

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGLA EL SISTEMA DINÀMIC  
D'ADQUISICIÓ PER LA FORMACIÓ DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS,  
S.A. I CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A.**

**ÍNDEX:**

0.- INTRODUCCIÓ .....	3
1. PROJECTE BSM.....	4
2. COMPROMISOS DE BSM .....	8
3. LINIES ESTRATEGIQUES .....	9
4. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTIU DEL CONTRACTE .....	10
5. MARC GENERAL DE LA FORMACIÓ I PLANS DE FORMACIÓ A BSM.....	12
6. TIPOLOGIES FORMATIVES .....	13
6.1. Format de les formacions .....	16
7. CLAUSULA D'EXECUCIÓ .....	17
8. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI .....	18

## 0.- INTRODUCCIÓ

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. te com a Missió posar el focus a millorar la qualitat de vida de les persones generant experiències positives per a construir una Barcelona saludable i líder. Tenint una Visió de ser una empresa de referència en la gestió pública de serveis de valor afegit. Els nostres valors es basen en l'excel·lència, la integritat, el compromís, la proactivitat i la cooperació.

Amb aquesta finalitat, constitueix l'objecte social de la Societat el desenvolupament directe o a través de la participació en altres societats o entitats que tinguin per objecte matèries connexes, complementàries o accessòries, la gestió i explotació que realitzi per encàrrec l'Ajuntament de Barcelona.

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (BSM.SA) gestiona un conjunt d'activitats pròpies i és capçalera d'un grup d'empreses de la qual forma part Cementiris de Barcelona, S.A.

Les activitats pròpies, de gestió directa de BSM,S. A. s'agrupen en tres grans àmbits d'actuació:

### **Mobilitat:**

- Xarxa d'aparcaments: 51 aparcaments en explotació, sent 45 mixtes i 6 de residents i amb pràcticament 15.000 places en explotació, 14.000 abonats i 1.800.000 vehicles en rotació.
- Servei de bicicleta compartida, popularment conegut com Bicing.
- Servei de regulació de l'estacionament en calçada (denominat AREA).
- Xarxa pública de punts de recàrrega per a vehicles elèctrics en calçada i aparcaments.
- Servei de distribució urbana de l'última milla que recull a més de les places en calçada destinades a la càrrega i descàrrega, totes les instal·lacions fora de calçada destinades a la distribució urbana d'última milla.

### **Oci, cultura i biodiversitat:**

- Gestió i explotació del Parc Zoològic de Barcelona.

- Gestió i explotació de la Anella Olímpica amb les instal·lacions olímpiques com el Palau Sant Jordi, l'Estadi Olímpic, Sant Jordi Club i Esplanada.
- Gestió i explotació del Parc de la muntanya de Montjuïc.
- Gestió i explotació del Parc del Fòrum.
- Gestió i explotació del Park Güell.
- Gestió i explotació del Port Olímpic.
- Gestió i explotació del Parc d'Atraccions del Tibidabo.

#### **Cura de la ciutadania i del espai públic:**

- Estacions d'autobusos i zona bus: Estació del Nord i Estació de Fabra i Puig, així com la regulació de les zones d'estacionament i parada exclusives per a autocars.
- Servei Municipal de Grua.
- Gestió i explotació dels Cementiris de Barcelona.
- Agents Cívics: destinats a afavorir la cura de l'espai públic i l'ús adequat d'aquest.

En conseqüència, BSM,SA s'orienta a produir valor públic assegurant, al mateix temps, la sostenibilitat econòmica, ambiental i social dels mateixos.

A títol informatiu els indiquem l'enllaç a la nostre web corporativa per a una millora identificació de les activitats i serveis que realitzem: <https://www.bsmsa.cat> // <https://www.cbsa.cat>

## **1. PROJECTE BSM**

El seu model de gestió es fonamenta en quatre pilars essencials: prestar serveis de valor afegit per a la ciutat i la ciutadania; posar les persones al centre, amb focus especial en els clients 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 social de les inversions. En aquesta línia, B:SM és una empresa referent i pionera a l'àmbit de la mobilitat, la cultura i el lleure i la cura de l'espai públic a la ciutat de Barcelona.

