



PLA DE RECURSOS HUMANS
2016-2019

Promovem el creixement
professional
del personal municipal
#MésServeiPúblic



Amb motiu del Pla de Recursos Humans 2016-2019 l'Ajuntament entrevista a professionals de la funció pública. La Roser és una d'elles. Descobreix més històries al web de l'Ajuntament: barcelona.cat/pla-recursos-humans

ROSER JIMÉNEZ
CAP DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA
DISTRICTE DE SANT ANDREU

Tinc dos fills, una de 36 i un de 27. Són lluitadors i emprenedors, com els pares. A la bossa hi porto sempre un nas de pallasso. De vegades ajuda posar-se una màscara imaginària que et fa veure les coses amb humor, i que t'hi vegin.

Fa molts anys que estàs a l'Ajuntament. Ha canviat gaire?

Vaig entrar amb disset anys i, imagina't, ha canviat molt. El personal funcionari llavors era una altra cosa, era el que manava, i la gent havia d'obeir. L'equip que vam entrar teníem un altre criteri. Érem joves, ens agradava jugar i passar-nos-ho bé, però pensàvem com a animals, i hi havia coses que no toleràvem, i sabíem que les volíem canviar. Volíem donar un altre aire a aquell espai de treball.

I ho vau aconseguir.

Històricament, la persona funcionària era mandrosa, un enchufao. Potser hem pogut canviar una mica aquesta imatge, però encara es nota que hi ha gent que segueix pensant el mateix, i quan estàs de cara al públic, encara ho notes més. Però la feina que nosaltres fem, implicats i il·lusionats, és treballar per la ciutat, fer que una ciutat tan gran com Barcelona funcioni. La gent no se n'adona, però la seva vida implica a gent que treballa per al ciutadà: Algú ha de recollir les deixalles, empadronar a la gent, gestionar el què paga d'impostos. I tot funciona, per tant, es treballa bé. Treballem per als ciutadans, és així, i ens agradaria que ens entenguessin i ens valoressin.

De què depèn, aquest canvi?

Prefereixo centrar-me en el que podem fer nosaltres mateixos. El personal funcionari, i els que fem atenció encara més, hem d'estar preparats per ajudar. Quan ve una persona gran a l'oficina que necessita ajuda, l'hem de tractar amb calidesa, fer que se senti acollida, fer la nostra millor cara, encara que haguem treballat moltes hores, i donar-li el servei que es mereix.

Consisteix en això, la teva feina?

A fer que la ciutadania se senti acollida?

Sí. Jo ara porto un equip en una oficina d'atenció al ciutadà. Som dotze, i jo, quan arribo a la feina, el primer que faig és intentar fer riure la gent. I ho faig per pur pragmatisme. Quan fas atenció al públic, has de ser versàtil, no saps què et trobaràs, pots tenir situacions d'una certa tensió, has d'estar preparada, i la millor manera és riure una mica, rebaixar tensions. És el meu estil, intentar que l'equip estigui a gust per preparar-se per a la jornada.

I t'agrada, liderar un equip?

Ho intento fer a la meua manera, liderar sense liderar. Fent pinya. Intento ser justa i equilibrada, és molt important. També has d'organitzar-te i gestionar bé els detalls del dia a dia, però a mi m'agrada sobretot aquest element personal, de tracte, de tu a tu. Treballar amb persones. Arribar, dir «bon dia», intentar arrencar un somriure. Em sembla fonamental.

> Continua a la pàgina 17



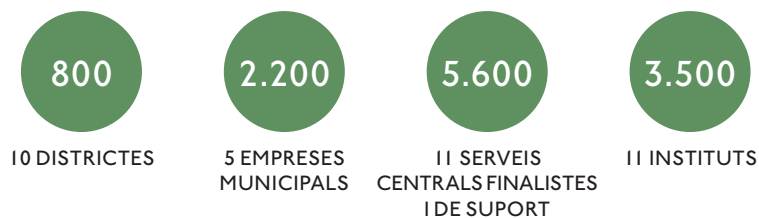
#MésServeiPúblic

El Pla de Recursos Humans 2016–2019 forma part d'un procés de renovació i millora que està duent a terme l'Ajuntament de Barcelona. Després de 30 anys de tendència a la privatització, el govern de la ciutat vol capgirar aquesta situació i revertir-ne les conseqüències. Per a fer-ho, el Pla que ha dissenyat es centra en reprendre i garantir la gestió pública i directa de qualitat amb professionals qualificats i amb vocació de servei públic.

