

## Objectius i reptes de l'organització

A continuació es mostra la descripció dels objectius del 2019 i reptes del 2020 per unitats de negoci.

-  Sí
-  No
-  Parcialment

### GRUES

#### Objectius 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
Continuar treballant per millorar la percepció de la unitat als ulls de la ciutadania, actuant de la manera més senzilla, fàcil i àgil en tots els processos interns en els quals s'interactua amb la ciutadania.	Avançar en la digitalització de processos de la unitat per racionalitzar el consum de paper i l'espai d'emmagatzematge de documents.	Millorar el grau d'assoliment pressupostari per garantir l'equilibri financer de l'activitat.

#### Assoliment 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
Com a part d'un procés a llarg termini, s'ha treballat en iniciatives orientades a millorar la informació al ciutadà i la transparència del servei, tot positivitzant la imatge del servei de Grues	S'ha desenvolupat i implantat el GIVI per a les grues externes i desenvolupat la nova aplicació de dipòsits, que han d'ajudar a digitalitzar la operativa amb els estalvis ambientals que se'n deriven	La Unitat ha millorat notablement l'activitat en relació amb l'exercici anterior, amb un impacte positiu en la sostenibilitat del negoci encara per concretar amb les dades consolidades de l'exercici. També s'ha aconseguit un nou esquema de taxes del servei que contribuirà a aconseguir minimitzar el dèficit d'explotació



#### Reptes 2020

Socials	Ambientals	Econòmics
Renovar el web de la unitat per tal d'oferir nous serveis en línia (com ara la taxa horària) i potenciar-ne d'existents (com ara el pagament en línia) en benefici d'una gestió	Continuar amb la digitalització de la tasca de recuperació de vehicles, amb l'estalvi en recursos que això suposa (implantació de la nova aplicació de dipòsits,	Treballar per a una disposició de recursos més eficient, en el marc de l'estudi d'anàlisi i revisió de processos de la unitat.

més àgil i ràpida per a la ciutadania. Informar anticipadament de les retirades de vehicles a través de l'Smou per evitar possibles molèsties.

automatització dels tràmits de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH)).

## DIRECCIÓ D'ADMINISTRACIÓ I COMPTABILITAT (SOTSDIRECCIÓ GENERAL ECONOMICOFINANCERA, ASSESSORIA JURÍDICA I SERVEIS CORPORATIUS)

### Objectius 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
Desenvolupar nous projectes conjuntament amb les direccions de negoci, de manera que s'hi contribueixi de forma transversal des de la perspectiva jurídica, econòmica, financera i d'administració.	Implementar noves aplicacions que facilitin la digitalització: generador d'informes economicofinancers i integració de les dues aplicacions de compra i administració (Plyca i Fènix).	Garantir la classificació de B:SM com a societat no financera en el sector 11 de la comptabilitat nacional i fer la planificació economicofinancera. Consolidar i mantenir la despesa neta de morositat i unes diferències de caixes inferiors al 0,1 %. Concretar i definir el procés per a tot el Grup B:SM dels preus de transferència en les prestacions de serveis entre empreses del Grup.

### Assoliment 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
Destaquem la realització dels Plans d'Acció associats a nous projectes de forma transversal i conjuntament amb les Direccions de Negoci com han sigut: SMOU Aparcaments, Bicing, la integració dels nous parquímetres a mesura que es van implantar i amb el projecte de les Electrolineras hem concretat i transmès els requeriments d'administració, comptables i fiscals.	Hem avançat en implementar noves aplicacions que faciliten la digitalització com ha sigut el procés d'integració de les dues aplicacions de compres i administració (Plyca i Fènix). Hem fet l'anàlisi compartit i conjunt entre les diferents Direccions que ha permès confeccionar un document de les necessitats tècniques, així com dels requeriments i especificacions funcionals del projecte d'integració PLYCA / FENIX. Aixó ha permès fer una planificació global del projecte. Hem assolit la migració de les funcionalitats del workflow al PLYCA.	Hem garantit la classificació de BSM com a societat no financera en el sector 11 de la comptabilitat nacional i hem executat correctament la planificació economicofinancera. Igualment hem consolidat i mantingut la despesa neta de morositat i unes diferències de caixes inferiors al 0,1%. Per últim, hem definit els preus de transferència de prestació dels següents serveis: Previsió de Riscos a Cementiris de Barcelona, Previsió de riscos a PATSA, Preus de transferència de Sistemes, Preus de Transferència de Serveis Jurídics a PATSA.



