totes les seves instal·lacions.

Seguint la línia iniciada l'exercici anterior, el 2021 es van renovar els certificats Global Safe Site a tots els espais gestionats per la companyia. B:SM va ser la primera empresa pública de l'Estat d'obtenir aquestes certificacions, l'any 2020, amb l'objectiu de garantir la correcta implementació dels protocols de seguretat davant la COVID-19.

Tots els serveis i els espais de B:SM van obtenir la qualificació Excellence, la més elevada d'aquesta certificació. Bureau Veritas va ser l'encarregada de dirigir el procés d'auditoria, durant el qual, a banda de comprovar que

es complien les mesures establertes per les autoritats sanitàries, es va verificar la correcta execució dels processos de protecció de la salut de la clientela, la ciutadania i els col·laboradors a totes les nostres activitats.

## BUSQUEM SOLUCIONS INNOVADORES AMB EL PROJECTE INNOVACIÓ

B:SM té el compromís de construir una ciutat capdavantera, també, en l'àmbit tecnològic. Per donar compliment a aquesta voluntat, es va signar un acord de col·laboració amb Mobile World Capital Barcelona i el seu programa Digital Future Society per desenvolupar solucions innovadores davant diferents necessitats.

Com a resultat va néixer la iniciativa InnovAcció 2030. El projecte planteja públicament reptes als quals es vol donar resposta per mitjà de solucions digitals i tecnològiques. L'objectiu és tenir un impacte positiu sobre la ciutadania en àmbits com el lleure i la mobilitat, i fer-ho en coherència amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

El primers reptes que es van presentar tenien l'objectiu d'avançar cap a l'accessibilitat universal d'espais culturals i de lleure, aprofitant l'ús de les dades i la tecnologia. Per portar-los a terme es van seleccionar el Park Güell i el Zoo com a àmbits d'actuació. En tots dos casos, es plantejava la necessitat de desenvolupar solucions que permetessin oferir una nova perspectiva perquè persones amb diversitat funcional puguin conèixer i gaudir dels dos indrets. Les solucions plantejades, a més, havien de dissenyar-se amb la capacitat

d'adaptar-se i replicar-se en altres espais de la ciutat.

En l'àmbit de la mobilitat, es va iniciar un repte per trobar una solució que permetés implantar un sistema de permisos d'estacionament a la calçada dirigit a persones amb diversitat funcional.

Els 3 projectes, que se seguiran treballant durant l'any 2022, conviuran amb el llançament de nous reptes aplicats a l'electromobilitat.

InnovAcció planteja solucions tecnològiques a diferents reptes urbans, en coherència amb l'Agenda 2030.

## AVANCEM EN TRANSFORMACIÓ I SEGURETAT DIGITAL

L'any 2021 es va treballar de forma molt activa per satisfer les necessitats tecnològiques de totes les unitats de negoci i corporatives, per a la qual cosa es van dur a terme nombrosos projectes i actuacions per complir els objectius de creixement, transformació i millora contínua. Com a resultat, es van assolir fites molt valuoses en tots els àmbits de la companyia, ja siguin els de mobilitat com els de lleure, cultura, esport, cura de l'espai públic o els serveis corporatius.

B:SM va donar continuïtat al llarg del 2021 als projectes inclosos al Pla de millora de la seguretat en l'àmbit de les tecnologies de la informació, iniciat fa quasi 3 anys. En aquest sentit, es va desplegar un sistema de doble factor de seguretat en l'accés als servidors de

la companyia i als dispositius electrònics de les persones treballadores. També es va crear el Centre d'Operacions de Seguretat per oferir una resposta avançada davant qualsevol tipus d'incident informàtic.

Els esforços es van centrar a millorar la protecció dels sistemes. Per fer-ho possible, es va implementar una eina de protecció avançada i de detecció de vulnerabilitats, així com mecanismes *antispam*. En paral·lel, es van promoure diverses formacions sobre ciberseguretat per a la plantilla i es va establir un sistema de còpies de seguretat fora de línia que preservi la informació de la companyia.

Entre altres novetats, es van començar a implementar amb èxit aplicacions sense codi a les unitats, que faciliten que cada negoci pugui desenvolupar les seves pròpies solucions tecnològiques de manera ràpida i flexible.

En l'àmbit de les metodologies àgils, es van aplicar noves solucions per a la gestió de projectes que permeten un seguiment molt més proper de l'evolució de les activitats i més control de la qualitat. Alguns exemples dels projectes tecnològics desenvolupats són les noves versions de SMOU, que permeten seguir innovant en l'estratègia de digitalització de la mobilitat de B:SM. També es van fer diferents desenvolupaments i integracions per a la xarxa d'electromobilitat Endolla Barcelona i es va crear la nova aplicació SPRO, que regula les zones de càrrega i descàrrega de la ciutat amb un servei i prestacions homogenis amb la resta d'aplicacions, especialment amb la SMOU.

En l'àmbit de la millora de l'experiència de l'usuari, es van aplicar diversos canvis als

canals d'atenció al client. Una mostra va ser la renovació de diversos portals web, com ara els de Grua Municipal i l'Estació Barcelona Nord.

## Cultura, lleure, natura i biodiversitat

### SOM REFERENTS MUNDIALS EN LA REACTIVACIÓ POST-COVID DEL SECTOR CULTURAL

B:SM ha volgut liderar la represa cultural de la ciutat amb les màximes mesures sanitàries. Amb aquesta missió com a punt de partida, el 27 de març del 2021, el Palau Sant Jordi va acollir un assaig clínic impulsat per diferents promotors culturals, l'Ajuntament de Barcelona i el Departament de Salut, i amb l'aval científic de l'Hospital Germans Trias i Pujol. L'objectiu era demostrar la viabilitat dels concerts amb grans aforaments en el context de la pandèmia.

El Palau Sant Jordi va introduir diferents mesures operatives a l'hora d'organitzar l'esdeveniment. En primer lloc, la pista es va sectoritzar en 4 grans àrees, cadascuna de les quals tenia accessos diferenciats. També es va reforçar la ventilació de tot el recinte per assimilar la qualitat de l'aire a la d'un espai exterior. A més, es va establir l'obligatorietat de portar mascareta FFP2 dins del Palau.

Un total de 5.000 persones van participar en l'experiment, després d'haver-se sotmès a un test d'antígens.

El resultat de l'assaig va ser positiu i va obtenir ressò a nivell internacional. El seguiment dut a

terme després del concert va poder demostrar que no es va produir cap gran esdeveniment de contagi a conseqüència de la realització del concert.

Amb la vista posada en la dinamització del sector de cara a l'estiu, B:SM i l'Ajuntament de Barcelona van impulsar una nova línia de subvencions dotada amb 500.000 euros de pressupost i destinada a la reducció de costos operatius de concerts de gran format a l'Estadi Olímpic i el Parc del Fòrum. En paral·lel, B:SM es va comprometre a aplicar una reducció tarifària, tant dels costos de la cessió d'espais com dels serveis directes prestats, i a facilitar muntatges de petit i mitjà format que s'ajustes sin als protocols sanitaris. Les subvencions van fer possible la celebració de 52 concerts.

Entre les activitats musicals acollides als espais de B:SM, destaca la nova edició del Festival Cruïlla, que va implementar diferents mesures sanitàries prèvies a l'inici dels concerts, com la realització de tests d'antígens i l'obligatorietat de la mascareta. També es van fer esdeveniments i activitats esportives, com el World Padel Tour i el festival Extreme Barcelona, i fires com BioCultura.

A més, en l'àmbit de ciutat, el Fòrum va acollir, a principis d'any, la instal·lació «El Parc de la màgia d'Orient», que substituïa la tradicional Cavalcada de Reis a conseqüència de l'alta incidència de la COVID-19. Al novembre es confirmaria el retorn de Barcelona Bosc Urbà al seu emplaçament tradicional al Bosc de Columnes.

### ANELLA OLÍMPICA

- 122 dies operatius amb esdeveniments

- 200.000 experiències
- Parc del Fòrum
- 100 dies obert al públic
- 150.000 experiències

### AVANCEM EN LA TRANSFORMACIÓ DEL PORT OLÍMPIC

Espai de ciutat, nàutica, economia blava i gastronomia. Barcelona de Serveis Municipals va seguir endavant amb la transformació del Port Olímpic durant l'any 2021. A finals de febrer es va completar la recuperació de la totalitat dels locals d'oci nocturn del Moll de Mestral. Tornar a tenir la gestió directa d'aquests espais era una de les peces imprescindibles per avançar en el projecte de nous usos i activitats del Port.

La conclusió de la recuperació dels locals va coincidir amb la finalització de la urbanització provisional, que recupera 15.000 m<sup>2</sup> per al passeig i la pràctica de l'esport.

L'any 2021 també va tirar endavant una de les actuacions més importants per assegurar l'operativitat futura de les instal·lacions portuàries: el reforç estructural del dic de recer. L'objectiu era solucionar els problemes d'ultrapassament que pateix la infraestructura durant els temporals i posar les bases que permetin desenvolupar les futures urbanitzacions a cota moll i passeig, així com la creació de nous serveis, equipaments i accessos.

El reforç del dic de recer es va portar a terme mitjançant la col·locació de 2.000 blocs de formigó al fons marí. En paral·lel, i com a mostra del compromís global del projecte amb



la sostenibilitat, el Port Olímpic i el Zoo de Barcelona van iniciar l'ambientalització dels dics submergits per afavorir la recuperació de la biodiversitat a la zona i la millora de l'estat del fons marí. Amb aquest projecte, Barcelona esdevenia una ciutat pionera en la vinculació d'una obra d'enginyeria marítima amb la cura de l'ecosistema marí.

Està previst que el cost de l'obra dels dics submergits sigui de 8,6 milions d'euros, 7,4 milions dels quals s'han invertit en l'exercici 2021. La inversió de tota la rehabilitació del dic de recer, incloent el cost de l'adequació dels locals i els pallols, ascendirà a 19,1 milions d'euros.

Al llarg de l'any també es van produir diferents actuacions de reordenació dels amarratges per tal d'adaptar-ne l'amplada i garantir les necessitats actuals de les eslores dels vaixells. L'adaptació iniciada permetrà guanyar en seguretat i comoditat a l'hora de fer-ne ús.

## DINAMITZACIÓ DEL PORT OLÍMPIC

El Port Olímpic es va voler obrir a la ciutat aollint el Market del Port Olímpic. Els dies 6 i 7 de novembre, el Moll de Mestral va transformar-se en un mercat de petits creadors i creadores relacionats amb els valors marítims i de respecte del medi ambient. La mostra també va incloure una zona lúdica amb activitats familiars i una àrea de *foodtrucks*.

A més, al desembre va tenir lloc la fira «Viu i beu Batea», que va congrega diferents cellers i productors d'oli de la Terra Alta.

Avenç de la transformació del Port Olímpic durant el 2021:

- ✓ **Recuperació dels antics locals d'oci nocturn**
- ✓ **Finalització de la urbanització provisional**
- ✓ **Inici de la consolidació del dic de recer i la renaturalització del fons marí**
- ✓ **Reordenació progressiva dels amarratges**
- ✓ **Noves activitats de dinamització**

## FEM DEL ZOO UN ESPAI DE RECERCA, CONSERVACIÓ I DIVULGACIÓ

En total, durant el 2021 el Zoo va generar 621.137 experiències de natura i biodiversitat. L'afluència de públic va anar augmentant al llarg de l'any, especialment durant el segon semestre, quan va començar-se a recuperar la distribució habitual de procedències. El 77 % del públic era originari de Catalunya, i el 23 % procedia de la resta d'Espanya i de l'estranger. El públic europeu va representar el 80 % d'aquest grup de visitants forans. Coincidint amb la celebració de la Capitalitat Mundial de l'Alimentació Sostenible, el Zoo també va inaugurar el nou restaurant La Dama. És el primer centre del parc que aplica el Pla de restauració saludable elaborat en el marc del nou model de Zoo. Amb una inversió de 917.847 euros, el nou restaurant contribuirà a promoure l'alimentació saludable i l'adopció d'hàbits alimentaris respectuosos i responsables.

D'altra banda, poc abans de l'inici del curs escolar, el Zoo va estrenar un nou Pla educatiu. El catàleg pedagògic consta de 20 experiències, per a totes les edats, que estan vinculades a la

fauna propera, autòctona i amenaçada. La zoologia, la biologia, l'ecologia, la conservació de la biodiversitat i el benestar animal són algunes de les disciplines tractades.

El Zoo va seguir desenvolupant un rol actiu pel que fa a l'estudi, la conservació i la reintroducció d'espècies autòctones amenaçades. En aquest sentit, cal destacar la tasca duta a terme en relació amb espècies com la llúdriga, la tortuga de rierol, la tortuga mediterrània i el tritó del Montseny. També es va acordar amb el Govern balear l'ampliació del programa de reintroducció dels ferrerets, vigent des del 1993, que obre la porta a criar altres amfibis i rèptils al Zoo per facilitar-ne la reintroducció posterior.

Finalment, un exercici més, la Fundació Barcelona Zoo va convocar les beques per a projectes de recerca i conservació. Amb aquest projecte, la Fundació impulsa iniciatives de tercers que promoguin la recerca i la conservació d'hàbitats i espècies amenaçades, en coherència amb els valors del Zoo. En total, es van seleccionar 8 projectes d'entre les 24 sol·licituds rebudes, la majoria dels quals estaven enfocats en l'estudi de la fauna i els ecosistemes autòctons de la Mediterrània. Les beques van comptar amb un pressupost de 50.000 euros.

L'afluència de públic va anar augmentant al llarg de l'any, especialment durant el segon semestre, quan es va començar a recuperar la distribució habitual de procedències. En total, durant el 2021, el Zoo va generar 621.137 experiències de natura i biodiversitat. El 77 % del públic era originari de Catalunya i el 23 % procedia de la resta d'Espanya i de l'estranger. El públic europeu va representar el 80 % d'aquest grup de visitants forans.

- **Creació del Comitè Científic i d'Ètica**
- **50.000 euros dedicats a beques de recerca i conservació in situ**
- **Inauguració del restaurant La Dama, referent en alimentació saludable**
- **Estrena del nou Pla educatiu.**
- **Creació del BioBanc**

## INICIEM LA CONFIGURACIÓ D'UN POL D'INNOVACIÓ A L'ANELLA OLÍMPICA

A mitjan abril de 2021, l'Esplanada de l'Anella Olímpica va acollir la presentació del Barcelona Sports Hub. Es tracta d'un projecte impulsat per l'Ajuntament que vol fer de la muntanya de Montjuïc l'epicentre d'un pol d'activitat econòmica innovadora en l'àmbit de l'esport i la tecnologia.

L'Anella Olímpica vol tenir un paper determinant en aquest nou camí, aollint la primera incubadora de projectes tecnològicoesportius de la ciutat. Amb una inversió inicial de 2,8 milions d'euros, el nou espai està impulsat per B:SM amb la col·laboració de l'Institut Barcelona Esports i Barcelona Activa.

El projecte permetrà incrementar el posicionament de la ciutat com a referent d'aquest sector emergent, del qual ja forma part un incipient ecosistema de 300 petites empreses.

La nova incubadora i el projecte del Barcelona Sports Hub van presentar-se en el marc de les jornades de reactivació econòmica Barcelona reAct.

## PRESERVEM EL PARK GÜELL PER AL GAUDI DE LA CIUTADANIA

El Park Güell és una de les zones verdes més importants de Barcelona i, a més, és una de les obres de Gaudí més visitades de la ciutat i patrimoni de la UNESCO. Durant l'any 2021 va rebre un total de 1.506.456 visitants, als quals cal afegir 615.234 veïns i veïnes de barris de l'entorn.

Tot i que l'any va començar amb unes restriccions de mobilitat importants derivades de les diferents onades de la COVID-19, al llarg de l'any l'afluència de visitants va anar augmentant de manera irregular d'acord amb la situació pandèmica. Es tractava, fonamentalment, de públic d'origen europeu i de la resta de l'Estat.

A la primavera, la millora de la situació pandèmica va permetre l'organització de visites familiars els caps de setmana de maig. Es van programar un total de 16 sessions, amb un contingut adaptat al públic infantil i amb un preu especial per facilitar l'accés d'un ampli espectre de la ciutadania. Les van seguir 242 persones.

Coincidint amb l'inici del curs escolar, també es va reactivar el programa educatiu «Park Güell i les escoles». Es tracta d'un pla pedagògic que vol apropar l'obra de Gaudí a les diferents etapes educatives i que preveu dues modalitats de visita: l'experiència guiada, disponible en 5 idiomes, i l'accés gratuït sense servei de guiatge. En total, 20.181 estudiants van gaudir d'una de les experiències educatives del Park.

Finalment, es van tornar a organitzar visites guiades per al públic general coincidint amb el pont de desembre i les vacances de Nadal. Van gaudir-ne 2.518 persones.

El Park Güell va estrenar, també, una nova visita virtual. Disponible en 4 idiomes, permet recórrer 15 dels espais més emblemàtics del conjunt, com la Sala Hipòstila, el passeig de les Palmeres i la plaça de la Natura. El projecte és una de les darreres accions que s'han impulsat per contribuir a la difusió de l'obra d'Antoni Gaudí. Tot i la reducció del públic visitant, la regulació del Park Güell es va seguir traduint en diferents millores en l'àmbit dels barris de l'entorn, valorades en 1,5 milions d'euros. Un exemple és la remodelació de la gespa artificial del camp de futbol del Carmel, amb una superfície de més de 4.700 m².

També es van completar els treballs de remodelació de l'escala intermèdia de la Baixada de la Glòria, entre els carrers de Verdi i Sostres. A més, el 6 de març es va inaugurar el mirador Consol Casals, en el marc dels actes del Dia Internacional de les Dones al districte de Gràcia. El mirador és un espai d'estada habilitat recentment situat a l'accés del Park Güell per la Baixada de la Glòria.

- **2.124.450 experiències**
- **1,5 milions d'euros invertits en millores als barris de l'entorn**

## CONTINUEM DESPLEGANT LA XARXA ENDOLLA

Endolla Barcelona va seguir acompanyant la ciutadania en la transició cap al vehicle elèctric.

La xarxa d'electromobilitat de B:SM va estrenar una nova estructura tarifària adaptable que cerca un ús responsable de l'energia. Entre altres avantatges, les tarifes afavoreixen els usuaris i usuàries habituals que fan recarregues planificades. Les tarifes estan pensades, també, per a les persones que no disposen d'un punt de recàrrega particular al seu domicili i converteixen la xarxa Endolla en un servei de referència a la ciutat.

La infraestructura de càrrega es va seguir expandint per la ciutat. La xarxa Endolla va créixer amb 44 nous punts, 38 dels quals estan situats als Aparcaments B:SM i 6 a la via pública. D'aquesta manera, s'assolia la fita de 600 punts distribuïts per tota la ciutat, amb una cobertura territorial homogènia i equitativa. Aquestes dades converteixen Endolla Barcelona en la xarxa pública d'electromobilitat més gran de tot l'Estat.

L'estratègia de creixement de la xarxa va presentar-se al saló Automobile Barcelona. Endolla Barcelona aspira a millorar l'oferta i la capillaritat del servei, arribant a més de 3.000 punts l'any 2024, 1.000 dels quals estaran actius, mentre que els 2.000 restants quedaran preinstal·lats i preparats per ser activats en funció de la demanda futura. Així, doncs, es planteja un desplegament flexible i escalable per respondre de manera àgil a la demanda futura i adaptar-se de forma eficient a la tecnologia d'un mercat en evolució constant.

Durant el 2021, Endolla Barcelona va continuar apostant per la participació en iniciatives innovadores que aportin valor a la ciutadania, com eCharge 4 Drivers. Es tracta d'un projecte de recerca cofinançat per la Unió Europea i promogut per la Comissió Europea i l'Institute of Communication and Computer Systems (ICCS) en què participen 10 ciutats europees. Els seus objectius principals són millorar l'experiència d'ús reduint el temps de recàrrega, desplegar la infraestructura d'una manera sostenible i desenvolupar punts de recàrrega intel·ligents de fàcil usabilitat.

- **600 punts de recàrrega**
- **6 punts per km²**
- **1 punt per cada 11,2 vehicles elèctrics**
- **6.400 recarregues mensuals**

## PRESENTS AL SALÓ AUTOMOBILE BARCELONA AMB SMOU

SMOU es va convertir en la primera aplicació de mobilitat sostenible present al saló Automobile Barcelona. Va ocupar un espai central dins de la fira, amb un estand de 250 m² que projectava els valors de la innovació i la mobilitat compartida, en una trobada que va atorgar especial rellevància a l'electromobilitat i als nous models de mobilitat.

L'estand de 'SMOU es va dividir en 3 grans espais, dedicats a donar a conèixer els diferents serveis i les solucions de mobilitat que recull l'aplicació. Una zona va estar dedicada a Endolla Barcelona: s'hi van presentar els reptes i la futura expansió de la xarxa i es podia interactuar amb un punt de recàrrega. El segon



espai estava protagonitzat pel Bicing. Aquest sector contenia una estació i 3 bicis elèctriques que permetien conèixer el desplegament de la bicicleta elèctrica per la ciutat. La tercera àrea estava dedicada a la transformació que estan experimentant els Aparcaments B:SM com a hubs de mobilitat integrada.

L'èxit de la participació de SMOU al saló Automobiles es va materialitzar guanyant els XIII Premis Automobile Barcelona by El Periódico en la categoria BE Connected. El guardó distingeix les empreses, les startups i els projectes emprenedors que treballen diàriament perquè el sector de l'automòbil continuï creixent i mantingui el seu impuls com a motor econòmic del país. En aquest cas, va reconèixer la iniciativa que més va desenvolupar la integració de la digitalització en els processos productius, en l'entorn de l'automòbil i en les seves infraestructures.

## FEM DELS APARCAMENTS B:SM ELS NOUS HUBS DE MOBILITAT URBANA

Els Aparcaments B:SM van fer grans avenços durant l'últim any per esdevenir veritables centres de serveis a la mobilitat. El lideratge que B:SM exerceix en el sector ha anat transformant el concepte d'aparcament per fer front als reptes clau de les ciutats: la reducció de la contaminació mediambiental, l'estalvi de temps, l'optimització de l'espai públic i la intermodalitat.

Per seguir avançant en aquesta direcció, es van posar en marxa nous serveis, com els *lockers*

de recollida de paqueteria disponibles a 29 dels aparcaments, element clau per a la distribució d'última milla. A més, 4 aparcaments propers a mercats (Boqueria, Sant Antoni, Sagrada Família i Guinardó) van començar a participar en una prova pilot que consisteix a instal·lar 'armariets refrigerats per a la recollida segura de comandes de producte fresc.

També es va impulsar l'ús de la bicicleta amb la instal·lació de 6 *biciparks*: noves zones segures i exclusives per a l'estacionament de bicicletes.

Durant la pandèmia, les compres en línia han crescut un 50 %. Per això, un dels reptes de l'any va ser oferir solucions sostenibles per a la gestió de la distribució urbana de mercaderies amb l'objectiu de reduir el trànsit d'agitació, el soroll i la contaminació. Per avançar en aquest camí, es van instal·lar 8 micromagatzems Geever als aparcaments de la xarxa B:SM. Des d'aquests espais, l'operador canalitza les entregues als domicilis dins d'un radi màxim de 750 metres. L'objectiu és minimitzar tant com sigui possible les molèsties, el soroll i la contaminació ambiental a la via pública. El subministrament diari de les mercaderies a cadascun d'aquests petits magatzems es fa a la nit amb furgonetes lleugeres, mentre que l'entrega final als particulars es fa per mitjà de patinets elèctrics o carretons manuals.

En l'àmbit de la millora de l'experiència del client, es va desenvolupar un sistema de lectura de matrícules per a motocicletes que facilita l'entrada i la sortida sense necessitat d'introduir la targeta d'abonament. Actualment està disponible en 6 aparcaments.

A banda, es va seguir avançant en qüestions com la seguretat i l'aplicació de mesures de sostenibilitat. En aquest sentit, 34 dels aparcaments de la xarxa ja disposen d'il·luminació LED, amb la qual cosa s'ha aconseguit una millora del confort i la seguretat i un estalvi energètic més gran.

## CONSOLIDEM L'ÚS COMPARTIT DE LA BICICLETA A LA CIUTAT

La pandèmia i la creixent sensibilització ciutadana sobre el canvi climàtic han incrementat la demanda de la micromobilitat a Barcelona. Això s'ha traduït, també, en un augment de l'ús del Bicing durant el 2021.

Per respondre al creixement de la mobilitat elèctrica, el Bicing va incrementar la flota de bicicletes elèctriques amb 1.000 noves unitats. Així, es va arribar a una xifra total de 7.000 bicicletes, 4.000 de mecàniques i 3.000 d'elèctriques.

El servei va poder absorbir aquesta demanda gràcies l'alta densitat d'estacions per km<sup>2</sup>. Sense anar més lluny, Barcelona és la ciutat amb la densitat més alta a nivell europeu.

El Bicing segueix en procés de millora contínua. Posant la qualitat del servei al centre, es va elaborar un pla estratègic operatiu que permetés anticipar-se a futurs escenaris. Entre altres qüestions, es va valorar la col·locació de les anomenades estacions virtuals, les quals s'ubiquen de manera efímera per cobrir les necessitats puntuals derivades de la celebració

d'un esdeveniment. L'estratègia va testar-se durant la Cursa de La Mercè.

A banda d'això, es va treballar en l'optimització de les ubicacions de les estacions per millorar l'agilitat de la reposició de bicicletes i la seguretat de les persones abonades, i es va començar a valorar la implementació d'un model predictiu des de l'aplicació SMOU que redueixi la incertesa sobre la disponibilitat de bicicletes.

Respecte del manteniment, es van introduir millores que fessin més eficient el pas de les bicis pels tallers i n'allarguessin la vida útil. Les accions més destacades van ser intentar reduir les punxades mitjançant un nou model de rodes posteriors i la impermeabilització del sistema d'assistència a la pedalada.

El Bicing va seguir apostant per la digitalització. Durant el 2021, es va millorar el procés d'alta de menors d'entre 16 i 18 anys, fent-lo totalment en línia tant per a la persona usuària com per al seu representant legal. També es va optimitzar l'experiència de gestió a través de l'app SMOU amb un moneder que permet consultar el consum dels viatges elèctrics aconseguits amb l'app del Joc del Bicing.

- 519 estacions
- 7.000 bicicletes (3.000 elèctriques / 4.000 mecàniques)
- 130.000 persones abonades
- + 90 % d'usos de la bicicleta elèctrica respecte de l'any anterior

## PRESENTS AL SALÓ AUTOMOBILE BARCELONA AMB SMOU

SMOU es va convertir en la primera aplicació de mobilitat sostenible present al saló Automobile Barcelona. Va ocupar un espai central dins de la fira, amb un estand de 250 m2 que projectava els valors de la innovació i la mobilitat compartida, en una trobada que va atorgar especial rellevància a l'electromobilitat i als nous models de mobilitat.

L'estand de SMOU es va dividir en 3 grans espais, dedicats a donar a conèixer els diferents serveis i les solucions de mobilitat que recull l'aplicació. Una zona va estar dedicada a Endolla Barcelona: s'hi van presentar els reptes i la futura expansió de la xarxa i es podia interactuar amb un punt de recàrrega. El segon espai estava protagonitzat pel Bicing. Aquest sector contenia 1 estació i 3 bicicletes elèctriques que permetien conèixer el desplegament de la bicicleta elèctrica per la ciutat. La tercera àrea estava dedicada a la transformació que estan experimentant els Aparcaments B:SM com a *hubs* de mobilitat integrada.

L'èxit de la participació de SMOU al saló Automobile es va materialitzar guanyant els XIII Premis Automobile Barcelona by *El Periódico* en la categoria BE Connected. El guardó distingia les empreses, les *startups* i els projectes emprenedors que treballen diàriament perquè el sector de l'automòbil continuï creixent i mantingui el seu impuls com a motor econòmic del país. En aquest cas, va reconèixer la iniciativa que més va desenvolupar la integració de la digitalització en els processos productius, en l'entorn de l'automòbil i en les seves infraestructures.

## CONTRIBUÏM A L'ORDENACIÓ DEL TRÀNSIT PER FER UNA CIUTAT MÉS VERDA

B:SM gestiona l'estacionament regulat en superfície (àrea blava i àrea verda) de tota la ciutat de Barcelona. L'objectiu és optimitzar l'espai d'estacionament a la via pública i contribuir a la mobilitat sostenible ajudant a la reducció d'emissions.

Durant el 2021, van seguir augmentant les zones d'estacionament per a residents. En concret, es van posar en servei 9 ampliacions que van suposar un increment d'11.453 places verdes, 581 places de DUM (distribució urbana de mercaderies) i 22 places blaves.

Aquestes actuacions són fonamentals perquè la ciutadania guanyi més espai públic i gaudeixi de més comoditat i seguretat en el seu dia a dia. A més, permeten optimitzar l'espai d'estacionament disponible a la via pública, ja que augmenta la disponibilitat de places per a residents.

La digitalització del servei va ser un dels avenços més importants. Al llarg de l'any, es va duplicar la flota de vehicles lectors de matrícules, que van passar de 4 a 8 unitats. També es van renovar tots els equips PDA de vigilància. Això permetrà prestar el servei amb més agilitat i, alhora, disposar de les últimes tecnologies de vigilància.

## APORTEM SOLUCIONS A LA MOBILITAT PROFESSIONAL

La creació de la nova Unitat de Distribució d'Última Milla va permetre donar un impuls als

serveis de mobilitat professional que ofereix B:SM. L'optimització de l'ordre en l'espai públic va ser un dels principals àmbits de treball.

Les sinergies generades al voltant de SPRO van fer que, durant el 2021, l'app mòbil per a professionals continués creixent tant en usuaris i usuàries, superant els 114.000, com en municipis als quals està operativa. Actualment, SPRO està desplegada a Badalona, Castelldefels, Esplugues de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Boi de Llobregat, Sant Just Desvern i Santa Coloma de Gramenet, a banda de Barcelona.

SPRO va créixer, també, en serveis. Com a novetat, s'hi va integrar la gestió de Zona Bus, el conjunt de zones d'estacionament exclusives per a autocars turístics, que es troben als punts de més atractiu de la ciutat. Gràcies a això, els conductors o conductores d'autocar turístic ja poden gestionar la seva parada o estacionament de manera àgil i ràpida a través del mòbil, i sense haver d'utilitzar paper. Per facilitar encara més aquesta gestió, algunes de les places incorporen un sistema de disponibilitat de places lliures en temps real, que es presenta amb un codi de colors. El color verd indica disponibilitat alta; el taronja, mitjana; i el vermell, baixa.

En l'optimització i l'ordenació de l'espai públic, la Grua Municipal hi fa un paper fonamental. En aquest sentit, es van assolir uns graus de disciplina viària que van permetre una mobilitat eficient i un ús racional de l'espai públic. El servei va col·laborar amb diversos dispositius especials en la preparació d'esdeveniments i accions impulsades per la ciutat, com la Marató, el Barcelona Triathlon, la Cursa de Bombers o la Cursa de la Dona, entre altres.

La Grua també va avançar en la millora de l'experiència de la ciutadania quan s'ha de relacionar amb el servei. Per exemple, es va renovar el web amb una imatge més moderna i que incloïa millors prestacions per facilitar les gestions en línia.

A més, es va incorporar un avís de grua a l'app SMOU. Es tracta d'un servei totalment gratuït que millora l'atenció a la ciutadania, agilitzant i facilitant que es rebi tota la informació de manera més ràpida. L'avis informa d'on es troba el vehicle, quina ha estat la taxa del servei i permet fer l'abonament en línia. Aquesta novetat és una mostra més dels processos de millora contínua i escolta activa del talent intern, ja que es va incorporar a partir d'una idea de la plataforma CREA.

També s'ha treballat per facilitar els tràmits relacionats amb la gestió de places d'aparcament de concessió municipal. Durant l'any 2021 es van tractar 569 casos relacionats amb transmissions i canvis de titularitat de places en aquests aparcaments.

## ENS ADAPTEM PER LIDERAR ELS NOUS REPTES DE LA MOBILITAT

Per seguir avançant en els reptes que planteja la nova mobilitat, B:SM va promoure una reorganització interna que alineés la companyia amb les noves necessitats.

Fruit d'aquesta nova visió, el Centre de Suport a les Operacions (CSO) va passar a configurar-se com una nova unitat, la de Serveis Centrals a les Operacions (SCO), i va incorporar, entre



altres àmbits, les operacions dels vehicles lectors de matrícula (VLM). En aquesta nova etapa, el propòsit del SCO és convertir-se en un nucli de serveis on la digitalització, la integració i la transversalitat es posin a disposició de les operacions, les plataformes i els serveis de mobilitat.

Endolla Barcelona, per la seva banda, es va configurar com una unitat de negoci amb identitat pròpia. Aquest impuls és necessari per encapçalar el desplegament de la xarxa d'electromobilitat a la ciutat i l'estratègia de transformació que porta incorporada. Més enllà de fomentar el creixement del servei, treballarà per liderar la mobilitat elèctrica a la ciutat i esdevenir un agent de tracció del sector promovent aliances publicoprivades basades en l'intercanvi de coneixement, la innovació i l'aportació de valor.

Finalment, es va crear la Unitat de Distribució d'Última Milla, sota la Direcció de Solucions de Mobilitat Professional. La seva missió és aportar solucions a un dels reptes més grans de la mobilitat sostenible: la distribució urbana de mercaderies. Entre els reptes que afronta hi ha la generació de sinèrgies amb la SPRO, l'aplicació mòbil per a professionals de la distribució, i la integració de noves solucions com les xarxes de *lockers*, que repercuteixen positivament en l'ordenació de l'espai públic i la disminució de les externalitats de la distribució de paqueteria.

## Cura de la ciutadania i de l'espai públic

### ACOMPANYEM LA CIUTADANIA DURANT EL PROCÉS DE VACUNACIÓ

La tasca realitzada per les i els agents cívics durant l'any 2021 va ser ingent. Sense deixar de banda les actuacions habituals relacionades amb la gestió de l'espai públic i el compliment de les normatives de convivència, les 70 persones professionals que formen part la unitat estable d'agents cívics van assumir una important càrrega de treball als punts de vacunació massius. La gestió de cues i la regulació d'aforaments van ser dos dels encàrrecs assumits, actuacions que han estat mereixedores de nombrosos reconeixements públics.

També es va seguir desenvolupant la supervisió del compliment de les mesures preventives de la COVID-19 en nombrosos espais de concurrència de la ciutat.

Un altre àmbit destacat d'actuació va ser el suport a les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC), on les i els agents cívics van seguir fent tasques de suport i acompanyament.

- **70 professionals vetllen per la convivència i la gestió de l'espai públic**

### CONVERTIM L'ESTACIÓ BARCELONA NORD EN EL NOU HUB TURÍSTIC DE LA CIUTAT

L'estació Barcelona Nord va culminar el seu procés de transformació com a nou *hub* de mobilitat turística de la ciutat concentrant en un mateix espai els fluxos d'arribades i sortides d'autocars turístics i discrecionals. Aquest reposicionament forma part d'un projecte global que té com a objectiu principal regular la mobilitat amb autocar i pacificar el centre de la ciutat.