La reducció de personal a l'Ajuntament des del 2008 ha malmès el relleu generacional i ha dut a externalitzar i privatitzar serveis. Aquesta reducció ha disminuït la capacitat de resposta en la prestació dels serveis a la ciutadania i ha contribuït a la precarització de les condicions laborals de les treballadores i els treballadors externs.

El Govern municipal vol revertir aquesta situació mitjançant el Pla de Recursos Humans 2016-2019. És un Pla que posa el focus en la cobertura dels llocs de treball més essencials i que cobreix els àmbits més afectats per jubilacions. Un pla que reforça l'equip municipal i que pretén recuperar el capital intel·lectual externalitzat. En definitiva, és un pla per retornar el control de la gestió a l'Ajuntament i oferir un servei públic de qualitat, proper a la ciutadania i als barris.

PLANTILLA AJUNTAMENT I GRUP
MUNICIPAL A L'INICI DEL MANDAT 2016-2019*
12.100 treballadors

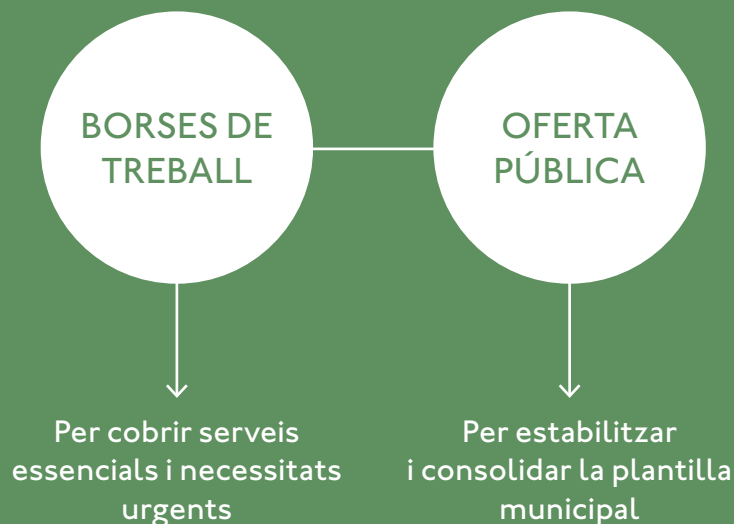


*Aquestes dades no inclouen el personal que l'Ajuntament té als consorcis, fundacions i altres ens municipals

- Des del 2008, la plantilla s'ha reduït però els serveis a la ciutadania han crescut.
- De les plantilles que presten serveis directes, només han crescut les de seguretat, drets socials i escoles bressol en un 15% des de l'any 2008.
- Els equips de la resta de serveis municipals s'han reduït en una mitjana del 10%, des de l'any 2008.
- Les reduccions d'oferta pública fixades per successives lleis de pressupostos han fet créixer la interinitat de la plantilla municipal en un 20%.
- En els propers 10 anys es jubilaran uns 2.500 professionals de l'Ajuntament.
- Actualment, l'Ajuntament té 250 serveis externalitzats mitjançant 900 contractes de gestió indirecta, que tenen contractades unes 15.000 persones.
- Barcelona és una de les grans ciutats que menys treballadors públics té per volum de despesa. *

*Font: dades del Ministeri d'Hisenda i Administració Públiques

EL PLA DE RECURSOS HUMANS 2016-2019
té dues línies d'actuació



OBJECTIUS

Servei públic de qualitat i més proximitat a la ciutadania i als barris

- Reforçar tècnicament els equips municipals
- Restituir les vacants rellevants que es generin durant el mandat
- Recuperar funcions estratègiques que han estat externalitzades
- Reforçar les funcions i l'estructura territorial de l'Ajuntament
- Recuperar la dotació de recursos humans en àmbits essencials