## Reptes 2020

Socials	Ambientals	Econòmics
<p>Desenvolupar nous projectes conjuntament amb les direccions de negoci, de manera que s'hi contribueixi de forma transversal: integrar en els processos d'administració i comptabilitat la nova activitat del Port Olímpic. El Port Olímpic de Barcelona es configura com una nova divisió a la nostra companyia.</p> <p>Conseqüentment, caldrà integrar els processos i procediments de facturació de clients, facturació de proveïdors, gestió i administració d'impostos, gestió i administració d'assegurances, recaptació, tresoreria, gestió i control de comptes bancaris, control del frau i de serveis generals.</p>	<p>Implementar noves aplicacions que facilitin la digitalització: diagnosi de la robustesa del <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) (Fènix) actual i anàlisi de les alternatives i realització del full de ruta. Mantenir i, si escau, millorar la puntuació de l'índex de satisfacció de la clientela (ISC).</p>	<p>Garantir la classificació de B:SM com a societat no financera en el sector 11 de la comptabilitat nacional i fer de forma adequada i satisfactòria la planificació economicofinancera.</p> <p>Analitzar nous models de gestió de la morositat: revisar la política actual de crèdits a clients, adequar-la als objectius i l'estratègia de riscos de la companyia, i definir una normativa corporativa que permeti establir una nova política de crèdit i cobrament de clients consensuada pels diferents departaments que intervenen en el procés comercial de B:SM.</p>

## BUS (ESTACIONS + ZONA BUS)

### Objectius 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
<p>Posar en marxa un nou sistema de videovigilància a les estacions: més càmeres, una nova tecnologia i millors prestacions amb l'objectiu de continuar millorant en la seguretat de les instal·lacions i les persones.</p>	<p>Posar en marxa el nou web de Zona Bus, amb un sistema de reserves d'estacionament per als autocars discrecionals turístics que visiten la Font Màgica, fet que permetrà una regulació més sostenible d'aquest espai i reduir la congestió, el trànsit d'agitació i l'impacte sobre l'entorn i el veïnat.</p>	<p>Incorporar la tarifa variable a la zona blava i Zona Bus per als mesos i les hores amb més activitat d'estacionament d'autocars discrecionals per reduir les puntes d'ocupació distribuint alguns estacionaments a hores de menys congestió o bé derivant-los a zones menys centríques i ben comunicades amb transport públic (centre de connexions de Montjuïc).</p>

### Assoliment 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
<p>S'ha canviat tot el sistema de videovigilància de les Estacions ampliant el nombre de càmeres de seguretat instal·lades que</p>	<p>La nova web ZonaBus s'ha posat en marxa. El sistema de reserves que s'ha desenvolupat ens permet una millor gestió de les zones de</p>	<p>Durant els mesos de Març a Octubre es va implantar en les zones blaves ZonaBus del centre de la ciutat i en les hores de major congestió un</p>

permeten una millora en la seguretat de les persones i de les instal·lacions. Aquestes noves càmeres de seguretat tenen una millor resolució en la gravació d'imatges e incorpora analítica de vídeo.

parada actuals amb reserva prèvia tant de pagament com gratuïtes, amb un sistema de control més àgil. També ens permetrà la creació i gestió de noves zones amb reserva a on es vulgui reduir la oferta per tal de reduir la congestió i el transit d'agitació d'aquestes, ja que la web es totalment configurable.

increment en el preu hora de estacionament passant de 6€/hora a 9€/h limitant el temps màxim a 2 hores . En les zones blaves ZonaBus mes perifèriques de la ciutat on no hi ha tanta congestió el preu no es canvia mantenint els 3€/h de tot l'any i sense limitar el temps d'estacionament.



## Reptes 2020

### Socials

Disposar d'una alternativa de pagament a la Zona Bus fàcil i àgil per als professionals dels autocars discrecionals i turístics que complementi o substitueixi el sistema de pagament actual mitjançant parquímetre. Aquesta alternativa facilitarà tant el pagament com el control de les zones d'estacionament i de parada.

### Ambientals

Millorar la seguretat i el confort dels usuaris de les estacions mitjançant la substitució i ampliació de la il·luminació actual a la zona d'andanes per bombetes més eficients, sostenibles i que a la vegada millorin la mobilitat, el confort i la sensació de seguretat en aquest espai.

### Econòmics

Incorporar noves empreses o línies amb origen, parada o final a l'estació de Barcelona Nord que actualment estiguin operant a la via pública a la ciutat de Barcelona per tal de contribuir a la descongestió d'algunes zones de la ciutat i, per tant, millorar-hi la mobilitat.

## PARK GÜELL

### Objectius 2019

#### Socials

Implantar la llançadora entre Alfons el Savi i el Park Güell, que contribuirà a alleugerir la pressió sobre el transport públic d'accés al barri del Carmel, amb el conseqüent benefici per al veïnat.

#### Ambientals

Calcular i analitzar la petjada de carboni.

#### Econòmics

Complir el pressupost per al 2019.

### Assoliment 2019

#### Socials

El servei de llançadora es va posar en funcionament el dia 1 d'Abril tal i com estava previst

#### Ambientals

Objectiu estratègic assolit i reducció del 25% del valor previst

#### Econòmics

Mitjançant el seguiment del pressupost i l'aplicació de criteris d'optimització en la gestió i operació.



