



**Ajuntament  
de Barcelona**

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

Data d'aprovació: 27/09/2018

## **ÍNDEX**

MISSIÓ .....	- 2 -
DADES DE CONTACTE.....	- 2 -
COMPROMISOS DE QUALITAT .....	- 3 -
CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS .....	- 3 -
SERVEIS.....	- 4 -
Utilització Xarxa pública d'aparcaments de B:SM .....	- 4 -
Utilització Xarxa pública d'aparcaments en calçada d'AREA B:SM .....	- 8 -
Grua Municipal per retirada, cessió i abandonament de vehicles.....	- 13 -
Gestió d'Estacions d'Autobusos .....	- 17 -
Bicing, ús de la xarxa pública de bicicletes .....	- 20 -
Accés i visita en equipaments i espais gestionats per B:SM .....	- 23 -
Activitats didàctiques i educatives en espais gestionats per B:SM .....	- 26 -
Cessió d'espais gestionats per B:SM .....	- 30 -
Convivència i civisme: cos d'agents cívics .....	- 32 -
Informació i Tramitació per als usuaris de B:SM.....	- 33 -
Gestió registre vehicles mobilitat personal i cicles de més de dues rodes.....	- 36 -
ANNEXOS .....	- 39 -
CENTRES PRESTADORS.....	- 39 -
SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ .....	- 48 -

La Carta de Serveis de **Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)** està adreçada als ciutadans, 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 a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza **Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

- ✓ 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 dona 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

Barcelona de Serveis Municipals (B:SM) és una empresa de l'Ajuntament de Barcelona que va néixer amb l'objectiu d'unificar en una sola societat la prestació de diversos serveis municipals. Actualment, les activitats que gestiona B:SM són variades i inclouen des d'aspectes relacionats amb la mobilitat fins a la gestió d'instal·lacions de referència dedicades al lleure.

B:SM té com a missió contribuir al desenvolupament de Barcelona i a la millora de la qualitat de vida de ciutadans i visitants, gestionant serveis encarregats per l'Ajuntament de Barcelona, amb eficiència, flexibilitat i proactivitat, aportant valor en pro de la sostenibilitat social i econòmica.

## DADES DE CONTACTE

<b>Adreça</b>	Carrer de Calàbria, 66, 08015 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 887 50 34
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:atclientBSM@BSMsa.cat">atclientBSM@BSMsa.cat</a> <a href="https://www.BSMsa.cat/">https://www.BSMsa.cat/</a>
<b>Atenció al públic</b>	Dilluns a divendres. Oficina d'atenció al client B:SM De 08.00 h a 20.00 h
<b>Com arribar-hi</b>	Metro Línia 1 (Parada Rocafort) Línia 3 (Parada Poble Sec) Bus 13, 41, 55, 91, H6 <a href="http://www.BSMsa.cat/contacte/on-som/">http://www.BSMsa.cat/contacte/on-som/</a>

## 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:** Veure: <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 PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

<b>Participació i col·laboració ciutadana</b>	<p>A B:SM ens sentim responsables de la satisfacció del client 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.</p> <p>Un cop rebuda la informació del client, 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 el client (ja sigui reclamant o suggerint).</p> <p>El que realment ens dóna valor és la veu del client en la nostra gestió, per aquest motiu es realitzen enquestes de satisfacció i sessions específiques <i>focus group</i> per conèixer l'opinió dels usuaris dels nostres serveis.</p> <p>Veure: <a href="http://www.bsmsa.cat/transparencia/indicadors/enquestes/">http://www.bsmsa.cat/transparencia/indicadors/enquestes/</a></p> <p>Presencial: <a href="http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/">http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/</a></p> <p>Telefònic: <a href="http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/">http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/</a></p> <p>Telemàtic: <a href="http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/">http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/</a></p>
<b>Queixes, reclamacions i suggeriments</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cada suggeriment i/o reclamació es tracta individualment i se li prepara resposta des de les oficines d'atenció al client (Oficina d'atenció al Client BSM o oficines específiques de cada àmbit).</li><li>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</li></ol>

	<p><b>Consultes generals:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Presencial</u>: Oficina d'atenció al client del Carrer de Calàbria, 66, i adreces, bústies i oficines d'atenció al client dels Centres Prestadors</li> <li>- <u>Telemàtic</u>: Veure: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia">http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia</a></li> <li>- <u>Telefònic</u>: 010</li> </ul> <p><b>Consultes especialitzades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Telemàtic</u>: <a href="https://www.Bmsa.cat/contacte/on-som/">https://www.Bmsa.cat/contacte/on-som/</a></li> <li>- <u>Telefònic</u>: 93 887 50 34</li> </ul>
<b>Temps de resposta</b>	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**
- ✓ **Activitats didàctiques i educatives espais gestionats per B:SM**
- ✓ **Convivència i Civisme (Agents Cívics).**
- ✓ **Atenció al client.**
- ✓ **Gestió registre vehicles mobilitat personal i cicles de més de dues rodes.**

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

<b>Descripció</b>	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.
<b>Utilitat</b>	Facilitar l'aparcament en zones amb dèficit de places per aparcar.
<b>Garantia</b>	Dotació d'aparcament a les zones on és necessari seguint les polítiques de mobilitat de la ciutat.
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llei 40/2002, de 14 de novembre, reguladora del contracte d'aparcament de vehicles: <a href="http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-22187">http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-22187</a></li> </ul>

<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contractació del servei</li> <li>2. Estada en l'aparcament</li> <li>3. Pagament del servei</li> <li>4. Finalització de l'estada</li> </ol>
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grau de satisfacció anual <math>\geq 7/10</math></li> <li>✓ % avaries aparcament resoltes respecte total</li> </ul>

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

<b>Descripció</b>	Aparcament pels usuaris esporàdics que han de realitzar estades de curta durada (hores).
<b>Ofereix</b>	<b>Instal·lacions. Document.</b> Espai per a aparcar. Resguard de l'aparcament.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	Segons tarifes fixades per l'Ajuntament. Veure: <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/">http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/</a> Efectiu o targeta bancària
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)</b></li> <li>✓ <b>Oficina d'Atenció al Client de B:SM</b></li> <li>✓ <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/">http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/</a></li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	B:SM construeix i gestiona aparcaments fora calçada en zones on hi ha dèficit de places a fi de poder donar el servei d'aparcaments als usuaris que necessiten accedir a la zona de manera esporàdica.
<b>Canals de Petició</b>	✓ <u>Presencial</u> : Als Centres Prestadors
<b>Canals de Gestió</b>	✓ <u>Presencial</u> : Als Centres Prestadors
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial</u> : Als Centres Prestadors
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ 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

<b>Descripció</b>	Aparcament pels usuaris que necessiten aparcar de manera recurrent (mesos)
<b>Ofereix</b>	<b>Document. Targeta. Instal·lacions.</b> Contracte abonament per l'aparcament. Targeta d'accés
<b>Cost i forma de Pagament</b>	Segons tarifes fixades en cada aparcament i per cada modalitat d'abonament. Veure: <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/">http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/</a>

[preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/](http://preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/)

Efectiu, targeta bancària, domiciliació o transferència

<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)</b></li><li>✓ <b>Oficina d'Atenció al Client de B:SM</b></li><li>✓ <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/">http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/</a></li></ul>
<b>Informació complementària</b>	B:SM construeix i gestiona aparcaments fora calçada en zones on hi ha dèficit a fi i efecte de poder donar el servei d'aparcaments als usuaris que necessiten aparcar de manera recurrent en una zona ja siguin residents o forans
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Presencial</u>: Als Centres Prestadors</li><li>✓ <u>Telefònic</u>: 93 887 50 34 i 93 409 20 21</li><li>✓ <u>Telemàtic</u>: a l'adreça web <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat">www.aparcamentsB:SM.cat</a>; <a href="http://www.parkingcard.cat">www.parkingcard.cat</a></li><li>✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a></li></ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Presencial</u>: Als Centres Prestadors</li><li>✓ <u>Telefònic</u>: al número 93 409 20 21, i al telèfon del sol·licitant</li><li>✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a>, i al compte de correu electrònic del sol·licitant</li></ul>
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial</u> : Als Centres Prestadors
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

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

<b>Descripció</b>	Aparcament pels usuaris esporàdics que han de realitzar estades de durada de dies com ara visitants de la ciutat o professionals
<b>Ofereix</b>	<b>Instal·lacions. Document.</b> Títol de l'aparcament
<b>Cost i forma de Pagament</b>	Segons tarifes fixades en la xarxa d'aparcament. Veure: <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/">http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/</a>  Efectiu, targeta bancària o transferència
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)</b></li><li>✓ <b>Oficina d'Atenció al Client de B:SM</b></li><li>✓ <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/">http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/</a></li></ul>
<b>Informació complementària</b>	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'aparcaments als usuaris que necessiten accedir a la zona de manera esporàdica per períodes de dies.
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Presencial</u>: Als Centres Prestadors</li><li>✓ <u>Telefònic</u>: 93 887 50 34 i 93 409 20 21</li><li>✓ <u>Telemàtic</u>: a l'adreça <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat">www.aparcamentsB:SM.cat</a>; <a href="http://www.parkingcard.cat">www.parkingcard.cat</a></li></ul>

	✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: Als Centres Prestadors</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: al número 93 409 20 21, i al telèfon del sol·licitant</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a>, i al compte de correu electrònic del sol·licitant</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial</u> : Als Centres Prestadors
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

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

<b>Descripció</b>	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
<b>Ofereix</b>	<b>Instal·lacions. Recursos materials. Document.</b> Contracte abonament per l'aparcament. Comandament porta
<b>Cost i forma de Pagament</b>	Segons tarifes fixades per aparcament. Veure: <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/">http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/</a> Domiciliació bancària
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)</b></li> <li>✓ <b>Oficina d'Atenció al Client de B:SM</b></li> <li>✓ <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/">http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/</a></li> </ul>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: Oficines B:SM carrer Calàbria, 66</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: 93 887 50 34 i 93 409 20 21</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: a l'adreça web <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat">www.aparcamentsB:SM.cat</a>; <a href="http://www.parkingcard.cat">www.parkingcard.cat</a></li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a></li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: Oficines B:SM carrer Calàbria, 66</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: al número 93 887 50 34, i al telèfon del sol·licitant</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: a l'adreça web <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat">www.aparcamentsB:SM.cat</a>; <a href="http://www.parkingcard.cat">www.parkingcard.cat</a></li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a></li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: Oficines B:SM carrer Calàbria, 66</li> <li>✓ <u>Presencial</u>: Als aparcaments</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ 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.

<b>Ofereix</b>	<b>Document. Instal·lacions. Targeta.</b> Resguard de l'aparcament. Títol d'aparcament. Contracte abonament per l'aparcament. Targeta d'accés
<b>Cost i forma de Pagament</b>	Segons tarifes fixades per aparcament. Veure:. <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/">http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/</a>  Domiciliació, efectiu, targeta bancària o transferència
<b>Centres Prestadors</b>	✓ <b>Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)</b> ✓ <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/">http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/</a>
<b>Informació complementària</b>	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 als usuaris d'aquests tipus de vehicles.
<b>Canals de Petició</b>	✓ <u>Presencial:</u> Oficines B:SM carrer Calàbria, 66 ✓ <u>Telefònic:</u> 93 887 50 34 i 93 409 20 21 ✓ <u>Telemàtic:</u> a l'adreça web <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat">www.aparcamentsB:SM.cat</a> ; <a href="http://www.parkingcard.cat">www.parkingcard.cat</a> ✓ <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a>
<b>Canals de Gestió</b>	✓ <u>Presencial:</u> Oficines B:SM carrer Calàbria, 66 ✓ <u>Telefònic:</u> al número 93 887 50 34, i al telèfon del sol·licitant ✓ <u>Telemàtic:</u> a l'adreça web <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat">www.aparcamentsB:SM.cat</a> ; <a href="http://www.parkingcard.cat">www.parkingcard.cat</a> ✓ <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a>
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial:</u> Oficina d'atenció al client B:SM carrer Calàbria, 66 ✓ <u>Presencial:</u> Als aparcaments
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

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

<b>Descripció</b>	Donar servei d'aparcament en la via pública a tant a residents, forans, motos i vehicles DUM (Distribució Urbana de Mercaderies)
<b>Utilitat</b>	Facilitar l'aparcament 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 l'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 als viatgers/turistes prop dels llocs de interès turístic dintre de la ciutat. Estacionar els autocars discrecionals el temps

necessari fins la recollida del viatger/turista.