Un altre dels propòsits és afavorir el turisme cultural i de proximitat, fomentar el transport col·lectiu de qualitat i millorar l'experiència en el servei, facilitant la connectivitat entre diferents modes de transport públic i l'alliberament d'espai públic per a la ciutadania, la qual cosa alhora contribueix a la política global de mobilitat sostenible de la ciutat.

Coincidint amb l'inici d'aquesta nova etapa, l'estació d'autobusos va renovar i modernitzar els seus espais per millorar l'acollida tant de les persones usuàries com de les empreses de transport. Entre altres millores, es va estrenar un nou accés principal que connecta l'estació amb l'intercanviador de metro i rodalies d'Arc de Triomf. Aquesta nova intermodalitat, sumada a la seva centralitat urbana, fa de l'Estació del Nord un espai de referència per a les principals excursions i sortides turístiques.

Les noves instal·lacions van estrenar cafeteria i l'Espai de la Mediterrània. Es tracta d'una zona

destinada a atendre les persones usuàries de les excursions turístiques que ha estat concebuda, alhora, com a sala d'espera, ja que té un accés directe a les dàrsenes d'on surten els autocars.

A més, Barcelona Turisme hi va instal·lar una nova oficina d'informació per a visitants, que ofereix un plus a l'experiència dels usuaris i usuàries de l'estació.

Entre les línies i les empreses operadores que van començar a treballar des de l'estació Barcelona Nord cal destacar el Tibibus i Catalunya Bus Turístic. A més, es va mantenir l'activitat de les nombroses línies regulars que connecten amb destinacions nacionals i internacionals, així com les sortides a la neu que opera el Grup Sagalés.

Coincidint amb la renovació de les instal·lacions, l'estació Barcelona Nord va redefinir la imatge gràfica i va estrenar un web més visual.

- **L'estació Barcelona Nord ha esdevingut un nou *hub* de mobilitat turística per contribuir a la pacificació del centre de la ciutat.**



# BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS

B:SM

---

Governança

---

Compromís amb el  
desenvolupament sostenible

---





# B:SM

102-1: Nom de l'organització

102-2: Activitats, marques, productes i serveis

Barcelona de Serveis Municipals (B:SM) és una societat mercantil de capital íntegrament de l'Ajuntament de Barcelona. El propòsit de B:SM és millorar la qualitat de vida de les persones generant experiències positives per construir una Barcelona saludable i líder. El seu model de gestió es fonamenta en 4 pilars essencials: prestar serveis de valor afegit per a la ciutat i la ciutadania; posar les persones al centre, amb un focus especial en la clientela i en el desenvolupament del talent; la millora contínua i l'adaptació permanent, amb especial èmfasi en la digitalització i la innovació, i la sostenibilitat econòmica i ambiental, buscant sempre l'equilibri entre el retorn econòmic i el retorn social de les inversions. En aquesta línia, B:SM és una empresa referent i pionera en l'àmbit de la mobilitat, la cultura i el lleure i la cura de l'espai públic a la ciutat de Barcelona.

102-4: Ubicació de les operacions

102-5: Propietat i forma jurídica

Barcelona de Serveis Municipals, SA, societat dominant del Grup Barcelona de Serveis Municipals, va ser constituïda el 19 de juliol de 1982 per l'Ajuntament de Barcelona amb la denominació Societat Privada Municipal d'Aparcaments, SA. De duració indefinida, té naturalesa de societat mercantil municipal unipersonal i la consideració de mitjà propi i descentralització funcional de l'Ajuntament de Barcelona.

El ple del Consell Municipal, en data 20 de desembre de 2002, va aprovar el canvi de

denominació social a Barcelona de Serveis Municipals, SA, i la fusió per absorció de Barcelona de Serveis Municipals, SA (societat absorbent), i de Parc Zoològic de Barcelona, SA, Societat Privada Municipal, i Barcelona Promoció Instal·lacions Olímpiques, SA (societats absorbides).

B:SM està classificada com una empresa de mercat, subjecta al règim comptable privat amb uns ingressos superiors al 50 %, procedents de les vendes i els serveis, segons el Sistema Europeu de Comptes (SEC). Des de l'origen, està classificada dins de l'S.11. Sector de societats no financeres.

102-3: Ubicació de la seu

Actualment, les oficines corporatives de B:SM es troben al carrer de Calàbria, 66, de Barcelona.

EINF: L'impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local

A B:SM treballem amb l'objectiu de contribuir al desenvolupament sostenible de Barcelona i a la millora de la qualitat de vida de la ciutadania. Les nostres activitats impacten al 100 % en el desenvolupament local a la ciutat de Barcelona. Així mateix, del diàleg amb els nostres grups d'interès se'n desprenen accions indirectes que impacten en les poblacions veïnes.

102-10: Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament

Fruit de l'anàlisi d'ecosistema i dels canvis en la mobilitat, s'ha fet una reestructuració interna que ha suposat la creació de dues unitats, Endolla (xarxa de punts de recàrrega per a vehicle

elèctric de la ciutat de Barcelona) i DUM (Districte d'Última Milla), així com la creació d'una app per a la mobilitat professional (SPRO).

102-16: Valors, principis, estàndards i normes de conducta

*El propòsit del Grup B:SM és millorar la qualitat de vida de les persones i generar experiències positives per construir una Barcelona saludable i capdavantera.*

A més, tenim la visió de ser referents en gestió pública de serveis de valor afegit, de la qual tots els grups d'interès ens sentim orgullosos.

Per fer-ho, ens fonamentem en uns valors i uns principis d'actuació que formen la nostra identitat corporativa i que impregnen i defineixen la nostra filosofia d'actuació i decisió.

## PROPÒSIT

Millorar la qualitat de vida de les persones generant 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 tots i totes ens sentim orgullosos i orgullosos.

## VALORS

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

Aquests valors i principis es desenvolupen al nostre Codi ètic, revisat el 2021, que és molt més que un reflex de la nostra manera de ser i d'actuar: és la pedra angular de la nostra cultura corporativa. Esdevé la clau de volta del nostre Sistema d'Integritat i Compliment, i la guia de referència sobre la conducta esperada del col·lectiu de professionals que formem part del Grup B:SM, en l'exercici de les nostres funcions i en les relacions amb els grups d'interès.

*El nou Codi ètic de B:SM, elaborat de forma multidisciplinària i amb voluntat inspiradora, orientadora i simplificadora, ha estat una renovació i reafirmació del nostre model de governança, el qual ha adaptat als nous requeriments i a una estratègia corporativa emmarcada per criteris ESG.*



## Activitats per a una Barcelona capdavantera

102-6: Mercats servits

102-2: Activitats, marques, productes i serveis

A B:SM treballem per fer de Barcelona una ciutat més saludable, humana i propera. Oferim serveis que fomenten una nova mobilitat, elèctrica, connectada, combinada i compartida, per tal que els desplaçaments es produeixin de la manera més segura i sostenible possible, i es protegeixi la salut de les persones fomentant els mitjans de transport més sostenibles.

**APARCAMENTS B:SM**  
**AREA**  
**BICING**  
**ENDOLLA BARCELONA**  
**SMOU**  
**SPRO**

Així mateix, B:SM és una de les principals empreses operadores de la cultura de l'oci de Barcelona. Gestionem els espais de lleure més emblemàtics de la ciutat per poder oferir a la ciutadania experiències segures que incorporin els eixos principals d'educació, cultura, lleure, esport, natura i biodiversitat a tots els negocis i activitats.

**ANELLA OLÍMPICA**  
**PARC DEL FÒRUM**  
**PARK GÜELL**  
**PORT OLÍMPIC**  
**ZOO DE BARCELONA**

A més, la millora de la convivència i de l'espai públic és una de les nostres preocupacions com a empresa amb vocació de servei públic. El nostre compromís amb la ciutadania ens anima a oferir respostes properes i amables a les possibles incidències, amb l'objectiu de vetllar per l'ús cívic dels espais públics.

**AGENTS CÍVICS**  
**ESTACIÓ D'AUTOBUSOS BARCELONA NORD**  
**ESTACIÓ D'AUTOBUSOS FABRA I PUIG**  
**GRUA MUNICIPAL**  
**PARC DE MONTJUÏC**  
**REGISTRE VMP**  
**ZONA BUS**

## ACTIVITATS

102-2: Activitats, marques, productes i serveis

Les àrees d'activitat que B:SM té encomanades són de tipus, dimensions i clientela molt diversos.

## CULTURA, LLEURE, NATURA I BIODIVERSITAT

### ANELLA OLÍMPICA

L'Anella Olímpica de Barcelona està formada per l'Estadi Olímpic, el Palau Sant Jordi, el Sant Jordi Club i l'Esplanada de l'Anella. Aquests espais destaquen per la seva polivalència i capacitat organitzativa, atributs que han permès la seva consolidació com a seu de milers d'experiències d'esport, cultura i lleure a la ciutat. La divisió de l'Anella Olímpica té la missió de contribuir a la dinamització de Barcelona, gestionant instal·lacions municipals polivalents i oferint a la ciutadania espectacles, actes esportius, fires i altres esdeveniments socials de qualitat i, a les persones promotores, la millor opció per celebrar els seus actes. Així, doncs, gestiona les instal·lacions olímpiques del Palau Sant Jordi, l'Estadi Olímpic i l'Esplanada Olímpica.

### PARC DEL FÒRUM

Immens, proper, versàtil i compromès. El Parc del Fòrum és un recinte obert a la ciutadania i al mar, amb una arquitectura única i una ubicació privilegiada. A més d'acollir una gran diversitat d'actes culturals, esportius i familiars, el Fòrum és un espai a l'aire lliure pensat per gaudir-ne i fer-hi activitats de tot tipus. La Placa Fotovoltaica, icona del litoral barcelonès, és un dels trets més distintius i símbol de l'aposta per la sostenibilitat mediambiental de la ciutat.

## PARK GÜELL

El Park Güell és una de les obres més emblemàtiques d'Antoni Gaudí i un dels espais més visitats de Barcelona, admirat tant pel seu patrimoni arquitectònic i històric com pels valors naturals i la biodiversitat que s'hi pot trobar. B:SM en fa una gestió responsable a partir d'un model de turisme sostenible que regula l'accés al Park i garanteix l'oci i el temps lliure del veïnat i les persones visitants. El Park Güell va ser declarat Patrimoni de la Humanitat per la UNESCO l'any 1984.

## PORT OLÍMPIC

B:SM gestiona, des del març del 2020, la transformació del Port Olímpic de Barcelona. En aquesta nova etapa, el Port Olímpic vol esdevenir un espai ciutadà en què convisquin, sota criteris de sostenibilitat i gestió pública, la nàutica amb la generació d'activitat econòmica, principalment vinculada al mar i l'economia blava.

## ZOO

El Zoo de Barcelona té com a missió principal intervenir activament en la conservació, la recerca científica, l'educació i la divulgació de la fauna salvatge i els seus hàbitats naturals. L'objectiu és contribuir a preservar la biodiversitat arreu del món i lluitar contra la degradació de la majoria d'hàbitats naturals.

## NOVA MOBILITAT: ELÈCTRICA, CONNECTADA, COMBINADA I COMPARTIDA

### APARCAMENTS

Més de 40 aparcaments amb més de 15.000 places per a tot tipus de vehicles i flotes. La xarxa d'Aparcaments B:SM afavoreix les polítiques de mobilitat sostenible, ja que contribueix a reduir desplaçaments i alleugereix el trànsit en superfície.

El lideratge de B:SM en aquest sector ha anat transformant els Aparcaments en centres de serveis a la mobilitat des d'on es fa front a alguns reptes clau de la ciutat: la reducció de la contaminació, l'estalvi de temps, l'optimització de l'espai públic i la intermodalitat.

### AREA

AREA gestiona l'estacionament regulat en superfície a Barcelona. L'objectiu és optimitzar l'espai d'aparcament a la via pública, contribuir a la mobilitat sostenible i ajudar a reduir emissions.

En total, AREA gestiona més de 55.100 places regulades a tota la ciutat.

### BICING

El Bicing és avui un dels sistemes de transport individual més segurs, sostenibles i saludables de la ciutat de Barcelona, i s'ha confirmat com un dels serveis de bicicleta compartida més ben valorats del món. Ha estat pioner en la instal·lació d'un sistema híbrid i en la implantació de millores a favor de la mobilitat sostenible.

### ENDOLLA BARCELONA

Endolla Barcelona és la xarxa pública de punts de recàrrega elèctrica per a motos i cotxes més gran de l'Estat, amb una cobertura territorial homogènia a tota la ciutat. Endolla contribueix a la penetració del vehicle elèctric, al desenvolupament del sector i a la millora de la qualitat de vida.

### DISTRIBUCIÓ D'ÚLTIMA MILLA

La DUM engloba tot el sector de la distribució urbana de mercaderies i la seva activitat afecta a tot un conjunt d'agents implicats (ciutadansciutadania, comerciants, transportistes, fabricants, autoritats públiques, etc...).

La darrera milla és un dels reptes més complexos en els que a què s'enfronten les ciutats d'avui en dia, especialment amb l'increment de les compres online en línia, i en el que B:SM hi té juga un paper rellevant. Actualment B:SM, gestiona gairebé 8.500 places d'estacionament en superfície destinades a la càrrega i descàrrega. A més, amb l'aplicació mòbil SPRO es regula el temps d'estacionament per a professionals de les mercaderies, tant a Barcelona com a diferents diversos municipis de l'Àrea Metropolitana.

Alhora, dins des de la xarxa d'aparcaments de B:SM donem servei a les necessitats de la darrera milla amb 8 centres logístics o micromagatzems d'operadors externs, 37 punts de recollida de paqueteria (Clic&Collect), així com 4 lockers refrigerats que donen servei als mercats municipals.

## CURA DE LA CIUTADANIA I DE L'ESPAI PÚBLIC I ALTRES SERVEIS DE MOBILITAT SOSTENIBLE

### SMOU

SMOU és l'aplicació mòbil que ajuda a moure's per Barcelona i l'Àrea Metropolitana posant a la disposició de la persona usuària informació, funcionalitats i serveis que faciliten els desplaçaments.

SMOU inclou serveis com la gestió de l'estacionament en superfície i als aparcaments, el Bicing, la xarxa d'electromobilitat Endolla Barcelona i altres serveis de mobilitat compartida de cotxes, bicicletes i motos.

### SPRO

SPRO és una aplicació mòbil per a professionals que contribueix a ordenar i planificar la mobilitat que es genera al voltant de la distribució urbana de mercaderies (DUM) a Barcelona i 8 municipis metropolitans. A més, facilita la reserva de places per gestionar l'aturada i l'estacionament d'autocars a les Zones Bus de Barcelona.

SPRO ajuda a pacificar les ciutats fent disminuir el trànsit d'agitació i reduint l'emissió de gasos contaminants.

### AGENTS CÍVICS

B:SM gestiona una unitat d'agents cívics per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona. L'objectiu és afavorir l'ús responsable dels espais públics i vetllar per les normes de convivència.

### ESTACIONS I ZONA BUS

L'estació d'autobusos Barcelona Nord, el nou hub de mobilitat turística de la ciutat, concentra en un mateix espai els fluxos d'arribades i sortides, amb la qual cosa facilita la connexió amb les destinacions turístiques de més interès.

L'estació de Fabra i Puig ha estat històricament un punt neuràlgic d'enllaç entre la ciutat de Barcelona, l'Àrea Metropolitana i algunes comarques properes.

### ZONA BUS

Barcelona disposa d'un conjunt de zones d'estacionament exclusives per a autocars situades a prop dels punts d'interès turístic principals. L'objectiu és afavorir l'estacionament ordenat i facilitar la gestió de les parades dels vehicles als professionals del sector.

### GRUA MUNICIPAL

El Servei Municipal de Grua contribueix a garantir el nivell de disciplina viària i una mobilitat segura, eficient i sostenible per tal de millorar la qualitat de vida de les persones.

### PARC DE MONTJUÏC

El Parc de Montjuïc és el principal parc urbà de Barcelona, després de Collserola. Amb 450 hectàrees d'extensió, és un espai privilegiat que combina aspectes tan diversos com el lleure, l'activitat empresarial, la cultura, l'esport i la natura. La Unitat Parc Montjuïc vetlla pel bon estat del parc i la coordinació dels esdeveniments que s'hi celebren.

### REGISTRES DE VEHICLES DE MOBILITAT PERSONAL (VMP)

El registre de VMP, cicles de més de dues rodes i bicicletes fomenta una mobilitat sostenible i segura i fa que es disposi d'una ordenació que resolgui els problemes de convivència a l'espai públic.



A més, B:SM duu a terme la supervisió de la gestió de diferents societats participades (vegeu la secció «Participació en societats diverses»).

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 tipus) 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 B:SM.

102-13: Afiliació a associacions

B:SM desenvolupa projectes socialment responsables que tenen la finalitat de generar un impacte positiu en la societat i en el medi ambient.

A continuació, es detallen les diferents iniciatives en què participa, els principis subscrits i les organitzacions a les quals pertany per activitats i per serveis corporatius:

### Col·laboració estratègica de les activitats de B:SM

Apropa Cultura  
 Associació Americana de Veterinaris de Zoo (AAZV)  
 Associació Barcelona Clúster Nàutic  
 Associació Catalana d'Agències de Viatges Especialitzades (ACAVE)  
 Associació Catalana de Ports Esportius i Turístics (ACPET)  
 Associació de Promotors Musicals (APM)  
 Associació de Veïns de Fort Pienc (entorn de l'estació Barcelona Nord)  
 Associació Espanyola d'Aparcaments i Garatges (ASESGA)  
 Associació Europea d'Aparcament (EPA)  
 Associació Europea de Veterinaris de Zoos i Fauna Salvatge (EAZWV)  
 Associació Europea de Zoos i Aquaris (EAZA)  
 Associació Ibèrica de Cuidadors d'Animals Salvatges (AICAS)  
 Associació Ibèrica de Zoos i Aquaris (AIZA)  
 Associació Internacional d'Educadors de Zoo (IZEA)  
 Associació Mundial de Zoos i Aquaris (WAZA)  
 Barcelona Convention Bureau  
 Barcelona Turisme, Cultura i Lleure  
 Col·legi Europeu de Medicina Zoològica (ECZM)  
 Comitè Espanyol de la Unió Internacional per a la Conservació de la Natura (IUCN)  
 Consell Gaudí  
 Eix comercial Fort Pienc  
 European Arenas Association (EAA)  
 Gremi de Garatges de Barcelona  
 Ruta del Modernisme  
 Unió Internacional per a la Conservació de la Natura (IUCN)  
 West African Primate Conservation Action (WAPCA)

### Col·laboració estratègica dels serveis corporatius de B:SM

Associació Espanyola de Direcció i Desenvolupament de Persones (AEDIPE)  
 Associació Espanyola de Manteniment (AEM)  
 Associació Espanyola de Professionals de Compres, Contractació i Aprovisionaments (AERCE)  
 Associació per al Progrés de la Direcció (APD)  
 Barcelona + Sostenible  
 Barcelona Activa  
 Barcelona Global  
 Club de l'Excel·lència en la Gestió  
 Escuela Internacional de Servicios Públicos  
 Fundació Factor Humà  
 Pacte Mundial de les Nacions Unides  
 Xarxa d'Empreses Locals d'Interès General (ELIGE)

# Governança

102-18: Estructura de governança

B:SM té definida l'estructura de decisió per mitjà dels òrgans de govern de la companyia. Segueix una gestió integrada i compartida per totes les persones de l'organització, a fi de garantir la coordinació i l'eficiència en els serveis que presta.

L'esquema organitzatiu s'estableix segons els nivells de responsabilitat, per tal d'assegurar una operativa organitzada que doni cobertura a les necessitats de les activitats.

## Govern de l'Administració

L'estructura de decisió o de govern s'articula a través d'un òrgan col·legiat d'administració i representació de la societat: el Consell d'Administració, amb el president, Jaume Collboni i Cuadrado, 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 de ser la responsable de liderar i dirigir tota l'estructura de gestió.

102-22: Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès

102-26: Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia

El màxim òrgan de decisió de l'empresa és el Consell d'Administració i el formen, com

a màxim, 15 membres, que es reuneixen 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.

De manera periòdica, la directora general i el president de l'empresa porten a terme la coordinació i el seguiment del funcionament de B:SM, així com dels projectes municipals en què participa o pot participar l'empresa. 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 B:SM.

102-23: Presidència del màxim òrgan de govern

La composició del Consell d'Administració de B:SM, a 31 de desembre de 2021, és la següent:

### PRESIDENT

Im. Sr. Jaume Collboni i Cuadrado

### VICEPRESIDENTA

Ima. Sra. Janet Sanz Cid

### VOCALS

Im. Sr. Jordi Martí Grau

Im. Sr. Eloi Badia Casas

Im. Sra. Laia Bonet Rull

Im. Sr. David Escudé Rodríguez

Im. Sr. Miquel Puig i Raposo

Im. Sr. Jordi Coronas i Martorell

Sr. Jordi Angusto Zambrano

Ima. Sra. Elsa Artadi Vila

Ima. Sra. Francina Vila Valls

Im. Sr. Francisco Sierra López

Im. Sr. Oscar Ramírez Lara

Ima. Sra. Eva Parera Escrichs

### SECRETARI

Sr. Jordi Cases Pallarès



## Òrgans de gestió

102-26: Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia

### COMITÈ DE COORDINACIÓ DE LA DIRECCIÓ GENERAL

Format per la Direcció General i les dues sots-direccions 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. Té periodicitat setmanal.

### COMITÈ DE DIRECCIÓ

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 per la Direcció General i compost per la sotsdirecció general, per les direccions de divisió i per les direccions corporatives. Té periodicitat mensual, però es reuneix sempre que es consideri necessari.

### 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'elevat a l'Òrgan de Contractació.

Està encapçalada per la Direcció General i formada per la sotsdirecció general, la Sotsdirecció General Economicofinancera, la Sotsdirecció General d'Operacions, l'Assessoria Jurídica i Serveis Corporatius, la Direcció de l'Assessoria Jurídica (que exerceix com a secretaria de l'Òrgan de Contractació), la Direcció Economicofinancera i la responsable de *Compliance* i Transparència. Té periodicitat setmanal.

### ELS COMITÈS DE PROJECTES

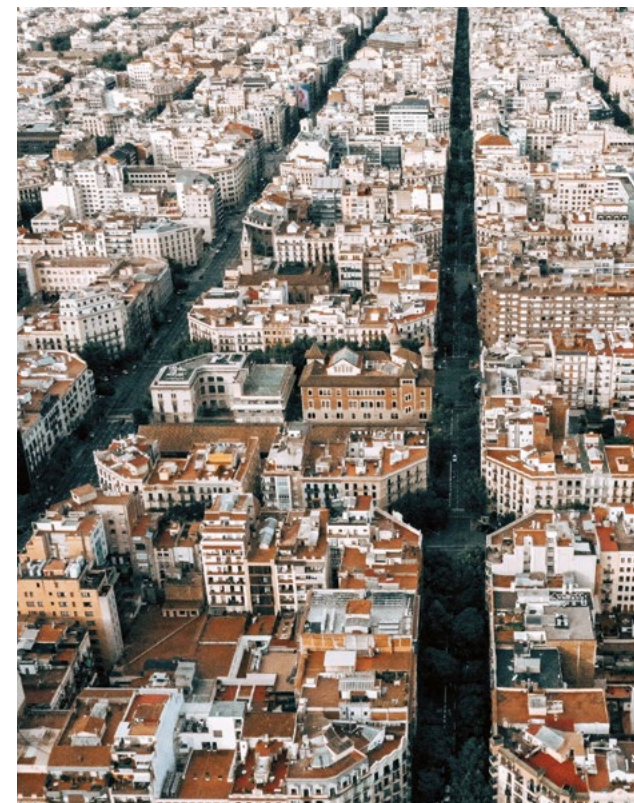
Celebrats mensualment en cadascuna de les unitats; són l'òrgan de seguiment dels projectes, amb la presència de les direccions implicades en el projecte que es desenvolupa i coordinats per la Direcció Corporativa de Planificació Estratègica, Gestió Integrada i Seguiment de Projectes.

### COMITÈ D'APROVACIÓ I PRIORITZACIÓ DE PROJECTES TIC

Té l'objectiu de presentar i validar futurs projectes de TIC de la companyia, així com canvis significatius d'aquests projectes, i està format per la Sotsdirecció General d'Operacions, la Sotsdirecció General Economicofinancera, l'Assessoria Jurídica i Serveis Corporatius, la Direcció Corporativa de Tecnologies de la Informació, Comunicacions i Estratègia Digital, la Direcció Corporativa de Planificació Estratègica, Gestió Integrada i Seguiment de Projectes, la Unitat de Govern TIC i Seguretat de la Informació. Es reuneix de forma bimensual.

### COMITÈS DEL SISTEMA DE GESTIÓ

Òrgan de seguiment i coordinació de la gestió de cada àrea. Està encapçalat per la direcció corresponent i format pels responsables de les diverses àrees. Té periodicitat mensual.





# Compromís amb el desenvolupament sostenible

El desenvolupament sostenible és el que satisfà les necessitats de les generacions presents sense comprometre les possibilitats de les generacions futures d'atendre les seves pròpies necessitats.

*Per a B:SM, el desenvolupament sostenible és cabdal per mantenir l'equilibri entre el medi ambient, els aspectes socials i els econòmics.*

Gestionem el desenvolupament sostenible mitjançant el seguiment i l'avaluació dels impactes socials, ambientals i econòmics que generem amb la nostra activitat a través del Comitè d'Ètica, Bon Govern i RSC de la companyia. Amb l'escolta activa donem resposta als canvis fonamentals de l'entorn, com les noves tecnologies, el canvi climàtic i els interessos dels grups d'interès, o als efectes de la COVID-19.

A més, durant el 2022, treballarem amb una mirada renovada per desenvolupar el futur pla ESG de l'empresa.

## ACCIONS DE CONTRIBUCIÓ AL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

A continuació compartim una taula amb algunes de les accions de contribució al desenvolupament sostenible més destacades que B:SM ha portat a terme durant l'any 2021:

Acció	Descripció	ODS d'impacte
<b>Nou programa d'activitats educatives del Zoo 2021</b>	Nou programa d'activitats educatives 2021 per a la ciutadania sobre conceptes vinculats a la sostenibilitat, la conservació i la recerca.	ODS 4
<b>Inauguració del nou Espai d'Acollida del Zoo de Barcelona</b>	L'Espai d'Acollida permet proporcionar a les escoles que vinguin al Zoo de manera lliure una acollida per part de l'Àrea d'Educació en què se'ls informa dels projectes de recerca i conservació en què participa el Zoo i de les diverses activitats educatives que s'imparteixen.	ODS 4
<b>Digitalització de les enquestes de satisfacció del Zoo</b>	Substitució de les enquestes de satisfacció de les activitats educatives de paper per digitals. L'any 2021 han estat totes digitals.	ODS 4
<b>Elevada participació als casals del Zoo</b>	Els casals del Zoo de Barcelona tenen una gran acollida per part de la ciutadania, gràcies a les activitats que s'hi ofereixen i les mesures de seguretat enfront de la COVID-19 que s'han anat implementant.  El resultat és l'elevada participació en els casals i l'índex de satisfacció, d'un 9,5 de mitjana.	ODS 4
<b>Xerrada sobre la funció de les i els agents cívics i el civisme</b>	Xerrada informativa i didàctica sobre la feina de les i els agents cívics i les ordenances de civisme a la ciutat a 30 alumnes de l'IES Salvador Seguí.	ODS 4
<b>Mòdul formatiu basat en els valors de B:SM</b>	Creació de 3 mòduls formatius enfocats a la Guia d'estil actitudinal, telefònica i escrita d'Atenció al Client basats en els valors de B:SM.	ODS 5
<b>Ambientalització de la flota</b>	Adquisició d'un vehicle elèctric/híbrid per a desplaçaments del personal a l'exterior del Zoo.	ODS 7
<b>Digitalització de les tasques del Zoo</b>	Organització digital de tasques de conservació ex situ i d'Atenció al Visitant mitjançant un programari que permet planificar i gestionar les tasques per tal de millorar la traçabilitat de la informació i l'anàlisi de dades i, alhora, reduir el consum de paper.	ODS 8
<b>Millora dels indicadors de contractació</b>	Inclusió en els indicadors del nostre Sistema de Gestió Integral (SGI) de la mesura de criteris d'adjudicació en els procediments de contractació, dels relacionats amb les condicions socials i mediambientals de l'objecte del contracte.	ODS 8
<b>Millora dels processos de gestió de persones</b>	Addició de l'opció de poder fitxar a través de l'appAPP per a les persones que teletreballen.  Inclusió dins el Gestor de Peticions, per poder seguir la traçabilitat de les sol·licituds que es realitzen fan, donar un millor servei i provocar la reducció de l'ús de paper.	ODS 8
<b>Recuperació de socis del Zoo</b>	Recuperació de socis del Zoo amb venda creuada de Tibidabo i SMOU.	ODS 8

Acció	Descripció	ODS d'impacte
<b>Millora de l'accessibilitat i la seguretat de les instal·lacions de B:SM</b>	<p>Al Palau Sant Jordi s'han portat a terme les millores següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació a les sortides d'emergència, concretament a les 4 escales de pista, per aconseguir un augment d'aforament, donar resposta a les peticions dels promotors i posicionar el Palau com el recinte amb més capacitat d'Espanya. També s'han afegit bandes antilliscants a totes les escales de públic.</li> <li>Substitució i millora de la motorització de les grades retràctils, per tal de facilitar-ne el plegament i el desplegament, i millorar la maniobra en rapidesa i seguretat.</li> <li>Reforma de taules i seients de les grades de premsa per guanyar confort i connexions i enfocar-les per a nous usos.</li> <li>Treballs de reparació i substitució dels elements de marbre travertí dels pilars i les llindes que conformen tots els accessos de públic.</li> <li>Reforma d'una sala per ubicar nous banys i ampliar els ja existents. També s'han adequat els vestidors que donen serveis al Sant Jordi Club, juntament amb la primera planta dels vestidors del Palau, i se n'ha millorat el funcionament, la qualitat i l'eficiència ambiental.</li> </ul> <p>Pel que fa a l'Estadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>S'ha construït la nova escala de comunicació per facilitar el moviment entre les diferents cotes de la zona sud.</li> <li>S'ha portat a terme el sanejament i la reparació de zones que presentaven oxidació, i s'ha implantat un sistema de protecció dels ancoratges de la part baixa de la marquesina per impedir l'entrada d'aigua en el conjunt, així com altres solucions puntuals que impediran l'acumulació d'aigua en punts concrets de l'estructura. A més, s'ha substituït totalment la impermeabilització i l'aïllament tèrmic amb un sistema alternatiu a l'instal·lat i la substitució de les àrees de xapa.</li> </ul> <p>Finalment, a l'Anella Olímpica, s'han substituït els mòduls de control de seguretat i les cases de control de venda d'entrades, per acomplir la normativa i guanyar confort i eficiència energètica.</p>	ODS 9
<b>Inclusió de diferents idiomes a l'app SPRO de Zona Bus</b>	Millora de l'accessibilitat i la informació disponible en diferents idiomes a l'app SPRO de Zona Bus per a persones usuàries internacionals.	ODS 10
<b>Comunicació inclusiva al Park Güell</b>	Millora de la comunicació dels serveis per a persones amb diversitat funcional al web del Park Güell.	ODS 10
<b>Concerts a l'Anella i al Park Güell durant l'any 2021</b>	<p>Col·laboració a l'Anella Olímpica en el concert solidari de Rock pels Xuklis organitzat per l'AFA-NOC (Associació de Familiars i Amics de Nens Oncològics de Catalunya) per a la recaptació de recursos per l'associació.</p> <p>Cicle de Música als Parcs, concerts organitzats per Parcs i Jardins al Park Güell.</p> <p>Cicle de concerts organitzats pel MUHBA.</p> <p>Realització de concerts i esdeveniments culturals relacionats amb les festes de la Mercè al Park Güell.</p>	ODS 10

Acció	Descripció	ODS d'impacte
<b>Reconeixement del Pla de sostenibilitat del Zoo</b>	Premi del programa Ajuntament + Sostenible en reconeixement del Pla de sostenibilitat del Zoo.	ODS 11
<b>Avis de grues a SMOU</b>	Millora de l'experiència de les persones usuàries de SMOU. Es dona la possibilitat de rebre un avís si la grua ha retirat o mogut el vehicle de la via pública i també de rebre informació sobre el servei.	ODS 11
<b>Senyalització de les places d'aparcament per a PMR al Port Olímpic</b>	Es diferencien i senyalitzen les places d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda (PMR) arreu del Port Olímpic.	ODS 11
<b>Primera recuperació de materials de demolició al Zoo</b>	Reutilització o donació de materials provinents d'obres de demolició del Zoo entre negocis de B:SM i entitats socials.	ODS 11
<b>Increment de visitants del Zoo de Barcelona</b>	Increment de visitants del Zoo i, per tant, increment de la sensibilització envers la conservació de les espècies i els hàbitats.	ODS 11
<b>Nou aparcament Basic Park</b>	A l'agost es va posar en marxa un nou aparcament dissuasiu per disminuir el trànsit privat a la ciutat i afavorir l'ús del transport públic.	ODS 11
<b>Optimització de la ubicació de les estacions del Bicing</b>	Millora de les ubicacions de les estacions del Bicing als carrers, amb els objectius de reduir el risc per als usuaris, reduir el temps de càrrega/descàrrega de les bicicletes per part dels operaris i reduir els impactes en el trànsit mentre tenen lloc les accions a les estacions.	ODS 11
<b>Participació a la Festa de la Bicicleta de Barcelona</b>	A l'octubre de 2021 es van reprendre els esdeveniments públics i el Bicing va estar present a la Festa de la Bicicleta, que es va celebrar al passeig de Lluís Companys. Centenars de persones abonades van apropar-se a l'estand del Bicing a participar als jocs que s'havien preparat. Es van entregar més de 200 premis a les persones que hi van participar.	ODS 11
<b>Localització de parquímetres amb senyals QR</b>	Instal·lació de 60 senyals QR al carrer per indicar on hi ha el parquímetre més proper. L'actuació permet estalviar la compra de 60 parquímetres.	ODS 11
<b>Accions de retorn social a l'entorn proper al Fòrum</b>	Amb l'objectiu de contribuir en el retorn social de l'activitat del Parc del Fòrum a l'entorn més proper, B:SM impulsa un pla d'accions de dinamització i integració que promouen la creació de sinergies de col·laboració entre l'espai, les empreses promotores, les empreses operadores i els agents del barri.  Durant aquest 2021 s'han fet un total de 12 accions que impacten positivament en col·lectius diversos com el Casal Infantil, grups de comunitats religioses, l'Assemblea de Joves del Barri, l'alumnat del Campus Diagonal-Besòs de la UPC o el Casal de la Gent Gran.  Les actuacions es concreten en la cessió d'espais per fer activitats, la gestió d'invitacions a esdeveniments per a grups específics o la participació directa en actes a través de contractes laborals, entre altres accions.	ODS 11
<b>Digitalització de serveis d'aparcaments, grues i estacionaments</b>	Contribuir a l'excel·lència de l'experiència del client d'aparcaments, donant resposta a les seves necessitats, mitjançant la tecnologia i amb una visió orientada al client.  Maximitzar l'eficiència dels recursos del servei de grues per contribuir a la millora de la mobilitat de la ciutat.  Contribuir a una millor mobilitat de la ciutat de Barcelona, mitjançant la regulació de les zones d'estacionament a la via pública, afavorint les places reservades a persones residents i als vehicles amb menys emissions.	ODS 11



Acció	Descripció	ODS d'impacte
<b>Certificació Biosphere a l'Anella Olímpica i al Park Güell</b>	Obtenció del certificat Biosphere a l'Anella Olímpica i al Park Güell, que garanteix un model de turisme no agressiu, mitjançant requisits basats en principis de sostenibilitat i millora contínua.	ODS 12
<b>Ampliació de la recollida selectiva al Port Olímpic</b>	Col·locació de contenidors per a la recollida selectiva dels residus generats per les persones usuàries del Port arreu del moll de Mestral, que és el moll d'entrada al Port i el més freqüentat per amarradors i amarradores professionals (indicatiu d'alta activitat a les embarcacions).	ODS 12
<b>Agrupament dels cobraments del Bicing</b>	Un dels canvis significatius per a B:SM va ser l'agrupament de cobraments de trajectes del Bicing, que va passar de fer-se diàriament a fer-se 3 dies per setmana, i així es va disminuir en més del 25 % els costos en comissions que suposaven aquestes operacions.	ODS 12
<b>Campanya de Nadal 2021: «El bambú: temps, fortalesa i flexibilitat»</b>	La campanya del Nadal de 2021 de B:SM convida a prendre consciència de l'actitud de fortalesa i adaptabilitat que hem demostrat com a persones i com a companyia durant aquest any i també a seguir desenvolupant aquestes qualitats.	ODS 12
<b>Reorganització i optimització de recursos</b>	Fruit de la reorganització interna de la vigilància d'AREA s'ha reduït el parc de motos, s'ha reduït el nombre de walkie-talkies i s'han substituït les PDA de les persones vigilants, amb la qual cosa s'ha reduït la freqüència amb què s'han de recarregar.	ODS 12
<b>Digitalització dels tiquets d'AREA</b>	Reducció del paper dels parquímetres fruit d'impulsar el pagament per mòbil.	ODS 12
<b>Nou model de regulació d'accessos al Park Güell</b>	Seguiment de l'impacte de la implantació d'un nou model de gestió d'accessos. Ampliació de l'àmbit de visita a la totalitat de la zona monumental.	ODS 12
<b>Pla estratègic de xarxes socials de l'Estació del Nord</b>	Elaboració del pla estratègic de xarxes socials de l'Estació del Nord. Aquest pla té en compte la potenciació de canals existents i l'obertura d'un nou canal (Instagram), la millora de l'experiència i la comunicació accessible i útil.	ODS 13
<b>Conscienciació mediambiental</b>	Formació sobre conscienciació mediambiental a la feina, al Park Güell, el Port Olímpic, el Parc de Montjuïc, l'Anella Olímpica, entre altres.	ODS 13
<b>Preparació de la nova instal·lació «Espai d'Invertebrats» al Zoo</b>	Posada a punt de la nova instal·lació «Espai d'Invertebrats», on les persones visitants del Zoo poden conèixer diferents espècies d'invertebrats i els projectes de recerca en què participa el Zoo per a la seva conservació. Inauguració prevista al primer trimestre de 2022.	ODS 15
<b>Trobada de partners de B:SM</b>	Trobada entre <i>partners</i> , empreses proveïdores i B:SM per fomentar el diàleg i el coneixement mutu, i tractar oportunitats i reptes plegats.	ODS 17
<b>Trobada de la Unitat d'Agents Cívics amb els promotors de convivència de Córdoba (Argentina)</b>	Trobada virtual per intercanviar models i experiències en la promoció del civisme amb les persones representants dels Tribunals Administratius Municipals de Faltes de la ciutat de Córdoba (Argentina).	ODS 17

# Eines per a una gestió responsable

## PLA ESTRATÈGIC

102-14: Declaració dels alts executius responsables de la presa de decisions

Al maig de 2020, es va revisar el Pla estratègic de B:SM per adaptar-lo a la nova realitat, afectada per la crisi sanitària a causa de la COVID-19 i durant aquest any 2021 ha continuat vigent.