## Reptes 2020

Socials	Ambientals	Econòmics
Millorar les condicions del lloc de treball mitjançant la remodelació del centre d'operacions ubicat a la Casa Jardinera.	Aconseguir l'adhesió i la obtenció del certificat Biosphere.	Assolir el marge d'explotació del resultat previst al pressupost de 2020.

## APARCAMENTS

### Objectius 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
Potenciar l'escolta activa de la clientela i garantir-ne una gestió proactiva, de manera que s'incrementi l'eficiència i la qualitat de l'experiència en totes les fases (abans de l'estada, durant i després) per les quals passen els usuaris dels aparcaments, ja siguin de rotació, de productes, de pupil·latge o d'altres serveis. Posar en marxa, dins l' <i>app</i> Smou, el servei agilPark, que permet l'entrada, el pagament i la sortida de l'aparcament als usuaris de rotació (estades per minuts) sense necessitat d'emprar tiquet ni rebuts del caixer, amb la conseqüent reducció de paper i temps d'espera.	Reduir el paper i els trasllats del personal derivats de la contractació d'abonaments, gràcies a la contractació telemàtica.	Assolir el marge previst en el pressupost per al 2019.

### Assoliment 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
Hem millorat els processos encarats a la identificació de les millores derivades de l'escolta activa tant de clients externs com interns, si bé en queda pendent de desenvolupar els mitjans que ens permetin l'escolta activa per canal.	El projecte de contractació telemàtica mitjançant signatura digital ha patit endarreriments en el seu desenvolupament. Actualment està pràcticament finalitzat, a l'espera de concloure els darrers ajustos que permetin la seva posta en marxa definitiva abans de febrer 2020.	Malgrat la consolidació durant 2019 de la tendència a la baixa observada en la rotació en 2018, els ingressos de la modalitat dia i pupil·latge, han permès l'assoliment dels objectius d'ingrés al 99% (dada nov19), mentre la despesa s'ha vist reduïda, sobretot per les desviacions temporals causades per endarreriments en l'execució dels projectes previstos. Aquests dos factors resulten en un

marge que supera en un 40% el de l'any anterior (dada nov19).



## Reptes 2020

### Socials

Contribuir a la millora de l'escolta activa mitjançant l'adaptació de les eines d'escolta, adaptant-les a cada canal i moment de la interacció amb els usuaris.

### Ambientals

La posada en marxa efectiva del projecte de contractació telemàtica ha de contribuir a reduir el paper i els trasllats del personal derivats de la contractació d'abonaments.

### Econòmics

Assolir el marge previst en el pressupost per al 2020

## TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ, COMUNICACIONS I ESTRATÈGIA DIGITAL

### Objectius 2019

#### Socials

Augmentar l'oferta de dades obertes a la ciutadania. Implantar noves solucions basades en programari lliure.

#### Ambientals

Garantir que el futur nou Centre de Processament de Dades de B:SM compleix els criteris d'eficiència energètica.

#### Econòmics

Diversificar la cartera de proveïdors d'equipaments TIC d'usuari per fomentar la competència i afavorir la reducció de costos.

### Assoliment 2019

#### Socials

Durant 2019 s'han publicat 6 nous DataSets en el repositori OpenData de l'Ajuntament de Barcelona. Pel que fa a la implantació de solucions basades en programari lliure, s'han implantat GreyLog per a la centralització de traces i alertes d'aplicacions, Selenium per a la monitorització de webs i aplicacions, i Redmine com a eina de gestió de projectes per a la Direcció de Serveis Tècnics.

#### Ambientals

Tal i com es va especificar en els requeriments del contracte, el nou centre de procés de dades utilitza energia provinent de fonts d'energia renovable.

#### Econòmics

S'han reduït els costos unitaris de subministre dels principals equipaments TIC d'usuari, com per exemple ordinadors portàtils.



## Reptes 2020

### Socials

Continuar la implantació de solucions basades en programari

### Ambientals

Aconseguir la reducció de l'ús del paper mitjançant la implantació d'una nova plataforma de

### Econòmics

Avançar en la reducció dels costos de les comunicacions entre les diferents seus de B:SM, mitjançant la

lliure. Seguir potenciant l'oferta de dades obertes a la ciutadania.

signatura electrònica per a clients i per a processos interns.

implantació d'un pla pilot amb noves tecnologies de la comunicació més eficients en costos.

## DIVISIÓ D'ATENCIÓ AL CLIENT

### Objectius 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
Implantar el mòdul d'atenció al client (PAC) a les unitats següents: Tibidabo, Park Güell, Aparcaments, Bicing i Zoo; i valorar-ne la implantació a l'estació de Barcelona Nord, l'Estacionament Regulat de Barcelona (AREA) i Grues.	Seguir el model d'eficiència ambiental, pel qual ja es regeix l'oficina d'atenció al client del centre d'atenció telefònica a les instal·lacions del carrer de Provença.	Constituir un centre d'atenció telefònica a les instal·lacions del carrer de Provença per reduir-ne el cost extern.

