



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Servicios de Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)

Fecha de aprobación: 27/09/2018

## **ÍNDICE**

MISIÓN .....	- 2 -
DATOS DE CONTACTO .....	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD .....	- 3 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	- 3 -
SERVICIOS .....	- 4 -
Utilización de la red pública de aparcamientos de B:SM .....	- 5 -
Utilización de la red pública de aparcamientos en calzada de ÁREA B:SM .....	- 8 -
Grúa municipal para retirada, cesión y abandono de vehículos .....	- 14 -
Gestión de estaciones de autobuses .....	- 18 -
Bicing, uso de la red pública de bicicletas.....	- 21 -
Acceso y visita a equipamientos y espacios gestionados por B:SM .....	- 24 -
Actividades didácticas y educativas en espacios gestionados por B:SM.....	- 27 -
Cesión de espacios gestionados por B:SM .....	- 30 -
Convivencia y civismo: cuerpo de agentes cívicos .....	- 33 -
Información y tramitación para los usuarios de B:SM .....	- 35 -
Gestión registro vehículos movilidad personal y ciclos de más de dos ruedas .....	- 37 -
ANEXOS .....	- 39 -
CENTROS PRESTADORES .....	- 39 -
SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN.....	- 48 -

La Carta de Servicios de **Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)**, está dirigida a ciudadanos, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza **Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)**, a la vez que acerca la Administración pública a los ciudadanos que son usuarios de ella:

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

## MISIÓN

Barcelona de Servicios Municipales (B:SM) es una empresa del Ayuntamiento de Barcelona que nació con el objetivo de unificar en una sola sociedad la prestación de diversos servicios municipales. Actualmente, las actividades que gestiona B:SM son variadas e incluyen desde aspectos relacionados con la movilidad hasta la gestión de instalaciones de referencia dedicadas al ocio.

B:SM tiene como misión contribuir al desarrollo de Barcelona y a la mejora de la calidad de vida de ciudadanos y visitantes; gestiona servicios encargados por el Ayuntamiento de Barcelona con eficiencia, flexibilidad y proactividad, y aporta valor en pro de la sostenibilidad social y económica.

## DATOS DE CONTACTO

<b>Dirección</b>	Calle de Calàbria, 66, 08015 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	938 875 034
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:atclientBSM@BSMsa.cat">atclientBSM@BSMsa.cat</a> <a href="https://www.BSMsa.cat/">https://www.BSMsa.cat/</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes. Oficina de Atención al Cliente de B:SM De 8.00 a 20.00 h
<b>Cómo llegar</b>	Metro: Línea 1 (Rocafort), Línea 3 (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 CALIDAD

B:SM considera como principios básicos de su gestión la realización de las actividades con un alto nivel de calidad y servicio para garantizar la obtención de unos resultados que cumplan los requisitos esperados por los clientes, que respeten el medio ambiente y que garanticen la seguridad de nuestra plantilla.

Trabajar de acuerdo con un sistema que promueva la mejora continua forma parte de la esencia de B:SM. La Dirección General de B:SM está comprometida con el desarrollo y la implementación de los sistemas de gestión. En el 2001 se implantó el primer sistema de gestión de la calidad, a través de la norma internacional ISO 9.001: 2008, y en el 2006 se integró con medio ambiente, según el reglamento europeo EMAS, que posteriormente adaptamos en el 2004 a la norma ISO 14.001.

**Indicadores y objetivos generales:** Véase <http://www.bsmsa.cat/rsc/millora-continua/> para conocer en detalle los compromisos de calidad de los diferentes ámbitos de actuación de B:SM.

## CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

<b>Participación y atención ciudadana</b>	<p>En B:SM nos sentimos responsables de la satisfacción del cliente con nuestros servicios. Para nosotros es clave escuchar y conocer sus necesidades, expectativas y opiniones, ya que en nuestra razón de ser está la voluntad de mejorar. Por eso nos dotamos de diferentes mecanismos de medida que nos permiten gestionar adecuadamente las actividades prestadas.</p> <p>Una vez recibida la información del cliente, B:SM actúa de la misma manera independientemente del tipo de comunicación de que se trate, es decir, en todos los casos contestamos en un máximo de quince días, y se hace un análisis de lo que dice el cliente (ya sea una reclamación o una sugerencia).</p> <p>Lo que realmente nos da valor es la voz del cliente en nuestra gestión, por eso se realizan encuestas de satisfacción y sesiones específicas <i>focus group</i> para conocer la opinión de los usuarios sobre nuestros servicios.</p> <p>Véase <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>Telefónico: <a href="http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/">http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/</a></p> <p>Telemático: <a href="http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/">http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/</a></p>
<b>Quejas, reclamaciones y sugerencias</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Toda sugerencia y reclamación se gestiona de forma individual, y para cada una de ellas se elabora una respuesta desde las oficinas de atención al cliente (Oficina de Atención al Cliente de B:SM u oficinas específicas de</li></ol>

	<p>cada ámbito).</p> <p>2. La respuesta se tramita en un máximo de 15 días en el canal escogido por el interesado mediante el sistema de gestión unificado del Ayuntamiento.</p> <p><b>Consultas generales:</b></p> <p><u>Presencial:</u> Oficina de Atención al Cliente de la calle de Calàbria, 66, y direcciones, buzones y oficinas de atención al cliente de los centros prestadores</p> <p><u>Telemático:</u> Véase <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia">http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia</a></p> <p><u>Telefónico:</u> 010</p> <p><b>Consultas especializadas:</b></p> <p><u>Telemático:</u> <a href="https://www.Bmsa.cat/contacte/on-som/">https://www.Bmsa.cat/contacte/on-som/</a></p> <p><u>Telefónico:</u> 938 875 034</p>
<b>Tiempo de respuesta</b>	15 días

## SERVICIOS

Los servicios actuales de B: SM se centran en la movilidad (aparcamientos, ÁREA, grúa municipal, Bicing y estaciones de autobuses), la visita y el acceso a equipamientos educativos, de naturaleza, culturales y de ocio de referencia de la ciudad (Zoo, Park Güell, Parque de Montjuïc,...), la localización, la cesión de espacios (Anilla Olímpica, Fòrum, etc.), el apoyo a la convivencia y el civismo (agentes cívicos) y la atención y la información al cliente.

- ✓ **Utilización de la red pública de aparcamientos de B:SM.**
- ✓ **Utilización de la red pública de aparcamientos en calzada de ÁREA B:SM.**
- ✓ **Grúa municipal para retirada, cesión y abandono de vehículos.**
- ✓ **Gestión de estaciones de autobuses.**
- ✓ **Bicing, uso de la red pública de bicicletas.**
- ✓ **Cesión de espacios gestionados por B:SM.**
- ✓ **Acceso y visita a espacios gestionados por B:SM.**
- ✓ **Actividades didácticas y educativas en espacios gestionados por B:SM.**
- ✓ **Convivencia y civismo (agentes cívicos).**
- ✓ **Atención al cliente.**
- ✓ **Gestión registro vehículos movilidad personal y ciclos de más de dos ruedas.**

## UTILIZACIÓN DE LA RED PÚBLICA DE APARCAMIENTOS DE B:SM

<b>Descripción</b>	Dar servicio de aparcamiento tanto a residentes como a foráneos, contribuyendo a la mejora de la movilidad al facilitar la elección modal en origen y el control de la demanda en destino.
<b>Utilidad</b>	Facilitar el aparcamiento en zonas con déficit de plazas para aparcar.
<b>Garantía</b>	Dotación de aparcamiento en las zonas donde es necesario, siguiendo las políticas de movilidad de la ciudad.
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	✓ Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos: <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>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	1. Contratación del servicio. 2. Estancia en el aparcamiento. 3. Pago del servicio. 4. Finalización de la estancia.
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	✓ Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$ . ✓ % de averías de aparcamiento resueltas respecto al total.

### MODALIDAD 1: PLAZAS DE APARCAMIENTO PARA VEHÍCULOS DE ROTACIÓN EN APARCAMIENTOS FUERA DE CALZADA

<b>Descripción</b>	Aparcamiento para los usuarios esporádicos que tienen que realizar estancias de corta duración (horas).
<b>Ofrece</b>	<b>Instalaciones. Documento.</b> Espacio para aparcar. Resguardo del aparcamiento.
<b>Coste y forma de pago</b>	Según tarifas fijadas por el Ayuntamiento. Véase <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>  Efectivo o tarjeta bancaria
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)</b> ✓ <b>Oficina de Atención al Cliente de 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>Información complementaria</b>	B:SM construye y gestiona aparcamientos fuera de calzada en zonas donde hay déficit de plazas con el fin de poder dar el servicio de aparcamiento a los usuarios que necesitan acceder a la zona de manera esporádica.
<b>Canales de petición</b>	✓ <u>Presencial</u> : en los centros prestadores
<b>Canales de gestión</b>	✓ <u>Presencial</u> : en los centros prestadores
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Presencial</u> : en los centros prestadores
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Índice de satisfacción del cliente (ISC) para vehículos de rotación $\geq 7/10$ .

## MODALIDAD 2: PLAZAS DE APARCAMIENTO PARA VEHÍCULOS ABONADOS EN APARCAMIENTOS FUERA DE CALZADA

**Descripción** Aparcamiento para los usuarios que necesitan aparcar de manera recurrente (meses).

**Ofrece Documento. Tarjeta. Instalaciones.** Contrato de abono para el aparcamiento. Tarjeta de acceso

**Coste y forma de pago** Según las tarifas fijadas en cada aparcamiento y para cada modalidad de abono. Véase

<http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/>

Efectivo, tarjeta bancaria, domiciliación o transferencia

**Centros prestadores**

- ✓ **Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)**
- ✓ **Oficina de Atención al Cliente de B:SM**
- ✓ <http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/>

**Información complementaria** B:SM construye y gestiona aparcamientos fuera de calzada en zonas donde hay déficit con el fin de poder dar el servicio de aparcamiento a los usuarios que necesitan aparcar de manera recurrente en una zona, ya sean residentes o foráneos.

**Canales de petición**

- ✓ Presencial: en los centros prestadores
- ✓ Telefónico: 938 875 034 y 934 092 021
- ✓ Telemático: páginas web [www.aparcamentsB:SM.cat](http://www.aparcamentsB:SM.cat) y [www.parkingcard.cat](http://www.parkingcard.cat)
- ✓ Telemático: correo electrónico [atclientBSM@Bsmsa.cat](mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat)

**Canales de gestión**

- ✓ Presencial: en los centros prestadores
- ✓ Telefónico: 934 092 021 y teléfono del solicitante
- ✓ Telemático: correo electrónico [atclientBSM@Bsmsa.cat](mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat), y correo electrónico del solicitante

**Canales de recepción** ✓ Presencial: en los centros prestadores

**Objetivo de gestión** ✓ Grado de satisfacción anual  $\geq 7/10$ .

## MODALIDAD 3: PLAZAS DE APARCAMIENTO PARA VEHÍCULOS EN ESTANCIAS DE DÍAS EN APARCAMIENTOS FUERA DE CALZADA

**Descripción** Aparcamiento para los usuarios esporádicos que tienen que realizar estancias de duración de días, como visitantes de la ciudad o profesionales.

**Ofrece Instalaciones. Documento.** Título del aparcamiento.

**Coste y forma de pago** Según las tarifas fijadas en la red de aparcamiento. Véase

<http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/>

Efectivo, tarjeta bancaria o transferencia

<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)</b></li> <li>✓ <b>Oficina de Atención al Cliente 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>Información complementaria</b>	B:SM construye y gestiona aparcamientos fuera de calzada en zonas donde hay déficit de plazas con el fin de poder dar el servicio de aparcamiento a los usuarios que necesitan acceder a la zona de manera esporádica por periodos de días.
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 938 875 034 y 934 092 021</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: páginas web <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat">www.aparcamentsB:SM.cat</a> y <a href="http://www.parkingcard.cat">www.parkingcard.cat</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a></li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 934 092 021 y teléfono del solicitante</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a>, y correo electrónico del solicitante</li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Presencial</u> : en los centros prestadores
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$ .

#### MODALIDAD 4: PLAZAS DE APARCAMIENTO PARA VEHÍCULOS DE RESIDENTES EN APARCAMIENTOS FUERA DE CALZADA

<b>Descripción</b>	B:SM construye y gestiona aparcamientos fuera de calzada en zonas donde hay déficit de plazas con el fin de poder dar el servicio de aparcamiento a los residentes de la zona.
<b>Ofrece</b>	<b>Instalaciones. Recursos materiales. Documento.</b> Contrato de abono para el aparcamiento. Mando de la puerta.
<b>Coste y forma de pago</b>	Según las tarifas fijadas por aparcamiento. Véase <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> Domiciliación bancaria
<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)</b></li> <li>✓ <b>Oficina de Atención al Cliente 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>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: oficinas B:SM, calle de Calàbria, 66</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 938 875 034 y 934 092 021</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: páginas web <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat">www.aparcamentsB:SM.cat</a> y <a href="http://www.parkingcard.cat">www.parkingcard.cat</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a></li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: oficinas B:SM, calle de Calàbria, 66</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 938 875 034 y teléfono del solicitante</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: páginas web <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat">www.aparcamentsB:SM.cat</a> y</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="http://www.parkingcard.cat">www.parkingcard.cat</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a></li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: oficinas B:SM, calle de Calàbria, 66</li> <li>✓ <u>Presencial</u>: en los aparcamientos</li> </ul>
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$ .

## MODALIDAD 5: PLAZAS DE APARCAMIENTO Y CARGA PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS EN APARCAMIENTOS FUERA DE CALZADA

<b>Descripción</b>	Aparcamiento para los usuarios con vehículo eléctrico con acceso a cargadores de las baterías.
<b>Ofrece</b>	<b>Documento. Instalaciones. Tarjeta.</b> Resguardo del aparcamiento. Título de aparcamiento. Contrato de abono para el aparcamiento. Tarjeta de acceso
<b>Coste y forma de pago</b>	Según las tarifas fijadas por aparcamiento. Véase <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> Domiciliación, efectivo, tarjeta bancaria o transferencia
<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Barcelona de Servicios Municipales, SA (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>Información complementaria</b>	B:SM construye y gestiona aparcamientos fuera de calzada en zonas donde hay déficit de plazas, y los equipa con plazas con cargadores para vehículos eléctricos con el fin de poder dar el servicio a los usuarios de este tipo de vehículos.
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: oficinas B:SM, calle de Calàbria, 66</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 938 875 034 y 934 092 021</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: páginas web <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat">www.aparcamentsB:SM.cat</a> y <a href="http://www.parkingcard.cat">www.parkingcard.cat</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a></li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: oficinas B:SM, calle de Calàbria, 66</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 938 875 034 y teléfono del solicitante</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: páginas web <a href="http://www.aparcamentsB:SM.cat">www.aparcamentsB:SM.cat</a> y <a href="http://www.parkingcard.cat">www.parkingcard.cat</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico <a href="mailto:atclientBSM@Bsmsa.cat">atclientBSM@Bsmsa.cat</a></li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: Oficina de Atención al Cliente de B:SM, calle de Calàbria, 66</li> <li>✓ <u>Presencial</u>: en los aparcamientos</li> </ul>
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$ .

