



Ajuntament  
de Barcelona

# Carta de Serveis de Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)

Data d'actualització: 28/06/2022

Data d'aprovació: 27/09/2018

## **ÍNDEX**

<b>Missió</b> .....	- 2 -
<b>Dades de contacte</b> .....	- 2 -
<b>Compromisos de qualitat</b> .....	- 2 -
<b>Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments</b> .....	- 3 -
<b>Serveis</b> .....	- 4 -
Utilització Xarxa pública d'aparcaments de B:SM .....	- 4 -
Utilització Xarxa pública d'aparcaments en calçada D'ÀREA B:SM .....	- 9 -
Grua Municipal per retirada, cessió i abandonament de vehicles.....	- 15 -
Gestió d'Estacions d'Autobusos .....	- 19 -
Bicing, ús de la xarxa pública de bicicletes.....	- 22 -
Accés i visita en equipaments i espais gestionats per B:SM.....	- 25 -
Activitats didàctiques i educatives en espais gestionats per B:SM.....	- 28 -
Cessió d'espais gestionats per B:SM .....	- 32 -
Convivència i civisme: cos d'agents cívics .....	- 36 -
Informació i Tramitació per als usuaris de B:SM .....	- 38 -
Gestió registre vehicles mobilitat personal i cicles de més de dues rodes i bicicletes .....	- 40 -
<b>Annexos</b> .....	- 43 -
Centres prestadors .....	- 43 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió .....	- 54 -

La Carta de Serveis de **Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)** està adreçada a la ciutadania,, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza **Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)** alhora que apropa l'Administració Pública a la ciutadania que n'és usuària:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dóna transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

## MISSIÓ

Millorar la qualitat de vida de les persones generant experiències positives per construir una Barcelona saludable i capdavantera.

## DADES DE CONTACTE

### ADREÇA

Carrer de Calàbria, 66, 08015 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

93 887 50 34

### WEB

<https://www.BSMsa.cat/>

### CORREU ELECTRÒNIC

[atclientBSM@BSMsa.cat](mailto:atclientBSM@BSMsa.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Dilluns a divendres, Punt d'Atenció Ciutadana B:SM

- ✓ De 08.00 h a 20.00 h

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Metro:** Línia 1(Parada Rocafort) Línia 3 (Parada Poble Sec)
- ✓ **Bus:** 13, 41, 55, 91, H6

<http://www.BSMsa.cat/contacte/on-som/>

## COMPROMISOS DE QUALITAT

B:SM considera com principis bàsics de la seva gestió la realització de les activitats amb un elevat nivell de qualitat i servei per garantir l'obtenció d'uns resultats d'acord amb uns requisits esperats pels clients, de respecte al medi ambient i que garanteixen la seguretat de la nostra plantilla.

Treballar d'acord amb un sistema que promogui la millora contínua forma part de l'essència de B:SM. La Direcció General de B:SM està compromesa amb el desenvolupament i implementació dels sistemes de gestió. L'any 2001 es va implantar el primer Sistema de Gestió de la Qualitat, a través de la norma internacional ISO 9.001: 2008 i el 2006 integrat amb medi ambient, segons el reglament europeu EMAS, que posteriorment vam adaptar l'any 2004 a ISO 14.001.

#### INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

---

Vegeu: <http://www.bsmsa.cat/rsc/millora-continua/> per a conèixer en detall els compromisos de qualitat dels diferents àmbits d'actuació de B:SM.

## CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

### PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

---

**Procediment:** A B:SM ens sentim responsables de la satisfacció de la clientela vers els nostres serveis. Per a nosaltres és clau sentir i conèixer les seves necessitats, expectatives i opinions, ja que en la nostra raó de ser està la voluntat de millorar. Per això ens dotem de diferents mecanismes de mesura que ens permeten gestionar adequadament les activitats prestades.

Un cop rebuda la informació del client o clienta, B:SM actua de la mateixa manera independentment del tipus de comunicació que es tracti, és a dir en tots els casos contestem en un màxim de quinze dies, i es fa una anàlisi del que diu la comunicació (ja sigui reclamant o suggerint).

El que realment ens dona valor és la veu de la clientela en la nostra gestió, per aquest motiu es realitzen enquestes de satisfacció i sessions específiques *focus group* per conèixer l'opinió dels usuaris i usuàries dels nostres serveis.

Vegeu: <http://www.bsmsa.cat/transparencia/indicadors/enquestes/>

**Canals:**

- ✓ Presencial: <https://bsmsa.cat/contacte>
- ✓ Telemàtic: <https://bsmsa.cat/contacte>
- ✓ Telefònic: <https://bsmsa.cat/contacte>

### QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

---

**Procediment:**

1. Cada suggeriment i/o reclamació es tracta individualment i se li prepara resposta des de les oficines d'atenció al client (Punt d'Atenció Ciutadana B:SM o oficines específiques de cada àmbit).
2. La resposta es tramita en un màxim de 15 dies a través del canal escollit per l'interessat mitjançant el sistema de gestió unificat de l'Ajuntament

**Canals:**

Consultes generals:

- ✓ Presencial: Punt d'Atenció Ciutadana B:SM del Carrer de Calàbria, 66, i adreces, bústies i oficines d'atenció al client dels Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/linia>
- ✓ Telefònic: 010

Consultes especialitzades:

- ✓ Telemàtic: <https://bsmsa.cat/contacte>
- ✓ Telefònic: 93 887 50 34

## TEMPS DE RESPOSTA

---

15 dies.

## SERVEIS

Els Serveis de B: SM actuals se centren en la Mobilitat (Aparcaments, ÀREA, Grua municipal, Bicing i Estacions Autobusos), la visita i accés a equipaments educatius, de natura, culturals i de lleure de referència de ciutat (Zoo, Parc Güell, Parc de Montjuïc,...), la localització, cessió d'Espais (Anella Olímpica, Fòrum...), el Suport a la Convivència i Civisme (Agents Cívics) i l'Atenció i informació al client.

- ✓ **Utilització Xarxa pública d'aparcaments de B:SM.**
- ✓ **Utilització Xarxa pública d'aparcaments en calçada d'ÀREA B:SM.**
- ✓ **Grua Municipal per retirada, cessió i abandonament de vehicles.**
- ✓ **Gestió d'Estacions d'Autobusos.**
- ✓ **Bicing, ús de la xarxa pública de bicicletes.**
- ✓ **Cessió d'espais gestionats per B:SM Accés i vista en espais gestionats per B:SM. Accés i visita en equipaments i espais gestionats per B:SM.**
- ✓ **Activitats didàctiques i educatives espais gestionats per B:SM.**
- ✓ **Convivència i Civisme (Agents Cívics).**
- ✓ **Informació i Experiència Client**
- ✓ **Gestió registre vehicles mobilitat personal i cicles de més de dues rodes i bicicletes.**

## UTILITZACIÓ XARXA PÚBLICA D'APARCAMENTS DE B:SM

### DESCRIPCIÓ

---

Contribuir a la millora de la mobilitat urbana de les persones facilitant, mitjançant la gestió de l'estacionament soterrani, l'elecció modal en origen i el control de la demanda en destí per mitjà d'una gestió eficient, de qualitat i avantguardista generadora d'experiències positives.

### UTILITAT

---

Facilitar l'aparcament en zones amb dèficit de places per aparcar.

### GARANTIA

---

Donar servei d'aparcament tant a residents com a forans, contribuint a la millora de la mobilitat facilitant l'elecció modal en origen i el control de la demanda en destí.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

- ✓ Llei 40/2002, de 14 de novembre, reguladora del contracte d'aparcament de vehicles:  
<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-22187>

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Contractació del servei
2. Estada en l'aparcament
3. Pagament del servei
4. Finalització de l'estada

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$
- ✓ % avaries aparcament resoltes en un temps mitjà de  $\leq 5$  dies

## MODALITAT 1: PLACES D'APARCAMENT PER A VEHICLES DE ROTACIÓ EN APARCAMENTS FORA CALÇADA

---

### Descripció

---

Aparcament pels usuaris esporàdics que han de realitzar estades de curta durada (hores).

### Ofereix

---

**Instal·lacions. Document.** Espai per a aparcar. Resguard de l'aparcament.

### Cost i forma de Pagament

---

Segons tarifes fixades per l'Ajuntament. Vegeu: <https://www.aparcamentsbsm.cat/els-aparcaments/aparcament/badajoz/>

Pagament: Efectiu o crèdit (a caixer automàtic), crèdit (via app smou).

### Centres Prestadors

---

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ Punts d'atenció ciutadana de B:SM

### Informació complementària

---

B:SM construeix i gestiona aparcaments fora calçada en zones on hi ha dèficit de places a fi de poder donar el servei d'aparcament a les persones que necessiten accedir a la zona de manera esporàdica.

### Canals de Petició

---

- ✓ Presencial: Als Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: app smou

### Canals de Gestió

---

- ✓ Presencial: Als Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: app smou

### Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial: Als Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: app smou

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Índex de satisfacció ISC per a vehicles de rotació  $\geq 7/10$ .

## MODALITAT 2: PLACES D'APARCAMENT PER A VEHICLES ABONATS EN APARCAMENTS FORA CALÇADA

### Descripció

Aparcament per a les persones que necessiten aparcar de manera recurrent (mesos).

### Ofereix

**Document. Targeta. Instal·lacions.** Contracte abonament per l'aparcament. Targeta d'accés.  
Accés via matrícula.

### Cost i forma de Pagament

Segons tarifes fixades en cada aparcament i per cada modalitat d'abonament. Vegeu:  
<http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/>

Pagament: Efectiu, targeta bancària, domiciliació o transferència.

### Centres Prestadors

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ Punts d'atenció ciutadana de B:SM

### Informació complementària

B:SM construeix i gestiona aparcaments fora calçada en zones on hi ha dèficit a fi i efecte de poder donar el servei d'aparcament a les persones que necessiten aparcar de manera recurrent en una zona, ja siguin residents o foranes.

### Canals de Petició

- ✓ Presencial: Als Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic:
  - a l'adreça web [www.aparcamentsB:SM.cat](http://www.aparcamentsB:SM.cat); [www.parkingcard.cat](http://www.parkingcard.cat)
  - al correu electrònic [atclientBSM@Bsmsa.cat](mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat)
- ✓ Telefònic: 93 409 18 22 i 93 409 20 21

Formularis a emplenar: Contracte abonament per l'aparcament.

Documents a aportar: Documentació personal i del vehicle.

### Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Als Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic [atclientBSM@Bsmsa.cat](mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat), i al compte de correu electrònic del sol·licitant
- ✓ Telefònic: al número 93 409 18 22 i 93 409 20 21

### Canals de Recepció

- ✓ Presencial: Als Centres Prestadors

### Objectiu de gestió

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$ .

## MODALITAT 3: PLACES D'APARCAMENT PER A VEHICLES EN ESTADES DE DIES EN APARCAMENTS FORA CALÇADA

### Descripció

Aparcament pels usuaris esporàdics que han de realitzar estades de durada de dies com ara visitants de la ciutat o professionals.

## Ofereix

---

**Instal·lacions. Document.** Títol de l'aparcament.

## Cost i forma de Pagament

---

Segons tarifes fixades en la xarxa d'aparcament. Vegeu:

<https://www.aparcamentsbsm.cat/aparcar-al-millor-preu/les-nostres-solucions-daparcament/>

Pagament: Efectiu, targeta bancària o transferència.

## Centres Prestadors

---

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ Punt d'Atenció Ciutadana B:SM

## Informació complementària

---

B:SM construeix i gestiona aparcaments fora calçada en zones on hi ha dèficit de places a fi i efecte de poder donar el servei d'aparcament a les persones que necessiten accedir a la zona de manera esporàdica per períodes de dies.

## Canals de Petició

---

- ✓ Presencial: Als Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic:
  - a l'adreça [www.aparcamentsB:SM.cat](http://www.aparcamentsB:SM.cat); [www.parkingcard.cat](http://www.parkingcard.cat)
  - al correu electrònic [atclientBSM@Bsmsa.cat](mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat)
- ✓ Telefònic: 93 409 18 22 i 93 409 20 21

## Canals de Gestió

---

- ✓ Presencial: Als Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic [atclientBSM@Bsmsa.cat](mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat), i al compte de correu electrònic del sol·licitant
- ✓ Telefònic: al número 93 409 18 22 i 93 409 20 21, i al telèfon del sol·licitant

## Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial: Als Centres Prestadors

## Objectiu de gestió

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$ .

## MODALITAT 4: PLACES D'APARCAMENT PER A VEHICLES DE RESIDENTS EN APARCAMENTS FORA CALÇADA

### Descripció

---

B:SM construeix i gestiona aparcaments fora calçada en zones on hi ha dèficit de places a fi de i efecte poder donar el servei d'aparcaments als residents de la zona.

### Ofereix

---

**Instal·lacions. Recursos materials. Document.** Contracte abonament per l'aparcament. Comandament porta.

### Cost i forma de Pagament

---

Segons tarifes fixades per aparcament. Vegeu: <http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/>

Pagament: Domiciliació bancària.



### Centres Prestadors

---

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ Punt d'Atenció Ciutadana B:SM

### Canals de Petició

---

- ✓ Presencial: Oficines B:SM carrer Calàbria, 66
- ✓ Telemàtic:
  - a l'adreça web [www.aparcamentsB:SM.cat](http://www.aparcamentsB:SM.cat); [www.parkingcard.cat](http://www.parkingcard.cat)
  - al correu electrònic [atclientBSM@Bsmsa.cat](mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat)
- ✓ Telefònic: 93 409 18 22 i 93 409 20 21

Documents a aportar: Documentació personal i del vehicle

### Canals de Gestió

---

- ✓ Presencial: Oficines B:SM carrer Calàbria, 66
- ✓ Telemàtic:
  - a l'adreça web [www.aparcamentsB:SM.cat](http://www.aparcamentsB:SM.cat); [www.parkingcard.cat](http://www.parkingcard.cat)
  - al correu electrònic [atclientBSM@Bsmsa.cat](mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat)
- ✓ Telefònic: al número 93 409 20 21, i al telèfon del sol·licitant

### Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial:
  - Oficines B:SM carrer Calàbria, 66
  - Als aparcaments

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$ .

## MODALITAT 5: PLACES D'APARCAMENT I CÀRREGA PER A VEHICLES ELÈCTRICS EN APARCAMENTS FORA CALÇADA

### Descripció

---

Aparcament pels usuaris amb vehicle elèctric amb accés a carregadors de les bateries.

### Ofereix

---

**Document.** Instal·lacions. **Targeta.** Resguard de l'aparcament. Títol d'aparcament. Contracte abonament per l'aparcament. Targeta d'accés.

### Cost i forma de Pagament

---

Segons tarifes fixades per aparcament. Vegeu: <http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/>

Pagament: Domiciliació, efectiu, targeta bancària o transferència.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)

### Informació complementària

---

B:SM construeix i gestiona aparcaments fora calçada en zones on hi ha dèficit de places equipant-los amb places amb carregadors per vehicles elèctrics a fi i efecte de poder donar el servei a les persones usuàries d'aquests tipus de vehicles.

Mapa Punts de Recàrrega: <http://www.aparcamentsbsm.cat/mobilitat-sostenible/>

#### Canals de Petició

---

- ✓ **Presencial:** Oficines B:SM carrer Calàbria, 66
- ✓ **Telemàtic:**
  - a l'adreça web [www.aparcamentsB:SM.cat](http://www.aparcamentsB:SM.cat); [www.parkingcard.cat](http://www.parkingcard.cat)
  - al correu electrònic [atclientBSM@Bsmsa.cat](mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat)
- ✓ **Telefònic:** 93 409 18 22 i 93 409 20 21

Documents a aportar: Documentació personal i del vehicle

#### Canals de Gestió

---

- ✓ **Presencial:** Oficines B:SM carrer Calàbria, 66
- ✓ **Telemàtic:**
  - a l'adreça web [www.aparcamentsB:SM.cat](http://www.aparcamentsB:SM.cat); [www.parkingcard.cat](http://www.parkingcard.cat)
  - al correu electrònic [atclientBSM@Bsmsa.cat](mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat)
- ✓ **Telefònic:** al número 93 409 20 21, i al telèfon del sol·licitant

#### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:**
  - Oficina d'atenció al client B:SM carrer Calàbria, 66
  - Als aparcaments

#### Objectiu de gestió

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$ .