A B:SM oferim serveis que fomenten una mobilitat sostenible i eficient per tal que els desplaçaments es produeixin de la manera més segura possible, promovent els mitjans de transport no contaminants que protegeixen la salut de les persones.

Els negocis de la nova mobilitat són:

- **SMOU:** L'App que t'ajuda a moure't. SMOU és l'aplicació mòbil que ajuda a moure's per Barcelona, posant a la disposició de la persona usuària informació i serveis de mobilitat que faciliten els desplaçaments.
- El servei d'**AREA**, és fonamental per optimitzar l'espai d'estacionament a la via pública, contribuir a la mobilitat sostenible de la ciutat i ajudar a reduir emissions. B:SM gestiona més de 71.000 places regulades amb aquest servei.
- **Aparcaments**, Més de 40 aparcaments amb més de 13.000 places per a tot tipus de vehicles i flotes. Els aparcaments B:SM ofereixen un servei personalitzat i de qualitat que afavoreix les polítiques de mobilitat sostenibles, ja que ajuden a reduir molts desplaçaments d'última milla i alleugereixen el trànsit en superfície.
- **Endolla Barcelona**, és la xarxa de punts de recàrrega elèctrica per a motos i cotxes més gran de l'Estat, amb una cobertura territorial homogènia i inclusiva per tota la ciutat. Un servei bàsic per a la mobilitat sostenible.
- 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 més ben valorats del món.
- **SPRO**, és una aplicació mòbil professional 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 de l'Àrea Metropolitana. A més, facilita la reserva de places per gestionar l'aturada i estacionament d'autocars turístics a les Zones Bus de Barcelona.

També oferim experiències en espais emblemàtics de la ciutat, incorporant els eixos principals d'educació, cultura, lleure, esport, natura i biodiversitat a tots els negocis i activitats.

Els negocis de la cultura, lleure i biodiversitat són:

- El **Zoo de Barcelona**, té com a principal missió 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 la conservació de la natura

arreu del món i a la lluita contra la degradació constant de la majoria d'hàbitats naturals.

- La transformació del **Port Olímpic** per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona. En aquesta nova etapa, el Port Olímpic vol ser 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 a l'economia blava. A més, s'impulsa un nou model de restauració que faci del Port Olímpic el principal centre gastronòmic del front marítim de la ciutat.
- El **Park Güell** és una de les obres més emblemàtiques d'Antoni Gaudí i un dels espais més visitats de Barcelona. Admirat pel seu valor arquitectònic, històric i paisatgístic, així com per la important biodiversitat que s'hi pot trobar, va ser declarat Patrimoni Mundial per la UNESCO l'any 1984.
- 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. La polivalència i capacitat d'aquests espais consoliden el posicionament de Barcelona com a seu de grans esdeveniments d'esport, cultura i lleure.
- Immens, proper, versàtil i compromès. El **Parc del Fòrum** és un recinte obert a la ciutadania i al mar, amb una arquitectura única i 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-lo i realitzar-hi activitats de tot tipus. La Placa Fotovoltaica, icona del litoral barceloní, és un dels seus trets més distintius i símbol de l'aposta de la ciutat per la sostenibilitat mediambiental.
- El **Tibidabo** és un dels espais més màgics de la ciutat de Barcelona. Un Parc centenari ple d'història, on cada un dels seus racons s'omple d'encant i records. Les atraccions del Tibidabo, des de les emblemàtiques fins a les d'última generació, conviden a sentir tota mena d'emocions pensades per a tota la família.

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 ambles a les possibles incidències, amb l'objectiu de vetllar per l'ús cívic dels espais públics.

Els negocis de la cura de la ciutadania i de l'espai públic són:

- Els **Agents Cívics** promouen l'ús responsable l'espai públic i vetllen pel compliment de les normes de convivència. Ho fan mitjançant la informació, la

sensibilització i l'advertència a les zones establertes per l'Ajuntament. L'objectiu és fer de Barcelona una ciutat amable, ordenada i respectuosa.