Amb l'elaboració d'una matriu DAFO actualitzada, i fent un treball d'alineament amb el propòsit, la visió i els valors de la companyia, es van determinar unes noves línies estratègiques (10) que haurien de servir per definir els objectius, les actuacions i els plans d'acció.

Des de la perspectiva de la ciutadania i la clientela, les persones, els processos i les finances, s'han definit els objectius, les actuacions i els plans d'acció següents:

### PERSPECTIVA DE LA CLIENTELA

- Garantir la millora de l'experiència de la ciutadania i la clientela mitjançant l'escolta activa, especialment en el context sanitari de ciutat.
- Potenciar el prestigi del servei públic ofert: seguretat, aportació de valor, comunicació i transparència, contribuint a la millora de la reputació de la ciutat.

- Desenvolupar els serveis amb proactivitat i adaptació al mercat, i aportació de valor, en el marc dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), per reimpulsar la ciutat.

### PERSPECTIVA DE LES PERSONES

- Direcció per valors.
- Desenvolupar el talent, amb especial èmfasi en la gestió proactiva de la digitalització, la polivalència i l'empoderament dels equips.

### PERSPECTIVA DE PROCESSOS

- Potenciar sinergies a B:SM amb visió global, impulsant la col·laboració transversal i multidisciplinària.
- Impuls de la millora contínua per garantir l'excel·lència, la sostenibilitat i la seguretat en la prestació del servei.
- Innovació permanent prenent els nous paradigmes i els canvis com a oportunitats.

### PERSPECTIVA FINANCERA

- Manteniment del SEC (operador de mercat) i de l'autonomia econòmica i financera.
- Inversió amb retorn econòmic i social.



102-26: Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia

A continuació, es presenten els objectius previstos per al 2021 i el seu grau d'assoliment.

Objectius	Accions	Assoliment
<b>OG 1: Garantir la millora de l'experiència de la ciutadania o la clientela en les activitats que prestem, especialment en el context sanitari de ciutat.</b>	286 escoltes actives 54 serveis corporatius 232 unitats de negoci (un 33 % d'increment)	92 %
<b>OG 2: Potenciar el prestigi del servei públic ofert: seguretat, aportació de valor, comunicació i transparència.</b>	Consecució dels plans d'acció associats, incloent-hi la realització de STEAM. Actualització del compliance. S'han enregistrat 149 CREA.	93,65 %
<b>OG 3: Desenvolupar serveis d'aportació de valor per reimpulsar la ciutat, reactivant l'economia i mantenint les inversions en el context actual i en el marc dels ODS.</b>	L'efecte de l'intent d'intrusió informàtic ha produït retards en projectes com el web corporatiu o el servei d'e-commerce d'aparcaments amb un impacte a l'acompliment general.	72,2 %
<b>OG 4: Redefinir el nostre posicionament per assegurar la nostra viabilitat futura adaptant-nos a l'entorn actual de canvi.</b>	S'ha aconseguit millorar el marge d'explotació amb l'acompliment dels diferents plans de màrqueting. Els plans de contingència enfront de la COVID-19 s'han anat adaptant a la seva evolució i han estat verificats per Bureau Veritas.	100 %
<b>OG 5: Consolidar la direcció per valors, el nou model de lideratge i l'aprofundiment en la polivalència.</b>	S'han treballat i validat amb el Comitè de Direcció els qüestionaris de l'avaluació del deseiximent per valors, i s'ha preparat l'eina informàtica. La implantació de l'avaluació i el pla de desplaçament d'empresa han passat a l'any 2022. El 2021 hi ha hagut 141 persones immerses en processos de mobilitat interna.	68,75 %
<b>OG 6: Assumir el model EFQM d'excel·lència en la gestió, per a la millora contínua i l'impuls d'una cultura més àgil i col·laborativa.</b>	Obtenció del segell +400. S'han registrat 445 millores de procés, la qual cosa fa que el mètode kaizen cada cop estigui més integrat a les nostres operacions.	100 %
<b>OG 7: Impulsar la transformació digital per incrementar l'aportació de valor a la ciutadania o la clientela i, alhora, ser més segurs, més eficients i més flexibles.</b>	S'ha desplegat l'app de mobilitat professional SPRO, així com les actualitzacions de SMOU. S'ha implementat una eina de peticions interna, així com la substitució de l'eina informàtica que dona suport al sistema de gestió integrat. Alguns projectes de la digitalització de l'experiència del client s'han vist afectats per l'intent d'intrusió.	96,43 %
<b>OG 8: Impulsar i integrar la sostenibilitat social i ambiental en cadascuna de les activitats i els serveis que prestem.</b>	El pla de desplaçament d'empresa ha passat al 2022.	66,67 %
<b>OG 9: Contenir les pèrdues en les activitats per tal de revertir la situació econòmica negativa i contribuir al manteniment de la SEC.</b>	Resultats alineats amb el pressupost.	96,43 %
<b>OG 10: Complir el desenvolupament dels projectes d'inversió prioritzats.</b>	Pràcticament s'ha fet tota la inversió prevista.	98,26 %



**Objectius previstos per a 2022**

Objectiu 1: Buscar l'excel·lència en l'experiència de la ciutadania/clientela en les activitats que prestem.

Objectiu 2: Ser líders del servei públic ofert: seguretat, aportació de valor, comunicació i transparència.

Objectiu 3: Desenvolupar serveis d'aportació de valor per generar impactes positius en la ciutat/ciutadania alineats amb els ODS.

Objectiu 4: Reforçar el nostre posicionament i penetració en cadascun dels mercats en què actuem.

Objectiu 5: Desenvolupar la cultura centrada en les persones i els nostres valors, millorant l'experiència del nostre equip humà.

Objectiu 6: Aprofundir en el model EFQM per continuar amb la transformació i la millora contínua.

Objectiu 7: Impulsar la transformació digital per incrementar l'aportació de valor, ser més eficients i més flexibles, i amb seguretat.

Objectiu 8: Aplicar criteris ESG en cadascuna de les activitats i/o serveis que prestem.

Objectiu 9: Recuperar els resultats d'explotació positius per tornar a l'equilibri financer.

Objectiu 10: Complir el desenvolupament dels projectes d'inversió prioritzats.

## GESTIÓ INTEGRAL DELS RISCOS I LES OPORTUNITATS

102-11: Principi o enfocament de precaució

102-15: Impactes, riscos i oportunitats principals

La gestió de riscos i oportunitats a B:SM s'estableix com a part de la millora contínua del sistema. La seva identificació i tractament queda reflectit en el procés de gestió de riscos i oportunitats que correspon a la Direcció Corporativa de Planificació Estratègica, Gestió Integrada i Seguiment de Projectes (en endavant, PEGISP), i té la finalitat d'augmentar les possibilitats d'assolir els objectius marcats per l'empresa, permetent el compliment de requisits legals i augmentant l'eficàcia i l'eficiència operativa.

Definicions conceptuais:

- **Risc:** És el dany potencial que pot produir-se per un procés present o un esdeveniment futur.
- **Oportunitat:** Confluència d'un espai i un període de temps apropiada per aconseguir un profit o complir un objectiu concret.

Pel que fa a la gestió de riscos, a B:SM s'ha tractat amb perspectives diferents segons el tipus de risc analitzat: de processos, ambiental o de compliment legal.

Els nostres riscos principals

- **De processos**
- **Ambientals**
- **De compliment legal**

De l'anàlisi dels riscos de compliment, la Unitat de *Compliance* i Transparència aquest 2021 té detectats un total de 192 riscos a tota la companyia. Fruit dels plans d'acció establerts i implementats durant els anys 2019 i 2020, només dos d'aquests riscos han estat catalogats com a alts, i per a tots dos s'han definit els seus plans d'acció corresponents.

D'altra banda, el 2021 la Direcció Corporativa de Planificació Estratègica, Gestió Integrada i Seguiment de Projectes ha fet la revisió anual dels riscos vinculats al desenvolupament dels processos com a part de la millora contínua del sistema amb la metodologia comuna a tot B:SM basada en la tècnica AMFE (anàlisi modal de fallades i efectes) amb 3 vectors, analitzant riscos i oportunitats de tots els processos de l'organització i treballant-los sota un criteri de gestió a curt termini.

En total, s'han identificat 824 riscos, dels quals 68 (8,25 %) s'han catalogat com a riscos alts, i s'han establert els plans d'acció corresponents, de què s'ha fet un seguiment mensual en els comitès de les diferents àrees.

Dins de l'anàlisi de riscos de procés, també s'hi defineixen els riscos ambientals, identificats i mesurats en els processos de les unitats de negoci, sobretot les unitats amb certificació ISO 14001, dins de la matriu d'avaluació de riscos. Cal remarcar, també, l'anàlisi d'avaluació d'aspectes ambientals en condicions ordinàries i d'emergència, en què és 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 a les matrius de totes les unitats de negoci i, vinculats, hi ha els plans d'acció se-

gons la seva rellevància, amb efecte preventiu i correctiu.

*En el transcurs de l'any 2021 s'han obert un total de 67 plans d'acció envers els riscos avaluats, dels quals més del 85 % han finalitzat, i s'ha valorat l'eficàcia de forma satisfactòria en tots ells amb una qualificació superior a 7 punts.*

El procediment implantat a B:SM per verificar i controlar els riscos i les mesures adoptades (anomenades *plans d'acció*) són els Comitès Mensuals de Gestió de l'Àrea, encapçalats per la direcció corresponent i compostos pels responsables de les diverses àrees, amb periodicitat mensual.

Pel que fa a les oportunitats, es gestionen seguint la mateixa metodologia que els riscos. Les principals oportunitats detectades durant el 2021 han estat les següents:

- La digitalització.
- La implantació del model EFQM.
- Ser capdavanter i referents en l'impuls de mesures contra la COVID-19.
- El teletreball i els seus beneficis socials i econòmics.

Com a principals impactes de la nostra activitat es consideren l'econòmic derivat de la nostra activitat, així com la generació de llocs de treball, la millora en la mobilitat de la ciutat i la reducció de la petjada de carboni gracies a l'eliminació de moviments amb vehicle privat.



## La materialitat de B:SM

102-44: Temes i preocupacions clau esmentats

102-49: Canvis en l'elaboració d'informes

L'anàlisi de materialitat determina els aspectes que reflecteixen els efectes econòmics, ambientals i socials significatius per a B:SM. Aquests efectes influeixen de forma substancial en el desenvolupament de l'activitat, així com en la relació amb els grups d'interès.

Aquest any 2021 hem revisat les metodologies de càlcul que nodreixen l'anàlisi de materialitat per crear una anàlisi més acurada i més real d'acord amb els impactes de l'empresa i la veu dels grups d'interès.

### CANVIS METODOLÒGICS

Els canvis en la metodologia per identificar els impactes ESG de B:SM han consistit en el següent:

- Es revisen les fórmules i la classificació per ODS de la metodologia d'impacte social segons el Baròmetre del Factor Humà.
- Es crea una nova metodologia de càlcul de l'impacte econòmic basada en el compte de pèrdues i guanys i el balanç amb les inversions.

- S'afegeix el factor d'accions per a la sostenibilitat per tenir en compte el més destacat en sostenibilitat que s'ha fet a la companyia.

Pel que fa als canvis en la metodologia de grups d'interès:

- Es crea una nova metodologia de captació d'interessos i expectatives (EFQM).
  - o Creació d'opcions d'avaluació diverses, diferents escenaris, etc.





102-47: Temes materials

A continuació, es presenta la matriu de materialitat de 2021.

IMPACTE PER A LES PARTS INTERESSADES	ALT		ODS 16: Pau, justícia i institucions sòlides	ODS 12: Consum i producció responsable	ODS 8: Treball digne i creixement econòmic
	MODERAT			ODS 11: Ciutats i comunitats sostenibles	
	LLEU	ODS 4: Educació de qualitat	ODS 17: Aliança per als objectius	ODS 3: Salut i benestar ODS 9: Indústria, innovació i infraestructures	ODS 10: Reducció de les desigualtats
	MOLT BAIX	ODS 1: Fi de la pobresa ODS 2: Fam zero	ODS 6: Aigua neta i sanejament ODS 7: Energia neta i assequible ODS 13: Acció climàtica ODS 14: Vida submarina ODS 15: Vida terrestre		ODS 5: Igualtat de gènere
		BAIX	MODERAT	SEVER	CRÍTIC
IMPACTE PER A B:SM					

Es consideren temes materials els que es tenen les valoracions següents: <Crític-alt>, <Crític-Moderat>, <Crític-Lleu>, <Crític-Molt baix>, <Sever-Alt>, <Sever-Moderat>, <Sever-Lleu>, <Moderat-Alt>, <Moderat-Moderat>, <Moderat-Lleu>, <Baix-Alt>.

- ODS 8: Treball digne i creixement econòmic
- ODS 12: Consum i producció responsables
- ODS 10: Reducció de les desigualtats
- ODS 11: Ciutats i comunitats sostenibles
- ODS 16: Pau, justícia i institucions sòlides
- ODS 3: Salut i benestar
- ODS 9: Indústria, innovació i infraestructures
- ODS 1: Fi de la pobresa
- ODS 5: Igualtat de gènere
- ODS 17: Aliança pels objectius

## Diàleg amb els grups d'interès

102-42: Identificació i selecció dels grups d'interès

EINF: Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i modalitats del diàleg amb els dits actors.

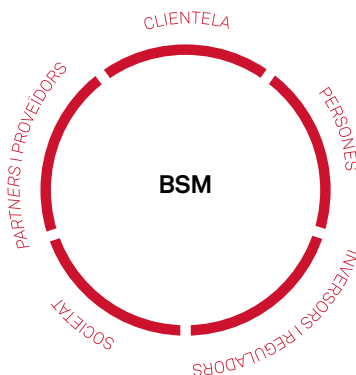
Considerem fonamental tenir en compte els grups d'interès. D'acord amb el que expressa el Pla estratègic 2018-2023, l'escolta activa és una línia estratègica que estem treballant i que permet establir un diàleg actiu amb els grups.

La varietat de negocis de la companyia forma una xarxa de relacions complexa en el si de B:SM i, alhora, particular per a cadascun d'aquests negocis. Des de fa anys, mantenim el diàleg amb les principals entitats col·laboradores de la companyia celebrant una jornada de *networking*, que aquest any 2021 es va celebrar el 15 de juny.

Amb tots aquests grups hi ha un diàleg fluid, que, en la majoria de casos, respon a l'aplicació d'una metodologia.

102-40: Llista dels grups d'interès

Identifiquem 5 grans grups d'interès:

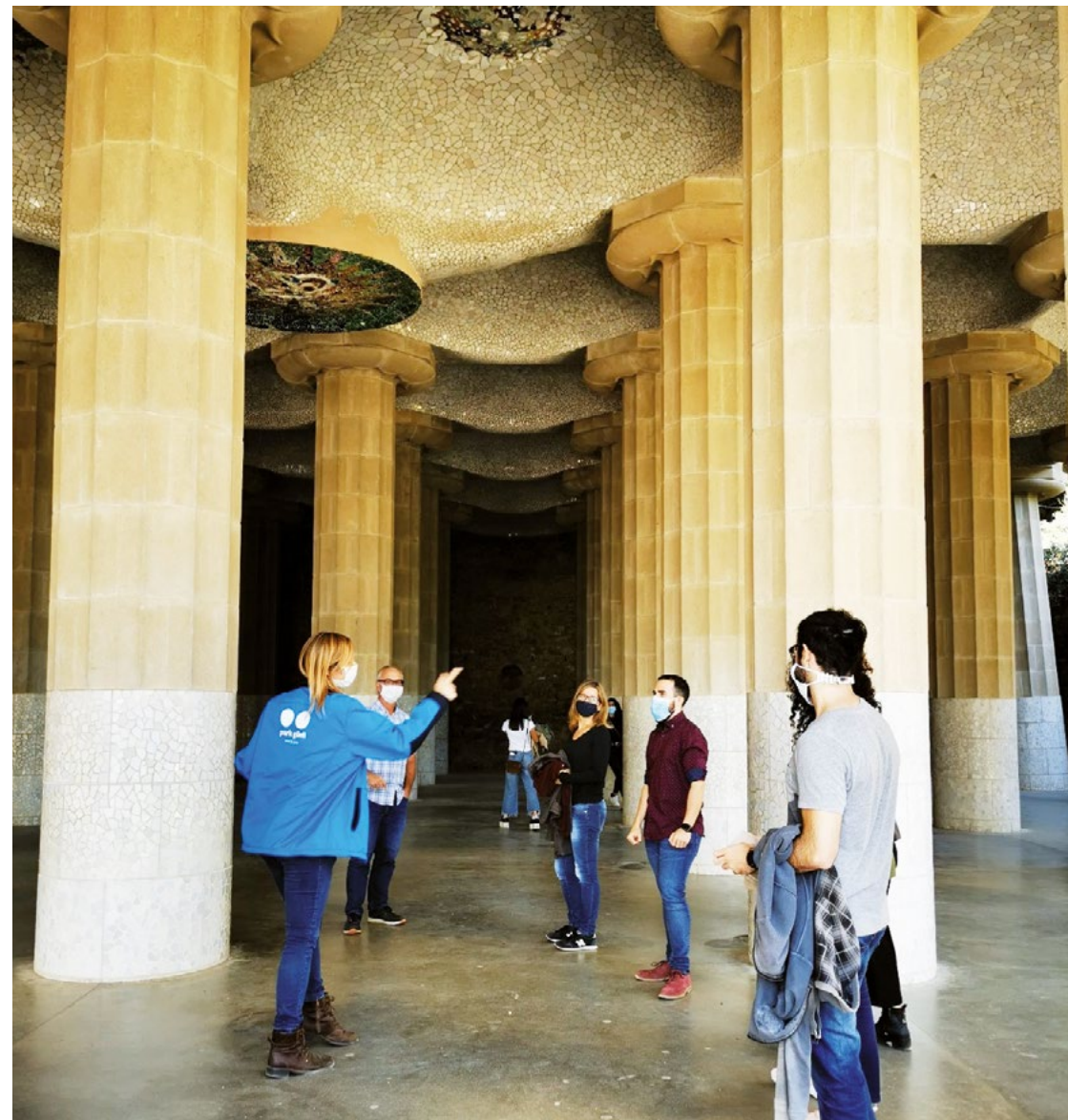


Aquests grups es desglossen en 24 subgrups, en què tots tenen una concurrència i un impacte diferents sobre cadascuna de les unitats de negoci i els serveis corporatius.

102-43: Enfocament per a la participació dels grups d'interès

102-44: Temes i preocupacions clau esmentats

Per a cada grup d'interès, s'analitza la influència i la dependència envers l'organització, paràmetres que s'avaluen a través d'una matriu. Amb els resultats de la matriu, s'identifiquen els requisits i les expectatives que tenen, així com la proposta de valor de B:SM per a aquests requisits i expectatives, els canals de comunicació i les metodologies de percepció, entre altres paràmetres.



A continuació es presenten els canals de comunicació existents per cadascun dels grups d'interès:

Grups d'interès	Compromisos	Canals de comunicació	
<b>Cientela</b>	<p>Entesa com el gran grup de població que viu, treballa o és a la ciutat, i interactua o pot interactuar amb B:SM fent ús dels serveis i/o les instal·lacions.</p> <p>És un grup proper i vital per a B:SM, al qual enfoquem la nostra orientació de negoci. Des de fa anys, unim esforços per millorar la comunicació amb aquest grup i la seva satisfacció. Les xarxes socials, les comunicacions formals, les enquestes de satisfacció i altres canals ens permeten tenir-hi un contacte bidireccional.</p> <p>A través dels consells dels barris, les persones expressen les seves necessitats a l'Ajuntament, que, mitjançant encàrrecs a B:SM, es tradueixen en els serveis públics que oferim.</p> <p>L'any 2021 hem fet 201 accions de millora directes provinents de l'escolta activa de client.</p>	<p>Enquestes</p> <p>ISC</p> <p>Canal de la transparència</p> <p>Atenció al client</p> <p>Web</p> <p>Xarxes socials</p>	<p>Comunicacions formals</p> <p>Enquestes de satisfacció</p> <p>Consells del barri</p>
<b>Personal</b>	Són les persones que treballen per a B:SM, així com les que les representen. Constitueix una part prioritària per a B:SM.	<p>Enquesta de cultura i valors</p> <p>Comissions</p> <p>Comitès</p> <p>Reunions</p> <p>Intranet B:IN</p> <p>Tauler d'anuncis</p>	<p>Revistes</p> <p>Canal intern de televisió</p> <p>Employee Experience</p> <p>Correu electrònic</p> <p>CREA</p>
<b>Inversors i reguladors</b>	<p>L'Ajuntament de Barcelona és el nostre accionista principal, motiu pel qual influeix en gran mesura en les nostres decisions i ens mantenim en contacte permanent.</p> <p>De la representació de l'Ajuntament, diferenciem l'Equip de Govern, els òrgans d'intervenció tècnica i els òrgans d'intervenció política.</p> <p>L'administració pública de qualsevol nivell (local, autonòmica, estatal, europea o internacional) també determina l'activitat de B:SM, tot i que a nivell municipal és on hi ha l'impacte més gran. Amb aquesta part, es revisen les ordenances, els acords dels plenis i les comissions.</p>	<p>Consell d'Administració</p> <p>Reunions</p> <p>Comitès de seguiment</p> <p>Reports periòdics</p> <p>Rendiment de comptes</p>	
<b>Societat</b>	<p>S'inclouen les persones residents a les zones d'influència de les nostres activitats, les entitats socials, l'entorn educatiu, els gremis, els col·legis professionals, les entitats publicoprivades, les altres empreses del Grup B:SM o del grup municipal, les empreses veïnes, la competència o els mitjans de comunicació.</p> <p>Grup directament relacionat, i de forma particular amb cada activitat o servei corporatiu de l'empresa.</p>	<p>Oficines d'atenció al client</p> <p>Enquesta panel</p> <p>Xarxes socials</p> <p>Web</p>	
<b>Partners i proveïdors</b>	<p>Inclou empreses proveïdores de serveis, productes, obres i qualsevol altre conveni formal de col·laboració.</p> <p>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, sempre que garanteixin un diàleg clar, directe i eficaç.</p> <p>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.</p> <p>També s'estableixen relacions contractuals amb ens amb els quals hi ha una relació contractual, en què l'objecte no té finalitat econòmica, sinó de col·laboració <i>win-win</i>.</p>	<p>Jornada de proveïdors</p> <p>Enquestes</p> <p>Escolta activa</p> <p>Reunions de treball</p>	



## Respecte dels drets humans

103-1: Respecte dels drets humans

103-2, 103-3: Respecte dels drets humans

EINF: Prevenció de riscos de vulneració de drets humans i mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos

EINF: Eliminació del treball forçós o obligatori

EINF: Abolició efectiva del treball infantil

B:SM defensa els drets humans amb la creença que són essencials per a la vida de qualsevol persona, fomenten el desenvolupament personal i professional, ens brinden garanties i llibertat, i ens garanteixen un ambient saludable i igualitari.

Els drets humans s'integren en l'estratègia de la companyia mitjançant els valors i el Codi ètic, el qual esdevé una declaració formal del compromís de B:SM amb el respecte i la protecció dels drets humans i la resposta davant la seva eventual vulneració. La Comissió del Codi Ètic i la Comissió de Bon Govern són els òrgans interns que vetllen per una correcta gestió i contribució de l'empresa en aquest àmbit.

Així mateix, vetllem pel compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva, l'eliminació de la discriminació en el treball i l'ocupació, l'eliminació del treball forçós i obligatori, així com l'abolició efectiva del treball infantil.

Durant l'any 2021 no s'han rebut denúncies per casos de vulneració dels drets humans

*Enguany B:SM ha tornat a renovar el seu compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides, organització de la qual és signatària des de 2016, els principis del qual integra en el dia a dia, i pren com a full de ruta els Objectius de Desenvolupament Sostenible, als quals alinea la seva estratègia.*

## Lluita contra la corrupció i el suborn

102-11: Principi o enfocament de precaució

102-12: Iniciatives externes

102-16: Valors, principis, estàndards i normes de conducta

EINF: Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn

103-1, 2 i 3: Lluita contra la corrupció

B:SM, d'ençà de la seva creació, treballa continuament en la construcció i l'harmonització dels elements que formen part del seu Sistema d'Integritat i Compliment, i s'esforça dia a dia per enfortir-los.

Així, amb aquest objectiu de millora contínua, l'any 2021 s'han assolit una sèrie de fites importants. La més rellevant és l'aprovació d'una nova versió del Codi ètic, que desenvolupa de forma entenedora i inspiradora els valors corporatius, els principis d'actuació i les pautes de comportament que han de conèixer, respectar i aplicar totes les persones treballadores del Grup.

En concret, i com a expressió del valor d'integritat, es rebutja qualsevol pràctica de corrupció, suborn o pagament de facilitació, regal, atenció o invitació que estigui fora dels usos habituals, socials o de cortesia o que, pel seu valor o les seves característiques o circumstàncies, pugui alterar raonablement o condicionar el desenvolupament de les relacions comercials, administratives o professionals en què intervinguin les diferents unitats de les empreses del Grup.

Així mateix, s'estableix l'abstenció com la mesura que s'ha de prendre quan sorgeix un conflicte d'interessos, entès com el risc que l'interès particular influeixi o esbiaixi el judici professional, és a dir, un risc de corrupció.

Val a dir que B:SM disposa dels procediments interns per gestionar el conflicte d'interessos, tant real com potencial, i en àmbits tan importants com la contractació de proveïdors, les licitacions, les compres i la selecció i la promoció del personal.

El Sistema d'Integritat i de Compliment de B:SM, a més del Codi ètic, disposa d'altres instruments i mesures per prevenir la corrupció i el suborn, i de procediments i mecanismes de resposta davant la seva aparició. Així, durant l'any 2021, les accions realitzades amb aquestes finalitats i efectes són:

- Habilitar tecnològicament el Canal Ètic del Grup B:SM, a disposició de tots els grups d'interès, per poder comunicar de forma anònima i confidencial qualsevol conducta irregular que vulneri el Codi ètic.
- Revisió anual dels riscos d'integritat i compliment identificats (que inclouen els de frau i corrupció) amb el mètode AMFE en cadascuna de les divisions de negoci i unitats corporatives (192) i dels plans d'acció acordats per mitigar els riscos identificats.
- Reunions semestral de la Comissió del Codi Ètic, àmbit de reflexió, debat i participació en relació amb la implantació, el coneixement,

la difusió, l'aplicació i el desenvolupament del Codi Ètic.

- Reunions semestrals de la Comissió de Bon Govern, Compliment i ESG: òrgan intern executiu responsable de la supervisió i l'impuls del Sistema d'Integritat, així com de l'estratègia ESG corporativa.
- Formacions sobre el Codi ètic i el seu desplegament: de caràcter obligatori i disponibles al Portal de l'empleat per a totes les persones treballadores del Grup, amb avaluació final dels coneixements assolits.
- Entrega del Codi ètic i formació obligatòria sobre aquest als nous treballadors i treballadores que s'incorporen a l'organització.
- Actualització dels portals web de Transparència: on es publica de forma periòdica, actualitzada, veraç, comprensible i gratuïta la informació de rellevància jurídica, econòmica, administrativa i laboral de les empreses del Grup que estableix la normativa aplicable.
- Retiment de comptes als Consells d'Administració i a l'Ajuntament de Barcelona.
- Estratègia de difusió i transmissió de la cultura ètica corporativa top-down.

*L'any 2021 s'ha creat de la Unitat Corporativa de Compliance i Transparència per donar un nou impuls al model d'integritat i compliment de B:SM, en consonància amb el nou perímetre de l'organització, la seva estratègia corporativa i l'evolució de l'entorn regulador.*

205-3: Casos de corrupció confirmats i mesures preses

No s'han donat casos de corrupció o suborn.

EINF: Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals, aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre

A B:SM impulsem l'acció social mitjançant la promoció i la participació en accions per al benefici de la societat i en col·laboració amb organitzacions sense ànim de lucre.

Amb aquest objectiu, l'any 2016 es va aprovar una política interna que estableix la metodologia i els criteris que han de regular les diferents fórmules de col·laboració social, d'acord amb els valors i els principis del Codi ètic de B:SM i la normativa aplicable.

Aquestes contribucions a la comunitat es poden fer únicament com donacions, patrocinis, auspicis i col·laboracions, i disposen d'un procediment específic d'atorgament, que es divideix en les fases de proposta, avaluació, validació, formalització, registre, publicació i seguiment.

EINF: Descripció sobre col·laboracions amb fundacions i entitats sense ànim de lucre (convenis)

La integritat és un dels valors corporatius de B:SM –rendim comptes amb coherència, responsabilitat i transparència–, ferm puntal de l'actuació i els comportaments dels seus membres.

En consonància amb aquest valor, i en aplicació del principi de bon govern, l'organització disposa de procediments sistematitzats per fomentar la lliure concurrència, la igualtat de condicions i la igualtat de tracte, i rebutja les pràctiques per afavorir la competència o el benefici propi.

En qualsevol cas, els regals de cortesia o les atencions que tinguin un preu ordinari de mercat superior als 50 euros hauran de ser retornats, deixant-ne evidència suficient.

Així mateix, B:SM disposa de canals de comunicació efectius i processos interns de control d'actuacions irregulars.

En definitiva, es treballa de forma alineada amb el compliment i la integritat, enfortint de manera permanent els instruments i els procediments per prevenir i descoratjar les conductes inadequades.

# 42

Fundacions amb què B:SM ha col·laborat durant el 2021

## 385.900,08 €

aportats durant el 2021  
(380.000 € l'any 2020)



# SOSTENIBILITAT SOCIAL

Serveis orientats a la ciutadania

---

Valor de les persones de B:SM

---



## Serveis orientats a la ciutadania

103-1, 103-2, 103-3: Comunitats locals

413-1: Operacions amb la participació de la comunitat local

A B:SM treballem per Barcelona i la seva gent. Contribuïm de manera proactiva al desenvolupament de la ciutat, satisfent les expectatives de la societat i millorant la qualitat de vida de les persones a través de les nostres activitats.

Per aquest motiu, dediquem tots els nostres esforços a satisfer les necessitats i les expectatives de la clientela, les persones visitants i el veïnat. Proporcionem les eines necessàries a la ciutadania per fer cada vegada més àgil qualsevol tràmit.

Per captar la veu de la clientela, anualment es fan entrevistes com les de l'ISC a totes les unitats de negoci, a més de l'escolta activa. Aquestes entrevistes permeten conèixer la qualitat de l'atenció presencial i les utilitzem com a dades per a la millora contínua.



