



Ajuntament
de Barcelona

Carta de serveis de Barcelona de Serveis Municipals SA (B:SM)

Data d'actualització: 20/12/2023

Data d'aprovació: 27/09/2018

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 2 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 3 -
Serveis	- 4 -
Utilització Xarxa pública d'aparcaments de B:SM	- 4 -
Utilització Xarxa pública d'aparcaments en calçada D'ÀREA B:SM	- 10 -
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 -
Annexos	- 42 -
Centres prestadors	- 42 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 53 -

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

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 ≤ 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://aparcamentsbsm.cat/ca/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
- ✓ <https://aparcamentsbsm.cat/ca/aparcament/llicitat>

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:
<https://aparcamentsbsm.cat/ca/catalog>

Pagament: Efectiu, targeta bancària, domiciliació o transferència.

Centres Prestadors

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ Punts d'atenció ciutadana de B:SM
- ✓ <https://aparcamentsbsm.cat/ca/aparcament/llicitat>

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.aparcamentsbsm.cat
 - al correu electrònic 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, 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://aparcamentsbsm.cat/ca/catalog>

Pagament: Efectiu, targeta bancària o transferència.

Centres Prestadors

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ Punt d'Atenció Ciutadana B:SM
- ✓ <https://aparcamentsbsm.cat/ca/aparcament/llistat>

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.aparcamentsbsm.cat
 - al correu electrònic 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, 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: <https://aparcamentsbsm.cat/ca/catalog>

Pagament: Domiciliació bancària.

Centres Prestadors

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ Punt d'Atenció Ciutadana B:SM
- ✓ <https://aparcamentsbsm.cat/ca/aparcament/llicitat/>

Canals de Petició

- ✓ Presencial: Oficines B:SM carrer Calàbria, 66
- ✓ Telemàtic:
 - a l'adreça web www.aparcamentsbsm.cat
 - al correu electrònic 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.aparcamentsbsm.cat
 - al correu electrònic 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: <https://aparcamentsbsm.cat/ca/endolla-barcelona>

Pagament: Domiciliació, efectiu, targeta bancària o transferència.

Centres Prestadors

- ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
- ✓ <https://aparcamentsbsm.cat/ca/aparcament/llicitat>

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: <https://aparcamentsbsm.cat/ca/endolla-barcelona>

Canals de Petició

- ✓ Presencial: Oficines B:SM carrer Calàbria, 66
- ✓ Telemàtic:
 - a l'adreça web www.aparcamentsbsm.cat
 - al correu electrònic 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.aparcamentsbsm.cat
 - al correu electrònic 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://areaverda.cat/sites/default/files/fitxer_estatic/Ordenan%C3%A7a%203.12%202023.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](#)

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 mitjançant els agents de control de la zona d'aparcament
- ✓ Telemàtic:
 - <https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/tramitSearch/default.html?&style=ciudadano&keywords=Targeta d'AREA> i via APP SMOU – suport tècnic
 - <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/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) 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) 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 SMOU.

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) 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) 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) 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 PÚBLICA (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

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 través de www.zonabus.cat complint els requisits necessaris.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** En zona d'aparcament
- ✓ **Telemàtic:** www.zonabus.cat
- ✓ **Telefònic:** 93.330.87.99 i 010
- ✓ Les pantalles de 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-vehicules-ocv>
- ✓ Llei de Seguretat Viària: 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
- ✓ 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
- ✓ 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://web.bicing.barcelona) i als Punts d'Atenció Ciutadana B:SM del c. Calàbria, 66.
- ✓ Es pot gestionar l'alta així com la baixa del servei tant per la web www.bicing.barcelona, al web 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

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
 - al correu electrònic 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
 - al correu electrònic atclientbsm@bsmsa.cat
- ✓ **Presencial:** : Punts d'Atenció Ciutadana B:SM del c. Calàbria, 66
- ✓ **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
 - al correu electrònic 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
 - al correu electrònic atclientbsm@bsmsa.cat
- ✓ Presencial: : Punts d'Atenció Ciutadana B:SM del c. Calàbria, 66.
- ✓ 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 lleure 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

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

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** taquilles del Park Güell
- ✓ **Telemàtic:** 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
- ✓ Telefònic: centraleta 937 065 656

