Ajuntament de Barcelona

Carta de Servicios de Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Fecha de actualización: 06/06/2022

Fecha de aprobación: 15/12/2016

ÍNDICE

Misión ..... **- 2 -**

Datos de contacto ..... **- 2 -**

Compromisos de calidad ..... **- 3 -**

Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias ..... **- 3 -**

Servicios ..... **- 4 -**

Gestión del arbolado viario y de los espacios verdes ..... - 4 -

Gestión de limpieza y recogida de residuos. ..... - 8 -

Gestión del ciclo del agua ..... - 13 -

Gestión energética y ambiental de la ciudad ..... - 19 -

Anexos ..... **- 23 -**

Centros prestadores ..... - 23 -

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 34 -

La Carta de Servicios de **Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)**, está dirigida a las personas, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La Carta de Servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza **Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)**, a la vez que acerca la Administración pública a los ciudadanos que son sus usuarios:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, los ciudadanos conocen qué pueden exigir y a qué están obligados.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de los ciudadanos, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso sobre la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

Garantizar un espacio público limpio, seguro y de calidad incidiendo mediante todos los servicios municipales de mantenimiento que se llevan a cabo en el espacio público.

- ✓ Se encarga de mantener el buen estado del arbolado viario y también de los espacios verdes.
- ✓ Es la competente en la limpieza de las calles y de las plazas de la ciudad, y también en la recogida de todas las basuras generadas dentro de la ciudad.
- ✓ Mantiene el alcantarillado, las fuentes de la ciudad y los recursos hídricos alternativos y recoge los residuos flotantes de las aguas del litoral.
- ✓ Se encarga de velar por la generación de energía local y de la eficiencia energética, así como de mantener el alumbrado de la ciudad y de informar de la calidad del aire.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

C/ Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona

Mapa

TELÉFONO

010

WEB

https://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/es

ATENCIÓN AL PÚBLICO

En las oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L3 Plaça Lesseps
- ✓ Bus: V17, 22, 24, 27, 116

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Reparar las áreas de juegos infantiles con desperfectos.
- ✓ Reparar las áreas de recreo para perros con desperfectos.
- ✓ Limpiar calles y plazas de la ciudad.
- ✓ Recoger las basuras.
- ✓ Reparar las fuentes con averías.
- ✓ Reparar los puntos de luz con averías.
- ✓ Informar de la calidad del aire de la ciudad.

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

La gestión de los servicios se basa en el seguimiento de indicadores de actividad (recuentos de accesos y de elementos infraestructurales, medidas volumétricas o superficiales de elementos urbanos, disponibilidad de sistemas y actuaciones en vía pública) y de objetivos de eficacia, como la disponibilidad temporal de los recursos urbanos y los medios de información a los ciudadanos, los porcentajes de actuación sobre elementos y el cumplimiento de los programas de mantenimiento.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

1. Presentación de la petición y obtención de un número de seguimiento.
2. Recepción de la petición en el órgano responsable de resolverla.
3. Resolución de la petición por parte del órgano responsable.
4. Respuesta en caso de que se haya pedido.

Canales:

- ✓ Presencial: en las oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
- ✓ Telemático: http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta
- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226

TIEMPO DE RESPUESTA

Máximo, 30 días (Decreto de Alcaldía de 28 de mayo de 2009, por el que se regula el sistema informático para la gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).

SERVICIOS

El Servicio de Medio Ambiente y Servicios Urbanos se centra en la información útil, determinados usos y el mantenimiento (reparación, recogida, limpieza) de todo aquello que afecta al espacio público en cuanto a elementos urbanos y ambientales:

- ✓ **Gestión del arbolado viario y de los espacios verdes.**
- ✓ **Gestión de limpieza y recogida de residuos.**
- ✓ **Gestión del ciclo del agua.**
- ✓ **Gestión energética y ambiental de la ciudad.**

GESTIÓN DEL ARBOLADO VIARIO Y DE LOS ESPACIOS VERDES

DESCRIPCIÓN

Conservación del arbolado viario y de los espacios verdes de la ciudad.

UTILIDAD

Disfrutar de un arbolado viario y de unos espacios verdes de calidad.

Mejorar la sostenibilidad ambiental de la ciudad.

GARANTÍA

Las recogidas en la Gestión del arbolado viario de Barcelona.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ordenanza del medio ambiente de Barcelona.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Planificación anual de los servicios.
2. Ejecución según calendario.
3. Inspección de la calidad del servicio prestado.
4. Si procede, aplicación de las acciones correctoras.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Nivel de ejecución de la planificación de poda anual: 90%.
- ✓ Inspección tres veces a la semana de las áreas de juego infantil: 90%.
- ✓ Limpieza diaria de las áreas de perros: 90%.

MODALIDAD 1: MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE ZONAS VERDES MUNICIPALES

Descripción

La conservación de los parques y jardines de Barcelona implica la planificación y la realización de diversas tareas de mantenimiento y la limpieza de las zonas verdes durante el año, que se adecuan al ciclo vegetativo de las diferentes especies.

La planificación previa se lleva a cabo teniendo en cuenta los aspectos estéticos y estructurales de la vegetación y la optimización de los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para cumplirla.

Ofrece

Calidad ambiental. Zonas verdes saludables y limpias.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

✓ Presencial: en el espacio público

Objetivo de gestión

✓ Limpieza diaria de las zonas verdes municipales: 90%.

MODALIDAD 2: MANTENIMIENTO DEL ARBOLADO VIARIO

Descripción

El mantenimiento del arbolado viario comprende, entre otras, las siguientes actuaciones: la plantación y la reposición de árboles, la poda, el riego y los tratamientos de plagas y enfermedades.

Cada año se reponen árboles y se plantan nuevos, procurando la introducción de especies que se adapten a las condiciones del medio urbano. También anualmente se podan árboles para garantizar su buena conservación, controlar el crecimiento, minimizar las molestias y mejorar la seguridad.

Todos los árboles se riegan periódicamente, y para prevenir o cuidar plagas y enfermedades específicas se llevan a cabo tareas de tratamiento, teniendo en cuenta la salud de las personas.

Ofrece

Calidad ambiental. Arbolado viario saludable.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

✓ Presencial: en el espacio público

Objetivo de gestión

- ✓ Nivel de ejecución de la planificación de poda anual: 90%.

MODALIDAD 3: MANTENIMIENTO DE LAS ÁREAS DE JUEGO INFANTIL

Descripción

El mantenimiento de las áreas de juego infantil comprende diferentes actuaciones. Las principales son la reparación de desperfectos, la limpieza general del área, la limpieza de pintadas, la pintura y el aireado y la desinfección de arenales. Para poder garantizar la calidad de las áreas se lleva a cabo una inspección preventiva que permite detectar las anomalías y los desperfectos que se hayan podido producir.

Ofrece

Instalaciones. Calidad ambiental. Instalaciones para poder jugar en el espacio público.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el espacio público

Objetivo de gestión

- ✓ Inspección tres veces a la semana de las áreas de juego infantil: 90%.