<b>Garantia</b>	<p>Vetllar pel bon ús d'aquestes places garantint els índex d'ocupació i d'indisciplina objectius.</p> <p>Disposar de la estructura e infraestructura per garantir el servei, així com la supervisió que deriva de l'encàrrec del Ajuntament de Barcelona .</p>
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<p>✓ Veure:</p> <p><a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/ORDENAN%C3%87A%203.12.pdf">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/ORDENAN%C3%87A%203.12.pdf</a></p>
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	<p>✓ Els descrits a la Normativa Reguladora del Servei</p> <p>✓ <a href="#">Condicions d'ús del servei APPARKB</a></p> <p>✓ <a href="#">Condicions d'ús del servei AREADUM</a></p>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informació de servei</li><li>2. Acceptació condicions d'ús, si procedeix</li><li>3. Estada</li><li>4. Pagament del servei, si escau</li><li>5. Finalització de l'estada</li></ol>
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<p>Donar resposta en màxim 48h al 98% de les peticions de suport tècnic.</p>

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

<b>Descripció</b>	<p>Aparcament pels usuaris forans que estacionen en caràcter de rotació per curta durada (0-4h). Àrea Blava i Verda de rotació.</p>
<b>Ofereix</b>	<p><b>Espai Públic. Document.</b> Espai per a aparcament. Tiquet AREA (físic en paper o digital)</p>
<b>Cost i forma de Pagament</b>	<p>Segons tarifes fixades per l'ajuntament . Veure:</p> <p><a href="https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/blaves/https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/verdes/">https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/blaves/https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/verdes/</a></p> <p>Efectiu o targeta bancària o APPARKB</p>
<b>Centres Prestadors</b>	<p>✓ <b>Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)</b></p> <p>✓ <b>Oficina d'Atenció al Client de B:SM</b></p> <p>✓ Zones regulades blaves i verdes de Barcelona</p>
<b>Informació complementària</b>	<p>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 als usuaris que necessiten accedir a la zona en curta durada.</p>
<b>Canals de Petició</b>	<p>✓ <u>Presencial:</u> En zona d'aparcament</p>
<b>Canals de Gestió</b>	<p>✓ <u>Presencial:</u> Oficina d'atenció al Client c/Calabria 66 i mitjançant els agents de control de la zona d'aparcament</p> <p>✓ <u>Telefònic:</u> 93 887 50 34</p> <p>✓ <u>Telemàtic:</u></p>

<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/tramitSearch/default.html?&style=ciudadano&keywords=Targeta d'AREA> i via APP APPARKB – suport tècnic

- ✓ Telefònic: 010
- ✓ Telemàtic: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/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 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 0-8 dies. Facilitar i donar preferència a l'aparcament de residents en AREA (Verd).

---

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

---

**Cost i forma de Pagament** Segons tarifes fixades per l'Ajuntament . Veure: <https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/verdes/>  
Efectiu o targeta bancària.

---

**Centres Prestadors** ✓ **Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)**  
✓ **Oficina d'Atenció al Client 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: En zona d'aparcament  
✓ Telemàtic (pagament anual i trimestral):  
[http://w30.bcn.es/APPS/snyareaverdatpv/identificacion.do?reqCode=create&set-locale=ca\\_ES](http://w30.bcn.es/APPS/snyareaverdatpv/identificacion.do?reqCode=create&set-locale=ca_ES)  
✓ Telemàtic: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia>

---

**Canals de Gestió** ✓ Presencial: Informació i atenció al Client Calàbria 66 i mitjançant els agents de control de zona d'aparcament  
✓ 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 3: PLACES D'APARCAMENT EN CALÇADA PER A VEHICLES DE RESIDENTS (ZONES EXCLUSIVES)

<b>Descripció</b>	Solució d'aparcament pels usuaris residents que estacionen en caràcter de residents de 0-8 dies en zones d'us EXCLUSIU residents. AREA exclusiva de residents (Blanc)
<b>Ofereix</b>	<b>Espai Públic. Document.</b> Espai per a aparcament. Tiquet AREA (físic en paper)
<b>Cost i forma de Pagament</b>	Segons tarifes fixades per l'Ajuntament . Veure: <a href="https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/exclusives-residents/">https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/exclusives-residents/</a> Efectiu o targeta bancària.
<b>Centres Prestador</b>	✓ <b>Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)</b> ✓ <b>Oficina d'Atenció al Client de B:SM</b> ✓ Zones regulades com exclusives de residents
<b>Canals de Petició</b>	✓ <u>Presencial</u> : En zona d'aparcament ✓ <u>Telemàtic</u> (pagament anual i trimestral): <a href="http://w30.bcn.es/APPS/snyareaverdatpv/identificacion.do?reqCode=create&amp;set-locale=ca_ES">http://w30.bcn.es/APPS/snyareaverdatpv/identificacion.do?reqCode=create&amp;set-locale=ca_ES</a>
<b>Canals de Gestió</b>	✓ <u>Presencial</u> : Oficina d'atenció al Client c/ Calabria 66 i mitjançant els agents de control de zona d'aparcament ✓ <u>Presencial</u> : Informació i atenció al Client Calabria 66 ✓ <u>Telefònic</u> : 93 887 50 34 i 010 ✓ <u>Telemàtic</u> : <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia">http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia</a>
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial</u> . En plaça d'aparcament
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ 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)

<b>Descripció</b>	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.
<b>Ofereix</b>	<b>Espai públic. Document.</b> Espai per a aparcament. Tiquet digital (via APP Àrea DUM). Veure: <a href="https://www.areaverda.cat/es/operar-por-el-movil/areadum/">https://www.areaverda.cat/es/operar-por-el-movil/areadum/</a>
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros Sense pagament d'acord amb ordenances vigents

<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)</b></li> <li>✓ <b>Oficina d'Atenció al Client de B:SM</b></li> <li>✓ Zones regulades com AREADUM</li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	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.
<b>Canals de Petició</b>	✓ <u>Presencial</u> : En zona d'aparcament
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: Oficina d'atenció al Client C/ Calabria 66 i mitjançant els agents de control de zona d'aparcament</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: 93 887 50 34 i 902 20 21 21</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: via APP AREADUM – suport tècnic</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia">http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia</a></li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial</u> . En plaça d'aparcament
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos

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

<b>Descripció</b>	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.
<b>Ofereix</b>	<b>Espai públic. Document. Targeta.</b> Autorització parades amb i sense reserva, i estacionaments de curta i llarga durada. Tiquets de pagament. Targeta Prepagament ZB60.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	Les tarifes d'aplicació establert per cada estacionament segons la Zona Blava, Aparcament o Plataforma Logística. Veure: <a href="http://www.zonabus.cat/serveis/tarifes/">http://www.zonabus.cat/serveis/tarifes/</a> Efectiu o Targeta Bancària
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)</b></li> <li>✓ <b>Oficina d'Atenció al Client de B:SM</b></li> <li>✓ En la Via Pública en cas de les Zones Blaves/Parades 10' i en la Plataforma Logística i Aparcaments autocars</li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	<p>El client disposa de tota la informació en el web: <a href="http://www.zonabus.cat">www.zonabus.cat</a></p> <p>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</p>

segon la tarifa vigent en cada cas complint amb el temps màxim autoritzat segon la senyal vertical i el tiquet de pagament.

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

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

---

<b>Canals de Petició</b>	✓ <u>Presencial</u> : En zona d'aparcament ✓ <u>Telefònic</u> : 93.330.87.99 i 010 ✓ <u>Telemàtic</u> : <a href="http://www.zonabus.cat">www.zonabus.cat</a>
<b>Canals de Gestió</b>	✓ <u>Presencial</u> : amb els agents de control de zona d'aparcament ✓ <u>Telefònic</u> : 93.330.87.99
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial</u> : En plaça d'aparcament
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos

---

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

---

<b>Descripció</b>	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 dels ciutadans.
<b>Utilitat</b>	✓ 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 (Guals 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
<b>Garantia</b>	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).
<b>Normativa reguladora del</b>	✓ Ordenança Municipal de Vianants i Vehicles: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenan%C3%A7a-">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenan%C3%A7a-</a>

---

## Servei

[de-circulaci%C3%B3-de-vianants-i-de-vehicles-ocvv](#)

- ✓ Llei de Seguretat Viària:  
[http://transit.gencat.cat/ca/legislacio/legislacio\\_generica\\_sobre\\_seguretat\\_viaria/](http://transit.gencat.cat/ca/legislacio/legislacio_generica_sobre_seguretat_viaria/)
- ✓ Ordenances fiscals: Veure 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 dels usuaris

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 denunciada

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

---

<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b><u>ABANDONAMENT DEL VEHICLE:</u></b><ol style="list-style-type: none"><li>1.0. Alta de l'expedient d'abandonament</li><li>1.1. Entrega de l'expedient a la grua pel seu ingrés al dipòsit municipal</li><li>1.2. Notificació al titular del vehicle</li><li>1.3. Si la notificació és negativa és pública mitjançant edicte</li><li>1.4. Genera lot de destrucció</li><li>1.5. Entrega del vehicle a un centre gestor de baixes, descontaminació i desballestament</li><li>1.6. Alta de les taxes generades a l'Institut Municipal d'Hisenda pel posterior cobrament</li></ol></li><li>2. <b><u>CESSIÓ DEL VEHICLE</u></b><ol style="list-style-type: none"><li>2.0. El ciutadà cedeix el vehicle</li><li>2.1. Entrega de l'expedient a la grua, si s'escau, pel seu ingrés al dipòsit municipal</li><li>2.2. Entrega del vehicle a un centre gestor de baixes, descontaminació i desballestament</li></ol></li><li>3. <b><u>RETIRADA DEL VEHICLE</u></b><ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Sol·licitud de servei de retirada al centre d'Assignació de Serveis</li><li>3.2. Localització i assignació del servei avaluant criteris de prioritat i optimització a un vehicle grua</li><li>3.3. Desplaçament per part de la Grua Municipal al lloc de retirada</li><li>3.4. Si s'escau, la Grua Municipal evidenciarà la infracció mitjançant fotografia i sol·licitarà l'autorització de retirada a la Guàrdia Urbana</li><li>3.5. Fotografiar l'estat del vehicle</li><li>3.6. Retirar el vehicle de la via pública</li><li>3.7. Alta de la denúncia</li><li>3.8. Custòdia del vehicle</li><li>3.9. Entrega del vehicle</li></ol></li></ol>
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 25 minuts en el 95% dels casos.</li><li>✓ ISC índex de Satisfacció client. <math>\geq 6/10</math></li></ul>

---

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

<b>Descripció</b>	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: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Moviments de vehicles motivats per esdeveniments culturals, esdeveniments esportius, festes de barri, necessitat d'obres, etc.</li><li>✓ Moviments de vehicles motivats per reserves d'espais a la via pública sol·licitades per entitats privades, prèviament autoritzades</li></ul>
-------------------	--

---

<b>Ofereix</b>	<b>Alliberament d'obstacle</b>
----------------	--------------------------------

---



**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.

Veure: <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
- ✓ Oficina d'Atenció al Client de B: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.
- ✓ Veure: <http://www.gruabcn.cat/recuperar-el-vehicle/>

---

**Canals de Petició** ✓ Telefònic: 092

---

**Canals de Gestió**

- ✓ Telefònic: 901 51 31 51 i 93 887 50 34
- ✓ Telemàtic: <http://www.gruabcn.cat/es/recuperar-el-vehiculo/>

---

**Canals de Recepció** ✓ Presencial: en el lloc on es retira el vehicle

---

**Objectiu de gestió** ✓ Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 25 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

---

<b>Cost i forma de Pagament</b>	Les taxes indicades a les ordenances fiscals: Veure: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals</a> Efectiu/ Crèdit / Taló / Reconeixement deute
<b>Centres Prestadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dipòsit municipal Badajoz</li> <li>✓ Dipòsit municipal Sant Genís-Vall d'Hebron</li> <li>✓ Dipòsit municipal Joan Miró</li> <li>✓ Dipòsit municipal La Maquinista</li> <li>✓ Dipòsit municipal Castellbisbal</li> <li>✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM</li> </ul>
<b>Informació complementària</b>	✓ Veure: <a href="http://www.gruabcn.cat/cessio-de-vehicles/">http://www.gruabcn.cat/cessio-de-vehicles/</a>
<b>Canals de Petició</b>	✓ <u>Telefònic</u> : 901 51 31 51 i 93 887 50 34
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telefònic</u>: 901 51 31 51 i 93 887 50 34</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: <a href="http://www.gruabcn.cat/cessio-de-vehicles/">http://www.gruabcn.cat/cessio-de-vehicles/</a></li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial</u> : en lloc on es retira el vehicle
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ ISC índex de Satisfacció client ≥ 6/10

## GESTIÓ D'ESTACIONS D'AUTOBUSOS

<b>Descripció</b>	Les Estacions d'Autobusos a Barcelona contribueixen al model d'ordenació del trànsit d'autocars i garanteix els nivells de servei adequats per a les empreses operadores i els usuaris..
<b>Utilitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Concentrar el nombre més gran d'empreses operadores de transport regular i discrecional.</li> <li>✓ Disposar d'andanes per encotxar i desencotxar als viatgers, estacionar els autocars.</li> <li>✓ 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.)</li> <li>✓ 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.</li> </ul>
<b>Garantia</b>	Disposar del coneixement, estructura e infraestructures per garantir el servei, així com l' encàrrec del Ajuntament de Barcelona.
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llei 12/1987, del 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor. <a href="http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&amp;documentId=26094">http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&amp;documentId=26094</a></li> <li>✓ 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</li> </ul>

[http://xarxamobal.diba.cat/xgmsv/documents/normativa/reglament\\_transport\\_viatgers\\_carretera.pdf](http://xarxamobal.diba.cat/xgmsv/documents/normativa/reglament_transport_viatgers_carretera.pdf)

- ✓ Llei 9/2003 de Mobilitat.  
<http://www.parlament.cat/document/nom/TL%2033In.pdf>
- ✓ Reglament de gestió de l'estació d'autobusos Barcelona Nord.