Negoci	Valoració de l'experiència esperada	Valoració de l'experiència viscuda	NPS*		Índex de satisfacció de la clientela (ISC)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Mobilitat</b>						
Aparcaments en rotació	7,62	7,50	-16,30	11,30	99,7 %	98,4 %
Aparcaments abonats	7,41	7,19	31,30	4,60	92,6 %	97 %
Àrea blava	6,15	5,90	-21,50	-39,40	101,4 %	95,9 %
Àrea verda per a forans	6,63	6,40	-17,30	-16,70	101,4 %	96,5 %
Àrea verda per a residents	6,48	6,40	-46,80	-18,90	98,9 %	98,8 %
Àrea verda exclusiva per a residents	6,56	6,60	-42,30	-17,50	98,7 %	100,6 %
Estació Barcelona Nord	7,45	7,70	2,40	23,30	99,8 %	103,3 %
Estació Fabra i Puig	7,47	7,39	-9,50	-0,20	101,3 %	98,9 %
Grua	5,44	4,93	-31,90	-	92,9 %	90,6 %
Grua requerida	6,84	5,57	85,60	-	-26,6 %	81,4 %
Bicing	7,66	6,17	-16,30	-14,50	107,9 %	80,6 %
Endolla	6,84	4,37	-	-62,40	-	63,9 %
<b>Lleure</b>						
Zoo	7,10	7,25	7,50	4,80	-	102,1 %
Park Güell	8,35	9,09	-	81,54	46,2 %	108,9 %
Palau Sant Jordi	8,06	8,42	-	-	-	104,5 %
Estadi Olímpic	8,02	8,60	-	-	-	107,2 %
Port Olímpic	7,30	6,40	-	-	-	87,6 %
<b>Altres</b>						
Atenció al Client al c/ Calàbria	7,18	8,84	106,70	58,60	20,7 %	123,1 %
Agents cívics del barri	-	8,54	-	-	53,0 %	-

\* El *net promoter score* (NPS) és un indicador en el qual s'exclouen les puntuacions de 7 i 8 i es calcula quantes valoracions percentualment estan 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.

## PROMOCIÓ DE L'ESPORT

Seguint el nostre compromís amb la promoció del benestar de la ciutadania de Barcelona, durant l'any 2021 hem portat a terme diferents iniciatives en col·laboració amb entitats de la ciutat per promoure la pràctica de l'esport.



### ANELLA OLÍMPICA I PARC DEL FÒRUM

#### PROMOCIÓ DE LA PRÀCTICA DE L'ESPORT

Amb l'objectiu de donar suport a la promoció de l'esport entre la ciutadania, el Parc del Fòrum acull i cedeix espais a projectes que engloben diferents col·lectius, com alumnes de centres escolars, estudiants universitaris o col·lectius de persones amb discapacitats, i a curses amb finalitat solidària.

L'Anella Olímpica també cedeix els seus espais per a la pràctica esportiva d'escolars, com per exemple, les activitats del Raid Atlètic, el Dansa Ara, el Biatló Escolar i altres activitats esportives en col·laboració amb l'IBE.

## El nostre suport durant la pandèmia de la COVID-19

Durant el 2021, i en el context de pandèmia derivat de la COVID-19, hem seguit prenent mesures organitzatives, de prevenció i de protec-

ció orientades a fer possible la prestació dels nostres serveis i alhora tenir la màxima cura de la salut de les persones que hi treballen i de la ciutadania en general.

Aquest any 2021 destaquen les accions següents:

Accions de suport en el marc de la pandèmia de la COVID-19		
Acció	Descripció	ODS d'impacte
Difusió pública de consells de prevenció de la COVID-19	Com que la situació provocada per la pandèmia continua sent inestable a causa de les noves variants que apareixen, es continua fent difusió pública dels consells de prevenció de la COVID-19 per mitjà tant de pantalles digitals com de cartelleria física a les diferents instal·lacions de B:SM.	ODS 3
Estacionament gratuït per al personal sanitari del centre de vacunació del pavelló 4 de la Fira de Barcelona	Atès l'èxit de l'acció de suport al personal sanitari del 2020, aquesta acció s'ha ampliat i adaptat segons la situació actual i, per tant, es continua donant estacionament gratuït, però aquesta vegada al personal sanitari que treballa al centre de vacunació massiu de la Fira de Barcelona (pavelló 4), és a dir, estacionament gratuït a l'aparcament de Rius i Taulet.	ODS 3
Eixamplament de voreres	Eixamplament de voreres, amb l'eliminació de places d'AREA.	ODS 3
Streaming de rodes de premsa	Potenciar la transmissió per <i>streaming</i> dels actes de premsa per facilitar l'accés als mitjans de comunicació.	ODS 9
Newsletters periòdiques sobre mesures sanitàries	Comunicacions directes al personal sobre les mesures i les recomanacions sanitàries i de teletreball aplicables a B:SM.	ODS 3
Terrasses	Canvi d'ús de 771 places d'AREA transformant-les en terrasses de bars/restaurants per minimitzar la transmissió de la COVID-19.	ODS 3
Reforçar l'alta de menors a la cita prèvia d'Atenció al Client	Proporcionar a les persones interessades tota la informació necessària en el moment de concertar la cita prèvia amb Atenció al Client a través del web per afavorir l'alta no presencial.	ODS 3
Personal sanitari	Autorització d'aparcament gratuït en determinades reserves/ubicacions d'estacionament en els moments més difícils de la pandèmia (estat d'alarma) perquè el personal sanitari que havia de prestar servei als hospitals pogués aparcar de manera gratuïta (ex.: Hospital Vall d'Hebron i estacionament reservat al carrer de les Basses d'Horta).	ODS 3
Journey map Fòrum (festival Telecorgresca)	Estudiar l'experiència d'assistència a esdeveniments en situació de COVID-19 des de l'inici fins al final.	ODS 3
Increment d'utilització i abonats del servei Bicing	A conseqüència de la pandèmia de la COVID-19 i de la preocupació pels desplaçaments sostenibles, la ciutadania de Barcelona ha optat pel servei Bicing com a mètode de desplaçament per la ciutat.  El servei ha sumat 15.000 abonaments nous i el nombre d'usos anuals s'ha incrementat en més de 3.000.000 respecte del començament de 2019.	ODS 3

## Comunicació i atenció activa amb la clientela

413-1: Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament  
102-43: Enfocament per a la participació dels grups d'interès

La Divisió d'Atenció al Client disposa dels recursos necessaris per oferir una atenció de qualitat a cadascun dels grups d'interès, donant prioritat a l'atenció personalitzada a través dels canals presencials, telefònics i escrits. A través d'aquests canals donem la possibilitat de respondre enquestes de satisfacció, que ens ajuden a mesurar la percepció dels clients i les clientes i a millorar la gestió de l'atenció rebuda i la resolució de comunicacions.

# 201

accions de millora directes  
durant l'any 2021 provinents  
de l'escolta activa de la  
clientela

Pel que fa als canals telefònics, atenem les trucades a través d'un contact center extern per tal d'assegurar que cada trucada és atesa. El centre proporciona cobertura 24 hores al dia tots els dies de l'any. A més, utilitzem eines de

gestió transversals (CRM) enfocades a donar la millor experiència a la clientela, com és el sistema de detecció i tractament de les opinions de la ciutadania, que ens ajuda a millorar la nostra gestió.

Les comunicacions rebudes a través dels canals de l'Ajuntament, les responem mitjançant el canal propi (IRIS). La resta de comunicacions, tinguin la procedència que tinguin, les responem mitjançant el mòdul d'atenció al client del CRM.

*Aquest 2021, hem obert un segon punt d'atenció ciutadana a l'Estació del Nord, amb la qual cosa doblem l'oferta de l'atenció presencial.*

Així mateix, i basant-nos en la cerca de l'excel·lència en la relació amb la ciutadania, hem desenvolupat el model d'atenció al client basat en valors, i alhora s'ha estat treballant en la millora de l'autogestió de la clientela a través de l'app SMOU.

La detecció de necessitats de la ciutadania es fa a través de l'escolta activa, en col·laboració estreta amb l'Ajuntament de Barcelona. Des de fa anys, unim esforços per millorar la comunicació bidireccional i la satisfacció de la ciutadania. Aquesta manifesta les seves expec-

tatives per mitjà de diversos canals i òrgans, com els consells dels barris, els gremis de professionals que treballen a la ciutat, el servei d'atenció a la clientela, l'índex de satisfacció de la clientela (ISC), les xarxes socials, el canal de la transparència, etc., que es tradueixen en els serveis públics que oferim.

Disposem de formularis de contacte a tots els webs de B:SM. A través d'aquests formularis, la ciutadania pot comunicar-nos peticions d'informació, reclamacions, queixes, incidències, tràmits i agraïments, que també poden fer arribar a través dels canals de l'Ajuntament.

Tanmateix, les diferents aplicacions mòbils de B:SM disposen també d'un canal d'informació i ajuda per tal de presentar-nos dubtes o incidències.



## MÀRQUETING I COMUNICACIÓ ENQUESTES AMB PERSPECTIVA DIVERSA

Seguint els nous estàndards d'investigació i estudis de mercat, B:SM ofereix de manera sistemàtica i en totes les seves enquestes l'opció de «No binari» en la qualificació del gènere de les persones entrevistades.



D'altra banda, s'ha fet una enquesta a 1.000 panelistes per tal de conèixer quina percepció tenen del propòsit, l'impacte, l'eficiència i altres aspectes de B:SM.

COMUNICACIÓ AMB ELS CLIENTS I CLIENTES		
Mitjà de comunicació	2020	2021
Trucades ateses personalment	301.404 (55,78 %)	320.365 (56,72 %)
Escrits	218.925 (40,52 %)	211.143 (37,39 %)
Visites presencials als punts d'atenció a la ciutadania o d'informació	20.016 (3,70 %)	33.265 (5,89 %)
<b>Total de comunicacions</b>	<b>540.345</b>	<b>564.773</b>

Per tipus, la majoria són peticions d'informació de temes operatius o de manteniment.

Tipus d'informació rebuda de la clientela	2020	2021
Informació	52,1 %	55,5 %
Incidències, queixes, reclamacions i suggeriments	10,9 %	9,3 %
Tràmits (peticions de servei i gestions administratives)	36,9 %	34,8 %
Agraïments	0,1 %	0,4 %

## Gestió de queixes i reclamacions

EINF: Sistemes de reclamació

*L'any 2021 s'ha resolt el 100 % de les queixes i les reclamacions, a les quals s'ha donat resposta en un màxim de 6,04 dies.*

Queixes i reclamacions	2020	2021
Mitjana de dies laborables de resposta	6,55	6,04
Nombre de queixes i reclamacions	41.124*	34.178
Nombre de queixes i reclamacions sobre salut i seguretat	-	573
Nombre d'incidències tècniques	-	17.521

\* L'alt nombre es deu al fet que, amb el CRM, no només es tipifiquen les queixes i les reclamacions oficials (IRIS), sinó que es tipifiquen totes les comunicacions.

## Valor de les persones de B:SM

103-1: Ocupació

Com a empresa municipal que dona servei a la ciutat, el principal actiu de B:SM són les persones.

## Responsabilitat amb l'equip humà

103-2, 103-3: Ocupació

Les persones són un dels eixos de les línies estratègiques de la companyia i la seva gestió se situa al centre, vetllant pel seu benestar a través d'un lideratge responsable i una direcció per valors.

En aquest sentit, actuem proactivament a través de diferents eines, canals de comunicació i altres modalitats de diàleg i participació, com ara entrevistes, enquestes de clima, reunions amb la representació social, etc., que ens permeten captar les seves necessitats i expectatives, i integrar-les a la nostra gestió i estratègia.

103-1, 103-2, 103-3: Organització

L'organització és fonamental perquè B:SM disposi de persones preparades, informades, motivades i alineades amb els objectius i els valors de la companyia. L'escolta activa és l'eina per avaluar i repensar contínuament l'organització, adaptant-nos ràpidament als nous reptes de futur.

La Direcció Corporativa de Persones, Organització i RSC es val del talent, la salut i benestar, el client intern, la competitivitat, la sostenibilitat i la innovació per assolir una estructura organitzativa flexible i adaptable als entorns canviants.

102-7: Dimensió de l'organització

102-8: Informació sobre el personal i altres treballadors

403-2: Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents

Els temes més significatius d'aquest any 2021 en la gestió de persones han estat relacionats, per segon any consecutiu tot i que en menys mesura, amb les conseqüències que ha produït l'impacte de la COVID-19, com per exemple:

- Adaptacions de les condicions laborals, com l'establiment de grups bombolla o el teletreball i nous serveis adaptats a les necessitats de la ciutadania en la pandèmia.
- La consolidació dels canals de comunicació creats de forma específica per donar suport i acompanyament al personal en la gestió de la COVID-19.
- El pacte del teletreball i el flexi-temps.
- Enquesta de clima laboral.
- Treball per assegurar el relleu generacional.

	Plantilla de B:SM*	
	2020	2021
Dones	462,65	479,35
Homes	841,24	866,58
Total	1.303,89	1.345,93

\* Les dades corresponen a la plantilla mitjana homògena.



102-8: Informació sobre el personal i altres treballadors / 405-1: Diversitat en òrgans de govern i a la plantilla / EINF: Nombre total i distribució de la plantilla per sexe, edat i classificació professional

Nombre total i distribució de la plantilla per sexe, edat i classificació professional						
	2020			2021		
	Dona	Home	Total	Dona	Home	Total
<b>Personal directiu i responsables d'àrea</b>	<b>51,53</b>	<b>59,59</b>	<b>111,12</b>	<b>56,84</b>	<b>65,57</b>	<b>122,41</b>
25-35	3,77	0	3,77	4,42	2	6,42
35-45	16,61	13,46	30,07	17,05	16,07	33,12
45-55	15,40	27,55	42,95	18,51	28,49	47
>55	15,75	18,58	34,33	16,86	19,01	35,87
<b>Personal de comandament</b>	<b>21,17</b>	<b>63,63</b>	<b>84,80</b>	<b>22,31</b>	<b>64,08</b>	<b>86,39</b>
<25	0	0	0	0	0	0
25-35	4	4,82	8,82	5	5,92	10,92
35-45	3,17	14,71	17,88	3,67	15,04	18,71
45-55	10,17	28,32	38,49	9,64	26,52	36,16
>55	3,83	15,78	19,61	4	16,60	20,60
<b>Personal tècnic</b>	<b>35,48</b>	<b>48,89</b>	<b>84,37</b>	<b>50</b>	<b>52,30</b>	<b>102,30</b>
<25	0,30	0	0,30	1,45	0	1,45
25-35	16,84	16,85	33,69	21,28	18,59	39,87
35-45	15,60	14,89	30,49	21,04	14,72	35,76
45-55	2,59	7,56	10,15	4,08	9,04	13,12
>55	0,15	9,59	9,74	2,15	9,95	12,10
<b>Personal administratiu</b>	<b>90,28</b>	<b>37,14</b>	<b>127,42</b>	<b>87,93</b>	<b>40,65</b>	<b>128,58</b>
<25	4,26	2,21	6,47	3,75	5,34	9,09
25-35	14,29	10,23	24,52	12,37	9,03	21,40
35-45	25,35	7,83	33,18	20,52	7,08	27,60
45-55	21,45	9,42	30,87	21,06	7,58	28,64
>55	24,93	7,45	32,88	30,23	11,62	41,85
<b>Personal operatiu</b>	<b>264,19</b>	<b>631,99</b>	<b>896,18</b>	<b>262,27</b>	<b>643,98</b>	<b>906,25</b>
<25	4,30	8,19	12,49	7,47	11,37	18,84
25-35	51,94	78,11	130,05	47,58	77,47	125,05
35-45	79,66	156,66	236,32	71,54	151,95	223,49
45-55	99,82	240,37	340,09	102,14	237,76	339,90
>55	28,47	148,76	177,23	33,54	165,43	198,97
<b>Total</b>	<b>462,65</b>	<b>841,24</b>	<b>1.303,89</b>	<b>479,35</b>	<b>866,58</b>	<b>1.345,93</b>



EINF: Nombre total i distribució de la plantilla per origen i sexe

Nombre total i distribució de la plantilla per origen i sexe						
	2020			2021		
	Dona	Home	Total	Dona	Home	Total
Nombre de persones d'Espanya	455,02	816,52	1.271,54	474,06	854,59	1.328,65
Nombre de persones de fora d'Espanya	7,63	27,46	35,09	5,30	11,99	17,29
<b>Total</b>	<b>462,65</b>	<b>843,98</b>	<b>1.306,63</b>	<b>479,36</b>	<b>866,58</b>	<b>1.345,94</b>

EINF: Nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball, de contractes indefinits i temporals, per sexe, edat i classificació professional

Nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball, de contractes indefinits i temporals, per sexe, edat i classificació professional						
	2020			2021		
	Dona	Home	Total	Dona	Home	Total
Contracte indefinit	413,76	742,79	1.156,55	431,13	774,48	1.205,61
Contracte temporal	48,89	98,45	147,34	48,22	92,10	140,32
Contracte a temps complet	454,89	819,53	1.274,42	470,70	848,94	1.319,64
Contracte a temps parcial	7,76	21,71	29,47	8,65	17,64	26,29

EINF: Mesures adoptades per promoure la feina

## PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

B:SM aplica en la contractació de personal criteris que afavoreixen el gènere menys representat en cas d'empat en les proves de selecció.

Aquest any 2021, tot i que hem augmentat el nivell de les nostres activitats respecte a l'any anterior, degut a la COVID-19, no hem arribat als nivells d'anys anteriors a la pandèmia. Per aquest motiu, s'han realitzat més seleccions

de personal que l'any 2020, però no hem assolit les xifres dels anys pre pandèmia.

- Hem fet dues seleccions massives o *marke-places*, en què hem entrevistat un total de 40 persones i n'hem seleccionat 11 per a la Unitat de Grues i 12 per la Unitat d'Agents Cívics.
- Al nostre web d'ofertes laborals hem publicat 93 processos de selecció.
- A LinkedIn hem publicat 49 processos de selecció, en els quals s'han inscrit 8.669 persones.

- A Infojobs hem publicat 29 processos de selecció, en què s'han inscrit 7.832 persones.

A més, tenim acords i convenis amb diverses universitats catalanes que ens acosten al talent jove. Promovem l'ocupació de les persones que estan a punt d'acabar els estudis a través de contractes de pràctiques, i també esdevenim la primera ocupació professional de persones que tot just han acabat els estudis.

- A FIB UPC hem difós 4 processos de selecció, en què s'han inscrit 13 persones.
- A la UPF hem publicat 8 processos, als quals s'han inscrit 46 persones.
- A la UPC s'han publicat 6 processos de selecció i les inscripcions han estat 53.

401-1: Noves contractacions i rotació de personal

**NOVES CONTRACTACIONS**

	2020	2021
<b>DONES</b>	<b>66</b>	<b>32</b>
<25	1	1
25-35	16	10
35-45	28	5
45-55	13	10
>55	8	6
<b>HOMES</b>	<b>112</b>	<b>39</b>
<25	4	2
25-35	38	14
35-45	26	12
45-55	32	7
>55	12	4
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>71</b>

**BAIXES**

	2020	2021
<b>DONES</b>	<b>31</b>	<b>29</b>
<25	0	0
25-35	2	8
35-45	16	6
45-55	7	8
>55	6	7
<b>HOMES</b>	<b>43</b>	<b>63</b>
<25	1	1
25-35	6	13
35-45	10	6
45-55	12	11
>55	14	32
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>92</b>

**TAXA DE ROTACIÓ (%)\***

	2020	2021
<b>DONES</b>	<b>10,4</b>	<b>6,4</b>
<25	5,6	3,9
25-35	9,9	9,9
35-45	15,7	4,1
45-55	6,7	5,8
>55	9,3	7,5
<b>HOMES</b>	<b>9,2</b>	<b>5,9</b>
<25	24,1	9,0
25-35	19,5	11,9
35-45	8,7	4,4
45-55	7,0	2,9
>55	6,5	8,1
<b>TOTAL</b>	<b>9,6</b>	<b>6,1</b>

\* Mètode de càlcul de la taxa de rotació:  $[(\text{altes} + \text{baixes de l'any}) / 2 \times 100] / \text{plantilla mitjana (PMH) de l'any}$ .

L'any 2021 s'han reduït considerablement les persones treballadores de B:SM afectades per un ERTO i destaca el fet que cap persona va estar afectada per un ERTO de productivitat. Al mes de maig ja no teníem cap persona afectada per cap ERTO.

EINF: Plantilla afectada per un ERTO per sexe i classificació professional

Plantilla afectada per un ERTO, per sexe i classificació professional						
	2020			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
<b>Personal directiu i responsables d'àrea, força major</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
Afectació parcial	8	6	13	3	3	6
Afectació total	0	1	1	0	0	0
<b>Personal directiu i responsables d'àrea, productivitat</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Afectació parcial	6	3	9	0	0	0
Afectació total	1	4	5	0	0	0
<b>Personal de comandament, força major</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Afectació parcial	5	13	18	1	3	4
Afectació total	4	7	11	0	1	1
<b>Personal de comandament, productivitat</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Afectació parcial	4	8	12	0	0	0
Afectació total	3	4	7	0	0	0
<b>Personal tècnic, força major</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Afectació parcial	6	1	7	1	0	1
Afectació total	0	0	0	0	0	0
<b>Personal tècnic, productivitat</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Afectació parcial	11	13	24	0	0	0
Afectació total	0	1	1	0	0	0
<b>Personal administratiu, força major</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
Afectació total	9	3	12	5	3	8
Afectació total	6	4	10	1	3	4
<b>Personal administratiu, productivitat</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Afectació parcial	18	8	26	0	0	0
Afectació total	11	7	18	0	0	0
<b>Personal operatiu, força major</b>	<b>132</b>	<b>215</b>	<b>347</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>14</b>
Afectació parcial	8	1	9	1	11	12
Afectació total	124	214	338	2	0	2
<b>Personal operatiu, productivitat</b>	<b>80</b>	<b>348</b>	<b>428</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Afectació parcial	41	195	236	0	0	0
Afectació total	39	153	192	0	0	0
<b>Força major total</b>	<b>170</b>	<b>250</b>	<b>420</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>38</b>
<b>Productivitat total</b>	<b>134</b>	<b>396</b>	<b>530</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



EINF: Acomiadaments per sexe, edat i classificació professional

Acomiadaments per sexe, edat i classificació professional						
	2020			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
<b>Personal directiu i responsables d'àrea</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
25-35	0	0	0	0	0	0
35-45	0	0	0	0	0	0
45-55	0	0	0	0	1	1
>55	0	0	0	0	0	0
<b>Personal de comandament</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<25	0	0	0	0	0	0
25-35	0	0	0	0	0	0
35-45	0	0	0	0	0	0
45-55	0	0	0	0	1	1
>55	0	0	0	0	0	0
<b>Personal tècnic</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<25	0	0	0	0	0	0
25-35	0	0	0	0	0	0
35-45	0	0	0	0	0	0
45-55	0	0	0	0	0	0
>55	0	0	0	0	0	0
<b>Personal administratiu</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<25	0	0	0	0	0	0
25-35	0	0	0	0	0	0
35-45	0	0	0	0	0	0
45-55	0	0	0	0	0	0
>55	0	0	0	0	0	0
<b>Personal operatiu</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>13</b>
<25	0	0	0	0	0	0
25-35	0	0	0	1	4	5
35-45	1	0	1	1	0	1
45-55	0	1	1	0	3	3
>55	0	0	0	0	4	4
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>15</b>

### Personal promocionat internament

	2020	2021
<b>DONES</b>		
Personal presentat a promoció interna	44	71
Personal promocionat internament	10	10
Personal amb mobilitat interna	52	43
<b>HOMES</b>		
Personal presentat a promoció interna	44	130
Personal promocionat internament	8	17
Personal amb mobilitat interna	34	98

## TELETREBALL I ACCESSIBILITAT DIGITAL

La Direcció Corporativa de Tecnologies de la Informació, Comunicacions i Estratègia Digital ha estat cabdal i imprescindible per a l'activitat de la companyia durant aquests mesos de pandèmia.

Aquest any 2021 hem continuat treballant per garantir que tot el personal d'oficines pogués continuar treballant en remot des de casa. Tot i la situació d'excepcionalitat a conseqüència de la COVID-19, més de 450 persones poden accedir a les eines necessàries per treballar des de casa amb total productivitat.

## REDUCCIÓ DE BARRERES DIGITALS

D'altra banda, aquest any 2021 l'accessibilitat digital a B:SM es va veure amenaçada a l'octubre, quan es va patir un intent d'intrusió informàtica a la xarxa de l'empresa.

Durant la intrusió necessitàvem mantenir informat tot el personal de la companyia sobre l'evolució de la situació, com s'anaven restablint els diferents serveis, quines eren les restriccions de connexió a la xarxa i de quina manera el personal podia continuar amb les seves tasques, ja que els equips informàtics estaven compromesos.

Això també va afectar els nostres canals de comunicació habituals, que van quedar fora de servei per la impossibilitat de connectar-nos a la xarxa i d'accedir als servidors. En aquest sentit, vam treballar en una comunicació per

una via alternativa. Es va crear un B:SM Informa Flash especial, editat directament des dels telèfons mòbils i enviat a través de WhatsApp, un canal de comunicació no habitual per a comunicacions oficials, però que va ser de gran utilitat per les condicions del moment, ja que va afavorir l'accés de tothom a aquesta informació i va salvar les barreres digitals imposades pels efectes de l'intent d'intrusió.

D'altra banda, per a la creació dels nous webs de l'Estació del Nord i de Gruas s'han considerat les següents mesures per permetre a usuaris i usuàries accedir als continguts i a les diferents funcionalitats amb més facilitat:

- Cada titular de la pàgina s'anomena al portal i la secció per tal que els usuaris i usuàries el puguin identificar ràpidament.
- S'han inclòs moltes més imatges per fer el web més visual i més amable, a part que totes les fotografies contenen alternatives textuais.
- També s'ha tingut en compte el tipus de lletra, el color de la tipografia i el fons per millorar la llegibilitat i seguir les pautes del nivell AAA.

A més, tots dos webs utilitzen un llenguatge simple i informatiu adaptat al tipus de públic objectiu i l'idioma dels webs està marcat correctament a la capçalera. S'han creat formularis que contenen etiquetes i diferents descripcions per facilitar la seva funcionalitat. Pel que fa a navegació, els webs es visualitzen correctament en diferents navegadors (Mozilla, Internet Explorer, Safari i Chrome) i s'han fet diferents versions per a ordinador, mòbil i tauleta.

Finalment, també s'han eliminat possibles distraccions que eviten interferències amb contingut intermitent, com l'àudio que s'activa automàticament o l'excés de parpelleig.

## BENEFICIS SOCIALS I CONCILIACIÓ

401-2: Beneficis socials per al conjunt del personal amb jornada completa que no s'ofereixen al personal de mitja jornada  
EINF: Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici corresponsable per part dels progenitors  
EINF: Implantació de polítiques de desconnexió digital

La jornada laboral anual per al personal directiu de B:SM és de 1.792 hores i la de la resta del personal és de 1.708 hores. D'acord amb les dades de la plantilla, el 2021 es van treballar 2.310.134,18 hores. Cada activitat de negoci i servei corporatiu s'organitza segons les necessitats del servei i disposa de quadres horaris i calendaris laborals negociats anualment amb la representació social.

A B:SM, conscients de la importància que té gaudir d'una correcta conciliació entre la vida professional i la personal per garantir el benestar de les persones treballadores, disposem d'una bateria de beneficis socials i altres mesures recollides en el conveni col·lectiu i que fomenten l'exercici corresponsable, com ara permisos retribuïts per tenir cura de fills o filles o familiars, jornades laborals continuades, reducció de jornada graciable al personal amb jornada intensiva alguns dies de l'any, elecció de centre base o zona, torns específics per facilitar la conciliació, etc.

## BENEFICIS SOCIALS DE CARÀCTER ECONÒMIC PER A LA CONCILIACIÓ FAMILIAR I PERSONAL:

- Ajuts per naixement, escolars i per a personal amb fills o filles amb discapacitats.
- Dies de permís sense remunerar (a banda dels dies d'assumptes personals).
- Complement per malaltia o accident (100 % del salari).
- Assegurança d'accident.
- Fons d'ajuda econòmica.
- Bestretes.
- Bonificació als aparcaments de la xarxa B:SM del 50 % en rotació i del 35 % en abonaments.
- Detall commemoratiu per al personal que es jubila directament als 65 anys.

A banda d'això, l'acord del teletreball i el flexi-temps inclou un protocol de desconnexió digital per a totes les persones que treballen a B:SM amb els següents punts d'actuació:

- Més enllà de les 20.00 hores no es poden enviar correus electrònics ni esperar resposta, les trucades s'han de reservar per a casos d'urgència i tampoc no es poden enviar missatges a través de missatgeria instantània (com WhatsApp, Teams, etc.).

- En períodes vacacionals o absències s'ha de fer ús del missatge automàtic out of office amb l'objectiu que la resta de les persones de l'organització tinguin coneixement de l'absència.
- Les reunions s'han de convocar dins de la franja horària habilitada per a aquesta finalitat, utilitzant sempre que es pugui el format telemàtic per tal d'optimitzar al màxim el temps i evitar desplaçaments.

En aquesta mateixa línia, per al personal fix de l'empresa B:SM abona el 100 % d'una pòlissa bàsica de salut que inclou visites i proves radiològiques. A més, se'ls ofereix 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 de l'empresa.

## ALTRES BENEFICIS PER AL PERSONAL DE B:SM

- **Beneficis per conveni per al personal de B:SM**
  - o Fons d'activitats recreatives.
  - o Renovació del carnet de conduir.
  - o Menjador subvencionat per al personal de l'Anella Olímpica.
- **Beneficis per conveni per al personal del Zoo**
  - o Menjador subvencionat per al personal del Zoo.
  - o Reducció de jornada graciable de dues hores el 24 de desembre i el 31 de desembre.

- o Final de jornada a les 14.00 hores.
- o Casals d'estiu al Zoo per a fills i filles de la plantilla.
- o Abonament de les colònies d'estiu.
- o Gratificació per casament o naixement.
- o Ajuda per a ulleres, plantilles, etc.
- o 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.

Finalment, també cal destacar que el personal indefinit té la possibilitat d'adherir-se al pla de pensions del sistema d'ocupació de B:SM.

EINF: Aportació al pla de pensions

Els permisos de maternitat i paternitat són una eina important de conciliació de la vida laboral, personal i familiar que fomenta la corresponsabilitat familiar entre homes i dones.

Aportació al pla de pensions		
	2020	2021
Dones	99.459,56	61.642,17
Homes	207.505,57	110.268,12
Total	306.964,63	171.910,29

401-3: Permís de maternitat i paternitat

Permís de paternitat i maternitat		
	2020	2021
<b>Nombre de persones que continuen a l'organització 12 mesos després</b>	25	34
Dones	9	12
Homes	16	22
<b>Persones que han tornat a ocupar el mateix lloc de treball després del permís</b>	26	32
Dones	8	12
Homes	18	20
<b>Persones que s'han acollit al permís de paternitat o maternitat</b>	28	34
Dones	10	12
Homes	18	22
<b>Persones que tenen dret a acollir-se al permís de paternitat o maternitat</b>	28	34
Dones	10	12
Homes	18	22



## Inclusió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats

103-1, 103-2, 103-3: Diversitat i igualtat d'oportunitats

B:SM, com a empresa signatària del Pacte Mundial de les Nacions Unides, està compromesa en l'assoliment dels objectius de l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, entre els quals es troba la igualtat de gènere. La igualtat és un dret fonamental i un dels pilars essencials per construir un món pacífic, pròsper i sostenible.

A B:SM disposàvem de plans d'igualtat molt abans de l'entrada en vigor del Reial decret llei 6/2019. Utilitzem aquests plans com a eina de gestió per fer efectiu nostre compromís amb la igualtat i, a través del seguiment de la implementació de les accions planificades i els indicadors, podem avançar cap a una organització més diversa, inclusiva i igualitària.

### PLA D'IGUALTAT I DIVERSITAT

En el marc del Pla d'igualtat i diversitat de B:SM, vigent fins al 31 de desembre de 2023, enguany s'han implantat o desenvolupat 9 accions o mesures previstes i 2 més de l'any 2020 a les quals s'havia revisat el període d'implementació degut a la pandèmia de la COVID-19. L'acompliment anual del Pla d'igualtat ha estat del 60 %. Les accions que han quedat pendents es planificaran novament.

Entre les accions implementades destaquen diverses accions i mesures:

- En l'àmbit 4 (igualtat retributiva), hem fet l'auditoria salarial, que ha confirmat que no hi ha bretxa salarial a B:SM, i també s'ha confeccionat el registre retributiu, que s'ha posat a disposició del personal i s'ha publicat al web de l'empresa, garantint així el principi de transparència.
- En l'àmbit 6 (organització del temps), s'ha signat l'acord del teletreball i el «flexi-temps», que inclou mesures per a les persones que ocupen llocs «teletreballables» i llocs operatius i per a dones que hagin patit violència de gènere.
- En l'àmbit 7 (prevenció de l'assetjament sexual i per raó de gènere), s'ha establert el nou Protocol d'assetjament sexual i per raó de sexe i gènere de B:SM.

També en el marc de la implementació del Pla d'igualtat s'han seguit impulsant nous cursos sobre igualtat al Campus B:SM i s'ha ampliat l'oferta amb dos cursos més, un sobre la igualtat i l'altre sobre la violència de gènere digital.

Així mateix, aquest any 2021 la representació de les persones treballadores i la representació de la Direcció han treballat, negociat i consensuat el nou Protocol d'assetjament sexual i per raó de gènere de B:SM en el marc de les jornades de reunió de la Comissió d'Igualtat de l'empresa.

## FORMACIÓ EN IGUALTAT DE GÈNERE

Per a les persones novingudes tenim un itinerari formatiu obligatori al Campus B:SM. Entre les formacions previstes a l'itinerari n'hi ha una d'específica d'igualtat de gènere. Aquesta formació rep el nom «Fem camí cap a la igualtat», té una durada de dues hores i tracta sobre com les relacions entre dones i homes han tingut sempre un paper influent en l'evolució i el desenvolupament de les societats i han estat, sens dubte, el reflex d'una manera concreta d'entendre el món i l'ésser humà en si mateix en cada moment de la història.