MODALIDAD 4: MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LAS ÁREAS DE RECREO PARA PERROS

Descripción

El mantenimiento de los espacios destinados a los perros comprende diferentes actuaciones. Las principales son la limpieza del área, el vaciado de papeleras, la reparación de baches, el barrido y la eliminación de cualquier tipo de residuo, el riego, la desinfección, trabajos de jardinería y el mantenimiento del mobiliario urbano vinculado al área.

Ofrece

Instalaciones para mejorar la convivencia entre las personas y los perros.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el espacio público

Objetivo de gestión

- ✓ Limpieza diaria de las áreas de perros: 90%.

MODALIDAD 5: CESIÓN DE HUERTOS URBANOS

Descripción

El Ayuntamiento cede temporalmente pequeños terrenos de cultivo, integrados en la ciudad, a personas jubiladas mayores de 65 años. Los huertos se adquieren por sorteo entre las solicitudes presentadas, y los terrenos se ceden durante cinco años con un periodo de prueba inicial de seis meses.

Ofrece

Documento. Instalaciones. Contrato de cesión.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

Las direcciones de Servicios a las Personas y Servicios en el Territorio de los distritos:

- ✓ Distrito de Ciutat Vella (01).
- ✓ Distrito de L'Eixample (02).
- ✓ Distrito de Sants-Montjuïc (03).
- ✓ Distrito de Les Corts (04).
- ✓ Distrito de Sarrià-Sant Gervasi (05).
- ✓ Distrito de Gràcia (06).
- ✓ Distrito de Horta-Guinardó (07).
- ✓ Distrito de Nou Barris (08).
- ✓ Distrito de Sant Andreu (09).
- ✓ Distrito de Sant Martí (10).

Información complementaria

Habrá que presentar la solicitud dentro del plazo que marca la respectiva convocatoria.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en las oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en centros prestadores. En caso de que haya incidencias, se gestionan antes de la cesión de la parcela, teniendo en cuenta las necesidades planteadas

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en centros prestadores. El contrato se recibe en un acto formal público de firma en el distrito correspondiente

Objetivo de gestión

- ✓ Ofrecer huertos urbanos en todos los distritos de la ciudad.

GESTIÓN DE LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS.

DESCRIPCIÓN

El servicio de limpieza y recogida de residuos tiene como objetivo mantener el estado de limpieza del espacio público, priorizando el mantenimiento continuo y el respeto al medio ambiente.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ordenanza del medio ambiente de Barcelona.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Planificación anual de los servicios.
2. Ejecución según rutas y calendario.
3. Inspección de la calidad del servicio prestado.
4. Si procede, aplicación de las acciones correctoras.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Ejecución de los itinerarios diarios de limpieza de acuerdo con la planificación establecida: 95%.
- ✓ Recogida diaria de los contenedores de fracción resto: 95%.
- ✓ Recogida el mismo día de los muebles y utensilios domésticos que se dejan en la calle el día establecido: 99%.

MODALIDAD 1: LIMPIEZA DE LAS VÍAS Y LOS ESPACIOS PÚBLICOS

Descripción

La limpieza de las vías y los espacios públicos se adecua a cada realidad diferente, determinada por factores como el tráfico de vehículos o la frecuencia de usos o paso de personas, la actividad comercial, o si se trata de zonas de ocio o de recreo, entre otros. Las principales tareas que se llevan a cabo son el barrido manual, el barrido mecánico, el barrido mixto (combinación de los anteriores) y la limpieza con agua.

Ofrece

Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el espacio público

Objetivo de gestión

- ✓ Ejecución de los itinerarios diarios de limpieza de acuerdo con la planificación establecida: 95%.

MODALIDAD 2: RECOGIDA DE RESIDUOS DOMICILIARIOS (BASURAS)

Descripción

La ciudad de Barcelona dispone de un amplio servicio municipal para la recogida diaria de la basura domiciliaria para facilitar a los ciudadanos la recogida de los residuos y garantizar la limpieza y la salubridad del espacio público. Este servicio se lleva a cabo mediante contenedores de fracción resto y contenedores de recogida selectiva en la calle, servicio de recogida puerta a puerta de bolsas y buzones de recogida neumática.

Ofrece

Calidad ambiental. Recogida de basuras.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el espacio público

Objetivo de gestión

- ✓ Recogida diaria de los contenedores de fracción resto: 95%.
- ✓ Ciudadanos que disponen de contenedores de recogida selectiva a menos de 100 metros de su domicilio: 95%.

MODALIDAD 3: RECOGIDA GRATUITA DE MUEBLES Y UTENSILIOS DOMÉSTICOS EN LA CALLE

Descripción

El servicio de recogida de muebles y utensilios domésticos en la calle ayuda a mejorar la calidad de nuestras calles. Para facilitar la correcta recogida de residuos domésticos voluminosos, todas las calles de Barcelona disponen de un día específico para la recogida de muebles y trastos viejos, un servicio gratuito para los ciudadanos particulares. Este servicio de recogida de muebles y trastos se extiende al mismo hogar de las personas con dificultades de movilidad que no tengan a nadie que les pueda bajar los muebles. Hay que acreditarlo en el momento de la recogida.

Ofrece

Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el espacio público

Objetivo de gestión

- ✓ Recogida el mismo día de los muebles y utensilios domésticos que se dejan en la calle el día establecido: 99%.

MODALIDAD 4: RECOGIDA DE PAGO DE MUEBLES Y UTENSILIOS DOMÉSTICOS A DOMICILIO

Descripción

El servicio de pago de recogida de muebles, utensilios domésticos y electrodomésticos (incluidas neveras y aparatos de aire acondicionado) a domicilio tiene un precio público que hay que pagar, que varía según la cantidad o el volumen de muebles o utensilios para recoger y según si se hace desde el vestíbulo del inmueble o desde la vivienda.

Ofrece

Acompañamiento personal. Documento. Recogida en el mismo domicilio. Se entrega justificante.

Coste y forma de Pago

Tarifas mínimas (IVA no incluido). Se aplica el IVA con el tipo impositivo reducido:

- ✓ Recogida desde el vestíbulo del inmueble: 1 unidad de <1m3 - 82,37 euros.
- ✓ Recogida desde cualquier vivienda del inmueble: 1 unidad de <1m^3 - 84,76 euros.

Pago: Pago en efectivo en el momento de la recogida.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Información complementaria

La recogida se intenta hacer en un plazo máximo de 24 horas, dependiendo de la hora en que el solicitante haga la petición, excepto los fines de semana y los festivos, en los que no hay servicio.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en las oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
- ✓ Telemático: portal de trámites, Recogida de pago de muebles y utensilios domésticos a domicilio
- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en las oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
- ✓ Telemático: http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta
- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: domicilio del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Recogida de muebles y utensilios domésticos a domicilio en un plazo inferior a 7 días desde la solicitud: 95%.

MODALIDAD 5: RECOGIDA Y MANTENIMIENTO DE PAPELERAS

Descripción

La recogida de basura del interior de las papeleras tiene una frecuencia que depende del ritmo de llenado: en las zonas más céntricas de la ciudad se puede llegar a vaciar una misma papelera hasta doce veces al día.

Aparte del vaciado, las papeleras son objeto de un mantenimiento preventivo (repintado, repaso, etc.) y de un mantenimiento correctivo (reparaciones por rotura o avería, por ejemplo). Además, de manera progresiva, se sustituyen las papeleras más viejas por otros nuevas.