---

**Drets i deures dels usuaris**

**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 [web barcelonanord.cat](http://web.barcelonanord.cat) i la <http://www.fabraipuig.cat/es/inicio/>

- ✓ 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 carga o descarrega del passatge l'autocar haurà d' abandonar l'andana o en cas de volgué continuar estacionat a de seguir les instruccions del 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'us i manteniment.

---

**Objectius de gestió del servei** Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,2/10

---

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

**Descripció** Les estacions ofereixen a les empreses que disposen d'autoritzacions/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 [barcelonanord.cat](http://barcelonanord.cat) i [fabraipuig.cat](http://fabraipuig.cat) 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.  
[Tarifes estacionament/discrecionals informació en web](#).  
 En alguns casos es poden aplicar descomptes comercials.  
 Efectiu o Targeta Bancària, domiciliació bancària, transferència bancària.

---

**Centres Prestadors**

- ✓ Estació Barcelona Nord
- ✓ Estació Fabra i Puig
- ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM

---

**Canals de Petició**

- ✓ Presencial: en centres prestadors
- ✓ Telemàtic: [www.barcelonanord.cat](http://www.barcelonanord.cat)

---

	✓ <u>Telefònic:</u> 902 260 606 i 93 265 61 32
<b>Canals de Gestió</b>	✓ Presencial: en centres prestadors ✓ <u>Telemàtic:</u> <a href="http://www.barcelonanord.cat">www.barcelonanord.cat</a> ✓ <u>Telefònic:</u> 902 260 606 i 93 265 61 32
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial:</u> En Centres Prestadors
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7,2/10$

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

<b>Descripció</b>	<p>Les estacions gestionen les seves galeries comercials a fi de donar serveis complementaris pels viatgers mitjançant contractes de lloguer dels espais/locals.</p> <p>Cada estació té les seves particularitats en funció de la tipologia d'empreses i línies que operen així com de l'espai d' andanes i galeria comercial.</p>
<b>Ofereix</b>	<b>Instal·lacions. Document.</b> Contracte
<b>Cost i forma de Pagament</b>	Segons tipus d'activitat. <u>Contactar:</u> 93 265 61 32 Domiciliació bancària, transferència bancària.
<b>Centres Prestadors</b>	✓ <b>Estació Barcelona Nord</b> ✓ <b>Oficina d'Atenció al Client de B:SM</b>
<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="https://www.barcelonanord.cat/galeria-comercial/llicitat-destabliments/">https://www.barcelonanord.cat/galeria-comercial/llicitat-destabliments/</a>
<b>Canals de Petició</b>	✓ Presencial: en centres prestadors ✓ <u>Telemàtic:</u> <a href="http://www.barcelonanord.cat">www.barcelonanord.cat</a> ✓ <u>Telefònic:</u> 93 265 61 32
<b>Canals de Gestió</b>	✓ Presencial: en centres prestadors ✓ <u>Telemàtic:</u> <a href="http://www.barcelonanord.cat">www.barcelonanord.cat</a> ✓ <u>Telefònic:</u> 93 265 61 32
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial:</u> En Centres Prestadors
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7,2/10$

## BICING, ÚS DE LA XARXA PÚBLICA DE BICICLETES

<b>Descripció</b>	<p>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 dels seus ciutadans.</p>
<b>Utilitat</b>	Ofereix un transport basat en l'ús compartit de bicicletes (mecàniques i elèctriques), 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.

---

<b>Garantia</b>	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.
-----------------	---

---

<b>Normativa reguladora del Servei</b>	Veure: <a href="https://www.bicing.cat/ca/informacio/normes-i-consells">https://www.bicing.cat/ca/informacio/normes-i-consells</a>
--	--

---

<b>Drets i deures dels usuaris</b>	<a href="#">Veure Condicions d'Ús del Servei</a> Apartats 9 i 10
------------------------------------	--

---

<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ El client disposa de tota la informació en el <a href="http://www.bicing.cat">web bicing.cat</a> i l'oficina d'atenció a l'abonat de Plaça Carles Pi i Sunyer, 8-10</li><li>✓ Es pot gestionar l'alta així com la baixa del servei tant per la web com a l'oficina.</li><li>✓ El servei disposa de personal per controlar y denunciar les infraccions en el servei.</li></ul>
--	---

---

<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="http://www.Bsmsa.cat/fileadmin/user_upload/memoria_sostenibilitat/2015/grafiques/Recursos_fisicas_i_indicadors_BICING.bmp">http://www.Bsmsa.cat/fileadmin/user_upload/memoria_sostenibilitat/2015/grafiques/Recursos_fisicas_i_indicadors_BICING.bmp</a>
----------------------------------	--

---

<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges <math>\geq 97\%</math></li></ul>
---------------------------------------	---

---

## MODALITAT 1: BICING. ÚS DE BICICLETA MECÀNICA

**Descripció** Accés i ús de les bicicletes mecàniques compartides ubicades en una xarxa actual de 421 estacions dins la Ciutat de Barcelona.

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

**Cost i forma de Pagament** 47,16€/any l'abonament. Veure:  
<https://www.bicing.cat/ca/informacio/tarifes>  
Targeta Bancària

**Centres Prestadors** ✓ **Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)**

**Canals de Petició**

- ✓ **Telemàtic:** a la web [www.bicing.cat](http://www.bicing.cat)
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic [info@bicing.cat](mailto:info@bicing.cat)
- ✓ **Telemàtic:** via mòbil amb [APP Bicing](#)
- ✓ **Telefònic:** informació i consultes 902 31 55 31

**Canals de Gestió**

- ✓ **Telemàtic:** a la web [www.bicing.cat](http://www.bicing.cat)
- ✓ **Presencial:** A l'oficina d'atenció a l'abonat de Plaça Carles Pi i Sunyer, 8-10
- ✓ **Telefònic:** informació i consultes 902 31 55 31
- ✓ **Telefònic:** avaries i incidències 900 31 55 31
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic [atencioclient@bicing.cat](mailto:atencioclient@bicing.cat)

**Canals de Recepció** **Targetes d'abonat:**

✓ **Correu postal:** per correu ordinari a l'adreça postal de l'abonat.

**Bicicletes:**

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

**Objectiu de gestió** ✓ Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges ≥ 97%

## MODALITAT 2: BICING. ÚS DE BICICLETA ELÈCTRICA

**Descripció** Ofereix un transport basat en el ús compartit de bicicletes elèctriques, les quals es troben ancorades a les estacions que es troben repartides per tota la ciutat de Barcelona, a la via pública i a aparcaments soterrats. Es un servei complementari al transport públic i també complementa l'actual servei mecànic donant solució a viatges llargs i ascendents.

**Ofereix** **Instal·lacions. Recursos materials.** Bicicleta elèctrica a temps limitat

**Cost i forma de Pagament** 47,16€/any l'abonament mecànic més 14€/any per ampliar l'abonament amb la modalitat elèctrica. Veure:  
<https://www.bicing.cat/ca/informacio/tarifes>  
Targeta Bancària

<b>Centres Prestadors</b>	✓ <b>Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)</b>
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: a la web <a href="http://www.bicing.cat">www.bicing.cat</a></li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic <a href="mailto:info@bicing.cat">info@bicing.cat</a></li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: via mòbil amb <a href="#">APP Bicing</a></li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: informació i consultes 902 31 55 31</li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: a la web <a href="http://www.bicing.cat">www.bicing.cat</a></li> <li>✓ <u>Presencial</u>: A l'oficina d'atenció a l'abonat de Plaça Carles Pi i Sunyer, 8-10</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: informació i consultes 902 31 55 31</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: avaries i incidències 900 31 55 31</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic <a href="mailto:atencioclient@bicing.cat">atencioclient@bicing.cat</a></li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<p><b>Targetes d'abonat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Correu postal</u>: per correu ordinari a l'adreça postal de l'abonat.</li> </ul> <p><b>Bicicletes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: En emplaçaments de recollida i retorn de bicicletes. Veure: <a href="https://www.bicing.cat/ca/mapa-de-disponibilitat">https://www.bicing.cat/ca/mapa-de-disponibilitat</a></li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Temps de funcionament de les estacions elèctriques en relació al temps de funcionament màxim teòric $\geq 97,5$

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

<b>Descripció</b>	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.
<b>Utilitat</b>	Temps lleure famílies, públic en general, escoles, empreses i turisme.
<b>Garantia</b>	<p>Coneixement profund de les instal·lacions, el que garanteix la millor opció pel client i per la instal·lació</p> <p>Gestió transparent de les instal·lacions</p> <p>Control del compliment de la normativa laboral de riscos, etc..</p>
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normativa associada a la gestió d'ús de cada instal·lació. Veure <a href="http://www.Bsmsa.cat">www.Bsmsa.cat</a></li> </ul>
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	S'especifiquen i expliquen en cada recinte segons el format d'accés.
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petició de l'entrada <ol style="list-style-type: none"> <li>a. En cas de grups organitzats concreció de l'agenda</li> </ol> </li> <li>2. Obtenció de l'accés</li> <li>3. Estada al recinte</li> <li>4. Finalització de la visita</li> </ol>



---

**Objectius de gestió del servei** ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7/10$

---

#### MODALITAT 1: ACCÉS I VISITA AL PARC ZOO LòGIC DE BARCELONA

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

Cobreix un ampli ventall d'oferta en l'àmbit del lleure i l'educació, amb el coneixement d'un nombre ampli d'espècies vives. 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** Veure: <http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/tarifes-i-reserves/generals/>.

Efectiu, targeta bancària.

---

**Centres Prestadors** ✓ **Parc Zoològic de Barcelona**

---

**Informació complementària** El Zoo de Barcelona és un referent en el àmbit Zoològic pel que fa a conservació d'espècies i benestar animal. Amb una trajectòria de 124 anys desenvolupa de manera ininterrompuda aquesta tasca de conservació i educació evolucionant dia a dia en funció de les noves necessitats i requeriments.