Canals de Gestió

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

Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:**
 - via correu-e CRM (escolazoo@bsmsa.cat) i el de la persona sol·licitant
 - Correu-e: 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

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, 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 : Escripures 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, 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 i SPRO.
- ✓ 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.Bsmsa.cat/transparencia/informacio-de-rellevancia-juridica/normativa-daplicacio/>

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
- ✓ **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
- ✓ **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
- ✓ Telemàtic:
 - atclientbsm@bsmsa.cat
 - <http://www.bsmsa.cat/contacte/cita-previa-punt-datencio-ciutadana/>
- ✓ Telefònic: 93 887 50 34
- ✓ Correu postal: C/Calàbria 66, baixos.

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos
- ✓ Telemàtic: 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
- ✓ [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

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
 - <https://bsmsa.cat/experiencies-BSM/cura-de-la-ciutadania-i-de-lespai-public/registre-vmp>
- ✓ Telefònic: 93 887 50 34
- ✓ Correu postal: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: 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 aquí	93 706 52 50
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/	badajoz@Bsmsa.cat

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

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 aquí	93 706 52 50
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/	sgenis@Bsmsa.cat

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/

CORREU ELECTRÒNIC

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/

CORREU ELECTRÒNIC

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/

CORREU ELECTRÒNIC

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

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 937 065 366
Fax: 932656125

WEB

<https://barcelonanord.barcelona/>

CORREU ELECTRÒNIC

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 937 065 366
Fax: 932656125

WEB

<https://fabraipug.barcelona/>

CORREU ELECTRÒNIC

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

CORREU ELECTRÒNIC

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

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

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

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

CORREU ELECTRÒNIC

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

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

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

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 GESTIÓⁱ

Data actualització: 20/12/2023

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
% ocupació dels aparcaments	83,8	86,6	75,5	79,9%	87,10%
Nombre de vehicles usuaris dels aparcaments	2.102.897	2.062.927	1.236.696	2.023.264	2.055.588
Hores d'estada (en milers) en aparcaments	5.414.119	5.330.798	2.701.415	4.167.829	5.110.626

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	8,2	7,2	7,3	7,4	7,6
Grau acompliment	117%	103%	104%	106%	109%

2. % avaries aparcament resoltes en un temps mig de ≤ 5 dies

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	73%	91%	91%	92%	92%
Grau acompliment	73%	91%	91%	92%	92%

Proposta per al 2023:

- ✓ Assolir una nota de satisfacció ISC de les persones usuàries del servei igual o superior a ≥ 7 sobre 10
- ✓ Resoldre el 100% d'avaries d'aparcament en un temps mig ≤ 5 dies

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
% ocupació dels aparcaments en rotació	4,8	4,6	2,3	3,5	4,3

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	8,1	7,0	7,1	7,5	7,8
Grau acompliment	116%	100%	101%	107%	112%

Proposta per al 2023:

- ✓ Assolir una nota de satisfacció ISC de les persones usuàries del servei per a vehicles de rotació igual o superior a ≥ 7 sobre 10

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
% Ocupació dels aparcaments per abonats	76,7	79,1	71	72,7	74,5

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	8,4	7,5	7,6	7,2	7,4
Grau compliment	120%	107%	108%	103%	106%

Proposta per al 2023:

- ✓ Assolir una nota de satisfacció ISC de les persones usuàries del servei per a vehicles abonats igual o superior a ≥ 7 sobre 10

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
% Ocupació dels aparcaments en dies	2,3	2,9	2,2	3,8	4,8

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	8,1	7,0	7,1	7,5	7,8
Grau compliment	116%	100%	101%	107%	112%

Proposta per al 2023:

- ✓ Assolir una nota de satisfacció ISC de les persones usuàries del servei per a vehicles en estada de dies igual o superior a ≥ 7 sobre 10

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
% Ocupació d'aparcament per a residents	99,4	99,9	99,8	99,7	98,9

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	8,4	7,5	7,6	7,2	7,4
Grau compliment	120%	107%	108%	103%	106%

Proposta per al 2023:

- ✓ Assolir una nota de satisfacció ISC de les persones usuàries del servei per a vehicles de residents igual o superior a ≥ 7 sobre 10

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Abonaments de vehicles elèctrics realitzats	55	65	73	92	126