### Assoliment 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
S'ha implantat el mòdul d'atenció al client (PAC) a Tibidabo, Park Güell, Aparcaments ((parcialment), Bicing i Zoo. S'ha fet la valoració per a la implantació a Estació del Nord, AREA i Grua i finalment també s'ha implantat a Estació del Nord i a Anella Olímpica, que no estava previst. AREA i Grua s'ha decidit deixar-ho per l'any 2020.	Com que a l'oficina de Provença no s'atèn presencialment, només ha calgut utilitzar els auriculars per a l'atenció telefònica.	S'ha reduït el cost del contact center extern amb l'obertura del call center del carrer Provença.



### Reptes 2020

Socials	Ambientals	Econòmics
Desenvolupar el PAC als negocis que ja en tenen i implantar-lo als nous negocis que gestionarem, com els cementiris i el Port Olímpic.	Replicar el punt d'atenció ciutadana del carrer Calàbria en una segona oficina instal·lada a l'estació de Barcelona Nord seguint els mateixos criteris ambientals.	Complir el pressupost aprovat, tant de costos del <i>contact center</i> extern com de personal.

## PARC DEL FÒRUM

### Objectius 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
Millorar la satisfacció de l'entorn, amb la participació d'aquest en les activitats que duem a terme al Parc del Fòrum.	Reduir l'impacte ambiental i incrementar la sostenibilitat mitjançant el control de la petjada de carboni al Parc del Fòrum.	Millorar el marge d'explotació.

### Assoliment 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
<p>Cessió d'entrades i descomptes especials: un total de 250 entrades per a gent barri aquesta temporada Recollida i donació d'aliments i d'excedents alimentaris dels esdeveniments al Menjador Social Gregal del Barri Besós Maresme. Contractació de personal amb risc d'exclusió social i joves del barri com a staff en els esdeveniments Cursos de surf i paddle surf gratuïts Visites guiades a les entitats i associacions del barri Col·laboració amb La Pionera facilitant la logística del material del Mercat que es celebra al barri. Conveni amb estudiants de la UPC – Campus Besòs per fer pràctiques del monoplaça elèctric dissenyat per ells a les instal·lacions.</p>	<p>Implantacions dels escenaris segon s'estableix la nostra Llicència Ambiental 00-2006-0076, per causar el menor impacte acústic a l'entorn. Instal·lació de limitadors acústics en tots els escenaris, mitjançant empresa homologada, Axioma, reflectits en els projectes acústics de tots els esdeveniments musicals, sense excepcions. Limitació de l'horari de tancament dels actes. Tots els actes que es celebrin al Fòrum han d'acabar com molt tard a les 22 hores, excepte en uns casos especials que per interès de ciutat i acords previs s'ha respectat els horaris originals. Mesuraments acústics als habitatges del veïnat durant els festivals Personal informadors per facilitar la mobilitat cap el Parc i evitar actes incívics Augment de serveis WC a les zones exteriors Espai destinat dins del Parc de pàrquing de bicicletes. Servei de llançadores en els dies laborables Ampliació dels horaris nocturns del TRAM en dies laborables Tancaments eventuais en l'entorn del Parc. Illes veïns. Informadors ambientals al voltant del Parc del Fòrum.</p>	<p>Augment del 40% en el compte d'explotació del marge.</p>

### Reptes 2020



**Socials**

Incloure als contractes una clàusula d'obligatorietat de contractació de personal del barri.

- Borsa de treball
- Assemblea dels Joves Besòs
- Maresme
- Noves activitats al Bosc Urbà
- Conveni amb la UPC per a estudiants d'enginyeria
- Visites guiades al casal de gent gran i obertura a altres col·lectius
- Projecte de grafitis per a joves del barri
- Parades de col·lectius del barri als festivals musicals

**Ambientals**

Seguir potenciant la cultura amb un canvi de model dels festivals de música (de més durada i amb més afectació). Realitzar un nou projecte d'impacte acústic que incorpori un estudi de simulació per determinar els nivells d'immissió rebuts als edificis més propers. A partir d'aquesta simulació, es podrà detallar l'emissió màxima permesa en cadascun dels escenaris, limitant-los segons la normativa actual.

**Econòmics**

Seguir treballant per aconseguir l'equilibri en el marge directe.

**AGENTS CÍVICS I VISUALITZADORS, I PARC DE MONTJUÏC****Objectius 2019****Socials**

Augmentar l'escolta activa, d'una banda, amb la clientela interna (Guàrdia Urbana) adaptant el servei a les necessitats requerides i, de l'altra, tenint en compte les aportacions tant de la ciutadania com dels agents mateixos perquè ens ajudin a millorar el servei.