Veure: <http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/normes-del-zoo/>

---

**Canals de Petició**

- ✓ **Presencial:** a les taquilles de l'entrada del Zoo i a Oficina d'atenció al client C/ Calàbria 66.
- ✓ **Telefònic:** 902 447 545 i 93 887 50 34
- ✓ **Telemàtic:** <http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/tarifes-i-reserves/generals/>
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic [at.clientbsm@bsmsa.cat](mailto:at.clientbsm@bsmsa.cat)

---

**Canals de Gestió**

- ✓ **Presencial:** a les taquilles de l'entrada del Zoo
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça de correu indicada pel sol·licitant

---

**Canals de Recepció** ✓ **Presencial:** al recinte del Zoo

---

**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 per a la zona regulada del Park Güell per a visitants individuals i grups (empreses, agències, escoles...) a través de la pàgina web del Park Güell. Accés restringit a una data concreta i en franges de

---

30 minuts (regulació Eix Monumental)

<b>Ofereix</b>	<b>Document. Instal·lacions.</b> Document d'accés / Codi QR i informació del servei. Els grups han de sol·licitar el corresponent usuari i contrasenya per operar-hi
<b>Cost i forma de Pagament</b>	7 euros. Sense cost addicional. Entrades visitants individuals a preu bonificat respecte a preu de taquilles (7.-€ enlloc de 8.-€ l'entrada general)  Passarel·la Internet (política específica de reserves per a grups)
<b>Centres Prestadors</b>	✓ <b>Park Güell</b>
<b>Informació complementària</b>	Amb l'objectiu d'evitar al màxim les cues a les taquilles del parc i contribuir mitjançant la venda <i>on line</i> (anticipada) amb l'objectiu de regular l'accés a l'Eix Monumental del Park Güell.  El servei inclou la tramesa de recordatori de la visita així com enquestes de satisfacció un cop finalitzada (correu electrònic)
<b>Canals de Petició</b>	✓ <b>Telemàtic:</b> <a href="http://www.parkguell.cat/compra-dentrades/">http://www.parkguell.cat/compra-dentrades/</a>
<b>Canals de Gestió</b>	✓ <b>Telemàtic:</b> al correu electrònic indicat pel sol·licitant.
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <b>Telemàtic:</b> al correu electrònic indicat pel sol·licitant.
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ 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 A L'EIX MONUMENTAL DEL PARK GÜELL

<b>Descripció</b>	Regulació de l'Eix Monumental del Park Güell per evitar la sobrepressió de visitants en aquesta part del 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 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
<b>Ofereix</b>	<b>Activitat. Acompanyament personal.</b> Visita comentada per part d'un Guia Oficial per l'Eix Monumental del Park Güell (Bé Cultural d'Interès Nacional i patrimoni de la Humanitat UNESCO).
<b>Cost i forma de Pagament</b>	Veure: <a href="http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/visites-guiades/">http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/visites-guiades/</a>  Passarel·la Internet ( <i>on line</i> ), targeta de crèdit o dèbit i efectiu (taquilles i caixers del Park Güell)
<b>Centres Prestadors</b>	✓ <b>Park Güell</b>
<b>Informació</b>	Amb l'objectiu d'afavorir al màxim el coneixement del Park Güell,

**complementària** dels seus creadors i de la seva importància arquitectònica, cultural i artística s'ofereixen visites guiades en diferents idiomes i en les modalitats general, familiar i singular.

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

---

**Canals de Petició** ✓ Telemàtic:<http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/visites-guiades/>  
✓ Telemàtic: [visitesparkguell@Bsmsa.cat](mailto:visitesparkguell@Bsmsa.cat)  
✓ Presencial: taquilles i caixers del Park Güell

---

**Canals de Gestió** ✓ Telemàtic: [visitesparkguell@Bsmsa.cat](mailto:visitesparkguell@Bsmsa.cat) i correu electrònic del sol·licitant  
✓ Presencial: taquilles i caixers del Park Güell

---

**Canals de Recepció** ✓ Presencial: a l'Eix Monumental del Park Güell

---

**Objectiu de gestió** ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7,8/10$

---

## 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

---

**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

<b>Descripció</b>	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
<b>Ofereix</b>	<b>Activitat.</b> Visites i tallers i projectes segons nivells educatius
<b>Cost i forma de Pagament</b>	A consultar. Tarifa per grups escolars o gratuïtats / beques PAE. Transferència bancària.
<b>Centres Prestadors</b>	✓ <b>Parc Zoològic de Barcelona</b>
<b>Informació complementària</b>	La conservació, la recerca i l'educació són els pilars que sustenten les activitats. Hi col·laboren el Consorci d'Educació i el Consell de Coordinació pedagògica.
<b>Canals de Petició</b>	✓ <u>Presencial:</u> Circumval·lació, 3 Barcelona ✓ <u>Telemàtic:</u> web <a href="http://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/">http://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/</a> ✓ <u>Telemàtic:</u> correu electrònic <a href="mailto:escolazoo@Bsmsa.cat">escolazoo@Bsmsa.cat</a> , ✓ <u>Telefònic:</u> 93 225 67 87
<b>Canals de Gestió</b>	✓ <u>Presencial:</u> Passeig de la Circumval·lació, 3 Barcelona ✓ <u>Telemàtic:</u> correu electrònic <a href="mailto:escolazoo@Bsmsa.cat">escolazoo@Bsmsa.cat</a> , i al del sol·licitant ✓ <u>Telefònic:</u> 93 225 67 87 i al del sol·licitant
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial:</u> al recinte del Parc Zoològic
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,7/10$

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

<b>Descripció</b>	Activitats associades al lleure per famílies, grups, casals, aniversaris, activitats al parc obertes.
<b>Ofereix</b>	<b>Activitat.</b> Visites grups, casals, aniversaris, activitats al parc obertes (petits grangers)
<b>Cost i forma de Pagament</b>	Tarifes per a visites i activitats concertades. Gratuït per activitats obertes. Transferència bancària
<b>Centres Prestadors</b>	✓ <b>Parc Zoològic de Barcelona</b>
<b>Informació complementària</b>	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 salvatge i natural del nostre planeta.

<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: Passeig de la Circumval·lació, 3 Barcelona</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: web <a href="http://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/">http://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/</a> i <a href="http://www.bcn.cat/educacio/pae">http://www.bcn.cat/educacio/pae</a></li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic <a href="mailto:escolazoo@Bsmsa.cat">escolazoo@Bsmsa.cat</a>,</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: 932256787</li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: Passeig de la Circumval·lació, 3 Barcelona</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic <a href="mailto:escolazoo@Bsmsa.cat">escolazoo@Bsmsa.cat</a>, i al del sol·licitant</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: 932256787 i al del sol·licitant</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial</u> : al recinte del Parc Zoològic
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

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

<b>Descripció</b>	<p>El Park Güell ofereix a tots els centres educatius de la Comunitat Europea la vista gratuïta a la Zona Monumental, seguint dues modalitats de reserva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ visita lliure i gratuïta per a un màxim de 60 alumnes per dia</li> <li>✓ visita acompanyada d'un guia especialitzat (30 alumnes per guia)</li> </ul> <p>Veure: <a href="http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/grups-organitzats/">http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/grups-organitzats/</a></p>
<b>Ofereix</b>	<p><b>Activitats.</b> La visita guiada per a escolars a la zona monumental es realitza en català, castellà, anglès o francès i té una durada de 60 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.</p>
<b>Cost i forma de Pagament</b>	<p>La modalitat de visita lliure no té cost. La visita acompanyada amb guia té un cost de 59 €/grup de 30 alumnes + 6€ opcionals de reserva d'aparcament d'autocar. En tots dos casos, l'entrada a la zona monumental és gratuïta.</p> <p>La forma de pagament de la visita acompanyada és mitjançant transferència bancària quinze dies abans de la data de visita.</p>
<b>Centres Prestadors</b>	<b>Park Güell</b>
<b>Informació complementària</b>	Imprescindible reserva prèvia amb el formulari que lliurarà el Park Güell en fer la sol·licitud.
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telefònic</u>: 93 4091825</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic <a href="mailto:parkguell@bsmsa.cat">parkguell@bsmsa.cat</a></li> <li>✓ Un cop realitzada la petició caldrà omplir el formulari específic que el centre gestor farà arribar al peticionari, en el</li> </ul>

	qual es faran constar les dades de la visita i el segell i signatura del centre escolar. Un cop rebut el formulari complimentat es procedeix a la reserva definitiva sempre i quan hi hagi places disponibles en la franja sol·licitada.
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telefònic:</u> 93 4091825</li> <li>✓ <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic <a href="mailto:parkguell@bsmsa.cat">parkguell@bsmsa.cat</a></li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial:</u> 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.
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

#### MODALITAT 4 : ACTIVITATS EDUCATIVES PER A ESCOLARS AL PARC DE MONTJUÏC.

<b>Descripció</b>	Activitats educatives de natura i lleure per a totes les edats desenvolupades en diferents indrets del Parc de Montjuïc. Veure: <a href="http://www.bcn.cat/educacio/pae">www.bcn.cat/educacio/pae</a>
<b>Ofereix</b>	<b>Activitats.</b> Segons nivells educatius en l'àmbit del medi ambient i el coneixement de l'entorn natural i en el del lleure. Passejades familiars.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	A consultar. Tarifes segons nivell educatiu, nombre de participants i activitat escollida. Veure: <a href="http://www.bcn.cat/educacio/pae">www.bcn.cat/educacio/pae</a>  Transferència bancària
<b>Centres Prestadors</b>	✓ <b>Parc de Montjuïc</b>
<b>Informació complementària</b>	Imprescindible reserva prèvia.
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telefònic:</u> 93 848 40 45</li> <li>✓ <u>Telemàtic:</u> Veure <a href="http://www.bcn.cat/educacio/pae">www.bcn.cat/educacio/pae</a></li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telefònic:</u> 93 848 40 45</li> <li>✓ <u>Telemàtic:</u> Veure <a href="http://www.bcn.cat/educacio/pae">www.bcn.cat/educacio/pae</a></li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial:</u> Al mateix Parc de Montjuïc (diferents punts de trobada segons l'activitat contractada)
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

## CESSIÓ D'ESPAIS GESTIONATS PER B:SM

<b>Descripció</b>	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.
<b>Utilitat</b>	Orientar al client sobre la millor opció Donar resposta a les seves necessitats Diversitat àmplia d'instal·lacions a l'abast
<b>Garantia</b>	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..
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	✓ Normativa associada a la gestió d'ús de cada instal·lació. Veure <a href="http://www.Bsmsa.cat">www.Bsmsa.cat</a>
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	S'especifiquen en cada contracte tipus
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Recepció de les necessitats del sol·licitant</li><li>2. Proposta d'espais adequats amb informació escaient a l'activitat proposada</li><li>3. Petició de documentació necessària</li><li>4. Adequació de contracte i pressupost</li><li>5. En cas d'acord signatura del contracte</li><li>6. Pagament segons contracte</li><li>7. Preparació dels recursos associats necessaris per a l'activitat</li><li>8. Realització de l'activitat</li><li>9. Devolució de l'espai al seu estat habitual</li></ol>
<b>Objectius de gestió del servei</b>	✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

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

<b>Descripció</b>	Canalitzar les peticions de particulars i empreses que sol·liciten l'ús dels espais que gestiona B:SM per a portar a terme activitats familiars, privades, empresarials, de lleure, culturals, ....
<b>Ofereix</b>	<b>Instal·lacions.</b> Recursos associats al espais
<b>Cost i forma de Pagament</b>	Sol·licitar pressupost. Segons tarifes de cessió de cada espai i tipus d'activitat

Segons s'especifiqui en contracte

<b>Centres Prestadors</b>	✓ <b>Parc del Fòrum</b> ✓ <b>Anella Olímpica</b> ✓ <b>Parc Zoològic de Barcelona</b> ✓ <b>Parc de Montjuïc</b>
<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="http://www.Bmsa.cat/transparencia/indicadors/qualitat-de-servei/">http://www.Bmsa.cat/transparencia/indicadors/qualitat-de-servei/</a>
<b>Canals de Petició</b>	✓ <u>Presencial</u> : a les adreces Centres Prestadors ✓ <u>Telefònic</u> : als telèfons dels Centres Prestadors ✓ <u>Telemàtic</u> : als comptes de correus electrònic i webs dels Centres Prestadors
<b>Canals de Gestió</b>	✓ <u>Presencial</u> : a les adreces Centres Prestadors ✓ <u>Telefònic</u> : als telèfons dels Centres Prestadors i dels sol·licitants ✓ <u>Telemàtic</u> : als comptes de correus electrònic dels Centres Prestadors i dels sol·licitants
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial</u> : En els espais del Centre Prestador contractats
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

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

<b>Descripció</b>	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.
<b>Ofereix</b>	<b>Instal·lacions.</b> Recursos associats.
<b>Cost i forma de Pagament</b>	Sol·licitar pressupost. Segons tarifes de cessió de cada espai i tipus d'activitat  Segons s'especifiqui en contracte
<b>Centres Prestadors</b>	✓ <b>Parc del Fòrum</b> ✓ <b>Anella Olímpica</b> ✓ <b>Parc Zoològic de Barcelona</b> ✓ <b>Parc de Montjuïc</b> ✓ <b>Estació Barcelona Nord</b> ✓ <b>Estació Fabra i Puig</b> ✓ <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/">http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/</a>
<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="http://www.Bmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodatges/">http://www.Bmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodatges/</a>
<b>Canals de Petició</b>	✓ <u>Presencial</u> : a les adreces Centres Prestadors ✓ <u>Telefònic</u> : als telèfons dels Centres Prestadors ✓ <u>Telemàtic</u> : als comptes de correus electrònic i webs dels Centres Prestadors ✓ <a href="http://www.Bmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodatges/">http://www.Bmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodatges/</a>