## UTILITZACIÓ XARXA PÚBLICA D'APARCAMENTS EN CALÇADA D'ÀREA B:SM

### DESCRIPCIÓ

---

Contribuir a la millora de la millora de la mobilitat personal i professional a Barcelona per mitjà de la gestió de l'estacionament regulat a la via pública de residents, forans, motos i vehicles DUM (Distribució Urbana de Mercaderies).

### UTILITAT

---

Gestió eficient de l'estacionament en zones amb dèficit de places per aparcar i on hi ha serveis terciaris, comerç, hospitals, punts d'atracció turística, etc., és a dir, als focus d'atracció de mobilitat en general.

Facilitar l'aparcament de residents en el seu entorn proper.

Facilitar la Distribució Urbana de Mercaderies habilitant espais DUM per estacionar els seus vehicles i poder realitzar les tasques de càrrega/descàrrega.

Encotxar o desencotxar viatgers/turistes prop dels llocs de interès turístic dintre de la ciutat. Estacionar els autocars discrecionals el temps necessari fins la recollida de viatgers/turistes.

### GARANTIA

---

Vetllar pel bon ús d'aquestes places garantint els índex d'ocupació i d'indisciplina objectius.

Disposar de la estructura e infraestructura per garantir el servei, així com la supervisió que deriva de l'encàrrec del Ajuntament de Barcelona.

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

- ✓ Vegeu: [https://www.areaverda.cat/sites/default/files/fitxer\\_estatic/AjuntamentBCN%20-%20Ordenan%C3%A7a%203.12%20CVE202110154951.pdf](https://www.areaverda.cat/sites/default/files/fitxer_estatic/AjuntamentBCN%20-%20Ordenan%C3%A7a%203.12%20CVE202110154951.pdf)

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

- ✓ Els descrits a la Normativa Reguladora del Servei
- ✓ [Condicions d'ús del servei app SMOU](#)
- ✓ [Condicions d'ús del servei SPRO](#)
- ✓ [Condicions d'ús del servei ONaparcament residents](#)

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Informació de servei
2. Acceptació condicions d'ús, si procedeix
3. Estada
4. Pagament del servei, si escau
5. Finalització de l'estada

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Donar resposta en màxim 48h al 98% de les peticions de suport tècnic.

## MODALITAT 1: PLACES D'APARCAMENT EN CALÇADA PER A VEHICLES DE ROTACIÓ DE CURTA DURADA (ZONES BLAVES I VERDES)

### Descripció

---

Aparcament pels usuaris forans que estacionen en caràcter de rotació per curta durada (0-4h). Àrea Blava i Verda de rotació.

### Ofereix

---

**Espai Públic. Document.** Espai per a aparcament. Tiquet AREA (físic en paper o digital).

### Cost i forma de Pagament

---

Segons tarifes fixades per l'ajuntament. Vegeu: <https://www.areaverda.cat/ca/informacio/tipus-de-places>

**Pagament:** Efectiu o crèdit o app SMOU.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ Punts d'atenció ciutadana de B:SM
- ✓ Zones regulades blaves i verdes de Barcelona

### Informació complementària

---

B:SM gestiona aparcaments en calçada en zones on hi ha dèficit de places a fi i efecte de poder donar el servei d'aparcaments a les persones que necessiten accedir a la zona en curta durada.

### Canals de Petició

---

- ✓ **Presencial:** En zona d'aparcament

### Canals de Gestió

---

- ✓ **Presencial:** Punt d'atenció ciutadana B:SM (c/Calàbria, 66 i Alí Bei, 80 – Estació d'Autobusos Barcelona Nord) i mitjançant els agents de control de la zona d'aparcament
- ✓ **Telemàtic:**
  - <https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/tramitSearch/default.html?&style=ciudadano&keywords=Targeta d'AREA> i via APP SMOU – suport tècnic
  - <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia>
- ✓ **Telefònic:** 93 887 50 34 i 010

### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** En plaça d'aparcament

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos.

## MODALITAT 2: PLACES D'APARCAMENT EN CALÇADA PER A VEHICLES DE RESIDENTS (ZONES VERDES)

### Descripció

---

Aparcament pels usuaris residents que estacionen en caràcter de residents de 0-7 dies. Facilitar i donar preferència a l'aparcament de residents en AREA (Verd).

### Ofereix

---

**Espai Públic. Document.** Espai per a aparcament. Tiquet AREA digital.

### Cost i forma de Pagament

---

Segons tarifes fixades per l'Ajuntament . Vegeu: <https://www.areaverda.cat/ca/informacio/tipus-de-places/area-verda>

**Pagament:** Efectiu o targeta bancària app SMOU

### Centres Prestadors

---

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ Punts d'atenció ciutadana de B:SM
- ✓ Zones regulades verdes preferents residents

### Informació complementària

---

B:SM gestiona aparcaments en calçada en zones on hi ha dèficit a fi de poder donar el servei d'aparcaments als usuaris residents que necessiten estacionar els seus vehicles.

### Canals de Petició

---

- ✓ **Presencial:** Punt d'atenció ciutadana B:SM (c/Calàbria, 66 i Alí Bei, 80 – Estació d'Autobusos Barcelona Nord) i mitjançant els agents de control de la zona d'aparcament
- ✓ **Telefònic:** 93 887 50 34 i 010
- ✓ **Telemàtic:** App SMOU  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20050000389>

### Canals de Gestió

---

- ✓ **Presencial:** Punt d'atenció ciutadana B:SM (c/Calàbria, 66 i Alí Bei, 80 – Estació d'Autobusos Barcelona Nord) i mitjançant els agents de control de la zona d'aparcament
- ✓ **Telefònic:** 93 887 50 34 i 010
- ✓ **Telemàtic:** Suport Tècnic app SMOU

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20050000389>

### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** En plaça d'aparcament

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos.

## MODALITAT 3: PLACES D'APARCAMENT EN CALÇADA PER A VEHICLES DE RESIDENTS (ZONES EXCLUSIVES)

### Descripció

---

Solució d'aparcament pels usuaris residents que estacionen en caràcter de residents de 0-7 dies en zones d'ús EXCLUSIU residents. AREA exclusiva de residents (Blanc).

### Ofereix

---

**Espai Públic. Document.** Espai per a aparcament. Tiquet AREA digital.

### Cost i forma de Pagament

---

Segons tarifes fixades per l'Ajuntament. Vegeu: <https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/exclusives-residents/>

**Pagament:** Efectiu o targeta bancària app ON aparcar residents.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ Punts d'atenció ciutadana de B:SM
- ✓ Zones regulades com exclusives de residents

### Canals de Petició

---

- ✓ **Presencial:** Punt d'atenció ciutadana B:SM (c/Calàbria, 66 i Alí Bei, 80 – Estació d'Autobusos Barcelona Nord) i mitjançant els agents de control de la zona d'aparcament
- ✓ **Telefònic:** 93 887 50 34 i 010
- ✓ **Telemàtic:** app SMOU

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20050000389>

### Canals de Gestió

---

- ✓ **Presencial:** Punt d'atenció ciutadana B:SM (c/Calàbria, 66 i Alí Bei, 80 – Estació d'Autobusos Barcelona Nord) i mitjançant els agents de control de la zona d'aparcament
- ✓ **Telefònic:** 93 887 50 34 i 010
- ✓ **Telemàtic:** Suport Tècnic app SMOU
- ✓ **Telemàtic:**

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20050000389>

### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** En plaça d'aparcament

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos.

## MODALITAT 4: PLACES D'APARCAMENT EN CALÇADA PER A VEHICLES DUM (DISTRIBUCIÓ URBANA DE MERCADERIES)

### Descripció

Aparcament pels conductors de vehicles de Distribució Urbana de Mercaderies que estacionen amb caràcter de rotació màxim 30 minuts en zones habilitades a la ciutat com AREA DUM. Facilitar la Distribució Urbana de Mercaderies habilitant espais DUM per a estacionament de vehicles i poder realitzar les tasques de càrrega/descàrrega.

### Ofereix

**Espai públic. Document.** Espai per a aparcament. Tiquet digital (via app SPRO). Vegeu: <https://www.areaverda.cat/ca/informacio/tipus-de-places/area-de-distribucio-urbana-de-mercaderies>

### Cost i forma de Pagament

Gratuït. Sense pagament d'acord amb ordenances vigents.

### Centres Prestadors

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ Punts d'atenció ciutadana de B:SM
- ✓ Zones regulades com AREADUM

### Informació complementària

B:SM gestiona aparcaments en calçada en zones on hi ha necessitat de Distribució Urbana de Mercaderies a fi de poder donar el servei d'aparcaments als usuaris DUM que ho requereixen per motius de la seva feina.

### Canals de Petició

- ✓ Presencial: En zona d'aparcament

### Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Punt d'atenció ciutadana B:SM (c/Calàbria, 66 i Alí Bei, 80 – Estació d'Autobusos Barcelona Nord) i mitjançant els agents de control de la zona d'aparcament
- ✓ Telefònic: 93 887 50 34 i 010
- ✓ Telemàtic: via app SPRO – suport tècnic  
<http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/linia>

### Canals de Recepció

- ✓ Presencial: En plaça d'aparcament

### Objectiu de gestió

- ✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos.

## MODALITAT 5: ESTACIONAMENT I PARADA PER AUTOCARS EN LA VIA PUBLICA (ZONABUS)

### Descripció

Aportar estacionament i parades pels autocars discrecionals a prop de llocs d'interès turístic. Permet encotxar o desencotxar als viatgers/turistes prop dels llocs de interès turístic dintre de la ciutat i estacionar els autocars discrecionals el temps necessari fins la recollida del viatger/turista.

## **Ofereix**

---

**Espai públic. Document. Targeta.** Autorització parades amb i sense reserva, i estacionaments de curta i llarga durada. Tiquets de pagament. Targeta Prepagament ZB60.

## **Cost i forma de Pagament**

---

Les tarifes d'aplicació establert per cada estacionament segons la Zona Blava, Aparcament o Plataforma Logística. Vegeu: <https://www.zonabus.cat/tarifas>

**Pagament:** Efectiu, targeta bancària o app SPRO.

## **Centres Prestadors**

---

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ Punts d'atenció ciutadana de B:SM
- ✓ En la Via Pública en cas de les Zones Blaves/Parades 10' i en la Plataforma Logística i Aparcaments autocars

## **Informació complementària**

---

El client disposa de tota la informació en el web: [www.zonabus.cat](http://www.zonabus.cat)

L'autocar ha d'utilitzar les parades un màxim 10' per encotxar i desencotxar i les zones de estacionament per fer l'espera . En les zones de estacionament haurà de pagar pel temps estacionat segon la tarifa vigent en cada cas complint amb el temps màxim autoritzat segon la senyal vertical i el tiquet de pagament.

El servei disposa de personal per controlar y denunciar les infraccions en el servei.

Les zones amb reserva s'han de sol·licitar a traves de [www.zonabus.cat](http://www.zonabus.cat) complint els requisits necessaris.

## **Canals de Petició**

---

- ✓ **Presencial:** En zona d'aparcament
- ✓ **Telemàtic:** [www.zonabus.cat](http://www.zonabus.cat)
- ✓ **Telefònic:** 93.330.87.99 i 010
- ✓ Les pantalles de [www.zonabus.cat](http://www.zonabus.cat) per reserves Parades/Plataforma Logística.

## **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Presencial:** amb els agents de control de zona d'aparcament
- ✓ **Telefònic:** 93.330.87.99

## **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:** En plaça d'aparcament

## **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos.

## GRUA MUNICIPAL PER RETIRADA, CESSIÓ I ABANDONAMENT DE VEHICLES

### DESCRIPCIÓ

Mantenir la disciplina viària com a element essencial per agilitzar l'eficiència i seguretat de la xarxa viària urbana, contribuint a l'optimització i utilització de l'espai públic, tot disminuint el cost social de la mobilitat i millorant la qualitat de vida de la ciutadania.

### UTILITAT

- ✓ Incrementar les places d'aparcament disponibles a la via pública.
- ✓ Garantir la seguretat i reserva d'espais destinats a vianants i reduir la perillositat del trànsit.
- ✓ Garantir la disponibilitat de les places d'estacionament reservades per determinats col·lectius i serveis.
- ✓ Facilitar l'execució d'obres i la realització d'esdeveniments públics.
- ✓ Facilitar la circulació dels vehicles bloquejats (Guas ocupats, vehicles obstaculitzant, etc.).
- ✓ Augmentar la velocitat comercial per reduir la congestió, la contaminació i el cost econòmic dels trajectes.
- ✓ Proporcionar altres serveis de trasllat i moviment de vehicles a l'ajuntament, altres institucions i als ciutadans.
- ✓ Impedir la degradació de l'espai públic
- ✓ Facilitar al ciutadà la gestió per desfer-se d'un residu tòxic

### GARANTIA

L'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb les competències que li atribueix la legislació vigent, presta aquest servei exercint el principi d'autoritat a través de la Guàrdia Urbana i amb els mitjans organitzats a través d'un òrgan tècnic-jurídic de gestió, que és la societat Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (B:SM).

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Ordenança Municipal de Vianants i Vehicles: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenan%C3%A7a-de-circulaci%C3%B3-de-vianants-i-de-vehicles-ocv>
- ✓ Llei de Seguretat Viària: [http://transit.gencat.cat/ca/legislacio/legislacio\\_generica\\_sobre\\_seguretat\\_viaria/](http://transit.gencat.cat/ca/legislacio/legislacio_generica_sobre_seguretat_viaria/)
- ✓ Ordenances fiscals: Vegeu Punt 3.1 Taxes per serveis generals, apartat 7 relatiu al servei de grua. <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals>

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Davant l'actuació de la grua municipal sobre un vehicle de la seva propietat sense haver estat sol·licitada per ell, el ciutadà té dret a:

- ✓ Ser informat al dipòsit municipal del motiu de la retirada del vehicle segons la normativa que s'hi aplica i dels imports que se'n deriven
- ✓ Abonar, si així ho desitja, els imports derivats de la infracció d'estacionament comesa
- ✓ Poder efectuar reclamacions sobre el servei que la grua ha prestat (atenció rebuda, estat del vehicle, estat de les instal·lacions de custòdia,...) així com de ser informat del procediment per recórrer la infracció si així ho creu convenient
- ✓ Recuperar el vehicle a la mateixa via pública mentrestant la grua està actuant per a procedir a la seva retirada sempre i quan la grua encara no hagi iniciat la marxa amb el vehicle ja remolcat i acreditat que el vehicle és seu i el pugui retirar del lloc on estava cometent la infracció pel qual havia estat denunciat

Així mateix, els deures que es deriven de l'actuació no sol·licitada de la grua municipal són els següents:

- ✓ Abonar els imports de les taxes del servei de grua per a poder recuperar el seu vehicle



- ✓ Acomplir els requisits que se'n deriven de la normativa de recuperació de vehicles, aportant la documentació sol·licitada, i acreditant-se com a titular o persona autoritzada amb el document que així ho demostrï a tal efecte

Davant de la voluntat del ciutadà de desfer-se de manera mediambientalment responsable del seu vehicle, té dret, sense cost, al següent:

- ✓ A que el Servei de Grua el retiri de la via pública en el temps establert un cop ha fet efectiva la seva petició, sense incórrer en cap mena d'infracció per abandonament
- ✓ A renunciar al seu vehicle tot portant-lo pels seus mitjans a un dels dipòsits municipals
- ✓ A que el seu vehicle sigui donat de baixa legalment essent aquesta gestió efectuada íntegrament pel Servei Municipal de Grua
- ✓ A que el seu vehicle sigui destruït i descontaminat de manera mediambientalment responsable tal i com marca la normativa de vehicles fora d'ús
- ✓ A rebre confirmació de la destrucció efectiva del seu vehicle, mitjançant el certificat pertinent

#### **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

##### **1. ABANDONAMENT DEL VEHICLE:**

- 1.0. Alta de l'expedient d'abandonament
- 1.1. Entrega de l'expedient a la grua pel seu ingrés al dipòsit municipal
- 1.2. Notificació al titular del vehicle
- 1.3. Si la notificació és negativa és pública mitjançant edicte
- 1.4. Genera lot de destrucció
- 1.5. Entrega del vehicle a un centre gestor de baixes, descontaminació i desballestament
- 1.6. Alta de les taxes generades a l'Institut Municipal d'Hisenda pel posterior cobrament

##### **2. CESSIÓ DEL VEHICLE**

- 2.0. El ciutadà cedeix el vehicle
- 2.1. Entrega de l'expedient a la grua, si s'escau, pel seu ingrés al dipòsit municipal
- 2.2. Entrega del vehicle a un centre gestor de baixes, descontaminació i desballestament

##### **3. RETIRADA DEL VEHICLE**

- 3.1. Sol·licitud de servei de retirada al centre d'Assignació de Serveis
- 3.2. Localització i assignació del servei avaluant criteris de prioritat i optimització a un vehicle grua
- 3.3. Desplaçament per part de la Grua Municipal al lloc de retirada
- 3.4. Si s'escau, la Grua Municipal evidenciarà la infracció mitjançant fotografia i sol·licitarà l'autorització de retirada a la Guàrdia Urbana
- 3.5. Fotografiar l'estat del vehicle
- 3.6. Retirar el vehicle de la via pública
- 3.7. Alta de la denúncia
- 3.8. Custòdia del vehicle
- 3.9. Entrega del vehicle

#### **OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

- ✓ Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 30 minuts en el 95% dels casos.
- ✓ ISC, índex de Satisfacció client  $\geq 6/10$ .