**Ambientals**

Calcular i analitzar la petjada de carboni del Parc de Montjuïc. Mantenir l'electrificació de tots els vehicles.

**Econòmics**

Aconseguir la renovació de l'encàrrec d'Agents Cívics i mantenir la sostenibilitat econòmica. Millorar la rendibilitat econòmica de la gestió d'espais de la unitat del Parc de Montjuïc.

**Assoliment 2019****Socials**

Hem incorporat en el nostre dia a dia l'escolta activa i en el SGI. De forma que fem el seguiment i posada en marxa de les millores derivades de l'escolta activa.

**Ambientals**

Actualment a la Unitat d'Agents Cívics, Visualitzadors i Parc Montjuïc tots els vehicles són elèctrics i hem millorat la petjada de carboni de Parc Montjuïc.

**Econòmics**

Durant l'any 2019 s'ha millorat el marge d'explotació de la Unitat Parc Montjuïc i s'ha aconseguit la renovació de l'encàrrec d'Agents Cívics i Visualitzadors.

**Reptes 2020****Socials**

Continuar treballant l'escolta activa amb els clients interns (GUB), el districte i els

**Ambientals**

Avaluar i analitzar els beneficis obtinguts amb el trasllat de la

**Econòmics**

Aconseguir la renovació de l'encàrrec d'Agents Cívics i mantenir-ne la sostenibilitat econòmica. Reduir el

responsables de les oficines d'atenció a la ciutadania (OAC). Tenir en compte les aportacions de la ciutadania i de l'equip d'agents cívics. Consolidar l'eina de treball Teams i obrir nous canals de comunicació.

unitat al nou centre base de Provença.

nombre d'agents cívics al Parc de Montjuïc mantenint la qualitat del servei.

## ANELLA OLÍMPICA

### Objectius 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
Promoure i impulsar actes d'interès públic i solidari derivats del Pla Estratègic de l'Anella.	Disminuir l'impacte ambiental de les activitats dutes a terme a l'Anella.	Assolir la sostenibilitat econòmica de les instal·lacions.

### Assoliment 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
S'han promogut més d'11.300 experiències incorporant 5 noves activitats dirigides a la ciutadania (vine córrer a l'Estadi, activitat Steam, Entrenaments previs curses de ciutat, circuits esportius per casals d'estiu, caminada dia Olímpic)	Assoliment parcial del repte. Incorporació en tots els contractes amb tercers de la obligació del tractament de residus. De cara al públic assistent s'han treballat aspectes relatius a senyalística de les papereres segons tipologia de residus així com l'eliminació de les canyetes en tota la instal·lació.	Amb més de 430 dies d'ocupació i 124 esdeveniments, dels quals el 50% concerts i el 30% d'actes esportius, s'ha assolit l'objectiu econòmic establert.



### Reptes 2020

Socials	Ambientals	Econòmics
Consolidar el Pla Estratègic de l'Anella. Implantar i consolidar el protocol «No callem», del programa contra les agressions i assetjaments sexuals en espais d'oci nocturn a les nostres instal·lacions.	Continuar treballant amb els proveïdors, promotors i el públic assistent per aconseguir que, en els actes, la recollida de residus sigui majoritàriament selectiva per reduir el rebuig.	Assolir l'equilibri econòmic en el marge directe de les instal·lacions.




## BICING

### Objectius 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
---------	------------	-----------

Crear relacions entre el Bicing i entitats que treballen per facilitar la integració social de persones amb risc d'exclusió.	Aconseguir que la flota del servei de Bicing (vehicles de reposició i manteniment) arribi a un 80 %. El plec de condicions marcava un 50 % com a mínim.	Reduir el cost anual per bicicleta del nou Bicing en un 5 % (cost total del servei / total de bicicletes del sistema) respecte a l'antic servei (cost actual de 2.685 euros/bici/any).
--	---	--

**Assoliment 2019**

Socials	Ambientals	Econòmics
Realitzant un acord amb la associació ESCLAT.	Amb un flota de més del 80% electrica, tant els vehicles de reposició com els vehicles de manteniment.	Reduint el cost del servei, gracias en part al baix nivell de robatoris.
		




**Reptes 2020**

Socials	Ambientals	Econòmics
Créixer amb almenys un acord més amb una associació social.	Aconseguir que la flota del servei de Bicing (vehicles de reposició i manteniment) arribi al 100 %.	Complir el marge d'exploració de l'activitat.

**ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES****Objectius 2019**

Socials	Ambientals	Econòmics
Treballar per millorar els indicadors per prendre decisions de compra social i per assolir l'objectiu específic de publicar una licitació amb clàusules socials que compleixin i superin els requeriments legals.	Elaborar un projecte específic d'economia circular d'acord amb alguns dels objectes de contractació habituals de B:SM.	Continuar buscant la màxima eficiència en la publicació de les licitacions mitjançant l'aplicació dels nous procediments de què ens dota la nova Llei de contractació i amb l'agrupació d'objectes de contractació.