UTILIZACIÓN DE LA RED PÚBLICA DE APARCAMIENTOS EN CALZADA DE ÁREA B:SM

<b>Descripción</b>	Dar servicio de aparcamiento en la vía pública a residentes, foráneos, motos y vehículos DUM (distribución urbana de mercancías).
<b>Utilidad</b>	<p>Facilitar el aparcamiento en zonas con déficit de plazas para aparcar y donde hay servicios terciarios, comercios, hospitales, puntos de atracción turística, etc., es decir, en los focos de atracción de movilidad en general.</p> <p>Facilitar el aparcamiento de residentes en el entorno próximo.</p> <p>Facilitar la distribución urbana de mercancías habilitando espacios DUM para estacionar los vehículos y poder realizar las tareas de carga y descarga.</p> <p>Dejar y recoger a viajeros o turistas cerca de los lugares de interés turístico dentro de la ciudad. Estacionar los autocares discrecionales el tiempo necesario hasta la recogida de los viajeros o turistas.</p>
<b>Garantía</b>	<p>Velar por el buen uso de estas plazas garantizando los índices de empleo y de disciplina objetivos.</p> <p>Disponer de la estructura y la infraestructura para garantizar el servicio, así como de la supervisión que deriva del encargo del Ayuntamiento de Barcelona.</p>
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	<p>✓ Véase <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/O_RDENAN%C3%87A%203.12.pdf">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/O_RDENAN%C3%87A%203.12.pdf</a></p>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	<p>✓ Los descritos en la normativa reguladora del servicio</p> <p>✓ <a href="#">Condiciones de uso del servicio ApparkB</a></p> <p>✓ <a href="#">Condiciones de uso del servicio AreaDUM</a></p>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información de servicio.</li> <li>2. Aceptación de las condiciones de uso, en su caso.</li> <li>3. Estancia.</li> <li>4. Pago del servicio, en su caso.</li> <li>5. Finalización de la estancia.</li> </ol>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	Dar respuesta en un máximo de 48 horas al 98 % de las peticiones de soporte técnico.

#### MODALIDAD 1: PLAZAS DE APARCAMIENTO EN CALZADA PARA VEHÍCULOS DE ROTACIÓN DE CORTA DURACIÓN (ZONAS AZULES Y VERDES)

<b>Descripción</b>	Aparcamiento para los usuarios foráneos que estacionan con carácter de rotación por corta duración (0-4 horas). Área azul y verde de rotación.
<b>Ofrece</b>	<b>Espacio público. Documento.</b> Espacio para aparcamiento. Tique ÁREA

(en papel o digital)

---

<b>Coste y forma de pago</b>	Según tarifas fijadas por el Ayuntamiento. Véase <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> Efectivo o tarjeta bancaria o ApparkB.
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)</b> ✓ <b>Oficina de Atención al Cliente de B:SM</b> ✓ Zonas reguladas azules y verdes de Barcelona
<b>Información complementaria</b>	B:SM gestiona aparcamientos en calzada en zonas donde hay déficit de plazas con el fin de poder dar el servicio de aparcamiento a los usuarios que necesitan acceder a la zona en un periodo de corta duración.
<b>Canales de petición</b>	✓ <u>Presencial</u> : en zona de aparcamiento
<b>Canales de gestión</b>	✓ <u>Presencial</u> : Oficina de Atención al Cliente de la calle de Calàbria, 66, y mediante los agentes de control de la zona de aparcamiento ✓ <u>Telefónico</u> : 938 875 034 ✓ <u>Telemático</u> : <a href="https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/tramitSearch/default.html?&amp;style=ciudadano&amp;keywords=Targeta d'AREA">https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/tramitSearch/default.html?&amp;style=ciudadano&amp;keywords=Targeta d'AREA</a> y mediante la aplicación ApparkB-soporte técnico ✓ <u>Telefónico</u> : 010 ✓ <u>Telemático</u> : <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/linia">http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/linia</a>
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Presencial</u> : en la plaza de aparcamiento
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos.

---

## MODALIDAD 2: PLAZAS DE APARCAMIENTO EN CALZADA PARA VEHÍCULOS DE RESIDENTES (ZONAS VERDES)

---

<b>Descripción</b>	Aparcamiento para los usuarios residentes que estacionan con carácter de residentes de 0 a 8 días. Facilitar y dar preferencia a aparcamiento de residentes en ÁREA (verde).
<b>Ofrece</b>	<b>Espacio público. Documento.</b> Espacio para aparcamiento. Tique ÁREA (en papel).
<b>Coste y forma de pago</b>	Según tarifas fijadas por el Ayuntamiento. Véase <a href="https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/verdes/">https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/verdes/</a> . Efectivo o tarjeta bancaria.
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)</b> ✓ <b>Oficina de Atención al Cliente de B:SM</b>

---

	✓ Zonas reguladas verdes preferentes residentes
<b>Información complementaria</b>	B:SM gestiona aparcamientos en calzada en zonas donde hay déficit con el fin de poder dar el servicio de aparcamiento a los usuarios residentes que necesitan estacionar sus vehículos.
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en zona de aparcamiento</li> <li>✓ <u>Telemático (pago anual y trimestral)</u>: <a href="http://w30.bcn.es/APPS/snyareaverdatpv/identificacion.d.o?reqCode=create&amp;set-locale=ca_ES">http://w30.bcn.es/APPS/snyareaverdatpv/identificacion.d.o?reqCode=create&amp;set-locale=ca_ES</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia">http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia</a></li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: Información y atención al cliente, calle de Calàbria, 66, y mediante los agentes de control de la zona de aparcamiento</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 938 875 034 y 010</li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Presencial</u> : en la plaza de aparcamiento
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos.

### MODALIDAD 3: PLAZAS DE APARCAMIENTO EN CALZADA PARA VEHÍCULOS DE RESIDENTES (ZONAS EXCLUSIVAS)

<b>Descripción</b>	Solución de aparcamiento para los usuarios residentes que estacionan con carácter de residentes de 0 a 8 días en zonas de uso exclusivo de residentes. ÁREA exclusiva de residentes (blanca).
<b>Ofrece</b>	<b>Espacio público. Documento.</b> Espacio para aparcamiento. Tique ÁREA (en papel).
<b>Coste y forma de pago</b>	Según tarifas fijadas por el Ayuntamiento. Véase <a href="https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/exclusives-residents/">https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/exclusives-residents/</a> Efectivo o tarjeta bancaria.
<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)</b></li> <li>✓ <b>Oficina de Atención al Cliente de B:SM</b></li> <li>✓ Zonas reguladas como exclusivas de residentes</li> </ul>
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en zona de aparcamiento</li> <li>✓ <u>Telemático (pago anual y trimestral)</u>: <a href="http://w30.bcn.es/APPS/snyareaverdatpv/identificacion.d.o?reqCode=create&amp;set-locale=ca_ES">http://w30.bcn.es/APPS/snyareaverdatpv/identificacion.d.o?reqCode=create&amp;set-locale=ca_ES</a></li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: Oficina de Atención al Cliente de la calle de Calàbria, 66, y mediante los agentes de control de la zona de aparcamiento</li> <li>✓ <u>Presencial</u>: Información y Atención al Cliente, Calàbria, 66</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 938 875 034 y 010</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/canals-">http://ajuntament.barcelona.cat/canals-</a></li> </ul>

---

**Canales de recepción** ✓ Presencial: en la plaza de aparcamiento

---

**Objetivo de gestión** ✓ Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos

---

---

#### MODALIDAD 4: PLAZAS DE APARCAMIENTO EN CALZADA PARA VEHÍCULOS DUM (DISTRIBUCIÓN URBANA DE MERCANCÍAS)

**Descripción** Aparcamiento para los conductores de vehículos de distribución urbana de mercancías que estacionan con carácter de rotación de máximo 30 minutos en zonas habilitadas en la ciudad como AreaDUM. Facilitar la distribución urbana de mercancías habilitando espacios DUM para estacionamiento de vehículos y poder realizar las tareas de carga y descarga.

---

**Ofrece** **Espacio público. Documento.** Espacio para aparcamiento. Tique digital (a través de la aplicación AreaDUM). Véase <https://www.areaverda.cat/es/operar-por-el-movil/areadum/>

---

**Coste y forma de pago** 0 euros.

Sin coste, de acuerdo con las ordenanzas vigentes.

---

**Centros prestadores** ✓ **Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)**  
✓ **Oficina de Atención al Cliente de B:SM**  
✓ Zonas reguladas como AreaDUM

---

**Información complementaria** B:SM gestiona aparcamientos en calzada en zonas donde hay necesidad de distribución urbana de mercancías con el fin de poder dar el servicio de aparcamiento a los usuarios DUM que lo requieren por motivos de trabajo.

---

**Canales de petición** ✓ Presencial: en zona de aparcamiento

---

**Canales de gestión** ✓ Presencial: Oficina de Atención al Cliente, calle de Calàbria, 66, y mediante los agentes de control de la zona de aparcamiento  
✓ Telefónico: 938 875 034 y 902 202 121  
✓ Telemático: mediante la aplicación AreaDUM-soporte técnico  
✓ Telemático: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia>

---

**Canales de recepción** ✓ Presencial: en la plaza de aparcamiento

---

**Objetivo de gestión** ✓ Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos.

---

---

#### MODALIDAD 5: ESTACIONAMIENTO Y PARADA PARA AUTOCARES EN LA VÍA PÚBLICA (ZONABUS)

<b>Descripción</b>	Ofrecer estacionamiento y paradas para los autocares discrecionales cerca de lugares de interés turístico. Permite dejar y recoger a los viajeros o turistas cerca de los lugares de interés turístico dentro de la ciudad y el estacionamiento de los autocares discrecionales el tiempo necesario hasta la recogida de los viajeros o turistas.
<b>Ofrece</b>	<b>Espacio público. Documento.</b> Tarjeta. Autorización de paradas con y sin reserva, y estacionamientos de corta y larga duración. Tiques de pago. Tarjeta prepago ZB60.
<b>Coste y forma de pago</b>	Las tarifas de aplicación establecidas para cada estacionamiento según la zona azul, aparcamiento o plataforma logística. Véase <a href="http://www.zonabus.cat/serveis/tarifas/">http://www.zonabus.cat/serveis/tarifas/</a> Efectivo o tarjeta bancaria.
<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)</b></li> <li>✓ <b>Oficina de Atención al Cliente de B:SM</b></li> <li>✓ En la vía pública, en el caso de las zonas azules/paradas 10 minutos y en la plataforma logística y aparcamientos de autocares</li> </ul>
<b>Información complementaria</b>	<p>El cliente dispone de toda la información en el web <a href="http://www.zonabus.cat">www.zonabus.cat</a></p> <p>El autocar puede utilizar las paradas un máximo 10 minutos para dejar o recoger pasajeros, y las zonas de estacionamiento para la espera. En las zonas de estacionamiento tendrá que pagar por el tiempo estacionado, según la tarifa vigente en cada caso, y cumplir con el tiempo máximo autorizado según la señal vertical y el tique de pago.</p> <p>El servicio dispone de personal para controlar y denunciar las infracciones en el servicio.</p> <p>Las zonas con reserva se tienen que solicitar a través de <a href="http://www.zonabus.cat">www.zonabus.cat</a>, cumpliendo los requisitos necesarios.</p>
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en zona de aparcamiento</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 933 308 799 y 010</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="http://www.zonabus.cat">www.zonabus.cat</a></li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: con los agentes de control de la zona de aparcamiento</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 933 308 799</li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en la plaza de aparcamiento</li> </ul>
<b>Objetivo de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos</li> </ul>

## GRÚA MUNICIPAL PARA RETIRADA, CESIÓN Y ABANDONO DE VEHÍCULOS

<b>Descripción</b>	Mantener la disciplina vial como elemento esencial para agilizar la eficiencia y la seguridad de la red vial urbana, con la contribución de la optimización y utilización del espacio público, disminuyendo así el coste social de la movilidad y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.
<b>Utilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Incrementar las plazas de aparcamiento disponibles en la vía pública.</li><li>✓ Garantizar la seguridad y reserva de espacios destinados a peatones y reducir la peligrosidad del tráfico.</li><li>✓ Garantizar la disponibilidad de las plazas de estacionamiento reservadas para determinados colectivos y servicios.</li><li>✓ Facilitar la ejecución de obras y la realización de acontecimientos públicos.</li><li>✓ Facilitar la circulación de los vehículos bloqueados (vados ocupados, vehículos que obstaculizan, etc.).</li><li>✓ Aumentar la velocidad comercial para reducir la congestión, la contaminación y el coste económico de los trayectos.</li><li>✓ Proporcionar otros servicios de traslado y movimiento de vehículos al Ayuntamiento y otras instituciones y a los ciudadanos.</li><li>✓ Impedir la degradación del espacio público.</li><li>✓ Facilitar al ciudadano la gestión para deshacerse de un residuo tóxico.</li></ul>
<b>Garantía</b>	El Ayuntamiento de Barcelona, de acuerdo con las competencias que le atribuye la legislación vigente, presta este servicio ejerciendo el principio de autoridad a través de la Guardia Urbana y con los medios organizados a través de un órgano técnico-jurídico de gestión, que es la sociedad Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM).
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ordenanza Municipal de Peatones y Vehículos: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenan%C3%A7a-de-circulaci%C3%B3-de-vianants-i-de-vehicles-ocvv">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenan%C3%A7a-de-circulaci%C3%B3-de-vianants-i-de-vehicles-ocvv</a></li><li>✓ Ley de Seguridad Vial: <a href="http://transit.gencat.cat/ca/legislacio/legislacio_generica_sobre_seguretat_viaria/">http://transit.gencat.cat/ca/legislacio/legislacio_generica_sobre_seguretat_viaria/</a></li><li>✓ Ordenanzas fiscales: Consultar Punto 3.1 Tasas para servicios generales, apartado 7 relativo a servicios de grúa <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals</a></li></ul>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	Ante la actuación de la grúa municipal sobre un vehículo de su propiedad, sin haberlo solicitado él mismo, el ciudadano tiene derecho a: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ser informado en el depósito municipal sobre el motivo de la retirada del vehículo según la normativa que se aplica y sobre los importes aplicables</li><li>✓ Abonar, si así lo desea, los importes derivados de la infracción</li></ul>