Ofrece

Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el espacio público

Objetivo de gestión

- ✓ Vaciado de las papeleras cinco veces por semana: 95%.

MODALIDAD 6: RECOGIDA DE ANIMALES MUERTOS EN LA VÍA PÚBLICA O A DOMICILIO

Descripción

Servicio de recogida inmediata de animales muertos (como perros, gatos, palomas...) que estén en la vía pública o en un domicilio.

Ofrece

Espacio público limpio y de calidad.

Se entrega justificante.

Coste y forma de Pago

- ✓ Recogida en la vía pública: gratuito.
- ✓ Recogida a domicilio a petición de particulares:
  - Animales domésticos de hasta 30 kilos de peso: por servicio y animal, presentado con bolsa homologada: 32,22 €.
  - Animales domésticos de más de 30 kilos y hasta 80 kilos: por servicio y animal presentado con bolsa homologada: 32,22 €.
  - Animales de más de 80 kilos, por servicio y animal: 184,93 €.

- ✓ Clínicos veterinarios y laboratorios:
  - Desplazamiento del equipo: 64,43 euros.
  - Recogida:
    - Animal de 0 kg a 10 kg: 32,22 €.
    - Animal de 10 kg a 30 kg: 32,22 €.
    - Animal de 30 kg a 80 kg: 32,22 €.
    - Grupo de 5 animales: gatos y conejos, 32,22 €.
    - Grupo de 40 animales: ratas, 32,22 €.
    - Grupo de 200 animales: ratones, 32,22 €.
    - Contenedor de 1 m^3: 32,22 €.
  - Tratamiento: 1,27 €/Kg.

Pago: Pago en efectivo en el momento de la recogida.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Información complementaria

Se concierta día y hora de la recogida con el solicitante.

Canales de Petición

- ✓ Telefónico: para generar una petición de servicio se dispone del teléfono del civismo, 900 226 226

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en las oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
- ✓ Telemático: http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta
- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: domicilio/actividad del solicitante. Vía pública

Objetivo de gestión

- ✓ Recogidas concertadas realizadas en el día establecido: 95%.

MODALIDAD 7: RECOGIDA DE RESIDUOS, UTENSILIOS Y MATERIALES DIVERSOS EN LOS PUNTOS VERDES

Descripción

En la red de puntos verdes (de zona, móvil y de barrio) se recogen residuos diversos que no se pueden tirar a los contenedores de basuras y que por sus características pueden ser reciclables o contaminantes.

Ofrece

Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad.

Coste y forma de Pago

- ✓ Gratuito: ciudadanos que vayan con vehículos de tipo turismo y lleven un peso inferior a 500 kg de residuos no especiales o hasta 5 kg o 5 l de residuos especiales.
- ✓ De pago: pequeños industriales en función del contenido (material que transporta) del vehículo y del peso, que debe ser siempre inferior a 3.500 kilos. Con respecto a los residuos especiales, se pueden llevar hasta un máximo de 20 kilos con tarifas de precios específicas. No se aceptan pesos superiores.

Pago: En efectivo / tarjeta / cuenta bancaria (pequeños industriales).

Centros Prestadores

- ✓ Red de puntos verdes de la ciudad

Información complementaria

El Área de Medio Ambiente del Área Metropolitana de Barcelona aplica una bonificación a la tasa metropolitana de tratamiento de residuos (TMTR), que se cobra en el recibo del agua, a las personas que visitan los puntos verdes. Para disfrutar de la bonificación hay que pedir una tarjeta magnética en el punto verde.

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: red de puntos verdes

Objetivo de gestión

- ✓ Cumplimiento del horario establecido de los puntos verdes: 99%.

GESTIÓN DEL CICLO DEL AGUA

DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento gestiona de manera global todo el ciclo del agua de una manera responsable: la red de alcantarillado, las fuentes de agua de boca, las fuentes ornamentales, la red de recursos hídricos alternativos, la gestión del litoral y otros ámbitos del ciclo del agua.

UTILIDAD

Procurar una gestión eficiente y sostenible del ciclo del agua.

GARANTÍA

Visión transversal del ciclo del agua de la ciudad. La especialidad y la experiencia municipal en tratamientos del ciclo del agua.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ordenanza del medio ambiente de Barcelona

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Planificación de las actuaciones necesarias de los servicios.
2. Ejecución según calendario.
3. Inspección de la calidad de las actuaciones realizadas.
4. Si procede, aplicación de las acciones correctoras.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

BCNROC es el repositorio institucional de acceso abierto del Ayuntamiento de Barcelona, mediante el cual el Ayuntamiento permite el acceso libre y gratuito a sus documentos digitales de difusión pública.

https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/basic-search?query=cicle+de+l%27aigua&field_search_scope=metadata&filtertype=contains&sort_by=score&order=desc

Web del Ayuntamiento https://www.barcelona.cat/es/que-hacer-en-bcn/banos-y-playas

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Resolución de las peticiones de entrega de información del ciclo del agua en un plazo máximo de 30 días: 95%.
- ✓ Disponibilidad del servicio de información de incremento de caudales en la red de alcantarillado: 100%.
- ✓ Disponibilidad del servicio de información de incrementos de caudales en el Parque Fluvial del Besós: 100%.
- ✓ el servicio de información a la ciudadanía sobre el estado de las playas: 95%.
- ✓ Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza del alcantarillado: 80%.
- ✓ Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza de las fuentes: 80%.
- ✓ Consecución de la planificación anual de consumo de agua freática: 90%.
- ✓ Disponibilidad del servicio de recogida de residuos flotantes en las playas en temporada alta y condiciones de navegabilidad adecuadas: 90%.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN DEL CICLO DEL AGUA

Descripción

Este servicio de información a la ciudadanía tiene como objetivo satisfacer las demandas de información sobre temáticas técnicas, información cartográfica y documentos de difusión pública relativos a las competencias del ciclo del agua de la ciudad de Barcelona.

Ofrece

Información/datos. Identificación (códigos de usuario) y permisos (contraseñas) de acceso a los webs. Información y conocimientos técnicos sobre el ciclo del agua.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - www.bcasa.cat
    BCNROC
    https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/basic-search?query=cicle+de+l%27aigua&field_search_scope=metadata&filtertype=contains&sort_by=score&order=desc
  - correo electrónico a la dirección info.bcasa@bcn.cat
- ✓ Telefónico: 932 896 800

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: correo electrónico a la dirección info.bcasa@bcn.cat

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: correo electrónico a la dirección del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Resolución de las peticiones de entrega de información del ciclo del agua en un plazo máximo de 30 días: 95%.

MODALIDAD 2: INFORMACIÓN DE INCREMENTO DE CAUDALES EN LA RED

Descripción

Las empresas que por su actividad necesitan acceder a la red de alcantarillado disponen, con solicitud previa, de la información sobre el posible incremento de caudales en la red, a causa de la meteorología o las actuaciones en esta red.