BORSES DE TREBALL

Revertim l'externalització i cobrim necessitats bàsiques amb 1.000 professionals més*

198 GESTORS/ES DE SERVEIS PÚBLICS I JURISTES

Reducció de l'externalització de serveis, increment de la seguretat jurídica de les actuacions i reducció del frau fiscal

155 INSPECTORS/ES I PERSONAL DE SUPORT

Increment de la inspecció sobre habitatges il·legals i sobre incompliment de les llicències municipals

134 TREBALLADORS/ES SOCIALS; EDUCADORS/ES SOCIALS; PSICÒLEGS/ÒLOGUES; PEDAGOGS/GUES

Reducció dels temps d'espera i millora de l'atenció dels serveis socials bàsics i de l'atenció a la infància en risc

120 EDUCADORS/ES D'ESCOLES BRESSOL

Internalització d'escoles bressol de gestió externalitzada i posada en marxa de deu escoles bressol noves durant el mandat

100 ARQUITECTES, ENGINYERS/ES, ECONOMISTES

Reducció de l'externalització de serveis tècnics de gestió d'obres i projectes, i reducció dels temps de concessió de llicències

95 JARDINERS/ES

Reducció de l'externalització de serveis i ús de sistemes de treball més sostenibles per al medi ambient

55 TREBALLADORES SOCIALS I PSICÒLOGUES CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

Internalització dels serveis d'atenció a les dones víctimes de violència masclista

30 INFORMÀTICS/QUES

Reducció de l'externalització de serveis tècnics de gestió dels sistemes informàtics i de les telecomunicacions municipals

* Àmbits d'actuació majoritaris.