- **Cementiris de Barcelona** ofereix serveis de cementiri, cremació, comiat i acompanyament del dol. La seva missió és esdevenir el servei exequial de referència a la ciutat de Barcelona. A més, es treballa perquè la ciutadania visiti els cementiris com a espais de memòria amb valor històric, natural, cultural i patrimonial.
- El **Parc de Montjuïc** és un dels turons més característics de la ciutat de Barcelona. Amb 450 hectàrees d'extensió i un alt valor natural, és el principal parc urbà de la ciutat, després de Collserola. Montjuïc és un indret 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 de l'espai i s'encarrega del control de les escales mecàniques i la coordinació dels esdeveniments que es celebren als equipaments de la muntanya. A més, gestiona dos punts informatius, on s'ofereix al visitant informació específica del Parc.
- 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, facilitant la connexió amb les destinacions turístiques de major interès.
- **Punt neuràlgic de Barcelona**, situada a l'avinguda Meridiana, aquesta estació ha estat històricament un punt neuràlgic d'enllaç entre la ciutat de Barcelona, l'Àrea Metropolitana i algunes comarques properes. Està comunicada amb la línia 1 del Metro (Fabra i Puig) i Rodalies de Catalunya (Sant Andreu Arenal).
- Barcelona disposa d'un conjunt de **zones d'estacionament exclusives per a autocars** a prop dels punts de més atractiu turístic. L'objectiu és afavorir l'estacionament ordenat i facilitar les parades dels vehicles als professionals del sector.
- 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.
- El Registre dels **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.

Per tot lo anterior, el propòsit de B:SM és millorar la qualitat de vida de les persones generant experiències positives per construir una Barcelona saludable i capdavantera. La nostra visió, és ser una empresa de referència en la gestió pública de serveis de valor afegit de la que tots i totes ens sentim orgullosos i orgulloses i ho fem amb el desplegament dels nostres valors:

- **Excel·lència:** Treballem amb coneixement expert, escoltant activament i desenvolupant els talents per generar les millors experiències de la nostra clientela i ciutadania.
- **Compromís:** Ens impliquem amb passió amb la ciutadania, la clientela, els companys, les companyes i amb l'entorn.
- **Proactivitat:** Ens anticipem i innovem per millorar cada dia en tot el que fem.
- **Integritat:** Rendim comptes des de la coherència, la responsabilitat i la transparència.
- **Cooperació:** Basem les nostres relacions en la confiança, la col·laboració i el respecte.

## 2. COMPROMISOS DE BSM

Basats en els següents compromisos:

- Visió integradora de l'empresa i visió global de les activitats i processos focalitzats a l'aportació de valor a la ciutat i als ciutadans i a les ciutadanes des de l'escolta activa per la millora contínua.
- Considerar les necessitats i expectatives dels ciutadans, ciutadanes, clients i clientes com a prioritàries.
- Garantir la igualtat d'oportunitats, el respecte personal i professional i el desenvolupament del talent de les persones que formen part de l'organització.
- Gestió ètica dels recursos públics, que és la gestió eficaç i eficient de recursos en l'execució dels seus processos i activitats, potenciant les sinergies i assegurant una comunicació eficaç dins l'empresa.
- Vetllar per l'optimització i l'ús responsable dels recursos, impulsant la millora contínua en els aspectes ambientals dels serveis que prestem per la protecció del medi ambient, especialment, pel que fa a la reducció de residus, l'eficiència

ambiental, i les accions de minimització d'emissions i el consum energètic responsable.

- Garantir la sostenibilitat social i econòmica en la gestió.
- Garantir el compromís amb els principis de transparència i rendiment de comptes en la gestió.
- Definir processos flexibles, adaptables als canvis de l'entorn i amb visió innovadora que permeten integrar la tecnologia, comptant amb les persones que hi treballen assegurant la màxima qualitat del servei.
- Garantir la confidencialitat de les dades i informacions de caràcter privat, així com, assegurar l'acompliment de les mesures d'integritat, conservació, control i confidencialitat dels documents de l'empresa.
- Garantir el compliment de tots els requisits legals, normatius que li siguin d'aplicació, així com, altres requisits als quals l'organització se subscrigui.