- de estacionamiento cometida
- ✓ Poder efectuar reclamaciones sobre el servicio que la grúa ha prestado (atención recibida, estado del vehículo, estado de las instalaciones de custodia,...) así como ser informado del procedimiento para recurrir la infracción si sí lo cree conveniente
- ✓ Recuperar el vehículo en la misma vía pública mientras la grúa está actuando para proceder a su retirada siempre y cuando la grúa aún no haya iniciado la marcha con el vehículo ya remolcado, acreditando que el vehículo es de su propiedad y pudiendo retirarlo del lugar donde estaba cometiendo la infracción por la cual había sido denunciado

Asimismo, los deberes que se derivan de la actuación no solicitada de la grúa municipal son los siguientes:

- ✓ Abonar los importes de las tasas del servicio de grúa para poder recuperar su vehículo
- ✓ Cumplir los requisitos derivados de la normativa de recuperación de vehículos, aportando la documentación solicitada y acreditándose como titular o persona autorizada con el documento que lo demuestre a tal efecto

Ante la voluntad del ciudadano de desprenderse de forma medioambientalmente responsable de su vehículo, tiene los derechos siguientes derechos, sin coste:

- ✓ A que el Servicio de Grúa lo retire de la vía pública en el plazo establecido una vez sea efectiva su petición, sin incurrir en ningún tipo de infracción por abandono
- ✓ A renunciar a su vehículo transportándolo por sus propios medios a uno de los depósitos municipales
- ✓ A que su vehículo sea dado de baja legalmente, siendo el Servicio Municipal de Grúa quien realice íntegramente esta gestión
- ✓ A que el su vehículo sea destruido y descontaminado de forma medioambientalmente responsable, tal y como señala la normativa de vehículos fuera de uso
- ✓ A recibir confirmación de la destrucción efectiva de su vehículo, mediante el certificado correspondiente

---

**Procedimientos de gestión del servicio**

**1. ABANDONO DEL VEHÍCULO**

- 1.0. Alta del expediente de abandono.
  - 1.1. Entrega del expediente a la grúa para su ingreso en el depósito municipal.
  - 1.2. Notificación al titular del vehículo.
  - 1.3. Si la notificación es negativa, se publica mediante edicto.
  - 1.4. Generación del lote de destrucción.
  - 1.5. Entrega del vehículo a un centro gestor de bajas, descontaminación y desguace.
  - 1.6. Alta de las tasas generadas en el Instituto Municipal de Hacienda para su posterior cobro.
-



## 2. CESIÓN DEL VEHÍCULO

- 2.0. Cesión del vehículo por parte del ciudadano.
- 2.1. Entrega del expediente a la grúa, en su caso, para su ingreso en el depósito municipal.
- 2.2. Entrega del vehículo a un centro gestor de bajas, descontaminación y desguace.

## 3. RETIRADA DEL VEHÍCULO

- 3.1. Solicitud de servicio de retirada en el centro de asignación de servicios.
- 3.2. Localización y asignación del servicio evaluando criterios de prioridad y optimización en un vehículo grúa.
- 3.3. Desplazamiento de la grúa municipal al lugar de retirada.
- 3.4. En su caso, la grúa municipal evidenciará la infracción mediante fotografía y solicitará la autorización de retirada a la Guardia Urbana.
- 3.5. Fotografía del estado del vehículo.
- 3.6. Retirada del vehículo de la vía pública.
- 3.7. Alta de la denuncia.
- 3.8. Custodia del vehículo.
- 3.9. Entrega del vehículo.

---

<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	✓ Atender las solicitudes en un plazo inferior a 25 minutos en el 95 % de los casos. ✓ ISC, índice de satisfacción del cliente $\geq 6/10$ .
--	---

---

### MODALIDAD 1: RETIRADA DE VEHÍCULOS EN LA VÍA PÚBLICA (GRÚA MUNICIPAL)

**Descripción** Solicitudes específicas de ciudadanos en casos de ocupación de vados, ocupación de zonas reservadas, vehículos bloqueados, etc.

Actuaciones derivadas de otros servicios:

- ✓ Movimientos de vehículos motivados por acontecimientos culturales, acontecimientos deportivos, fiestas de barrio, necesidad de obras, etc.
- ✓ Movimientos de vehículos motivados por reservas de espacios en la vía pública solicitadas por entidades privadas, previamente autorizadas.

---

<b>Ofrece</b>	<b>Liberación de obstáculo</b>
---------------	--------------------------------

---

**Coste y forma de pago** Sin coste para el ciudadano que solicita el servicio, exceptuando aquellos movimientos de vehículos motivados por reservas de espacios en la vía pública solicitados por entidades privadas, que se rigen por las tasas indicadas en las ordenanzas fiscales.

Véase:

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

---

<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Depósito municipal Badajoz</li> <li>✓ Depósito municipal Sant Genís-Vall d'Hebrón</li> <li>✓ Depósito municipal Joan Miró</li> <li>✓ Depósito municipal La Maquinista</li> <li>✓ Depósito municipal Castellbisbal</li> <li>✓ Oficina de Atención al Cliente de B:SM</li> </ul>
<b>Información complementaria</b>	<p>Estas actuaciones también se llevan a cabo en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Infracciones de estacionamiento y vehículos que dificultan la circulación (zonas de carga y descarga, carril bus, doble fila, paso de peatones, etc.).</li> <li>✓ Peticiones de los cuerpos policiales con el fin de garantizar la seguridad en el tráfico (alcoholemia, falta de seguro, ITV caducada, etc.).</li> <li>✓ Precinto y/o a disposición judicial para solicitudes de instituciones oficiales.</li> <li>✓ Véase <a href="http://www.gruabcn.cat/recuperar-el-vehicle/">http://www.gruabcn.cat/recuperar-el-vehicle/</a></li> </ul>
<b>Canales de petición</b>	✓ <u>Telefónico</u> : 092
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 901 513 151 y 938 875 034</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="http://www.gruabcn.cat/es/recuperar-el-vehiculo/">http://www.gruabcn.cat/es/recuperar-el-vehiculo/</a></li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Presencial</u> : en el lugar donde se retira el vehículo
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Atender las solicitudes en un plazo inferior a 25 minutos en el 95 % de los casos.

## MODALIDAD 2: CESIÓN Y ABANDONOS DE VEHÍCULOS EN LA VÍA PÚBLICA (GRÚA MUNICIPAL)

<b>Descripción</b>	<p>La Unidad de Grúas, a través de la Oficina de Abandonos, se encarga de gestionar los vehículos que son abandonados por sus propietarios en la ciudad de Barcelona. En concreto, la Unidad de Grúas gestiona tres posibles orígenes de abandono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vehículo estacionado en la vía pública expedientado por la Guardia Urbana como vehículo abandonado.</li> <li>✓ Vehículo que ha sido ingresado en un depósito municipal y cuyo propietario no lo ha retirado en los plazos establecidos.</li> <li>✓ Vehículo cedido al Ayuntamiento de Barcelona.</li> </ul>
<b>Ofrece</b>	<b>Documento.</b> Documento de baja del vehículo.
<b>Coste y forma de pago</b>	<p>Las tasas indicadas en las ordenanzas fiscales. Véase <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals">http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals</a></p> <p>Efectivo, crédito, talón, reconocimiento de deuda.</p>

<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Depósito municipal Badajoz</li> <li>✓ Depósito municipal Sant Genís-Vall d'Hebrón</li> <li>✓ Depósito municipal Joan Miró</li> <li>✓ Depósito municipal La Maquinista</li> <li>✓ Depósito municipal Castellbisbal</li> <li>✓ Oficina de Atención al Cliente de B:SM</li> </ul>
<b>Información complementaria</b>	✓ Véase <a href="http://www.gruabcn.cat/cessio-de-vehicles/">http://www.gruabcn.cat/cessio-de-vehicles/</a>
<b>Canales de petición</b>	✓ Telefónico: 901 513 151 y 938 875 034
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Telefónico: 901 513 151 y 938 875 034</li> <li>✓ Telemático: <a href="http://www.gruabcn.cat/cessio-de-vehicles/">http://www.gruabcn.cat/cessio-de-vehicles/</a></li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	✓ Presencial: en el lugar donde se retira el vehículo
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ ISC, índice de satisfacción del cliente $\geq 6/10$ .

## GESTIÓN DE ESTACIONES DE AUTOBUSES

**Descripción** Las estaciones de autobuses en Barcelona contribuyen al modelo de ordenación del tráfico de autocares y garantizan los niveles de servicio adecuados para las empresas operadoras y los usuarios.

**Utilidad**

- ✓ Concentrar el mayor número de empresas operadoras de transporte regular y discrecional.
- ✓ Disponer de andenes para dejar y recoger viajeros y para estacionar los autocares.
- ✓ Disponer las empresas de transporte de los servicios complementarios necesarios para realizar su actividad (taquillas, despachos, estacionamiento para los autocares, andenes para dejar y recoger viajeros, etc.).
- ✓ El viajero tendrá los servicios necesarios para realizar su viaje y cubrir sus necesidades básicas durante su paso por las estaciones, así como unas instalaciones que hagan agradable y cómoda su estancia.

**Garantía** Disponer del conocimiento, la estructura y las infraestructuras para garantizar el servicio, así como el encargo del Ayuntamiento de Barcelona.

**Normativa reguladora del servicio**

- ✓ Ley 12/1987, de 28 de mayo, de Regulación del Transporte de Viajeros por Carretera mediante Vehículos de Motor: [http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&documentId=26094](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=26094).
- ✓ Decreto 319/1990, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Regulación del Transporte de Viajeros por Carretera mediante Vehículos de Motor: [http://xarxamobal.diba.cat/xgmsv/documents/normativa/reglament\\_transport\\_viatgers\\_carretera.pdf](http://xarxamobal.diba.cat/xgmsv/documents/normativa/reglament_transport_viatgers_carretera.pdf).
- ✓ Ley 9/2003 de Movilidad:

<http://www.parlament.cat/document/nom/TL%2033In.pdf>.

- ✓ Reglamento de gestión de la estación de autobuses Barcelona Nord.

---

**Derechos y deberes de los usuarios**

**Deberes:**

- ✓ Empresas de transporte de líneas regulares: disponer de la autorización o concesión para realizar una línea de transportes.
- ✓ Empresas con servicios discrecionales: solicitar y comunicar su necesidad, cuando la tengan, para realizar salidas o llegadas a las estaciones para poder analizar la viabilidad en función de la disponibilidad.
- ✓ Facilitar toda la información necesaria para poder planificar y dar información de sus expediciones (destinos, horarios, frecuencias, etc.).
- ✓ Facilitar toda la información requerida para poder realizar la facturación de los servicios prestados.
- ✓ Seguir las instrucciones del operador de control de la estación en el patio de maniobras o andenes.
- ✓ Comunicar cualquier anomalía en el servicio o expediciones que pueda afectar directamente a los viajeros o al movimiento de expediciones de la estación.

**Derechos:**

- ✓ Disponer de andenes para poder hacer sus salidas y llegadas dentro de las estaciones.
- ✓ Incluir su información en nuestros sistemas de información al público (web, pantallas, atención telefónica).
- ✓ Disponer de andenes para los refuerzos de las expediciones una vez comunicados.
- ✓ Recibir la factura o el recibo para los servicios recibidos.
- ✓ Disponer de unas instalaciones adecuadas para realizar su actividad.

---

**Procedimientos de gestión del servicio**

El cliente dispone de toda la información en el web

[barcelonanord.cat](http://barcelonanord.cat) y en <http://www.fabraipuig.cat/es/inicio/>

- ✓ Al autocar se le asigna un andén para realizar sus expediciones tanto de salida de Barcelona como de llegada a Barcelona.
- ✓ El autocar dispone de 20 minutos para la subida del pasaje al vehículo y de 10 minutos en el caso de las bajadas.
- ✓ El tiempo excedido se considerará aparcamiento.
- ✓ Una vez realizada la subida o bajada de pasajeros, el autocar deberá abandonar el andén o, en caso de querer continuar estacionado, deberá seguir las instrucciones del operador de la torre de control de la estación.
- ✓ Toda la información aparece en las pantallas de información de la estación.
- ✓ Los viajeros disponen de servicios complementarios para disfrutar de una estancia cómoda y cubrir sus necesidades principales (asientos, hilo musical, galería comercial, lavabo,

- punto de información).
- ✓ Las estaciones son las encargadas de mantener las instalaciones en perfecto estado de uso y mantenimiento.

**Objetivos de gestión del servicio** ISC, índice de satisfacción de usuarios igual o superior a  $\geq 7,2/10$ .

## MODALIDAD 1: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE EN LAS ESTACIONES DE AUTOBUSES

**Descripción** Las estaciones ofrecen a las empresas que disponen de autorizaciones o concesiones para hacer líneas de transporte de viajeros las infraestructuras necesarias para ofrecer a sus clientes un servicio de calidad.

Para las empresas con servicios discrecionales y previa comunicación de sus necesidades, se podrá autorizar la realización de las expediciones dentro de las estaciones.

El tiempo para la subida a los vehículos es de 20 minutos, y para la bajada, de 10 minutos. Las expediciones se anunciarán tanto por megafonía como por las pantallas de información al público.

Las empresas de transportes facilitarán su previsión de expediciones, destinos, frecuencia y horarios para incluirla en la base de datos para asignar los andenes correspondientes a salidas o llegadas.

En el momento de entrar a la estación de Barcelona Nord, hay que identificarse en la barrera indicando la procedencia o el destino.

Esta información nos permite disponer de información para los webs [barcelonanord.cat](http://barcelonanord.cat) y [fabraipuig.cat](http://fabraipuig.cat) y para el mostrador de información con personal.

También existe la posibilidad, mientras el espacio lo permita, de estacionamiento para autocares de abonos, principalmente, y para autocares de empresas operadoras en las estaciones como rotación.

**Ofrece** **Instalaciones.** **Documento.** Facturas, contratos, tiques de estacionamiento.

**Coste y forma de pago** Los de los contratos y tarifas vigentes. [https://www.barcelonanord.cat/destinacions-i-horaris/de-viatge/Tarifas estacionamiento/discrecionales informaci3n en web](https://www.barcelonanord.cat/destinacions-i-horaris/de-viatge/Tarifas%20estacionamiento/discrecionales%20informaci3n%20en%20web). En algunos casos, se pueden aplicar descuentos comerciales.