**Assoliment 2019**

Socials	Ambientals	Econòmics
No hem aconseguit licitar un servei amb obligació específica de contractar en un col·lectiu d'exclusió social recursos per a l'execució de la prestació.	No s'ha elaborat un projecte específic d'economia circular d'acord amb alguns dels objectes de contractació seleccionats.	És un objectiu en permanent evolució en el que es busca la major eficiència en la publicació de les licitacions mitjançant l'aplicació dels nous procediments de què ens dota la nova Llei de contractació i amb l'agrupació d'objectes de contractació.
		

**Reptes 2020**

Socials	Ambientals	Econòmics
Treballar per millorar els indicadors per prendre decisions de compra social i per assolir l'objectiu específic de publicar una licitació amb clàusules socials que compleixin i superin els requeriments legals.	Elaborar un projecte específic d'economia circular d'acord amb alguns dels objectes de contractació habituals de B:SM.	Continuar buscant la màxima eficiència en la licitació de les necessitats de B:SM mitjançant l'aplicació dels nous procediments més eficients i òptims de què ens dota la nova Llei de contractació.

**ZOO****Objectius 2019**

Socials	Ambientals	Econòmics
Desenvolupar nous serveis d'aportació de valor: nous productes del Zoo Club. adaptats a la societat actual.	Aprovar i implantar el Pla de Sostenibilitat.	Millorar l'atractiu del servei públic ofert a la ciutadania: increment de la reputació.

**Assoliment 2019**

Socials	Ambientals	Econòmics
Incorporant noves modalitats de contracte Zoo Club a col·lectius (avis/àvies i néts/netes, apropa...) i individus (joves) en diferents condicions socials.	Aprovació del Pla de Sostenibilitat del Zoo i calendarització de les accions segons els recursos disponibles.	S'ha incrementat en dues dècimes l'ISC de l'any anterior (passant de 7,8 a 8,0)

**Reptes 2020**

Socials	Ambientals	Econòmics
Millorar la inclusió de totes les parts interessades en la sensibilització amb les accions corresponents del Pla de Sensibilització del Zoo (infants, persones amb trastorn de l'espectre autista, famílies...)	Reducció de la petjada de carboni del Zoo (menor impacte ambiental global del Zoo).	Millora del balanç econòmic (increment de la despesa per càpita posant en valor el servei que ofereix el Zoo).

**CENTRE DE SUPORT A LES OPERACIONS****Objectius 2019**

Socials	Ambientals	Econòmics
---------	------------	-----------

Participar en les iniciatives impulsades per B:SM.	Instal·lar nous punts de recàrrega als aparcaments de B:SM.	Incorporar el projecte del cotxe escàner al CSO.
--	---	--

**Assoliment 2019**

Socials	Ambientals	Econòmics
A través del voluntariat d'operadors del CSO, s'ha participat a la recollida de regals per "Soñar despierto" i en les activitats organitzades per la diada de Sant Jordi i el dia del càncer de mama.	S'ha instal·lat un punt nou de recàrrega a la xarxa d'Aparcaments, incorporat 11 punts nous (9 de càrrega ràpida per cotxe) i substituït 25 punts de moto obsolets.	Projecte del cotxe Scanner executat i en fase de proves.
●	●	●

**Reptes 2020**

Socials	Ambientals	Econòmics
Participar en les iniciatives impulsades per B:SM.	Ampliar la xarxa pública de punts de recàrrega, tant a la via pública com als nostres aparcaments.	Complir el pla d'inversions en els quals intervé el Centre de Suport a les Operacions (CSO).

**PEGISP****Objectius 2019**

Socials	Ambientals	Econòmics
Vetllar pel compliment del Pla Estratègic i pel desplegament de les accions de millora en el marc de les certificacions ISO 9001 i SGE21.	Desenvolupar projectes de mobilitat en el marc del projecte de ciutat MOBILus, pel qual Barcelona és capital europea de la mobilitat.	Consolidar el <i>balanced scoreboard</i> (quadre de comandament integrat) com a eina de gestió conjunta amb l'objectiu de facilitar eines de gestió que permetin la millora contínua.