## MODALITAT 1: RETIRADA DE VEHICLES A LA VIA PÚBLICA (GRUA MUNICIPAL)

### Descripció

Sol·licituds específiques de ciutadans en casos d'ocupació de guals, ocupació de zones reservades, vehicles bloquejats, etc.

Com a actuacions derivades d'altres serveis hi ha:

- ✓ Moviments de vehicles motivats per esdeveniments culturals, esdeveniments esportius, festes de barri, necessitat d'obres, etc.
- ✓ Moviments de vehicles motivats per reserves d'espais a la via pública sol·licitades per entitats privades, prèviament autoritzades

### Ofereix

**Alliberament d'obstacle.**

### Cost i forma de Pagament

Sense cost pel ciutadà que sol·licita el servei, exceptuant aquells moviments de vehicles motivats per reserves d'espais a la via pública sol·licitats per entitats privades, que es regeixen per les taxes indicades a les ordenances fiscals.

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals>

### Centres Prestadors

- ✓ Dipòsit municipal Badajoz
- ✓ Dipòsit municipal Sant Genís-Vall d'Hebron
- ✓ Dipòsit municipal Joan Miró
- ✓ Dipòsit municipal La Maquinista
- ✓ Dipòsit municipal Castellbisbal
- ✓ Punto de Atención CiudadanaB:SM

### Informació complementària

Aquestes actuacions també s'operen davant:

- ✓ Infraccions d'estacionament i vehicles que dificulten la circulació (zones de càrrega i descàrrega, carril bus, doble fila, pas de vianants, etc.).
- ✓ Peticions dels cossos policials per tal de garantir la seguretat en el trànsit (alcoholèmia, manca d'assegurança, ITV caducada, etc.)
- ✓ Precinte i/o a disposició judicial per sol·licituds d'institucions oficials.
- ✓ Vegeu: <https://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/>

### Canals de Petició

- ✓ Telefònic: 112

### Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: <https://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/>
- ✓ Telefònic: 93 706 52 50

### Canals de Recepció

- ✓ Presencial: en el lloc on es retira el vehicle

### Objectiu de gestió

- ✓ Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 30 minuts en el 95% dels casos.

## MODALITAT 2: CESSIÓ I ABANDONAMENTS DE VEHICLES A LA VIA PÚBLICA (GRUA MUNICIPAL)

### Descripció

---

La Unitat de Grues, mitjançant l'Oficina d'Abandonaments s'encarrega de gestionar els vehicles que són abandonats pels seus propietaris a la ciutat de Barcelona. En concret la Unitats de Grues gestiona tres possibles orígens d'abandonament:

- ✓ Vehicle estacionat a la via pública expedientat per la Guàrdia Urbana com a vehicle abandonat.
- ✓ Vehicle que ha estat ingressat a un dipòsit municipal i no és retirat pel seu propietari en els terminis establerts.
- ✓ Vehicle cedit a l'Ajuntament de Barcelona.

### Ofereix

---

**Document.** Document de baixa del vehicle.

### Cost i forma de Pagament

---

Les taxes indicades a les ordenances fiscals. Vegeu:

<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals>

Pagament: Efectiu/ Crèdit / Taló / Reconeixement deute.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Dipòsit municipal Badajoz
- ✓ Dipòsit municipal Sant Genís-Vall d'Hebron
- ✓ Dipòsit municipal Joan Miró
- ✓ Dipòsit municipal Litoral
- ✓ Dipòsit municipal Castellbisbal
- ✓ Dipòsit municipal Fòrum – Moll de la Vela
- ✓ Punt d'Atenció Ciutadana B:SM

### Informació complementària

---

Vegeu: <https://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/ca/cessio-vehicles>

### Canals de Petició

---

- ✓ Telefònic: 93 706 52 50

### Canals de Gestió

---

- ✓ Telemàtic: <https://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/ca/cessio-vehicles>
- ✓ Telefònic: 93 706 52 50

### Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial: en lloc on es retira el vehicle

### Objectiu de gestió

---

- ✓ ISC, índex de Satisfacció client  $\geq$  6/10.

## GESTIÓ D'ESTACIONS D'AUTOBUSOS

### DESCRIPCIÓ

Les Estacions d'Autobusos a Barcelona contribueixen al model d'ordenació del trànsit d'autocars i garanteixen els nivells de servei adequats per a les empreses operadores i els usuaris.

### UTILITAT

- ✓ Concentrar el nombre més gran d'empreses operadores de transport regular i discrecional.
- ✓ Disposar d'andanes per encotxar i desencotxar als viatgers, estacionar els autocars.
- ✓ Disposar les empreses de transports dels serveis complementaris necessaris per realitzar la seva activitat. (taquilles, despatxos, estacionament pels autocars, andanes per encotxar i desencotxar, etc.).
- ✓ El viatger tindrà els serveis necessaris per realitzar el seu viatge i cobrir les seves necessitats bàsiques durant el seu pas per les estacions així com unes instal·lacions que li facin agradable i còmoda la seva estada.

### GARANTIA

Disposar del coneixement, estructura e infraestructures per garantir el servei, així com l'encàrrec del Ajuntament de Barcelona.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Llei 12/1987, del 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor.  
[http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&documentId=26094](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=26094)
- ✓ Decret 319/1990, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles a Motor  
[http://xarxamobal.diba.cat/xgmsv/documents/normativa/reglament\\_transport\\_viatgers\\_carretera.pdf](http://xarxamobal.diba.cat/xgmsv/documents/normativa/reglament_transport_viatgers_carretera.pdf)
- ✓ Llei 9/2003 de Mobilitat. <http://www.parlament.cat/document/nom/TL%2033ln.pdf>
- ✓ Reglament de gestió de l'estació d'autobusos Barcelona Nord.

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

#### Deures:

- ✓ Empreses de Transport Línies Regulars: Disposar de l'autorització o concessió per realitzar una línia de transports.
- ✓ Empreses amb serveis discrecionals: Sol·licitar i comunicar la seva necessitat quan la tinguin per realitzar alguna/s sortides o arribades a les estacions per poder analitzar la viabilitat en funció de la disponibilitat
- ✓ Facilitar tota la informació necessària per poder planificar i donar informació de les seves expedicions (destins, horaris, freqüències etc.)
- ✓ Facilitar tota la informació requerida per poder realitzar la facturació dels serveis prestats.
- ✓ Fer cas a les instruccions del Operador de control de l'estació en el pati de maniobres/andanes.
- ✓ Comunicar qualsevol anomalia en el servei/expedicions que pugui afectar directament als viatgers o al moviment d'expedicions de l'estació.

#### Drets:

- ✓ Disposar d'andanes per poder fer les seves sortides i arribades dins de les estacions.
- ✓ Incloure la seva informació en els nostres sistemes d'informació al públic (web, pantalles, atenció telefònica).
- ✓ Disposar d'andanes pels reforços de les expedicions una vegada comunicats.
- ✓ Rebre la factura o rebut pels serveis rebuts.

- ✓ Disposar d'unes instal·lacions adequades per realitzar la seva activitat

#### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

El client disposa de tota la informació en la <https://barcelonanord.barcelona/> i la <https://fabraipuig.barcelona/>

A l'autocar se li assigna un andana per realitzar les seves expedicions tant de sortida des de Barcelona com d'arribada a Barcelona.

- ✓ L'autocar disposa de 20 minuts per carregar el passatge i 10 minuts en cas de les arribades.
- ✓ El temps excedit es considerarà aparcament.
- ✓ Una vegada realitzada la càrrega o descàrrega del passatge l'autocar haurà d'abandonar l'andana o en cas de voler continuar estacionat a de seguir les instruccions de l'operador de Torre de Control de l'Estació.
- ✓ Tota la informació apareix en les pantalles d'informació de l'estació.
- ✓ Els viatgers disposen de serveis complementaris per fer la seva estada còmoda i cobrir les principals necessitats, (seients, fil musical, galeria comercial, wc, punt d'informació).
- ✓ L'estacions son les encarregades de mantenir les instal·lacions en perfecte estat d'ús i manteniment.

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

ISC, Índex de satisfacció d'usuaris i usuàries igual o superior a 8/10.

### MODALITAT 1: GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES DE TRANSPORT A LES ESTACIONS D'AUTOBUSOS

#### Descripció

---

Les estacions ofereixen a les empreses que disposen d'autoritacions/concessions per fer línies de transport de viatgers les infraestructures necessàries per oferir al seu client un servei de qualitat.

Per les empreses amb serveis discrecionals i previ comunicació de les seves necessitats es podrà autoritzar fer les expedicions dintre de les estacions.

El temps per carregar es de 20 minuts i per descarregar es de 10minuts. Les expedicions s'anunciaran tan per megafonia com per les pantalles d'informació al públic.

Les empreses de transports facilitaran la seva previsió d'expedicions, destins, freqüència, horaris per incloure aquesta a la bases de dades per assignar les andanes corresponents pel moment de sortida o arribada.

En el moment d' entrar a l'estació de Barcelona Nord s'ha d'identificar a la barrera indicant la seva procedència o destí.

Aquesta informació ens permet disposar d'informació per les webs <https://barcelonanord.barcelona/> i la <https://fabraipuig.barcelona/> i pel mostrador d'informació amb personal.

També existeix la possibilitat, mentre que l'espai ho permeti, d'estacionament per autocars tant d'abonaments, principalment, d'empreses operadores en les estacions com a rotació.

#### Ofereix

---

**Instal·lacions. Document.** Factures, Contractes, Tiquets d'estacionament.

### **Cost i forma de Pagament**

---

Els dels contractes y tarifes vigents, <https://barcelonanord.barcelona/serveis/discrecional> .

En alguns casos es poden aplicar descomptes comercials.

Pagament: Efectiu o Targeta Bancària, domiciliació bancària, transferència bancària.

### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Estació Barcelona Nord
- ✓ Estació Fabra i Puig
- ✓ Punts d'Atenció Ciutadana B:SM

### **Canals de Petició**

---

- ✓ Presencial: en centres prestadors
- ✓ Telemàtic: <https://barcelonanord.barcelona/>
- ✓ Telefònic: 93 265 61 32

Formularis a emplenar: <https://barcelonanord.barcelona/> per sol·licitud atenció personalitzada a E. Barcelona Nord.

Documents a aportar:

- ✓ Per les empreses de transports amb Línies regulars: Autoritzacions i concessions de línies

### **Canals de Gestió**

---

- ✓ Presencial: en centres prestadors
- ✓ Telemàtic: <https://barcelonanord.barcelona/>
- ✓ Telefònic: 93 265 61 32

### **Canals de Recepció**

---

- ✓ Presencial: En Centres Prestadors

### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Grau de satisfacció anual igual o superior a 8/10.

## **MODALITAT 2: GESTIÓ DE GALERIES COMERCIALS A LES ESTACIONS D'AUTOBUSOS**

### **Descripció**

---

Les estacions gestionen les seves galeries comercials a fi de donar serveis complementaris pels viatgers mitjançant contractes de lloguer dels espais/locals.

Cada estació te les seves particularitats en funció de la tipologia d'empreses i línies que operen així como de l'espai d' andanes i galeria comercial.

### **Ofereix**

---

**Instal·lacions. Document.** Contracte.

### **Cost i forma de Pagament**

---

Segons tipus d'activitat. Contactar: 93 265 61 32

Pagament: Domiciliació bancària, transferència bancària.

### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Estació Barcelona Nord
- ✓ Punts d'Atenció Ciutadana B:SM

## Informació complementària

---

Vegeu: <https://barcelonanord.barcelona/galeria-comercial/area-comercial-de-lestacio/>

## Canals de Petició

---

- ✓ **Presencial:** en centres prestadors
- ✓ **Telemàtic:** <https://barcelonanord.barcelona/>
- ✓ **Telefònic:** 93 265 61 32

Formularis a emplenar: Vegeu <https://barcelonanord.barcelona/> per sol·licitud atenció personalitzada a Barcelona Nord.

Documents a aportar: Per contractes les requerides per garantir el contracte (escriptures, DNI, poders notariais per firmar, dades bancàries etc.)

## Canals de Gestió

---

- ✓ **Presencial:** en centres prestadors
- ✓ **Telemàtic:** <https://barcelonanord.barcelona/>
- ✓ **Telefònic:** 93 265 61 32

## Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** en centres prestadors

## Objectiu de gestió

---

- ✓ Grau de satisfacció anual igual o superior a 8/10.

## BICING, ÚS DE LA XARXA PÚBLICA DE BICICLETES

### DESCRIPCIÓ

---

El servei de Bicing dona solució a totes aquelles persones que necessiten desplaçar-se per la ciutat de Barcelona de manera sostenible i senzilla. Aquest servei és un complement als altres serveis de transport públic que la ciutat de Barcelona posa a disposició de la ciutadania.

### UTILITAT

---

Ofereix un transport basat en l'ús compartit de bicicletes, les quals es troben ancorades a les estacions que es troben repartides per tota la ciutat de Barcelona, a la via pública o en alguns aparcaments soterrats. És un servei complementari al transport públic, i per a fer-ne ús cal abonar-se prèviament.

### GARANTIA

---

Disposar del coneixement, l'estructura i les infraestructures per garantir el servei, així com la supervisió vinculada a l'encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

- ✓ Vegeu: <https://www.bicing.barcelona/faqs-i-normes>

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

- ✓ Vegeu: [Condicions d'Ús del Servei](#) Apartats 9 i 10.

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ El client disposa de tota la informació en el [web bicing.barcelona](http://www.bicing.barcelona) i als Punts d'Atenció Ciutadana B:SM del c. Calàbria, 66 i c. Alí Bei, 80 (Estació d'Autobusos Barcelona Nord, 1ª planta, Taquilles 25- 29).
- ✓ Es pot gestionar l'alta així com la baixa del servei tant per la web [www.bicing.barcelona](http://www.bicing.barcelona), al web [www.smou.cat](http://www.smou.cat) i a als Punts d'Atenció Ciutadana B:SM.
- ✓ El servei disposa de personal per controlar y denunciar les infraccions en el servei.

## INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Vegeu: [https://transparencia.bsmsa.cat/sites/transparencia/files/Media/Files/2022-03/BSM\\_memoria\\_digital\\_v7\\_0.pdf](https://transparencia.bsmsa.cat/sites/transparencia/files/Media/Files/2022-03/BSM_memoria_digital_v7_0.pdf)

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges  $\geq 97\%$ .
- ✓ Temps de funcionament de les estacions elèctriques/híbrides en relació al temps de funcionament màxim teòric  $\geq 97,5\%$

## MODALITAT 1: BICING. ÚS DE BICICLETA MECÀNICA

### Descripció

---

Accés i ús de les bicicletes mecàniques compartides ubicades en una xarxa actual de 519 estacions dins la Ciutat de Barcelona.

### Ofereix

---

**Instal·lacions. Recurs material.** Bicicleta mecànica a temps limitat.

### Cost i forma de Pagament

---

- ✓ Tarifa Plana Bicicleta mecànica: 50€/any, primers 30 minuts gratuïts; a partir minut 31, 0,70 €/30 minuts; a partir de dues hores, 5€/hora.
- ✓ Tarifa d'ús Bicicleta mecànica: 35€/any, primers 30 minuts 0,35€; a partir minut 31, 0,70 €/30 minuts; a partir de dues hores, 5€/hora.