Efectivo o tarjeta bancaria, domiciliación bancaria, transferencia bancaria.

**Centros prestadores**

- ✓ Estación Barcelona Nord
- ✓ Estación Fabra i Puig
- ✓ Oficina de Atención al Cliente de B:SM

<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en centros prestadores</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="http://www.barcelonanord.cat">www.barcelonanord.cat</a></li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 902 260 606 y 932 656 132</li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en centros prestadores</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="http://www.barcelonanord.cat">www.barcelonanord.cat</a></li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 902 260 606 y 932 656 132</li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Presencial</u> : en centros prestadores
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Grado de satisfacción del cliente igual o superior a $\geq 7,2/10$ .

## MODALIDAD 2: GESTIÓN DE GALERÍAS COMERCIALES EN LAS ESTACIONES DE AUTOBUSES

**Descripción** Las estaciones gestionan sus galerías comerciales con el fin de ofrecer servicios complementarios para los viajeros mediante contratos de alquiler de los espacios o locales.

Cada estación tiene sus particularidades en función del tipo de empresas y líneas que operan, así como del espacio de andenes y la galería comercial.

**Ofrece** **Instalaciones. Documento.** Contrato.

**Coste y forma de pago** Según el tipo de actividad Contacto: 932 656 132  
Domiciliación bancaria, transferencia bancaria.

**Centros prestadores**

- ✓ **Estación Barcelona Nord**
- ✓ **Oficina de Atención al Cliente de B:SM**

**Información complementaria** Véase <https://www.barcelonanord.cat/galeria-comercial/llistat-destabliments/>

**Canales de petición**

- ✓ Presencial: en centros prestadores
- ✓ Telemático: [www.barcelonanord.cat](http://www.barcelonanord.cat)
- ✓ Telefónico: 932 656 132

**Canales de gestión**

- ✓ Presencial: en centros prestadores
- ✓ Telemático: [www.barcelonanord.cat](http://www.barcelonanord.cat)
- ✓ Telefónico: 932 656 132

**Canales de recepción** ✓ Presencial: en centros prestadores

**Objetivo de gestión** ✓ Grado de satisfacción de usuarios igual o superior  $\geq 7,2/10$ .

## BICING, USO DE LA RED PÚBLICA DE BICICLETAS.

**Descripción** El servicio de Bicing ofrece una solución a todas aquellas personas que necesitan desplazarse por la ciudad de Barcelona de manera sostenible y sencilla. Este servicio es un complemento a los otros servicios de transporte público que la ciudad de Barcelona pone a disposición de

sus ciudadanos.

<b>Utilidad</b>	Ofrece un transporte basado en el uso compartido de bicicletas (mecánicas y eléctricas), que están ancladas en las estaciones que se encuentran repartidas por toda la ciudad de Barcelona, en la vía pública o en algunos aparcamientos soterrados. Es un servicio complementario al transporte público, y para hacer uso de él hay que abonarse previamente.
<b>Garantía</b>	Disponer del conocimiento, la estructura y las infraestructuras para garantizar el servicio, así como la supervisión vinculada al encargo del Ayuntamiento de Barcelona.
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	Véase <a href="https://www.bicing.cat/ca/informacio/normes-i-consells">https://www.bicing.cat/ca/informacio/normes-i-consells</a>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	<a href="#">Consulta las condiciones de uso del servicio</a> , apartados 9 y 10.
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ El cliente dispone de toda la información en el web <a href="http://www.bicing.cat">bicing.cat</a> y en la Oficina de Atención al Abonado de la plaza de Carles Pi i Sunyer, 8-10.</li><li>✓ Se puede gestionar el alta y la baja del servicio tanto por la web como en la oficina.</li><li>✓ El servicio dispone de personal para controlar y denunciar las infracciones en el servicio.</li></ul>
<b>Información complementaria</b>	Véase <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>Objetivos de gestión del servicio</b>	✓ Porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes $\geq 97$ %.

## MODALIDAD 1: BICING. USO DE BICICLETA MECÁNICA

**Descripción** Acceso y uso de las bicicletas mecánicas compartidas ubicadas en una red actual de 421 estaciones dentro de la ciudad de Barcelona.

**Ofrece** **Instalaciones. Recurso material.** Bicicleta mecánica a tiempo limitado.

**Coste y forma de pago** 47,16 €/año (abono). Véase <https://www.bicing.cat/ca/informacio/tarifes>

Tarjeta bancaria.

**Centros prestadores** ✓ **Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)**

**Canales de petición**

- ✓ **Telemático:** web [www.bicing.cat](http://www.bicing.cat)
- ✓ **Telemático:** correo electrónico [info@bicing.cat](mailto:info@bicing.cat)
- ✓ **Telemático:** a través del móvil con [App Bicing](#)
- ✓ **Telefónico:** 902 315 531 (información y consultas)

**Canales de gestión**

- ✓ **Telemático:** web [www.bicing.cat](http://www.bicing.cat)
- ✓ **Presencial:** en la Oficina de Atención al Abonado de la

plaza de Carles Pi i Sunyer, 8-10

- ✓ Telefónico: 902 315 531 (información y consultas)
- ✓ Telefónico: 900 315 531 (averías e incidencias)
- ✓ Telemático: correo electrónico [atencioclient@bicing.cat](mailto:atencioclient@bicing.cat)

---

**Canales de recepción Tarjetas de abonado:**

- ✓ Correo postal: correo ordinario en la dirección postal del abonado

**Bicicletas:**

- ✓ Presencial: en emplazamientos de recogida y devolución de bicicletas. Véase <https://www.bicing.cat/ca/mapa-de-disponibilitat>

---

**Objetivo de gestión**

- ✓ Porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes  $\geq 97$  %.
- 

---

MODALIDAD 2: BICING. USO DE LA BICICLETA ELÉCTRICA

**Descripción** Ofrece un transporte basado en el uso compartido de bicicletas eléctricas, que están ancladas en las estaciones que se encuentran repartidas por toda la ciudad de Barcelona, en la vía pública y en aparcamientos soterrados. Es un servicio complementario al transporte público y también complementa el actual servicio mecánico, una solución a viajes largos y ascendentes.

---

**Ofrece Instalaciones. Recursos materiales.** Bicicleta eléctrica a tiempo limitado.

**Coste y forma de pago** 47,16 €/año el abono mecánico más 14 €/año para ampliar el abono con la modalidad eléctrica.

Véase <https://www.bicing.cat/ca/informacio/tarifes>.

Tarjeta bancaria.

---

**Centros prestadores** ✓ **Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)**

---

**Canales de petición**

- ✓ Telemático: web [www.bicing.cat](http://www.bicing.cat)
- ✓ Telemático: correo electrónico [iinfo@bicing.cat](mailto:iinfo@bicing.cat)
- ✓ Telemático: a través del móvil con [App Bicing](#)
- ✓ Telefónico: 902 315 531 (información y consultas)

---

**Canales de gestión**

- ✓ Telemático: web [www.bicing.cat](http://www.bicing.cat)
- ✓ Presencial: en la Oficina de Atención al Abonado de la plaza de Carles Pi i Sunyer, 8-10
- ✓ Telefónico: 902 315 531 (información y consultas)
- ✓ Telefónico: 900 315 531 (averías e incidencias)
- ✓ Telemático: correo electrónico [atencioclient@bicing.cat](mailto:atencioclient@bicing.cat)

---

**Canales de recepción Tarjetas de abonado**

- ✓ Correo postal: correo ordinario en la dirección postal del abonado.

**Bicicletas:**

---



- ✓ Presencial: en emplazamientos de recogida y devolución de bicicletas. Véase <https://www.bicing.cat/ca/mapa-de-disponibilitat>

---

<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Tiempo de funcionamiento de las estaciones eléctricas en relación con el tiempo de funcionamiento máximo teórico $\geq 97,5$ .
----------------------------	--

---

## ACCESO Y VISITA A EQUIPAMIENTOS Y ESPACIOS GESTIONADOS POR B:SM

**Descripción** Acceso a los recintos para su conocimiento, en diferentes formatos en función del acompañamiento y la organización de los visitantes. Contenidos temáticos y educativos diferentes en función del recinto y el uso de las instalaciones.

**Utilidad** Tiempo de ocio para familias, público en general, escuelas, empresas y turismo.

**Garantía** Conocimiento profundo de las instalaciones, lo que garantiza la mejor opción para el cliente y para la instalación.  
Gestión transparente de las instalaciones.  
Control del cumplimiento de la normativa laboral de riesgos, etc.

**Normativa reguladora del servicio** ✓ Normativa asociada a la gestión del uso de cada instalación. Véase [www.Bsmsa.cat](http://www.Bsmsa.cat)

**Derechos y deberes de los usuarios** Se especifican y explican en cada recinto según el formato de acceso.

**Procedimientos de gestión del servicio**

1. Petición de la entrada.
  - a. En caso de grupos organizados, concreción de la agenda.
2. Obtención del acceso.
3. Estancia en el recinto.
4. Finalización de la visita.

**Objetivos de gestión del servicio** ✓ Grado de satisfacción anual  $\geq 7/10$ .

---

## MODALIDAD 1: ACCESO Y VISITA AL PARQUE ZOOLOGICO DE BARCELONA

**Descripción** Acceso al recinto del Zoo para la observación y el conocimiento de la fauna y de los proyectos de investigación y conservación que se llevan a cabo.

Cubre un amplio abanico de oferta en el ámbito del ocio y la educación, con el conocimiento de un amplio número de especies

---

vivas. Otros recursos en el interior son la granja, exposiciones, fotografía, tiendas, pinta-caras, movilidad (tren y coches eléctricos), centro médico, restauración, parque infantil, etc.

---

<b>Ofrece</b>	<b>Instalaciones.</b> Recursos asociados al parque zoológico.
---------------	---

---

<b>Coste y forma de pago</b>	Véase <a href="http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/tarifas-i-reserves/generals/">http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/tarifas-i-reserves/generals/</a> .  Efectivo, tarjeta bancaria.
------------------------------	--

---

<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Parque Zoológico de Barcelona</b>
----------------------------	--

---

<b>Información complementaria</b>	El Zoo de Barcelona es un referente en el ámbito zoológico con respecto a conservación de especies y bienestar animal. Con una trayectoria de 124 años, desarrolla de manera ininterrumpida esta labor de conservación y educación, y evoluciona día a día en función de las nuevas necesidades y requerimientos.  Véase <a href="http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/normes-del-zoo/">http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/normes-del-zoo/</a>
-----------------------------------	--

---

<b>Canales de petición</b>	✓ <u>Presencial:</u> en las taquillas de la entrada del Zoo y en la Oficina de Atención al Cliente, calle de Calàbria, 66 ✓ <u>Telefónico:</u> 902 447 545 y 938 875 034 ✓ <u>Telemático:</u> <a href="http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/tarifas-i-reserves/generals/">http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/tarifas-i-reserves/generals/</a> ✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico <a href="mailto:at.clientbsm@bsmsa.cat">at.clientbsm@bsmsa.cat</a>
----------------------------	---

---

<b>Canales de gestión</b>	✓ <u>Presencial:</u> en las taquillas de la entrada del Zoo ✓ <u>Telemático:</u> dirección de correo indicada por el solicitante
---------------------------	---

---

<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Presencial:</u> en el recinto del Zoo
-----------------------------	--

---

<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$ .
----------------------------	---

---

MODALIDAD 2: VENTA DE ENTRADAS EN LÍNEA CON RESERVA DE DÍA Y HORA AL PARK GÜELL

<b>Descripción</b>	Venta de entradas para la zona regulada del Park Güell para visitantes individuales y grupos (empresas, agencias, escuelas, etc.) a través de la página web del Park Güell. Acceso restringido a una fecha concreta y en franjas de 30 minutos (regulación del Eje Monumental).
--------------------	---

---

<b>Ofrece</b>	<b>Documento. Instalaciones.</b> Documento de acceso o código QR e información del servicio. Los grupos deben solicitar el correspondiente usuario y contraseña para operar.
---------------	--

---

<b>Coste y forma de pago</b>	7 euros. Sin coste adicional. Entradas para visitantes individuales a precio bonificado con respecto al precio de taquillas (7 euros en lugar de 8 euros la entrada general).  Pasarela internet (política específica de reservas para grupos).
------------------------------	---

---

<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Park Güell</b>
<b>Información complementaria</b>	<p>Con el objetivo de evitar al máximo las colas en las taquillas del parque y contribuir mediante la venta en línea (anticipada) con el objetivo de regular el acceso al Eje Monumental del Park Güell,</p> <p>El servicio incluye el envío de recordatorio de la visita, así como encuestas de satisfacción tras su finalización (correo electrónico).</p>
<b>Canales de petición</b>	✓ <u>Telemático</u> : <a href="http://www.parkguell.cat/compra-dentrades/">http://www.parkguell.cat/compra-dentrades/</a>
<b>Canales de gestión</b>	✓ <u>Telemático</u> : correo electrónico indicado por el solicitante.
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Telemático</u> : correo electrónico indicado por el solicitante.
<b>Objetivo de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar respuesta sobre la notificación de usuario y contraseña para la venta a grupos en un máximo de 24 horas los días laborables.</li> <li>✓ Dar respuesta con respecto a la notificación de usuario y contraseña para la venta a grupos en un máximo de 48 horas los días festivos.</li> </ul>

### MODALIDAD 3: VISITA GUIADA AL EJE MONUMENTAL DEL PARK GÜELL

<b>Descripción</b>	Regulación del Eje Monumental del Park Güell para evitar la sobrepresión de visitantes en esta parte del parque, todo él declarado patrimonio de la humanidad por la Unesco, así como prestación de un servicio adecuado para garantizar que la visita sea una experiencia agradable y de calidad, aportando elementos complementarios de conocimiento al visitante y siempre preservando el derecho de los vecinos a disfrutar de un espacio que les es propio.
<b>Ofrece</b>	<b>Actividad. Acompañamiento personal.</b> Visita comentada con un guía oficial por el Eje Monumental del Park Güell (bien cultural de interés nacional y patrimonio de la humanidad por la Unesco).
<b>Coste y forma de pago</b>	<p>Véase <a href="http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/visites-guiades/">http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/visites-guiades/</a>.</p> <p>Pasarela internet (en línea), tarjeta de crédito o débito y efectivo (taquillas y cajeros del Park Güell).</p>
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Park Güell</b>
<b>Información complementaria</b>	<p>Con el objetivo de favorecer al máximo el conocimiento del Park Güell, de sus creadores y de su importancia arquitectónica, cultural y artística, se ofrecen visitas guiadas en diferentes idiomas y en las modalidades general, familiar y singular.</p> <p>El servicio incluye el envío de recordatorio de la visita guiada, así como encuestas de satisfacción tras su finalización (correo electrónico).</p>

electrónico).