Ofrece

Información/datos. Para garantizar la seguridad de las personas que acceden al interior de la alcantarilla.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Oficina de Albañales

Canales de Petición

- ✓ Presencial: horario laboral presencial en la Oficina de Albañales de la calle de Rocafort 100 bajos, y el fin de semana en la Central de Operaciones de Torrent de l'Olla, 218-220

Canales de Gestión

- ✓ Telefónico: 932 896 800

Canales de Recepción

- ✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Disponibilidad del servicio de información de incremento de caudales en la red de alcantarillado: 100%.

MODALIDAD 3: INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DEL INCREMENTO DE CAUDALES EN EL PARQUE FLUVIAL DEL BESÓS

Descripción

El sistema de alerta hidrológico del río Besós es un sistema básico de seguridad que se activa, desde el centro de control, en caso de previsión de crecida de caudal en el río, según lo que establece el Plan de emergencia específico del Parque Fluvial del Besós, es decir, cuando el agua pueda llegar a zonas normalmente destinadas a los usuarios del parque, en un periodo comprendido entre 2 y 12 horas.

Ofrece

Información/datos. Garantizar la seguridad ciudadana en el parque situado en el cauce del río, mediante un sistema de alerta.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: aviso a la ciudadanía mediante paneles electrónicos, avisadores opto acústicos y megafonía

Objetivo de gestión

- ✓ Disponibilidad del servicio de información de incrementos de caudales en el Parque Fluvial del Besós: 100%.

MODALIDAD 4: INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LAS PLAYAS

Descripción

Informar a la ciudadanía, en tiempo real, del estado de las playas, en relación con la recomendación del baño y con otras informaciones como la calidad del agua, el estado del mar y las medusas.

Ofrece

Información/datos.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: paneles electrónicos
- ✓ Telemático: información a la ciudadanía del estado de la playa a través de la página web http://lameva.barcelona.cat/ca/aprofita-la/banys-i-platges, y aplicaciones para teléfonos inteligentes

Objetivo de gestión

- ✓ Disponibilidad del servicio de información a la ciudadanía sobre el estado de las playas: 95%.

MODALIDAD 5: MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA RED DE ALCANTARILLADO

Descripción

La limpieza del alcantarillado municipal se planifica para conseguir que tanto las aguas residuales como las pluviales circulen y se evacuen adecuadamente, y también para minimizar, en la medida de lo posible, los olores molestos.

Ofrece

Calidad ambiental. Red de alcantarillado limpia, operativa y de calidad.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: espacio público y red de alcantarillado

Objetivo de gestión

- ✓ Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza del alcantarillado: 80%.

MODALIDAD 6: MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LAS FUENTES DE AGUA POTABLE Y DE LAS ORNAMENTALES

Descripción

Limpieza de las fuentes de agua potable municipales que ofrecen agua a los peatones y limpieza superficial de las fuentes ornamentales municipales de la ciudad que forman parte de las soluciones urbanísticas que aportan belleza, riqueza, incremento de la biodiversidad, en el caso de las fuentes ornamentales naturalizadas, y vitalidad al entorno.

Ofrece

Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: espacio público

Objetivo de gestión

- ✓ Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza de las fuentes: 80%.

MODALIDAD 7: MANTENIMIENTO DE LA RED DE RECURSOS HÍDRICOS ALTERNATIVOS

Descripción

Mantenimiento de la red municipal de recursos hídricos alternativos, integrada por las instalaciones de aprovechamiento de las aguas subterráneas y otros recursos alternativos al agua potable para los usos de riego de espacios verdes, limpieza urbana, suministro de fuentes ornamentales, limpieza de alcantarillado y otros usos.

Ofrece

Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/anuari/pdf/cap14.pdf

Objetivo de gestión

- ✓ Consecución de la planificación anual de consumo de agua freática: 90%.

MODALIDAD 8: RECOGIDA DE RESIDUOS FLOTANTES DE LAS AGUAS DEL LITORAL

Descripción

En las playas de Barcelona, desde el Ciclo del Agua, se llevan a cabo tareas de recogida de residuos flotantes de las aguas.

Ofrece

Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad. Aguas de litoral de Barcelona.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Información complementaria

La clasificación de las embarcaciones (clase S, grupo III) limita su navegación a las siguientes condiciones meteorológicas:

- ✓ Las olas: navegación exclusivamente diurna, vientos inferiores a 15 nudos y una altura de ola máxima de un metro.
- ✓ El pelícano: navegación exclusivamente diurna, vientos inferiores a 20 nudos y una altura de ola de 1,5 metros.

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: https://www.barcelona.cat/es/que-hacer-en-bcn/banos-y-playas

Objetivo de gestión

- ✓ Disponibilidad del servicio de recogida de residuos flotantes en las playas en temporada alta y condiciones de navegabilidad adecuadas: 60%.

GESTIÓN ENERGÉTICA Y AMBIENTAL DE LA CIUDAD

DESCRIPCIÓN

El servicio de gestión energética y ambiental de la ciudad tiene como prioridad incentivar la generación de energía local y la eficiencia energética, así como mejorar la calidad ambiental del entorno urbano, incidiendo en ámbitos como el alumbrado, la mejora de la calidad del aire, la aminoración del ruido, el conocimiento de los recursos energéticos locales...

UTILIDAD

Disponer de un espacio público iluminado de manera eficiente y segura, que genera energía localmente y utiliza recursos renovables, así como disponer de información de la calidad del aire de la ciudad.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ordenanza del medio ambiente de Barcelona.
- ✓ Plan de Renovación Integral del Alumbrado

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Planificación anual de los servicios de mantenimiento del alumbrado.
2. Ejecución según el calendario planificado.
3. Inspección de la calidad del servicio prestado.
4. Si procede, aplicación de las acciones correctoras.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Disponibilidad de los puntos de luz de la ciudad: 99%.
- ✓ Disponibilidad del web de información de la calidad del aire: 99%.
- ✓ Resolución de los informes de placas solares en un plazo máximo de 14 días: 90%.
- ✓ Disponibilidad del web de información del nivel acústico: 99%.
- ✓ Disponibilidad del web de información del mapa de recursos energéticos: 99%.

MODALIDAD 1: MANTENIMIENTO DEL ALUMBRADO PÚBLICO

Descripción

Los servicios municipales trabajan para generar una imagen nocturna funcional y estética adaptando la iluminación de los espacios públicos a la realidad urbanística de la ciudad, teniendo en cuenta el marco normativo sobre eficiencia energética, y optimizando el consumo energético

y mejorando la calidad de los espacios públicos.

Ofrece

Calidad ambiental. Calidad del espacio público. Espacio público seguro.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Información complementaria

Plan director de iluminación

Canales de Recepción

✓ Presencial: espacio público

Objetivo de gestión

✓ Disponibilidad de los puntos de luz de la ciudad: 99%.

MODALIDAD 2: MEJORA DE LA CALIDAD DEL AIRE

Descripción

Barcelona dispone de una web de calidad del aire que muestra la información del índice de calidad del aire, fruto de las medidas a tiempo real recogidas por la red de estaciones de medida de los diferentes contaminantes. También calcula unas previsiones para los próximos días.

Ofrece

Información/datos. Información del estado de la calidad del aire.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Recepción

✓ Telemático: web de la calidad del aire

Objetivo de gestión

✓ Disponibilidad del web de información de la calidad del aire: 99%.