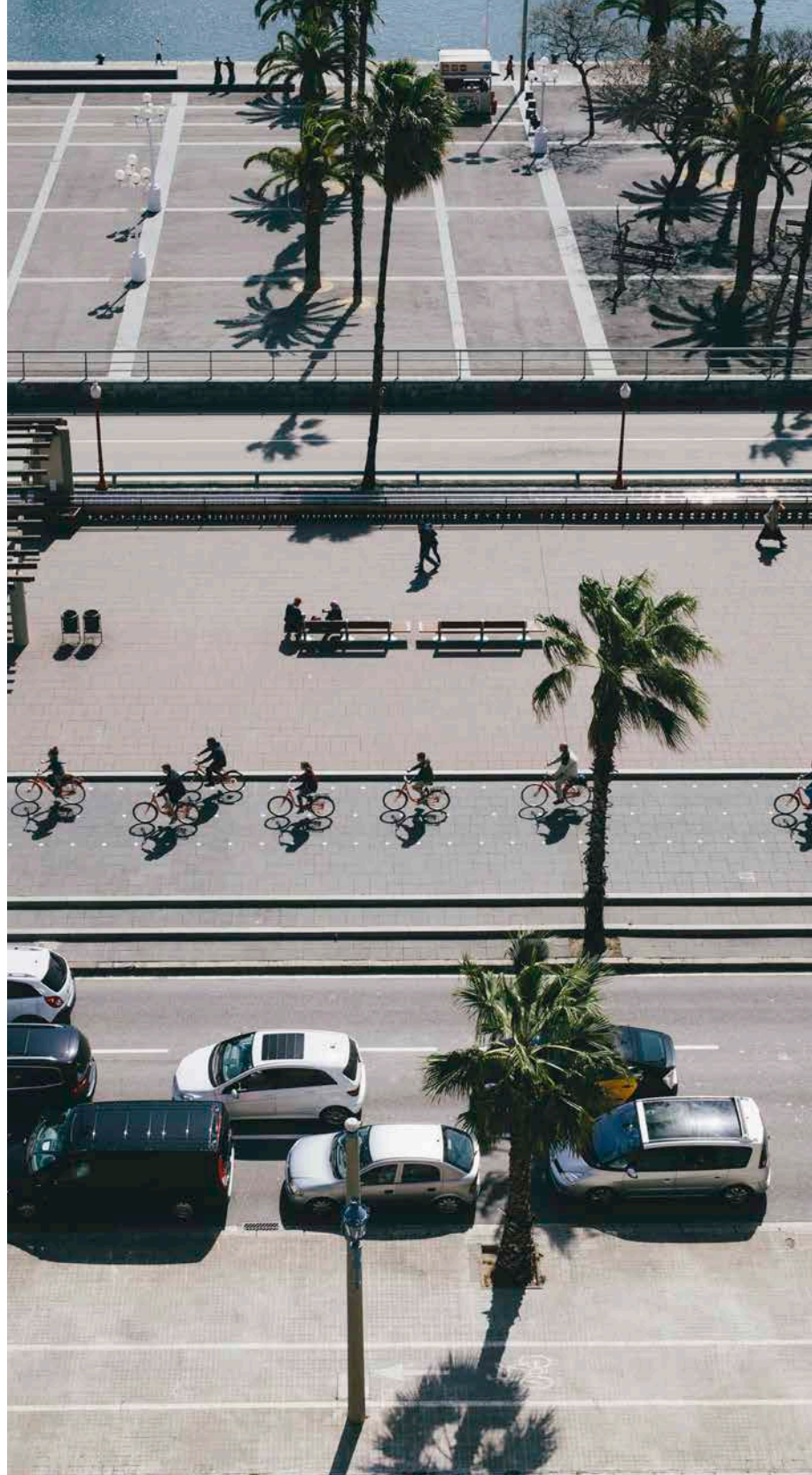
OFERTA PÚBLICA

Estabilitzem i consolidem la plantilla municipal amb més de 2000 places d'oferta pública pels propers anys

L'Ajuntament de Barcelona ha aprovat en aquest mandat la convocatòria de 2.421 places d'oposicions, la convocatòria més alta realitzada per l'Ajuntament. Aquesta oferta pública d'ocupació ha estat acordada amb els sindicats de la Mesa General de Negociació.

Col·lectius majoritaris	Places
GESTIÓ, DRET I ADMINISTRACIÓ	716
EDUCACIÓ D'ESCOLES BRESSOL I MÚSICA	484
EDUCACIÓ PRIMÀRIA I SECUNDÀRIA	423
SERVEIS SOCIALS	251
GUÀRDIA URBANA	169
ARQUITECTURA I ENGINYERIA	123
PREVENCIÓ, EXTINCIÓ D'INCENDIS I SALVAMENT	100
SALUT PÚBLICA	55
ALTRES	100

Podeu consultar les convocatòries i processos de selecció, tant de les borses de treball com de les oposicions (oferta pública), a barcelona.cat/pla-recursos-humans



DESENVOLUPEM EL TALENT

Afavorim la millora professional del personal municipal

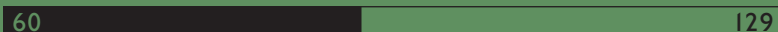
L'Ajuntament afavoreix el desenvolupament professional de la plantilla municipal amb:

- Un pla d'acollida amb informació bàsica que facilita la incorporació i adaptació al lloc de treball
- Un acompanyament i seguiment de la seva feina durant els primers mesos
- Un procés d'aprenentatge gràcies al treball en equip i la compartició de coneixement entre companyes i companys
- Un pla de formació extens que permet millorar les funcions i habilitats que les persones han de desenvolupar en el seu lloc de treball
- Una carrera professional per ocupar llocs més especialitzats o de més responsabilitat



676 LLOCS DE TREBALL COBERTS*

El Pla de recursos humans es va posar en marxa l'abril del 2016. A través de borses de treball, el novembre de 2017 ja s'han cobert 676 posicions de les 1.003 previstes fins al 2019.

GERÈNCIES DE DRETS SOCIALS**GERÈNCIES D'ESPAI PÚBLIC I INFRAESTRUCTURES****GERÈNCIES DE SUPORT TERRITORIAL (DISTRICTES)****GERÈNCIES D'EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS****GERÈNCIES DE SERVEIS DE SUPORT A L'ORGANITZACIÓ****GERÈNCIES D'ECONOMIA, OCUPACIÓ I TRIBUTS****GERÈNCIES DE SEGURETAT I PREVENCIÓ****LLOCS DE TREBALL**

* Necessitats cobertes per àmbits gerencials a novembre del 2017



La Roser està orgullosa d'on ve. Els seus pares, de Navarra, van arribar a Barcelona «amb una mà al davant i l'altra al darrere». La Roser en té fotos sempre a mà, i no li costa ensenyar-les. L'empenta amb què es van obrir pas a la postguerra ha guiat l'ètica professional d'una dona enèrgica i divertida, que sap que l'amor obre portes i que amb molt d'humor i alegria posa la cara per l'Ajuntament cada dia.