<b>Canales de petición</b>	✓ Telemático: <a href="http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/visites-guiades/">http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/visites-guiades/</a> ✓ Telemático: <a href="mailto:visitesparkguell@Bsmsa.cat">visitesparkguell@Bsmsa.cat</a> ✓ Presencial: taquillas y cajeros del Park Güell
<b>Canales de gestión</b>	✓ Telemático: <a href="mailto:visitesparkguell@Bsmsa.cat">visitesparkguell@Bsmsa.cat</a> y correo electrónico del solicitante ✓ Presencial: taquillas y cajeros del Park Güell
<b>Canales de recepción</b>	✓ Presencial: en el Eje Monumental del Park Güell
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Grado de satisfacción anual $\geq 7,8/10$ .

## ACTIVIDADES DIDÁCTICAS Y EDUCATIVAS EN ESPACIOS GESTIONADOS POR B:SM

<b>Descripción</b>	Actividades temáticas en función del tipo y el contenido de los recintos, destinadas a todos los públicos, principalmente a familias, grupos y centros educativos.
<b>Utilidad</b>	En las actividades orientadas a estudiantes, completar el currículum escolar.  En las actividades orientadas a grupos no escolares, unir ocio y aprendizaje.  Acercar los valores de la defensa y el respeto por los contenidos y elementos especiales de cada espacio según sus peculiaridades.
<b>Garantía</b>	Especialidad y experiencia de los conductores de las actividades.  Unicidad de los entornos donde se desarrollan las actividades.
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	✓ Las especificadas en la organización previa y en la presentación de cada actividad. ✓ Las especificadas en los webs de cada centro prestador.
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	1. Selección del tipo de actividad. 2. Organización de agenda para la actividad. 3. Recepción del grupo. 4. Realización de la actividad. 5. Valoración de la actividad.
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	✓ Encuesta específica de valoración de las actividades $\geq 7,7/10$ .

## MODALIDAD 1: ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FORMAL EN EL ZOO DE BARCELONA

**Descripción** Actividades educativas, de naturaleza y de ocio prestadas por el Departamento de Educación del Zoo, asociadas al currículum escolar

de la educación obligatoria y posobligatoria.

---

<b>Ofrece</b>	<b>Actividad.</b> Visitas, talleres y proyectos según niveles educativos.
---------------	---

---

<b>Coste y forma de pago</b>	Consultar. Tarifa para grupos escolares o entradas gratuitas / becas PAE.  Transferencia bancaria.
------------------------------	--

---

<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Parque Zoológico de Barcelona</b>
----------------------------	--

---

<b>Información complementaria</b>	La conservación, la investigación y la educación son los pilares que sustentan las actividades. Colaboran el Consorcio de Educación y el Consejo de Coordinación Pedagógica.
-----------------------------------	--

---

<b>Canales de petición</b>	✓ <u>Presencial:</u> paseo de la Circumval·lació, 3, Barcelona ✓ <u>Telemático:</u> web <a href="http://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/">http://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/</a> ✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico <a href="mailto:escolazoo@Bsmsa.cat">escolazoo@Bsmsa.cat</a> ✓ <u>Telefónico:</u> 932 256 787
----------------------------	--

---

<b>Canales de gestión</b>	✓ <u>Presencial:</u> paseo de la Circumval·lació, 3, Barcelona ✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico <a href="mailto:escolazoo@Bsmsa.cat">escolazoo@Bsmsa.cat</a> y correo electrónico del solicitante ✓ <u>Telefónico:</u> 932 256 787 y el del solicitante
---------------------------	--

---

<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Presencial:</u> en el recinto del parque zoológico
-----------------------------	---

---

<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Encuesta específica de valoración de las actividades $\geq 7,7/10$ .
----------------------------	--

---

## MODALIDAD 2: ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN NO FORMAL SOBRE OCIO Y NATURALEZA EN EL ZOO DE BARCELONA

---

<b>Descripción</b>	Actividades asociadas al ocio para familias, grupos, centros infantiles de verano, cumpleaños y actividades en el parque abiertas.
--------------------	--

---

<b>Ofrece</b>	<b>Actividad.</b> Visitas para grupos, centros infantiles de verano, cumpleaños, actividades en el parque abiertas (pequeños granjeros).
---------------	--

---

<b>Coste y forma de pago</b>	Tarifas para visitas y actividades concertadas. Gratuito para actividades abiertas.  Transferencia bancaria.
------------------------------	--

---

<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Parque Zoológico de Barcelona</b>
----------------------------	--

---

<b>Información complementaria</b>	Acercar los valores de la defensa y el respeto a los animales y la naturaleza a todos los públicos. Todos los visitantes pasarán un rato agradable mientras, a través de las diferentes actividades y programas, aprenden a entender, apreciar y respetar a los animales, y se les animará a colaborar en la conservación de la vida salvaje y natural de nuestro planeta.
-----------------------------------	--

---

<b>Canales de petición</b>	✓ <u>Presencial:</u> Passeig de la Circumval·lació, 3, Barcelona ✓ <u>Telemático:</u> web <a href="http://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/">http://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/</a> y
----------------------------	--

---

- 28 -

	<p><a href="http://www.bcn.cat/educacio/pae">http://www.bcn.cat/educacio/pae</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico <a href="mailto:escolazoo@Bsmsa.cat">escolazoo@Bsmsa.cat</a></li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 932 256 787</li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: Passeig de la Circumval·lació, 3, Barcelona</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico <a href="mailto:escolazoo@Bsmsa.cat">escolazoo@Bsmsa.cat</a> y correo electrónico del solicitante</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 932 256 787 y el del solicitante</li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en el recinto del Parque Zoológico</li> </ul>
<b>Objetivo de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grado de satisfacción anual <math>\geq 7/10</math>.</li> </ul>

### MODALIDAD 3: ACTIVIDADES EDUCATIVAS PARA ESCOLARES EN EL PARK GÜELL

**Descripción** El Park Güell ofrece a todos los centros educativos de la Comunidad Europea la vista gratuita a la zona monumental, con dos modalidades de reserva:

- ✓ Visita libre y gratuita para un máximo de 60 alumnos por día.
- ✓ Visita acompañada de un guía especializado (30 alumnos por guía).

Véase <http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/grups-organitzats/>.

**Ofrece** **Actividades.** La visita guiada a la zona monumental para escolares se realiza en catalán, castellano, inglés o francés, y tiene una duración de 60 minutos. Acompañados por guías profesionales del Museo de Historia de Barcelona, los alumnos conocen de primera mano el proyecto original de urbanización de lujo que ideó Gaudí, el contexto en que se proyectó el parque y la integración del conjunto residencial en un entorno natural. Los guiones están adaptados a las diferentes etapas escolares.

**Coste y forma de pago** La modalidad de visita libre no tiene coste. La visita acompañada tiene un coste de 59 euros/grupo de 30 alumnos + 6 euros opcionales de reserva de aparcamiento de autocar. En ambos casos, la entrada a la zona monumental es gratuita.

La forma de pago de la visita con guía es mediante transferencia bancaria quince días antes de la fecha de la visita.

<b>Centros prestadores</b>	<b>Park Güell</b>
<b>Información complementaria</b>	Imprescindible reserva previa con el formulario que entregará el Park Güell al hacer la solicitud.
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 934 091 825</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico <a href="mailto:parkguell@bsmsa.cat">parkguell@bsmsa.cat</a></li> <li>✓ Una vez realizada la petición habrá que rellenar el formulario específico que el centro gestor hará llegar al</li> </ul>

	<p>petionario, en el que se harán constar los datos de la visita y el sello y la firma del centro escolar. Una vez recibido el formulario cumplimentado, se procede a la reserva definitiva, siempre que haya plazas disponibles en la franja solicitada.</p>
<b>Canales de gestión</b>	<p>✓ <u>Telefónico</u>: 934 091 825</p> <p>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico <a href="mailto:parkguell@bsmsa.cat">parkguell@bsmsa.cat</a></p>
<b>Canales de recepción</b>	<p>✓ <u>Presencial</u>: en el propio Park Güell. Las escuelas con visita gratuita deben dirigirse a cualquiera de los puestos de control de acceso, sin necesidad de pasar previamente por las taquillas. Las escuelas con visita acompañada se reunirán con el guía delante de la taquilla de la carretera del Carmel, nº 23.</p>
<b>Objetivo de gestión</b>	<p>✓ Grado de satisfacción anual <math>\geq 7/10</math>.</p>

#### MODALIDAD 4: ACTIVIDADES EDUCATIVAS PARA ESCOLARES EN EL PARQUE DE MONTJUÏC

<b>Descripción</b>	<p>Actividades educativas de naturaleza y ocio para todas las edades desarrolladas en diferentes lugares del parque de Montjuïc. Véase <a href="http://www.bcn.cat/educacio/pae">www.bcn.cat/educacio/pae</a>.</p>
<b>Ofrece</b>	<p><b>Actividades.</b> Según niveles educativos en el ámbito del medio ambiente y el conocimiento del entorno natural y del ocio. Paseos familiares.</p>
<b>Coste y forma de pago</b>	<p>Consultar. Tarifas según nivel educativo, número de participantes y actividad escogida. Véase <a href="http://www.bcn.cat/educacio/pae">www.bcn.cat/educacio/pae</a>.</p> <p>Transferencia bancaria.</p>
<b>Centros prestadores</b>	<p>✓ <b>Parque de Montjuïc</b></p>
<b>Información complementaria</b>	<p>Imprescindible reserva previa.</p>
<b>Canales de petición</b>	<p>✓ <u>Telefónico</u>: 938 484 045</p> <p>✓ <u>Telemático</u>: web <a href="http://www.bcn.cat/educacio/pae">www.bcn.cat/educacio/pae</a></p>
<b>Canales de gestión</b>	<p>✓ <u>Telefónico</u>: 938 484 045</p> <p>✓ <u>Telemático</u>: <a href="http://www.bcn.cat/educacio/pae">www.bcn.cat/educacio/pae</a></p>
<b>Canales de recepción</b>	<p>✓ <u>Presencial</u>: en el propio parque de Montjuïc (varios puntos de encuentro según la actividad contratada)</p>
<b>Objetivo de gestión</b>	<p>✓ Grado de satisfacción anual <math>\geq 7/10</math>.</p>

CESIÓN DE ESPACIOS GESTIONADOS POR B:SM

<b>Descripción</b>	Canalizar y facilitar las peticiones de las personas, entidades, empresas y organizaciones que solicitan el uso de los espacios que gestiona B:SM para llevar a cabo actividades que son de su interés y que precisan de un espacio con características y recursos coincidentes con la oferta de B:SM.
<b>Utilidad</b>	Orientar al cliente sobre la mejor opción. Dar respuesta a sus necesidades. Amplia diversidad de instalaciones al alcance.
<b>Garantía</b>	Conocimiento profundo de las instalaciones, lo que garantiza la mejor opción para el cliente y para la instalación. Coordinación con el funcionamiento normal de la instalación para este tipo de actividad no ordinaria. Gestión transparente de las instalaciones. Control del cumplimiento de la normativa laboral de riesgos, etc.
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	✓ Normativa asociada a la gestión del uso de cada instalación, <a href="http://www.Bmsa.cat">www.Bmsa.cat</a> .
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	Se especifican en cada contrato tipo.
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de las necesidades del solicitante.</li> <li>2. Propuesta de espacios adecuados con información apropiada para la actividad propuesta.</li> <li>3. Petición de documentación necesaria.</li> <li>4. Adecuación de contrato y presupuesto.</li> <li>5. En caso de acuerdo, firma del contrato.</li> <li>6. Pago según contrato.</li> <li>7. Preparación de los recursos asociados necesarios para la actividad.</li> <li>8. Realización de la actividad.</li> <li>9. Devolución el espacio a su estado habitual tras la finalización de la actividad.</li> </ol>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	✓ Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$ .

## MODALIDAD 1: CESIÓN DE ESPACIOS DE B:SM PARA ACTIVIDADES Y ESPECTÁCULOS

<b>Descripción</b>	Canalizar las peticiones de particulares y empresas que solicitan el uso de los espacios que gestiona B:SM para llevar a cabo actividades familiares, privadas, empresariales, de ocio, culturales, etc.
<b>Ofrece</b>	<b>Instalaciones.</b> Recursos asociados a los espacios.
<b>Coste y forma de pago</b>	Solicitar presupuesto. Según tarifas de cesión de cada espacio



y tipo de actividad.

Según se especifique en el contrato.

<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Parque del Fòrum</b></li><li>✓ <b>Anilla Olímpica</b></li><li>✓ <b>Parque Zoológico de Barcelona</b></li><li>✓ <b>Parque de Montjuïc</b></li></ul>
<b>Información complementaria</b>	Véase <a href="http://www.Bsmsa.cat/transparencia/indicadors/qualitat-de-servei/">http://www.Bsmsa.cat/transparencia/indicadors/qualitat-de-servei/</a>
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Presencial</u>: en las direcciones de los centros prestadores</li><li>✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos de los centros prestadores</li><li>✓ <u>Telemático</u>: direcciones de correo electrónico y webs de los centros prestadores</li></ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Presencial</u>: en las direcciones de los centros prestadores</li><li>✓ <u>Telefónico</u>: teléfonos de los centros prestadores y de los solicitantes</li><li>✓ <u>Telemático</u>: direcciones de correo electrónico de los centros prestadores y de los solicitantes</li></ul>
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Presencial</u> : en los espacios del centro prestador contratados
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$ .

## MODALIDAD 2: CESIÓN DE ESPACIOS DE B:SM PARA RODAJES Y FILMACIONES

**Descripción** Canalizar las peticiones de las empresas vinculadas al mundo de las filmaciones que solicitan el uso de los espacios que gestiona B:SM para realizar filmaciones, rodajes o sesiones fotográficas.

**Ofrece** **Instalaciones.** Recursos asociados.

**Coste y forma de pago** Solicitar presupuesto. Según tarifas de cesión de cada espacio y tipo de actividad.

Según se especifique en el contrato.

<b>Centros prestadores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Parque del Fòrum</b></li><li>✓ <b>Anilla Olímpica</b></li><li>✓ <b>Parque Zoológico de Barcelona</b></li><li>✓ <b>Parque de Montjuïc</b></li><li>✓ <b>Estación Barcelona Nord</b></li><li>✓ <b>Estación Fabra i Puig</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>Información complementaria</b>	<a href="http://www.Bsmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodages/">http://www.Bsmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodages/</a> .