Amb l'objectiu de concretar aquests compromisos B:SM estableix un Sistema de Gestió Integral per processos basat en el model definit en les Normes UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, SGE21. Per tot això, la Direcció de B:SM defineix nivells d'exigència als i a les responsables del procés i assigna els recursos necessaris per a assolir-los, alhora que es compromet a adoptar les mesures necessàries perquè aquesta Política, entesa com a marc de referència, sigui coneguda i posada en pràctica pels col·laboradors i les col·laboradores de l'empresa i els grups d'interès relacionats.

### 3. LINIES ESTRATEGIQUES

B:SM té les següents línies estratègiques:

1. **Posicionar i actualitzar**, en tot moment, **la proposta de valor de BSM** maximitzant els impactes positius a les parts interessades.
2. **Vetllar per l'excel·lència de l'experiència del client** des de l'escolta activa, l'aprofitament de les dades i la millora contínua.
3. **Adaptar, desenvolupar i fer créixer la nostra aportació de valor** per respondre a les necessitats del client aprofitant les sinergies globals de l'empresa, les oportunitats digitals, les aliances amb tercers i l'àmbit metropolità.

4. **Ser referents a través del nostre propòsit, valors i dels impactes positius** a les parts interessades, potenciant el prestigi de BSM a través de la comunicació i la transferència de coneixement.
5. Consolidar el model de **gestió per valors com a essència de la cultura i la governança** de BSM.
6. **Impulsar, garantir i retenir el talent** col·lectiu i individual necessari en cada lloc i moment segons l'evolució de l'empresa.
7. Potenciar el **model de lideratge per valors per desenvolupar les persones** amb especial èmfasi en l'adaptació al canvi, la transferència de know-how i l'empoderament dels equips.
8. Impulsar la **millora contínua per garantir l'excel·lència dels processos i de l'experiència de les persones** de forma sostenible, àgil, eficient i segura minimitzant els riscos derivats de les nostres activitats.
9. **Potenciar la transformació reforçant les sinergies de BSM**, impulsant la col·laboració transversal i multidisciplinària i estandarditzant els aspectes comuns.
10. **Innovar** prenent els nous paradigmes i els canvis com a oportunitats, **sobre la base de models estructurals i formals d'impuls permanent** (big data, models predictius, intel·ligència artificial, mètodes àgils...).
11. **Complir els criteris SEC** (operador de mercat) assegurant l'autonomia econòmica, financera i de gestió, **cercant l'equilibri econòmic de totes les activitats**.
12. Prioritzar la **inversió amb retorn econòmic, social i mediambiental i impulsar polítiques de bona governança**, maximitzant els impactes positius i minimitzant els impactes negatius de les nostres activitats en totes les parts interessades i en el territori amb mirada a curt, mig i llarg termini.

#### **4. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTIU DEL CONTRACTE**

Un cop definit el marc estratègic de BSM, cal donar peu a la descripció de l'objecte del present contracte. En aquest sentit i a títol introductor, a BSM apostem pel desenvolupament professional i per promoure un pla de formació anual on es recullen les necessitats formatives de cada negoci i unitat i ens comprometem durant l'any a donar sortida al pla de formació. Com a novetat, durant el 2024 treballarem amb 3

tipologies d'accions formatives, aquelles que considerem estratègiques, transversals o específiques, segons el contingut que es vulgui treballar.

D'aquesta manera, garantim donar cobertura a les peticions dels negocis i unitats descrits anteriorment. En adhesió a això, cal destacar que destinem dos dies de formació anuals en el que dediquem exclusivament a la formació i dinàmiques que fomentin l'aprenentatge basat en les experiències com els *teambuildings*.