<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telefònic</u>: als telèfons dels Centres Prestadors i dels sol·licitants</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: als comptes de correus electrònic dels Centres Prestadors i dels sol·licitants</li> <li>✓ <a href="http://www.Bsmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodages/">http://www.Bsmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodages/</a></li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	✓ <u>Presencial</u> : En els espais del Centre Prestador contractats
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$

## CONVIVÈNCIA I CIVISME: COS D'AGENTS CÍVICS

<b>Descripció</b>	<p>Divulgació i promoció de la cultura cívica als espais públics. Accions de suport, informació i guiatge als assistents als esdeveniments de gran assistència.</p> <p>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.</p>
<b>Utilitat</b>	<p>Vetllar pel compliment de les ordenances de civisme, medi ambient, tinença d'animals, us de les vies públiques i circulació de bicicletes.</p> <p>Atenció als ciutadans en espais públics i grans esdeveniments. Prevenció de comportaments indeguts a l'espai públic.</p>
<b>Garantia</b>	Coordinació/supervisió per part de Guàrdia Urbana
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="#">Mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona</a></li> <li>✓ Encàrrec gestió Ajuntament</li> <li><a href="http://www.Bsmsa.cat/activitats/agents-civics/">http://www.Bsmsa.cat/activitats/agents-civics/</a></li> </ul>
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	Els descrits al capítol 2 de les " <a href="#">Mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona</a> "
<b>Procediment de gestió del servei</b>	<p>La gestió del Servei se centra en la planificació d'accions i la cobertura tant de territori com d'esdeveniments:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Planificar les accions i el volum de presència</li> <li>2.- Prioritzar els aspectes d'acció segons context</li> <li>3.- Coordinació amb agents de seguretat de l'espai d'actuació</li> <li>4.- Realització de les accions planificades</li> <li>5.- Anàlisi del Servei</li> <li>6.- Observació de graus de satisfacció i d'efectivitat</li> <li>7.- Aplicació de millores</li> </ol>
<b>Objectius de gestió del servei</b>	✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics $\geq 6,5/10$

## MODALITAT 1: ACCIONS DIVULGATIVES I DE PROMOCIÓ DE LA CULTURA CÍVICA ALS ESPAIS PÚBLICS

**Descripció** Accions de divulgació i promoció de la cultura cívica als espais públics, com a medi de dinamitzar els bons usos, les actituds i els comportaments cívics, tot informant, requerint i advertint les persones per una convivència adequada.

**Ofereix** Informació. Acompanyament personal.

**Cost i forma de Pagament** 0 euros

**Centres Prestadors** ✓ **Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)**

**Informació complementària** Veure: <http://www.Bmsa.cat/activitats/agents-civics/>

**Canals de Recepció** ✓ Presencial: a l'espai públic

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

## MODALITAT 2: ACCIONS AUXILIARS DE REGULACIÓ DE LA MOBILITAT EN GRANS ESDEVENIMENTS DE CIUTAT

**Descripció** Atenció a la ciutadania en l'àmbit de la mobilitat i la convivència en els grans esdeveniments de la ciutat quan els hi sigui encomanat, d'acord amb la planificació establerta. Aquestes accions es realitzen amb coordinació de la Guàrdia Urbana.

**Ofereix** Informació. Acompanyament personal.

**Cost i forma de Pagament** 0 euros

**Centres Prestadors** ✓ **Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)**

**Informació complementària** Veure: <http://www.Bmsa.cat/activitats/agents-civics/>

**Canals de Recepció** ✓ Presencial: a l'espai públic

**Objectiu de gestió** ✓ 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 ("Hores Plus", "Parking Card", "Bonus Card", "Autocaravana")
- ✓ Altes, baixes, modificacions, duplicats, renovacions i gestió

	<ul style="list-style-type: none"> <li>d'incidències i denúncies de les targetes de Residents, Tiquet Virtual, ApparkB i ÀreaDUM</li> <li>✓ Facturació On-line</li> <li>✓ Operacions de grues (cessió de vehicles, ...)</li> <li>✓ Venda d'entrades a recintes gestionats per B:SM (Zoo, Casals al Zoo)</li> <li>✓ Estacions d'Autobusos</li> </ul>
<b>Garantia</b>	L'Ajuntament és el titular de la tramitació i garanteix la seva validesa per mandat municipal a B:SM.
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	✓ Veure: <a href="http://www.Bmsa.cat/transparencia/informacio-de-rellevancia-juridica/normativa-daplicacio/">http://www.Bmsa.cat/transparencia/informacio-de-rellevancia-juridica/normativa-daplicacio/</a>
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Els derivats en cada cas de la normativa reguladora del servei.</li> <li>✓ 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"</li> </ul>
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Recepció de la Petició d'informació / tramitació pels canals establerts</li> <li>2.- Procediment en funció de la tramitació i canal d'atenció</li> <li>3.- Lliurament de: <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1.- Comprovants i resultats sobre la tramitació.</li> <li>3.2.- En cas d'informació no hi ha comprovant</li> <li>3.3.- Orientació a altres Centres de Servei Municipals si és el cas.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Informació complementària</b>	El servei va iniciar la seva activitat el mes de novembre de 2015.
<b>Objectius de gestió del servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: <math>\geq 7/10</math></li> <li>✓ Realitzar el 95% dels tràmits en els terminis establerts</li> </ul>

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

<b>Descripció</b>	Atenció a la ciutadania en l'àmbit dels serveis coberts per B:SM. Informació sobre Aparcaments, Zones Àrea, Servei de Grues, Estacions d'Autobusos i recintes gestionats per B:SM (Zoo, Park Güell, Parc del Fòrum, Parc de Montjuïc, ....)
<b>Ofereix</b>	<b>Informació. Orientació.</b>
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros
<b>Centres Prestadors</b>	✓ <b>Oficina d'Atenció al Client de B:SM</b>
<b>Informació complementària</b>	Coincidint amb el trasllat de la nova seu a Calàbria, s'ha desenvolupat un Nou Model d'Atenció al Client Corporatiu de B:SM.

<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: C/Calàbria 66, baixos</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: 93 887 50 34</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: <a href="http://www.Bmsa.cat/contacte/on-som/">http://www.Bmsa.cat/contacte/on-som/</a></li> <li>✓ <u>Correu postal</u>: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona</li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: C/Calàbria 66, baixos</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: 93 887 50 34 i al telèfon del sol·licitant</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic indicat pel sol·licitant</li> <li>✓ <u>Correu postal</u>: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona, i a l'adreça postal indicada pel sol·licitant</li> </ul>
<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: C/Calàbria 66, baixos</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: al telèfon del sol·licitant</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic indicat pel sol·licitant</li> <li>✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça postal indicada pel sol·licitant</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ 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/targetes (Aparcaments i Àrea) i d'accessos a recintes, gestions de baixa, modificació, duplicats i renovacions de targetes/abonaments (Aparcaments i Àrea), gestions associades a Facturació On-Line, cessions i moviments de vehicles.

<b>Ofereix</b>	<b>Informació. Orientació. Document.</b>
<b>Cost i forma de Pagament</b>	0 euros. 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,...)
<b>Centres Prestadors</b>	✓ <b>Oficina d'Atenció al Client de B:SM</b>
<b>Informació complementària</b>	Coincidint amb el trasllat de la nova seu a Calàbria, s'ha desenvolupat un Nou Model d'Atenció al Client Corporatiu de B:SM.
<b>Canals de Petició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: C/Calàbria 66, baixos</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: 93 887 50 34</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: <a href="mailto:infocomercial@Bmsa.cat">infocomercial@Bmsa.cat</a></li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: <a href="http://www.Bmsa.cat/activitats/mobilitat/">http://www.Bmsa.cat/activitats/mobilitat/</a></li> <li>✓ <u>Correu postal</u>: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona</li> </ul>
<b>Canals de Gestió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: C/Calàbria 66, baixos</li> <li>✓ <u>Telefònic</u>: 93 887 50 34 i al telèfon del sol·licitant</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: <a href="mailto:infocomercial@Bmsa.cat">infocomercial@Bmsa.cat</a> i al correu electrònic indicat pel sol·licitant</li> <li>✓ <u>Correu postal</u>: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona, i a l'adreça postal indicada pel sol·licitant</li> </ul>

<b>Canals de Recepció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: C/Calàbria 66, baixos</li> <li>✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic indicat pel sol·licitant</li> <li>✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça postal indicada pel sol·licitant</li> </ul>
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: ≥7/10

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

<b>Descripció</b>	<p>Dur a terme el registre i l'homologació dels vehicles de mobilitat personal (VMP) i cicles de més de dues rodes, dedicats a activitat econòmica, previst en la nova regulació de l'ordenança de circulació, amb les funcions de creació, gestió i control del registre.</p> <p><a href="https://www.bsmsa.cat/activitats/altres-serveis/registre-vmp/">https://www.bsmsa.cat/activitats/altres-serveis/registre-vmp/</a></p>
<b>Utilitat</b>	Registrar els vehicles de mobilitat personal i cicles de més de dues rodes, 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.
<b>Garantia</b>	L'Ajuntament és el titular de la tramitació i garanteix la seva validesa per mandat municipal a B:SM.
<b>Normativa reguladora del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encàrrec a BSM de la Comissió de Govern de 9 de març de 2017. <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/cg_acords_090317.pdf">http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/cg_acords_090317.pdf</a></li> <li>✓ Modificació, de 26 de maig de 2017, de l'Ordenança de Circulació de Vianants i Vehicles de Barcelona. <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ordenances/sites/default/files/pdf/ord_circulacio_mod_2017.pdf">http://ajuntament.barcelona.cat/ordenances/sites/default/files/pdf/ord_circulacio_mod_2017.pdf</a></li> </ul>
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	✓ Els descrits a la Normativa Reguladora del Servei.
<b>Procediments de gestió del servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Petició de registre, aportant la documentació prevista a la normativa</li> <li>2.- Revisió de l'esmentada documentació</li> <li>3.- Resolució de la petició: <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1.- En cas de no compliment dels requisits, desestimació</li> <li>3.2.- En cas d'acompliment dels requisits, estimació i enviament adhesiu.</li> </ol> </li> <li>4.- Recepció de fotografia del vehicle amb l'adhesiu instal·lat</li> <li>5.- Comunicació del registre efectiu</li> </ol>
<b>Informació complementària</b>	El servei va iniciar la seva activitat el mes de juliol de 2017.
<b>Objectius de gestió del servei</b>	✓ Lliurar els adhesius i clauers a les empreses/autònoms en un màxim de 2 dies laborables, a comptar des del moment de l'aprovació.

## MODALITAT 1: VEHICLES MOBILITAT PERSONAL (A I B)

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

**Ofereix Instal·lacions. Document.** Adhesiu i targeta clauer

**Cost i forma de Pagament** 0 euros

**Centres Prestadors** ✓ **Oficina d'Atenció al Client de B:SM**

**Canals de Petició** ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos  
✓ Telefònic: 93 887 50 34/5  
✓ Telemàtic: [atclientbsm@bsmsa.cat](mailto:atclientbsm@bsmsa.cat)  
✓ Correu postal: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona

**Canals de Gestió** ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos  
✓ Telemàtic: [atclientbsm@bsmsa.cat](mailto:atclientbsm@bsmsa.cat)

**Canals de Recepció** ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos  
✓ Correu postal: a l'adreça postal indicada pel sol·licitant

**Objectiu de gestió** ✓ Lliurar els adhesius i clauers a les empreses/autònoms en un màxim de 2 dies laborables, a comptar des del moment de l'aprovació.

## MODALITAT 2: CICLES DE MÉS DE DUES RODES (C1 I C2)

**Descripció** Dur a terme el registre i l'homologació dels cicles de més de dues rodes, dedicats a activitat econòmica, previst en la nova regulació de l'ordenança de circulació, amb les funcions de creació, gestió i control del registre.