<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en las direcciones de los centros prestadores</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos de los centros prestadores</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: direcciones de correo electrónico y webs de los centros prestadores</li> <li>✓ <a href="http://www.Bmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodats/">http://www.Bmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodats/</a></li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telefónico</u>: teléfonos de los centros prestadores y de los solicitantes</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: direcciones de correo electrónico de los centros prestadores y de los solicitantes</li> <li>✓ <a href="http://www.Bmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodats/">http://www.Bmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodats/</a></li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en los espacios del centro prestador contratados</li> </ul>
<b>Objetivo de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grado de satisfacción anual <math>\geq 7/10</math>.</li> </ul>

## CONVIVENCIA Y CIVISMO: CUERPO DE AGENTES CÍVICOS

<b>Descripción</b>	<p>Divulgación y promoción de la cultura cívica en los espacios públicos. Acciones de apoyo, información y guía a los asistentes en los acontecimientos de gran asistencia.</p> <p>El objetivo es hacer de Barcelona una ciudad más amable y con mayor sensación de seguridad y de interlocución tanto para los ciudadanos como para aquellos que nos visitan.</p>
<b>Utilidad</b>	<p>Velar por el cumplimiento de las ordenanzas de civismo, medio ambiente, tenencia de animales, uso de las vías públicas y circulación de bicicletas.</p> <p>Atención a los ciudadanos en espacios públicos y grandes acontecimientos. Prevención de comportamientos indebidos en el espacio público.</p>
<b>Garantía</b>	Coordinación/supervisión por parte de la Guardia Urbana.
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="#">Medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona</a></li> <li>✓ Encargo de gestión del Ayuntamiento <a href="http://www.Bmsa.cat/activitats/agents-civics/">http://www.Bmsa.cat/activitats/agents-civics/</a></li> </ul>
<b>Derechos y deberes de los usuarios</b>	Los descritos en el capítulo 2 de las <a href="#">Medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona</a> .
<b>Procedimiento de gestión del servicio</b>	<p>La gestión del servicio se centra en la planificación de acciones y la cobertura tanto de territorio como de acontecimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar las acciones y el volumen de presencia.</li> <li>2. Priorizar los aspectos de acción según contexto.</li> <li>3. Coordinar con los agentes de seguridad del espacio de actuación.</li> </ol>

4. Realización de las acciones planificadas.
5. Análisis del servicio.
6. Observación de grados de satisfacción y de efectividad.
7. Aplicación de mejoras.

---

**Objetivos de gestión del servicio** ✓ Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos  $\geq 6,5/10$ .

---

## MODALIDAD 1: ACCIONES DIVULGATIVAS Y DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA CÍVICA EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS

**Descripción** Acciones de divulgación y promoción de la cultura cívica en los espacios públicos, como medio para dinamizar los buenos usos, las actitudes y los comportamientos cívicos, informando, requiriendo y advirtiendo a las personas para conseguir una convivencia adecuada.

---

**Ofrece** Información. Acompañamiento personal.

---

**Coste y forma de pago** 0 euros.

---

**Centros prestadores** ✓ **Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)**

---

**Información complementaria** Véase <http://www.Bsmsa.cat/activitats/agents-civics/>

---

**Canales de recepción** ✓ Presencial: en el espacio público

---

**Objetivo de gestión** ✓ Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos  $\geq 6,5/10$ .

---

## MODALIDAD 2: ACCIONES AUXILIARES DE REGULACIÓN DE LA MOVILIDAD EN GRANDES ACONTECIMIENTOS DE CIUDAD

**Descripción** Atención a la ciudadanía en el ámbito de la movilidad y la convivencia en los grandes acontecimientos de la ciudad cuando les sea encargado, de acuerdo con la planificación establecida. Estas acciones se realizan con la coordinación de la Guardia Urbana.

---

**Ofrece** Información. Acompañamiento personal.

---

**Coste y forma de pago** 0 euros.

---

**Centros prestadores** ✓ **Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)**

---

**Información complementaria** Véase <http://www.Bsmsa.cat/activitats/agents-civics/>

---

**Canales de recepción** ✓ Presencial: en el espacio público

---

**Objetivo de gestión** ✓ Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos  $\geq 6,5/10$ .

---

## INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PARA LOS USUARIOS DE B:SM

**Descripción** Información sobre los servicios cubiertos por B:SM y realización de las diferentes tramitaciones responsabilidad de B:SM por mandato municipal.

**Utilidad** **Se informa al ciudadano y se realizan los trámites sobre lo siguiente:**

- ✓ Abonos y mandos a distancia para los aparcamientos.
- ✓ Venta y altas, bajas, modificaciones, duplicados y gestión de incidencias de las tarjetas de aparcamiento (Horas Plus, Parking Card, Bonus Card, Autocaravana).
- ✓ Altas, bajas, modificaciones, duplicados, renovaciones y gestión de incidencias y denuncias de las tarjetas de residentes, tique virtual, ApparkB y AreaDUM.
- ✓ Facturación en línea.
- ✓ Operaciones de grúas (cesión de vehículos, etc.).
- ✓ Venta de entradas en recintos gestionados por B:SM (Zoo, centros infantiles de verano en el Zoo).
- ✓ Estaciones de autobuses.

**Garantía** El Ayuntamiento es el titular de la tramitación y garantiza su validez por mandato municipal a B:SM.

**Normativa reguladora del servicio** ✓ Véase <http://www.Bsmsa.cat/transparencia/informacio-de-relevancia-juridica/normativa-daplicacio/>

**Derechos y deberes de los usuarios** ✓ Los derivados en cada caso de la normativa reguladora del servicio.  
✓ Esencialmente, el derecho a ser siempre atendidos y en las condiciones de respeto y calidad establecidas y los deberes referentes a aportaciones documentales necesarias y respeto por las normas de servicio y atención a los clientes.

**Procedimientos de gestión del servicio** 1.- Recepción de la petición de información y tramitación por los canales establecidos.  
2.- Procedimiento en función de la tramitación y canal de atención.  
3.- Entrega de:  
3.1.- Comprobantes y resultados sobre la tramitación.  
3.2.- En caso de información, no hay comprobante.  
3.3.- Orientación a otros centros de servicio municipales, si es el caso.

**Información complementaria** El servicio inició su actividad en el mes de noviembre del 2015.

**Objetivos de gestión del servicio** ✓ Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM  $\geq 7/10$ .  
✓ Realizar el 95 % de los trámites en los plazos establecidos.

## MODALIDAD 1: INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DE B:SM

**Descripción** Atención a la ciudadanía en el ámbito de los servicios cubiertos por B:SM. Información sobre aparcamientos, zonas Área, servicio de grúas, estaciones de autobuses y recintos gestionados por B:SM (Zoo, Park Güell, Parque del Fòrum, Parque de Montjuïc, etc.).

**Ofrece** Información. Orientación.

**Coste y forma de pago** 0 euros.

**Centros prestadores** ✓ Oficina de Atención al Cliente de B:SM

**Información complementaria** Coincidiendo con el traslado de la nueva sede a la calle de Calàbria, se ha desarrollado un nuevo modelo de atención al cliente corporativo de B:SM.

**Canales de petición**

- ✓ Presencial: c/ de Calàbria, 66, bajos
- ✓ Telefónico: 938 875 034
- ✓ Telemático: <http://www.Bmsa.cat/contacte/on-som/>
- ✓ Correo postal: c/ de Calàbria, 66, bajos, 08015 Barcelona

**Canales de gestión**

- ✓ Presencial: c/ de Calàbria, 66, bajos
- ✓ Telefónico: 938 875 034 y teléfono del solicitante
- ✓ Telemático: correo electrónico indicado por el solicitante
- ✓ Correo postal: C/ de Calàbria, 66, bajos, 08015 Barcelona, y dirección postal indicada por el solicitante

**Canales de recepción**

- ✓ Presencial: c/ de Calàbria, 66, bajos
- ✓ Telefónico: teléfono del solicitante
- ✓ Telemático: correo electrónico indicado por el solicitante
- ✓ Correo postal: dirección postal indicada por el solicitante

**Objetivo de gestión** ✓ Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM  $\geq 7/10$ .

## MODALIDAD 2: TRAMITACIÓN PARA LOS USUARIOS DE B:SM

**Descripción** Realización de trámites asociados a los servicios de B:SM. En particular, venta y alta de abonos y tarjetas (aparcamientos y área) y de accesos a recintos, gestiones de baja, modificación, duplicados y renovaciones de tarjetas y abonos (aparcamientos y área), gestiones asociadas a facturación en línea, cesiones y movimientos de vehículos.

**Ofrece** Información. Orientación. Documento.

**Coste y forma de pago** 0 euros. La tramitación es gratuita, aunque algunos productos o entregables tienen un coste, según las tarifas estipuladas por el Ayuntamiento (abonos, tarjetas, accesos, tasas de movimiento de vehículos, etc.).

**Centros prestadores** ✓ Oficina de Atención al Cliente de B:SM

**Información** Coincidiendo con el traslado de la nueva sede a la calle de

<b>complementaria</b>	Calàbria, se ha desarrollado un nuevo modelo de atención al cliente corporativo de B:SM.
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: c/ de Calàbria, 66, bajos</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 938 875 034</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="mailto:infocomercial@Bsmsa.cat">infocomercial@Bsmsa.cat</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: <a href="http://www.Bsmsa.cat/activitats/mobilitat/">http://www.Bsmsa.cat/activitats/mobilitat/</a></li> <li>✓ <u>Correo postal</u>: c/ de Calàbria, 66, bajos, 08015 Barcelona</li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: c/ de Calàbria, 66, bajos</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 938 875 034 y teléfono del solicitante</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico <a href="mailto:infocomercial@Bsmsa.cat">infocomercial@Bsmsa.cat</a> y correo electrónico indicado por el solicitante</li> <li>✓ <u>Correo postal</u>: c/ de Calàbria, 66, bajos, 08015 Barcelona, y dirección postal indicada por el solicitante</li> </ul>
<b>Canales de recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: c/ de Calàbria, 66, bajos</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico indicado por el solicitante</li> <li>✓ <u>Correo postal</u>: dirección postal indicada por el solicitante</li> </ul>
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM $\geq 7/10$

## GESTIÓN REGISTRO VEHÍCULOS MOVILIDAD PERSONAL Y CICLOS DE MÁS DE DOS RUEDAS

<b>Descripción</b>	<p>Llevar a cabo el registro y la homologación de los vehículos de movilidad personal (VMP) y ciclos de más de dos ruedas, dedicados a actividad económica, previsto en la nueva regulación de la ordenanza de circulación, con las funciones de creación, gestión y control del registro.</p> <p><a href="https://www.bsmsa.cat/es/actividades/otras-actividades/registro-vmp/">https://www.bsmsa.cat/es/actividades/otras-actividades/registro-vmp/</a></p>
<b>Utilidad</b>	Registrar los vehículos de movilidad personal y ciclos de más de dos ruedas, dedicados a actividad económica, para facilitar los datos de la titularidad de los propietarios a Barcelona de Servicios Municipales, al Ayuntamiento de Barcelona, y a la Guardia Urbana con el objetivo de evitar el comercio ilegal, identificar a los titulares y recuperar el vehículo robado o extraviado.
<b>Garantía</b>	El Ayuntamiento es el titular de la tramitación y garantiza su validez por mandato municipal a B:SM.
<b>Normativa reguladora del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encargo a BSM de la Comisión de Gobierno de 9 de marzo 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>✓ Modificación, de 26 de mayo de 2017, de la Ordenanza de Circulación de Peatones y Vehículos 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>Derechos y deberes</b>	✓ Los descritos en la Normativa Reguladora del Servicio.

## de los usuarios

<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.- Petición de registro, aportando la documentación prevista en la normativa</li><li>2.- Revisión de dicha documentación</li><li>3.- Resolución de la petición:<ol style="list-style-type: none"><li>3.1.- En caso de no cumplimiento de los requisitos, desestimación</li><li>3.2.- En caso de cumplimiento de los requisitos, estimación y envío adhesivo</li></ol></li><li>4.- Recepción de fotografía del vehículo con el adhesivo instalado</li><li>5.- Comunicación del registro efectivo</li></ol>
<b>Información complementaria</b>	El servicio inició su actividad en el mes de julio de 2017.
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	✓ Entregar los adhesivos y llaveros a las empresas / autónomos en un máximo de 2 días laborables, a contar desde el momento de la aprobación.

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

<b>Descripción</b>	Llevar a cabo el registro y la homologación de los vehículos de movilidad personal (VMP), dedicados a actividad económica, previsto en la nueva regulación de la ordenanza de circulación, con las funciones de creación, gestión y control del registro.
<b>Ofrece</b>	<b>Instalaciones. Documento.</b> Adhesivo y tarjeta llavero
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros.
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Oficina de Atención al Cliente de B:SM</b>
<b>Canales de petición</b>	✓ <u>Presencial</u> : C/Calàbria 66, bajos ✓ <u>Telefónico</u> : 93 887 50 34/5 ✓ <u>Telemático</u> : <a href="mailto:atclientbsm@bsmsa.cat">atclientbsm@bsmsa.cat</a> ✓ <u>Correo postal</u> : C/Calàbria 66, bajos, 08015 Barcelona
<b>Canales de gestión</b>	✓ <u>Presencial</u> : C/Calàbria 66, bajos ✓ <u>Telemático</u> : <a href="mailto:atclientbsm@bsmsa.cat">atclientbsm@bsmsa.cat</a>
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Presencial</u> : C/Calàbria 66, bajos ✓ <u>Correo postal</u> : a la dirección postal indicada por el solicitante
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Entregar los adhesivos y llaveros a las empresas / autónomos en un máximo de 2 días laborables, a contar desde el momento de la aprobación.

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

<b>Descripción</b>	Llevar a cabo el registro y la homologación de los ciclos de más de dos ruedas, dedicados a actividad económica, previsto en la nueva regulación de la ordenanza de circulación, con las funciones de
--------------------	---

creación, gestión y control del registro.

