

B:SM l'any 2020

Carta de la directora

El nostre suport durant la COVID-19

Barcelona de Serveis Municipals

### Sostenibilitat social

Qualitat en l'experiència ciutadana

#### Valor de les persones B:SM

Sostenibilitat ambiental

Sostenibilitat econòmica

Informació de la memòria

Verificació externa i assegurament

Índex de continguts GRI i taula  
del Pacte Mundial

## FORMACIÓ DEL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

103-1: Formació i ensenyament

La capacitat i l'educació esdevenen temes materials a la companyia perquè la societat canvia constantment i a una velocitat ràpida i, per tant, també els interessos de les persones que la componen.

103-2: Formació i ensenyament

Per a B:SM, com a empresa de serveis públics, 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 esdevé una de les principals línies estratègiques de B:SM. Fem costat a totes les persones de B:SM 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.

103-3: Formació i ensenyament

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 el personal del futur, avançar-nos a les necessitats de les persones de B:SM 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 profesio-

nal. A B:SM dissenyem el Pla de Formació i Desenvolupament Professional per donar resposta a les necessitats formatives detectades per millorar les capacitats de la plantilla i amb coherència amb el Pla Estratègic.



**14,54 h**  
mitjana d'hores de formació  
a l'any per persona

404-1

S'han creat nous continguts i blocs formatius, renovats amb temes d'interès per ampliar l'oferta formativa, a través de píndoles en línia, seminaris web en directe i reconvertint accions formatives presencials en altres formats. Alguns continguts s'han relacionat amb l'adquisició de nous coneixements, com la introducció al núvol, el foment del treball en entorns virtuals, la intel·ligència empresarial o les metodologies àgils, i d'altres estaven relacionats amb el desenvolupament personal, com ara la consciència plena, l'assertivitat en moments difícils, la gestió del conflicte, la comunicació no verbal o l'escolta activa.



**Sostenibilitat social**

Qualitat en l'experiència ciutadana

**Valor de les persones B:SM**

Sostenibilitat ambiental


Sostenibilitat econòmica

Informació de la memòria

Verificació externa i assegurament

Índex de continguts GRI i taula del Pacte Mundial

L'efecte de la COVID-19 en l'àmbit de la formació es veu clarament en el nombre d'hores formatives. Moltes accions del Pla de Formació es van haver d'anul·lar o posposar, i d'altres han estat reconvertides al format en línia o teleformació. S'ha de tenir en compte que moltes persones estaven en situació d'ERTO, i les que no ho estaven prestaven serveis essencials, amb la qual cosa no hi ha hagut tanta disponibilitat de temps per a formació. No obstant això, el balanç global és positiu i es veu en el nombre de persones que n'han rebut, i el grau de satisfacció per la qualitat de la formació rebuda.

 **4,25/5**  
 grau de satisfacció per la qualitat de la informació rebuda per les persones de part de B:SM

404-1

TOTAL D'HORES DE FORMACIÓ PER SEXE I CATEGORIA PROFESSIONAL

Categoria	2019			2020		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Personal directiu i responsables d'àrea	1.094,60	1.077,52	2.172,12	1.101,47	1.719,25	2.820,72
Personal de comandament	1.102,46	1.960,42	3.062,88	290,2	1.538,32	1.828,52
Personal tècnic	457,98	1.199,81	1.657,79	1.106,39	822,5	1.928,89
Personal administratiu	1.395,30	800,07	2.195,37	1.293,15	880,25	2.173,4
Personal operatiu	7.679,75	14.917,30	22.597,05	5.192,58	5.086,26	10.278,84
<b>Mitjana total</b>	<b>11.730,09</b>	<b>19.955,12</b>	<b>31.685,21</b>	<b>8.983,79</b>	<b>10.046,58</b>	<b>19.030,37</b>

FORMACIÓ PROFESSIONAL

	2019	2020
Nombre de persones que han rebut formació	1.593	1.434
Nombre d'assistències a cursos de formació	6.448	8.353
Nombre d'accions formatives	165	160
Representació de la plantilla	112 %	110 %
Hores totals de formació	31.685	19.030
Proporció de la formació dins de la jornada laboral	84 %	78 %
Grau de satisfacció (sobre 5)	4,29	4,25

404-2

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

TOTAL D'HORES DE FORMACIÓ PER MODALITAT I SEXE (2020)

	Hores de formació externa		Hores de formació interna		Hores totals
	Formació externa	(CIF)*	Formació interna	Total	
Dones	4.571,56	30	4.412,22	8.983,79	
Homes	5.806,01	180	4.240,56	10.046,58	
<b>Total general</b>	<b>10.377,58</b>	<b>210</b>	<b>8.652,79</b>	<b>19.030,37</b>	

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

**Sostenibilitat social**

Qualitat en l'experiència ciutadana

**Valor de les persones B:SM**

Sostenibilitat ambiental

Sostenibilitat econòmica

Informació de la memòria

Verificació externa i assegurament

Índex de continguts GRI i taula del Pacte Mundial



404-3

La Direcció de Persones treballa per implantar una nova eina de reconeixement en què les persones que formen part de B:SM puguin donar i rebre retroalimentació relacionada amb els valors, així com fomentar l'autoavaluació i l'autoconeixement. Aquest projecte, que es fa en un format 360, implica que hi ha d'haver un reconeixement cap a un mateix i els reptes personals, cap als caps i els equips i entre personal i clientela interna.

**Tanmateix, a causa de la COVID-19, el percentatge de les persones avaluades durant el 2020 s'ha vist disminuït a causa del baix nombre de contractacions formalitzades i l'aturada d'aquest projecte d'avaluació 360.**

TOTAL DE PERSONES AVALUADES PER SEXE I CATEGORIA RESPECTE DEL TOTAL DE LA PLANTILLA

	2019	2020
<b>Administració</b>	<b>11 %</b>	<b>0,22 %</b>
Dones	12 %	0,22 %
Homes	9 %	0 %
<b>Comandaments intermedis</b>	<b>26 %</b>	<b>0,82 %</b>
Dones	44 %	0,45 %
Homes	20 %	0,37 %
<b>Operacions</b>	<b>38 %</b>	<b>8,33 %</b>
Dones	40 %	4,24 %
Homes	37 %	4,09 %
<b>Responsables</b>	<b>4 %</b>	<b>0,37 %</b>
Dones	3 %	0,07 %
Homes	4 %	0,3 %
<b>Tècnics</b>	<b>1 %</b>	<b>0,89 %</b>
Dones	4 %	0,52 %
Homes	0 %	0,37 %
<b>Total general</b>	<b>30,07 %</b>	<b>10,63 %</b>