## REMUNERACIONS PER CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL

405-2: Ràtio del salari base i de la remuneració de dones i homes / EINF: Remuneració fixa per sexe, edat i classificació professional

Remuneració fixa per sexe, edat i classificació professional						
	2020			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
<b>Personal directiu i responsables d'àrea</b>	<b>57.689,88</b>	<b>58.807,07</b>	<b>58.288,99</b>	<b>58.264,05</b>	<b>57.111,82</b>	<b>57.646,85</b>
25-35	29.825,19	0	50.412,09	29.694,95	40.449,29	32.976,36
35-45	46.928,18	46.343,39	46.666,41	51.149,44	46.816,95	49.047,29
45-55	67.313,36	52.569,28	57.855,87	57.249,81	53.630,88	55.056,12
>55	66.290,40	72.908,23	69.876,22	74.088,18	72.784,40	73.397,22
<b>Personal de comandament</b>	<b>36.001,88</b>	<b>37.098,45</b>	<b>36.824,70</b>	<b>38.970,89</b>	<b>40.591,66</b>	<b>40.173,10</b>
<25	0	0	0	0	0	0
25-35	24.880,65	28.778,77	27.010,92	34.613,19	30.151,97	32.194,65
35-45	45.872,62	32.841,31	35.151,67	31.386,26	36.821,37	35.755,27
45-55	35.354,84	37.470,30	36.911,35	42.734,51	40.696,72	41.239,98
>55	41.165,08	42.940,83	42.594,01	42.306,61	47.562,87	46.542,24
<b>Personal tècnic</b>	<b>38.473,37</b>	<b>37.366,51</b>	<b>37.831,98</b>	<b>36.168,88</b>	<b>40.780,13</b>	<b>38.526,34</b>
<25	35.863,43	0	35.863,43	8.624,62	0	8.624,62
25-35	31.429,56	32.415,49	31.922,67	34.695,68	31.358,23	33.139,54
35-45	39.406,39	39.630,73	39.515,95	32.172,87	45.023,87	37.462,77
45-55	41.716,83	34.538,09	36.369,91	66.878,07	36.984,97	46.280,99
>55	48.474,33	44.779,80	54.584,64	50.155,52	55.553,34	54.594,22
<b>Personal administratiu</b>	<b>29.234,93</b>	<b>29.060,75</b>	<b>29.184,16</b>	<b>32.277,59</b>	<b>30.226,32</b>	<b>31.629,09</b>
<25	6.759,29	8.941,63	7.504,72	6.950,40	6.423,22	6.640,70
25-35	27.831,56	22.240,04	25.498,72	25.616,41	22.391,39	24.255,57
35-45	28.580,46	28.697,39	28.608,05	31.366,56	34.742,39	32.232,54
45-55	28.694,79	28.932,36	28.602,50	34.439,33	34.696,12	34.507,29
>55	35.010,19	45.621,91	37.451,73	37.257,52	41.586,30	38.459,44
<b>Personal operatiu</b>	<b>27.066,21</b>	<b>28.985,00</b>	<b>28.419,35</b>	<b>28.502,24</b>	<b>30.308,27</b>	<b>29.785,60</b>
<25	10.520,60	14.033,90	12.824,35	14.842,98	15.084,06	14.988,47
25-35	21.614,53	21.956,97	21.820,20	23.585,58	21.870,19	22.522,87
35-45	26.652,72	26.096,42	26.283,94	27.091,63	28.012,15	27.717,49
45-55	28.692,47	29.563,51	29.307,85	31.089,38	31.005,24	31.030,52
>55	34.966,17	35.605,95	35.503,18	33.649,35	36.413,48	35.947,53
<b>Total general</b>	<b>32.183,95</b>	<b>32.201,61</b>	<b>32.195,34</b>	<b>34.010,77</b>	<b>33.724,94</b>	<b>33.826,74</b>

EINF: Plusos per sexe, edat i classificació professional

Plusos per sexe, edat i classificació professional						
	2020			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
<b>Personal directiu i responsables d'àrea</b>	<b>96,46</b>	<b>170,47</b>	<b>136,15</b>	<b>68,76</b>	<b>145,88</b>	<b>110,07</b>
25-35	0	0	0	324,84	0	223,64
35-45	233,16	248,35	239,96	84,92	123,09	103,44
45-55	71,28	222,99	168,59	55,35	180,68	131,32
>55	0	36,19	19,59	0	128,33	68,01
<b>Personal de comandament</b>	<b>3.132,45</b>	<b>2.909,00</b>	<b>2.964,78</b>	<b>2.819,79</b>	<b>3.110,46</b>	<b>3.035,40</b>
<25	0	0	0	0	0	0
25-35	2.781,63	921,93	1.765,33	2.448,62	882,71	1.599,70
35-45	2.397,17	3.408,15	3.228,91	1.893,68	3.083,24	2.849,90
45-55	3.935,18	2.938,89	3.202,14	3.592,92	3.182,28	3.291,75
>55	1.975,89	2.996,98	2.797,55	2.270,21	3.814,88	3.514,94
<b>Personal tècnic</b>	<b>695,37</b>	<b>625,85</b>	<b>655,08</b>	<b>750,43</b>	<b>599,35</b>	<b>673,19</b>
<25	0	0	0	0	0	0
25-35	0	11,08	5,54	261,10	202,08	233,58
35-45	1.014,70	693,53	857,86	906,44	63,39	559,42
45-55	1.252,36	743,44	873,30	1.800,25	1.448,08	1.557,60
>55	2.604,11	1.508,23	2.059,83	2.580,73	1.363,36	1.579,67
<b>Personal administratiu</b>	<b>530,46</b>	<b>437,80</b>	<b>503,45</b>	<b>457,59</b>	<b>447,61</b>	<b>454,43</b>
<25	0	0	0	0	21,86	12,84
25-35	914,94	197,25	615,51	412,88	289,38	360,77
35-45	535,51	653,22	563,28	288,83	703,97	395,32
45-55	484,69	358,09	446,06	769,17	439,60	681,95
>55	434,98	772,36	512,60	430,13	615,24	481,53
<b>Personal operatiu</b>	<b>1.164,02</b>	<b>1.233,42</b>	<b>1.212,97</b>	<b>1.365,02</b>	<b>1.459,93</b>	<b>1.432,46</b>
<25	251,07	1.105,57	811,39	719,52	1.318,84	1.081,21
25-35	1.414,65	1.506,95	1.470,09	1.411,30	1.757,53	1.625,79
35-45	1.013,74	1.101,74	1.072,08	1.442,08	1.522,38	1.496,68
45-55	1.117,15	1.044,19	1.065,60	1.247,63	1.099,60	1.144,08
>55	1.429,53	1.541,16	1.523,23	1.636,24	1.790,77	1.764,72
<b>Total general</b>	<b>975,62</b>	<b>1.214,43</b>	<b>1.129,69</b>	<b>1.048,46</b>	<b>1.383,13</b>	<b>1.263,93</b>

EINF: Remuneració variable per sexe, edat i classificació professional

Remuneració variable per sexe, edat i classificació professional						
	2020			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
<b>Personal directiu i responsables d'àrea</b>	<b>4.071,22</b>	<b>3.544,78</b>	<b>3.788,91</b>	<b>4.293,59</b>	<b>3.828,71</b>	<b>4.044,58</b>
25-35	1.244,84	0	2.267,37	1.437,14	2.172,67	1.666,28
35-45	2.529,07	2.258,41	2.407,92	3.068,74	2.548,10	2.816,12
45-55	5.056,31	2.877,58	3.658,78	3.994,46	3.396,58	3.632,05
>55	5.410,92	5.258,51	5.328,44	6.609,50	5.733,13	6.145,05
<b>Personal de comandament</b>	<b>1.440,61</b>	<b>1.458,33</b>	<b>1.453,90</b>	<b>1.092,93</b>	<b>1.185,58</b>	<b>1.161,65</b>
<25	0	0	0	0	0	0
25-35	1.515,97	896,03	1.177,18	1.143,16	869,26	994,67
35-45	1.976,28	1.131,68	1.281,42	878,15	1.009,46	983,70
45-55	1.271,10	1.582,97	1.500,56	1.186,55	1.186,74	1.186,69
>55	1.368,64	1.710,89	1.644,05	1.001,55	1.456,10	1.367,84
<b>Personal tècnic</b>	<b>664,31</b>	<b>711,93</b>	<b>691,91</b>	<b>473,27</b>	<b>562,50</b>	<b>518,89</b>
<25	0	0	0	0	0	0
25-35	614,85	654,37	634,61	526,12	491,16	509,82
35-45	718,82	912,50	813,40	401,65	783,05	558,65
45-55	656,66	630,12	636,89	845,38	455,95	577,05
>55	140,25	566,15	588,39	264,12	466,31	430,38
<b>Personal administratiu</b>	<b>641,99</b>	<b>660,60</b>	<b>647,42</b>	<b>502,32</b>	<b>498,98</b>	<b>501,26</b>
<25	0	0	0	0	0	0
25-35	699,75	598,91	657,68	471,97	475,40	473,42
35-45	627,81	614,47	624,66	546,89	558,99	550,00
45-55	652,71	589,61	633,45	499,00	548,93	512,22
>55	723,79	1.079,54	805,64	549,10	677,47	584,74
<b>Personal operatiu</b>	<b>824,40</b>	<b>967,31</b>	<b>925,18</b>	<b>647,72</b>	<b>709,06</b>	<b>691,31</b>
<25	164,64	165,89	165,46	11,27	57,51	39,18
25-35	525,92	581,01	559,01	404,87	358,67	376,25
35-45	879,50	911,95	901,01	635,07	648,13	643,95
45-55	911,71	1.025,42	992,04	769,56	780,85	777,46
>55	1.008,30	1.178,72	1.151,35	789,91	870,70	857,08
<b>Total general</b>	<b>1.166,36</b>	<b>1.158,65</b>	<b>1.161,38</b>	<b>1.055,89</b>	<b>961,65</b>	<b>995,21</b>



La bretxa salarial global de l'organització mostra que el sou de les dones és lleugerament superior al dels homes. La bretxa és favorable a les dones en la categoria de personal directiu i responsable d'àrea, i en la de personal administratiu. En canvi, els homes tenen una mitjana salarial una mica més elevada en les categories de personal de comandament, personal tècnic i personal operatiu.

# -1,66 %

bretxa salarial entre  
homes i dones a B:SM

## Bretxa salarial\* (sense antiguitat) per classificació professional

	2020	2021
Personal directiu i responsables d'àrea	1,02 %	-2,52 %
Personal de comandament	1,31 %	3,84 %
Personal tècnic	-5,06 %	8,89 %
Personal administratiu	-0,84 %	-6,14 %
Personal operatiu	5,8 %	4,67 %
<b>Total general</b>	<b>-0,53 %</b>	<b>-1,66 %</b>

\* Mètode de càlcul de la bretxa salarial: (remuneració home - remuneració dona) / remuneració home. Un número positiu indica que el sou dels homes és superior. Un número negatiu indica que el sou de les dones és superior.

## NO-DISCRIMINACIÓ

103-1, 103-2, 103-3: No-discriminació

EINF: Eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació

Vetllar per la no-discriminació és un aspecte material per a la companyia que impacta en tots els grups d'interès de B:SM. Com recull el nostre Codi ètic, les relacions entre les persones han de ser de respecte mutu i amb igualtat de tracte i d'oportunitat. Per això, B:SM 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.

El Codi ètic és la guia de referència sobre la conducta que s'espera del col·lectiu de professionals en l'exercici de les seves funcions i en les relacions amb els grups d'interès. Així mateix, la Comissió del Codi Ètic és l'organisme que vetlla pel seguiment, la implementació i el compliment d'aquest codi. El nostre Codi ètic es basa en els principis següents, que tothom ha de complir i respectar:

- Compromís amb els drets humans
- No-discriminació i igualtat d'oportunitats
- Col·laboració i dedicació
- Relacions responsables i cooperatives amb l'entorn
- Protecció de la salut

- Protecció del medi ambient
- Anticorrupció i conflicte d'interessos
- Compliment de la llei
- Integritat
- Confidencialitat i dret a la intimitat
- Recursos i mitjans per al desenvolupament de l'activitat professional
- Relacions responsables amb tercers

A més del Codi ètic de B:SM, el nostre pla d'igualtat inclou el vessant de la diversitat i, així, actua contra qualsevol mena de discriminació i fomenta la diversitat en tots els àmbits de la companyia amb les mesures i les accions que conté.

406-1: Casos de discriminació i accions correctores adoptades

103-1, 103-2, 103-3: Accessibilitat universal

EINF: Integració i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat

L'accessibilitat universal és un dret humà fonamental que promovem des de B:SM fomentant la diversitat i treballant per la igualtat d'oportunitats. A B:SM es gestiona des de les diverses àrees de la Direcció Corporativa de Persones, Organització i RSC: Formació i Desenvolupament, RSC, Prevenció de Riscos Laborals i Gestió de Persones.

A l'empresa apostem per ser una companyia diversa, fomentar la integració de totes les

persones i millorar l'accessibilitat universal física i digital de tothom. Per això, treballem per incloure persones amb capacitats diverses en la nostra plantilla i per garantir l'accessibilitat universal física i digital de totes les persones.

Les instal·lacions de B:SM estan adaptades per a persones amb mobilitat reduïda; en negocis clau, on hi ha interlocució amb les persones, el personal s'ha format en llenguatge de signes

i les visites s'han adaptat per a persones cegues.

Tot el personal de B:SM disposa i pot accedir a eines per desenvolupar la seva feina, i en el cas de les persones amb discapacitats s'han fet les adaptacions necessàries.

Personal amb discapacitat		
Nombre mitjà amb discapacitat superior al 33 %	2020	2021
Dones	10,39	11,47
Homes	24,54	26,05
<b>Total</b>	<b>34,93</b>	<b>37,52</b>

## Compromís amb la salut i el benestar

EINF: Condicions de salut i seguretat a la feina

*Un any més, hem continuat treballant per garantir que les nostres instal·lacions compleixin tots els requisits d'higiene i seguretat davant la COVID-19 amb l'objectiu de protegir tant el personal com totes les persones que accedeixen als serveis que oferim.*

103-1: Salut i seguretat a la feina

La salut i el benestar laboral dels professionals de B:SM és un tema molt important per a l'empresa i, tenint en compte els interessos i les expectatives dels grups d'interès de la companyia, també és un aspecte material per al Servei de Prevenció, que centra els seus objectius a millorar les condicions de treball de totes les persones que formen part de la companyia amb el desig clar d'intentar avançar més enllà de la llei. En aquest sentit:

- Duem a terme totes les activitats considerant com a valors essencials la salut, la seguretat i el benestar de totes les persones que conformem B:SM.
- Protegim les persones de manera sistèmica i des de la corresponsabilitat. L'aplicació i l'acompliment individual i col·lectiu de les polítiques de seguretat, salut i benestar depenen de la contribució, la col·laboració,

la cooperació i el compromís dels diversos equips i persones que treballem a la companyia.

- Superem el compliment estricte de la legislació vigent en prevenció de riscos laborals, de manera que les nostres accions i els nostres objectius s'enfoquen en una gestió integral de la salut i el benestar de les persones tenint en consideració els vessants físics, mentals i socials.
- Impulsem una cultura de salut, seguretat i benestar basada en la transparència, la confiança, l'aprenentatge continu i la innovació.

EINF: Condicions de salut i seguretat a la feina

El marc normatiu de la prevenció de riscos laborals reforça l'obligació d'integrar la prevenció de riscos en el sistema general de gestió, tant en el conjunt de les activitats com en tots els nivells jeràrquics, mitjançant la implantació i l'aplicació d'un pla de prevenció de riscos laborals. Aquest pla, elaborat pel Servei de Prevenció del Grup B:SM i aprovat per la Direcció, inclou la Política de prevenció de riscos laborals, l'estructura organitzativa, les responsabilitats, les funcions, les pràctiques, els procediments, els processos i els recursos necessaris per dur a terme l'acció de prevenció de riscos a l'empresa en els termes que s'estableixen reglamentàriament.

103-2: Salut i seguretat a la feina

## SERVEI DE PREVENCIÓ

B:SM ha optat per la constitució d'un servei de prevenció mancomanat entre les diferents

empreses que formen el Grup. Aquest servei cobreix les especialitats de Seguretat en el Treball, Higiene Industrial i Ergonomia i concerta amb un servei de prevenció aliè l'especialitat de Medicina del Treball (vigilància mèdica de la salut).

El Servei de Prevenció defineix els objectius anuals en matèria de prevenció de riscos laborals tenint en compte:

- Els objectius i les línies estratègiques del Grup B:SM.
- Els principis de la Política de seguretat i salut.
- Els requisits legals.
- Els riscos més significatius segons els documents d'avaluació de riscos.
- Els resultats d'inspeccions, verificacions, auditories, revisions del sistema i altres controls.
- Les millores tècniques.
- Les opinions de les parts interessades i del Comitè de Seguretat i Salut.

La planificació de l'activitat preventiva es fa assignant metes quantificables, un termini d'assoliment per a cada meta, el responsable de la consecució i els recursos previstos (recursos econòmics i recursos humans).

Pel que fa a la identificació, l'avaluació i el control de riscos per a la salut i la seguretat de les persones, el Servei de Prevenció ha establert un procediment en què es defineixen els criteris per detectar els riscos, la valoració qualitativa i quantitativa que se'ls atorga, el valor final que es determina, el nivell d'actuació posterior i el tractament i arxiu de la informació i la documentació originada.

El procediment citat anteriorment té en compte:

- Els perills de les activitats del personal al lloc de treball.
- Els perills originats als voltants del lloc de treball per activitats relacionades amb la feina sota el control de l'organització.
- Els perills que s'hagin identificat fora de lloc de treball i que puguin afectar la seguretat i la salut dels treballadors.
- Els comportaments, les capacitats i altres factors humans.
- La infraestructura, l'equipament i els materials al lloc de treball.
- Els canvis o les propostes de canvi en l'organització, les seves activitats o els seus materials.
- Qualsevol canvi legal aplicable relatiu a l'avaluació de riscos i la implementació dels controls necessaris.
- El disseny de l'àrea de treball, els processos, les instal·lacions, la maquinària, l'equipament, els procediments operatius i l'organització de la feina, incloent l'adaptació a les capacitats humanes.

Igualment desenvolupa, com a conseqüència de l'avaluació de riscos, el pla d'accions que han d'implementar els responsables de cada àrea de treball per eliminar o controlar aquests riscos.

Donada la situació viscuda durant l'any 2021, una gran part de les actuacions del Servei de Prevenció han anat dirigides a prevenir el contagi de la COVID-19 i a controlar les possibles cadenes de transmissió interna. En aquest sentit, en la línia del que ja s'havia fet durant

l'exercici anterior, el Servei de Prevenció ha actuat principalment en:

#### Mesures de salut i seguretat davant la COVID-19

- La formació de noves incorporacions.
- La dotació sistemàtica de productes i equips de protecció.
- L'adaptació dels plans de contingència i plans de retorn, en funció de l'evolució de la pandèmia.
- La realització d'auditories internes per garantir les mesures de prevenció establertes.
- El rastreig i control dels casos COVID-19, incloent la realització de proves diagnòstiques, amb la finalitat de minimitzar la possible transmissió interna.

Durant aquest 2021 hem renovat la certificació Global Safe Site Excellence, atorgada per Bureau Veritas, que assegura la correcta implementació dels procediments de prevenció d'higiene, seguretat, neteja i desinfecció adoptats davant la gestió de la pandèmia.

103-3: Salut i seguretat a la feina

403-1: Sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina

403-3: Serveis de salut a la feina

403-4: Participació del personal, consultes i comunicació sobre salut i seguretat a la feina

## ACCIDENTABILITAT LABORAL

El Comitè de Seguretat i Salut és l'òrgan paritari de participació destinat a la consulta regular i periòdica de les actuacions de B:SM 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 %.

La consulta i la participació de les persones treballadores permet conèixer la seva opinió respecte de la idoneïtat de les mesures per reduir o eliminar els riscos, bo i afavorint la integració de la prevenció.

Els acords principals als quals han arribat els comitès de seguretat i salut han estat:

- L'adequació de les motes de la unitat de DUM, amb l'objectiu d'aconseguir una major ergonomia i evitar danys a la salut de les persones treballadores.
- L'aprovació dels nous procediments d'actuació en cas de condicions atmosfèriques adverses.
- La vacunació contra la COVID-19 dels col·lectius considerats essencials per part de Salut Pública.
- L'aprovació del procediment de teletreball que s'implantarà quan les condicions de la pandèmia ho permetin.

- L'aprovació del pla de mesures preventives després de l'avaluació de riscos psicosocials del Zoo de Barcelona.

Els acords més importants als quals ha arribat el Comitè de Seguretat i Salut han estat els relacionats amb les mesures de prevenció per evitar el contagi de la COVID-19.

Durant l'any 2021, a més de l'adaptació de totes les avaluacions de riscos d'infecció de la COVID-19, el Servei de Prevenció ha dut a terme les actuacions següents:

- 11 avaluacions de riscos laborals
- 16 auditories de manteniment de les mesures COVID-19
- 2 avaluacions de riscos psicosocials
- 7 professiogrames
- 37 actuacions d'anàlisi o control dels riscos als diversos centres i llocs de treball: protocols de seguretat, estudis higiènics, informes de teletreball, inspeccions de seguretat i altres

403-5: Formació del personal sobre salut i seguretat a la feina

Durant aquest any hem seguit nodrint el Campus B:SM per continuar adaptant els continguts formatius en línia a les noves necessitats per mitjà de nous cursos dirigits al benestar, la gestió de les emocions i la protecció davant de la COVID-19, entre altres.

D'altra banda, en matèria de coordinació d'activitats per a la prevenció de riscos laborals, s'han fet un total de 153 coordinacions, amb la distribució següent:

Coordinació per a la prevenció de riscos laborals		
Per tipus de coordinació	2020	2021
Actes	95	125
Obres	18	15
Empreses concurrents	40	14

403-6: Foment de la salut de les persones treballadores

403-7: Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat del personal directament vinculats amb les relacions comercials

Actuacions relacionades amb la vigilància de la salut del personal de B:SM:

Actuacions relacionades amb la vigilància de la salut del personal de B:SM		
Per tipus de coordinació	2020	2021
Reconeixements mèdics inicials	140	273
Reconeixements mèdics periòdics	431	561
Reconeixements mèdics addicionals	77	42
Anàlisis de personal sensible COVID-19	288	4
Anàlisis serològiques	1.327	0
Tests PCR	18	0
Tests d'antígens	18	31
Tests d'anticossos	48	0
Vacunacions de la grip	166	126
Total	2.513	1.037



403-2: Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents / 403-9: Lesions per accident laboral

Tendència de l'accidentabilitat per tipus i gènere		
	2020	2021
<b>Índex de freqüència</b>	<b>29,53</b>	<b>45,98</b>
Dones	18,21	14,69
Homes	35,77	63,67
<b>Índex de gravetat</b>	<b>1,42</b>	<b>1,87</b>
Dones	0,53	0,95
Homes	1,91	2,38
<b>Accidents sense baixa</b>	<b>30</b>	<b>39</b>
Dones	9	14
Homes	21	25
<b>Accidents amb baixa</b>	<b>73</b>	<b>104</b>
Dones	16	12
Homes	57	92
<b>Accidents in itinere amb baixa</b>	<b>15</b>	<b>21</b>
Dones	2	4
Homes	13	17
<b>Accidents greus</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Accidents molt greus</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Accidents mortals</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Malalties professionals</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Hores treballades</b>	<b>2.236.378,20</b>	<b>2.310.134,18</b>
Dones	794.534,72	823.976,54
Homes	1.441.843,48	1.486.157,64
<b>Jornades perdudes</b>	<b>3.510</b>	<b>4.219</b>
Dones	464	775
Homes	3.046	3.444
<b>Nombre de baixes associades a la COVID-19</b>	<b>208</b>	<b>302</b>
Dones	9	91
Homes	199	211
<b>Nombre de jornades perdudes per COVID-19</b>	<b>8.462</b>	<b>4.549</b>
Dones	1.670	868
Homes	6.584	3.681

EINF: Hores d'absentisme per sexe i classificació professional

Hores d'absentisme per sexe i classificació professional						
	2020			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
<b>Accident de treball</b>	<b>23.053,00</b>	<b>65.329,50</b>	<b>88.382,50</b>	<b>7.541,02</b>	<b>43.140</b>	<b>50.681,02</b>
Personal directiu i responsables d'àrea	88,00	72,00	160,00	108,57	11,43	120
Personal de comandament	150,00	2.212,50	2.362,50	310,35	1.155,80	1.466,15
Personal tècnic	90,00	727,50	817,50	53,51	1.364,49	1.418
Personal administratiu	517,50	1.177,50	1.695,00	502,99	1.316,33	1.819,32
Personal operatiu	22.207,50	61.140,00	83.347,50	6.565,60	39.291,95	45.857,55
<b>Incapacitat transitòria</b>	<b>82.435,50</b>	<b>154.669,00</b>	<b>237.104,50</b>	<b>99.977,49</b>	<b>140.206,26</b>	<b>240.183,75</b>
Personal directiu i responsables d'àrea	1.248,00	2.464,00	3.172,00	4.720,06	2.622,89	7.342,95
Personal de comandament	855,00	4.500,00	5.355,00	1.113	7.344,42	8.457,42
Personal tècnic	187,50	3.390,00	3.577,00	2.573,80	2.525,64	5.099,44
Personal administratiu	11.295,00	2.707,50	14.002,50	13.104,45	5.000,20	18.104,65
Personal operatiu	68.850,00	141.607,50	210.457,50	78.466,18	122.713,11	201.713,11
<b>Total</b>	<b>105.488,50</b>	<b>219.998,50</b>	<b>325.487,00</b>	<b>107.518,51</b>	<b>183.346,26</b>	<b>290.864,77</b>

## Foment de les relacions socials

A B:SM fomentem els espais de diàleg amb els representants sindicals, font d'escolta activa per conèixer els interessos i les expectatives del personal. El conveni col·lectiu de l'empresa és el fruit d'aquesta interlocució continua i regula els aspectes de les relacions laborals de manera igualitària per a totes les persones de la companyia.

Els òrgans màxims de participació i diàleg entre el personal i la Direcció de B:SM són els comitès d'empresa. Els representants de l'empresa designats a aquest efecte es reuneixen periòdicament amb els representants del personal. La interlocució entre les dues parts és contínua i està organitzada per comissions de treball específiques: comissió de seguiment, comissió de formació, comissió d'igualtat, comissió de retribució variable, comissió de seguretat i salut i comissions per activitat.

Hi ha dos comitès, un per a B:SM i un altre per a la unitat de negoci del Zoo, els quals són escollits per sufragi universal, lliure, secret i directe del personal cada quatre anys.

En data 31 de desembre de 2021, el Comitè d'Empresa de B:SM tenia persones delegades de CCOO, UGT, CSIF i SIAFESIT, i el Comitè d'Empresa del Zoo, de CCOO i UGT.

La vigència del conveni col·lectiu de B:SM va de l'1 de gener de 2017 al 31 de desembre de 2022. Pel que fa al conveni col·lectiu del Zoo, la seva vigència corresponia als anys 2013 a 2015 i actualment es troba en fase de negociació.

102-43: Aproximació a la participació dels grups d'interès

EINF: Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'OIT relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva

Reunions amb els representants sindicals		
	2020	2021
Nombre de reunions amb representants sindicals	146	220

La interlocució entre el Comitè d'Empresa i la representació de la Direcció és contínua i està organitzada per comissions de treball específiques: comissió de seguiment, comissió de formació, comissió d'igualtat, comissió de retribució variable, comissió de seguretat i salut i comissions per activitat.

Respectant la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva, s'han dedicat més de 12.400 hores a aquest fi.

Hores sindicals per sexe i any		
	2020*	2021
<b>Total hores sindicals</b>	<b>10.821,80</b>	<b>7.487,00</b>
Dones	-	1.717,60
Homes	-	5.769,40
<b>Hores empresa</b>	<b>6.411,40</b>	<b>4.955,20</b>
Dones	-	1.732,80
Homes	-	3.222,40

Les persones representants es distribueixen de la manera següent, per secció sindical i per sexe:

	2020			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
<b>Nre. persones delegades</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>30</b>
CCOO	1	11	12	1	11	12
CSIF	1	4	5	1	4	5
FESIT	3	0	3	3	0	3
UGT	1	7	8	1	9	10
<b>Nre. persones alliberades</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
CCOO	0	1	1	0	1	1
CSIF	0	0	0	0	0	0
FESIT	0	0	0	0	0	0
UGT	0	1	1	0	1	1
Total	6	24	30	6	26	32

En data 31 de desembre de 2021, el Comitè d'Empresa de B:SM tenia persones delegades de CCOO, UGT, FESIT i CSIF.

102-41: Acords de negociació col·lectiva

Personal cobert per un conveni col·lectiu		
	2020	2021
Dones	409,14	419,14
Homes	778,70	795,42
Total	1.187,84	1.214,56
	(91,10 %)	(90,24 %)

Composició dels diferents comitès d'empresa		
	2020	2021
Composició del Comitè d'Empresa de B:SM	23	23
Dones	4	4
Homes	19	19
Composició del Comitè d'Empresa del Zoo	9	9
Dones	3	3
Homes	6	6
Composició del Comitè de Seguretat i Salut de B:SM	5	7
Dones	1	2
Homes	4	5
Composició del Comitè de Seguretat i Salut del Zoo	3	3
Dones	2	2
Homes	1	1



Finalment, altres fets destacats en aquest punt són:

- L'acord de la integració del personal del Port Olímpic en el conveni col·lectiu de B:SM.
- Les dues jornades de vaga de les persones treballadores de Park Güell per buscar el compromís d'incorporar més personal operatiu a la unitat.
- Una campanya de desvinculacions voluntàries, que seran efectives durant el primer trimestre de l'any 2022.

## ALTRES MODALITATS DE FOMENT DE LA PARTICIPACIÓ DE LA PLANTILLA

Per tal de conèixer les inquietuds de la plantilla, des de B:SM hem realitzat una enquesta de clima laboral i també hem portat a terme un *focus groups* (*Employee experience*) per definir la trajectòria de les persones dins de l'organització.

## Formació del desenvolupament professional

103-1: Formació i ensenyament

La capacitat i l'educació són temes molt importants per a la companyia perquè la societat canvia constantment i a una velocitat de vertigen i, per tant, també canvien els interessos de les persones que la componen.

A B:SM, 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 B:SM, adaptar-se passa ineludiblement per fomentar, de manera activa, la capacitat de totes les persones de la companyia. Per això, la capacitat professional és una de les principals línies estratègiques de B:SM. Fem costat a totes les persones de l'empresa 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 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 les línies estratègiques de captació del talent extern i intern i de desenvolupament professional. A B:SM dissenyem el Pla de formació i desenvolupament professional per donar resposta a les necessitats formatives detectades a fi de millorar les capacitats de la plantilla d'una manera coherent amb el Pla estratègic.

En l'aposta pel desenvolupament professional i personal, a més de l'adaptació als canvis tecnològics i, òbviament, a la situació generada per la COVID-19, a B:SM aquest 2021 hem impulsat encara més el Campus com a plataforma d'autoaprenentatge al servei de l'aprenentatge continu. S'han creat nous continguts i blocs formatius renovant-los amb temes d'interès i ampliant l'oferta formativa per mitjà de píndoles en línia i *webinars* en directe, i també reconvertint accions formatives presencials en altres formats.

103-2: Formació i ensenyament

L'enfocament estratègic del model d'aprenentatge de B:SM està orientat a:

- La persona, per ajudar-la i orientar-la en el seu desenvolupament professional.
- L'equip, per consolidar el valor «cooperació» i equiparar els coneixements col·lectius.
- L'organització, per orientar-la en la gestió estratègica.
- Els grups d'interès, per saber les seves expectatives i necessitats.

Per tant, l'estratègia és:

- Potenciar el desenvolupament de les competències associades al perfil professional innovador (creativitat, aprenentatge autònom, comunicació, treball en equip, gestió del risc, etc.).
- Augmentar l'efectivitat dels contextos d'aprenentatge formal consolidats.
- Generar nous espais, eines, metodologies i recursos que potenciïn l'autoaprenentatge i la cocreació.

103-3: Formació i ensenyament

L'avaluació de l'eficàcia de la formació es basa a saber com s'han transferit els coneixements adquirits en els diferents programes formatius al lloc de treball de cada participant. Per això s'estableixen indicadors en funció del tipus de formació. Es distingeixen tres tipus:

1. **Habilitats competencials:** en aquest cas, a l'inici de la formació es decideix la metodologia que s'utilitzarà en funció dels objectius de l'acció formativa.
2. **Jornades i seminaris:** per a aquest tipus de formació, s'avalua el grau de satisfacció dels participants amb un qüestionari específic.
3. **Capacitació tècnica:** a l'inici de l'acció formativa es decideix la metodologia (examen, % d'atribució dels indicadors de la companyia, avaluació de l'acompliment, etc.).

404-1: Mitjana d'hores de formació a l'any per persona

Mitjana d'hores de formació per sexe i classificació professional						
	2020			2021		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
<b>Categoria</b>	<b>Dones</b>	<b>Homes</b>	<b>Total</b>	<b>Dones</b>	<b>Homes</b>	<b>Total</b>
Personal directiu i responsables d'àrea	21,38	28,85	25,38	23,35	30,60	27,24
Personal de comandament	13,71	24,18	21,56	15,22	17,30	16,76
Personal tècnic	31,18	16,82	22,86	27,42	13,71	20,41
Personal administratiu	14,32	23,70	17,06	9,56	10,47	9,85
Personal operatiu	19,65	8,05	11,47	15,93	11,16	12,54
Mitjana total	19,42	11,94	14,60	16,81	13,21	14,49

Indicadors de formació	
	2021
<b>Nombre de persones que han rebut formació</b>	<b>1.345</b>
Dones	571
Homes	774
<b>Nombre d'assistències a cursos de formació</b>	<b>4.163</b>
Dones	1.858
Homes	2.305
<b>Nombre d'accions formatives</b>	<b>701</b>
<b>Representació de la plantilla</b>	<b>100,08 %</b>
Dones	118,91 %
Homes	89,66 %
<b>Total hores de formació</b>	<b>19.500,61</b>
Dones	8.055,95
Homes	11.444,66
<b>Grau de satisfacció (sobre 5) Dones</b>	<b>4,32</b>
<b>Grau de satisfacció (sobre 5) Homes</b>	<b>4,22</b>

404-2: Programes per millorar les aptituds del personal i programes d'ajuda a la transició

Els tipus dels programes de formació per millorar les aptituds de les persones treballadores de B:SM es distribueixen en diverses temàtiques formatives que depenen de les necessitats que es requereixin i de les establertes al pla de formació.

Paral·lelament, posem a la disposició dels professionals de manera continuada cursos especialitzats en els camps formatius de la digitalització, habilitats i idiomes, benestar i salut i altres formacions específiques per a les unitats de negoci que són imprescindibles per al lloc de treball. Ho fem amb l'objectiu de fomentar l'aprenentatge de noves tendències tecnològiques, les formacions que vetllen per la salut i el benestar, i també per millorar les habilitats i capacitats en *soft skills*.

Els tipus de programes de formació per millorar les aptituds del personal es distribueixen per sexe de la manera següent:

Total hores de formació per modalitat i sexe					
Any		Hores de formació externa	CIF*	Hores de formació interna	Total hores
2020	Dones	4.571,56	30	4.412,22	8.983,79
2020	Homes	5.806,01	180	4.240,56	10.046,58
2020	Total general	10.377,58	210	8.652,79	19.030,37
2021	Dones	1.141,12	300	6.614,83	7.755,95
2021	Homes	293,67	0	11.150,99	11.444,66
2021	Total general	1.434,79	0	17.765,82	19.200,61

\* Les formacions CIF són programes individuals per a la millora d'aptituds.