Vegeu: <https://www.bicing.barcelona/tarifas>

### Centres Prestadors

---

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)

### Canals de Petició

---

- ✓ **Telemàtic:**
  - a la web [www.bicing.barcelona](http://www.bicing.barcelona)
  - al correu electrònic [info@bicing.barcelona](mailto:info@bicing.barcelona)
  - via mòbil amb [APP smou](#)
- ✓ **Telefònic:** informació i consultes 93 707 89 00

### Canals de Gestió

---

- ✓ **Telemàtic:**
  - a la web [www.bicing.barcelona](http://www.bicing.barcelona)
  - al correu electrònic [atclientbsm@bsmsa.cat](mailto:atclientbsm@bsmsa.cat)
- ✓ **Presencial:** : Punts d'Atenció Ciutadana B:SM del c. Calàbria, 66 i c. Alí Bei, 80 (Estació d'Autobusos Barcelona Nord, 1ª planta, Taquilles 25- 29)
- ✓ **Telefònic:** informació i consultes, 93 707 89 00. Avaries i incidències, 900 31 55 31.



### Canals de Recepció

---

- ✓ **Correu postal:** Targetes d'abonat: per correu ordinari a l'adreça postal de l'abonat

#### Recepció de bicicletes:

- ✓ **Presencial:** En emplaçaments de recollida i retorn de bicicletes. Vegeu: <https://www.bicing.barcelona/mapa-de-disponibilitat>

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges  $\geq 97\%$

## MODALITAT 2: BICING. ÚS DE BICICLETA ELÈCTRICA

### Descripció

---

Accés i ús de les bicicletes elèctriques compartides ubicades en una xarxa actual de 519 estacions dins la Ciutat de Barcelona.

### Ofereix

---

**Instal·lacions. Recurs material.** Bicicleta elèctrica a temps limitat.

### Cost i forma de Pagament

---

- Tarifa Plana Bicicleta elèctrica: 50€/any, primers 30 minuts 0,35€; a partir minut 31, 0,90 €/30 minuts; a partir de dues hores, 5€/hora.
- Tarifa d'ús Bicicleta elèctrica: 35€/any, primers 30 minuts 0,55€; a partir minut 31, 0,90 €/30 minuts; a partir de dues hores, 5€/hora

Vegeu: <https://www.bicing.barcelona/tarifas>

### Centres Prestadors

---

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)

### Canals de Petició

---

- ✓ **Telemàtic:**
  - a la web [www.bicing.barcelona](http://www.bicing.barcelona)
  - al correu electrònic [info@bicing.barcelona](mailto:info@bicing.barcelona)
  - via mòbil amb **APP smou**
- ✓ **Telefònic:** informació i consultes 93 707 89 00

### Canals de Gestió

---

- ✓ **Telemàtic:**
  - a la web [www.bicing.barcelona](http://www.bicing.barcelona)
  - al correu electrònic [atclientbsm@bsmsa.cat](mailto:atclientbsm@bsmsa.cat)
- ✓ **Presencial:** : Punts d'Atenció Ciutadana B:SM del c. Calàbria, 66 i c. Alí Bei, 80 (Estació d'Autobusos Barcelona Nord, 1ª planta, Taquilles 25- 29)
- ✓ **Telefònic:** informació i consultes, 93 707 89 00. Avaries i incidències, 900 31 55 31.

### Canals de Recepció

---

- ✓ **Correu postal:** Targetes d'abonat: per correu ordinari a l'adreça postal de l'abonat

#### Recepció de bicicletes:

- ✓ **Presencial:** En emplaçaments de recollida i retorn de bicicletes. Vegeu: <https://www.bicing.barcelona/mapa-de-disponibilitat>

## Objectiu de gestió

---

- ✓ Temps de funcionament de les estacions híbrides en relació al temps de funcionament màxim teòric  $\geq 97,5\%$

## ACCÉS I VISITA EN EQUIPAMENTS I ESPAIS GESTIONATS PER B:SM

### DESCRIPCIÓ

---

Accés als recintes per al seu coneixement, en diferents formats en funció d'acompanyament i organització dels visitants. Continguts temàtics i educatius diferents en funció del recinte i ús de les instal·lacions.

### UTILITAT

---

Temps lliure famílies, públic en general, escoles, empreses i turisme.

### GARANTIA

---

- ✓ Coneixement profund de les instal·lacions, el que garanteix la millor opció pel client i per la instal·lació.
- ✓ Gestió transparent de les instal·lacions
- ✓ Control del compliment de la normativa laboral de riscos, etc.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

- ✓ Normativa associada a la gestió d'ús de cada instal·lació. Vegeu [www.Bsmsa.cat](http://www.Bsmsa.cat)

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

S'especifiquen i expliquen en cada recinte segons el format d'accés.

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Petició de l'entrada
  - a. En cas de grups organitzats i amb activitats programades, concreció de l'agenda
2. Obtenció de l'accés
3. Estada al recinte
4. Finalització de la visita

### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$ .

## MODALITAT 1: ACCÉS I VISITA AL PARC ZOLÒGIC DE BARCELONA

### Descripció

---

Accés al recinte del Zoo per a l'observació i coneixement de la fauna que alberga i dels projectes de recerca i conservació que es desenvolupen.

Cobreix un ampli ventall d'oferta en l'àmbit de l'educació i del lleure sensibilitzador per a la conservació de la biodiversitat, amb el coneixement d'un nombre ampli d'espècies i els seus hàbitats. Altres recursos a l'interior són: La granja, exposicions, fotografia, botigues, Pinta cares, Mobilitat: tren i cotxes elèctrics, centre mèdic, restauració, parc infantil, etc.

### Ofereix

---

**Instal·lacions.** Recursos associats al parc Zoològic.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Vegeu: <https://www.zoobarcelona.cat/ca/plan-your-visit/entrades-i-abonaments>

**Pagament:** Efectiu, targeta bancària i transferència bancària (visites concertades i intermediaris).

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Parc Zoològic de Barcelona

#### **Informació complementària**

---

El Zoo de Barcelona és un referent en l'àmbit Zoològic en quant a Conservació d'espècies i benestar animal, amb una antiguitat de més 125 anys desenvolupant de manera ininterrompuda aquesta tasca de conservació de la biodiversitat i educació.

Vegeu: <https://www.zoobarcelona.cat/ca/normes-del-zoo>

#### **Canals de Petició**

- ✓ **Presencial:** a les taquilles del Zoo
- ✓ **Telemàtic:**
  - <https://www.zoobarcelona.cat/ca/plan-your-visit/entrades-i-abonaments>
  - Via formulari de contacte web <https://www.zoobarcelona.cat/ca/contacta>
- ✓ **Telefònic:** centraleta 937 065 656

#### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Presencial:** a les taquilles de l'entrada del Zoo
- ✓ **Telemàtic:**
  - <https://www.zoobarcelona.cat/ca/plan-your-visit/entrades-i-abonaments>
  - Via formulari de contacte web <https://www.zoobarcelona.cat/ca/contacta>

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:** Zoo de Barcelona (taquilles, recepció i Zoo Club)

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$ .

### **MODALITAT 2: VENDA D'ENTRADES ON LINE AMB RESERVA DE DIA I HORA AL PARK GÜELL**

#### **Descripció**

---

Venda d'entrades del Park Güell per a visitants individuals i grups (empreses, agències, escoles...) a través de la pàgina web del Park Güell. L'objectiu és el de preservar aquest espai emblemàtic declarat patrimoni de la humanitat per la UNESCO, al mateix temps de trobar l'equilibri entre l'activitat turística i els usos socials, sobretot perquè els veïns i veïnes dels barris més propers en puguin gaudir amb tranquil·litat i permetent el retrobament de la ciutat de Barcelona amb el Park Güell.

#### **Ofereix**

---

**Document. Instal·lacions.** Document d'accés / Codi QR i informació del servei. Els grups han de sol·licitar el corresponent usuari i contrasenya per operar-hi.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

10 euros. Sense cost addicional.

<https://parkguell.barcelona/ca/planifica-la-teva-visita/tarifes-horaris>

Pagament: Passarel·la Internet (política específica de reserves per a grups).

#### Centres Prestadors

---

- ✓ Park Güell

#### Informació complementària

---

Amb l'objectiu d'evitar al màxim les cues a les taquilles del parc i contribuir mitjançant la venda *on line* (anticipada) amb l'objectiu de regular l'accés al Park Güell.

El servei inclou la tramesa de recordatori de la visita així com enquestes de satisfacció un cop finalitzada (correu electrònic).

#### Canals de Petició

---

- ✓ Telemàtic: <https://parkguell.barcelona/ca/compra-entrades>

#### Canals de Gestió

---

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic indicat pel sol·licitant

#### Canals de Recepció

---

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic indicat pel sol·licitant

#### Objectiu de gestió

---

- ✓ Donar resposta pel que fa a la notificació d'usuari i contrasenya per a la venda a grups en un màxim de 24 hores els dies laborables.
- ✓ Donar resposta pel que fa a la notificació d'usuari i contrasenya per a la venda a grups en un màxim de 48 hores els dies festius.

### MODALITAT 3: VISITA GUIADA AL PARK GÜELL

#### Descripció

---

Regulació del Park Güell per evitar la sobrepressió de visitants al parc, tot ell declarat patrimoni de la humanitat per la UNESCO, així com prestar un servei adequat per garantir que la visita sigui una experiència segura, agradable i de qualitat, tot aportant elements complementaris de coneixement al visitant i sempre preservant el dret dels veïns a gaudir d'un espai que els hi és propi.

#### Ofereix

---

**Activitat. Acompanyament personal.** Visita comentada per part d'un Guia Oficial pel Park Güell (Bé Cultural d'Interès Nacional i patrimoni de la Humanitat UNESCO).

#### Cost i forma de Pagament

---

Vegeu: <https://parkguell.barcelona/ca/planifica-la-teva-visita/visites-guiades>

Com a norma general, el cost és el de l'entrada regular més el servei de guia (12 €). S'han fet també altres visites amb promoció (2020: visites promo, 6 € + entrada regular) i d'altres visites més especialitzades (2021: visites guiades familiars, 12 € amb l'entrada regular inclosa). Així ens hem adaptat al públic / visitant i situació del moment. Des del 2020 fins el dia d'avui, les visites guiades han estat temporals: setmana santa, estiu i pont de la Puríssima-Nadal.

Pagament: Passarel·la Internet (*on line*), targeta de crèdit o dèbit i efectiu (taquilles del Park Güell).

#### Centres Prestadors

---

- ✓ Park Güell

### **Informació complementària**

---

Amb l'objectiu d'afavorir al màxim el coneixement del Park Güell, dels seus creadors i de la seva importància arquitectònica, cultural i artística s'ofereixen visites guiades en diferents idiomes i en les modalitats general i privada. Totes les visites guiades són adaptades al públic / visitant i situació del moment.

El servei inclou la tramesa de recordatori de la visita guiada així com enquestes de satisfacció una vegada realitzada aquesta (correu electrònic).

### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Presencial:** taquilles del Park Güell
- ✓ **Telemàtic:**
  - <https://parkguell.barcelona/ca/planifica-la-teva-visita/visites-guiades>. Depenent de la situació del moment, s'han creat diferents apartats específics per les visites de promoció o per a un públic concret.
  - [parkguell@bsmsa.cat](mailto:parkguell@bsmsa.cat)

### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Presencial:** taquilles del Park Güell
- ✓ **Telemàtic:** [visitesparkguell@bsmsa.cat](mailto:visitesparkguell@bsmsa.cat) i correu electrònic del sol·licitant

### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:** al Park Güell

### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7,8/10$ .
- ✓ Enquesta específica valoració activitats  $\geq 7,7/10$ .

## **ACTIVITATS DIDÀCTIQUES I EDUCATIVES EN ESPAIS GESTIONATS PER B:SM**

### **DESCRIPCIÓ**

---

Activitats temàtiques en funció de la tipologia i contingut dels recintes destinades a tots els públics, principalment a famílies, grups i centres educatius.

### **UTILITAT**

---

- ✓ En les activitats orientades a estudiants, completar el currículum escolar.
- ✓ En les activitats orientades a grups no escolars, conjuntar lleure i aprenentatge.
- ✓ Fer arribar els valors de la defensa i el respecte pels continguts i elements especialitats de cada espai segons les seves peculiaritats.

### **GARANTIA**

---

- ✓ Especialitat i experiència dels conductors de les activitats.
- ✓ Unicitat dels entorns on es desenvolupen les activitats.

### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

---

- ✓ Les especificades en la organització prèvia i presentació de cada activitat.
- ✓ Les especificades en les webs de cada Centre Prestador.
- ✓ <https://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/>

### **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

Els derivats de la Normativa reguladora del Servei.

#### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Selecció del tipus d'activitat
2. Organització d'agenda per l'activitat
3. Recepció del grup
4. Realització de l'activitat
5. Valoració de l'activitat

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

Enquesta específica valoració activitats  $\geq 7,7/10$ .

### MODALITAT 1: ACTIVITATS D'EDUCACIÓ FORMAL AL ZOO DE BARCELONA

#### Descripció

---

Activitats educatives, de natura i de lleure prestades pel departament d'educació del Zoo, associades al currículum escolar de l'educació obligatòria i post-obligatòria.

#### Ofereix

---

**Activitat.** Visites i tallers i projectes segons nivells educatius.

#### Cost i forma de Pagament

---

A consultar. Tarifa per grups escolars o gratuïtats / beques PAE.

Pagament: Transferència bancària.

#### Centres Prestadors

---

- ✓ Parc Zoològic de Barcelona

#### Informació complementària

---

El Zoo de Barcelona és l'únic arreu de Catalunya. La conservació, la recerca i l'educació són els pilars que sustenten i mouen els seus serveis. Hi col·laboren el Consorci d'Educació, el Consell de Coordinació pedagògica. Currículum escolar de la Generalitat de Catalunya.

#### Canals de Petició

---

- ✓ Telemàtic:
  - web <https://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/>
  - Correu-e: [escolazoo@bsmsa.cat](mailto:escolazoo@bsmsa.cat)
- ✓ Telefònic: centraleta 937 065 656

#### Canals de Gestió

---

- ✓ Telemàtic:
  - via correu-e CRM ([escolazoo@bsmsa.cat](mailto:escolazoo@bsmsa.cat)) i el de l'escola sol·licitant
  - Correu-e: [escolazoo@bsmsa.cat](mailto:escolazoo@bsmsa.cat)
- ✓ Telefònic: 937 065 656 i el de la persona sol·licitant

#### Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial: Zoo de Barcelona

#### Objectiu de gestió

---

- ✓ Enquesta específica valoració activitats  $\geq 7,7/10$ .



## MODALITAT 2: ACTIVITATS D'EDUCACIÓ NO FORMAL SOBRE LLEURE I NATURA AL ZOO DE BARCELONA

### Descripció

Activitats associades al lleure per famílies, grups, casals, aniversaris, activitats al parc obertes.

### Ofereix

**Activitat.** Visites grups, casals, aniversaris, activitats al parc obertes (petits grangers).

### Cost i forma de Pagament

Tarifas per a visites i activitats concertades. Gratuït per activitats obertes.

**Pagament:** Transferència bancària o tarja bancària si és gestió telemàtica.

### Centres Prestadors

- ✓ Zoo de Barcelona

### Informació complementària

Fer arribar els valors de la defensa i el respecte als animals i la natura a tots els públics. Tots els visitants passaran una estona agradable mentre, a través de les diferents activitats i programes, aprenen a entendre, apreciar i respectar els animals, així com engrescar-los a col·laborar a salvaguardar la vida silvestre i la natura del planeta.

### Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:**
  - web <https://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/>
  - Correu-e: [escolazoo@bsmsa.cat](mailto:escolazoo@bsmsa.cat)
- ✓ **Telefònic:** centraleta 937 065 656

### Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:**
  - via correu-e CRM ([escolazoo@bsmsa.cat](mailto:escolazoo@bsmsa.cat)) i el de la persona sol·licitant
  - Correu-e: [escolazoo@bsmsa.cat](mailto:escolazoo@bsmsa.cat)
- ✓ **Telefònic:** 937 065 656 i el de la persona sol·licitant

### Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Zoo de Barcelona

### Objectiu de gestió

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$ .