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	8,4	7,5	7,6	7,2	7,4
Grau acompliment	120%	107%	108%	102%	106%

Proposta per al 2023:

- ✓ Assolir una nota de satisfacció ISC de les persones usuàries del servei per a vehicles VE igual o superior a ≥ 7 sobre 10

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
% ocupació aparcaments en calçada d'ÀREA	91,1	86,77	70	85	95

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	97%	95%	95%	97%	97%
Grau acompliment	99%	97%	97%	99%	99%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
% Ocupació en rotació d'aparcament en calçada	89,83	89,12	70	85	98

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	95%	94%	95%	94	94
Grau acompliment	105%	104%	105%	104%	104%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
% Ocupació en rotació d'aparcament per a residents en calçada	99,10	89,90	72	90	98

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	95%	94%	95%	94%	94%
Grau acompliment	105%	104%	105%	104%	104%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
% Ocupació en rotació d'aparcament per a residents (exclusives) en calçada	89,6	88,8	78	80	98

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	95%	94%	95%	94%	94%
Grau acompliment	105%	104%	105%	104%	104%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Percentatge d'ocupació Àrea DUM sobre el total de places disponibles	76,00	73,11	49	75	97

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	95%	94%	95%	94%	94%
Grau acompliment	105%	104%	105%	104%	104%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'operacions ZONABUS	119.628	119.917	12.348	18.935	42.901

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	90%	90%	90%	94%	94%
Grau acompliment	100%	100%	100%	104%	104%

Proposta per al 2023:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Vehicles recollits per infracció	93.016	94.738	54.562	70.600	72.805
Nombre vehicles cedits	2.666	2.673	3.884	3.381	2.074
Nombre vehicles abandonats	2.674	2.719	1.286	1.198	1.698

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	5,7	6,2	6,5	4,9	5,52
Grau acompliment	95%	109%	108%	82%	92%

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

	2018
% assolit	74,22%
Grau acompliment	78%

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

	2019	2020	2021	2022
% assolit	73,30	64,2	84,6	84,5
Grau acompliment	77%	68%	89%	89%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Vehicles recollits per infracció	93.016	94.738	54.562	70.600	72.805

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018
% assolit	74,22%
Grau acompliment	78%

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

	2019	2020	2021	2022
% assolit	73,30%	64,2%	84,6	84,5
Grau acompliment	77%	68%	89%	89%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre vehicles cedits	2.666	2.673	3.884	3.381	2.074
Nombre vehicles abandonats	2.674	2.719	1.286	1.198	1.698

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	5,7	6,2	6,5	4,9	5,5
Grau acompliment	95%	109%	108%	82%	92%

Proposta per al 2023:

✓ ISC Índex de Satisfacció client $\geq 6.0/10$

SERVEI: GESTIÓ D'ESTACIONS D'AUTOBUSOS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de viatgers (en milers)	2.180	2.233	1.017	1.255	2.175
Nombre de Expedicions (en milers)	129	135	64	82	127

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2020
% assolit	8
Grau acompliment	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	2022
% assolit	7,7	7,7
Grau acompliment	96%	96%

Proposta per al 2023:

✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de viatgers (en milers)	2.180	2.233	1.017	1.255	2.175

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2020
% assolit	8
Grau acompliment	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	2022
% assolit	7,7	7,7
Grau acompliment	96%	96%

Proposta per al 2023:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
% Ocupació Galeria Comercial Estació Barcelona Nord	100	100	96,24	96,24	100

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2020
% assolit	8
Grau acompliment	107%

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

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

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

	2021	2022
% assolit	7,7	7,7
Grau acompliment	96%	96%

Proposta per al 2023:

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

SERVEI: BICING, ÚS DE LA XARXA PÚBLICA DE BICICLETES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre abonats Bicing (mitjana)	102.323	113.796	126.674	129.499	136.586
Nombre usos (en milers)	12.749	13.164	12.103	14.735	16.298.601
Recursos Bicing (bicicletes)	6.000	6.000	7.000	7.000	7.000
Recursos Bicing (estacions)	420	420	517	519	519

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	97,6%	98,38%	99,57%	99,72%	99,38%
Grau acompliment	101%	101%	103%	103%	101%