404-3: Percentatge del personal que rep avaluacions periòdiques de capacitat i desenvolupament professional

Pel que fa al nombre total de persones de B:SM que reben avaluacions periòdiques de capacitat i desenvolupament professional:

Total de persones avaluades per sexe i categoria respecte del total de la plantilla		
	2020	2021
<b>Administració</b>	<b>11 %</b>	<b>3,11 %</b>
Dones	12 %	0 %
Homes	9%	4 %
<b>Comandaments intermedis</b>	<b>26 %</b>	<b>5,79 %</b>
Dones	44 %	8,96 %
Homes	20 %	4,68 %
<b>Operacions</b>	<b>38 %</b>	<b>9,82 %</b>
Dones	40 %	14,87 %
Homes	37 %	7,76 %
<b>Responsables</b>	<b>4 %</b>	<b>3,27 %</b>
Dones	3 %	7,04 %
Homes	4 %	0 %
<b>Tècnics</b>	<b>1 %</b>	<b>7,82 %</b>
Dones	4 %	10,00 %
Homes	0 %	5,74 %
<b>Total general</b>	<b>30,07 %</b>	<b>8,17 %</b>



## SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Impacte positiu en la gestió ambiental

Prevenició de residus i economia circular

Ús sostenible de recursos

Lluita contra el canvi climàtic

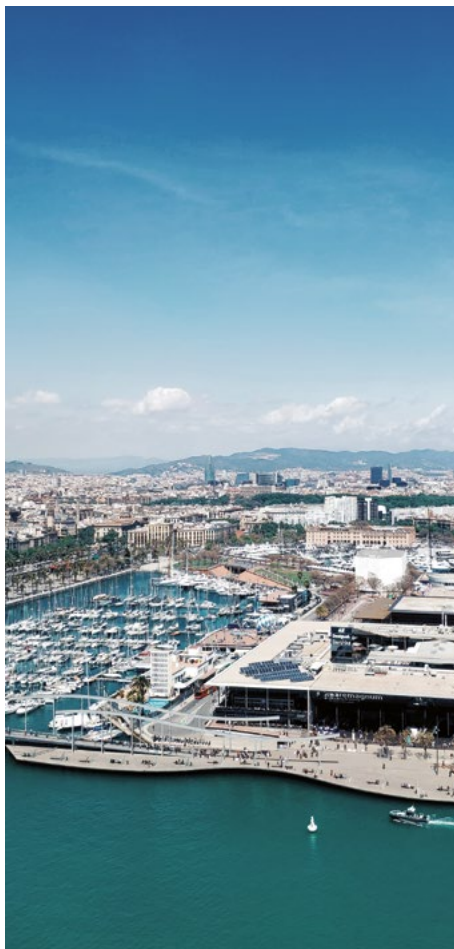
Protecció de la biodiversitat





EINF: Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient

Com a empresa responsable i compromesa amb el medi ambient, apostem per incorporar les millors pràctiques de gestió i fer un bon ús dels recursos disponibles per tal de mantenir l'equilibri amb l'entorn assumint els impactes ambientals dels quals som responsables i treballant per prevenir-los i minimitzar-los.



## Impacte positiu en la gestió ambiental

EINF: Procediments d'avaluació o certificació ambiental

EINF: Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals

102-11: Principi o enfocament de precaució

Seguint el nostre compromís ambiental, disposem d'un sistema de gestió que està certificat segons la norma ISO 14001:2015 per a les activitats de l'Anella Olímpica, Fòrum, Parc Montjuïc, Park Güell i Port Olímpic (que també disposa de la certificació EMAS), i tenim l'objectiu estratègic d'implantar-lo i certificar-lo en tota la companyia l'any 2023. A més a més, Park Güell disposa de l'acreditació Biosphere en matèria de turisme responsable i sostenible des de l'any 2019, a la qual es va sumar l'Anella Olímpica el 2020.

Així mateix, som signants del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat i participants actius de les activitats de la xarxa.

En aquest marc, B:SM disposa d'una metodologia unificada per a l'avaluació dels aspectes ambientals directes, indirectes i d'emergència, tant en condicions normals com anòmales, de cada instal·lació. Aquesta avaluació anual permet quantificar els impactes ambientals i associar-los als aspectes.

*Hem incorporat l'anàlisi del cicle de vida (ACV) de les activitats que porta a terme B:SM a l'avaluació d'aspectes ambientals.*

D'altra banda, en aquest punt també cal remarcar que durant el 2021, dins l'objectiu estratègic d'enguany, hem incorporat l'anàlisi del cicle de vida (ACV) de les activitats que portem a terme, i hem enriquit els resultats finals obtinguts i presentat propostes de millora en totes les etapes productives de cadascuna de les activitats. A més a més, s'ha treballat per automatitzar el càlcul i integrar aquesta metodologia en la nova eina del sistema de gestió, la qual cosa aporta fiabilitat al sistema i estalvia temps d'anàlisi.

Juntament amb l'avaluació de tots els aspectes ambientals de cada instal·lació de B:SM, anualment es fa una revisió dels riscos i les oportunitats que, des del vessant ambiental, presenten tots els processos definits. Aquests riscos i oportunitats, a més, s'avaluen amb una metodologia transversal per determinar-ne la magnitud i, si es considera necessari, dissenyar plans d'acció amb la finalitat de reduir-ne la probabilitat o l'impacte.

En l'àmbit legal, i tot i que la Llei de responsabilitat mediambiental (Llei 26/2007) no ens és aplicable, tenim una pòlissa específica per a risc mediambiental que dona cobertura a les instal·lacions del Zoo i el Port Olímpic. D'altra banda, l'empresa disposa d'una pòlissa de responsabilitat civil patrimonial que cobreix amb un límit d'indemnització de 12 milions per sinistre les conseqüències econòmiques derivades de la contaminació d'aigües, terra i aire, sempre que aquesta contaminació sigui accidental, sobtada i imprevista, incloent-hi les despeses de neteja, segons que disposa la legislació vigent sobre responsabilitat mediambiental.

EINF: Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en la salut i la seguretat ambiental

D'altra banda, enguany s'ha posat en marxa un pla d'acció transversal (que finalitzarà el 2022) amb l'objectiu de millorar el control i la gestió de tots els productes químics de la companyia. Aquest pla d'acció consisteix a inventariar i quantificar els productes que tenim emmagatzemats a les nostres instal·lacions i, així, garantir el compliment de la normativa d'emmagatzematge de productes químics (APQ).

Algunes de les accions d'aquest pla són:

- Augmentar el nombre de controls in situ dels magatzems de productes químics.
- Ampliar les competències del conseller de seguretat pel que fa a l'emmagatzematge, la càrrega i la descàrrega dels productes químics.
- Adequar els contenidors dels residus químics d'acord amb la normativa de transport de mercaderies perilloses per carretera (ADR).

# Prevenió de residus i economia circular

103-1, 103-2: Residus

306-1: Generació de residus i impactes significatius relacionats amb els residus

La gestió de residus és un tema material per a B:SM. Les instal·lacions generen residus de tipus diversos al llarg de l'any a causa de la prestació dels serveis. La majoria dels residus assimilables als domèstics es valoritzen per mitjà de la recollida municipal, mentre que la resta es gestionen per mitjà de gestors autoritzats contractats. 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.

## GESTIÓ DE RESIDUS

103-2: Residus

L'avaluació de la generació de residus es fa mitjançant l'avaluació d'aspectes ambientals, en què s'identifica i es relaciona aquest impacte directament o indirectament amb la contaminació del medi i la pèrdua de biodiversitat.

L'any 2021 els tipus de residus generats han estat semblants als del 2020, ja que les instal·lacions i els tipus d'activitats són els mateixos. Malgrat això, aquest any ens hem trobat amb un escenari en què algunes unitats de negoci encara patien els efectes de les restriccions provocades per la pandèmia, mentre que en altres es recuperaven els nivells d'activitat

del 2019. Aquesta situació ha generat algunes dificultats a l'hora de comparar els valors dels residus generats amb els d'anys anteriors.

Els punts més significatius d'enguany són la recuperació dels mostresos que realitzava l'empresa de neteja a les instal·lacions de mobilitat (que millora el sistema d'obtenció de dades propi) i la incorporació dels residus generats al Port Olímpic. Per aquests dos motius, la quantitat total generada del 2021 és molt superior a la del 2020 (+115 %). En canvi, si es compara amb els valors del 2019, la quantitat total generada és pràcticament la mateixa (+1,3 %).

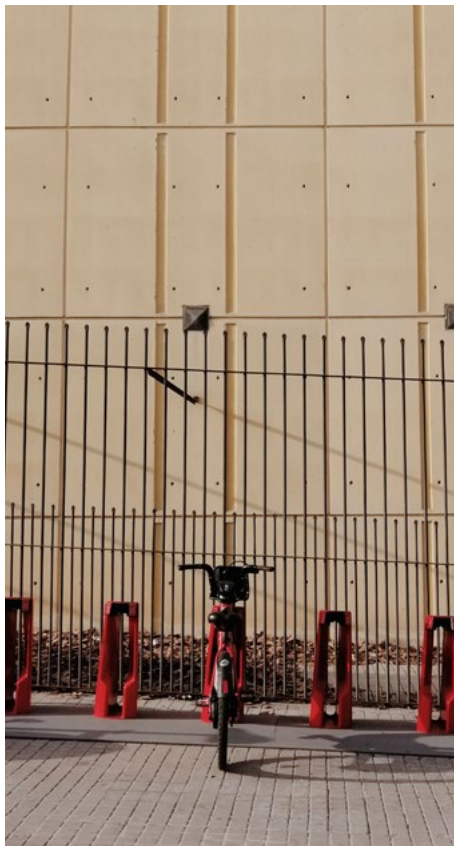
A més a més, es continua treballant de manera unificada i centralitzada des d'un únic contracte, fet que no només permet una gestió correcta, adequada a la legislació vigent, sinó que garanteix que a cada residu se li apliqui la via de gestió més sostenible.

306-3: Residus generats

Residus per tipus i mètode d'eliminació				
Nom del residu	Codi CER	Quantitat retirada 2020 (t)	Quantitat retirada 2021 (t)	Total hores
Aerosols	150111*	0,05	0,31	Eliminació
Aigües sentina	161001*	6,75	4	Eliminació
Animals morts	020102	2,5	3,98	Valorització i eliminació
Bengales	160403	0	0,27	Eliminació
Draps i absorbents	150202*	0,94	1,41	Valorització i eliminació
Envasos	200139	16,84	48,50	Valorització
Envasos contaminats	150110*	1,22	1,51	Valorització i eliminació
Equips elèctrics i electrònics	200136	1,17	2,29	Valorització
Extintor	160505	0	0,09	Valorització i eliminació
Fems	020106	621,40	598,57	Valorització
Ferralla	200140	20,15	9,73	Valorització
Fibra de vidre	170604	0	3,4	Valorització i eliminació
Filtres d'oli	160107	0,12	0,17	Valorització
Fluorescents	200121*	0,48	1,53	Valorització i eliminació
Fusta	200138	27,37	21,86	Valorització i eliminació
Llaunes	150104	0,05	0,08	Valorització i eliminació
Matèria orgànica	200108	209,26	1.067,87	Valorització i eliminació
Matèria vegetal	200201	310,86	316,99	Valorització i eliminació
Moqueta	200111	1,29	0,36	Valorització i eliminació
Olis minerals no clorats de motor	130205*	1,55	3,06	Valorització
Olis vegetals	200125	0,34	0,5	Valorització
Paper i cartró	200101	44,78	104,20	Valorització
Piles i bateries	160601* 160603* 160604	12,49	0,01	Valorització
Pintures i dissolvents	200127*	0,12	0,35	Valorització i eliminació
Pneumàtics	160103	0	0,24	Valorització
Residus sanitaris	180203	0,53	0,26	Valorització i eliminació
Resta	200301	167,30	973,67	Valorització i eliminació
Restes de pintura	080112	0	0,5	Valorització
Roba	200110	0,24	0,44	Valorització i eliminació
Runa	170107	73,11	32,82	Valorització i eliminació
Tònners	080318	0,05	0,09	Valorització i eliminació
Vidre	200102	5,87	138,80	Valorització
<b>Total</b>		<b>1.526,83</b>	<b>3.337,36</b>	

\* Residus perillosos.

Les dades globals de recollida selectiva de l'any 2021 (70,74 %) mostren que, respecte del 2020 (87,84 %), B:SM ha empitjorat la qualitat de la seva segregació, però això és per l'efecte de les dades obtingudes per part de l'empresa de neteja de les instal·lacions de mobilitat, grans generadores de la fracció «rebuig». Si ho comparem, en canvi, amb l'any 2019 (58,12 %), que també disposa d'aquestes dades, el que s'observa és una millora notable de més de 10 punts. Podem afirmar, doncs, que seguim en la bona línia.



## Bicing

### CANVI DE LES RODES DE LES BICICLETES

Durant aquest any s'han substituït les rodes amb càmera d'aire de les bicicletes del Bicing per rodes massisses. Aquesta acció estratègica ha permès **augmentar la vida útil de les bicicletes al carrer**, ja que s'eviten punxades per vandalisme i rodes desinflades pel desgast.

**Gràcies a aquesta acció, les bicicletes triguen quatre vegades més a passar pel taller.**

## ECONOMIA CIRCULAR

306-2: Gestió dels impactes significatius relacionats amb els residus

B:SM és una organització compromesa i respectuosa amb el medi ambient, i treballa per avançar cap a la circularitat prenent consciència de les persones i el nostre entorn més proper.

En aquest sentit, l'economia circular ha continuat sent un dels punts de treball durant l'any 2021. Concretament, la prevenció de residus i el manteniment dels circuits de reutilització que permet donar sortida com a un nou recurs a tots els elements que hagin estat un residu.

*Tanquem l'any amb 68 peticions efectuades. Hem beneficiat més de 3.900 persones, hem evitat més d'un miler de residus i hem beneficiat 16 entitats de la ciutat.*

A més, seguim donant circularitat a la roba de vestuari de persones amb contractes temporals de l'empresa. Aquesta bona pràctica ja fa anys que funciona a B:SM, però és un exemple de reutilització en l'operativa d'un fet tan quotidià com els uniformes de la plantilla.

102-12: Iniciatives externes

L'any 2021 s'han reprès alguns dels projectes que es van aturar durant el 2020 relacionats amb la millora de la segregació dels residus

**+ de 28.800 €**

valor generat amb projectes  
d'economia circular

**+ de 13.200 €**

estalviats per la companyia  
gràcies als projectes  
d'economia circular

de les nostres instal·lacions. Entre aquests projectes destaquen els següents:

- S'han iniciat les tasques d'adequació del nou punt verd específic per al servei de restauració del Palau Sant Jordi amb la finalitat de millorar el control i la segregació dels residus.
- A l'Anella Olímpica i al Parc del Fòrum s'ha analitzat el dispositiu de residus implantat per als esdeveniments; això s'ha fet seguint el format «Mystery Shopper», i s'han proposat millores per fomentar una segregació adequada.
- Al Zoo, en canvi, s'ha definit un nou protocol per a la recuperació i la valorització dels palets de fusta que es troben en bon estat, i només es gestionen els que es fan malbé.



Això ha suposat una reducció de la quantitat de fusta generada de gairebé el 20 %, així com un estalvi econòmic.

- També s'han dut a terme algunes accions arran de l'aparició de nous serveis, com ara la instal·lació de guixetes per a les empreses de paqueteria/missatgeria als aparcaments. En aquest cas, es van col·locar bujols de paper i cartró per a la recollida de les capses i els embolcalls dels paquets lliurats.

*El nou protocol de recuperació i valorització de palets de fusta al Zoo ha suposat una reducció de gairebé el 20 % dels residus de fusta generats a les seves instal·lacions, i el conseqüent estalvi econòmic.*

EINF: Altres formes de recuperació i eliminació de residus

La pandèmia provocada per la COVID-19 ens ha avesat a utilitzar intensivament nous productes que fins ara no suposaven un volum de residu considerable: les mascaretes i el gel hidroalcohòlic.

Per reduir el nombre de residus generats per l'ús intensiu de mascaretes i gel hidroalcohòlic, B:SM facilita a tot el personal mascaretes tèxtils reutilitzables i s'han instal·lat dispensadors de gel hidroalcohòlic recarregables a totes les instal·lacions de l'empresa.



## Persones, organització i RSC

### COMPROMÍS BARCELONA PLÀSTIC ZERO

Fruit del treball fet a la Taula Plàstic Zero, en la qual B:SM participa activament, l'Ajuntament de Barcelona ha presentat el Compromís Barcelona Plàstic Zero. B:SM fa temps que treballa per reduir els plàstics. Enguany hem ampliat i renovat les fonts d'aigua, i n'hem augmentat el nombre fins a 77. Els nous equips filtren l'aigua provinent de la xarxa amb un doble sistema de filtratge de sediments i decolorador, i hem retirat l'aigua envasada de les màquines expendedores.





306-2: Gestió dels impactes significatius relacionats amb els residus

EINF: Accions per combatre el malbaratament alimentari

## MALBARATAMENT ALIMENTARI



## Barcelona Capital Mundial de l'Alimentació Sostenible

A B:SM hem participat en el projecte de la capitalitat de Barcelona, que ha servit per impulsar la transformació alimentària a la ciutat. La nostra participació ha consistit a organitzar quatre seminaris en línia, que per primer cop hem obert a tota la ciutadania.

- Barcelona Capital Mundial de l'Alimentació Sostenible, presentació.
- Alimentació femenina amb motiu del 8 de març, dia de la dona.
- Malbaratament alimentari, amb Ada Parellada.
- Alimentació conscient i hàbits saludables.

Aquest any 2021 s'han pogut posar en pràctica algunes de les millores definides per a l'any 2020, com les que consten al plec de restauració de l'Anella Olímpica, a les quals s'havien incorporat criteris per fer front al malbaratament alimentari, com per exemple:

- Vetllar per les quantitats d'aliments comprades i utilitzades tot tenint en compte les quantitats diàries previstes en el consum.
- Influir, des de l'oferta gastronòmica disponible, en les bones pràctiques d'alimentació saludable.
- Reaprofitar l'excedent alimentari generat als esdeveniments dins del menú setmanal del personal intern.
- Quan es detecti un gran excedent d'aliments, està previst treballar amb el Banc d'Aliments o amb la Fundació Pare Manel.

En aquesta línia, el Parc Zoològic ha fet un estudi sobre el malbaratament alimentari a les seves instal·lacions, concretament a l'Àrea Logística i a Restauració. Les accions derivades d'aquest estudi s'aplicaran al llarg del 2022.

També s'han posat a disposició de la plantilla continguts formatius digitals sobre alimentació responsable, que, igual que els seminaris en línia, estan sempre a disposició del personal de B:SM.



# Ús sostenible de recursos

B:SM porta a terme una gestió responsable i sostenible del consum i l'ús de l'energia i l'aigua basada en els criteris d'eficiència i estalvi.

103-1: Energia

## CONSUM ENERGÈTIC

L'energia és un tema material, tal com es pot comprovar a l'anàlisi de materialitat de B:SM. Per això, la companyia vetlla per l'optimització i l'ús responsable dels recursos d'acord amb els objectius ambientals, a fi de treballar cap a un nou model energètic i de consum d'aigua sostenible.

El consum d'energia varia segons el tipus i l'ús que se'n fa:

- L'electricitat com a subministrament d'energia per als equipaments de les instal·lacions, així com a combustible per a vehicles elèctrics.
- El gas natural per al funcionament de les calderes de calefacció.
- El gasoil i la gasolina com a combustibles per als vehicles i les embarcacions de la flota, principalment, i com a càrrega de dipòsits i grups electrògens presents a les instal·lacions, en menor grau. Cal destacar que mantenim vehicles i embarcacions que utilitzen combustibles fòssils perquè actualment encara no hi ha alternatives elèctriques al mercat.

103-2, 103-3: Energia, 103-2, 103-3: Aigua

B:SM disposa de diferents mitjans per controlar i gestionar els diversos consums energètics i d'aigua de les instal·lacions, i tots són complementaris.

D'una banda, disposa d'un gestor energètic extern les tasques del qual estan relacionades amb el seguiment dels subministraments i les gestions administratives que hi tenen a veure; això té 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.

De l'altra banda, des de les diverses àrees de manteniment es recullen dades de consums mitjançant la lectura de comptadors o sistemes de telelectura per comparar-les amb les de les factures i poder detectar anomalies a temps real.

Pel que fa al consum de combustibles, es gestiona directament des de B:SM.

EINF: Gestió de l'ús sostenible de recursos

Durant el 2021 algunes de les unitats de negoci han mantingut l'activitat en nivells semblants al 2020 a conseqüència del context sanitari. Un exemple és l'Anella Olímpica, amb una disminució del consum del 30 % respecte del 2019, però només d'un 2,5 % respecte del 2020.

Altres unitats, en canvi, han mantingut constants els consums tot i la situació sanitària. El cas més clar és el Parc Zoològic, amb un consum d'electricitat estable respecte del 2020 (+4,1 %), o les divisions de serveis de mobilitat, amb uns valors quasi idèntics a l'any anterior (-0,3 % i -1,7 % respectivament) tot i les millores significatives implantades, com ara la substitució massiva de fluorescents halògens per lluminàries LED als aparcaments.

Pel que fa al Port Olímpic, com que és una activitat que es va incorporar a B:SM en plena pandèmia, és difícil determinar quin és el seu consum en situació de normalitat. Tot i així, ha incrementat el consum d'electricitat i el de gas natural de manera significativa (40,1 % i 18,5 % respectivament) a causa de la recuperació de l'activitat del Port. El mateix passa amb el Fòrum, on l'augment del nombre d'esdeveniments ha comportat un augment del consum d'electricitat del 26,3 %.

Globalment, només hi ha hagut un increment del 2,1 % del consum d'electricitat respecte l'any anterior i un descens del 12,1 % del consum de gas, tot un èxit si es té en compte l'augment de l'activitat en la majoria de divisions.

# -20,3 %

Reducció de consum de gas al Zoo gràcies a la substitució de les calderes de gas dels dormitoris dels Komodos i de la zona del Terrari per unes de més eficients.

EINF: Mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables

Actualment B:SM disposa d'un contracte amb les empreses distribuïdores en què s'exigeix que un mínim del 70 % de l'energia subministrada provingui de fonts renovables i disposi de l'acreditació d'origen. Les acreditacions facilitades al 2020, però, ja mostraven que les distribuïdores estaven facilitant més del 80 % d'energia verda (les acreditacions de 2021 s'obtidran a principis del segon trimestre de 2022). Aquesta pràctica ha suposat una reducció dràstica de la petjada de carboni de B:SM en els últims anys.

En aquest sentit, algunes de les millores realitzades l'any 2021 han estat:

- La instal·lació de plaques solars fotovoltaïques per alimentar l'ET del Sahel del Parc Zoològic.
- La instal·lació de plaques solars fotovoltaïques per alimentar la caseta de seguretat del Parc del Fòrum.
- La instal·lació de plaques solars fotovoltaïques a les casetes de control dels nous punts d'accés del Park Güell.

Així mateix, durant aquest 2021 s'han iniciat les auditories energètiques a totes les instal·lacions de l'empresa amb l'objectiu, d'una banda, de tramitar els certificats d'eficiència energètica de les instal·lacions contemplades dins l'abast del Reial decret 390/2021 i, de l'altra, continuar buscant noves solucions que ens apropin més a l'eficiència i a l'autosuficiència, amb un paper clau de les energies renovables.



## Zoo i serveis tècnics

### INSTAL·LACIÓ DE PLAQUES FOTOVOLTAIQUES

Instal·lació de plaques fotovoltaïques al nou espai logístic de manteniment (Zoo) per implementar un sistema d'energia verda.

L'estalvi anual previst és de **3.000 euros**.

Els serveis tècnics estan buscant localitzacions per poder instal·lar plaques fotovoltaïques d'acord amb l'Agenda 2030. Es tracta d'instal·lar plaques en dependències de B:SM a prop d'usuaris finals i formar comunitats energètiques.

Així mateix, durant aquest 2021 s'han iniciat les auditories energètiques a totes les instal·lacions de l'empresa amb l'objectiu, d'una banda, de tramitar els certificats d'eficiència energètica de les instal·lacions contemplades dins l'abast del Reial decret 390/2021 i, de l'altra, continuar buscant noves solucions que ens apropin més a l'eficiència i a l'autosuficiència, amb un paper clau de les energies renovables.



## Anella Olímpica i Port Olímpic

### MILLORES I INNOVACIÓ EN EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

Durant l'any 2021 en aquest àmbit s'han portat a terme les accions destacades següents:

- Rehabilitació de les columnes lluminoses de l'Anella Olímpica, revestiment i policarbonats, sanejament estructural i substitució d'il·luminació dins dels vidres de la il·luminació suspena.
- Assajos elèctrics predictius del Palau Sant Jordi i l'Estadi Olímpic per

detectar possibles alteracions als components dels transformadors, avançar-se a futures averies i garantir la prestació del servei.

- Anàlisi termogràfica de la coberta de l'edifici del Palau Sant Jordi mitjançant drons per fer una inspecció interna de l'edifici a fi de detectar possibles fuites i degradacions.
- Millora del sistema d'extracció d'aire de l'espai i renovació del mobiliari de la zona de preparació de cuina per als esdeveniments a la zona pista del Palau Sant Jordi.
- Substitució de les finestres de l'edifici de Capitania del Port Olímpic per millorar l'aïllament i augmentar l'eficiència energètica.
- Substitució de l'enllumenat de tots els espais del Port per llums LED.
- Substitució de les lluminàries de l'exterior del recinte del Palau Sant Jordi degut al final de vida útil i per necessitat de compliment de la normativa. Renovació tecnològica en LED que implica una millora substancial de la reducció de temps i costos de manteniment, i sobretot una important reducció del consum energètic.

## CONSUM D'AIGUA

103-1: Aigua

303-1: Interacció amb l'aigua com a recurs compartit

EINF: Mesures adoptades per millorar l'eficiència en l'ús i el consum de l'aigua

L'aigua també és un tema rellevant per a B:SM. El consum d'aigua respon a la cobertura de serveis sanitaris, de neteja i de reg de l'em-presa. Gairebé el 100 % del consum d'aigua 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 Parc del Fòrum, que en moments d'activitat es fa servir per a les barres dels actes.

Durant el 2021 no s'han dut a terme accions significatives d'estalvi d'aigua, més enllà de seguir treballant en la detecció i la correcció de fuites al Zoo. El fet més rellevant és la fuga que es va donar al Fòrum entre el mes de maig i el mes de juny i que va comportar la pèrdua de més de 2.000 m<sup>3</sup>. Es va obrir una incidència al sistema de gestió i es van aplicar les accions correctives i preventives necessàries per evitar que torni a passar.

Al Port Olímpic i a la Divisió de Transports també hi ha hagut un increment important del consum d'aigua respecte del 2020 (57 % i 31 % respectivament) com a conseqüència de la recuperació de l'activitat. En el cas de la Divisió de Mobilitat, l'increment del consum (26,7 %) és degut a la recuperació de l'ús dels vestuaris

dels centres base d'àrea, que havien quedat inoperatius durant la pandèmia.

Globalment, però, tots aquests augments representen un increment del 9,3 % respecte del valor global de 2020.

## AIGÜES RESIDUALS

303-2: Gestió dels impactes relacionats amb els vessaments d'aigua

Les aigües residuals generades a les activitats de B:SM són, majoritàriament, aigües de caràcter sanitari destinades a les estacions depuradores. Hi ha dues unitats de negoci, però, on aquestes aigües residuals no es poden considerar com a sanitàries i, per tant, requereixen un control exhaustiu. Aquestes unitats són el Parc Zoològic i el Port Olímpic.

El 2021 s'ha finalitzat la implantació del protocol d'analítiques d'aigua, en el qual s'ha definit el nombre d'analítiques que cal fer al llarg de l'any, els punts de mostreig i els paràmetres que s'han d'analitzar. A partir del 2022 els resultats de les analítiques esmentades s'introduiran a l'eina del sistema de gestió per obrir accions correctives quan un dels paràmetres surti desviat.

A les analítiques fetes l'any 2021 s'hi han afegit paràmetres i punts de mostreig que fins ara no s'havien analitzat, per això han sortit algunes desviacions que es corregiran al llarg del proper exercici.

302-1: Consum energètic dins de l'organització

303-5: Consum d'aigua

*Destaquem que el consum d'aigua freàtica per al reg de la gespa de l'Estadi de Montjuïc pràcticament s'ha duplicat, gràcies a l'augment del cabal dels pous. Això ha permès reduir el consum d'aigua de la xarxa i fer-ne un ús ambientalment més eficient.*

Consum de recursos		
Consums	2020	2021
Aigua freàtica (m <sup>3</sup> )	9.758,00	5.894,00
Aigua de xarxa (m <sup>3</sup> )	407.884,00	435.554,00
<b>Total aigua (m<sup>3</sup>)</b>	<b>417.642,00</b>	<b>441.448,00</b>
Combustible (GJ)	4.925,18	6.413,00
Electricitat (GJ)	44.276,00	45.573,00
Gas natural (GJ)	12.041,00	10.586,74
Geotèrmia	494,00	510,00
<b>Total energia (GJ)</b>	<b>61.736,18</b>	<b>63.082,74</b>
Energia generada (GJ)	494,00	0
<b>Consum de paper (pàgines)*</b>	<b>1.249.832,00</b>	<b>2.731.278,00</b>

\* L'increment del consum de paper es deu a la recuperació de l'activitat a les oficines.



## Lluita contra el canvi climàtic

103-1: Emissions

El canvi climàtic i la gestió de les emissions són temes que esdevenen materials a B:SM. Amb el canvi climàtic com a realitat i amb la responsabilitat assumida pels nostres impactes, treballem mitjançant el Pla Clima, una oportunitat que suma esforços i contribueix a fer que Barcelona sigui una ciutat menys vulnerable i més equitativa i participativa.

103-2: Emissions

### EMISSIONS AMB EFECTE D'HIVERNACLE

Sobre la base de les guies pràctiques per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) i de les calculadores associades de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, elaborem l'inventari d'emissions de GEH<sup>1</sup> associades a les activitats de B:SM. Per fer l'estimació es tenen en compte les emissions derivades del consum energètic i del transport, les emissions difuses, les de la gestió dels residus municipals i les derivades de la gestió de l'aigua.

103-3: Emissions

El seguiment de la petjada de carboni d'algunes activitats de B:SM es duu a terme des del sistema de gestió o bé com a element estratègic que requereix seguiment. A diferència dels anys anteriors, la reducció de la petjada no s'ha definit com a objectiu estratègic perquè la reducció de l'activitat arran de la situació

sanitària complica la cerca d'un valor objectiu com a meta.

Tot i així, s'ha seguit calculant aquest indicador per valorar la tendència de B:SM quant a emissions i per poder-lo enllaçar, posteriorment, amb els resultats de l'avaluació d'aspectes ambientals, concretament amb els aspectes de consum d'electricitat, gas natural, combustible, soroll i il·luminació exterior.

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)

Les emissions totals generades al llarg del 2021 (en tones de CO<sub>2</sub> equivalent) són 2.775,41 tones, la qual cosa representa un 19 % d'increment respecte del 2020. Això es deu a la recuperació dels mostres de residus a les instal·lacions de mobilitat i a la incorporació dels residus municipals del Port Olímpic (un 82 % superior al 2020).

La resta d'aspectes es mantenen pràcticament igual, com per exemple el consum d'electricitat (+3 %) o el consum d'aigua (+7 %).

<sup>1</sup> GEH: diòxid de carboni equivalent (CO<sub>2</sub>-eq), 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), hidrofluorocarburs (HFC), perfluorocarburs (PFC) i hexafluorur de sofre (SF<sub>6</sub>).

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

Tipus	2020	2021
<b>Emissions d'abast 1 (t CO<sub>2</sub>-eq)</b> Emissions directes de fonts que posseeix o controla el grup B:SM	988,36	1.068,47
<b>Emissions d'abast 2 (t CO<sub>2</sub>-eq)</b> Emissions indirectes: generació d'electricitat i de calor, vapor o fred	993,59	569,66
<b>Emissions d'abast 3 (t CO<sub>2</sub>-eq)</b> Altres emissions indirectes: aigua, residus, etc.	347,09	1.137,27
<b>Total emissions (t CO<sub>2</sub>-eq)</b>	<b>2.329,04</b>	<b>2.775,40</b>



## MESURES PER REDUIR LES EMISSIONS DE GEH

103-2: Contaminació

La mesura interna més significativa en relació amb aquest aspecte segueix sent el procés d'electrificació de la flota de vehicles de B:SM, que va començar el 2016.

Altres mesures de menys magnitud, però igual d'importantes, són el canvi d'equips climàtics per models nous amb gasos refrigerants que presenten un PCI inferior (i, per tant, en cas de fuga tindria un impacte atmosfèric menor) o el consum d'energia elèctrica provinent de fonts renovables.

## MITIGACIÓ DE LA CONTAMINACIÓ ATMOSFÈRICA

103-1: Emissions

La contaminació atmosfèrica és un impacte ambiental que s'identifica a l'avaluació d'aspectes ambientals en relació amb aspectes de consum d'electricitat, gas natural i combustible i també en relació amb el soroll i la il·luminació exterior. B:SM treballa per dotar la ciutat amb les infraestructures necessàries per convertir l'electromobilitat en el mode motoritzat preferent en la transició vers un model de mobilitat saludable i sostenible.

Així, B:SM s'alinea amb les accions de la Declaració d'emergència climàtica i dona compliment a la normativa vigent (Decret 152/2007 de la Generalitat de Catalunya), que estableix l'obligatorietat d'elaborar plans de desplaça-

ment d'empresa. També va en línia amb el Pla de mobilitat, que entre els eixos d'actuació té garantir l'accés sostenible als centres de treball.

En aquest sentit, destaquem la gestió de l'Endolla, la consolidació del Bicing elèctric i el desplegament de SMOU i la DUM.

A B:SM gestionem la xarxa urbana pública de punts de càrrega de vehicles més gran de l'Estat espanyol i una de les més destacades d'Europa. Es compon de 600 punts distribuïts per tota la ciutat (6 punts/km<sup>2</sup>). Treballem per liderar la mobilitat elèctrica a la ciutat i esdevenir un agent de tracció del sector promovent aliances publicoprivades basades en l'intercanvi de coneixement, la innovació i l'aportació de valor. Actuem com a palanca clau per estimular el mercat del vehicle elèctric i mostrar el compromís de Barcelona per continuar orientant-se cap al futur en favor de l'electromobilitat. Així es contribueix també a la reducció d'emissions de CO<sub>2</sub>, la disminució del soroll i el respecte pel medi ambient per mitjà de la mobilitat sostenible.

Amb el seu nou model, en aquests últims anys el Bicing s'ha consolidat com un dels modes de transport més segurs, sostenibles i saludables. En els darrers dos anys, el nombre de quilòmetres fets amb el Bicing s'ha triplicat i ha assolit la xifra de 35 milions durant el 2021. L'any s'ha tancat amb la xifra de 130.000 persones abonades, un augment del 14 % respecte del 2019, abans de l'inici de la pandèmia. La tendència a l'increment d'ús de la bicicleta elèctrica és clara: el 2021 els usos s'han incrementat un 90 % respecte del 2020: ha superat els 5 milions de viatges anuals i representa més del 36 % dels

viatges totals. D'altra banda, cada bicicleta elèctrica recorre una mitjana de 750 km al mes, mentre que cada bici mecànica fa 400 km.

SMOU és l'aplicació desenvolupada per Barcelona de Serveis Municipals que afavoreix la intermodalitat en la mobilitat d'una manera senzilla, intuïtiva, sostenible i segura; així mateix, permet planificar i personalitzar els desplaçaments de manera fàcil i ordenada, sense haver de descarregar diverses aplicacions.