MODALIDAD 3: ATENCIÓN EN PROYECTOS DE ENERGÍAS RENOVABLES

Descripción

Los proyectos de energías renovables que se tramitan en el Ayuntamiento son revisados por técnicos municipales. En el caso de la energía solar se necesita un informe preceptivo.

Ofrece

Documento. Informes preceptivos.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Petición

- ✓ Presencial: C/ Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona
- ✓ Telefónico: 932 914 891

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: C/ Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona
- ✓ Telefónico: 932 914 891

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: C/ Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona
- ✓ Telemático: correo electrónico a la dirección del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Resolución de los informes de placas solares en un plazo máximo de 14 días: 90%.

MODALIDAD 4: INFORMACIÓN DEL NIVEL SONORO DE LA CIUDAD

Descripción

Información sobre plano de los niveles acústicos por tramo de calle, por lo que es una herramienta que permite conocer la situación acústica de la ciudad. En el ámbito europeo se siguen las mismas pautas para elaborar esta información. Así, por ejemplo, los niveles sonoros se indican con cuatro índices diferentes en función de la franja horaria: Ld (periodo diurno, de 7.00 a 21.00 h), Le (periodo de la tarde, de 21.00 a 23.00 h), Ln (periodo nocturno, de 23.00 a 7.00 h) y Lden (nivel equivalente ponderado día-tarde-noche).

Ofrece

Información/datos. Información del nivel acústico.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Petición

- ✓ Telemático: web del mapa estratégico de ruido

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: web del mapa estratégico de ruido

Objetivo de gestión

- ✓ Disponibilidad del web de información del nivel acústico: 99%.

MODALIDAD 5: INFORMACIÓN DE LOS RECURSOS ENERGÉTICOS RENOVABLES DISPONIBLES

Descripción

Con el objetivo de aprovechar los recursos locales renovables, concretamente la energía solar y la minieólica, se ha caracterizado la disponibilidad en la ciudad en el mapa de los recursos energéticos de Barcelona, que permite conocer la posibilidad de llevar a cabo una instalación energética en los edificios.

El mapa de los recursos energéticos de Barcelona incluye el mapa solar térmico, el mapa solar fotovoltaico y el mapa de recurso minieólico. Para cada uno de ellos se dan unos primeros valores sobre el potencial de generación energética si se hace uso de la cubierta del edificio y unas estimaciones con respecto al ahorro energético que representaría.

Ofrece

Información/datos. Información sobre el potencial de generación energética haciendo uso de la cubierta del edificio.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (Gerencia)

Canales de Petición

- ✓ Telemático: web del mapa de recursos energéticos

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: web del mapa de recursos energéticos

Objetivo de gestión

- ✓ Disponibilidad del web de información del mapa de recursos energéticos: 99%.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha actualización: 15/12/2016

DISTRITO DE CIUTAT VELLA (01)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Pl. Bonsuccés, 3, 08001 Barcelona	934 027 000
Ver la ubicación aquí	Fax: 932 916 161

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/es

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Ver: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-ciutat-vella_93062143550.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 59, 91, V13, 41, 42, 55, H16, V15
- ✓ Metro: L1 Catalunya, L3 Liceu
- ✓ FGC: Catalunya

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase https://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de huertos urbanos

DISTRITO DE L'EIXAMPLE (02)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
C/ Aragó, 311, 08009 Barcelona	934 027 000
Véase la ubicación aquí	Fax: 932 916 262

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/es

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-l-eixample_94180095605.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 39, 45, 47, V17, H10
- ✓ Metro: L4 Girona

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase https://ajuntament.barcelona.cat/eixample/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de huertos urbanos

DISTRITO DE SANTS-MONTJUÏC (03)

DIRECCIÓN | **TELÉFONO**

C/ de la Creu Coberta, 104-106, 08038 Barcelona | 010

Véase la ubicación aquí

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/es

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-de-la-marina_93313123837.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 50, D20
- ✓ Metro: L1 - Hostafrancs

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase https://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de huertos urbanos

DISTRITO DE LES CORTS (04)

DIRECCIÓN | **TELÉFONO**

Pl. Comas, 18, 08028 Barcelona | 934 027 000

Véase la ubicación aquí

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/es

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-les-corts_93141130210.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 59, 70, 75, V3, H8
- ✓ Metro: L3 Les Corts

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase https://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de huertos urbanos

DISTRITO DE SARRIÀ-SANT GERVASI (05)

DIRECCIÓN | **TELÉFONO**

Pl. Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona | 934 027 000

Véase la ubicación aquí | Fax: 932 916 511

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/es

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi_93313124455.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 68, 75, H4, V3, V7
- ✓ FGC: Sarrià, Reina Elisenda

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase https://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de huertos urbanos

DISTRITO DE GRÀCIA (06)

DIRECCIÓN | **TELÉFONO**

Pl. Vila de Gràcia, 2, 08012 Barcelona | 010

Véase la ubicación aquí

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/es

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-gracia_941800932 36.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 114, V21, H6, 55
- ✓ Metro: L3/L5 Diagonal

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase https://ajuntament.barcelona.cat/gracia/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de huertos urbanos

DISTRITO DE HORTA-GUINARDÓ (07)

DIRECCIÓN | **TELÉFONO**

Ronda del Guinardó, 49, 08024 Barcelona | 934 027 000

Véase la ubicación aquí | Fax: 932 91 67 87

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/es

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-d-horta-guinardo_93062144003.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 114, 22, 24, 87, V17
- ✓ Metro: L4 Alfons X

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase https://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de huertos urbanos

DISTRITO DE NOU BARRIS (08)

DIRECCIÓN | **TELÉFONO**

Pl. Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona | 934 027 000

Véase la ubicación aquí | Fax: 93 291 68 86

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/es/

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-nou-barris_93313125205.html
- ✓ Véase http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-de-zona-nord_971921111637.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 47, 76, H4, 122
- ✓ Metro: L4 Llucmajor

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase https://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de huertos urbanos

DISTRITO DE SANT ANDREU (09)

DIRECCIÓN | **TELÉFONO**

Pl. Orfila, 1, 08030 Barcelona | 934 027 000

Ver la ubicación aquí | Fax: 932 916 900

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/es/

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-sant-andreu_94180094255.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 40, H4
- ✓ Metro: L1 Sant Andreu

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.
- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Ver https://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de huertos urbanos

DISTRITO DE SANT MARTÍ (10)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Pl. Valentí Almirall, 1, 08018 Barcelona	010

Ver la ubicación aquí

WEB

http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/es

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciutadana-del-districte-de-sant-marti_93062144239.html

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 192, H12
- ✓ Metro: L1/L2 Clot

DESCRIPCIÓN

- ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y

descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.

- ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.
- ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

INSTALACIONES

- ✓ Dirección de Servicios Generales.
- ✓ Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio.
- ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Ver https://ajuntament.barcelona.cat/santmarit/es/el-ayuntamiento/organizacion/funcionamiento

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de huertos urbanos

OFICINA DE ALBAÑALES

DIRECCIÓN

C/ de Nil Fabra, 20, bajos, 08012 Barcelona

Ver la ubicación aquí

TELÉFONO

932 896 800
Fax: 934 132 465
900 226 226

WEB

http://www.bcasa.cat/

CORREO ELECTRÓNICO

info.bcasa@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

El horario de atención es de lunes a domingo: 900 226 226

- ✓ De 8.00 a 24.00 h: 900 226 226
- ✓ Fuera de este horario: 010

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 22, 27, V17, 24, 32, 87 y 39
- ✓ Metro: L3 Lesseps

DESCRIPCIÓN

Barcelona Ciclo del Agua, SA (BCASA), es la sociedad creada por el Ayuntamiento de Barcelona que, a partir del 1 de enero de 2014, gestiona todo el ciclo del agua de la ciudad, lleva a cabo actividades y presta servicios relacionados directa o indirectamente con el ciclo del agua, las playas, el litoral y el medio ambiente. La sociedad fue aprobada en el Pleno del pasado 28 de octubre de 2013 y está adscrita a la Gerencia de Medio Ambiente y Servicios Urbanos dentro de la Gerencia de Ecología Urbana.

Nuestra razón de ser es atender las necesidades de Barcelona, proporcionando servicios y productos de calidad; diferenciar la marca Barcelona en el ámbito del ciclo del agua y crear valor

para el Ayuntamiento con los recursos gestionados y el conocimiento adquirido.

INSTALACIONES

Dentro del ciclo del agua se ofrecen visitas a un tramo de las alcantarillas de Barcelona, con lo que se descubren las aguas ocultas de la ciudad y se conoce el impacto de las aguas residuales y la importancia de las instalaciones del ciclo del agua con las que se permite garantizar la higiene y la salud de todos los habitantes y el medio ambiente de la ciudad. La visita está dirigida a alumnos de ciclo superior de educación primaria y de educación secundaria obligatoria de Barcelona. Esta visita está organizada por el Ayuntamiento de Barcelona (Medio Ambiente y Servicios Urbanos), BCASA y Talher.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Información de incremento de caudales en la red

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN[i]

Fecha de actualización: 06/06/2023

SERVICIO: GESTIÓN DEL ARBOLADO VIARIO Y DE LOS ESPACIOS VERDES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2021
Número de árboles para mantener	241.256	242.789	241.826	242.269	246.663
Número de áreas de juegos infantiles para mantener	872	890	894	902	906
Número de áreas de recreo para perros para mantener	110	114	112	113	113

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Nivel de ejecución de la planificación de poda anual: 90%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	101%	113%	85%	74%	125%
Grado de cumplimiento	*112%*	*126%*	*94%*	*82%*	*139%*

2. **Inspección tres veces a la semana de las áreas de juego infantil: 90%**

	2018	2019	2020
% alcanzado	90%	90%	90%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*

3. **Inspección dos veces a la semana de las áreas de juego infantil: 90%**

	2021	2022
% alcanzado	90%	90%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*

4. **Limpieza diaria de las áreas de perros: 90%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	90%	90%	90%	90%	90%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Nivel de ejecución de la planificación de poda anual: 90%.*
- ✓ *Inspección dos veces a la semana de las áreas de juego infantil: 90%.*
- ✓ *Limpieza diaria de las áreas de perros: 90%.*

MODALIDAD 1: MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE ZONAS VERDES MUNICIPALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Superficie en metros cuadrados de zonas verdes para mantener	9.529.826	9.715.872	9.851.606	9.907.942	10.028.345

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Limpieza diaria de las zonas verdes municipales: 90%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	90%	90%	90%	90%	90%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Limpieza diaria de las zonas verdes municipales: 90%.*

MODALIDAD 2: MANTENIMIENTO DEL ARBOLADO VIARIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de árboles para mantener	241.256	242.789	241.826	242.269	246.663

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Nivel de ejecución de la planificación de poda anual: 90%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	101%	113%	85%	74%	125%
Grado de cumplimiento	*93%*	*112%*	*126%*	*94%*	*139%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Nivel de ejecución de la planificación de poda anual: 90%.*

MODALIDAD 3: MANTENIMIENTO DE LAS ÁREAS DE JUEGO INFANTIL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de áreas de juegos infantiles para mantener	872	890	894	902	906

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Inspección tres veces a la semana de las áreas de juego infantil: 90%**

	2018	2019	2020
% alcanzado	90%	90%	90%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*

2. **Inspección dos veces a la semana de las áreas de juego infantil: 90%**

	2021	2022
% alcanzado	90%	90%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Inspección dos veces a la semana de las áreas de juego infantil: 90%.*

MODALIDAD 4: MEJORA DE LAS ÁREAS DE RECREO PARA PERROS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de áreas de recreo para perros para mantener	110	114	112	113	113

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Limpieza diaria de las áreas de perros: 90%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	90%	90%	90%	90%	90%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Limpieza diaria de las áreas de perros: 90%.*

MODALIDAD 5: CESIÓN DE HUERTOS URBANOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de huertos urbanos	15	15	15	15	15

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ofrecer huertos urbanos en todos los distritos de la ciudad**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Ofrecer huertos urbanos en todos los distritos de la ciudad.*

SERVICIO: GESTIÓN DE LIMPIEZA Y DE RESIDUOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Metros cuadrados de aceras para limpiar	9.876.790	9.876.060	10.043.580	10.817.415	9.934.950
Número de toneladas (Tn) de residuos recogidos	799.792	802.006	723.642	731.936	743.469
Número de toneladas (Tn) de muebles y utensilios domésticos recogidos en la calle	37.425	37.795	33.923	38.082	37.169

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ejecución de los itinerarios diarios de limpieza de acuerdo con la planificación establecida 95%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

2. **Recogida diaria de los contenedores de fracción resto: 95%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

3. **Recogida el mismo día de los muebles y utensilios domésticos que se dejan en la calle el día establecido: 99%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99%	99%	99%	95%	99%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*96%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Ejecución de los itinerarios diarios de limpieza de acuerdo con la planificación establecida 95%.*
- ✓ *Recogida diaria de los contenedores de fracción resto: 95%.*
- ✓ *Recogida el mismo día de los muebles y utensilios domésticos que se dejan en la calle el día establecido: 99%.*

MODALIDAD 1: LIMPIEZA DE LAS VÍAS Y LOS ESPACIOS PÚBLICOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Metros cuadrados de aceras para limpiar	9.876.790	9.876.060	10.043.580	10.817.415	9.934.950

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ejecución de los itinerarios diarios de limpieza de acuerdo con la planificación establecida 95%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Ejecución de los itinerarios diarios de limpieza de acuerdo con la planificación establecida 95%.*

MODALIDAD 2: RECOGIDA DE RESIDUOS DOMICILIARIOS (BASURAS)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de toneladas (Tn) de residuos recogidos	799.792	802.006	723.642	731.936	743.469
Número de contenedores de ciudad para vaciar	27.299	26.567	26.515	26.166	25.371

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Recogida diaria de los contenedores de fracción resto: 95%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

2. **Ciudadanos que disponen de contenedores de recogida selectiva a menos de 100 metros de su domicilio: 95%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Recogida diaria de los contenedores de fracción resto: 95%.*
- ✓ *Ciudadanos que disponen de contenedores de recogida selectiva a menos de 100 metros de su domicilio: 95%.*