**Assoliment 2019**

Socials	Ambientals	Econòmics
En el marc del desplegament del Pla Estratègic 2018-2023, s'ha impulsat el compliment dels objectius estratègics, vetllant pel seguiment del mateix. Fruit d'aquest seguiment hi ha un total de 266 accions d'escolta activa de ciutadà, proveïdors i treballadors de la companyia.	Amb l'objectiu de garantir la sostenibilitat ambiental de les activitats que prestem s'han desenvolupat projectes que contribueixen a una millora de la mobilitat a la ciutat, facilitant la informació i utilització a l'usuari per tal que pugui realitzar de forma sostenible els seus desplaçaments. S'han posat en marxa l'aplicatiu SMOU que inclou a nivell metropolità, incloent els	S'ha consolidat el Balanced Scorecard com una eina transversal que permet fer el seguiment estratègic a nivell global de forma mensual i que fa de vincle entre els objectius estratègics i operatius del conjunt de les unitats. En el marc de les certificacions ISO 9001 i SG21 i seguint l'impuls a la millora contínua marcat en el pla estratègic s'han obert un total de 699 accions de millora de les quals, 527

municipis de Hospitalet del Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, Sant Just Desvern, Sant Joan Despí, Badalona, els serveis d'Apparkb, Aparcaments i Endolla, el servei de la xarxa pública de recàrrega.

han estat completades a finals de 2019.

## Reptes 2020

### Socials

Fer un pas més en el sistema de gestió del grup, amb la integració de PATSA i CBSA al sistema de gestió integral de la companyia. Potenciar la coordinació interna per tal de garantir la millora de la prestació dels serveis desplegant la segona fase de la interrelació de processos, que ens ha de permetre posar el focus en l'aportació de valor dels serveis que prestem. Crear la Unitat Internacional i de Consultoria per tal de cercar aliances estratègiques, compartir el coneixement i l'experiència, cercar l'enriquiment mutu amb altres organitzacions i ciutats, i fomentar la reputació de la companyia.

### Ambientals

Garantir la sostenibilitat ambiental de tots els projectes que desenvolupem.

### Econòmics

Llançar el projecte del Port Olímpic com a nova activitat de la companyia que afavoreix la transformació d'un espai clau de la ciutat amb els objectius d'obrir el port a la ciutat, contribuir a la divulgació de l'activitat nàutica entre la ciutadania i fer del Port Olímpic un port de referència des de la gestió pública i la sostenibilitat ambiental.

## SERVEIS TÈCNICS

### Objectius 2019

#### Socials

Facilitar l'ús del transport públic a la ciutadania del barri del Carmel, creant la infraestructura per a la venda de tiquets per a un autobús llançadora entre la plaça d'Alfons el Savi i el Park Güell per als visitants del parc.




#### Ambientals

Continuar incrementant la xarxa d'endolls de Barcelona per a la recàrrega dels vehicles elèctrics, tant a l'interior dels aparcaments de B:SM com a l'espai públic, amb la supervisió d'aquest servei des del Centre de Suport a les Operacions de B:SM.

#### Econòmics

Disminuir el cost del manteniment correctiu no programat de les diferents divisions de B:SM fent el manteniment preventiu amb més rigor i, si s'ha de dur a terme un manteniment correctiu, fer-lo de manera planificada.

**Assoliment 2019**

Socials	Ambientals	Econòmics
Es va aconseguir acabar i posar en servei en temps i forma la infraestructura per a la venda de tiquets per a un autobús llançadora entre la plaça d'Alfons el Savi i el Park Güell per als i les visitants del Park. D'aquesta forma s'ha facilitat l'ús del transport públic als ciutadans i les ciutadanes del barri del Carmel.	S'ha continuat treballant per incrementant la xarxa d'endolls de Barcelona per a la recàrrega dels vehicles elèctrics, tant a l'interior dels aparcaments de BSM com a l'espai públic. La realització dels punts físics per a recarrega a l'interior dels aparcaments no s'ha pogut efectuar però si a l'exterior, creant 10 nous punts de recàrrega, 8 per a turismes i 2 per a motos, tots ells supervisats des del Centre de Suport a les Operacions de BSM.	S'ha disminuir el cost del manteniment correctiu no programat de les diferents divisions de BSM. Per aconseguir-ho s'ha fet el manteniment preventiu amb més rigor i, el manteniment correctiu que s'ha tingut que realitzar s'ha intentat que fos planificat.
		

**Reptes 2020**

Socials	Ambientals	Econòmics
Iniciar el projecte de reforma del Port Olímpic de Barcelona per enfortir les activitats pròpiament portuàries, popularitzar les activitats nàutiques i marítimes, i acostar les activitats vinculades amb la mar a la ciutadania.	Continuar incrementant la xarxa d'endolls de Barcelona per a la recàrrega dels vehicles elèctrics, tant a l'interior dels aparcaments de B:SM com a l'espai públic, amb la supervisió d'aquest servei des del Centre de Suport a les Operacions de B:SM.	Continuar ajustant el cost del manteniment correctiu no programat de les diferents divisions de B:SM per mitjà del manteniment preventiu fet amb rigor i, si s'ha de dur a terme manteniment correctiu, fer-lo de manera planificada.

**AREA - ESTACIONAMENT REGULAT DE BARCELONA****Objectius 2019**

Socials	Ambientals	Econòmics
Integrar les aplicacions mòbils d'aparcaments en un registre o una <i>app</i> únics, de manera que els usuaris pugui accedir a diferents serveis de mobilitat en un clic.	Electrificar totalment la flota de motos AREA i incorporar quatre turismes 100 % elèctrics.	Millorar el sistema de vigilància combinant la vigilància a peu amb altres sistemes innovadors.