La gestió de les persones és un dels eixos estratègics que guien l'actuació de BSM, centrada en el desenvolupament dels treballadors i treballadores, la digitalització, l'escolta activa, l'empoderament dels equips i el relleu generacional.

La Direcció de Persones és l'encarregada de desenvolupar les polítiques de captació, promoció i retenció del talent. També en depenen, entre altres competències, la gestió de les relacions laborals i les polítiques de prevenció de riscos en aquest àmbit. A partir de l'Enquesta de compromís, cultura i valors duta a terme l'any 2021, la Direcció de Persones va definir vuitanta accions a executar en els àmbits de la formació i el desenvolupament personal, la comunicació o la millora de l'entorn de treball, entre d'altres.

## 5. MARC GENERAL DE LA FORMACIÓ I PLANS DE FORMACIÓ A BSM

Durant tot l'exercici es va facilitar la realització de 27.400 hores de formació a la totalitat de la plantilla de les quals 17.360,57 hores de formació va ser presencial i 10.039,58 hores de formació a distància. En aquesta línia, 1.370 persones es van formar d'una plantilla acumulada de 1.430 persones.

En paral·lel, es van posar les bases del futur **Hub de Coneixement de BSM**, un projecte que neix de l'escolta activa feta durant la primera avaluació que es va dur a terme per obtenir el **Segell EFQM**, i que va posar sobre la taula que la gestió del coneixement és una de les grans oportunitats de creixement de la companyia. Aquest nou model prioritza el desenvolupament d'accions que fomenten l'intercanvi de coneixement entre les persones treballadores i la mentoria. Partint d'aquests dos principis es va celebrar el primer **Training Day**, una sessió formativa innovadora que va permetre que una setantena de professionals tinguessin un primer contacte amb disciplines tan actuals com l'ESG (criteris ambientals, socials i de governança), Design Thinking o Data Science. Hi van assistir 127 persones.

Per tal de **fomentar el creixement professional** de determinats col·lectius, es va posar en marxa un Pla de desenvolupament centrat en les persones tècniques i els comandaments intermedis. Un total de 83 persones van beneficiar-se d'aquest projecte, que va permetre identificar les possibilitats de creixement personal i professional d'aquests col·lectius dins la companyia.

A més, es va promoure la celebració de jornades de team building entre els equips de diferents serveis i unitats per afavorir la cohesió interna i la comunicació, treballar valors i compartir els objectius del pla estratègic de l'empresa. En l'àmbit de les polítiques de fidelització del talent, la Direcció de Persones va gestionar 17 processos de promoció interna per cobrir 29 vacants. També es van produir 85 casos de mobilitat interna entre diferents negocis i unitats. L'objectiu d'aquestes mesures és contribuir a la consecució dels objectius de BSM a través de la capacitació i la millora de competències de les persones treballadores, així com garantir el desenvolupament professional dins l'organització i afavorir la polivalència. El **projecte "Avaluació a la contribució"** va ser una altra de les iniciatives empreses el 2022. L'objectiu era generar una oportunitat d'avaluació i autoconeixement i obtenir un feedback enriquidor entre diferents nivells de la companyia. El seu desenvolupament es va fer compatible amb diverses formacions de feedback entre quadres de comandaments. Coincidint amb la posada en marxa del

nou **Codi Ètic de BSM**, també va fer-se una tasca ingent de difusió i formació entre totes les persones treballadores.

Entenent les peculiaritats d'una empresa com B:SM, la **formació** requereix d'una àmplia diversitat per cobrir les necessitats formatives dels seus treballadors i treballadores, i que depenent dels llocs de treball el grau d'especificitat varia exponencialment i requereix d'una àmplia traçabilitat i experiència per poder oferir accions formatives de qualitat i amb un impacte positiu en l'aprenentatge i desenvolupament professional.