## MODALITAT 3: ACTIVITATS EDUCATIVES PER A ESCOLARS AL PARK GÜELL

### Descripció

El Park Güell ofereix a tots els centres educatius de la Unió Europea la visita gratuïta al Park Güell, seguint dues modalitats de reserva:

- ✓ visita lliure i gratuïta per a un màxim de 60 alumnes per escola/dia
- ✓ visita acompanyada d'un guia especialitzat (30 alumnes per guia)

S'ha adaptat el nombre màxim d'alumnes segons les mesures sanitàries que s'han viscut fins a principis del 2022.

Vegeu: <https://parkguell.barcelona/ca/planifica-la-teva-visita/programa-educatiu>



## Ofereix

---

**Activitats.** La visita guiada per a escolars al Park Güell es realitza en català, castellà, anglès, italià o francès i té una durada de 55 minuts. Acompanyats de guies professionals del Museu d'Història de Barcelona els alumnes coneixen de primera mà el projecte original d'urbanització de luxe que va idear Gaudí, el context en que es va projectar el parc i la integració del conjunt residencial en un entorn natural. Els guions estan adaptats a les diferents etapes escolars.

## Cost i forma de Pagament

---

La modalitat de visita lliure no té cost. La visita acompanyada amb guia té un cost de 60 €/grup de 30 alumnes + 18 € opcionals de reserva d'aparcament d'autocar (independentment de quina sigui la temporada). En tots dos casos, l'entrada al parc és gratuïta.

**Pagament:** La forma de pagament de la visita acompanyada és mitjançant targeta pel web fins a quinze dies abans de la data de visita.

## Centres Prestadors

---

- ✓ Park Güell

## Informació complementària

---

Imprescindible reserva prèvia a través de la pàgina web amb un mínim de 15 dies d'antelació.

## Canals de Petició

---

- ✓ **Telemàtic:** Tot el procés de reserva s'ha de dur a terme a través de la pàgina web.
- ✓ **Telefònic:** 93 4091825 (només consulta)

## Canals de Gestió

---

- ✓ **Telemàtic:** Tot el procés de reserva s'ha de dur a terme a través de la pàgina web.
- ✓ **Telefònic:** 93 4091825 (només consulta)

## Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** Al mateix Park Güell. Les escoles amb visita gratuïta, s'han de dirigir a qualsevol dels punts de control d'accés, sense necessitat de passar prèviament per les taquilles. Les escoles amb visita acompanyada s'han de trobar amb el guia davant la taquilla de la Carretera del Carmel, número 23.

## Objectiu de gestió

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$ .

## CESSIÓ D'ESPAIS GESTIONATS PER B:SM

### DESCRIPCIÓ

---

Canalitzar i facilitar les peticions de les persones, entitats, empreses i organitzacions que sol·liciten l'ús dels espais que gestiona B:SM per a portar a terme activitats que són del seu interès i que precisen un espai amb característiques i recursos coincidents amb l'oferta de B:SM.

### UTILITAT

---

- ✓ Orientar al client sobre la millor opció.
- ✓ Donar resposta a les seves necessitats.
- ✓ Diversitat àmplia d'instal·lacions a l'abast.

## GARANTIA

---

- ✓ Coneixement profund de les instal·lacions, el que garanteix la millor opció pel client i per la instal·lació.
- ✓ Coordinació amb el funcionament normal de la instal·lació aquest tipus d'activitat no ordinària.
- ✓ Gestió transparent de les instal·lacions.
- ✓ Control del compliment de la normativa laboral de riscos, etc.

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

- ✓ Normativa associada a la gestió d'ús de cada instal·lació. Vegeu [www.Bsmsa.cat](http://www.Bsmsa.cat)

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

S'especifiquen en cada contracte tipus.

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Recepció de les necessitats del sol·licitant
2. Proposta d'espais adequats amb informació escaient a l'activitat proposada
3. Petició de documentació necessària
4. Adequació de contracte i pressupost
5. En cas d'acord signatura del contracte
6. Pagament segons contracte
7. Preparació dels recursos associats necessaris per a l'activitat
8. Realització de l'activitat
9. Devolució de l'espai al seu estat habitual

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$

## MODALITAT 1: CESSIÓ D'ESPAIS DE B:SM PER A ACTIVITATS I ESPECTACLES

### Descripció

---

Canalitzar les peticions de particulars i d'empreses que sol·liciten l'ús dels espais que gestiona B:SM per portar a terme activitats familiars, privades, empresarials, de lleure, culturals...

### Ofereix

---

**Instal·lacions.** Recursos associats al espais.

### Cost i forma de Pagament

---

Sol·licitar pressupost. Segons tarifes de cessió de cada espai i tipus d'activitat.

Pagament: Segons s'especifiqui en contracte.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Parc del Fòrum
- ✓ Anella Olímpica
- ✓ Parc Zoològic de Barcelona
- ✓ Parc de Montjuïc

### Informació complementària

---

Vegeu: <http://www.Bsmsa.cat/transparencia/indicadors/qualitat-de-servei/>

### Canals de Petició

---

- ✓ Presencial: a les adreces Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: als telèfons dels Centres Prestadors
- ✓ Telefònic: als comptes de correus electrònic i webs dels Centres Prestadors

### Canals de Gestió

---

- ✓ Presencial: a les adreces Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: als comptes de correus electrònic dels Centres Prestadors i dels sol·licitants
- ✓ Telefònic: als telèfons dels Centres Prestadors i dels sol·licitants

### Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial: En els espais del Centre Prestador contractats

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$ .

## MODALITAT 2: CESSIÓ D'ESPAIS DE B:SM PER A RODATGES I FILMACIONS

### Descripció

---

Canalitzar les peticions de les empreses vinculades al món de les filmacions que sol·liciten l'ús dels espais que gestiona B:SM per a portar a terme filmacions, rodatges o sessions fotogràfiques.

### Ofereix

---

**Instal·lacions.** Recursos associats.

### Cost i forma de Pagament

---

Sol·licitar pressupost. Segons tarifes de cessió de cada espai i tipus d'activitat.

Pagament: Segons s'especifiqui en contracte.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Parc del Fòrum
- ✓ Anella Olímpica
- ✓ Parc Zoològic de Barcelona
- ✓ Parc de Montjuïc
- ✓ Estació Barcelona Nord
- ✓ Estació Fabra i Puig
- ✓ Port Olímpic de Barcelona
- ✓ <http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/>

### Informació complementària

---

Vegeu: <https://bsmsa.cat/qui-som/bsm-plato-de-rodages/>

### Canals de Petició

---

- ✓ Presencial: a les adreces Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic:
  - als comptes de correus electrònic i webs dels Centres Prestadors
  - <http://www.Bsmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodages/>
- ✓ Telefònic: als telèfons dels Centres Prestadors

### Canals de Gestió

---

- ✓ Telemàtic:

- als comptes de correus electrònic dels Centres Prestadors i dels sol·licitants
- <http://www.Bsmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodages/>
- ✓ **Telefònic:** als telèfons dels Centres Prestadors i dels sol·licitants

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:** En els espais del Centre Prestador contractats

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$ .

### **MODALITAT 3: CESSIÓ D'ESP AIS DE B:SM PER A AMARRAMENTS/LOCALS**

#### **Descripció**

---

Cessió dels espais dels amarratges i dels locals que hi ha al Port Olímpic.

#### **Ofereix**

---

**Instal·lacions.** Recursos associats als espais.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Sol·licitar pressupost. Segons tarifes de cessió de cada espai.

**Pagament:** Domiciliació bancària o targeta de crèdit pels estrangers

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Port Olímpic

#### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Presencial:** Port Olímpic
- ✓ **Telefònic:** als telèfons del Port Olímpic / BSM
- ✓ **Telemàtic:** als comptes de correus electrònic [portolimpic@bsmsa.cat](mailto:portolimpic@bsmsa.cat), i al web <https://www.portolimpic.barcelona/ca/>

Formularis a emplenar: Contractes, fulls d'entrada al port per a amarradors.

Documents a aportar:

- amarradors : Certificat de Navegabilitat, Registre de l'embarcació, Assegurança de l'embarcació.
- Empreses: també cal aportar escriptures de constitució de la societat.
- Locals : Escripcions de constitució de la Societat
- Tots : Certificats de inexistència de deute de l'Ajuntament, Generalitat i Hisenda.

#### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Presencial:** Port Olímpic
- ✓ **Telefònic:** als telèfons del Port Olímpic / BSM
- ✓ **Telemàtic:** als comptes de correus electrònic [portolimpic@bsmsa.cat](mailto:portolimpic@bsmsa.cat), i al web <https://www.portolimpic.barcelona/ca/>

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:** Port Olímpic

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 6/10$ .

## MODALITAT 4: CESSIÓ D'ESPais DE B:SM DE L'ESCAR

### Descripció

Cessió de l'espai a l'Escar, per realització de tasques de reparacions i per a hivernatge.

### Ofereix

**Instal·lacions.**

### Cost i forma de Pagament

Sol·licitar pressupost. Segons tarifes de cessió de cada espai i tipus d'activitat.

Pagament: Transferència bancària / Targeta de crèdit o efectiu

### Centres Prestadors

- ✓ Port Olímpic de Barcelona

### Canals de Petició

- ✓ **Presencial**: a les adreces del Centre Prestador
- ✓ **Telefònic**: als telèfons del Centre Prestador
- ✓ **Telemàtic**: als comptes de correus electrònic i webs del centre prestador,
- ✓ <https://bsmsa.cat/que-oferim/bsm-plato-de-rodats>

Formularis a emplenar: Contracte / Full d'explicació de tasques a realitzar i qui les realitza.

Documents a aportar:

- amarradors : Certificat de Navegabilitat, registre de l'embarcació, assegurança de l'embarcació.

### Canals de Gestió

- ✓ **Presencial**: a les adreces del Centre Prestador
- ✓ **Telefònic**: als telèfons del Centre Prestador
- ✓ **Telemàtic**: als comptes de correus electrònic i webs del centre prestador, <https://bsmsa.cat/que-oferim/bsm-plato-de-rodats>
- ✓

### Canals de Recepció

- ✓ **Presencial**: Port Olímpic

### Objectiu de gestió

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 6/10$ .

## CONVIVÈNCIA I CIVISME: COS D'AGENTS CÍVICS

### DESCRIPCIÓ

Divulgació i promoció de la cultura cívica als espais públics. Accions de suport, informació i guiatge als assistents als esdeveniments de gran assistència.

L'objectiu és fer de Barcelona una ciutat més amable i amb major sensació de seguretat i d'interlocució tant pels ciutadans com per aquells que ens visiten.

### UTILITAT

Vetllar pel compliment de les ordenances de civisme, medi ambient, tinença d'animals, us de les vies públiques i circulació de bicicletes.

Atenció als ciutadans en espais públics i grans esdeveniments. Prevenció de comportaments indeguts a l'espai públic.

#### **GARANTIA**

---

Coordinació/supervisió per part de Guàrdia Urbana.

#### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

---

- ✓ [Mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona](#)
- ✓ Encàrrec gestió Ajuntament <http://www.Bsmsa.cat/activitats/agents-civics/>

#### **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

Els descrits al capítol 2 de les "[Mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona](#)"

#### **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

La gestió del Servei se centra en la planificació d'accions i la cobertura tant de territori com d'esdeveniments:

1. Planificar les accions i el volum de presència
2. Prioritzar els aspectes d'acció segons context
3. Coordinació amb agents de seguretat de l'espai d'actuació
4. Realització de les accions planificades
5. Anàlisi del Servei
6. Observació de graus de satisfacció i d'efectivitat
7. Aplicació de millores

#### **Ofereix**

---

**Informació. Acompanyament personal.**

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)

#### **Informació complementària**

---

Vegeu: <http://www.Bsmsa.cat/activitats/agents-civics/>

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:** a l'espai públic

#### **OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

- ✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics  $\geq 6,5/10$

## INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PER ALS USUARIS DE B:SM

### DESCRIPCIÓ

Informació sobre els serveis coberts per B:SM i realització de les diferents tramitacions responsabilitat de B:SM per mandat municipal.

### UTILITAT

#### **S'informa al ciutadà i es realitzen els tràmits sobre:**

- ✓ Abonaments i comandaments per als aparcaments
- ✓ Venda/altes, baixes, modificacions, duplicats i gestió d'incidències de les targetes d'aparcament i dels seus productes.
- ✓ Altes, baixes, modificacions, duplicats, renovacions i gestió d'incidències i denúncies dels drets d'estacionament de Residents, Tiquet Virtual, SMOU , SPRO i ONaparc Residents.
- ✓ Altes, baixes, modificacions, duplicats, renovacions i gestió d'incidències del servei Bicing
- ✓ Facturació On-line
- ✓ Operacions de grues (cessió de vehicles, ...)
- ✓ Venda d'entrades a recintes gestionats per B:SM (Zoo, Casals al Zoo)
- ✓ Renovació socis Zoo
- ✓ Estacions d'Autobusos
- ✓ Park Güell
- ✓ Tramitació targeta del vehicle elèctric del servei Endolla
- ✓ Port Olímpic
- ✓ Cementiris de Barcelona

### GARANTIA

L'Ajuntament és el titular de la tramitació i garanteix la seva validesa per mandat municipal a B:SM.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Vegeu: <http://www.Bmsa.cat/transparencia/informacio-de-rellevancia-juridica/normativa-duplicacio/>

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- ✓ Els derivats en cada cas de la normativa reguladora del servei.
- ✓ Essencialment, el dret a ser sempre atesos i en les condicions de respecte i qualitat establertes i els deures referents a aportacions documentals necessàries i respecte per les normes de servei i atenció als clients.

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de la Petició d'informació / tramitació pels canals establerts
2. Procediment en funció de la tramitació i canal d'atenció
3. Lliurament de:
  - 3.1. Comprovants i resultats sobre la tramitació.
  - 3.2. En cas d'informació no hi ha comprovant
  - 3.3. Orientació a altres Centres de Servei Municipals si és el cas.

### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

El servei va iniciar la seva activitat el mes de novembre de 2015.

### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM:  $\geq 7/10$ .
- ✓ Realitzar el 95% dels tràmits en els terminis establerts.

## MODALITAT 1: INFORMACIÓ ALS USUARIS DE B:SM

### Descripció

Atenció a la ciutadania en l'àmbit dels serveis coberts per B:SM. Informació sobre Aparcaments, Zones Àrea, aplicació SMOU, Servei Bicing, Servei de Grues, Estacions d'Autobusos i recintes gestionats per B:SM (Zoo, Park Güell, Parc del Fòrum, Parc de Montjuïc, Port Olímpic, Cementiris de Barcelona ...) així com tramitació de la targeta de vehicle elèctric i del Servei Endolla.

### Ofereix

**Informació. Orientació.**

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Punt d'Atenció CiutadanaB:SM

### Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** C/Calàbria 66, baixos i C/d'Ali Bei, 80, estació d'autobusos Barcelona Nord, 1ª planta (taquilles 25-29)
- ✓ **Telemàtic:** <http://www.bsmsa.cat/contacte/cita-previa-punt-datencio-ciutadana/>
- ✓ **Telefònic:** 93 887 50 34
- ✓ **Correu postal:** C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona

### Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** C/Calàbria 66, baixos i C/ d'Ali Bei, 80, estació d'autobusos Barcelona Nord, 1ª planta (taquilles 25-29)
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic indicat pel sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 93 887 50 34 i al telèfon del sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona, i a l'adreça postal indicada pel sol·licitant

### Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** C/Calàbria 66, baixos
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic indicat pel sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** al telèfon del sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça postal indicada pel sol·licitant

### Objectiu de gestió

- ✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM:  $\geq 7/10$ .

## MODALITAT 2: TRAMITACIÓ PER ALS USUARIS DE B:SM

### Descripció

Realització de tràmits associats als Serveis de B:SM. En particular, venda/alta d'abonaments d'Aparcaments, drets de Residents d'AREA i Servei Bicing, i d'accessos a recintes, gestions de baixa, modificació, duplicats i renovacions d'abonaments d'Aparcaments, Residents d'AREA i Servei Bicing, Port Olímpic, Cementiris de Barcelona, gestions associades a Facturació On-Line, cessions i moviments de vehicles, i tramitació de la targeta de vehicle elèctric i del servei Endolla.

### Ofereix

**Informació. Orientació. Document.**



### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

La tramitació és gratuïta, encara que alguns productes o lliurables tenen el seu cost segons tarifes estipulades per l'Ajuntament (abonaments, targetes, accessos, taxes de moviment de vehicles,...)