**Ofereix Instal·lacions. Document.** Adhesiu i targeta clauer

**Cost i forma de Pagament** 0 euros.

**Centres Prestadors** ✓ **Oficina d'Atenció al Client de B:SM**

**Canals de Petició** ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos  
✓ Telefònic: 93 887 50 34/5  
✓ Telemàtic: [atclientbsm@bsmsa.cat](mailto:atclientbsm@bsmsa.cat)  
✓ Correu postal: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona

**Canals de Gestió** ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos  
✓ Telemàtic: [atclientbsm@bsmsa.cat](mailto:atclientbsm@bsmsa.cat)

**Canals de Recepció** ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos  
✓ Correu postal: a l'adreça postal indicada pel sol·licitant

**Objectiu de gestió** ✓ Lliurar els adhesius i clauers a les empreses/autònoms en un màxim de 2 dies laborables, a comptar des del moment de

l'aprovació.

---

## ANNEXOS

### CENTRES PRESTADORS

**Data actualització: 16/03/2017**

#### DIPÒSIT MUNICIPAL BADAJOZ

<b>Adreça</b>	C/ Badajoz, 168 (entre Bolívia i Av. Diagonal), 08018 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 328 49 50/fax: 93 328 57 12
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:badajoz@Bsmsa.cat">badajoz@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.gruabcn.cat">http://www.gruabcn.cat</a>
<b>Atenció al públic</b>	Tot l'any De 00:00h. a 24:00h.
<b>Com arribar-hi</b>	Metro: L1 Glòries Bus: 7, 92, 192, N7 Tramvia: T4 Ca l'Aranyó
<b>Informació complementària</b>	En aquest dipòsit es centralitza la gestió vinculada a abandonament de vehicles <a href="mailto:abandonaments@Bsmsa.cat">abandonaments@Bsmsa.cat</a>
<b>Modalitats de Servei</b>	✓ <b>Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)</b> ✓ <b>Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)</b>

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

<b>Adreça</b>	Pg. de la Vall d'Hebron 138-160, 08035 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 428 06 98/fax: 93 428 67 88
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:sgenis@Bsmsa.cat">sgenis@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.gruabcn.cat">http://www.gruabcn.cat</a>
<b>Atenció al públic</b>	Tot l'any De 00:00h. a 24:00h.
<b>Com arribar-hi</b>	Metro: L-3 i L-5 (parada: Vall d'Hebron) Bus: 27, 60, 73, 76, 119, 185, B19, V15, V21, N4
<b>Modalitats de Servei</b>	✓ <b>Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)</b> ✓ <b>Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)</b>



	<b>Municipal)</b>
--	-------------------

#### DIPÒSIT MUNICIPAL JOAN MIRÓ

<b>Adreça</b>	C/Tarragona (entre Consell de Cent i Diputació), 08015 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 423 05 70/fax: 93 428 67 88
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:miro@bsmsa.cat">miro@bsmsa.cat</a> <a href="http://www.gruabcn.cat">http://www.gruabcn.cat</a>
<b>Atenció al públic</b>	Tot l'any De 00:00h. a 24:00h.
<b>Com arribar-hi</b>	Metro: L-1 (Espanya), L-3 (Tarragona), L-8 (Espanya) FGC: (Estació Espanya) línies R5-R6-L8-S4-S7-S8- S33 Bus: 27, 46, 109, 115, 150, V7, CJ, N0, N1, N2, N13, N14, N15, N16, N17
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)</b></li> <li>✓ <b>Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)</b></li> </ul>

#### DIPÒSIT MUNICIPAL LA MAQUINISTA

<b>Adreça</b>	C/ Ciutat d'Asunción entre Tucumán y Potosí, 08030 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 360 11 21
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:badajoz@Bsmsa.cat">badajoz@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.gruabcn.cat">http://www.gruabcn.cat</a>
<b>Atenció al públic</b>	Tot l'any De 00:00h. a 24:00h.
<b>Com arribar-hi</b>	Metro: L-1 (Torres i Bages) Bus: 11, 42, 60, N8
<b>Informació complementària</b>	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.
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)</b></li> <li>✓ <b>Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)</b></li> </ul>

## DIPÒSIT MUNICIPAL CASTELLBISBAL

<b>Adreça</b>	Av del Ferrocarril, 11-13 (Pol. Ind. Can Estapé), 08755 Castellbisbal Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 772 36 91
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:badajoz@Bsmsa.cat">badajoz@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.gruabcn.cat">http://www.gruabcn.cat</a>
<b>Atenció al públic</b>	Tot l'any De 00:00h. a 24:00h.
<b>Com arribar-hi</b>	-FGC: Rubí / Sarbus: nº 2 dir. Pol. Ind Rubí Sud -Per Autopista: Sort. 2 Molins de R. C-1413 dir. Rubí-Sabadell. Seguir indic. Rubí Sud/Can Estapé
<b>Informació complementària</b>	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.
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)</b></li> <li>✓ <b>Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)</b></li> </ul>

## ESTACIÓ D'AUTOBUSOS BARCELONA NORD

<b>Adreça</b>	c/Alí- Bei 80, 08013 Barcelona <a href="http://www.barcelonanord.cat/lestacio/com-arribar-hi/">www.barcelonanord.cat/lestacio/com-arribar-hi/</a>
<b>Telèfon</b>	Informació serveis 902.26.06.06 Administració 932656132/fax: 932656125
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:bcnnord@Bsmsa.cat">bcnnord@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.barcelonanord.cat">www.barcelonanord.cat</a>
<b>Atenció al públic</b>	Informació: Tot l'any. Administració: laborables Informació : de 07:00 a 21:00 Administració: de 09:00 a 15:00
<b>Com arribar-hi</b>	<a href="http://www.barcelonanord.cat/lestacio/com-arribar-hi/">www.barcelonanord.cat/lestacio/com-arribar-hi/</a>
<b>Descripció</b>	Nombre d'andanes: 47
<b>Instal·lacions</b>	Veure <a href="https://www.barcelonanord.cat/companyies/">https://www.barcelonanord.cat/companyies/</a>
<b>Informació complementària</b>	<p><b>Compromisos de qualitat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contestar per escrit en un termini de 15 dies hàbils des de la recepció.</li> <li>✓ Adequat nivell de neteja, així com d'il·luminació necessària per garantir la comoditat i la seguretat dels clients.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Control setmanal per detectar les mancances.</li> <li>✓ Les reparacions es faran minimitzant les molèsties causades als clients.</li> <li>✓ Accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda.</li> <li>✓ Mantenir un especial compromís amb el Medi Ambient, aplicant criteris de sostenibilitat</li> </ul>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Gestió d'infraestructures de transport a les estacions d'autobusos</b></li> <li>✓ <b>Gestió de galeries comercials a les estacions d'autobusos</b></li> <li>✓ <b>Cessió d'espais de B:SM per a rodatges i filmacions</b></li> </ul>

#### ESTACIÓ D'AUTOBUSOS FABRA I PUIG

<b>Adreça</b>	Avinguda Meridiana 392, 08030 Barcelona <a href="http://www.fabraipuig.cat/com-arribar-hi/">http://www.fabraipuig.cat/com-arribar-hi/</a>
<b>Telèfon</b>	Informació serveis 902.26.06.06 Administració 932656132/fax: 932656125
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:fabraipuig@Bsmsa.cat">fabraipuig@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.fabraipuig.cat">www.fabraipuig.cat</a>
<b>Atenció al públic</b>	Informació: Tot l'any. Administració: laborables Informació : de 07:00 a 21:00 Administració: de 09:00 a 15:00
<b>Com arribar-hi</b>	<a href="http://www.fabraipuig.cat/com-arribar-hi/">http://www.fabraipuig.cat/com-arribar-hi/</a>
<b>Instal·lacions</b>	Nombre d'andanes: 15
<b>Informació complementària</b>	Les principals companyies que operen en aquesta estació son TMB, SAGALÉS, SARBUS, FONT, ALSA i VIBASA.
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Gestió d'infraestructures de transport a les estacions d'autobusos</b></li> <li>✓ <b>Cessió d'espais de B:SM per a rodatges i filmacions</b></li> </ul>

#### PARC DEL FÒRUM

<b>Adreça</b>	Plaça Llevant s/n, 08019 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 356 06 12
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:recepcioforum@Bsmsa.cat">recepcioforum@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.parcdelforum.cat">www.parcdelforum.cat</a>
<b>Atenció al públic</b>	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.
<b>Com arribar-hi</b>	Metro Línia V, parada Maresme - Fòrum TRAM parada Fòrum
<b>Descripció</b>	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
<b>Instal·lacions</b>	El Parc es un únic espai però donat les seves dimensions el dividim en diferents espais:  <b>-Parc dels Auditoris</b> , consta de l'Auditori Petit, Auditori Gran i el passeig que els uneix  <b>-Esplanada</b> , 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  <b>-Plataforma Marina</b>  <b>-Places</b> , 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..
<b>Informació complementària</b>	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
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Cessió d'espais de B:SM per a activitats i espectacles</b></li> <li>✓ <b>Cessió d'espais de B:SM per a rodatges i filmacions</b></li> </ul>

<b>Adreça</b>	Parc de la Ciutadella s/n, 08003 Barcelona <a href="http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/com-arribar-hi/on-som/">http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/com-arribar-hi/on-som/</a>
<b>Telèfon</b>	902447545
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:zoobarcelona@Bsmsa.cat">zoobarcelona@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.zoobarcelona.cat/">http://www.zoobarcelona.cat/</a>
<b>Atenció al públic</b>	Obert tots els dies de l'any (25 desembre fins a les 14 h). Segons temporada. Consultar Web <a href="http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/calendari-i-horaris/">http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/calendari-i-horaris/</a>
<b>Com arribar-hi</b>	<a href="http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/com-arribar-hi/on-som/">http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/com-arribar-hi/on-som/</a>
<b>Descripció</b>	El Zoo de Barcelona, entitat pública depenent de l'Ajuntament de Barcelona, té com a principal <b>missió ajudar a la conservació de la biodiversitat i de la fauna silvestre del món</b> , 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.
<b>Instal·lacions</b>	<b>Activitats i recursos disponibles:</b> 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.
<b>Informació complementària</b>	Veure: <a href="https://www.fundaciobarcelonazoo.cat/index.php?id=home&amp;L=2">https://www.fundaciobarcelonazoo.cat/index.php?id=home&amp;L=2</a> <a href="http://www.zoobarcelona.cat/ca/el-zoo/missio-i-objectius/">http://www.zoobarcelona.cat/ca/el-zoo/missio-i-objectius/</a> <a href="http://www.zoobarcelona.cat/ca/el-zoo/politica-de-qualitat-del-zoo-de-barcelona/">http://www.zoobarcelona.cat/ca/el-zoo/politica-de-qualitat-del-zoo-de-barcelona/</a>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Accés al recinte del Parc Zoològic de Barcelona</b></li> <li>✓ <b>Activitats d'Educació Formal al Zoo de Barcelona</b></li> <li>✓ <b>Activitats d'Educació No Formal sobre lleure i natura al Zoo de Barcelona</b></li> <li>✓ <b>Cessió d'espais de B:SM per a rodatges i filmacions</b></li> </ul>

#### ANELLA OLÍMPICA DE BARCELONA

<b>Adreça</b>	Passeig Olímpic, 5-7, 08038 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	934262089/fax: 934264488
<b>Correu</b>	<a href="mailto:Anellaolimpica@Bsmsa.cat">Anellaolimpica@Bsmsa.cat</a>

<b>electrònic / Web</b>	<a href="http://www.palausantjordi.cat/">http://www.palausantjordi.cat/</a> <a href="http://www.estadiolimpic.cat/es/">http://www.estadiolimpic.cat/es/</a>
<b>Atenció al públic</b>	Dilluns a divendres De 9 a 18 h. Consultar web per atenció en dies amb activitat específica: <a href="http://www.palausantjordi.cat/">http://www.palausantjordi.cat/</a> , <a href="http://www.estadiolimpic.cat/es/">http://www.estadiolimpic.cat/es/</a>
<b>Com arribar-hi</b>	<a href="#">Autobús</a> 13, 125,150
<b>Descripció</b>	L'Anella Olímpica és un conjunt monumental format per l'Estadi Olímpic, Palau Sant Jordi i Esplanada de l'Anella.
<b>Instal·lacions</b>	<a href="http://www.palausantjordi.cat/recintes/esplanada-olimpica/">http://www.palausantjordi.cat/recintes/esplanada-olimpica/</a>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Cessió d'espais de B:SM per a activitats i espectacles</b></li> <li>✓ <b>Cessió d'espais de B:SM per a rodatges i filmacions</b></li> </ul>