## 6. TIPOLOGIES FORMATIVES

Dintre d'aquesta diversitat, casuístiques i necessitats de B:SM es proposen alguns blocs de referència, que són aplicables en el pla de formació actual:

- **Gestió de Projectes:** Capacitar a les persones treballadores en la gestió eficient de projectes des de la planificació fins a la implementació i seguiment.
- **Sostenibilitat i Medi Ambient:** Formació en pràctiques sostenibles i ambientals per a garantir que els serveis municipals siguin respectuosos amb el medi ambient i compleixen amb els objectius de desenvolupament sostenible.
- **Tecnologia i Transformació Digital:** Proporcionar formacions en habilitats tecnològiques i digitalització, per a millorar l'eficiència dels processos municipals, la prestació de serveis en línia i l'agilitat digital.
- **Transformació cultural i Gestió del Canvi:** Proporcionar consultoria i formació en l'acompanyament i capacitat per fer front a canvis culturals (gestió canvi, transformació cultural i valors, nous mètodes de treball, etc).
- **Atenció al Client i Comunicació:** Capacitar a les persones de B:SM en habilitats d'atenció al client i comunicació per a millorar la interacció amb els ciutadans i clients externs i interns, així com la gestió de queixes i consultes.
- **Diversitat i Inclusió:** Accions formatives que promoguin la diversitat i la inclusió en el lloc de treball, sensibilització cultural i la igualtat d'oportunitats.
- **Seguretat en el Treball i Salut Ocupacional:** Garantir que les persones treballadores estiguin ben informades sobre les millors pràctiques de seguretat i salut ocupacional per a evitar lesions i malalties laborals.
- **Habilitats de Lideratge i Gestió Equips:** Oferir programes de desenvolupament de lideratge per a aquelles persones que hagin d'assumir rols

de lideratge perquè siguin guiats, es sentint recolzats i els ajudi a potenciar el seu talent l'organització.

- **Habilitats en Mentoring i Coaching:** Oferir programes per capacitar i transformar les persones amb un rol d'acompanyament i desenvolupament de persones.
- **Employer Branding:** Capacitació equip intern en el disseny, llançament i la gestió d'accions d'employer branding.
- **Idiomes:** programes de formació en idiomes que permetin millorar activament la comunicació amb llengua la estrangera i oferir un servei d'atenció al client de qualitat i excel·lent.
- **Desenvolupament de Competències Personals:** Diagnosi i oferta de cursos que ajudin a les persones treballadores a desenvolupar el seu talent i les *soft skills* ( com la resolució de conflictes, la creativitat, gestió del temps, treball en equip i cooperació, planificació i organització, millora continua, visió estratègica, negociació, resiliència, comunicació eficaç, assertivitat, etc).
- **Ètica i Compliment:** Promoure que les persones treballadores comprenguin i compleixin amb els estàndards ètics i legals en la prestació de serveis municipals.
- **Formació en Innovació:** Fomentar la cultura de la innovació, promovent la formació en mètodes i processos innovadors.
- **Formacions vivencials:** Aprenentatge en actiu que permeti fomentar la col·laboració, el treball en equip i posi en pràctica els valors de B:SM.
- **Prevenió de riscos laborals i empresa saludable:** Vetllar per la seguretat de totes les persones de B:SM impulsant formacions i activitats que contemplin les fases d'activitat del lloc de treball amb el fi d'evitar o disminuir els riscos derivats del treball. A més, impulsar programes que promoguin el benestar físic i mental dels empleats a través de programes de benestar, suport en salut mental i un entorn de treball que fomenti la salut i l'equilibri.
- **Itineraris Formatius y Carrera professional:** Capacitació de facilitadors interns, capacitació equip intern en el disseny o co-creació de continguts formatius per itineraris formatius de Campus B:SM i Escola Interna.
- **Formacions elearning, gamificació i realitat virtual:** disposar d'una varietat de cursos i mòduls de formació dissenyats per a satisfer les necessitats d'aprenentatge de l'organització o d'un públic específic i que potenciïn el disseny

d'universitat corporativa. Aquests cursos estarien publicats en el Campus B:SM, la nostra plataforma online d'aprenentatge. Aquesta varietat de curs pot contenir:

- *Formació en habilitats softs skills:* Cursos relacionats amb habilitats interpersonals, comunicació, lideratge, gestió del temps i treball en equip.
- *Formació en habilitats tècniques:* Cursos relacionats amb habilitats tècniques i eines específiques, com a programació, disseny gràfic, anàlisi de dades, desenvolupament web, entre altres.
- *Compliment i regulació:* Mòduls de formació que assegurin que els empleats compreguin i compleixin amb les regulacions i polítiques de l'empresa i els estàndards de la indústria.
- *Itineraris professionals:* Cursos que ajuden els empleats a avançar en les seves carreres, com a gestió de projectes, desenvolupament d'habilitats de presentació, presa de decisions, etc.
- *Seguretat en el treball:* Formació relacionada amb la seguretat en el lloc de treball, incloent-hi cursos sobre prevenció d'accidents, maneig de substàncies perilloses i procediments d'emergència.
- *Desenvolupament de lideratge:* Programes que ajuden a conrear habilitats de lideratge i gestió en els líders i gerents de l'organització.
- *Formació en tecnologia:* Cursos que ajuden els empleats a utilitzar i comprendre les eines i sistemes tecnològics utilitzats en l'organització.
- *Desenvolupament de producte/servei:* Formació relacionada amb productes o serveis específics de l'organització, que pot incloure detalls tècnics, avantatges competitius i estratègies de vendes.
- *Desenvolupament d'habilitats de vendes i atenció al client:* Cursos dirigits a millorar les habilitats de vendes i la qualitat de l'atenció al client.
- *Desenvolupament d'habilitats de resolució de conflictes:* Formació sobre com abordar i resoldre conflictes en el lloc de treball de manera efectiva.
- *Formació en diversitat i inclusió:* Cursos que promouen la diversitat i la inclusió en el lloc de treball i ajuden a crear un ambient més inclusiu.
- *Idiomes:* programes de formació en idiomes que permetin millorar activament la comunicació amb llengua la estrangera i oferir un servei d'atenció al client de qualitat i excel·lent.
- *Habilitats de comunicació:* Cursos que milloren la capacitat de comunicació oral i escrita dels empleats.

En resum, el catàleg d'e-learning pot adaptar-se a les necessitats i objectius específics de l'organització, i pot incloure cursos desenvolupats internament, cursos externs comprats o una combinació de tots dos. La diversitat de cursos i mòduls en el catàleg formatiu, ens ajuda a assolir un aprenentatge efectiu i continu a les persones treballadores.

- **Formacions, activitats i programes adaptats a tot el cicle de l'experiència de l'empleat:**

- *Onboarding*: Proporcionar als nous empleats una introducció sòlida a l'empresa amb un programa innovador i disruptiu on es traslladi de manera vivencial la cultura i dels seus processos i mantenir una comunicació oberta i transparent en tota l'organització, assegurant que les persones estiguin informades sobre els canvis, objectius i expectatives de l'empresa. Aquest apartat també inclou l'onboarding de quan una persona promociona a mànager en la mateixa o diferent unitat.
- *Employee experience*: proporcionar diagnosi i píldores formatives i d'acompanyament en el Employee Journey Map.
- *Formacions que ajudin a desenvolupar habilitats*: Proporcionar oportunitats de formació i desenvolupament continu perquè els empleats adquireixin i millorin les seves habilitats. Això pot incloure programes de capacitació, cursos en línia, tallers i programes de mentoria.
- *Formació teòrica i pràctica específica*, que ajudi a conceptualitzar i traçar el full de ruta de la vida de l'empleat per transferir-lo al mapa de talent de l'organització, per tal d'impulsar itineraris professionals ad-hoc a les necessitats d'aquest.

### **6.1. Format de les formacions**

Aquestes formacions i estratègies adaptades a tot el cicle de l'experiència de les persones treballadores de B:SM està pensat per posar en valor el talent intern i retenir-lo, fomentant el desenvolupament, la innovació i creativitat, millorant contínuament en l'experiència positiva de les persones.