**Ofrece** **Instalaciones. Documento.** Adhesivo y tarjeta llavero

**Coste y forma de pago** 0 euros.

**Centros prestadores** ✓ **Oficina de Atención al Cliente de B:SM**

**Canales de petición** ✓ Presencial: C/Calàbria 66, bajos  
✓ Telefónico: 93 887 50 34/5  
✓ Telemático: [atclientbsm@bsmsa.cat](mailto:atclientbsm@bsmsa.cat)  
✓ Correo postal: C/Calàbria 66, bajos, 08015 Barcelona

**Canales de gestión** ✓ Presencial: C/Calàbria 66, bajos  
✓ Telemático: [atclientbsm@bsmsa.cat](mailto:atclientbsm@bsmsa.cat)

**Canales de recepción** ✓ Presencial: C/Calàbria 66, bajos  
✓ Correo postal: a la dirección postal indicada por el solicitante

**Objetivo de gestión** ✓ Entregar los adhesivos y llaveros a las empresas / autónomos en un máximo de 2 días laborables, a contar desde el momento de la aprobación.

## ANEXOS

### CENTROS PRESTADORES

**Fecha de actualización:** 16/03/2017

#### DEPÓSITO MUNICIPAL BADAJOZ

<b>Dirección</b>	C/ Badajoz, 168 (entre Bolívia y Av. Diagonal), 08018 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	933 284 950 / Fax: 933 285 712
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:badajoz@Bsmsa.cat">badajoz@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.gruabcn.cat">http://www.gruabcn.cat</a>
<b>Atención al público</b>	Todo el año De 00.00 a 24.00 h
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 (Glòries) Bus: 7, 92, 192, N7 Tranvía: T4 (Ca l'Aranyó)
<b>Información complementaria</b>	En este depósito se centraliza la gestión vinculada al abandono de vehículos, <a href="mailto:abandonaments@Bsmsa.cat">abandonaments@Bsmsa.cat</a> .
<b>Modalidades de servicio</b>	✓ <b>Retirada de vehículos en la vía pública (grúa municipal)</b> ✓ <b>Cesión y abandonos de vehículos en la vía pública (grúa</b>



	<b>municipal)</b>
--	-------------------

#### DEPÓSITO MUNICIPAL SANT GENÍS-VALL D'HEBRÓN

<b>Dirección</b>	Paseo de la Vall d'Hebron, 138-160, 08035 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	934 280 698 / Fax: 934 286 788
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:sgenis@Bsmsa.cat">sgenis@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.gruabcn.cat">http://www.gruabcn.cat</a>
<b>Atención al público</b>	Todo el año De 00.00 a 24.00 h
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L3 y L5 (Vall d'Hebron) Bus: 27, 60, 73, 76, 119, 185, B19, V15, V21, N4
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Retirada de vehículos en la vía pública (grúa municipal)</b></li> <li>✓ <b>Cesión y abandonos de vehículos en la vía pública (grúa municipal)</b></li> </ul>

#### DEPÓSITO MUNICIPAL JOAN MIRÓ

<b>Dirección</b>	C/ Tarragona (entre Consell de Cent y Diputació), 08015 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	934 230 570 / Fax: 934 286 788
<b>Correo electrónico/Web</b>	<a href="mailto:miro@bsmsa.cat">miro@bsmsa.cat</a> <a href="http://www.gruabcn.cat">http://www.gruabcn.cat</a>
<b>Atención al público</b>	Todo el año De 00.00 a 24.00 h
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 (Espanya), L3 (Tarragona), L8 (Espanya) FGC: Espanya (líneas R5, R6, L8, S4, S7, S8, S33) Bus: 27, 46, 109, 115, 150, V7, CJ, N0, N1, N2, N13, N14, N15, N16, N17
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Retirada de vehículos en la vía pública (grúa municipal)</b></li> <li>✓ <b>Cesión y abandonos de vehículos en la vía pública (grúa municipal)</b></li> </ul>

#### DEPÓSITO MUNICIPAL LA MAQUINISTA

<b>Dirección</b>	C/ Ciutat d'Asunción (entre Tucumán y Potosí), 08030 Barcelona
------------------	--

	Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	933 601 121
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:badajoz@Bsmsa.cat">badajoz@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.gruabcn.cat">http://www.gruabcn.cat</a>
<b>Atención al público</b>	Todo el año De 00.00 a 24.00 h
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 (Torres i Bages) Bus: 11, 42, 60, N8
<b>Información complementaria</b>	Previamente se tienen que haber hecho los trámites administrativos y el abono de tasas en uno de los siguientes depósitos: Sant Genís-Vall d'Hebron, Badajoz o Joan Miró.
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Retirada de vehículos en la vía pública (grúa municipal)</b></li> <li>✓ <b>Cesión y abandonos de vehículos en la vía pública (grúa municipal)</b></li> </ul>

#### DEPÓSITO MUNICIPAL CASTELLBISBAL

<b>Dirección</b>	Av. del Ferrocarril, 11-13 (Pol. ind. Can Estapé), 08755 Castellbisbal Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	937 723 691
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:badajoz@Bsmsa.cat">badajoz@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.gruabcn.cat">http://www.gruabcn.cat</a>
<b>Atención al público</b>	Todo el año De 00.00 a 24.00 h
<b>Cómo llegar</b>	FGC: Rubí / Sarbus: n.º 2 dir. Pol. ind. Rubí Sud Por autopista: salida 2 Molins de R. C-1413 dir. Rubí-Sabadell. Seguir indic. Rubí Sud/Can Estapé
<b>Información complementaria</b>	Previamente se tienen que haber hecho los trámites administrativos y el abono de tasas en uno de los siguientes depósitos: Sant Genís-Vall d'Hebron, Badajoz o Joan Miró.
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Retirada de vehículos en la vía pública (grúa municipal)</b></li> <li>✓ <b>Cesión y abandonos de vehículos en la vía pública (grúa municipal)</b></li> </ul>

#### ESTACIÓN DE AUTOBUSES BARCELONA NORD

<b>Dirección</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>Teléfono</b>	Información servicios: 902 260 606 Administración: 932 656 132 / Fax: 932 656 125
<b>Correo electrónico/Web</b>	<a href="mailto:bcnnord@Bsmsa.cat">bcnnord@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.barcelonanord.cat">www.barcelonanord.cat</a>
<b>Atención al público</b>	Información: todo el año / Administración: laborables Información: de 7.00 a 21.00 h / Administración: de 9.00 a 15.00 h
<b>Cómo llegar</b>	<a href="http://www.barcelonanord.cat/lestacio/com-arribar-hi/">www.barcelonanord.cat/lestacio/com-arribar-hi/</a>
<b>Descripción</b>	Número de andenes: 47
<b>Instalaciones</b>	Véase <a href="https://www.barcelonanord.cat/companyies/">https://www.barcelonanord.cat/companyies/</a>
<b>Información complementaria</b>	<p><b>Compromisos de calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contestar por escrito en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción.</li> <li>✓ Tener un adecuado nivel de limpieza, así como la iluminación necesaria para garantizar la comodidad y la seguridad de los clientes.</li> <li>✓ Realizar un control semanal para detectar las carencias.</li> <li>✓ Las reparaciones se harán minimizando las molestias a los clientes.</li> <li>✓ Garantizar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida.</li> <li>✓ Mantener un especial compromiso con el medio ambiente, aplicando criterios de sostenibilidad.</li> </ul>
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Gestión de infraestructuras de transporte en las estaciones de autobuses</b></li> <li>✓ <b>Gestión de galerías comerciales en las estaciones de autobuses</b></li> <li>✓ <b>Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones</b></li> </ul>

#### ESTACIÓN DE AUTOBUSES FABRA I PUIG

<b>Dirección</b>	Av. Meridiana, 392, 08030 Barcelona <a href="http://www.fabraipuig.cat/com-arribar-hi/">http://www.fabraipuig.cat/com-arribar-hi/</a>
<b>Teléfono</b>	Información servicios: 902 260 606 Administración: 932 656 132 / Fax: 932 656 125
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:fabraipuig@Bsmsa.cat">fabraipuig@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.fabraipuig.cat">www.fabraipuig.cat</a>
<b>Atención al público</b>	Información: todo el año / Administración: laborables

	Información: de 7.00 a 21.00 h / Administración: de 9.00 a 15.00 h
<b>Cómo llegar</b>	<a href="http://www.fabraipuig.cat/com-arribar-hi/">http://www.fabraipuig.cat/com-arribar-hi/</a>
<b>Instalaciones</b>	Número de andenes: 15
<b>Información complementaria</b>	Las principales compañías que operan en esta estación son TMB, SAGALÉS, SARBUS, FONT, ALSA y VIBASA.
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Gestión de infraestructuras de transporte en las estaciones de autobuses</b></li> <li>✓ <b>Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones</b></li> </ul>

## PARQUE DEL FÒRUM

<b>Dirección</b>	Plaza Llevant, s/n, 08019 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	933 560 612
<b>Correo electrónico /Web</b>	<a href="mailto:recepcioforum@Bsmsa.cat">recepcioforum@Bsmsa.cat</a> <a href="http://www.parcdelforum.cat">www.parcdelforum.cat</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes. En caso de actividad, siempre hay personal en recepción De 9.00 a 15.00 h y de 16.00 a 18.30 h
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L5 (Maresme-Fòrum) Tranvía: Fòrum
<b>Descripción</b>	Dado que se trata de un espacio al aire libre, la principal actividad se desarrolla de marzo a octubre. Por sus dimensiones, se puede realizar más de un acto por día. La unidad está certificada en las normas ISO 9001 y 14001.
<b>Instalaciones</b>	El parque es un único espacio, pero dadas sus dimensiones, lo dividimos en diferentes espacios: <ul style="list-style-type: none"> <li>— <b>Parque de los Auditoris:</b> consta del auditorio pequeño, el auditorio grande y el paseo que los une.</li> <li>— <b>Explanada:</b> la parte principal del parque. En ella se encuentra el Bosc de Columnes, que está dividido en dos partes, en una se encuentra la instalación del Bosc Urbà y la otra está disponible para los clientes. Las carpas del Circ y las estructuras de los Ocellets.</li> <li>— <b>Plataforma Marina.</b></li> <li>— <b>Plazas:</b> plaza Ernest Lluch, que es la subida de Telefònica, y plaza Leonardo da Vinci, que es la situada entre el CCIB y el Museu Blau.</li> </ul>

	<p>Estos espacios se pueden adecuar a las necesidades específicas de cada acto.</p> <p>El parque, dadas sus dimensiones, se puede utilizar para un gran acto multitudinario. También se pueden definir espacios acotados para realizar todo tipo de acontecimientos, por ejemplo, carreras con un recorrido interior de 5 km, grandes festivales con aforo de 50.000 personas diarias, ferias, presentaciones de productos, etc.</p>
<b>Información complementaria</b>	<p>Todos los actos públicos se rigen por la normativa del Decreto 112, que deben cumplir todos los promotores de actos y que obliga a disponer de unos servicios concretos según la actividad.</p> <p>El parque pone estos servicios, por cuenta del cliente (seguridad, lavabos, controladores de acceso, limpieza, etc.), con el fin de asegurar que todos los actos están dentro de la normativa y cumplen todos los requisitos de la licencia.</p> <p>Dada la diversidad de actos que se llevan a cabo, el parque dispone de una licencia de actividad propia, ahorrando a los clientes las gestiones de tramitación de esta.</p>
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Cesión de espacios de B:SM para actividades y espectáculos</b></li> <li>✓ <b>Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones</b></li> </ul>

#### PARQUE ZOOLÓGICO DE BARCELONA

<b>Dirección</b>	<p>Parque de la Ciutadella, s/n, 08003 Barcelona</p> <p><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></p>
<b>Teléfono</b>	902 447 545
<b>Correo electrónico/Web</b>	<p><a href="mailto:zoobarcelona@Bsmsa.cat">zoobarcelona@Bsmsa.cat</a></p> <p><a href="http://www.zoobarcelona.cat/">http://www.zoobarcelona.cat/</a></p>
<b>Atención al público</b>	<p>Abierto todos los días del año (el 25 diciembre hasta las 14.00 h). Según temporada. Ver</p> <p><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></p>
<b>Cómo llegar</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>Descripción</b>	<p>El Zoo de Barcelona, entidad pública dependiente del Ayuntamiento de Barcelona, tiene como principal <b>misión</b> ayudar a <b>la conservación de la biodiversidad y de la fauna silvestre del mundo</b>, complementando su trabajo con el de otros zoos, administraciones, organizaciones y centros universitarios y científicos mediante la labor de conservación e investigación desarrollada por la Fundación Barcelona Zoo.</p>
<b>Instalaciones</b>	<b>Actividades y recursos disponibles:</b> observación de fauna y flora,

	investigación y conservación, actividades educativas, exposiciones, restauración, pinta-caras, fotografía, tiendas, movilidad (tren y coches eléctricos), atención médica básica, etc.
<b>Información complementaria</b>	Véase <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>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Acceso al recinto del Parque Zoológico de Barcelona</b></li> <li>✓ <b>Actividades de educación formal en el Zoo de Barcelona</b></li> <li>✓ <b>Actividades de educación no formal sobre ocio y naturaleza en el Zoo de Barcelona</b></li> <li>✓ <b>Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones</b></li> </ul>

#### ANILLA OLÍMPICA DE BARCELONA

<b>Dirección</b>	Paseo Olímpic, 5-7, 08038 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	934 262 089 / 934 264 488
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:anellaolimpica@Bsmsa.cat">anellaolimpica@Bsmsa.cat</a> <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>Atención al público</b>	De lunes a viernes. De 9.00 a 18.00 h. Consultar el web para atención en días con actividad 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>Cómo llegar</b>	<a href="#">Bus</a> : 13, 125, 150
<b>Descripción</b>	La Anilla Olímpica es un conjunto monumental formado por el Estadio Olímpico, el Palacio de Sant Jordi y la Explanada de la Anilla.
<b>Instalaciones</b>	<a href="http://www.palausantjordi.cat/recintes/esplanada-olimpica/">http://www.palausantjordi.cat/recintes/esplanada-olimpica/</a>
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Cesión de espacios de B:SM para actividades y espectáculos</b></li> <li>✓ <b>Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones</b></li> </ul>

#### PARK GÜELL

<b>Dirección</b>	Carretera del Carmel, 23, 08024 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	902 200 302

<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:parkguell@bsmsa.cat">parkguell@bsmsa.cat</a> <a href="http://www.parkguell.cat/">http://www.parkguell.cat/</a>
<b>Atención al público</b>	Todo el año <a href="http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/horaris-i-preus/">http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/horaris-i-preus/</a>
<b>Cómo llegar</b>	<a href="http://www.parkguell.cat/com-arribar-hi/">http://www.parkguell.cat/com-arribar-hi/</a>
<b>Descripción</b>	<a href="http://www.parkguell.cat/conegueu-el-park/">http://www.parkguell.cat/conegueu-el-park/</a>
<b>Instalaciones</b>	<a href="http://www.parkguell.cat/conegueu-el-park/espais-emblematics/">http://www.parkguell.cat/conegueu-el-park/espais-emblematics/</a>
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Venta de entradas en línea con reserva de día y hora en el Park Güell</b></li> <li>✓ <b>Visita guiada al Eje Monumental del Park Güell</b></li> <li>✓ <b>Actividades educativas para escolares en el Park Güell</b></li> </ul>