#### PARK GÜELL

<b>Adreça</b>	Carretera del Carmel, 23, 08024 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	902 200 302
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:parkguell@bsmsa.cat">parkguell@bsmsa.cat</a> <a href="http://www.parkguell.cat/">http://www.parkguell.cat/</a>
<b>Atenció al públic</b>	Tot l'any <a href="http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/horaris-i-preus/">http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/horaris-i-preus/</a>
<b>Com arribar-hi</b>	<a href="http://www.parkguell.cat/com-arribar-hi/">http://www.parkguell.cat/com-arribar-hi/</a>
<b>Descripció</b>	<a href="http://www.parkguell.cat/conegueu-el-park/">http://www.parkguell.cat/conegueu-el-park/</a>
<b>Instal·lacions</b>	<a href="http://www.parkguell.cat/conegueu-el-park/espais-emblematics/">http://www.parkguell.cat/conegueu-el-park/espais-emblematics/</a>
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Venda d'entrades ON LINE amb reserva de dia i hora al Park Güell</b></li> <li>✓ <b>Visita guiada a l'Eix Monumental del Park Güell</b></li> <li>✓ <b>Activitats educatives per a escolars al Park Güell</b></li> </ul>

#### PARC DE MONTJUIC

<b>Adreça</b>	Passeig Olímpic, 5-7, 08038 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	934 262 089
<b>Correu electrònic /</b>	<a href="mailto:Anellaolimpica@bsmsa.cat">Anellaolimpica@bsmsa.cat</a>

<b>Web</b>	<a href="http://www.Bsmsa.cat">www.Bsmsa.cat</a>
<b>Atenció al públic</b>	Dilluns a divendres Estiu de 8 a 20 h i Hivern de 10 a 18 h Cal cita prèvia
<b>Com arribar-hi</b>	<a href="#">Autobús</a> 13, 125,150
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Cessió d'espais de B:SM per a activitats i espectacles</b></li> <li>✓ <b>Cessió d'espais de B:SM per a rodatges i filmacions</b></li> <li>✓ <b>Activitats educatives per a escolars al Parc de Montjuïc</b></li> </ul>

#### OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT DE B:SM

<b>Adreça</b>	Carrer de Calàbria, 66, 08015 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>
<b>Telèfon</b>	93 887 50 34
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="mailto:atclientBSM@BSMsa.cat">atclientBSM@BSMsa.cat</a> <a href="https://www.BSMsa.cat/">https://www.BSMsa.cat/</a>
<b>Atenció al públic</b>	Dilluns a divendres. Oficina d'atenció al client B:SM De 08.00 h a 20.00 h
<b>Com arribar-hi</b>	Metro Línia 1 (Parada Rocafort) Línia 3 (Parada Poble Sec) Bus 13, 41, 55, 91, H6 <a href="http://www.BSMsa.cat/contacte/on-som/">http://www.BSMsa.cat/contacte/on-som/</a>
<b>Instal·lacions</b>	Planta baixa de l'edifici
<b>Modalitats de Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Informació als usuaris de B:SM</b></li> <li>✓ <b>Tramitació per als usuaris de B:SM</b></li> <li>✓ <b>Places d'aparcament per a vehicles de rotació en aparcaments fora calçada</b></li> <li>✓ <b>Places d'aparcament per a vehicles abonats en aparcaments fora calçada</b></li> <li>✓ <b>Places d'aparcament per a vehicles en estades de dies en aparcaments fora calçada</b></li> <li>✓ <b>Places d'aparcament per a vehicles de residents en aparcaments fora calçada</b></li> <li>✓ <b>Places d'aparcament en calçada per a vehicles de rotació de curta durada (zones blaves i verdes)</b></li> <li>✓ <b>Places d'aparcament en calçada per a vehicles de residents (zones verdes)</b></li> <li>✓ <b>Places d'aparcament en calçada per a vehicles de residents (zones exclusives)</b></li> <li>✓ <b>Places d'aparcament en calçada per a vehicles DUM (Distribució Urbana de Mercaderies)</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Estacionament i Parada per autocars en la via Publica (ZONABUS)</li><li>✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)</li><li>✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)</li><li>✓ Gestió d'infraestructures de transport a les estacions d'autobusos</li><li>✓ Gestió de galeries comercials a les estacions d'autobusos</li><li>✓ Gestió registre vehicles mobilitat personal i cicles de més de dues rodes</li></ul>
--	--



## SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

**Data actualització: 19/07/2018**

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

#### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% ocupació dels aparcaments:	2015	77,4 %
Nombre de vehicles usuaris dels aparcaments:	2015	1.797.016
Hores d'estada (en milers) en aparcaments:	2015	4.705.435
% ocupació dels aparcaments:	2016	83,7%
Nombre de vehicles usuaris dels aparcaments:	2016	1.840.406
Hores d'estada (en milers) en aparcaments:	2016	4.949.453
% ocupació dels aparcaments:	2017	84,4%
Nombre de vehicles usuaris dels aparcaments:	2017	2.007.874
Hores d'estada (en milers) en aparcaments:	2017	5.298.090

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2015	7,5	107%
Temps mitjà de resolució d'avaries aparcaments $\leq 5$ dies	2015	3,73	134%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2016	7,6	108%
Temps mitjà de resolució d'avaries aparcaments $\leq 5$ dies	2016	3,74	134%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2017	7,5	107%
Temps mitjà de resolució d'avaries aparcaments $\leq 5$ dies	2017	3,36	149%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2018		-%
% avaries aparcament resoltes respecte total	2018		-%

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

#### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% Ocupació dels aparcaments en rotació:	2015	4,6%
% Ocupació dels aparcaments en rotació:	2016	4,8%
% Ocupació dels aparcaments en rotació:	2017	4,8%

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Índex de satisfacció ISC per a vehicles de rotació $\geq 7/10$	2015	6,9	99%
Índex de satisfacció ISC per a vehicles de rotació $\geq 7/10$	2016	7,0	100%
Índex de satisfacció ISC per a vehicles de rotació $\geq 7/10$	2017	7,4	106%
Índex de satisfacció ISC per a vehicles de rotació $\geq 7/10$	2018		-%

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% Ocupació dels aparcaments per abonats	2015	70,6%
% Ocupació dels aparcaments per abonats	2016	76,4%
% Ocupació dels aparcaments per abonats	2017	77,1%

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2015	7,5	107%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2016	7,6	108%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2017	7,5	107%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2018		-%

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% Ocupació dels aparcaments en dies	2015	2,2%
% Ocupació dels aparcaments en dies	2016	2,5%
% Ocupació dels aparcaments en dies	2017	2,5%

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2015	7,5	107%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2016	7,6	108%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2017	7,5	107%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2018		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% Ocupació d'aparcament per a residents	2015	87,2%
% Ocupació d'aparcament per a residents	2016	92,4%
% Ocupació d'aparcament per a residents	2017	95,6%

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2015	7,5	107%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2016	7,6	108%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2017	7,5	107%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2018		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'usos càrrega de vehicle elèctric	2015	174
Abonaments de vehicles elèctrics realitzats	2015	34
Abonaments de vehicles elèctrics realitzats	2016	46
Abonaments de vehicles elèctrics realitzats	2017	45

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2015	7,5	107%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2016	7,6	108%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2017	7,5	107%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2018		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% ocupació aparcaments en calçada d'AREA:	2015	90,44 %
% ocupació aparcaments en calçada d'AREA:	2016	84,90 %
% ocupació aparcaments en calçada d'AREA:	2017	89,30%

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT			
Donar resposta en màxim 48h al 98% de les peticions de suport tècnic.	2016	97%	99%
Donar resposta en màxim 48h al 98% de les peticions de suport tècnic.	2017	97%	99%
Donar resposta en màxim 48h al 98% de les peticions de suport tècnic.	2018		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% Ocupació en rotació d'aparcament en calçada.	2015	86,75%
% Ocupació en rotació d'aparcament en calçada.	2016	87,05%
% Ocupació en rotació d'aparcament en calçada.	2017	86,00%

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos.	2016	95%	105%
Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos.	2017	95%	105%
Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos.	2018		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% Ocupació en rotació d'aparcament per a residents en calçada.	2015	87,59%
% Ocupació en rotació d'aparcament per a residents en calçada.	2016	87,89%
% Ocupació en rotació d'aparcament per a residents en calçada.	2017	89,30%

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos.	2016	95%	105%
Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos.	2017	95%	105%
Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos.	2018		-%

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

#### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% Ocupació en rotació d'aparcament per a residents (exclusives) en calçada	2015	91,84%
% Ocupació en rotació d'aparcament per a residents (exclusives) en calçada	2016	88,37%
% Ocupació en rotació d'aparcament per a residents (exclusives) en calçada	2017	95,10%

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos.	2016	95%	105%
Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos.	2017	95%	105%
Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos.	2018		-%

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

#### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Percentatge d'ocupació ÀreaDUM sobre el total de places disponibles	2015	64,45%
Percentatge d'ocupació ÀreaDUM sobre el total de places disponibles	2016	71,80%
Percentatge d'ocupació ÀreaDUM sobre el total de places disponibles	2017	78,80%

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos.	2016	95%	105%
Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos.	2017	95%	105%
Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos.	2018		-%

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

#### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'operacions ZONABUS	2015	108.694
Nombre d'operacions ZONABUS	2016	111.287
Nombre d'operacions ZONABUS	2017	73.496

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos.	2016	90%	100%
---	------	-----	------

Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos.	2017	90%	100%
Donar resposta immediata a les trucades en el 90% dels casos.	2018		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Vehicles recollits per infracció:	2015	94.413
Nombre vehicles cedits:	2015	1.556
Nombre vehicles abandonats:	2015	2.507
Vehicles recollits per infracció:	2016	92.463
Nombre vehicles cedits:	2016	1.620
Nombre vehicles abandonats:	2016	2.286
Vehicles recollits per infracció:	2017	89.641
Nombre vehicles cedits:	2017	1.802
Nombre vehicles abandonats:	2017	2.791

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

ISC índex de Satisfacció client. $\geq 5,7/10$	2015	6,2	109%
ISC índex de Satisfacció client. $\geq 5,7/10$	2016	6,3	110%
Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 25 minuts en el 95% dels casos	2016	83,96%	88%
ISC índex de Satisfacció client. $\geq 6,0/10$	2017	6,3	105%
Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 25 minuts en el 95% dels casos	2017	76,21%	80%
ISC índex de Satisfacció client. $\geq 6,0/10$	2018		-%
Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 25 minuts en el 95% dels casos	2018		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Vehicles recollits per infracció:	2015	94.413
Vehicles recollits per infracció:	2016	92.463

Vehicles recollits per infracció:	2017	89.641
-----------------------------------	------	--------

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 25 minuts en el 95% dels casos	2016	83,96%	88%
Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 25 minuts en el 95% dels casos	2017	76,21%	80%
Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 25 minuts en el 95% dels casos	2018		-%

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

##### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre vehicles cedits:	2015	1.556
Nombre vehicles abandonats:	2015	2.507
Nombre vehicles cedits:	2016	1.620
Nombre vehicles abandonats:	2016	2.286
Nombre vehicles cedits:	2017	1.802
Nombre vehicles abandonats:	2017	2.791

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

ISC índex de Satisfacció client. $\geq 5,7/10$	2015	6,2	109%
ISC índex de Satisfacció client. $\geq 5,7/10$	2016	6,3	110%
ISC índex de Satisfacció client. $\geq 6,0/10$	2017	6,3	105%
ISC índex de Satisfacció client. $\geq 6,0/10$	2018		-%

#### SERVEI: GESTIÓ D'ESTACIONS D'AUTOBUSOS

##### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de viatgers (en milers):	2015	2.062
Nombre de Expedicions (en milers):	2015	112
Nombre de viatgers (en milers):	2016	2.062
Nombre de Expedicions (en milers):	2016	113
Nombre de viatgers (en milers):	2017	2.110
Nombre de Expedicions (en milers):	2017	116

**OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT**

Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 6,7/10	2015	7,1	106%
Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 6,7/10	2016	7,5	112%
Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,5/10	2017	7,2	96%
Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,2/10	2018		-%

**MODALITAT 1: GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT A LES ESTACIONS D'AUTOBUSOS**

**INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR**

Nombre de viatgers (en milers):	2015	2.062
Nombre de viatgers (en milers):	2016	2.062
Nombre de viatgers (en milers):	2017	2.110

**OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT**

Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 6,7/10	2015	7,1	106%
Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 6,7/10	2016	7,5	112%
Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,5/10	2017	7,2	96%
Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,2/10	2018		-%

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

**INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR**

% Ocupació Galeria Comercial Estació Barcelona Nord:	2015	90%
% Ocupació Galeria Comercial Estació Barcelona Nord:	2016	96,24%
% Ocupació Galeria Comercial Estació Barcelona Nord:	2017	96,24%

**OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT**

Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 6,7/10	2015	7,1	106%
Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 6,7/10	2016	7,5	112%
Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,5/10	2017	7,2	96%
Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 7,2/10	2018		-%

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



### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre abonats <i>Bicing</i> . (Mitjana):	2015	95.625
Nombre usos (en milers):	2015	12.507
Recursos <i>Bicing</i> (bicicletes):	2015	6.000
Recursos <i>Bicing</i> (estacions)	2015	420
Nombre abonats <i>Bicing</i> . (Mitjana):	2016	102.353
Nombre usos (en milers):	2016	14.254
Recursos <i>Bicing</i> (bicicletes):	2016	6.000
Recursos <i>Bicing</i> (estacions)	2016	420
Nombre abonats <i>Bicing</i> . (Mitjana):	2017	106.688
Nombre usos (en milers):	2017	14.154
Recursos <i>Bicing</i> (bicicletes):	2017	6.000
Recursos <i>Bicing</i> (estacions)	2017	420

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges $\geq 97\%$	2015	97,76%	101%
Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges $\geq 97\%$	2016	97,21%	100%
Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges $\geq 97\%$	2017	96,98%	100%
Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges $\geq 97\%$	2018		-%

### MODALITAT 1: BICING. US DE BICICLETA MECÀNICA

#### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre abonats <i>Bicing</i> . (Mitjana):	2015	95.625
Nombre abonats <i>Bicing</i> . (Mitjana):	2016	102.353
Nombre abonats <i>Bicing</i> . (Mitjana):	2017	106.688

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges $\geq 97\%$	2015	97,76%	101%
Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges $\geq 97\%$	2016	97,21%	100%
Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total	2017	96,98%	100%

d'ancoratges $\geq 97\%$			
Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges $\geq 97\%$	2018		-%

## MODALITAT 2: BICING. US DE BICICLETA ELÈCTRICA

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre abonats <i>Bicing elèctric (Mitjana)</i> :	2015	6.879
Recursos <i>Bicing elèctric (estacions)</i> :	2015	46
Nombre abonats <i>Bicing elèctric (Mitjana)</i> :	2016	7.604
Recursos <i>Bicing elèctric (estacions)</i> :	2016	46
Nombre abonats <i>Bicing elèctric (Mitjana)</i> :	2017	8.705
Recursos <i>Bicing elèctric (estacions)</i> :	2017	45

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Temps de funcionament de les estacions elèctriques en relació al temps de funcionament màxim teòric $\geq 97,5\%$	2015	99,5%	102%
Temps de funcionament de les estacions elèctriques en relació al temps de funcionament màxim teòric $\geq 97,5$	2016	99,63%	102%
Temps de funcionament de les estacions elèctriques en relació al temps de funcionament màxim teòric $\geq 97,5$	2017	99,72%	102%
Temps de funcionament de les estacions elèctriques en relació al temps de funcionament màxim teòric $\geq 97,5$	2018		-%

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de visitants anuals Zoo:	2015	1.049.376
Nombre de visitants anuals Parc Güell:	2015	2.761.439
Nombre de visitants anuals Zoo:	2016	1.007.343
Nombre de visitants anuals Parc Güell:	2016	2.958.901
Nombre de visitants anuals Zoo:	2017	870.370
Nombre de visitants anuals Parc Güell:	2017	3.120.733

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2015	7,8	111%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2016	8,2	117%

Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2017	8,1	116%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2018		-%

## MODALITAT 1: ACCÉS I VISITA AL PARC ZOO LòGIC DE BARCELONA

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de visitants anuals Zoo:	2015	1.049.376
Nombre de visitants anuals Zoo:	2016	1.007.343
Nombre de visitants anuals Zoo:	2017	870.370

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2015	7,6	109%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2016	7,8	111%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2017	7,7	110%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2018		-%

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% de venda <i>on line</i> sobre el total d'entrades venudes	2015	51%
% de venda <i>on line</i> sobre el total d'entrades venudes	2016	61,23%
% de venda <i>on line</i> sobre el total d'entrades venudes	2017	77,87%

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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	2016	100%	100%
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	2016	100%	100%
Donar resposta pel que fa a la notificació d'usuari i contrasenya per a la venda a grups en un màxim de 24 hores els dies laborables	2017	100%	100%
Donar resposta pel que fa a la notificació d'usuari i contrasenya per a la venda a grups en un màxim de 48 hores els dies festius	2017	100%	100%
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		-%
Donar resposta pel que fa a la notificació d'usuari i contrasenya	2018		-%

per a la venda a grups en un màxim de 48 hores els dies festius			
---	--	--	--

### MODALITAT 3: VISITA GUIADA A L'EIX MONUMENTAL DEL PARC GÜELL

#### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de visitants que han realitzat una visita guiada (inici activitat el mes de novembre)	2015	1.959
Nombre de visitants que han realitzat una visita guiada	2016	49.593
Nombre de visitants que han realitzat una visita guiada	2017	39.627

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq 7,8/10$	2015	8,5	109%
Grau de satisfacció anual $\geq 7,8/10$	2016	8,49	109%
Grau de satisfacció anual $\geq 7,8/10$	2017	8,63	111%
Grau de satisfacció anual $\geq 7,8/10$	2018		-%

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

#### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre usuaris escola del Zoo	2015	45.307
Nombre usuaris escola del Zoo	2016	42.051
Nombre usuaris escola del Zoo	2017	35.485

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,7/10$	2015	8,62	112%
Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,7/10$	2016	8,69	113%
Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,8/10$	2017	8,8	113%
Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,7/10$	2018		-%

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre usuaris activitats d'educació formal	2015	37.352
Nombre usuaris activitats d'educació formal	2016	35.231
Nombre usuaris activitats d'educació formal	2017	28.173

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,7/10$	2015	8,62	112%
Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,7/10$	2016	8,5	110%
Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,8/10$	2017	8,8	113%
Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,7/10$	2018		-%

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'usuaris activitats no formals	2015	7.915
Nombre d'usuaris activitats no formals	2016	6.820
Nombre d'usuaris activitats no formals	2017	7.312

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2015	7,6	109%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2016	8,7	124%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2017	8,7	124%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2018		-%

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de participants en activitats escolars	2015	66.178
Nombre de participants en activitats escolars	2016	80.760
Nombre de participants en activitats escolars	2017	63.553

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2015	7	100%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2016	7	100%
Grau de satisfacció anual $\geq 7/10$	2017	7	100%

Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2018		-%
---------------------------------------	------	--	----

#### MODALITAT 4: ACTIVITATS EDUCATIVES PER A ESCOLARS AL PARC DE MONTJUÏC

##### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de participants en activitats escolars :	2015	324
Nombre de participants en activitats escolars :	2016	100
Nombre de participants en activitats escolars :	2017	199

##### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2015	7	100%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2016	7	100%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10 – No es disposa de dades	2017	0	0%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2018		-%

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

##### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Total activitats realitzades a instal·lacions Anella Olímpica:	2015	118
Total % dies contractats respecte a disponibilitat instal·lacions Parc Fòrum:	2015	80,5%
Total activitats realitzades a instal·lacions Anella Olímpica:	2016	136
Total activitats realitzades a instal·lacions Parc Fòrum:	2016	23
Total % dies contractats respecte a disponibilitat instal·lacions Parc Fòrum:	2016	58%
Total activitats realitzades a instal·lacions Anella Olímpica:	2017	126
Total activitats realitzades a instal·lacions Parc Fòrum:	2017	38
Total % dies contractats respecte a disponibilitat instal·lacions Parc Fòrum:	2017	53,42%

##### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2015	7,8	111%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2016	8,1	116%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2017	8,2	117%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2018		-%

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Total d'activitats realitzades:	2015	218
Total d'activitats realitzades:	2016	159
Total d'activitats realitzades:	2017	164

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2015	7,8	111%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2016	8,1	116%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2017	8,2	117%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2018		-%

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de peticions rebudes:	2015	228
Quantitat de peticions acceptades:	2015	114
Quantitat de peticions rebudes:	2016	351
Quantitat de peticions acceptades:	2016	155
Quantitat de peticions rebudes:	2017	321
Quantitat de peticions acceptades:	2017	106

### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2015	7,7	110%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2016	7,7	110%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2017	8	114%
Grau de satisfacció anual $\geq$ 7/10	2018		-%

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Hores de servei agents cívics:	2015	66.000
Total actuacions dels agents cívics a la ciutat:	2015	192.333
Nombre d'agents cívics:	2015	39
Hores de servei agents cívics:	2016	87.414

Total actuacions dels agents cívics a la ciutat:	2016	297.000
Nombre d'agents cívics:	2016	51
Hores de servei agents cívics:	2017	142.000
Total actuacions dels agents cívics a la ciutat:	2017	470.000
Nombre d'agents cívics:	2017	70 (+40 a l'estiu)

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics $\geq 7/10$	2016	6,3	90%
Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics $\geq 6,5/10$	2017	7,6 (mitjana ponderada)	117%
Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics $\geq 6,5/10$	2018		-%

#### MODALITAT 1: ACCIONS DIVULGATIVES I DE PROMOCIÓ DE LA CULTURA CÍVICA ALS ESPAIS PÚBLICS

##### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Total actuacions dels agents cívics a la ciutat:	2015	192.333
Total actuacions dels agents cívics a la ciutat:	2016	297.000
Total actuacions dels agents cívics a la ciutat:	2017	470.000

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics $\geq 7/10$ (primer any de mesura)	2016	6,3	90%
Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics $\geq 6,5/10$	2017	6,9	106%
Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics $\geq 6,5/10$	2018		-%

#### MODALITAT 2: ACCIONS AUXILIARS DE REGULACIÓ DE LA MOBILITAT EN GRANS ESDEVENIMENTS DE CIUTAT

##### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Hores de servei agents cívics:	2015	66.000
Hores de servei agents cívics:	2016	87.414
Hores de servei agents cívics:	2017	142.000

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics $\geq 7/10$	2016	6,3	90%
---	------	-----	-----



(primer any de mesura)			
Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics $\geq 6.5/10$	2017	6,9	106%
Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics $\geq 6.5/10$	2018		-%

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

##### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum d'atencions informatives i tramitacions (novembre i desembre)	2015	20.471
Temps d'espera mig en l'atenció presencial (HH:MM:SS)	2015	00:04:59
Volum d'atencions informatives i tramitacions	2016	146.982
Temps d'espera mig en l'atenció presencial (HH:MM:SS)	2016	00:06:33
Volum d'atencions informatives i tramitacions	2017	163.400
Temps d'espera mig en l'atenció presencial (HH:MM:SS)	2017	00:07:31

##### OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: $\geq 7/10$	2016	8,93	127%
Realitzar el 95% dels tràmits en els terminis establerts	2016	95,75%	101%
Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: $\geq 7/10$	2017	9,16	131%
Realitzar el 95% dels tràmits en els terminis establerts	2017	95,65%	101%
Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: $\geq 7/10$	2018		-%
Realitzar el 95% dels tràmits en els terminis establerts	2018		-%

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

##### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Cens inicial VMP i cicles de més de dues rodes	2017	1832
Registrats – 513	2017	28,00%
Pendents registrar (manca foto) – 426	2017	23,25%
Pendents lliurament documentació definitiva – 318	2017	17,36%
Sense cap gestió – 574	2017	31,33%

**OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT**

Lliurar els adhesius i clauers a les empreses/autònoms en un màxim de 2 dies laborables, a comptar des del moment de l'aprovació	2018		-%
--	------	--	----

**MODALITAT 1: VEHICLES MOBILITAT PERSONAL (A I B)****INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR**

Cens inicial VMP (A i B)	2017	1451
Registrats – 283	2017	19,50%
Pendents registrar (manca foto) – 312	2017	21,50%
Pendents lliurament documentació definitiva – 282	2017	19,40%
Sense cap gestió – 574	2017	39,60%

**OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT**

Lliurar els adhesius i clauers a les empreses/autònoms en un màxim de 2 dies laborables, a comptar des del moment de l'aprovació	2018		-%
--	------	--	----

**MODALITAT 2: CICLES DE MÉS DE DUES RODES (C1 I C2)****INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR**

Cens inicial cicles de més de dues rodes – 247	2017	381
Registrats – 230	2017	60,60%
Pendents registrar (manca foto) – 114	2017	29,90%
Pendents lliurament documentació definitiva – 36	2017	9,50%
Sense cap gestió – 0	2017	0,00%

**OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT**

Lliurar els adhesius i clauers a les empreses/autònoms en un màxim de 2 dies laborables, a comptar des del moment de l'aprovació	2018		-%
--	------	--	----