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	99,90%	99,76%	99,71%	99,76%	99,81%
Grau acompliment	102%	102%	102%	102%	102%

Proposta per al 2023:

- ✓ *Mantenir un percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges igual o superior a 97%*
- ✓ *Mantenir un percentatge total de temps de funcionament de les estacions híbrides en relació al temps de funcionament màxim teòric igual o superior a $\geq 97,5\%$*

MODALITAT 1: BICING. ÚS DE BICICLETA MECÀNICA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre usos Bicing mecànic (anual)	12.749.386	10.051.621	8.885.867	9.245.911	7.055.961
Recursos Bicing mecànic (bicicletes)	6.000	5.200	5.000	5.000	4.000

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	97,6%	98,38%	99,57%	99,72%	99,38%
Grau acompliment	101%	101%	103%	103%	101%

Proposta per al 2023:

- ✓ *Mantenir un percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges igual o superior a $\geq 97\%$*

MODALITAT 2: BICING. ÚS DE BICICLETA ELÈCTRICA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre usos Bicing elèctric (anual)	97.399	1.987.189	3.129.179	5.495.052	9.242.640
Recursos Bicing elèctric (bicicletes)	300	800	1.000	2.000	3.000

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

	2018	2019	2020	2021	2022 ¹
% assolit	99,90%	99,76%	99,71%	99,76%	99,81%
Grau acompliment	102%	102%	102%	102%	102%

Proposta per al 2023:

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

¹ Des de 2022 totes les estacions són híbrides.

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de visitants anuals Zoo	785.992	710.000	302.691	621.295	740.053
Nombre de visitants anuals Parc Güell	3.135.171	3.153.973	593.206	1.506.456	4.255.904

OBJECTIUS DE GESTIÓ

2. Grau de satisfacció anual \geq 7/10

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	7,64	8,25	7,6	7,25	8,07
Grau acompliment	109%	118%	109%	104%	115%

Proposta per al 2023:

- ✓ Grau de satisfacció anual \geq 7/10

MODALITAT 1: ACCÉS I VISITA AL PARC ZOOLOGIC DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de visitants anuals Zoo	785.992	710.000	302.691	621.295	740.053

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Grau de satisfacció anual \geq 7/10

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	7,8	8,0	7,6	7,25	7,5
Grau acompliment	111%	114%	109%	104%	107%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
% de venda on line sobre el total d'entrades venudes	81,33	84,20	66,91	50,17%	60,76%

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% 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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de visitants que han realitzat una visita guiada	53.588	74.229	4.873	2.276	18.445

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	8,72	8,76	(1)	(1)	8,61
Grau acompliment	112%	112%	-	-	110%

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	8,62	8,5	(1)	(1)	8,61
Grau acompliment	112%	110%	-	-	112%

⁽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 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre usuaris escola del Zoo	32.880	25.971	8.278	15.021	18.512

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	8,8	8,7	9,1	8,6	7,96
Grau acompliment	114%	113%	118%	112%	114%

Proposta per al 2023:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre usuaris activitats d'educació formal	26.552	17.139	4.663	10.182	11.804

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	8,8	8,7	9,5	8,65	8
Grau compliment	114%	113%	123%	124%	104%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'usuaris activitats no formals	6.528	8.832	3.615	4.834	6.708

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	8,7	8,7	9,9	9,54	9,3
Grau compliment	124%	124%	141%	136%	133%

Proposta per al 2023:

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

MODALITAT 3: ACTIVITATS EDUCATIVES PER A ESCOLARS AL PARK GÜELL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de participants en activitats escolars	53.879	53.879	(2)	18.312	15.967

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Grau de satisfacció anual \geq 7/10

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	8,5	8,78	(2)	(2)	8,61
Grau acompliment	121%	125%	-	-	112%

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

Proposta per al 2023:

✓ Grau de satisfacció anual \geq 7/10

SERVEI: CESSIÓ D'ESP AIS GESTIONATS PER B:SM

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Total activitats realitzades a instal·lacions Anella Olímpica	188	207	65	96	82
Total activitats realitzades a instal·lacions Parc Fòrum	32	83	128	58	212
Total % dies contractats respecte a disponibilitat instal·lacions Parc Fòrum	56,32	62	55,63	59	86%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Grau de satisfacció anual \geq 7/10