### Centres Prestadors

- ✓ Punt d'Atenció Ciutadana B:SM

### Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** C/Calàbria 66, baixos i C/ d'Ali Bei, 80, estació d'autobusos Barcelona Nord, 1ª planta (taquilles 25-29)
- ✓ **Telemàtic:**
  - [atclientbsm@bsmsa.cat](mailto:atclientbsm@bsmsa.cat)
  - <http://www.bsmsa.cat/contacte/cita-previa-punt-datencio-ciutadana/>
- ✓ **Telefònic:** 93 887 50 34
- ✓ **Correu postal:** C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona

### Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** C/Calàbria 66, baixos i C/ d'Ali Bei, 80, estació d'autobusos Barcelona Nord, 1ª planta (taquilles 25-29)
- ✓ **Telemàtic:** [atclientbsm@bsmsa.cat](mailto:atclientbsm@bsmsa.cat) i al correu electrònic indicat pel sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 93 887 50 34 i al telèfon del sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona, i a l'adreça postal indicada pel sol·licitant

### Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** C/Calàbria 66, baixos
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic indicat pel sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça postal indicada pel sol·licitant

### Objectiu de gestió

- ✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM:  $\geq 7/10$ .

## **GESTIÓ REGISTRE VEHICLES MOBILITAT PERSONAL I CICLES DE MÉS DE DUES RODES I BICICLETES**

### DESCRIPCIÓ

Dur a terme el registre i l'homologació dels vehicles de mobilitat personal (VMP) i cicles de més de dues rodes i bicicletes, dedicats a activitat econòmica, previst en la nova regulació de l'ordenança de circulació, amb les funcions de creació, gestió i control del registre.

<https://www.bsmsa.cat/activitats/altres-serveis/registre-vmp/>

### UTILITAT

Registrar els vehicles de mobilitat personal i cicles de més de dues rodes i bicicletes, dedicats a activitat econòmica, per facilitar les dades de la titularitat dels propietaris a Barcelona de Serveis Municipals, a l'Ajuntament de Barcelona, i a la Guàrdia Urbana amb l'objectiu d'evitar el comerç il·legal, d'identificar els titulars i recuperar el vehicle robat o extraviat.

### GARANTIA

L'Ajuntament és el titular de la tramitació i garanteix la seva validesa per mandat municipal a B:SM.

## **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

---

- ✓ Encàrrec a BSM de la Comissió de Govern de 9 de març de 2017.  
[http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/cg\\_acords\\_090317.pdf](http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/cg_acords_090317.pdf)
- ✓ [Modificació, de 26 de maig de 2017, de l'Ordenança de Circulació de Vianants i Vehicles de Barcelona.](#)
- ✓ Reial decret que modifica el Reglament general de circulació i el Reglament general de vehicles, en matèria de mesures urbanes de trànsit.  
[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-13969](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-13969)

## **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

Els descrits a la Normativa Reguladora del Servei.

## **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

1. Petició de registre, aportant la documentació prevista a la normativa
2. Revisió de l'esmentada documentació
3. Resolució de la petició:
  - 3.2. En cas de no compliment dels requisits, desestimació
  - 3.3. En cas d'acompliment dels requisits, estimació i data per al pagament i recepció de l'adhesiu.
4. Recepció de fotografia del vehicle amb l'adhesiu instal·lat
5. Comunicació del registre efectiu

## **INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA**

---

El servei va iniciar la seva activitat el mes de juliol de 2017.

## **Ofereix**

---

**Informació. Orientació. Document.**

## **Cost i forma de Pagament**

---

- ✓ Per a activitat d'explotació econòmica: 19 € /unitat
- ✓ Per a ús particular: 9,5 € /unitat

Pagament: Transferència bancària.

## **Centres Prestadors**

---

- ✓ Oficina Corporativa de B:SM

## **Canals de Petició**

---

- ✓ Telemàtic:
  - [registrevmp@bsmsa.cat](mailto:registrevmp@bsmsa.cat)
  - <http://www.bsmsa.cat/activitats>
- ✓ Telefònic: 93 887 50 34
- ✓ Correu postal: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona

## **Canals de Gestió**

---

- ✓ Telemàtic: [registrevmp@bsmsa.cat](mailto:registrevmp@bsmsa.cat) i al correu electrònic indicat pel sol·licitant
- ✓ Telefònic: 93 887 50 34 i al telèfon del sol·licitant
- ✓ Correu postal: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona, i a l'adreça postal indicada pel sol·licitant

## **Canals de Recepció**

---

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic indicat pel sol·licitant
- ✓ Correu postal: a l'adreça postal indicada pel sol·licitant

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Lliurar els adhesius i clauers a les empreses/autònoms en un màxim de 5 dies laborables, a comptar des de la recepció de l'import de la transferència, en el 95% dels casos.

## ANNEXOS

### CENTRES PRESTADORS

**Data actualització:** 28/05/2021

#### DIPÒSIT MUNICIPAL BADAJOZ

ADREÇA	TELÈFON
C/ Badajoz, 168 (entre Bolívia i Av. Diagonal), 08018 Barcelona Vegeu ubicació <a href="#">aquí</a>	93 706 52 50
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
<a href="http://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/">gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/</a>	<a href="mailto:badajoz@Bsmsa.cat">badajoz@Bsmsa.cat</a>

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

- Tot l'any:  
✓ De 00:00h. a 24:00h.

#### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Metro: L1 Glòries
- ✓ Bus: 7, 192, H12, V23, V25, N2, N7
- ✓ Tramvia: T4 Ca l'Aranyó

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

En aquest dipòsit es centralitza la gestió vinculada a abandonament de vehicles [abandonaments@Bsmsa.cat](mailto:abandonaments@Bsmsa.cat)

#### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)
- ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)

#### DIPÒSIT MUNICIPAL SANT GENÍS-VALL D'HEBRON

ADREÇA	TELÈFON
Pg. de la Vall d'Hebron 138-160, 08035 Barcelona Vegeu ubicació <a href="#">aquí</a>	93 706 52 50
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
<a href="http://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/">gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/</a>	<a href="mailto:sgenis@Bsmsa.cat">sgenis@Bsmsa.cat</a>

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

- Tot l'any:  
✓ De 00:00h. a 24:00h.

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ **Metro:** L-3 i L-5 (parada: Vall d'Hebron)
- ✓ **Bus:** 19, 27, 60, 76, 112, 119, 185, B19, V17, V21, H4, M19, N4

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)
- ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)

### DIPÒSIT MUNICIPAL JOAN MIRÓ

#### ADREÇA

---

C/Tarragona (entre Consell de Cent i Diputació), 08015 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

#### TELÈFON

93 706 52 50

#### WEB

---

[gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/](http://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/)

#### CORREU ELECTRÒNIC

---

[miro@bsmsa.cat](mailto:miro@bsmsa.cat)

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Tot l'any:

- ✓ De 00:00h. a 24:00h.

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ **Metro:** L-1 (Espanya), L-3 (Tarragona), L-8 (Espanya)
- ✓ **FGC:** (Estació Espanya) línies R5-R6-L8-S4-S7-S8- S33
- ✓ **Bus:** 13, 23, 27, 37, 46, 65, 79, 91, 109, 115, 150, V7, CJ, D20, D40, H12, No, N1, N2, N13, N14, N15, N16, N17

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)
- ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)

### DIPÒSIT MUNICIPAL LITORAL

#### ADREÇA

---

Passeig Garcia Faria, 4 interior, 08005 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

#### TELÈFON

93 706 52 50

#### WEB

---

[gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/](http://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/)

#### CORREU ELECTRÒNIC

---

[badajoz@bsmsa.cat](mailto:badajoz@bsmsa.cat)

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Tot l'any:

- ✓ De 00:00h. a 24:00h.

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ **Metro:** L-4 (parada: Poblenou, Selva de Mar)
- ✓ **Bus:** V27, H16, V31, N6

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Prèviament s'han d'haver fet els tràmits administratius i l'abonament de taxes a un dels següents dipòsits: Sant Genís-Vall d'Hebron, Badajoz i Joan Miró.

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)
- ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)

#### DIPÒSIT MUNICIPAL CASTELLBISBAL

##### ADREÇA

Av del Ferrocarril, 11-13 (Pol. Ind. Can Estapé), 08755 Castellbisbal  
Vegeu ubicació [aquí](#)

##### TELÈFON

93 706 52 50

##### WEB

[gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/](http://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/)

##### CORREU ELECTRÒNIC

[badajoz@Bsmsa.cat](mailto:badajoz@Bsmsa.cat)

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Tot l'any:

- ✓ De 00:00h. a 24:00h.

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ FGC: Rubí / Sarbus: n° 2 dir. Pol. Ind Rubí Sud
- ✓ Per Autopista: Sort. 2 Molins de R. C-1413 dir. Rubí-Sabadell. Seguir indic. Rubí Sud/Can Estapé

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Prèviament s'han d'haver fet els tràmits administratius i l'abonament de taxes a un dels següents dipòsits: Sant Genís-Vall d'Hebron, Badajoz i Joan Miró.

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)
- ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)

#### DIPÒSIT MUNICIPAL FÒRUM (NOU DIPÒSIT PROVISIONAL)

##### ADREÇA

Moll de la Vela, s/n, 08019 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

##### TELÈFON

93 706 52 50

##### WEB

<http://www.gruabcn.cat>

##### CORREU ELECTRÒNIC

[badajoz@bsmsa.cat](mailto:badajoz@bsmsa.cat)

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Tot l'any:

- ✓ De 00:00h. a 24:00h.

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ **Metro:** 7, H16, V29, V31, V33, B20, B23 i N6
- ✓ **Bus:** L4 Maresme-Fòrum
- ✓ **Tramvia:** T4 El Maresme o Fòrum

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Prèviament s'han d'haver fet els tràmits administratius i l'abonament de taxes a un dels següents dipòsits: Sant Genís-Vall d'Hebron, Badajoz i Joan Miró.

---

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)
- ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)

### ESTACIÓ D'AUTOBUSOS BARCELONA NORD

---

#### ADREÇA

c/Alí- Bei 80, 08013 Barcelona  
<https://barcelonanord.barcelona/com-shi-arriba>

---

#### TELÈFON

Informació serveis 902.26.06.06  
Administració 932656132  
Fax: 932656125

---

#### WEB

[www.barcelonanord.cat](http://www.barcelonanord.cat)

---

#### CORREU ELECTRÒNIC

[bcnnord@Bsmsa.cat](mailto:bcnnord@Bsmsa.cat)

---

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

- ✓ **Informació:** Tot l'any.  
- de 07:00 a 21:00
- ✓ **Administració:** laborables  
- de 09:00 a 15:00

---

#### COM ARRIBAR-HI

---

<https://barcelonanord.barcelona/com-shi-arriba>

---

#### DESCRIPCIÓ

---

Nombre d'andanes: 47  
<https://barcelonanord.barcelona/lestacio/installacions>

---

#### INSTAL·LACIONS

---

Vegeu <https://barcelonanord.barcelona/lestacio/installacions>

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

##### **Compromisos de qualitat:**

- ✓ Contestar per escrit en un termini de 15 dies hàbils des de la recepció.
- ✓ Adequat nivell de neteja, així com d'il·luminació necessària per garantir la comoditat i la seguretat dels clients.
- ✓ Control setmanal per detectar les mancances.
- ✓ Les reparacions es faran minimitzant les molèsties causades als clients.
- ✓ Accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda.
- ✓ Mantenir un especial compromís amb el Medi Ambient, aplicant criteris de sostenibilitat

#### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Gestió d'infraestructures de transport a les estacions d'autobusos
- ✓ Gestió de galeries comercials a les estacions d'autobusos
- ✓ Cessió d'espais de B:SM per a rodats i filmacions

#### ESTACIÓ D'AUTOBUSOS FABRA I PUIG

##### ADREÇA

Avinguda Meridiana 392, 08030 Barcelona  
<http://www.fabraipug.cat/com-arribar-hi/>

##### TELÈFON

Informació serveis 902.26.06.06  
Administració 932656132  
Fax: 932656125

##### WEB

<https://fabraipug.barcelona/>

##### CORREU ELECTRÒNIC

[fabraipug@Bsmsa.cat](mailto:fabraipug@Bsmsa.cat)

##### ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ **Informació:** Tot l'any  
- de 07:00 a 21:00
- ✓ **Administració:** laborables  
- de 09:00 a 15:00

##### COM ARRIBAR-HI

<https://fabraipug.barcelona/com-arribar-hi>

##### INSTAL·LACIONS

Nombre d'andanes: 15

##### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Les principals companyies que operen en aquesta estació son TMB, SAGALÉS, SARBUS, FONT, ALSA i VIBASA.

#### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Gestió d'infraestructures de transport a les estacions d'autobusos
- ✓ Cessió d'espais de B:SM per a rodats i filmacions

#### PARC DEL FÒRUM

##### ADREÇA

Plaça Llevant s/n, 08019 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

##### TELÈFON

93 356 06 12

##### WEB

[www.parcelforum.cat](http://www.parcelforum.cat)

##### CORREU ELECTRÒNIC

[repcioforum@Bsmsa.cat](mailto:repcioforum@Bsmsa.cat)

##### ATENCIÓ AL PÚBLIC

- De dilluns a divendres. En cas d'activitat sempre hi ha personal a la mateixa.
- ✓ De 09:00 a 15:00 i de 16:00 a 18:30 hores.



## COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ **Metro:** Línia V, parada Maresme - Fòrum
- ✓ **Tramvia:** TRAM parada Fòrum

## DESCRIPCIÓ

---

Donat que es un espai al aire lliure, la principal activitat es desenvolupa de març a octubre. Per les seves dimensions permet que es dugui a terme mes d'un acte per dia.

La unitat esta certificada en la norma de la ISO, 9001 i 14001.

## INSTAL·LACIONS

---

El Parc es un únic espai però donat les seves dimensions el dividim en diferents espais:

- ✓ **Parc dels Auditoris**, consta de l'Auditori Petit, Auditori Gran i el passeig que els uneix
- ✓ **Esplanada**, la part principal del Parc, en ella es troba el Bosc de Columnes que esta dividit en dues parts, en una esta la instal·lació del Bosc Urbà i l'altre esta disponible pels clients. Les carpes del Circ i les estructures dels ocellets
- ✓ **Plataforma Marina**
- ✓ **Places**, hi ha la Pl. Ernest Lluch, que es la pujada de Telefònica, i la Pl. Leonardo da Vinci que es la situada entre el CCIB i el museu Blau.

Aquests espais citats anteriorment es poden adequar a les necessitats especificques de cada acte.

El Parc, donades les seves dimensions, es pot utilitzar per un gran acte multitudinari, o definir espais acotats per dur a terme tot tipus d'esdeveniment, així es poden fer curses amb un recorregut interior de 5Km, grans festivals amb aforaments de 50.000 persones diàries, Fires, presentacions de producte, etc.

## INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Tots els actes públics es regeixen per la normativa del decret 112 que han de complir tots els promotors d'actes i que obliga a disposar d'uns serveis segons la seva activitat.

El Parc posa aquests serveis, per compte del client (seguretat, wc, controladors d'accés, neteja, etc), per tal de assegurar que tots els actes estan dintre de la normativa i compleixen tots els requisits de la llicència.

Atesa la diversitat d'actes que es duen a terme, el Parc disposa d'una llicència d'activitat pròpia, estalviant als clients les gestions de tramitació de la mateixa.

## MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Cessió d'espais de B:SM per a activitats i espectacles
- ✓ Cessió d'espais de B:SM per a rodatges i filmacions

## PARC ZOOLOGIC DE BARCELONA

### ADREÇA

Parc de la Ciutadella s/n, 08003 Barcelona  
<http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/com-arribar-hi/on-som/>

### TELÈFON

902 447 545

### WEB

<http://www.zoobarcelona.cat/>

### CORREU ELECTRÒNIC

[zoobarcelona@Bsmsa.cat](mailto:zoobarcelona@Bsmsa.cat)

## ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Obert tots els dies de l'any (25 desembre fins a les 14 h).

---

Segons temporada. Consultar Web

<http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/calendari-i-horaris/>

---

#### COM ARRIBAR-HI

<http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/com-arribar-hi/on-som/>

---

#### DESCRIPCIÓ

El Zoo de Barcelona, entitat pública depenent de l'Ajuntament de Barcelona, té com a principal **missió ajudar a la conservació de la biodiversitat i de la fauna silvestre del món**, complementant el seu treball amb el d'altres zoos, administracions, organitzacions i centres universitaris i científics a partir de la tasca de conservació i recerca desenvolupada mitjançant la Fundació Barcelona Zoo.