L'app és una clara aposta per la innovació i la mobilitat sostenible a la ciutat de Barcelona, ja que impacta directament en la reducció del transit d'agitació. 16 operadors de mobilitat compartida s'apleguen a SMOU, i més de 450.000 usuaris hi confien per planificar els seus desplaçaments diaris a Barcelona i l'Àrea Metropolitana.

*Durant l'any 2021 hem desenvolupat el pla d'acció derivat de la diagnosi de mobilitat interna i externa de B:SM amb un grup de treball que representava totes les persones de l'empresa. El 2022 se'n preveu la difusió i la posada en marxa.*

Una altra mesura significativa en relació amb aquest aspecte és el procés d'electrificació de la flota de vehicles de B:SM que ja s'ha esmentat. Aquest any 2021 s'han incorporat nous vehicles elèctrics a la flota de l'empresa, tant per substituir els que s'han donat de baixa com per ampliar-la.

L'any 2021 s'han incorporat 73 nous vehicles elèctrics a la flota de B:SM per substituir 53 vehicles que s'han donat de baixa.

Al tancament de l'exercici, es disposa de 152 vehicles elèctrics, 133 dels quals són motos (totes les motos de B:SM són elèctriques). Això equival a dir que al voltant del 70 % de la flota és elèctrica. La majoria del 35 % restant de vehicles la conformen les grues municipals (74 grues), que, per les seves característiques tècniques, són de combustibles fòssils. Tot i així, des de fa un parell d'anys s'estan buscant al mercat diferents models de grues més sostenibles i amb les mateixes prestacions de servei.

Les dades globals de consum dels vehicles ens mostren un increment de l'ús dels vehicles elèctrics (26 %) i dels vehicles de combustible fòssil (29 %) respecte del 2020, degut a l'aturada generalitzada de l'activitat per la pandèmia. Si es compara amb el 2019, però, hi ha un increment de l'ús de vehicles elèctrics (12 %) i un descens de l'ús dels de combustible fòssil (-28 %), en línia amb la tendència que portàvem els últims 4 anys.

Flota de vehicles de B:SM		
Tipus	2020	2021
Nombre de vehicles sense motor	0	0
Nombre de vehicles elèctrics	126	152
Nombre de vehicles híbrids	1	1
Nombre de vehicles de gasoil	70	87
Nombre de vehicles de gasolina	2	5
Consum d'electricitat (kWh)	14.875	18.843,46
Consum de gasoil/gasolina (litres)	129.628,05	165.917,54

73

vehicles elèctrics nous a la  
flota de B:SM durant el 2021

65 %

de la flota de vehicles de  
B:SM és elèctrica

152

vehicles elèctrics

Les dades globals de consum dels vehicles ens mostren un increment de l'ús dels vehicles elèctrics (26 %) i dels vehicles de combustible fòssil (29 %) respecte del 2020, degut a l'aturada generalitzada de l'activitat per la pandèmia. Si es compara amb el 2019, però, hi ha un increment de l'ús de vehicles elèctrics (12 %) i un descens de l'ús dels de combustible fòssil (-28 %), en línia amb la tendència que portàvem els últims 4 anys.





## Protecció de la biodiversitat

304-1: Centres d'operacions en propietat, arrendats o gestionats ubicats dins o al costat d'àrees protegides o zones de gran valor per a la biodiversitat fora d'àrees protegides

304-3: Hàbitats protegits o restaurats

304-2: Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis en la biodiversitat

103-1: Biodiversitat

B:SM no té activitat directa en cap àrea protegida. No obstant això, la biodiversitat és un tema material per als negocis del Zoo de Barcelona i del Port Olímpic, i la seva gestió queda recollida als plans estratègics de cadascuna de les activitats.

# 42

projectes de recerca i conservació al Zoo

D'altra banda, l'avaluació d'aspectes ambientals que porta a terme l'empresa identifica l'impacte de pèrdua de biodiversitat que podria ocasionar la generació de residus.

A B:SM tenim una activitat que impacta directament en la protecció de la biodiversitat: el Zoo de Barcelona. La seva missió és intervenir activament en la conservació, la recerca científica i la divulgació en relació amb la fauna salvatge i els seus hàbitats naturals. Aquesta tasca, que es desenvolupa en col·laboració

amb altres zoos, universitats i centres de recerca, segueix les directius i les estratègies establertes pels comitès d'investigació de l'Associació Mundial de Zoos i Aquaris (WAZA) i de l'Associació Europea de Zoos i Aquaris (EAZA), i està emparada per la legislació i les normatives existents en matèria conservacionista. Així mateix, l'activitat de lleure del Port Olímpic es compromet amb la biodiversitat des del vessant de la cura del medi marí, especialment pel que fa als impactes del litoral barceloní.



## Zoo

### INTEGRACIÓ DEL SISTEMA DE MONITORATGE

Integració del sistema de monitoratge del Zoo (SCADA) mitjançant paràmetres energètics, ambientals, de benestar animal i de control d'instal·lacions. Els beneficis repercuteixen en diversos àmbits, com ara la reducció de consums energètics, el confort dels animals i la millora del control de la gestió del Zoo de Barcelona.

103-2: Biodiversitat

304-4: Espècies que s'inclouen a la llista vermella de la UICN i en llistats nacionals de conservació amb hàbitats d'àrees afectades per les operacions

En data 31 de desembre de 2021 el Zoo de Barcelona participa en 103 programes de l'EAZA de gestió *ex situ* d'espècies amenaçades (European Endangered Species Programmes, EEP; i European StudBooks, ESB).

*Gairebé el 90 % de les espècies que allotja el Zoo de Barcelona estan incloses a la llista vermella d'espècies amenaçades de la Unió Internacional per a la Conservació de la Natura (UICN), i un 38,72 % d'aquestes espècies es troba en la categoria de vulnerabilitat o d'amenaça més alta.*

Durant els tres últims anys han marxat del Zoo un total de 582 individus, un 55,5 % dels quals han estat destinats a l'alliberament al medi natural.



# 103

programes de l'EAZA de gestió *ex situ* d'espècies amenaçades (European Endangered Species Programmes, EEP, i European StudBooks, ESB)

# +320

animals han sortit de les instal·lacions del Zoo els últims tres anys destinats a l'alliberament al medi natural





## Port Olímpic

### BARRERA DE CONTENCIÓ PER TANCAR LA BOCANA PER VESSAMENT

S'adquireix una barrera de contenció de vessaments perillosos (solen ser olis o hidrocarburs) per tancar la bocana del port i, d'aquesta manera, no perjudicar el medi marí.

103-3: Biodiversitat

EINF: Hàbitats protegits o restaurats

Durant el 2021 el Port Olímpic i el Zoo de Barcelona han iniciat el projecte de rehabilitació del dic de recer, que inclou la renaturalització del litoral i contempla l'ambientalització dels dics submergits del port per afavorir el bioma marí i millorar la integració ambiental del dic.

Aquest projecte té com a objectiu fomentar l'increment de la diversitat biològica de la zona, potenciar sistemes naturals més productius i sensibilitzar la ciutadania sobre la conservació del medi marí, emmirallant-se en el Parc dels Escullers del litoral de llevant de Barcelona.

Està previst que aquesta part del projecte de rehabilitació del dic de recer, que compta amb un pressupost de 10,6 milions d'euros, tingui una durada de vuit mesos, tenint en compte les possibles afectacions meteorològiques i l'estat de la mar.

Els blocs de pedra, construïts a la pedrera de Vallcarca, es traslladaran per via marítima al Port Olímpic de Barcelona des del Garraf i es col·locaran als dics submergits mitjançant un pontó que ja ha quedat instal·lat al Port Olímpic. La col·locació ha començat pel dic submergit situat a la banda de la platja de Nova Icària i acabarà amb el dic situat més a l'extrem de la platja de Somorrostro.

D'altra banda, la Fundació Barcelona Zoo (FBCNZOO), entitat que gestiona les activitats de recerca i conservació *in situ* que duu a terme anualment el Zoo de Barcelona, aquest any 2021 ha aportat un total de 410.902 euros per desenvolupar aquest tipus d'activitats.

Aquest import s'ha distribuït a través d'un total de 44 projectes mitjançant convenis o addendes a convenis ja existents, i també amb 8 beques atorgades en la convocatòria d'ajuts de la FBCNZOO 2021.

La gran majoria (80 %) de les activitats desenvolupades s'han centrat en la fauna autòctona de la Mediterrània. A causa de la naturalesa de les activitats, exceptuant les activitats de divulgació científica, un 60 % de les activitats es focalitza en accions de recerca o conservació *in situ*, un 13 % en la recerca *ex situ*, i un 27 % en accions de conservació integrada o «One Plan Approach». És en aquestes últimes on el Zoo de Barcelona està posant el focus en els darrers anys, ja que aquesta estratègia de conservació que integra la tasca *ex situ* amb la tasca *in situ* és l'estratègia amb la qual els zoos moderns poden dur a terme una contribució més rellevant.

En aquest camp, durant el 2021 destaquen projectes amb espècies amenaçades com ara el mangabei de coroneta blanca, la trenca, el trençalòs, l'ibis ermità, les tortugues mediterrànies i de rierol, el fartet, el tritó del Montseny i la tortuga marina babaua.

En el desenvolupament dels projectes d'estudi i seguiment de fauna s'han mostrejat i/o identificat 7.500 exemplars de diverses espècies utilitzant la geolocalització (3.600), marques satel·litals (21), marques de tipus *logger* (59) i una xarxa pròpia de 253 càmeres de fototrampeja repartides per tot el territori català. A més, durant el 2021, gràcies als treballs desenvolupats al Zoo o en els projectes de la FBCNZOO, s'han publicat 17 articles científics en revistes d'impacte i s'han desenvolupat 3 treballs de

fi de grau i 3 treballs de fi de màster. Aquesta tasca investigadora, docent i d'orientació científica dels tècnics del Zoo es considera cabdal per assolir el propòsit i la visió del Zoo de Barcelona d'esdevenir una entitat de referència en l'àmbit de la conservació de la biodiversitat.

# 3.600

espècies identificades  
utilitzant la geolocalització  
durant l'any 2021

# 21

marques satel·litals  
durant l'any 2021

# 17

articles científics publicats  
en revistes d'impacte  
durant l'any 2021



# SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

Transparència en els resultats econòmics

---

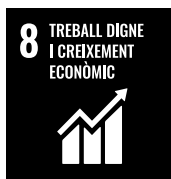
Una cadena de subministrament sostenible

---





Com a organització pública, la gestió econòmica de B:SM es compromet a ser responsable i transparent. Garantim la sostenibilitat econòmica en la nostra gestió com a mostra del compromís amb la ciutat i apostem per una cadena de subministrament sostenible en tots els processos.



## Transparència en els resultats econòmics

103-1, 103-2, 103-3: Acompliment econòmic

102-7: Dimensió de l'organització

## Desenvolupament econòmic

L'exercici 2021 s'ha desenvolupat en un context que està molt marcat per la pandèmia de la COVID-19, que ha impedit desenvolupar l'activitat en una situació de normalitat. Les restriccions de mobilitat i els canvis d'hàbits associats a les noves circumstàncies han tingut un impacte molt directe en els diferents negocis.

L'any 2021 s'ha assolit un resultat total positiu de 18.543 milers d'euros, amb un resultat financer de 18.514 milers d'euros procedent de la venda de la participació a Serveis Funeraris de Barcelona.

Pel que fa al resultat d'explotació, s'ha obtingut un resultat negatiu de 8.328 milers d'euros que representa una millora respecte del resultat de l'exercici anterior, que va ser negatiu per un import de 26.219 milers d'euros.

### Compte de resultats i guanys (a 31 de desembre en milers d'euros)

	2020	2021
Import net de la xifra de negocis	79.228	111.787
Altres ingressos d'explotació	4.331	1.000
Despeses de personal	-60.561	-68.784
Aprovisionaments i treballs fets per altres empreses	-8.234	-9.142
Altres serveis exteriors	-29.542	-30.313
Tributs	-846	-674
Amortització de l'immobilitzat	-11.486	-12.202
Altres resultats	891	0
<b>Resultat d'explotació</b>	<b>-26.219</b>	<b>-8.328</b>
<b>Resultat financer</b>	<b>685</b>	<b>26.842</b>
<b>Resultat abans d'impostos</b>	<b>-25.524</b>	<b>18.514</b>
Impost sobre beneficis	-58	29
<b>Resultat de l'exercici</b>	<b>-25.592</b>	<b>18.543</b>

Durant el 2021 s'han anat recuperant els ingressos en tots els negocis respecte del 2020; tot i així, degut encara a l'impacte de la pandèmia, el 2021 està lluny de la xifra pre-pandèmica del 2019.

Pel que fa a la despesa, ha estat superior que al tancament del 2020, tot i que ha quedat per sota del 2019. L'increment de la despesa ve donat per l'increment de l'activitat i les dotacions per amortització de l'immobilitzat que són conseqüència de l'esforç inversor fet per l'empresa.

201-1: Valor econòmic directe generat i distribuït

El valor econòmic generat i distribuït (en 'euros) al llarg dels dos exercicis per B:SM és el següent:

Valor econòmic generat i distribuït (€)	2020	2021
<b>VALOR ECONÒMIC DIRECTE CREAT (VEC)</b>	<b>83.563.909,85</b>	<b>112.790.401,06</b>
a) Ingressos	83.563.909,85	112.790.401,06
<b>VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (VED)</b>	<b>-98.014.490,56</b>	<b>-109.014.588,34</b>
b) Despeses operatives	-36.549.515,02	-39.584.776,99
c) Salaris i beneficis socials per al personal	-60.561.081,82	-68.784.373,75
d) Pagaments a proveïdors de capital	0	0
e) Pagaments a governs	-903.893,72	-645.437,60
f) Inversions en la comunitat	0	0
<b>VALOR ECONÒMIC RETINGUT (VER) (Calculat com a valor econòmic generat menys valor econòmic)</b>	<b>181.578.400,41</b>	<b>3.775.812,72</b>

El balanç de la societat per als exercicis 2020 i 2021 presenta l'estructura següent:

Balanç (a 31 de desembre en milers d'euros)		
Actiu	2020	2021
Immobilitzat intangible	6.137	6.392
Immobilitzat material	157.356	165.777
Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	198.528	200.507
Inversions financeres a llarg termini	34.742	25.818
Actius per impost diferit	487	448
<b>Total actiu no corrent</b>	<b>397.250</b>	<b>398.942</b>
Deutors comercials i altres comptes per cobrar	9.362	17.330
Inversions en empreses del grup i associades a curt termini	0	1.017
Inversions financeres a curt termini	42.774	18.145
Periodificacions a curt termini	57	1.211
Efectiu i altres actius líquids equivalents	2.118	17.427
<b>Total actiu corrent</b>	<b>54.311</b>	<b>55.130</b>
<b>Total actiu</b>	<b>451.561</b>	<b>454.072</b>
Patrimoni net i passiu	2020	2020
Fons propis	394.322	412.865
Capital	36.000	36.000
Prima d'emissió	148.151	148.151
Reserves	235.763	235.763
Resultat d'exercicis anteriors	0	-25.592
Resultat de l'exercici	-25.592	18.543
Ajust per canvis de valor	23.957	0
Subvencions, donacions i llegats rebuts	229	287
<b>TOTAL PATRIMONI NET</b>	<b>418.508</b>	<b>413.152</b>
Passius per impost diferit	3.057	1.676
Periodificacions a llarg termini	811	790
<b>TOTAL PASSIU NO CORRENT</b>	<b>3.868</b>	<b>2.466</b>
Deutes a curt termini	7.662	9.190
Deutes amb empreses del grup i associades a curt termini	2.831	2.917
Creditors comercials i altres comptes per pagar	17.262	24.517
Periodificacions a curt termini	1.430	1.831
<b>Total passiu corrent</b>	<b>29.185</b>	<b>38.455</b>
<b>Total patrimoni net i passiu</b>	<b>451.561</b>	<b>454.074</b>



203-1: Inversions en infraestructures i serveis suportats

Malgrat la complicada situació econòmica dels anys 2020 i 2021, l'activitat inversora de B:SM s'ha incrementat d'acord amb el que preveu el pla estratègic de la companyia, amb la mirada posada en la reactivació de la ciutat, la innovació, la transformació vers la nova mobilitat i la millora dels seus equipaments per tal de contribuir a la millora de l'experiència de la nostra clientela i la ciutadania.

L'any 2021 s'han executat inversions per import de 24,2 milions d'euros; d'aquests, 20,1 milions han estat finançats directament per B:SM i 3,3 milions formen part del Programa d'inversions municipal (PIM).

El detall per activitats és el següent:

Inversions (a 31 de desembre en milers d'euros)		
	2020	2021
SMOU	1.066	1.096
Endolla	658	1.045
Aparcaments	1.660	1.759
AREA	2.658	3.142
Grua Municipal	857	898
Estacions	149	445
Anella Olímpica	1.155	328
Zoo	1.386	1.160
Park Güell	34	374
Parc Fòrum	368	101
Port Olímpic	1.327	9.347
Altres serveis i instal·lacions corporatives	1.356	1.202
<b>TOTAL INVERSIONS B:SM</b>	<b>12.674</b>	<b>20.897</b>
Zoo	-	1.529
Anella Olímpica	238	1.648
Altres	-	100
<b>TOTAL INVERSIONS PIM (abans de l'IVA)</b>	<b>238</b>	<b>3.277</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.912</b>	<b>24.174</b>

Les principals inversions efectuades han estat:

- Millora de l'ultrapassament del dic de recer al Port Olímpic
- Desplegament de places de l'AREA
- Adequacions a la xarxa d'aparcaments
- Instal·lacions d'animals al Zoo
- Millora de la il·luminació de l'Esplanada de l'Anella
- Marquesina de l'Estadi
- Desenvolupament de l'app SMOU
- Nous punts de recàrrega de vehicles elèctrics

## Participació en societats diverses

102-5: Propietat i forma jurídica

102-2: Activitats, marques, productes i serveis

102-45: Entitats incloses als estats financers consolidats

Barcelona de Serveis Municipals és una societat mercantil de capital íntegrament de l'Ajuntament de Barcelona que es regeix per la Llei de societats de capital, pel que disposen les lleis de règim local, els seus reglaments i qualsevol altra disposició que li sigui aplicable.

Aquesta societat gestiona una sèrie d'activitats i de serveis municipals directament, i d'altres els gestiona de manera indirecta per mitjà de la participació en un conjunt de societats. En data 31 de desembre, el Grup B:SM està integrat per:

Entitat participada	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, les participacions en data 31 de desembre de 2021 són:	
Ecoenergies Barcelona Sud, Zona Franca i Gran Via de l'Hospitalet, SA	17,55 %
GL Events CCIB, SL (en liquidació)	12,00 %

Fins al mes de març de 2021 B:SM tenia una participació del 15 % en el capital de la societat Serveis Funeraris de Barcelona, SA, que va ser adquirida per Pompas Fúnebres Mediterrànees, SL.

## Informació fiscal

Els rendiments obtinguts en les activitats gestionades per la Societat gaudeixen d'una bonificació del 99 % de l'impost de societats, excepte pel que fa a les activitats del Port Olímpic, de recàrrega de vehicles elèctrics, de *holding* i de serveis de consultoria i altres.

**B:SM destina el 0,7 % de l'impost de societats a finalitats socials.**

EINF: Informació fiscal: els impostos sobre beneficis pagats i les subvencions públiques rebudes

EINF: Informació fiscal: els beneficis obtinguts país per país

Informació fiscal (milers €)	2020	2021
Beneficis abans d'impostos	-25.534	18.514
Impostos (despesa)/ingrés	-57	29
Subvencions rebudes	4.330	99

Les subvencions que s'han rebut durant l'exercici 2021 van destinades al finançament en l'àmbit energètic a fi de finançar la infraestructura necessària per desenvolupar la xarxa de carregadors elèctrics.

# Una cadena de subministrament sostenible

102-9: Cadena de subministrament

La cocreació amb les empreses proveïdores i els *partners* és essencial per alinear una cadena de subministrament basada en la sostenibilitat, a més d'una prioritat estratègica.

Com a empresa pública, contractem d'acord amb el que indica la normativa de referència de contractació pública.

Per tal d'assegurar el compliment de totes dues parts, la normativa específica de les col·laboracions contractuals s'especifica al perfil del contractant del web corporatiu i es pot trobar al web corporatiu i als contractes formalitzats. D'aquesta manera es garanteix un diàleg clar, directe i eficaç amb cadascuna de les empreses proveïdores.

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. També s'estableixen relacions contractuals amb ens en què hi ha una relació contractual amb un objecte que no té finalitat econòmica, sinó de col·laboració *win-win*.

## 18

plans de millora específics amb els partners i les empreses proveïdores durant el 2021

## Contractació responsable

La contractació de B:SM és el mètode mitjançant el qual ens dotem dels serveis, els subministraments i les obres necessaris per prestar la nostra activitat. En la contractació d'aquests serveis es prioritza la transversalitat en relació amb els objectes comuns a tots els negocis. No obstant això, hi ha objectes de contractació específics de cada unitat de negoci.

Com a empresa pública municipal, ens acollim al desplegament del Pla de contractació sostenible de l'Ajuntament de Barcelona i apliquem

les mesures que recullen la *Guia de contractació pública social*, la *Guia de contractació pública ambiental* i 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).

EINF: La inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals

*B:SM aplica els principis de transparència i de concurrència, així com les condicions socials i mediambientals i l'impuls de la compra local, com a condicions per a la compra i la contractació.*

Contractació pública social	Contractació pública ambiental
<ol style="list-style-type: none"> <li>Regulacions que condicionen una implantació eficient de mesures socials</li> <li>Mesures a favor dels drets laborals del personal que executa els contractes</li> <li>Mesures per incentivar l'ocupació i la inclusió social</li> <li>Mesures a favor de les empreses socials i d'un model d'economia social i solidària</li> <li>Mesures a favor de les pimes</li> <li>Mesures a favor dels drets ciutadans i socials de les persones que executen els contractes</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Serveis d'alimentació</li> <li>Subministrament d'electricitat</li> <li>Elements de comunicació</li> <li>Equips informàtics</li> <li>Fusta</li> <li>Mobiliari d'oficina</li> <li>Projectes d'obres</li> <li>Actes</li> <li>Paper</li> <li>Neteja i recollida de residus d'edificis</li> <li>Productes tèxtils</li> <li>Vehicles</li> </ol>

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 que recull la guia de l'Ajuntament de Barcelona, la consulta preliminar del mercat s'utilitza com a instrument per solucionar diversos reptes de caràcter tecnològic i explorar el mercat per donar resposta a les necessitats que es presenten dia a dia i en què la tecnologia pot ser una aliada indiscutible.

El sistema d'indicadors del qual disposem monitoritza la inclusió de clàusules socials i ambientals en els criteris d'adjudicació. En aquest sentit, B:SM ha aplicat reiteradament en el 100 % dels procediments de contractació alguna clàusula social, ambiental o d'innovació en algun dels apartats: criteris d'adjudicació, condicions de solvència, etc.

*B:SM ha aplicat reiteradament en el 100 % dels procediments de contractació alguna clàusula social, ambiental o d'innovació. 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.*

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 9/2017, de contractes del sector públic, aquest any B:SM 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.

EINF: Consideració en les relacions amb empreses proveïdores i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental





## Mesures i criteris de responsabilitat social i ambiental en les relacions amb els nostres proveïdors

### Social

- Especifica a l'objecte del contracte que incorpora mesures socials; inclou a 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 el càlcul. Aquesta mesura també la recull l'article 100 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic (d'ara endavant, LCSP).
- En la fase de licitació, obliga les empreses interessades a informar sobre la possible subcontractació dels seus serveis, fent ús de la facultat que estableix l'article 215 de la LCSP.
- En els contractes en què les retribucions dels treballadors i les treballadores siguin determinants per al 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 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, B:SM ha incorporat com a criteri d'adjudicació al 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 per al cost total, s'ha inclòs, com a condició especial per a l'execució del contracte reflectida en l'article 202 de la LCSP, el manteniment de les condicions laborals, tenint en compte el conveni laboral aplicable 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 la LCSP, que, en cas de baixa mèdica, vacances o altres situacions d'absentisme, l'empresa licitadora queda 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, B:SM, 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 les disposicions addicionals 4a i 48a de la LCSP, s'han complert els percentatges de reserva marcats per l'Ajuntament de Barcelona; així mateix, 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, B:SM 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, B:SM obliga a complir-les durant tota la vigència del contracte com a condició especial d'execució de l'article 202 de la LCSP.
- Com a condició especial d'execució, hi ha l'acció directa de pagament al subcontractista en detracció del contractista principal en 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, B:SM obliga a complir-les durant tota la vigència del contracte com a condició especial d'execució de l'article 202 de la LCSP.
- Pel que fa a la igualtat de gènere, B:SM ha establert com a condició especial d'execució en els contractes d'obres l'exigència de presentar un certificat on s'indiquin les mesures que efectivament ha adoptat l'empresa en execució del contracte en relació amb el llenguatge no sexista.

## Mesures i criteris de responsabilitat social i ambiental en les relacions amb els nostres proveïdors

### 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 del personal adscrit en relació amb bones pràctiques ambientals.
- Pel que fa al subministrament d'electricitat, B:SM, per tal de regular la potència contractada, aplica els ajustos pertinents en cada moment.
- En relació amb els elements de comunicació, B:SM desplega actuacions encaminades a estalviar recursos materials (publicacions digitals, ajust del tiratge, etc.) i a adquirir productes amb qualitats mediambientals positives (materials reciclats, biodegradables, etc.).
- 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 les 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'embalatges reciclats, etc.
- Projectes d'obres: se segueix el Decret de l'Alcaldia per a l'ambientalització d'obres quan és aplicable, per 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 en relació amb 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 la recollida selectiva de residus; el paper higiènic i el paper per eixugar-se les mans és 100 % reciclat, i els horaris del servei s'ajusten 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, si 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.
- Vehicles: es procura que siguin de baix consum i/o emissions, de tipus elèctric o híbrid.

En total, durant l'any 2021 s'han registrat 357 contractes que inclouen clàusules socials i ambientals.

Tipus de contractes dels proveïdors	2020	2021
Contractes de serveis	414 (73,02 %)	465 (68,08 %)
Contractes de subministraments	114 (20,11 %)	163 (23,87 %)
Contractes d'obres	39 (6,88 %)	55 (8,05 %)
<b>Total</b>	<b>567</b>	<b>683</b>

204-1: Proporció de despesa en proveïdors locals

Del total de compres fetes a proveïdors, en l'exercici 2021 el 48,6 % s'ha fet a la ciutat de Barcelona, el 15,2% a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i un altre 15,2 % a la resta de Catalunya. Per tant, en aquest sentit, podem afirmar que B:SM genera un gran impacte en l'economia catalana.

Proporció de la despesa en proveïdors	2020	2021
Barcelona	36,5 %	48,6 %
Àrea Metropolitana de Barcelona	14,9 %	15,2 %
Resta de Catalunya	13,8 %	15,2 %
Espanya	31,8 %	20,6 %
<b>Resta del món</b>	<b>3,0 %</b>	<b>0,4 %</b>

## Avaluació de la cadena de subministrament

EINF: Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes auditories

L'avaluació de proveïdors es duu a terme tenint com a referència la Llei de contractes 9/2017 i mitjançant els criteris d'avaluació indicats al plec de bases de cada procediment, que es publica per assolir concurrència i transparència.

A més, B:SM disposa d'un pla d'auditories per al manteniment de la certificació de qualitat en les normes 9001 i SGE21. D'altra banda, els procediments de contractació s'auditen mitjançant la intervenció de l'Ajuntament en els expedients de contractació.

Els resultats evidencien les desviacions detectades, així com les recomanacions de millora. En la norma 9001, els resultats van ser molt favorables. En la revisió interna per a l'auditoria externa de la ISO 9001:2021 es van detectar 4 punts forts, elements sobre els quals es construeixen les accions que optimitzen les accions iniciades i que ens permeten treballar en els aspectes millorables de la nostra gestió.

## Reserva social

L'Ajuntament de Barcelona estableix anualment la quantia reservada per a la contractació amb finalitats d'integració i re-inserció social, d'acord amb el que estableix la legislació vigent sobre contractes del sector públic.

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.

Mitjançant aquesta reserva de contractació pública es contribueix a desenvolupar polítiques d'interès general, com ara el foment de la inserció social i la col·laboració amb les entitats del Tercer Sector.

### Grups d'atenció per a la reserva social

- 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 de més de 16 anys i menys 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 12 primers mesos posteriors a la seva sortida.
- Persones amb problemes de drogoaddicció o alcoholisme que es trobin en procés de rehabilitació i reinserció social.
- Persones que no puguin accedir a la renda mínima d'inserció, però que es trobin, segons l'opinió dels serveis públics competents, en situació de risc o d'exclusió social.

Quantitat adjudicada a reserva social (€)	2020	2021
	709.159,53	606.931,44

# INFORMACIÓ DE LA MEMÒRIA

Cobertura de la informació

---

Principis de contingut

---



## Cobertura de la informació

102-45: Entitats incloses en els estats financers consolidats

102-50: Període objecte de l'informe

Els continguts d'aquesta memòria 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 2021.

102-46: Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema

102-48: Reexpressió de la informació

102-49: Canvis en l'elaboració de l'informe

102-51: Data de l'últim informe

102-52: Cicle d'elaboració d'informes

A B:SM elaborem anualment la nostra memòria de sostenibilitat segons el marc de la Global Reporting Initiative (GRI) en modalitat essencial des de l'any 2011, i l'estat d'informació no financera (EINF) per donar resposta als requeriments de la Llei 11/2018, des de 2018. Els darrers informes de sostenibilitat de B:SM publicats han estat la Memòria de sostenibilitat 2020 i l'EINF 2020. Enguany, aquests dos informes es fusionen per donar compliment als requeriments, guanyar en eficiència i millorar la comunicació del reporting que l'empresa vol compartir amb els seus grups d'interès.

A la Memòria recollim els impactes significatius de l'any 2021, aportem informació concreta i en profunditat de qüestions de l'àmbit ambiental, social i econòmic i fem públics els compromisos de sostenibilitat per al 2022.

El principal canvi metodològic en l'elaboració d'aquest informe ha estat el sistema de recopilació de dades, que s'ha fet per mitjà d'una eina informàtica.

D'altra banda, hi ha hagut canvis metodològics en la revisió d'alguns processos clau en sostenibilitat, com l'actualització total de la metodologia d'identificació i avaluació dels grups d'interès i la seva adequació a l'anàlisi de materialitat. Aquesta també ha renovat la metodologia i ha actualitzat alguns mètodes de càlcul.

B:SM comparteix l'objectiu del Pacte Mundial de les Nacions Unides d'una gestió ètica basada en 10 principis i, a la vegada, contribueix a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

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

102-53: Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe

Per a qualsevol consulta sobre aquest informe, us podeu posar en contacte amb nosaltres mitjançant l'adreça electrònica següent: [rsc@BSMsa.cat](mailto:rsc@BSMsa.cat), o a les nostres oficines de c/ Calàbria, 66, 08015 Barcelona.

## Principis de contingut

El contingut d'aquesta Memòria 2021 vol donar resposta als interessos dels grups d'interès dins d'un context de sostenibilitat i dels temes materials, bo i garantint l'exhaustivitat de la informació.

102-43: Enfocament per a la participació dels grups d'interès

Participació dels grups d'interès

Cada any portem a terme l'anàlisi dels grups d'interès segons una metodologia sistematitzada. L'any 2021 hem renovat la metodologia d'identificació i avaluació dels grups d'interès, en consonància amb els requeriments de l'avaluació EFQM i amb l'experiència de més de 10 anys de treball. Els canvis aplicats a la metodologia dels grups d'interès s'han fet per mitjà de la creació de diverses opcions d'avaluació i diferents escenaris per tal de captar millor els seus interessos i les seves expectatives.

## 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 li 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 B:SM. Els indicadors que apareixen a la Memòria 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 per mitjà de les fonts de dades habituals i de les revisions periòdiques del sistema.

## MATERIALITAT

102-15: Impactes, riscos i oportunitats principals

La Memòria 2021 reflecteix els impactes econòmics, ambientals i socials significatius de l'empresa i els requeriments i les expectatives dels grups d'interès que influeixen de manera substancial en el seu desenvolupament.

El contingut recollit enguany respon a l'anàlisi de materialitat revisada, amb els darrers canvis metodològics, tant de grups d'interès com d'impactes, que tenen en compte les accions per a la sostenibilitat del 2021. Hem revisat les metodologies de càlcul que nodreixen l'anàlisi de materialitat per crear una anàlisi més acurada i més real dels impactes de l'empresa i la veu dels grups d'interès.

Els canvis que s'han fet en la metodologia d'impactes ESG són els següents:

- Revisió de les fórmules (oportunitat de millora d'auditoria) i la classificació per ODS de la metodologia d'impacte social (Baròmetre del Factor Humà).
- Creació d'una nova metodologia de càlcul de l'impacte econòmic, basada en el compte de pèrdues i guanys i el balanç amb les inversions.

- Addició del factor d'accions per a la sostenibilitat per tenir en compte el més destacat en sostenibilitat que s'ha fet a la companyia (oportunitat de millora d'auditoria).

Les noves metodologies són estrictes i permeten marges de millora. Per aquest motiu, s'aplica un factor de correcció +1 tant a impactes com a grups d'interès per tal de mantenir la relació entre totes dues variables i situar els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) al nivell que els correspon durant aquest 2021.

S'ha detectat que la sostenibilitat ambiental queda poc representada en la nova metodologia de grups d'interès, motiu pel qual a l'àrea de coneixement i estudis de mercat s'indica la inclusió del vessant ambiental en futures capacitacions de la veu dels grups d'interès (2022). No obstant això, la sostenibilitat econòmica queda més ben representada amb la nova metodologia.

Seguint la mateixa metodologia des de l'any 2018, utilitzem els ODS com a llenguatge estàndard per destriar els temes prioritaris. Així, amb el creuament d'aquesta informació esdevenen temes materials.