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	8,1	8,17	(3)	8,32	8,50
Grau acompliment	116%	117%	-	119%	121%

(3) No enquesta al 2020

Proposta per al 2023:

✓ Grau de satisfacció anual \geq 7/10

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Total d'activitats realitzades:	220	207	0	154	163

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Grau de satisfacció anual \geq 7/10

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	8,4	8,2	(4)	8,3	8,3
Grau acompliment	120%	117%	-	119%	119%

(4) No enquesta al 2020

Proposta per al 2023:

✓ Grau de satisfacció anual \geq 7/10

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Quantitat de peticions rebudes	273	201	126	12	116
Quantitat de peticions acceptades	117	72	36	6	54

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	8	8	8	8,5	8
Grau compliment	114%	114%	114%	121%	114%

Proposta per al 2023:

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

MODALITAT 3: CESSIÓ D'ESPais DE B:SM PER A AMARRAMENTS/LOCALS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022
Total amarradors contractats a 31/12/2020	523	562	562
Numero d'amarradors al Port a 31/12/2020	763	708	705
Total % d'ocupació d'amarratges a 31/12/2020	69%	79%	79,7%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2020	2021	2022
Puntuació assolida	⁽⁴⁾	6,4	6,7
Grau compliment	-	107%	112%

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

Proposta per al 2023:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022
Nombre de vaixells d'estada a l'escar	259	390	387
Mitjana de dies d'estada	8,04	5,4%	7,9
Mitjana de vaixells en hivernatge	10	9	5,5

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2020	2021	2022
Puntuació assolida	(5)	6,4%	6,68
Grau acompliment	-	107%	111%

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

Proposta per al 2023:

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

SERVEI: CONVIVÈNCIA I CIVISME: COS D'AGENTS CÍVICS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Hores de servei agents cívics	146.400	121.695	73.198	97.738	97.683
Total actuacions dels agents cívics a la ciutat	485.884	417.664	315.238	1.680.356	1.089.099
Nombre d'agents cívics	75 +43 a l'estiu	65 +25 a l'estiu	65	73	71,14

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida (mitjana ponderada)	7,4	7,5	8,3	8,5	8,1
Grau acompliment	114%	115%	128%	131%	125%

Proposta per al 2023:

✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum d'atencions informatives i tramitacions	219.373	620.848	558.653	628.065	407.551
Temps d'espera mig en l'atenció presencial (hh:mm:ss)	00:07:49	00:08:00	(6)	00:01:27 (7)	00:01:06

(6) 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.

(7) 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: $\geq 7/10$

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	9,15	9,14	8,6	8,84	9,4
Grau acompliment	131%	131%	123%	126%	134%

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	96,4	95,3	84,4	90,1	96
Grau acompliment	101%	100%	89%	95%	101%

Proposta per al 2023:

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

MODALITAT 1: INFORMACIÓ ALS USUARIS DE B:SM

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum d'atencions informatives i tramitacions	219.373	620.848	558.653	628.065	407.551
Temps mig de resposta (en dies) reclamacions escrites	5,7	6,2	6,55	5,8	5
Nivell d'atenció telefònica (total trucades ateses/total trucades rebudes)	92,5%	89,9%	85,7%	86,2%	83,22%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: ≥ 7

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	9,15	9,14	8,6	8,84	9,4
Grau acompliment	131%	131%	123%	126%	134%

Proposta per al 2023:

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

MODALITAT 2: TRAMITACIÓ PER ALS USUARIS DE B:SM

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum d'atencions informatives i tramitacions	219.373	620.848	558.653	628.065	573.242

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: ≥ 7

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	9,15	9,14	8,6	8,84	9,4
Grau acompliment	131%	131%	123%	126%	134%

Proposta per al 2023:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Peticions registre VMP	709	3.491	3.366	-	-
Registres actius VMP	273	2.655	3.245	2.797	3.000
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	369
Pagaments realitzats cicles més dues rodes	74	228	466	-	-
Peticions registre bicicletes	274	659	3.092	-	-
Registres actius bicicletes	78	449	2.496	4276	6.509
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%

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

	2022
% assolit	100
Grau acompliment	105%

Proposta per al 2023:

- ✓ Lliurar els adhesius 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

ⁱCal 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.