MODALIDAD 3: RECOGIDA GRATUITA DE MUEBLES Y UTENSILIOS DOMÉSTICOS EN LA CALLE

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de toneladas (Tn) de muebles y utensilios domésticos recogidos en la calle	37.425	37.795	33.923	38.082	37.169

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Recogida el mismo día de los muebles y utensilios domésticos que se dejan en la calle el día establecido: 99%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99%	99%	99%	99%	99%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Recogida el mismo día de los muebles y utensilios domésticos que se dejan en la calle el día establecido: 99%.*

MODALIDAD 4: RECOGIDA DE PAGO DE MUEBLES Y UTENSILIOS DOMÉSTICOS A DOMICILIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de toneladas (Tn) de muebles y utensilios domésticos recogidos a domicilio	546,03	615,72	491,02	619,43	-[1]

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Recogida de muebles y utensilios domésticos a domicilio en un plazo inferior a 7 días desde la solicitud: 95%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

[1] *Datoa no disponible por retrasos causados por la implantación del nuevo contrato de limpieza*

Propuesta para el 2023:

✓ *Recogida de muebles y utensilios domésticos a domicilio en un plazo inferior a 7 días desde la solicitud: 95%*

MODALIDAD 5: RECOGIDA Y MANTENIMIENTO DE PAPELERAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de papeleras en la calle	25.912	25.879	25.893	25.340	25.232

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Vaciado de las papeleras cinco veces por semana: 95%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Vaciado de las papeleras cinco veces por semana: 95%.*

MODALIDAD 6: RECOGIDA DE ANIMALES MUERTOS EN LA VÍA PÚBLICA O A DOMICILIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de servicios realizados	2.535	2.686	2.080	1.951	2.115

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Recogidas concertadas realizadas en el día establecido: 95%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Recogidas concertadas realizadas en el día establecido: 95%.*

MODALIDAD 7: RECOGIDA DE RESIDUOS, UTENSILIOS Y MATERIALES DIVERSOS EN LOS PUNTOS VERDES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitas a los puntos verdes	936.987	989.418	964.543	1.208.122	1.137.627
Número de toneladas recogidas en los puntos verdes	17.651,42	17.758,69	15.534,83	18.124,59	18.379,42

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Cumplimiento del horario establecido de los puntos verdes: 99%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99%	99%	99%	99%	99%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Cumplimiento del horario establecido de los puntos verdes: 99%.*

SERVICIO: GESTIÓN DEL CICLO DEL AGUA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Consumo (en Mm^3) de agua freática de Ecología Urbana (espacios verdes, limpieza urbana, fuentes ornamentales y limpieza de alcantarillado)	1.055	1.201	990	1.031	1.122
Número de consultas por mes	375	369	390	383	393
Número de permisos solicitados	143	211	206	189	269
Número de avisos activados	54	26	47	20	19
Número de páginas web vistas	178.175	248.119	537.317	287.772	271.772
Kilómetros de red de alcantarillado limpiada	1.339	1.268	825	1.153	1.153
Número de limpiezas de las fuentes de agua potable y de las fuentes ornamentales municipales	77.420	77.432	77.654	77.610	86.265
Metros cúbicos de residuos flotantes recogidos en las aguas del litoral durante la temporada de baños	36,45	14,99	20,47	23,64	27,26

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolución de las peticiones de entrega de información del ciclo del agua en un plazo máximo de 30 días: 95%.**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	98,30%	98,20%	97,90%	98,70%
Grado de cumplimiento	*100%*	*103%*	*103%*	*103%*	*104%*

2. **Disponibilidad del servicio de información de incremento de caudales en la red de alcantarillado 99%.**

	2018	2019
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*101%*	*101%*

3. **Disponibilidad del servicio de información de incremento de caudales en la red de alcantarillado 100%.**

	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*

4. **Disponibilidad del servicio de información de incrementos de caudales en el Parque Fluvial del Besós 99%.**

	2018	2019
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*101%*	*101%*

5. **Disponibilidad del servicio de información de incrementos de caudales en el Parque Fluvial del Besós 100%.**

	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*

6. **Disponibilidad del servicio de información a la ciudadanía sobre el estado de las playas: 95%.**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

7. **Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza del alcantarillado: 80%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99,14%	102%	107%	102%	87,31%
Grado de cumplimiento	*124%*	*128%*	*134%*	*128%*	*109%*

8. **Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza de las fuentes: 80%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100,38%	100%	100,68%	100,62%	100,43%
Grado de cumplimiento	*125%*	*125%*	*126%*	*126%*	*126%*

9. **Consecución de la planificación anual de consumo de agua freática: 90%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	82,50%	106%	85,21%	86,69%	94,89%
Grado de cumplimiento	*91%*	*118%*	*95%*	*96%*	*105%*

10. **Disponibilidad del servicio de recogida de residuos flotantes en las playas en temporada alta y condiciones de navegabilidad adecuadas: 90%**

	2018	2019
% alcanzado	93%	71,39%
Grado de cumplimiento	*103%*	*79%*

11. **Disponibilidad del servicio de recogida de residuos flotantes en las playas en temporada alta y condiciones de navegabilidad adecuadas: 60%**

	2020	2021	2022
% alcanzado	80,47%	83,96%	89,07%
Grado de cumplimiento	*139%*	*140%*	*148%*

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Resolución de las peticiones de entrega de información del ciclo del agua en un plazo máximo de 30 días: 95%.*
- ✓ Disponibilidad del servicio de información de incremento de caudales en la red de alcantarillado 100%.
- ✓ Disponibilidad del servicio de información de incrementos de caudales en el Parque Fluvial del Besós 100%.
- ✓ *Disponibilidad del servicio de información a la ciudadanía sobre el estado de las playas: 95%.*
- ✓ *Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza del alcantarillado: 80%.*
- ✓ *Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza de las fuentes: 80%.*
- ✓ *Consecución de la planificación anual de consumo de agua freática: 90%.*
- ✓ *Disponibilidad del servicio de recogida de residuos flotantes en las playas en temporada alta y condiciones de navegabilidad adecuadas 60%.*

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN DEL CICLO DEL AGUA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de consultas por mes	375	369	390	383	393

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolución de las peticiones de entrega de información del ciclo del agua en un plazo máximo de 30 días: 95%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	98,30%	98,20%	97,90%	98,70%
Grado de cumplimiento	*100%*	*103%*	*103%*	*103%*	*104%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Resolución de las peticiones de entrega de información del ciclo del agua en un plazo máximo de 30 días: 95%.*

MODALIDAD 2: INFORMACIÓN DE INCREMENTO DE CAUDALES EN LA RED

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2021
Número de permisos solicitados	143	211	206	189	269

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad del servicio de información de incremento de caudales en la red de alcantarillado: 99%**

	2018	2019
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*101%*	*101%*

2. **Disponibilidad del servicio de información de incremento de caudales en la red de alcantarillado: 100%**

	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Disponibilidad del servicio de información de incremento de caudales en la red de alcantarillado: 100%.*

MODALIDAD 3: INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DEL INCREMENTO DE CAUDALES EN EL PARQUE FLUVIAL DEL BESÓS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de avisos activados	54	26	47	20	19

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad del servicio de información de incrementos de caudales en el Parque Fluvial del Besós: 99%**