I després de tants anys, no te'n canses?

No, ho continuo vivint amb intensitat. M'agrada treballar amb un puntet de tensió, i sempre he intentat no perdre'l. Estic orgullosa de la meua vida laboral. Sempre m'han encarregat tasques que estaven una mica per damunt del que em correspondria, i ja m'està bé. M'agraden els reptes, sentir que hi ha objectius per assolir i intentar assolir-los. I que sigui difícil, que costi. És una feina on has d'improvisar, t'has d'adaptar cada dia a situacions noves. És una feina totalment vocacional, estàs a la primera línia, ets la cara de l'Ajuntament, la cara i els ulls, amb el que això comporta.

Ja deus tenir tota mena d'estratègies apreses.

La principal estratègia és pensar amb calma i ser persona. Pots aconseguir, fent servir la raó, que alguna persona, que potser havia entrat indignada, entengui el que li estàs explicant. La burocràcia de vegades és enrevessada, i t'has d'explicar bé. Cal mà esquerra, capacitats comunicatives, i també saber improvisar, reaccionar al que et diuen. Has d'anar a poc a poc, explicar bé les coses, fer-ho fàcil i posar-te a la pell de l'altre.

I no t'hauria agradat fer alguna altra feina?

No sé si hauria pogut... M'explico: de vegades penso que m'hauria encantat ser assistenta social. Quan veig com treballen i el que fan, penso que tenen molt de mèrit, i estan en un contacte molt proper amb la gent. Crec que ho hauria fet bé, però, alhora, no sé si hauria sabut posar distància, potser m'hauria implicat massa en la feina i m'hauria costat no involucrar-m'hi a una escala massa personal.

Parles tota l'estona en plural.

Realment tens molt sentit d'equip, oi?

No solament d'equip, també de família. Sempre dic que tinc dos fills més dotze. Els meus fills i l'equip de la feina. Són els valors que he après a casa i que comparteixo amb el meu marit, que també és una persona lluitadora i que sap involucrar la gent en les coses que fa. Les coses no es fan soles ni les fas sol. Per a mi és molt agradable fer funcionar un grup humà.

I com ompliràs el buit, quan pleguis?

Doncs m'agradaria fer una carrera sencera, encara que fos d'oient. De joveneta em va passar pel cap fer belles arts. Però el meu pare ho trobava massa hippy. Potser faré història. I el meu marit vol fer filosofia! En qualsevol cas, trobaré a faltar moltes coses. La gent, i les parets, que també es troben a faltar. Tinc molta gent estimada a l'Ajuntament, però són etapes, pugem i baixem del tren, però cada etapa toca viure-la. Faré coses, segur, i continuaré gaudint. Com gaudeixo ara.

Descansaràs, també.

Sí, però a mi treballar m'agrada. Jo m'aixeco al matí amb ganes d'anar a treballar. Cada dia. Penseu que estic en un bon moment com a treballadora. No tinc fills a casa de qui m'he d'ocupar, sinó que m'aixeco, em vesteixo i vaig a treballar. Ara, anar a la feina és un estímul per a mi. Abans, de vegades se solapava amb altres coses importants de la meua vida, ara vaig a treballar decidida i centrada. I mentre el cervell em funcioni, treballaré al màxim.

L'Ajuntament de Barcelona reforça la seva plantilla municipal i recupera la gestió directa de serveis públics essencials com l'educació, els serveis socials, l'ordenació de l'espai públic, el manteniment de la ciutat, l'habitatge social, l'ocupació o la salut pública, millorant així el servei a la ciutadania. El Pla de recursos humans 2016-2019 està en marxa per oferir un servei públic de qualitat i proper a la ciutadania i als barris.

#MésServeiPúblic