Temes materials	Tema GRI	Contingut GRI associat
ODS 8: Treball digne i creixement econòmic	Acompliment econòmic Ocupació Salut i seguretat a la feina	102-8: Informació sobre el personal i altres treballadors 102-9: Cadena de subministrament 102-41: Acords de negociació col·lectiva 201-1: Valor econòmic directe generat i distribuït 401-1: Noves contractacions i rotació de personal 401-2: Beneficis socials per al personal amb jornada completa que no s'ofereixen al personal temporal o de mitja jornada 401-3: Baixa per maternitat o paternitat 403-1: Representació del personal en comitès formals entre el personal i l'empresa de salut i seguretat 403-2: Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents 403-3: Serveis de salut a la feina 403-5: Formació del personal sobre salut i seguretat a la feina 403-7: Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat del personal directament vinculats amb les relacions comercials 403-9: Lesions per accident laboral
ODS 12: Consum i producció responsable	Residus i efluents Aigua	102-12: Iniciatives externes 306-1: Generació de residus i impactes significatius relacionats amb els residus 306-2: Gestió dels impactes significatius relacionats amb els residus 306-3: Residus generats 303-1: Interacció amb l'aigua com a recurs compartit 303-2: Gestió dels impactes relacionats amb els vessaments d'aigua 303-5: Consum d'aigua
ODS 10: Reducció de les desigualtats	Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1: Diversitat en els òrgans de govern i la plantilla 405-2: Relació entre el salari base dels homes i el de les dones 401-1: Noves contractacions i rotació de personal 401-2: Beneficis socials per al personal amb jornada completa que no s'ofereixen al personal temporal o de mitja jornada 401-3: Baixa per maternitat o paternitat 406-1: Casos de discriminació i accions correctores adoptades

Temes materials	Tema GRI	Contingut GRI associat
ODS 11: Ciutats i comunitats sostenibles	Comunitats locals Acompliment econòmic Energia Emissions	102-12: Iniciatives externes 201-1: Valor econòmic directe generat i distribuït 413-1: Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament 302-1: Consum energètic dins de l'organització 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)
ODS 16: Pau, justícia i institucions sòlides	Continguts generals (governança) Anticorrupció	102-11: Principi o enfocament de precaució 102-16: Valors, principis, estàndards i normes de conducta 102-18: Estructura de governança 102-22: Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès 102-23: Presidència del màxim òrgan de govern 102-26: Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia 205-3: Casos de corrupció confirmats i mesures preses
ODS 3: Salut i benestar	Salut i seguretat a la feina	403-1: Representació del personal en comitès formals entre el personal i l'empresa de salut i seguretat 403-2: Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents 403-3: Serveis de salut a la feina 403-5: Formació del personal sobre salut i seguretat a la feina 403-7: Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat del personal directament vinculats amb les relacions comercials 403-9: Lesions per accident laboral
ODS 9: Indústria, innovació i infraestructures	Privacitat de la clientela Acompliment econòmic Energia Emissions	201-1: Valor econòmic directe generat i distribuït 302-1: Consum energètic dins de l'organització 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)
ODS 5: Igualtat de gènere	Diversitat i igualtat d'oportunitats Ocupació No-discriminació	405-1: Diversitat en els òrgans de govern i la plantilla 405-2: Relació entre el salari base dels homes i el de les dones 401-2: Beneficis socials per al personal amb jornada completa que no s'ofereixen al personal temporal o de mitja jornada 401-3: Baixa per maternitat o paternitat 406-1: Casos de discriminació i accions correctores adoptades
ODS 17: Aliança per als objectius	Continguts generals (perfil de l'organització)	102-12: Iniciatives externes 102-13: Afiliació a associacions

# VERIFICACIÓ EXTERNA I ASSEGURAMENT



102-56: Verificació externa

Aquest informe ha estat revisat 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. La informació i les dades aportades a la Memòria es verifiquen i es comproven per mitjà d'evidències.



## INFORME DE VERIFICACIÓ INDEPENDENT DE LA MEMÒRIA DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A., (SOCIETAT UNIPERSONAL) DE L'EXERCICI 2021

A l'Accionista únic de  
**Barcelona de Serveis Municipals S.A., (Societat Unipersonal)**

D'acord amb allò establert a l'article 49 del Codi de Comerç i als principis establerts a la Guia d'Estàndards GRI del Global Reporting Initiative, hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de la Memòria de BSM corresponent a l' anualitat 2021, de **Barcelona de Serveis Municipals S.A.U.** (la Societat) de conformitat amb l'opció essencial, analitzant tant els continguts bàsics generals com els específics.

### Responsabilitat dels administradors

La realització de la Memòria inclosa, així com el contingut de la mateixa, és responsabilitat dels administradors de la Societat. La Memòria s'ha preparat d'acord amb els continguts en la normativa mercantil vigent, en la Guia d'Estàndards GRI del Global Reporting (GRI) i seguint els criteris generalment acceptats en el sector d'activitat de la Societat.

La Memòria s'ha preparat i seguint els criteris seleccionats d'acord amb l'esmentat per a cada matèria en les taules "Índex de continguts GRI i taula del Pacte Mundial" i "Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018 d'Informació no Financera i Diversitat".

Aquesta responsabilitat inclou així mateix, el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es considera necessari per tal de permetre que la Memòria estigui lliure d'incorreccions materials, degudes a frau o errors.

Els administradors de la Societat són també responsables de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per la preparació de la Memòria.

### La nostra independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i demés requeriments d'ètica del codi ètic per a professionals de la comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès) que es troba basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professional, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions en aquest àmbit i, específicament, en informació de desenvolupament econòmic, social i mediambiental.





### La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat. Hem portat a terme el nostre treball en acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d'encàrrecs d'assegurament 3000 revisada en vigor, "Encàrrecs d'assegurament diferents de l'auditoria o de la revisió d'informació financera històrica" (NIEA 3000 Revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals de Comptadors (IFAC) i amb la guia d'actuació sobre encàrrecs de verificació de l'estat d'Informació no financera emès per l'Institut de Censors Jurats de Comptes de Espanya.

En un treball de seguretat limitada els procediments portats a terme varien en la seva naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió, que els realitzats en un treball de seguretat raonable i, per tant, la seguretat que s'obté és substancialment menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de la Societat que han participat en l'elaboració de la Memòria, en la revisió dels processos per a recopilar i validar la informació presentada en ella i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de la Societat per tal de conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos a la Memòria a l'exercici 2021 segons l'anàlisi de materialitat realitzat per la Societat, considerant els continguts requerits en la normativa de referència.
- Anàlisis dels processos per a recopilar i validar les dades presentades a la Memòria de l'exercici 2021.
- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació als aspectes materials presentats a la Memòria de l'exercici 2021.
- Revisió de l'aplicació dels requeriments establerts als *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative*, de conformitat amb l'opció "Essencial".
- Comprovació, mitjançant proves, en base a la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos a la Memòria de l'exercici 2021 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.
- Obtenció d'una Carta de Manifestacions dels Administradors i de la Direcció.



3



### Conclusió sense excepcions

En base als procediments realitzats i a les evidències que hem obtingut, no s'ha posat de manifest altres aspectes addicionals que facin creure que la Memòria de la Societat corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2021, no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els requeriments establerts als *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative*, i seguint els criteris generalment acceptats en el sector d'activitat de la societat.

Així mateix, es considera que el "Nivell d'Aplicació dels Estàndards de GRI" declarat per **Barcelona de Serveis Municipals S.A., (Societat Unipersonal)** ("De Conformitat – Opció Essencial") és apropiat.

Barcelona, 16 de juny de 2022  
**Faura-Casas, Auditores Consultores, S.L.**

Firmado digitalmente por  
35077099Y  
ENRIQUE RIPOLL  
(R: B58671710)  
Fecha: 2022.06.16  
08:47:35 +02'00'

Enric Ripoll Ros  
Soci

"Aquest informe es correspon amb el segell distintiu núm. 20/22/7746 emès pel Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya."



4

An independent member of

**BKR**  
INTERNATIONAL

Còrsega, 299, 6a. 08008 Barcelona · Tel. 902 28 28 30 - 934 816 469 · Paseo de la Castellana, 123, 9º C 28046 Madrid · Tel. 910 32 18 05  
www.faura-casas.com · faura-casas@faura-casas.com  
Barcelona Madrid Manresa

# ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI I TAULA DEL PACTE MUNDIAL

102-55: Índex GRI

El Content Index Service ha revisat que l'índex de continguts GRI es presenti clarament i que les referències relatives a la divulgació dels temes estiguin en línia amb les seccions adequades del cos de la memòria.



Estàndard GRI	Continguts	Pàgina o resposta directa	Principis del Pacte Mundial	ODS materials
<b>ASPECTES GENERALS</b>				
<b>GRI 101: Fonaments 2016</b>				
<b>GRI 102: Continguts generals 2016</b>	<b>PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ</b>			
	102-1: Nom de l'organització	17		
	102-2: Activitats, marques, productes i serveis	17, 18, 84		
	102-3: Ubicació de la seu	17,		
	102-4: Ubicació de les operacions	17		
	102-5: Propietat i forma jurídica	17, 84		
	102-6: Mercats servits	18		
	102-7: Dimensió de l'organització	43, 81		
	102-8: Informació sobre el personal i altres treballadors	43, 44	1, 2, 3, 4, 5, 6 i 10	ODS 8
	102-9: Cadena de subministrament	85	1, 2, 3, 4, 5 i 6	ODS 8
	102-10: Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	17		



Estàndard GRI	Continguts	Pàgina o resposta directa	Principis del Pacte Mundial	ODS materials
	102-11: Principi o enfocament de precaució	31, 36, 67	7	ODS 16
	102-12: Iniciatives externes	36, 69		ODS 11, ODS 12, ODS 17
	102-13: Afiliació a associacions	21		ODS 17
	<b>ESTRATÈGIA</b>			
	102-14: Declaració del responsable màxim de l'organització	4, 28		
	102-15: Impactes, riscos i oportunitats principals	31, 91		
	<b>ÈTICA I INTEGRITAT</b>			
	102-16: Valors, principis, estàndards i normes de conducta	17, 36		ODS 16
	<b>GOVERN</b>			
	102-18: Estructura de govern de l'organització	22		ODS 16
	102-22: Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès	22		ODS 16
	102-23: Presidència del màxim òrgan de govern	22		ODS 16
	102-26: Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	22, 23, 29		ODS 16

Estàndard GRI	Continguts	Pàgina o resposta directa	Principis del Pacte Mundial	ODS materials
	<b>PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS</b>			
	102-40: Llista dels grups d'interès	34		
	102-41: Acords de negociació col·lectiva	62	3, 4 i 6	ODS 8
	102-42: Identificació i selecció dels grups d'interès	34		
	102-43: Enfocament per a la participació dels grups de relació	34, 41, 61, 91		
	102-44: Temes i preocupacions clau esmentats	32, 34		
	<b>PRÀCTIQUES PER A L'ELABORACIÓ D'INFORMES</b>			
	102-45: Entitats incloses en els estats financers consolidats	84, 91		
	102-46: Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	91		
	102-47: Llista dels temes materials	33		
	102-48: Reexpressió de la informació	91		
	102-49: Canvis en l'elaboració dels informes	32, 91		
	102-50: Període objecte de l'informe	91		
	102-51: Data de l'últim informe	91		
	102-52: Cicle d'elaboració de l'informe	91		
	102-53: Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	91		
	102-54: Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	Aquest informe s'ha elaborat d'acord amb les normes GRI: opció bàsica.		
	102-55: Índex de continguts GRI	98		
	102-56: Verificació externa	98		

Estàndard GRI	Continguts	Pàgina o resposta directa	Principis del Pacte Mundial	ODS materials
<b>TEMES MATERIALS</b>				
<b>GRI 200: Temes econòmics</b>				
<b>ACOMPLIMENT ECONÒMIC</b>				
<b>GRI 103: Enfocament de la gestió 2016</b>	103-1: Explicació i límits del tema material	81	1 a 10	ODS 1, ODS 8, ODS 9, ODS 11
	103-2: Enfocament i components de la gestió	81	1 a 10	ODS 1, ODS 8, ODS 9, ODS 11
	103-3: Avaluació de l'enfocament de la gestió	81	1 a 10	ODS 1, ODS 8, ODS 9, ODS 11
<b>GRI 201: Acompliment econòmic 2016</b>	201-1: Valor econòmic directe generat i distribuït	82	1 a 10	ODS 1, ODS 8, ODS 9, ODS 11
<b>GRI 203: Impactes econòmics indirectes 2016</b>	203-1: Inversions en infraestructures i serveis suportats	83	1 a 10	ODS 1, ODS 8, ODS 9, ODS 11
<b>GRI 204: Pràctiques de compra 2016</b>	204-1: Proporció de despesa en proveïdors locals	89	1 a 10	ODS 8
<b>LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ</b>				
<b>GRI 103: Enfocament de la gestió 2016</b>	103-1: Explicació i límits del tema material	36	1 a 10	ODS 16
	103-2: Enfocament i components de la gestió	36	1 a 10	ODS 16
	103-3: Avaluació de l'enfocament de la gestió	36	1 a 10	ODS 16
<b>GRI 205: Anticorrupció 2016</b>	205-3: Casos de corrupció confirmats i mesures preses	37	1, 2, 3, 4, 5, 6 i 10	ODS 16
<b>GRI 300: Temes ambientals</b>				
<b>ENERGIA</b>				
<b>GRI 103: Enfocament de la gestió 2016</b>	103-1: Explicació i límits del tema material	72	1 a 10	ODS 9, ODS 11
	103-2: Enfocament i components de la gestió	72	1 a 10	ODS 9, ODS 11
	103-3: Avaluació de l'enfocament de la gestió	72	1 a 10	ODS 9, ODS 11
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1: Consum energètic dins de l'organització	74	7, 8 i 9	ODS 9, ODS 11
<b>AIGUA</b>				
<b>GRI 103: Enfocament de la gestió 2016</b>	103-1: Explicació i límits del tema material	74	1 a 10	ODS 12

Estàndard GRI	Continguts	Pàgina o resposta directa	Principis del Pacte Mundial	ODS materials
	103-2: Enfocament i components de la gestió	72	1 a 10	ODS 12
	103-3: Avaluació de l'enfocament de la gestió	72	1 a 10	ODS 12
<b>GRI 303: Aigua i efluents 2018</b>	303-1: Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	74	7, 8 i 9	ODS 12
	303-2: Gestió dels impactes relacionats amb els vessaments d'aigua	74		ODS 12
	303-5: Consum d'aigua	74		ODS 12
<b>EMISSIONS</b>				
<b>GRI 103: Enfocament de la gestió 2016</b>	103-1: Explicació i límits del tema material	75	1 a 10	ODS 9, ODS 11
	103-2: Enfocament i components de la gestió	75	1 a 10	ODS 9, ODS 11
	103-3: Avaluació de l'enfocament de la gestió	75	1 a 10	ODS 9, ODS 11
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>	305-1: Emissions directes de GEH (abast 1)	75	7, 8 i 9	ODS 9, ODS 11
	305-2: Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2)	75	7, 8 i 9	ODS 9, ODS 11
	305-3: Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	75	7, 8 i 9	ODS 9, ODS 11
<b>RESIDUS</b>				
<b>GRI 103: Enfocament de la gestió 2016</b>	103-1: Explicació i límits del tema material	68	1 a 10	ODS 12
	103-2: Enfocament i components de la gestió	68	1 a 10	ODS 12
	103-3: Avaluació de l'enfocament de la gestió	68	1 a 10	ODS 12
<b>GRI 306: Residus 2020</b>	306-1: Generació de residus i impactes significatius relacionats amb els residus	68	1, 2, 7, 8 i 9	ODS 12
	306-2: Gestió dels impactes significatius relacionats amb els residus	69, 71	1, 2, 7, 8 i 9	ODS 12
	306-3: Residus generats	68	1, 2, 7, 8 i 9	ODS 12
<b>GRI 400: Temes socials</b>				
<b>OCUPACIÓ</b>				
<b>GRI 103: Enfocament de la gestió 2016</b>	103-1: Explicació i límits del tema material	43	1 a 10	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10



Estàndard GRI	Continguts	Pàgina o resposta directa	Principis del Pacte Mundial	ODS materials
	103-2: Enfocament i components de la gestió	43	1 a 10	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10
	103-3: Avaluació de l'enfocament de la gestió	43	1 a 10	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10
<b>GRI 401: Ocupació 2016</b>	401-1: Noves contractacions i rotació de personal	46		ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10
	401-2: Beneficis socials per al personal amb jornada completa que no s'ofereixen al personal temporal o de mitja jornada	49	4 i 6	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10
	401-3: Baixes per maternitat o paternitat	50	4 i 6	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10
<b>SALUT I SEGURETAT A LA FEINA</b>				
<b>GRI 103: Enfocament de la gestió 2016</b>	103-1: Explicació i límits del tema material	56	1 a 10	ODS 3, ODS 8
	103-2: Enfocament i components de la gestió	56	1 a 10	ODS 3, ODS 8
	103-3: Avaluació de l'enfocament de la gestió	58	1 a 10	ODS 3, ODS 8
<b>GRI 403: Salut i seguretat a la feina 2018</b>	403-1: Sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina	59	3	ODS 3, ODS 8
	403-2: Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	43, 59		ODS 3, ODS 8
	403-3: Serveis de salut a la feina	58		ODS 3, ODS 8
	403-4: Participació del personal, consultes i comunicació sobre salut i seguretat a la feina	58		ODS 3, ODS 8
	403-5: Formació del personal sobre salut i seguretat a la feina	58		ODS 3 i ODS 8
	403-6: Foment de la salut de les persones treballadores	58		ODS 3 i ODS 8
	403-7: Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat del personal directament vinculats amb les relacions comercials	58		ODS 3 i ODS 8
	403-9: Lesions per accident laboral	59		ODS 3 i ODS 8

Estàndard GRI	Continguts	Pàgina o resposta directa	Principis del Pacte Mundial	ODS materials
<b>DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS</b>				
<b>GRI 103: Enfocament de la gestió 2016</b>	103-1: Explicació i límits del tema material	55	1 a 10	ODS 5, ODS 10
	103-2: Enfocament i components de la gestió	55	1 a 10	ODS 5, ODS 10
	103-3: Avaluació de l'enfocament de la gestió	55	1 a 10	ODS 5, ODS 10
<b>GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016</b>	405-1: Diversitat en els òrgans de govern i la plantilla	44	6	ODS 5, ODS 10
	405-2: Relació entre el salari base dels homes i el de les dones	52	6	ODS 5, ODS 10
<b>NO-DISCRIMINACIÓ</b>				
<b>GRI 103: Enfocament de la gestió 2016</b>	103-1: Explicació i límits del tema material	55	1 a 10	ODS 5, ODS 10
	103-2: Enfocament i components de la gestió	55	1 a 10	ODS 5, ODS 10
	103-3: Avaluació de l'enfocament de la gestió	55	1 a 10	ODS 5, ODS 10
<b>GRI 406: No-discriminació 2016</b>	406-1: Casos de discriminació i accions correctores adoptades	55	6	ODS 5, ODS 10
<b>COMUNITATS LOCALS</b>				
<b>GRI 103: Enfocament de la gestió 2016</b>	103-1: Explicació i límits del tema material	39	1 a 10	ODS 11
	103-2: Enfocament i components de la gestió	39	1 a 10	ODS 11
	103-3: Avaluació de l'enfocament de la gestió	39	1 a 10	ODS 11
<b>GRI 413: Comunitats locals 2016</b>	413-1: Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	39, 41	1 a 10	ODS 11

# **ÍNDEX DE CONTINGUTS REQUERITS PER LA LLEI 11/2018 D'INFORMACIÓ NO FINANCERA I DIVERSITAT**

Requeriments de la Llei 11/2018		Criteri de reporting	Apartat
ASPECTES GENERALS			
a) Una breu descripció del model de negoci del grup, que ha d'incloure l'entorn empresarial, l'organització i l'estructura, els mercats en què opera, els objectius i les estratègies, i també els principals factors i tendències que poden afectar la seva evolució futura.	GRI 102-1	Nom de l'organització	4.1 B:SM
	GRI 102-2	Activitats, marques, productes i serveis	4.1 B:SM
	GRI 102-3	Ubicació de la seu	4.1 B:SM
	GRI 102-4	Ubicació de les operacions	4.1 B:SM
	GRI 102-5	Propietat i forma jurídica	4.1 B:SM
	GRI 102-6	Mercats servits	4.1 B:SM
	GRI 102-7	Dimensions de l'organització	5.2 Valor de les persones B:SM
	GRI 102-9	Cadena de subministrament	7.2 Una cadena de subministrament sostenible
	GRI 102-10	Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	7.2 Una cadena de subministrament sostenible
	GRI 102-14	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions	1. Carta de la directora
	GRI 102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	4.1 B:SM
	GRI 102-18	Estructura de governança	4.2 Governança
	GRI 102-26	Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	4.1 B:SM
b) Una descripció de les polítiques que aplica el grup respecte d'aquestes qüestions, que ha d'incloure els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació de riscos i impactes significatius, i els de verificació i control, incloses les mesures que s'han adoptat.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió dels diversos temes materials	Al llarg de la memòria
c) Els resultats d'aquestes polítiques, que han d'incloure indicadors clau de resultats no financers pertinents que permetin fer el seguiment i l'avaluació dels progressos i que afavoreixin la comparabilitat entre societats i sectors d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència utilitzats per a cada matèria.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió dels diversos temes materials	Al llarg de la memòria



Requeriments de la Llei 11/2018		Criteri de reporting		Apartat
d) Els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions vinculats a les activitats del grup; entre elles, quan sigui pertinent i proporcionat, les seves relacions comercials, els productes o els serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits, i com el grup gestiona aquests riscos, explicant els procediments utilitzats per detectar-los i avaluar-los d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència per a cada matèria. S'ha d'incloure informació sobre els impactes que s'ha-gin detectat i desglossar-los, en particular els principals riscos a curt, mitjà i llarg termini.	GRI 102-15	Impactes, riscos i oportunitats principals		4.3 Compromís amb el desenvolupament sostenible
	GRI 102-44	Temes i preocupacions clau esmentats		4.3 Compromís amb el desenvolupament sostenible
	GRI 102-47	Llista de temes materials		4.3 Compromís amb el desenvolupament sostenible
	GRI 103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		Al llarg de la memòria
e) Indicadors clau de resultats no financers que siguin pertinents per a l'activitat empresarial concreta i que compleixin els criteris de comparabilitat, materialitat, rellevància i fiabilitat.  S'han d'utilitzar estàndards que es puguin aplicar generalment i que compleixin les directrius de la CE en aquesta matèria, així com els estàndards GRI, i cal esmentar a l'informe el marc nacional, europeu o internacional utilitzat per a cada matèria. Els indicadors clau de resultats no financers s'han d'aplicar a cada un dels apartats de l'estat d'informació no financera. Aquests indicadors han de ser útils, tenint en compte les circumstàncies específiques, i coherents amb els paràmetres utilitzats en els procediments interns de gestió i avaluació de riscos. En qualsevol cas, la informació presentada ha de ser precisa, comparable i verificable.	GRI 102-46	Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema		8. Informació de la memòria
	Indicadors contemplats a la memòria en l'àmbit econòmic, social i ambiental			
I. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS AMBIENTALS				
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i, si escau, la salut i la seguretat, els procediments d'avaluació o certificació ambiental, els recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals, l'aplicació del principi de precaució, la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals.	Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de l'activitat en el medi ambient			6. Sostenibilitat ambiental
	Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en la salut i la seguretat ambiental			6.1 Impacte positiu en la gestió ambiental
	Procediments d'avaluació o certificació ambiental			6.1 Impacte positiu en la gestió ambiental
	Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals			6.1 Impacte positiu en la gestió ambiental
	GRI 102-11	Principi o enfocament de precaució		6.1 Impacte positiu en la gestió ambiental
Contaminació				
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient que tinguin en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, inclosos el soroll i la contaminació lumínica.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió de la contaminació		6.4 Lluita contra el canvi climàtic
	La contaminació lumínica i l'acústica no són fonts de contaminació significatives per a B:SM. S'avaluen com a aspecte ambiental i es gestionen amb elements de control.			

Requeriments de la Llei 11/2018	Criteri de reporting		Apartat
Economia circular i prevenció i gestió de residus			
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització; altres formes de recuperació i eliminació de deixalles, accions per combatre el malbaratament d'aliments.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió de residus	6.2 Prevenció de residus i economia circular
	GRI 306-1	Generació de residus i impactes significatius relacionats amb residus	6.2 Prevenció de residus i economia circular
	GRI 306-2	Gestió dels impactes significatius relacionats amb els residus	6.2 Prevenció de residus i economia circular
	GRI 306-3	Residus generats	6.2 Prevenció de residus i economia circular
	Altres formes de recuperació i eliminació de residus		6.2 Prevenció de residus i economia circular
	Mesures per combatre el malbaratament alimentari		6.2 Prevenció de residus i economia circular
Ús sostenible dels recursos			
El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals.	GRI 303-1	Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	6.3 Ús sostenible de recursos
	GRI 303-2	Gestió dels impactes relacionats amb els vessaments d'aigua	6.3 Ús sostenible de recursos
	GRI 303-5	Consum d'aigua	6.3 Ús sostenible de recursos
Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència de l'ús.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió de recursos	6.3 Ús sostenible de recursos
	Gestió de l'ús sostenible de recursos		6.3 Ús sostenible de recursos
Consum directe i indirecte d'energia.	GRI 302-1	Consum energètic dins de l'organització	6.3 Ús sostenible de recursos
Mesures preses per millorar l'eficiència energètica.	Mesures preses per millorar l'eficiència energètica		6.3 Ús sostenible de recursos
Ús d'energies renovables.	Mesures per fomentar l'ús d'energies renovables		6.3 Ús sostenible de recursos
Canvi climàtic			
Elements importants de les emissions de gasos amb efecte hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i els serveis que produeix.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió del canvi climàtic	6.4 Lluita contra el canvi climàtic
	GRI 305-1	Emissions directes de gasos amb efecte hivernacle (GEH) (abast 1)	6.4 Lluita contra el canvi climàtic
	GRI 305-2	Emissions indirectes de gasos amb efecte hivernacle (GEH) en generar energia (abast 2)	6.4 Lluita contra el canvi climàtic
	GRI 305-3	Altres emissions de GEH (abast 3)	6.4 Lluita contra el canvi climàtic
Mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic.	Mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic		6.4 Lluita contra el canvi climàtic
Les metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos amb efecte hivernacle i els mitjans implementats per aconseguir-ho.	GRI 305-5	Reducció de les emissions de GEH	6.4 Lluita contra el canvi climàtic

Requeriments de la Llei 11/2018		Criteri de reporting	Apartat
Protecció de la biodiversitat			
Mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat; impactes causats per les activitats o les operacions en àrees protegides.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió de la biodiversitat	6.5 Protecció de la biodiversitat
	GRI 304-1	Centres d'operacions en propietat, arrendats o gestionats ubicats dins o al costat d'àrees protegides o zones de gran valor per a la biodiversitat fora d'àrees protegides	6.5 Protecció de la biodiversitat
	GRI 304-2	Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis en la biodiversitat	6.5 Protecció de la biodiversitat
	GRI 304-3	Hàbitats protegits o restaurats	6.5 Protecció de la biodiversitat
II. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL			
Ocupació			
Nombre total i distribució de persones treballadores per sexe, edat, país i classificació professional.	GRI 102-8	Informació sobre persones treballadores	5.2 Valor de les persones de B:SM
	GRI 405-1	Diversitat en òrgans de govern i persones treballadores	5.2 Valor de les persones de B:SM
Nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball.	GRI 102-8	Informació sobre persones treballadores	5.2 Valor de les persones de B:SM
Mitjana anual de contractes indefinits, contractes temporals i contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional.	GRI 102-8	Informació sobre persones treballadores	5.2 Valor de les persones de B:SM
	GRI 405-1	Diversitat en òrgans de govern i personal	5.2 Valor de les persones de B:SM
Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional.	GRI 401-1	Noves contractacions i rotació de personal	5.2 Valor de les persones de B:SM
Remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregades per sexe, edat i classificació professional o igual valor.	Remuneracions mitjanes i la seva evolució per gènere, edat i classificació professional i nivell salarial		5.2 Valor de les persones de B:SM
Bretxa salarial, remuneració de llocs de treball iguals o mitjana de la societat.	GRI 405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de dones i homes	5.2 Valor de les persones de B:SM
	Bretxa salarial		5.2 Valor de les persones de B:SM
Remuneració mitjana dels consellers i els directius, incloent-hi la retribució variable, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe.	Remuneració mitjana dels consellers i els directius		5.2 Valor de les persones de B:SM
Implantació de polítiques de desconnexió laboral.	Implantació de polítiques de desconnexió laboral		5.2.1 Responsabilitat amb l'equip humà
Persones treballadores amb diversitat funcional.	Persones empleades amb diversitat funcional		5.2.2 Inclusió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats
Organització del treball			
Organització del temps de treball.	103-2	Enfocament de la gestió de l'organització del treball	5.2.2 Inclusió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats
Nombre d'hores d'absentisme.	Nombre d'hores d'absentisme		5.2.3 Compromís amb la salut i el benestar

Requeriments de la Llei 11/2018	Criteri de reporting		Apartat
Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomen- tar l'exercici corresponsable per part dels dos progenitors.	GRI 401-2	Beneficis socials per al conjunt del personal amb jornada completa que no s'ofereixen al personal de mitja jornada	5.2.1 Responsabilitat amb l'equip humà
	GRI 401-3	Permís de maternitat i paternitat	5.2.1 Responsabilitat amb l'equip humà
	Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici corresponsable per part dels progenitors.		5.2.1 Responsabilitat amb l'equip humà
Salut i seguretat			
Condicions de salut i seguretat en el treball.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió de la salut i la seguretat en el treball	5.2.3 Compromís amb la salut i el benestar
	GRI 403-1	Sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina	5.2.3 Compromís amb la salut i el benestar
	GRI 403-3	Serveis de salut a la feina	5.2.3 Compromís amb la salut i el benestar
	GRI 403-4	Participació del personal, consultes i comunicació sobre salut i segure- tat a la feina	5.2.3 Compromís amb la salut i el benestar
	GRI 403-5	Formació del personal sobre salut i seguretat a la feina	5.2.3 Compromís amb la salut i el benestar
	GRI 403-7	Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat del perso- nal directament vinculats amb les relacions comercials	5.2.3 Compromís amb la salut i el benestar
Accidents de treball, en particular la freqüència i la gravetat, així com malalties professionals (desagregat per sexe).	GRI 403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació	5.2.3 Compromís amb la salut i el benestar
	GRI 403-7	Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat del perso- nal directament vinculats amb les relacions comercials	5.2.3 Compromís amb la salut i el benestar
	GRI 403-9 (2018)	Lesions per accident de treball	5.2.3 Compromís amb la salut i el benestar
Relacions socials			
Organització del diàleg social, inclosos els procediments per informar i consultar el personal i negociar-hi.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió del conveni col·lectiu	5.2.4 Foment de les relacions socials
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país.	GRI 102-41	Acords de negociació col·lectiva	5.2.4 Foment de les relacions socials
Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball.	GRI 403-4	Participació del personal, consultes i comunicació sobre salut i segure- tat a la feina	5.2.4 Foment de les relacions socials
Formació			
Polítiques implementades en el camp de la formació.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió de la formació	5.2.5 Formació del desenvolupament professional
	GRI 404-2	Programes per millorar les aptituds de les persones treballadores i programes d'ajuda a la transició	5.2.5 Formació del desenvolupament professional
	GRI 404-3	Percentatge del personal que rep avaluacions periòdiques de capacita- ció i desenvolupament professional	5.2.5 Formació del desenvolupament professional
Quantitat total d'hores de formació per classificació professional.	GRI 404-1	Mitjana d'hores de capacitació anuals per persona treballadora	5.2.5 Formació del desenvolupament professional

Requeriments de la Llei 11/2018	Criteri de reporting		Apartat
Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat			
Accessibilitat universal de les persones amb diversitat funcional.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió de la «no-discriminació» Enfocament de la gestió de l'accessibilitat universal	Inclusió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats
Igualtat			
Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió de la igualtat	5.2.2 Inclusió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats
Plans d'igualtat (capítol III de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per promoure l'ocupació, els protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb diversitat funcional.	GRI 405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones respecte dels homes	5.2.2 Inclusió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats
	Mesures adoptades per promoure l'ocupació		5.2.2 Inclusió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats
	Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes		5.2.2 Inclusió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats
	Protocols contra l'assetjament sexual i per raó de gènere		5.2.2 Inclusió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats
	Integració i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat		5.2.2 Inclusió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats
La política contra tot tipus de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat.	GRI 406-1	Casos de discriminació i accions correctives d'empreses	5.2.2 Inclusió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats
Informació sobre el respecte dels drets humans			
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans; prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió dels drets humans	4.3.4 Respecte dels drets humans
	Prevenció de riscos de vulneració de drets humans i mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos		4.3.4 Respecte dels drets humans
Denúncies per casos de vulneració de drets humans.	GRI 406-1	Casos de discriminació i accions correctives d'empreses	4.3.4 Respecte dels drets humans
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió del conveni col·lectiu	4.3.4 Respecte dels drets humans
	GRI 102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	4.3.4 Respecte dels drets humans
Eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió de la «no-discriminació»	4.3.4 Respecte dels drets humans
Eliminació del treball forçós o obligatori.	Eliminació del treball forçós o obligatori		4.3.4 Respecte dels drets humans
Abolició efectiva del treball infantil.	Abolició efectiva del treball infantil		4.3.4 Respecte dels drets humans



Requeriments de la Llei 11/2018		Criteri de reporting	Apartat
Informació relativa a la lluita contra la corrupció i el suborn			
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn.	Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn		4.3.5 Lluita contra la corrupció i el suborn
	GRI 102-11	Principi o enfocament de precaució	4.3.5 Lluita contra la corrupció i el suborn
	GRI 102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	4.3.5 Lluita contra la corrupció i el suborn
	GRI 205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures preses	4.3.5 Lluita contra la corrupció i el suborn
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals.	Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals, aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre		4.3.5 Lluita contra la corrupció i el suborn
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre.	GRI 102-12	Iniciatives externes	4.3.5 Lluita contra la corrupció i el suborn
	Descripció sobre col·laboracions amb fundacions i entitats sense ànim de lucre (convenis)		4.3.5 Lluita contra la corrupció i el suborn
Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible			
Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió del desenvolupament sostenible	4.1 B:SM
	Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local		4.1 B:SM
Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori.	GRI 413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	5.1 Serveis orientats a la ciutadania
Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i modalitats del diàleg amb els dits actors.	GRI 102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	5.1 Serveis orientats a la ciutadania
Accions d'associació o patrocini.	GRI 102-12	Iniciatives externes	4.3.5 Lluita contra la corrupció i el suborn
	GRI 102-13	Afiliació a associacions	4.1.1 Activitats per una Barcelona capdavantera
Subcontractació i proveïdors			
Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió de la subcontractació i dels proveïdors	7.2.1 Contractació responsable
	GRI 102-9	Cadena de proveïdors	7.2.1 Contractació responsable
Consideració en les relacions amb empreses proveïdores i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental.	Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals		7.2.2 Avaluació de la cadena de subministrament
Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes auditories.	Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes auditories		7.2.2 Avaluació de la cadena de subministrament
Consumidors			
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors.	GRI 103-2	Enfocament de la gestió de consumidors	5.2.3 Compromís amb la salut i el benestar
	Sistemes de reclamació		5.1.3 Gestió de queixes i reclamacions
Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes queixes.	Sistemes de reclamació		5.1.3 Gestió de queixes i reclamacions

Requeriments de la Llei 11/2018	Criteri de reporting		Apartat
Informació fiscal			
Beneficis obtinguts país per país.	GRI 201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	7.1.1 Desenvolupament econòmic
Impostos sobre beneficis pagats.	GRI 201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	7.1.1 Desenvolupament econòmic
Subvencions públiques rebudes.	Subvencions públiques rebudes		7.1.1 Desenvolupament econòmic



An aerial photograph of Barcelona, Spain, taken during the golden hour of sunset. The city's dense urban fabric is visible, with numerous buildings and streets. The warm light of the setting sun casts a golden glow over the city, highlighting the textures of the buildings and the layout of the streets. In the background, the city gives way to rolling hills and mountains under a soft, hazy sky.

Per a més informació:

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

**B:SM Oficines Corporatives**

C/ Calàbria, 66

08015 Barcelona

Tel. 938 875 034

**B:SM** Barcelona  
de Serveis  
Municipals