	2018	2019
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*101%*	*101%*

2. **Disponibilidad del servicio de información de incrementos de caudales en el Parque Fluvial del Besós: 100%**

	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Disponibilidad del servicio de información de incrementos de caudales en el Parque Fluvial del Besós: 100%.*

MODALIDAD 4: INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE EL ESTADO DE LAS PLAYAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2021
Número de páginas web vistas	178.175	248.119	537.317	287.772	271.772

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad del servicio de información a la ciudadanía sobre el estado de las playas: 95%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	95%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Disponibilidad del servicio de información a la ciudadanía sobre el estado de las playas: 95%.*

MODALIDAD 5: MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA RED DE ALCANTARILLADO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Kilómetros de red de alcantarillado limpiada	1.339	1.268	825	1.153	1.153

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza del alcantarillado: 80%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	82,5%	102%	107%	102	87,31
Grado de cumplimiento	*103%*	*128%*	*134%*	*128%*	*109%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza del alcantarillado: 80%.*

MODALIDAD 6: MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LAS FUENTES DE AGUA POTABLE Y DE LAS ORNAMENTALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de limpiezas de las fuentes de agua potable y de las fuentes ornamentales municipales	77.420	77.432	77.654	77.610	86.265

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza de las fuentes: 80%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100,38%	100%	100,68%	100,62%	100,43%
Grado de cumplimiento	*125%*	*125%*	*125%*	*125%*	*126*

Propuesta para el 2023:

✓ *Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza de las fuentes: 80%.*

MODALIDAD 7: MANTENIMIENTO DE LA RED DE RECURSOS HÍDRICOS ALTERNATIVOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Consumo (en Mm^3) de agua freática de Ecología Urbana (espacios verdes, limpieza urbana, fuentes ornamentales y limpieza de alcantarillado)	1.055	1.201	990	1.031	1.122

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Consecución de la planificación anual de consumo de agua freática: 90%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	82,50%	106%	85,21%	86,69%	94,89%
Grado de cumplimiento	*92%*	*118%*	*95%*	*96%*	*105%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Consecución de la planificación anual de consumo de agua freática: 90%.*

MODALIDAD 8: RECOGIDA DE RESIDUOS FLOTANTES DE LAS AGUAS DEL LITORAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Metros cúbicos de residuos flotantes recogidos en las aguas del litoral durante la temporada de baños	36,45	14,99	20,47	23,64	27,26

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad del servicio de recogida de residuos flotantes en las playas en temporada alta y condiciones de navegabilidad adecuadas: 90%**

	2018	2019
% alcanzado	93%	71,39%
Grado de cumplimiento	*103%*	*79%*

2. **Disponibilidad del servicio de recogida de residuos flotantes en las playas en temporada alta y condiciones de navegabilidad adecuadas: 60%**

	2020	2021	2022
% alcanzado	80,47%	83,96%	89,07%
Grado de cumplimiento	*139%*	*140%*	*148%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Disponibilidad del servicio de recogida de residuos flotantes en las playas en temporada alta y condiciones de navegabilidad adecuadas: 60%.*

SERVICIO: GESTIÓN ENERGÉTICA Y AMBIENTAL DE LA CIUDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de puntos de luz para mantener	154.183	153.921	155.632	159.636	160.395
Número de visitas al web de información de la calidad del aire	333.263	602.719	590.733	389.230	238.957
Número de expedientes de energía solar tramitados	1.053	1233	841	799	945
Número de visitas al web de información del nivel acústico	12.893	14.665	20.979	24.130	22.782
Número de visitas al web de información del mapa de recursos energéticos	55.546	58.118	49.279	56.987	60.606

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad de los puntos de luz de la ciudad: 99%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99,67%	99,67%	99,78%	99,70%	99,59%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*101%*	*101%*	*100%*

2. **Disponibilidad del web de información de la calidad del aire: 99%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99%	99%	97,95%	98%	99,34%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*99%*	*99%*	*100%*

3. **Resolución de los informes de placas solares en un plazo máximo de 14 días: 90%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	58%	78%	64%	97%	98%
Grado de cumplimiento	*64%*	*87%*	*71%*	*108%*	*109%*

4. **Disponibilidad del web de información del nivel acústico: 99%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99%	99%	97,95%	98%	99,34%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*99%*	*99%*	*100%*

5. **Disponibilidad del web de información del mapa de recursos energéticos: 99%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99%	99%	97,95%	99,63%	98,82%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*99%*	*101%*	*99%*

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Disponibilidad de los puntos de luz de la ciudad: 99%.*
- ✓ *Disponibilidad del web de información de la calidad del aire: 99%.*
- ✓ *Resolución de los informes de placas solares en un plazo máximo de 14 días: 90%.*
- ✓ *Disponibilidad del web de información del nivel acústico: 99%.*
- ✓ *Disponibilidad del web de información del mapa de recursos energéticos: 99%.*

MODALIDAD 1: MANTENIMIENTO DEL ALUMBRADO PÚBLICO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de puntos de luz para mantener	154.183	153.921	155.632	159.636	160.395

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad de los puntos de luz de la ciudad: 99%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99,67%	99,67%	99,78%	99,70%	99,59%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*101%*	*101%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Disponibilidad de los puntos de luz de la ciudad: 99%.*

MODALIDAD 2: INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DEL AIRE

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitas al web de información de la calidad del aire	333.263	602.719	590.733	389.230	238.957

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad del web de información de la calidad del aire: 99%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99%	99%	97,95%	98%	99,34%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*99%*	*99%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Disponibilidad del web de información de la calidad del aire: 99%.*

MODALIDAD 3: ATENCIÓN EN PROYECTOS DE ENERGÍAS RENOVABLES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de expedientes de energía solar tramitados	1.053	1233	841	799	945

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolución de los informes de placas solares en un plazo máximo de 14 días: 90%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	58%	78%	64%	97%	98%
Grado de cumplimiento	*64%*	*87%*	*71%*	*108%*	*109%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Resolución de los informes de placas solares en un plazo máximo de 14 días: 90%.*

MODALIDAD 4: INFORMACIÓN DEL NIVEL SONORO DE LA CIUDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitas al web de información del nivel acústico	12.893	14.665	49.279	24.130	22.782

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad del web de información del nivel acústico: 99%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99%	99%	97,95%	98%	99,34%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*99%*	*99%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Disponibilidad del web de información del nivel acústico: 99%*

MODALIDAD 5: INFORMACIÓN DE LOS RECURSOS ENERGÉTICOS RENOVABLES DISPONIBLES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitas al web de información del mapa de recursos energéticos	55.546	55.118	20.979	56.987	60.606

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad del web de información del mapa de recursos energéticos: 99%**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99%	99%	97,95%	99,63%	98,82%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*99%*	*99%*	*99%*

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Disponibilidad del web de información del mapa de recursos energéticos: 99%*

[i] *Año 2020: Hay que tener en cuenta que a raíz de la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofertados en la ciudadanía durante el año 2020 se han visto gravemente afectados, en algunos casos porque no se han podido llevar a cabo, y en otros, porque han visto muy reducida su actividad.*
Es por eso que los indicadores han visto disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se han podido cumplir y / o evaluar.