**Assoliment 2019**

Socials	Ambientals	Econòmics
S'ha integrat a l'SMOU diferents serveis en una mateixa aplicació i s'ha produït diferents evolutius i	S'han acabat d'electrificar les motos pendents i alhora desde setembre 2019 es disposa dels	Desde juliol 2019 ja s'ha incorporat un nou sistema de vigilància a peu consistent en la lectura automàtica

millors pels usuaris en diferents moments de l'any.

vehicles lectors de matrícules de l'AREA (VLM) en fase de proves. de control de l'AREA (VLM)

de matrícules i així mateix des del mes de novembre 2019 ja s'està combinant la vigilància amb vehicles lectors de matrícules VLM en mode de proves.



## Reptes 2020

### Socials

Integrar l'aplicació ONaparcar Residents com un servei dins l'aplicació Smou. És una demanda dels residents de Barcelona.

### Ambientals

Eliminar de progressivament el paper dels tiquets dels parquímetres per tal de reduir en un 10% el paper.

### Econòmics

Integrar definitivament tot el nou model de vigilància de l'AREA integrant diferents recursos i tecnologies ja existents i en mode de proves.

## MÀRQUETING I COMUNICACIÓ

### Objectius 2019

#### Socials

Implantar el model d'experiència del client a les activitats de B:SM.

#### Ambientals

Avaluar trimestralment amb nous indicadors clau de rendiment (KPI) el desenvolupament dels nous plans de màrqueting dels negocis per potenciar la comunicació i la promoció en el món digital, tot mesurant les accions desenvolupades.

#### Econòmics

Incrementar en un 5% les aparicions positives als mitjans.

### Assoliment 2019

#### Socials

S'ha implantat el model customer experience als negocis de BSM amb elaboració dels Journey Maps dels negocis, i la realització de tècniques de client misteriós a totes les activitats

#### Ambientals

S'han avaluat trimestralment amb nous indicadors clau de rendiment (KPI) el desenvolupament dels nous plans de màrqueting dels negocis, que han obtingut un grau d'assoliment global de 90%

#### Econòmics

S'han incrementat un 5% les aparicions positives als mitjans. Les diferents accions de comunicació endegades comportat 27.121 impactes en forma de notícies en diversos canals.



## Reptes 2020

### Socials

Millorar l'experiència de la ciutadaniades de l'escolta activa. Implantar millores per tal

### Ambientals

Millorar el posicionament de marca B:SM entre les parts interessades, molt especialment a

### Econòmics

Generar ingressos addicionals (patrocinis, publicitat i filmacions)






d'ampliar i millorar el servei tant a través del compromís de B:SM per complir el marge d'exploració la clientela interna com externa. amb els ODS. previst.

## PERSONES, ORGANITZACIÓ I RSC

### Objectius 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
Impulsar la transformació digital: facilitar la capacitat i el desenvolupament del personal de B:SM i posar-li a l'abast eines digitals i competencials per tal d'aconseguir la mobilitat interna cap a llocs de treball amb valor afegit.	Construir el marc de treball per a un futur sistema de gestió ambiental transversal a B:SM.	Assolir el pressupost respecte a la plantilla prevista.

### Assoliment 2019

Socials	Ambientals	Econòmics
Hem llançat una nova intranet (BIN) de caire col·laboratiu que té com a principal novetat, entre altres, el CAMPUS BSM. Totes dues són espais digitals de trobada per a totes les persones de BSM.	Hem planificat les tasques elementals del sistema de gestió ambiental transversal. Així el 2019, s'ha fet una diagnosi i pla de correcció del total de requisits legals ambientals aplicables a tota la companyia	Degut a la renovació no prevista d'encàrrecs que han ocasionat l'augment de la plantilla pressupostada per l'any 2019. Aïllant l'efecte d'augment del personal degut a aquests encàrrecs no previstos, l'objectiu s'hauria aconseguit completament
		

### Reptes 2020

Socials	Ambientals	Econòmics
Posar en marxa un pla d'empresa saludable amb accions enfocades a fomentar els hàbits de vida saludable entre la plantilla i, així, millorar el seu benestar.	Impulsar i integrar la sostenibilitat social i ambiental en les activitats i els serveis que prestem.	Assolir el pressupost respecte a la plantilla prevista.

## Identificació de les parts interessades

(102-40) (102-42)

B:SM està en interacció contínua amb l'entorn en què opera i per això és fonamental tenir en compte les parts interessades. La varietat de negocis de la companyia forma una xarxa de relacions complexa i particular en el si de B:SM. Aquesta memòria de sostenibilitat permet comunicar la informació d'interès per a aquests grups i donar resposta a les inquietuds que les parts interessades tenen envers B:SM.