---

#### INSTAL·LACIONS

**Activitats i recursos disponibles:** Observació de fauna i flora, recerca i conservació, Activitats educatives, Exposicions, Restauració, Pinta Cares, Fotografia, Botigues, Mobilitat (Tren i cotxes elèctrics), Atenció mèdica bàsica, etc.

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu:

- ✓ <https://www.fundaciobarcelonazoo.cat/index.php?id=home&L=2>
- ✓ <http://www.zoobarcelona.cat/ca/el-zoo/missio-i-objectius/>
- ✓ <http://www.zoobarcelona.cat/ca/el-zoo/politica-de-qualitat-del-zoo-de-barcelona/>

---

#### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Accés al recinte del Parc Zoològic de Barcelona
- ✓ Activitats d'Educació Formal al Zoo de Barcelona
- ✓ Activitats d'Educació No Formal sobre lleure i natura al Zoo de Barcelona
- ✓ Cessió d'espais de B:SM per a rodatges i filmacions

---

### ANELLA OLÍMPICA DE BARCELONA

---

#### ADREÇA

Passeig Olímpic, 5-7, 08038 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

---

#### TELÈFON

934 262 089  
Fax: 934 264 488

---

#### WEB

<http://www.palausantjordi.barcelona>  
<http://www.estadiolimpic.barcelona>

---

#### CORREU ELECTRÒNIC

[Anellaolimpica@Bsmsa.cat](mailto:Anellaolimpica@Bsmsa.cat)

---

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Dilluns a divendres:

De 8 a 20 h. Consultar web per atenció en dies amb activitat específica:  
<https://palausantjordi.barcelona/contacte/contacta-amb-nosaltres>

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ [Autobús](#): 13, 125, 150

#### DESCRIPCIÓ

---

L'Anella Olímpica és un conjunt monumental format per l'Estadi Olímpic, Palau Sant Jordi(i Sant Jordi Club) i Esplanada de l'Anella.

#### INSTAL·LACIONS

---

<https://palausantjordi.barcelona/visitans>

<https://estadiolimpic.barcelona/informacio-practica/visitans>

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Cessió d'espais de B:SM per a activitats i espectacles
- ✓ Cessió d'espais de B:SM per a rodatges i filmacions

### PARK GÜELL

#### ADREÇA

---

Av. del Santuari de Sant Josep de la Muntanya, 46, 08024 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

#### TELÈFON

---

902 200 302

#### WEB

---

<http://www.parkguell.cat/>

#### CORREU ELECTRÒNIC

---

[parkguell@bsmsa.cat](mailto:parkguell@bsmsa.cat)

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

<https://parkguell.barcelona/ca/planifica-la-teva-visita/tarifes-horaris>

#### COM ARRIBAR-HI

---

<https://parkguell.barcelona/ca/planifica-la-teva-visita/com-arribar-hi>

#### DESCRIPCIÓ

---

<http://www.parkguell.cat/>

#### INSTAL·LACIONS

---

<https://parkguell.barcelona/ca/park-historic/espais-emblematics>

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Venda d'entrades *ON LINE* amb reserva de dia i hora al Park Güell
- ✓ Visita guiada al Park Güell
- ✓ Activitats educatives per a escolars al Park Güell

## PARC DE MONTJUÏC

### ADREÇA

Passeig Olímpic, 5-7, 08038 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

934 262 089

### WEB

[www.Bsmsa.cat](http://www.Bsmsa.cat)

### CORREU ELECTRÒNIC

[parcmontjuic@bsmsa.cat](mailto:parcmontjuic@bsmsa.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Dilluns a divendres:

✓ de 08.30 a 15h

Cal cita prèvia.

### COM ARRIBAR-HI

✓ [Autobús](#): 13, 125,150

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Cessió d'espais de B:SM per a activitats i espectacles
- ✓ Cessió d'espais de B:SM per a rodatges i filmacions

## PUNT D'ATENCIÓ CIUTADANA DE B:SM

### ADREÇA

Carrer de Calàbria, 66, 08015 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

93 887 50 34

### WEB

<http://www.bsmsa.cat/contacte/cita-previa-punt-datencio-ciutadana/>

### CORREU ELECTRÒNIC

[atclientBSM@BSMsa.cat](mailto:atclientBSM@BSMsa.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres de 08:30 a 19:30 i dissabte de 09:00 a 13:30

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ [Metro](#): Línia 1 (Parada Rocafort) Línia 3 (Parada Poble Sec)
- ✓ [Bus](#): D50, H12, H16, V9

<http://www.bsmsa.cat/contacte/cita-previa-punt-datencio-ciutadana/>

### INSTAL·LACIONS

Planta baixa de l'edifici.

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Informació als usuaris de B:SM
- ✓ Tramitació per als usuaris de B:SM
- ✓ Places d'aparcament per a vehicles de rotació en aparcaments fora calçada
- ✓ Places d'aparcament per a vehicles abonats en aparcaments fora calçada
- ✓ Places d'aparcament per a vehicles en estades de dies en aparcaments fora calçada

- ✓ Places d'aparcament per a vehicles de residents en aparcaments fora calçada
- ✓ Places d'aparcament en calçada per a vehicles de rotació de curta durada (zones blaves i verdes)
- ✓ Places d'aparcament en calçada per a vehicles de residents (zones verdes)
- ✓ Places d'aparcament en calçada per a vehicles de residents (zones exclusives)
- ✓ Places d'aparcament en calçada per a vehicles DUM (Distribució Urbana de Mercaderies)
- ✓ Estacionament i Parada per autocars en la via Pública (ZONABUS)
- ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)
- ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)
- ✓ Gestió d'infraestructures de transport a les estacions d'autobusos
- ✓ Gestió servei Bicing

## PUNT D'ATENCIÓ CIUTADANA DE L'ESTACIÓ DEL NORD

### ADREÇA

C/d'Ali Bei, 80, 08013 Barcelona, Estació d'Autobusos Barcelona Nord, 1ª planta (taquilles 25-29)  
 Vegeu ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

93 887 50 34

### WEB

<http://www.bsmsa.cat/contacte/cita-previa-punt-datencio-ciutadana/>

### CORREU ELECTRÒNIC

[atclientbsm@bsmsa.cat](mailto:atclientbsm@bsmsa.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Dilluns a divendres. Punt d'Atenció Ciutadana de B:SM  
 ✓ De 08.30 h a 19.30 h

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Metro: Línia 1 (parada Arc de Triomf)
- ✓ Bus: 13, 41, 55, 91, H6

<http://www.bsmsa.cat/contacte/cita-previa-punt-datencio-ciutadana/>

### INSTAL·LACIONS

Estació d'autobusos Barcelona Nord (1a planta, taquilles 25-29)

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Informació als usuaris de B:SM
- ✓ Tramitació per als usuaris de B:SM
- ✓ Places d'aparcament per a vehicles de rotació en aparcaments fora calçada
- ✓ Places d'aparcament per a vehicles abonats en aparcaments fora calçada
- ✓ Places d'aparcament per a vehicles en estades de dies en aparcaments fora calçada
- ✓ Places d'aparcament per a vehicles de residents en aparcaments fora calçada
- ✓ Places d'aparcament en calçada per a vehicles de rotació de curta durada (zones blaves i verdes)
- ✓ Places d'aparcament en calçada per a vehicles de residents (zones verdes)
- ✓ Places d'aparcament en calçada per a vehicles de residents (zones exclusives)
- ✓ Places d'aparcament en calçada per a vehicles DUM (Distribució Urbana de Mercaderies)
- ✓ Estacionament i Parada per autocars en la via Pública (ZONABUS)
- ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)
- ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)
- ✓ Gestió d'infraestructures de transport a les estacions d'autobusos
- ✓ Gestió servei Bicing

---

## PORT OLÍMPIC DE BARCELONA

---

### ADREÇA

Edifici Capitanía S/N, Passeig Marítim del Port Olímpic

Vegeu ubicació [aquí](#)

---

### TELÈFON

93 887 50 34

---

### WEB

<https://www.portolimpic.barcelona/ca>

---

### CORREU ELECTRÒNIC

[portolimpic@bsmsa.cat](mailto:portolimpic@bsmsa.cat)

---

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

#### Horari Capitanía:

- ✓ **De dilluns a divendres:** de 9 a 14 h i de 15 a 18 h.
- ✓ **Dissabtes, diumenges i festius:** de 10 a 14:30 h.

---

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Metro:** L4 - Ciutadella Vila Olímpica
- ✓ **Bus:** 47, 59, 136, H16, V21, V23, V27

---

### INSTAL·LACIONS

Estació d'autobusos Barcelona Nord (1a planta, taquilles 25-29)

---

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Cessió d'espais de B:SM per amarraments /locals
- ✓ Cessió d'espais de B:SM per a rodats i filmacions
- ✓ Cessió d'espais de B:SM de l'Escar
- ✓ Tramitació per als usuaris de B:SM

## SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 28/06/2022

Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats oferts a la ciutadania durant l'any 2020 s'han vist greument afectats, en alguns casos perquè no s'han pogut portar a terme, i en d'altres, perquè han vist molt reduïda la seva activitat.

És per això que els indicadors han vist disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no s'han pogut complir i/o avaluar.

## SERVEI: UTILITZACIÓ XARXA PÚBLICA D'APARCAMENTS DE B:SM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
% ocupació dels aparcaments	84,4	83,8	86,6	75,5	79,9%
Nombre de vehicles usuaris dels aparcaments	2.007.874	2.102.897	2.062.927	1.236.696	2.023.264
Hores d'estada (en milers) en aparcaments	5.298.090	5.414.119	5.330.798	2.701.415	4.167.829

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Assolir un grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	7,5	8,2	7,2	7,3	7,4
Grau acompliment	107%	117%	103%	104%	106%

#### 2. Temps mitjà de resolució d'averies aparcaments $\leq 5$ dies

	2017
Temps mitjà	3,36
Grau acompliment	149%

#### 3. % averies aparcament resoltes en un temps mig de $\leq 5$ dies

	2018	2019	2020	2021
% assolit	73%	91%	91%	92%
Grau acompliment	73%	91%	91%	92%

Proposta per al 2022:

- ✓ Assolir un grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$
- ✓ Resoldre el 100% d'averies d'aparcament en un temps mig  $\leq 5$  dies

## MODALITAT 1: PLACES D'APARCAMENT PER A VEHICLES DE ROTACIÓ EN APARCAMENTS FORA CALÇADA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
% Ocupació dels aparcaments en rotació:	4,8	4,8	4,6	2,3	3,5

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Índex de satisfacció ISC per a vehicles de rotació $\geq 7/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	7,4	8,1	7,0	7,1	7,5
Grau acompliment	106%	116%	100%	101%	107%

Proposta per al 2022:

- ✓ Índex de satisfacció ISC per a vehicles de rotació  $\geq 7/10$

## MODALITAT 2: PLACES D'APARCAMENT PER A VEHICLES ABONATS EN APARCAMENTS FORA CALÇADA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
% Ocupació dels aparcaments per abonats	77,1	76,7	79,1	71	72,7

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	7,5	8,4	7,5	7,6	7,2
Grau acompliment	107%	120%	107%	108%	103%

Proposta per al 2022:

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$

## MODALITAT 3: PLACES D'APARCAMENT PER A VEHICLES EN ESTADES DE DIES EN APARCAMENTS FORA CALÇADA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
% Ocupació dels aparcaments en dies	2,5	2,3	2,9	2,2	3,8

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	7,5	8,1	7,0	7,1	7,5
Grau acompliment	107%	116%	100%	101%	107%

Proposta per al 2022:

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$



#### MODALITAT 4: PLACES D'APARCAMENT PER A VEHICLES DE RESIDENTS EN APARCAMENTS FORA CALÇADA

##### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
% Ocupació d'aparcament per a residents	95,6	99,4	99,9	99,8	99,7

##### OBJECTIUS DE GESTIÓ

###### 1. Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	7,5	8,4	7,5	7,6	7,2
Grau acompliment	107%	120%	107%	108%	103%

Proposta per al 2022:

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$

#### MODALITAT 5: PLACES D'APARCAMENT I CÀRREGA PER A VEHICLES ELÈCTRICS EN APARCAMENTS FORA CALÇADA

##### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Abonaments de vehicles elèctrics realitzats	45	55	65	73	92

##### OBJECTIUS DE GESTIÓ

###### 1. Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	7,5	8,4	7,5	7,6	7,2
Grau acompliment	107%	120%	107%	108%	102%

Proposta per al 2022:

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$

#### SERVEI: UTILITZACIÓ XARXA PÚBLICA D'APARCAMENTS EN CALÇADA D'ÀREA B:SM

##### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
% ocupació aparcaments en calçada d'ÀREA	89,30	91,1	86,77	70	85

##### OBJECTIUS DE GESTIÓ

###### 1. Donar resposta en màxim 48h al 98% de les peticions de suport tècnic

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	97%	97%	95%	95%	97%
Grau acompliment	99%	99%	97%	97%	99%

Proposta per al 2022:

- ✓ Donar resposta en màxim 48h al 98% de les peticions de suport tècnic

### MODALITAT 1: PLACES D'APARCAMENT EN CALÇADA PER A VEHICLES DE ROTACIÓ DE CURTA DURADA (ZONES BLAVES I VERDES)

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
% Ocupació en rotació d'aparcament en calçada	86,00	89,83	89,12	70	85

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

##### 1. Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	95%	95%	94%	95%	94
Grau compliment	105%	105%	104%	105%	104%

Proposta per al 2022:

- ✓ Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos

### MODALITAT 2: PLACES D'APARCAMENT EN CALÇADA PER A VEHICLES DE RESIDENTS (ZONES VERDES)

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
% Ocupació en rotació d'aparcament per a residents en calçada	89,30	99,10	89,90	72	90

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

##### 1. Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	95%	95%	94%	95%	94%
Grau compliment	105%	105%	104%	105%	104%

Proposta per al 2022:

- ✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos

### MODALITAT 3: PLACES D'APARCAMENT EN CALÇADA PER A VEHICLES DE RESIDENTS (ZONES EXCLUSIVES)

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
% Ocupació en rotació d'aparcament per a residents (exclusives) en calçada	95,10	89,6	88,8	78	80

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

##### 1. Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	95%	95%	94%	95%	94%
Grau acompliment	105%	105%	104%	105%	104%

Proposta per al 2022:

- ✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos

#### MODALITAT 4: PLACES D'APARCAMENT EN CALÇADA PER A VEHICLES DUM (DISTRIBUCIÓ URBANA DE MERCADERIES)

##### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge d'ocupació Àrea DUM sobre el total de places disponibles	78,80	76,00	73,11	49	75

##### OBJECTIUS DE GESTIÓ

###### 1. Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	95%	95%	94%	95%	94%
Grau acompliment	105%	105%	104%	105%	104%

Proposta per al 2022:

- ✓ Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos

#### MODALITAT 5: ESTACIONAMENT I PARADA PER AUTOCARS EN LA VIA PÚBLICA (ZONABUS)

##### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'operacions ZONABUS	73.496	119.628	119.917	12.348	18.935

##### OBJECTIUS DE GESTIÓ

###### 1. Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	90%	90%	90%	90%	94%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	104%

Proposta per al 2022:

- ✓ Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos

#### SERVEI: GRUA MUNICIPAL PER RETIRADA, CESSIÓ I ABANDONAMENT DE VEHICLES

##### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Vehicles recollits per infracció	89.641	93.016	94.738	54.562	70.600
Nombre vehicles cedits	1.802	2.666	2.673	3.884	3.381
Nombre vehicles abandonats	2.791	2.674	2.719	1.286	1.198

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Obtenir un ISC índex de Satisfacció client $\geq 6,0/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	6,3	5,7	6,2	6,5	4,9
Grau acompliment	105%	95%	109%	108%	83%

### 2. Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 25 minuts en el 95% dels casos

	2017	2018
% assolit	76,21%	74,22%
Grau acompliment	80%	78%

### 3. Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 30 minuts en el 95% dels casos

	2019	2020	2021
% assolit	73,30%	64,2%	84,6
Grau acompliment	77%	68%	89%

Proposta per al 2022:

- ✓ ISC índex de Satisfacció client  $\geq 6.0/10$
- ✓ Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 30 minuts en el 95% dels casos

## MODALITAT 1: RETIRADA DE VEHICLES A LA VIA PÚBLICA (GRUA MUNICIPAL)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Vehicles recollits per infracció:	89.641	93.016	94.738	54.562	70.600

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 25 minuts en el 95% dels casos

	2017	2018
% assolit	76,21%	74,22%
Grau acompliment	80%	78%

### 2. Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 30 minuts en el 95% dels casos

	2019	2020	2021
% assolit	73,30%	64,2%	84,6
Grau acompliment	77%	68%	89%

Proposta per al 2022:

- ✓ Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 30 minuts en el 95% dels casos

## MODALITAT 2: CESSIÓ I ABANDONAMENTS DE VEHICLES A LA VIA PÚBLICA (GRUA MUNICIPAL)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre vehicles cedits	1.802	2.666	2.673	3.884	3.381
Nombre vehicles abandonats	2.791	2.674	2.719	1.286	1.198

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. ISC índex de Satisfacció client $\geq 6,0/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	6,3	5,7	6,2	6,5	4,9
Grau acompliment	105%	95%	109%	108%	83%

Proposta per al 2022:

- ✓ ISC índex de Satisfacció client  $\geq 6,0/10$

## SERVEI: GESTIÓ D'ESTACIONS D'AUTOBUSOS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de viatgers (en milers)	2.110	2.180	2.233	1.017	1.255
Nombre de Expedicions (en milers)	116	129	135	64	82

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,5/10

	2017	2020
% assolit	7,2	8
Grau acompliment	96%	107%

### 2. Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,2/10

	2018	2019
% assolit	7,5	7,5
Grau acompliment	112%	112%

### 3. Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 8/10

	2021
% assolit	7,7
Grau acompliment	96%

Proposta per al 2022:

- ✓ Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 8/10

## MODALITAT 1: GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES DE TRANSPORT A LES ESTACIONS D'AUTOBUSOS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de viatgers (en milers)	2.110	2.180	2.233	1.017	1.255

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,5/10

	2017	2020
% assolit	7,2	8
Grau compliment	96%	107%

### 2. Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,2/10

	2018	2019
% assolit	7,5	7,5
Grau compliment	112%	112%

### 3. Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 8/10

	2021
% assolit	7,7
Grau compliment	96%

Proposta per al 2022:

- ✓ Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 8/10

## MODALITAT 2: GESTIÓ DE GALERIES COMERCIALS A LES ESTACIONS D'AUTOBUSOS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
% Ocupació Galeria Comercial Estació Barcelona Nord	96,24	100	100	96,24	96,24

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,5/10

	2017	2020
% assolit	7,2	8
Grau compliment	96%	107%

### 1. Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,2/10

	2018	2019
% assolit	7,5	7,5
Grau compliment	112%	112%

### 2. Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 8/10

	2021
% assolit	7,7
Grau compliment	96%

Proposta per al 2022:

- ✓ Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 8/10

## SERVEI: BICING, ÚS DE LA XARXA PÚBLICA DE BICICLETES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre abonats Bicing. (Mitjana)	106.688	102.323	113.796	126.674	129.499
Nombre usos (en milers)	14.154	12.749	13.164	12.103	14.735
Recursos Bicing (bicicletes)	6.000	6.000	6.000	7.000	7.000
Recursos Bicing (estacions)	420	420	420	517	519

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges $\geq 97\%$

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	96,98%	97,6%	98,38%	99,57%	99,72%
Grau acompliment	100%	101%	101%	103%	103%

#### 2. Temps de funcionament de les estacions elèctriques/híbrides en relació al temps de funcionament màxim teòric $\geq 97,5\%$

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	99,63%	99,90%	99,76%	99,71%	99,76%
Grau acompliment	102%	102%	102%	102%	102%

Proposta per al 2022:

- ✓ Percentatge total d'ancoratges  $\geq 97\%$  sobre el total d'ancoratges
- ✓ Temps de funcionament de les estacions elèctriques/híbrides en relació al temps de funcionament màxim teòric  $\geq 97,5$

## MODALITAT 1: BICING. ÚS DE BICICLETA MECÀNICA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre usos Bicing mecànic (Anual)	14.154.696	12.749.386	10.051.621	8.885.867	9.245.911
Recursos Bicing mecànic (bicicletes)	6.000	6.000	5.200	5.000	5.000

#### 1. Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges $\geq 97\%$

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	96,98%	97,6%	98,38%	99,57%	99,72%
Grau acompliment	100%	101%	101%	103%	103%

Proposta per al 2022:

- ✓ Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges  $\geq 97\%$

## MODALITAT 2: BICING. ÚS DE BICICLETA ELÈCTRICA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre usos Bicing elèctric (Anual)	115.623	97.399	1.987.189	3.129.179	5.495.052
Recursos Bicing elèctric (bicicletes)	300	300	800	1.000	2.000

1. **Temps de funcionament de les estacions elèctriques/híbrides en relació al temps de funcionament màxim teòric  $\geq 97,5\%$**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	99,63%	99,90%	99,76%	99,71%	99,76%
Grau acompliment	102%	102%	102%	102%	102%

Proposta per al 2022:

- ✓ Temps de funcionament de les estacions híbrides en relació al temps de funcionament màxim teòric  $\geq 97,5\%$

## SERVEI: ACCÉS I VISITA EN EQUIPAMENTS I ESPAIS GESTIONATS PER B:SM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visitants anuals Zoo	870.370	785.992	710.000	302.691	621.295
Nombre de visitants anuals Parc Güell	3.120.733	3.135.171	3.153.973	593.206	1.506.456

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$**

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	8,1	7,64	8,25	7,6	7,25
Grau acompliment	116%	109%	118%	109%	-

Proposta per al 2022:

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$

## MODALITAT 1: ACCÉS I VISITA AL PARC ZOOLOGIC DE BARCELONA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visitants anuals Zoo	870.370	785.992	710.000	302.691	621.295

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$**

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	7,7	7,8	8,0	7,6	7,25
Grau acompliment	110%	111%	114%	109%	104%



Proposta per al 2022:

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$

## MODALITAT 2: VENDA D'ENTRADES ON LINE AMB RESERVA DE DIA I HORA AL PARC GÜELL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
% de venda on line sobre el total d'entrades venudes	77,87	81,33	84,20	66,91	50,17%

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta pel que fa a la notificació d'usuari i contrasenya per a la venda a grups en un màxim de 24 hores els dies laborables

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

2. Donar resposta pel que fa a la notificació d'usuari i contrasenya per a la venda a grups en un màxim de 48 hores els dies festius

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2022:

- ✓ Donar resposta pel que fa a la notificació d'usuari i contrasenya per a la venda a grups en un màxim de 24 hores els dies laborables
- ✓ Donar resposta pel que fa a la notificació d'usuari i contrasenya per a la venda a grups en un màxim de 48 hores els dies festius

## MODALITAT 3: VISITA GUIADA AL PARK GÜELL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visitants que han realitzat una visita guiada	39.627	53.588	74.229	4.873	2.276

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Grau de satisfacció anual  $\geq 7,8/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	8,63	8,72	8,76	(1)	(1)
Grau acompliment	111%	112%	112%	-	-

2. Enquesta específica valoració activitats  $\geq 7,7$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	8,8	8,62	8,5	(1)	(1)
Grau acompliment	114%	112%	110%	-	-

(1) Degut a la situació sanitària, no es té valor per a visites guiades. Només hi ha ISC de visites NO guiades.

Proposta per al 2022:

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7,8/10$
- ✓ Enquesta específica de valoració activitats una puntuació  $\geq 7,7$

## SERVEI: ACTIVITATS DIDÀCTIQUES I EDUCATIVES EN ESPAIS GESTIONATS PER B:SM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre usuaris escola del Zoo	35.485	32.880	25.971	8.278	15.021

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,7/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	8,8	8,8	8,7	9,1	8,6
Grau compliment	114%	114%	113%	118%	112%

Proposta per al 2022:

- ✓ Enquesta específica valoració activitats  $\geq 7,7/10$

## MODALITAT 1: ACTIVITATS D'EDUCACIÓ FORMAL AL ZOO DE BARCELONA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre usuaris activitats d'educació formal	28.173	26.552	17.139	4.663	10.182

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,7/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	8,8	8,8	8,7	9,5	8,65
Grau compliment	114%	114%	113%	123%	124%

Proposta per al 2022:

- ✓ Enquesta específica de valoració d'activitats una puntuació  $\geq 7,7/10$

## MODALITAT 2: ACTIVITATS D'EDUCACIÓ NO FORMAL SOBRE LLEURE I NATURA AL ZOO DE BARCELONA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'usuaris activitats no formals	7.312	6.528	8.832	3.615	4.834

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	8,7	8,7	8,7	9,9	9,54
Grau acompliment	124%	124%	124%	141%	136%

Proposta per al 2022:

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$

## MODALITAT 3: ACTIVITATS EDUCATIVES PER A ESCOLARS AL PARK GÜELL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de participants en activitats escolars	63.553	53.879	53.879	(2)	18.312

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	7	8,5	8,78	(2)	(2)
Grau acompliment	100%	121%	125%	-	-

(2) Degut a la situació sanitària, no es té valor per a escoles. Només hi ha ISC de visites NO guiades.

Proposta per al 2022:

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$

## SERVEI: CESSIÓ D'ESPAIS GESTIONATS PER B:SM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Total activitats realitzades a instal·lacions Anella Olímpica	126	188	207	65	96
Total activitats realitzades a instal·lacions Parc Fòrum	38	32	83	128	58
Total % dies contractats respecte a disponibilitat instal·lacions Parc Fòrum	53,42	56,32	62	55,63	59

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	8,2	8,1	8,17	(3)	8,32
Grau acompliment	117%	116%	117%	-	119%

(3) No enquesta al 2020

Proposta per al 2022:

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$

## MODALITAT 1: CESSIÓ D'ESP AIS DE B:SM PER A ACTIVITATS I ESPECTACLES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Total d'activitats realitzades:	164	220	207	0	154

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	8,2	8,4	8,2	(4)	8,3
Grau acompliment	117%	120%	117%	-	119%

(4) No enquesta al 2020

Proposta per al 2022:

✓ Grau de satisfacció anual  $\geq$  7/10

## MODALITAT 2: CESSIÓ D'ESP AIS DE B:SM PER A RODATGES I FILMACIONS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Quantitat de peticions rebudes	321	273	201	126	12
Quantitat de peticions acceptades	106	117	72	36	6

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	8	8	8	8	8,5
Grau acompliment	114%	114%	114%	114%	121%

Proposta per al 2022:

✓ Grau de satisfacció anual  $\geq$  7/10

## MODALITAT 3: CESSIÓ D'ESP AIS DE B:SM PER A AMARRAMENTS/LOCALS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021
Total amarradors contractats a 31/12/2020	523	562
Numero d'amarradors al Port a 31/12/2020	763	708
Total % d'ocupació d'amarratges a 31/12/2020	69%	79%

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Grau de satisfacció anual $\geq$ 6/10

	2020	2021
Puntuació assolida	(4)	6,4%
Grau compliment	-	-%

(4) No hi ha dades per la situació provocada per la COVID-19

Proposta per al 2022:

✓ Grau de satisfacció anual  $\geq$  6/10

## MODALITAT 4: CESSIÓ D'ESPAIS DE B:SM DE L'ESCAR

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021
Numero de Vaixells d'estada a l'Escar	259	390
Mitjana de dies d'estada	8,04	5,4%
Mitjana de vaixells en hivernatge	10	9

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Grau de satisfacció anual $\geq$ 6/10

	2020	2021
Puntuació assolida	(5)	6,4%
Grau compliment	-	-%

(5) No hi ha dades per la situació provocada per la COVID-19

Proposta per al 2022:

✓ Grau de satisfacció anual  $\geq$  6/10

## SERVEI: CONVIVÈNCIA I CIVISME: COS D'AGENTS CÍVICS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Hores de servei agents cívics	142.000	146.400	121.695	73.198	97.738
Total actuacions dels agents cívics a la ciutat	470.000	485.884	417.664	315.238	1.680.356
Nombre d'agents cívics	70 +40 a l'estiu	75 +43 a l'estiu	65 +25 a l'estiu	65	73

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics $\geq$ 6,5/10

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida (mitjana ponderada)	7,6	7,4	7,5	8,3	8,54
Grau compliment	117%	114%	115%	128%	131%

Proposta per al 2022:

- ✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics  $\geq 6,5/10$

## SERVEI: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PER ALS USUARIS DE B:SM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Volum d'atencions informatives i tramitacions	163.400	219.373	620.848	558.653	628.065
Temps d'espera mig en l'atenció presencial (hh:mm:ss)	00:07:31	00:07:49	00:08:00	<sup>(6)</sup>	00:01:27 <sup>(7)</sup>

<sup>(6)</sup> Amb la COVID-19 del 21/3 al 24/5 no va haver-hi atenció presencial. A partir del 25/5 només cita prèvia, però sense utilitzar el sistema de gestió de cues, per tant sense registre del temps mig d'espera.

<sup>(7)</sup> Tot el 2021 ja s'ha funcionat només amb cita prèvia, per tant temps d'espera s'ha reduït dràsticament amb respecte a abans de la pandèmia pel Covid-19

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: $\geq 7/10$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	9,16	9,15	9,14	8,6	8,84
Grau compliment	131%	131%	131%	123%	126%

#### 2. Realitzar el 95% dels tràmits en els terminis establerts

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	95,65%	96,4%	95,3%	84,4%	90,1%
Grau compliment	101%	101%	100%	89%	95%

Proposta per al 2022:

- ✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM:  $\geq 7$
- ✓ Realitzar el 95% dels tràmits en els terminis establerts

## MODALITAT 1: INFORMACIÓ ALS USUARIS DE B:SM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Volum d'atencions informatives i tramitacions:	163.400	219.373	620.848	558.653	628.065
Temps mig de resposta (en dies) reclamacions escrites	5,9	5,7	6,2	6,55	5,8
Nivell d'atenció telefònica (total trucades ateses/total trucades rebudes)	98,8%	92,5%	89,9%	85,7%	86,2%

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: $\geq 7$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	9,16	9,15	9,14	8,6	8,84
Grau compliment	131%	131%	131%	123%	126%

Proposta per al 2022:

- ✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM:  $\geq 7$

## MODALITAT 2: TRAMITACIÓ PER ALS USUARIS DE B:SM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Volum d'atencions informatives i tramitacions	163.400	219.373	620.848	558.653	628.065

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: $\geq 7$

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	9,16	9,15	9,14	8,6	8,84
Grau acompliment	131%	131%	131%	123%	126%

Proposta per al 2022:

- ✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM:  $\geq 7$

## SERVEI: GESTIÓ REGISTRE VEHICLES MOBILITAT PERSONAL I CICLES DE MÉS DE DUES RODES I BICICLETES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Cens inicial VMP i cicles de més de dues rodes	1.832	-	-	-	-
Registrats – 513	28,00%	-	-	-	-
Pendents registrar (manca foto) – 426	23,25%	-	-	-	-
Pendents lliurament documentació definitiva – 318	17,36%	-	-	-	-
Sense cap gestió – 574	31,33%	-	-	-	-
Peticions registre VMP	-	709	3.491	3.366	-
Registres actius VMP	-	273	2.655	3.245	2.797
Pagaments realitzats VMP	-	55	2323	3.245	-
Peticions registre Cicles més dues rodes	-	251	228	493	-
Registres actius Cicles més dues rodes	-	178	171	466	506
Pagaments realitzats Cicles més dues rodes	-	74	228	466	-
Peticions registre Bicicletes	-	274	659	3.092	-
Registres actius Bicicletes	-	78	449	2.496	4276
Pagaments realitzats Bicicletes	-	27	657	2.496	-

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Lliurar els adhesius i clauers a les empreses/autònoms en un màxim de 2 dies laborables, a comptar des del moment de l'aprovació, en el 95% dels casos

	2018	2019	2020	2021
% assolit	92%	100%	98%	100%
Grau acompliment	97%	105%	103%	105%

Proposta per al 2022:

- ✓ Lliurar els adhesius i clauers a les empreses/autònoms en un màxim de 5 dies laborables, a comptar des de la recepció de l'import de la transferència, en el 95% dels casos