És imprescindible que la formació s'adapti a les necessitats específiques de l'organització i estigui alineada amb els objectius, línies estratègiques i valors de B:SM. Es valora molt positivament que les empreses homologades estableixin metes i objectius clars per a la formació, de manera que les persones treballadores sàpiguin i puguin mesurar el seu progrés així com avaluar el seu aprenentatge.

Les metodologies d'aprenentatge han de fomentar la flexibilitat de les persones treballadores i s'han d'adaptar a tots els formats i dispositius. En aquest sentit, les formacions es podran impartir presencialment, online, semipresencial, seminaris web, podcasts i activitats pràctiques entre d'altres, de tal manera que l'oferta formativa de B:SM estigui actualitzada, sigui dinàmica i estimulant. Per les formacions online es valorarà incloure la gamificació perquè el procés d'aprenentatge en algunes matèries sigui més divertit i atractiu. També es vol fomentar l'aprenentatge col·laboratiu entre les persones treballadores, encoratjant-los a discutir temes de formació, compartir coneixements i resoldre conflictes conjuntament, així com compartir sinergies.

És important que les accions formatives proporcionin retroalimentació regular a mesura que s'avança amb la formació. També es valorarà la creativitat en quant al reconeixement en l'assoliment dels objectius formatius, així com oferir consells constructius per a millorar les competències establertes. De les accions i programes formatius que es proposin per part dels proveïdors serà imprescindible que es pugui valorar l'eficàcia formativa. També es valorarà el seguiment formatiu a llarg termini, per continuar brindant suport i oportunitats de desenvolupament molt després que es completi la formació inicial. L'aprenentatge i el creixement continu és una part integral de la cultura de l'empresa.

## **7. CLAUSULA D'EXECUCIÓ**

B:SM exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei objecte de contractació, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions detallades en aquest PPT i en el contracte a que s'haurà sotmès el contractista.

B:SM podrà supervisar que es compleixin les premisses de dedicació i servei que s'hagin determinat amb l'empresa, si la situació així ho requerís, sense que això impliqui

l'exercici per part de BSM de facultats de direcció sobre el personal de l'empresa adjudicatària.

## **8. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI**

Al final de cada període de facturació es realitzarà un càlcul del nivell de servei ofert, i en el cas de no complir amb els compromisos d'execució del contracte en les fites establertes, o amb els acords de nivell de servei, B:SM podrà aplicar les penalitzacions establertes mitjançant el descompte a la factura del servei o pressupost de la petició aprovada per BSM, en els següents casos i condicions:

- Previ a l'inici del seguiment, inspecció i control de la prestació del servei entre BSM i l'adjudicatari s'indicarà les directrius per a l'operativa dels canals d'enviament i recepció de la documentació, així com, la detecció d'incidències. Per no seguir la operativa del procediment estipulat per BSM: 250.- €/incidència
- L'adjudicatari té el deure i la responsabilitat de mantenir informat a BSM en tot allò que li resulti menester. Per no tenir informat a BSM de totes les tasques: 250.- €/incidència.
- L'adjudicatari ha de resultar proactiu i col·laborador en totes les tasques i funcions que realitzi. Per passivitat, desídia, abandonament i deixament en les tasques prescrites en la documentació relativa a la present licitació: 250.- €/incidència
- L'adjudicatari resta obligat a acomplir amb les millores ofertades. Per no acomplir en les millores ofertades: 100.- €/incompliment.
- L'adjudicatari haurà d'acomplir amb tots els terminis que se li exigeixin. Per supòsits de demora en el compliment d'obligacions contractuals: 200.- €/incompliment.
- L'adjudicatari resta obligat a acomplir amb el catàleg presentat en la sol·licitud d'admissió, sense perjudici de posteriors actualitzacions del mateix amb caràcter anual. Per no acomplir amb el catàleg ofert: 100.-€/incompliment.

**L'aplicació de penalitzacions comporta obrir un expedient contradictori en què es dona audiència a l'adjudicatari. L'aplicació dels ANS/SLA comporta l'aplicació automàtica en factura sense tràmit contradictori.**

Barcelona,

Sra. Ruth Galiana Vidal  
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.