#### PARQUE DE MONTJUÏC

<b>Dirección</b>	Paseo Olímpic, 5-7, 08038 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	934 262 089
<b>Correo electrónico/Web</b>	<a href="mailto:anellaolimpica@bsmsa.cat">anellaolimpica@bsmsa.cat</a> <a href="http://www.bsmsa.cat">www.bsmsa.cat</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes. Verano: de 8.00 a 20.00 h. Invierno: de 10.00 a 18.00 h. Se necesita cita previa.
<b>Cómo llegar</b>	<a href="#">Bus</a> : 13, 125, 150
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Cesión de espacios de B:SM para actividades y espectáculos</b></li> <li>✓ <b>Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones</b></li> <li>✓ <b>Actividades educativas para escolares en el parque de Montjuïc</b></li> </ul>

#### OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE B:SM

<b>Dirección</b>	Calle de Calàbria, 66, 08015 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	938 875 034
<b>Correo electrónico/Web</b>	<a href="mailto:atclientBSM@BSMsa.cat">atclientBSM@BSMsa.cat</a> <a href="https://www.BSMsa.cat/">https://www.BSMsa.cat/</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes. Oficina de Atención al Cliente de B:SM De 8.00 a 20.00 h

<b>Cómo llegar</b>	<p>Metro: Línea 1 (Rocafort), Línea 3 (Poble Sec)</p> <p>Bus: 13, 41, 55, 91, H6</p> <p><a href="http://www.BSMsa.cat/contacte/on-som/">http://www.BSMsa.cat/contacte/on-som/</a></p>
<b>Instalaciones</b>	Planta baja del edificio.
<b>Modalidades de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información a los usuarios de B:SM</li> <li>✓ Tramitación para los usuarios de B:SM</li> <li>✓ Plazas de aparcamiento para vehículos de rotación en aparcamientos fuera de calzada</li> <li>✓ Plazas de aparcamiento para vehículos abonados en aparcamientos fuera de calzada</li> <li>✓ Plazas de aparcamiento para vehículos en estancias de días en aparcamientos fuera de calzada</li> <li>✓ Plazas de aparcamiento para vehículos de residentes en aparcamientos fuera de calzada</li> <li>✓ Plazas de aparcamiento en calzada para vehículos de rotación de corta duración (zonas azules y verdes)</li> <li>✓ Plazas de aparcamiento en calzada para vehículos de residentes (zonas verdes)</li> <li>✓ Plazas de aparcamiento en calzada para vehículos de residentes (zonas exclusivas)</li> <li>✓ Plazas de aparcamiento en calzada para vehículos DUM (distribución urbana de mercancías)</li> <li>✓ Estacionamiento y parada para autocares en la vía pública (ZONABUS)</li> <li>✓ Retirada de vehículos en la vía pública (grúa municipal)</li> <li>✓ Cesión y abandonos de vehículos en la vía pública (grúa municipal)</li> <li>✓ Gestión de infraestructuras de transporte en las estaciones de autobuses</li> <li>✓ Gestión de galerías comerciales en las estaciones de autobuses</li> <li>✓ Gestión registro vehículos movilidad personal y ciclos de más de dos ruedas</li> </ul>



## SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

**Fecha de actualización:** 19/07/2018

### SERVICIO: UTILIZACIÓN DE LA RED PÚBLICA DE APARCAMIENTOS DE B:SM

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

% ocupación de los aparcamientos:	2015	77,4%
Número de vehículos usuarios de los aparcamientos:	2015	1.797.016
Horas de estancia (en miles) en aparcamientos	2015	4.705.435
% ocupación de los aparcamientos:	2016	83,7%
Número de vehículos usuarios de los aparcamientos:	2016	1.840.406
Horas de estancia (en miles) en aparcamientos	2016	4.949.453
% ocupación de los aparcamientos:	2017	84,4%
Número de vehículos usuarios de los aparcamientos:	2017	2.007.874
Horas de estancia (en miles) en aparcamientos	2017	5.298.090

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$	2015	7,5	107%
Tiempo medio de resolución de averías en aparcamientos $\leq 5$ días	2015	3,73	134%
Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$	2016	7,6	108%
Tiempo medio de resolución de averías en aparcamientos $\leq 5$ días	2016	3,74	134%
Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$	2017	7,5	107%
Tiempo medio de resolución de averías en aparcamientos $\leq 5$ días	2017	3,36	149%
Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$	2018		-%
% averías en aparcamiento resueltas respecto al total	2018		-%

### MODALIDAD 1: PLAZAS DE APARCAMIENTO PARA VEHÍCULOS DE ROTACIÓN EN APARCAMIENTOS FUERA DE CALZADA

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

% ocupación de los aparcamientos en rotación:	2015	4,6%
% ocupación de los aparcamientos en rotación:	2016	4,8%
% ocupación de los aparcamientos en rotación:	2017	4,8%

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Índice de satisfacción del cliente (ISC) para vehículos de rotación $\geq 7/10$ .	2015	6,9	99%
Índice de satisfacción del cliente (ISC) para vehículos de rotación $\geq 7/10$ .	2016	7,0	100%
Índice de satisfacción del cliente (ISC) para vehículos de rotación $\geq 7/10$ .	2017	7,4	106%
Índice de satisfacción del cliente (ISC) para vehículos de rotación $\geq 7/10$ .	2018		-%

## MODALIDAD 2: PLAZAS DE APARCAMIENTO PARA VEHÍCULOS ABONADOS EN APARCAMIENTOS FUERA DE CALZADA

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

% ocupación de los aparcamientos para abonados	2015	70,6%
% ocupación de los aparcamientos para abonados	2016	76,4%
% ocupación de los aparcamientos para abonados	2017	77,1%

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

## MODALIDAD 3: PLAZAS DE APARCAMIENTO PARA VEHÍCULOS EN ESTANCIAS DE DÍAS EN APARCAMIENTOS FUERA DE CALZADA

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

% ocupación de los aparcamientos en días	2015	2,2%
% ocupación de los aparcamientos en días	2016	2,5%
% ocupación de los aparcamientos en días	2017	2,5%

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

MODALIDAD 4: PLAZAS DE APARCAMIENTO PARA VEHÍCULOS DE RESIDENTES EN APARCAMIENTOS FUERA DE CALZADA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

% ocupación de aparcamiento para residentes	2015	87,2%
% ocupación de aparcamiento para residentes	2016	92,4%
% ocupación de aparcamiento para residentes	2017	95,6%

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

MODALIDAD 5: PLAZAS DE APARCAMIENTO Y CARGA PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS EN APARCAMIENTOS FUERA DE CALZADA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de usos de recarga de vehículo eléctrico	2015	174
Abonos de vehículos eléctricos realizados	2015	34
Abonos de vehículos eléctricos realizados	2016	46
Abonos de vehículos eléctricos realizados	2017	45

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

SERVICIO: UTILIZACIÓN DE LA RED PÚBLICA DE APARCAMIENTOS EN CALZADA DE ÁREA B:SM

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

% ocupación de aparcamientos en calzada de ÁREA:	2015	90,44 %
% ocupación de aparcamientos en calzada de ÁREA:	2016	84,90 %
% ocupación de aparcamientos en calzada de ÁREA:	2017	89,30%

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta en un máximo de 48 horas al 98 % de las peticiones de soporte técnico.	2016	97%	99%
Dar respuesta en un máximo de 48 horas al 98 % de las peticiones de soporte técnico.	2017	97%	99%
Dar respuesta en un máximo de 48 horas al 98 % de las peticiones de soporte técnico.	2018		-%

#### MODALIDAD 1: PLAZAS DE APARCAMIENTO EN CALZADA PARA VEHÍCULOS DE ROTACIÓN DE CORTA DURACIÓN (ZONAS AZULES Y VERDES)

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

% ocupación en rotación de aparcamiento en calzada	2015	86,75%
% ocupación en rotación de aparcamiento en calzada	2016	87,05%
% ocupación en rotación de aparcamiento en calzada	2017	86,00%

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta inmediata a las llamadas en el 90 % de los casos	2016	95%	105%
Dar respuesta inmediata a las llamadas en el 90 % de los casos	2017	95%	105%
Dar respuesta inmediata a las llamadas en el 90 % de los casos	2018		-%

#### MODALIDAD 2: PLAZAS DE APARCAMIENTO EN CALZADA PARA VEHÍCULOS DE RESIDENTES (ZONAS VERDES)

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

% ocupación en rotación de aparcamiento para residentes en calzada	2015	87,59%
% ocupación en rotación de aparcamiento para residentes en calzada	2016	87,89%
% ocupación en rotación de aparcamiento para residentes en calzada	2017	89,30%

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos	2016	95%	105%
Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos	2017	95%	105%
Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos	2018		-%

MODALIDAD 3: PLAZAS DE APARCAMIENTO EN CALZADA PARA VEHÍCULOS DE RESIDENTES (ZONAS EXCLUSIVAS)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

% ocupación en rotación de aparcamiento para residentes (exclusivas) en calzada	2015	91,84%
% ocupación en rotación de aparcamiento para residentes (exclusivas) en calzada	2016	88,37%
% ocupación en rotación de aparcamiento para residentes (exclusivas) en calzada	2017	95,10%

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos	2016	95%	105%
Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos	2017	95%	105%
Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos	2018		-%

MODALIDAD 4: PLAZAS DE APARCAMIENTO EN CALZADA PARA VEHÍCULOS DUM (DISTRIBUCIÓN URBANA DE MERCANCÍAS)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Porcentaje de ocupación AreaDUM sobre el total de plazas disponibles	2015	64,45%
Porcentaje de ocupación AreaDUM sobre el total de plazas disponibles	2016	71,80%
Porcentaje de ocupación AreaDUM sobre el total de plazas disponibles	2017	78,80%

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos	2016	95%	105%
Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos	2017	95%	105%
Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos	2018		-%

MODALIDAD 5: ESTACIONAMIENTO Y PARADA PARA AUTOCARES EN LA VÍA PÚBLICA (ZONABUS)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de operaciones ZONABUS	2015	108.694
-------------------------------	------	---------

Número de operaciones ZONABUS	2016	111.287
Número de operaciones ZONABUS	2017	73.496

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos	2016	90%	100%
Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos	2017	90%	100%
Dar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas en el 90 % de los casos	2018		-%

#### SERVICIO: GRÚA MUNICIPAL PARA RETIRADA, CESIÓN Y ABANDONO DE VEHÍCULOS

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Vehículos recogidos por infracción	2015	94.413
Número de vehículos cedidos	2015	1.556
Número de vehículos abandonados	2015	2.507
Vehículos recogidos por infracción	2016	92.463
Número de vehículos cedidos	2016	1.620
Número de vehículos abandonados	2016	2.286
Vehículos recogidos por infracción	2017	89.641
Número de vehículos cedidos	2017	1.802
Número de vehículos abandonados	2017	2.791

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

ISC Índice de Satisfacción Cliente $\geq 5,7/10$ .	2015	6,2	109%
ISC Índice de Satisfacción Cliente $\geq 5,7/10$ .	2016	6,3	111%
Atender las solicitudes en un plazo inferior a 25 minutos en el 95 % de los casos.	2016	83,96%	88%
ISC Índice de Satisfacción Cliente $\geq 6,0/10$ .	2017	6,3	105%
Atender las solicitudes en un plazo inferior a 25 minutos en el 95 % de los casos.	2017	76,21%	80%
ISC Índice de Satisfacción Cliente $\geq 6,0/10$ .	2018		-%
Atender las solicitudes en un plazo inferior a 25 minutos en el 95 % de los casos.	2018		-%

MODALIDAD 1: RETIRADA DE VEHÍCULOS EN LA VÍA PÚBLICA (GRÚA MUNICIPAL)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Vehículos retirados por infracción	2015	94.413
Vehículos retirados por infracción	2016	92.463
Vehículos retirados por infracción	2017	89.641

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Atender las solicitudes en un plazo inferior a 25 minutos en el 95 % de los casos.	2016	83,96%	88%
Atender las solicitudes en un plazo inferior a 25 minutos en el 95 % de los casos.	2017	76,21%	80%
Atender las solicitudes en un plazo inferior a 25 minutos en el 95 % de los casos.	2018		-%

MODALIDAD 2: CESIÓN Y ABANDONO DE VEHÍCULOS EN LA VÍA PÚBLICA (GRÚA MUNICIPAL)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de vehículos cedidos	2015	1.556
Número de vehículos abandonados	2015	2.507
Número de vehículos cedidos	2016	1.620
Número de vehículos abandonados	2016	2.286
Número de vehículos cedidos	2017	1.802
Número de vehículos abandonados	2017	2.791

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

ISC Índice de Satisfacción Cliente $\geq$ 5.7/10.	2015	6,2	109%
ISC Índice de Satisfacción Cliente $\geq$ 5.7/10.	2016	6.3	110%
ISC Índice de Satisfacción Cliente $\geq$ 6.0/10.	2017	6,3	105%
ISC Índice de Satisfacción Cliente $\geq$ 6.0/10.	2018		-%

SERVICIO: GESTIÓN DE ESTACIONES DE AUTOBUSES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de viajeros (en miles)	2015	2.062
-------------------------------	------	-------

Número de expediciones (en miles)	2015	112
Número de viajeros (en miles)	2016	2.062
Número de expediciones (en miles)	2016	113
Número de viajeros (en miles)	2017	2.110
Número de expediciones (en miles)	2017	116

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Índice de satisfacción del usuario $\geq 6,7/10$	2015	7,1	106%
Índice de satisfacción del usuario $\geq 6,7/10$	2016	7,5	112%
Índice de satisfacción del usuario $\geq 7,5/10$	2017	7,2	96%
Índice de satisfacción del usuario $\geq 7,2/10$	2018		-%

#### MODALIDAD 1: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE EN LAS ESTACIONES DE AUTOBUSES

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de viajeros (en miles)	2015	2.062
Número de viajeros (en miles)	2016	2.062
Número de viajeros (en miles)	2017	2.110

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Índice de satisfacción del usuario $\geq 6,7/10$	2015	7,1	106%
Índice de satisfacción del usuario $\geq 6,7/10$	2016	7,5	112%
Índice de satisfacción del usuario $\geq 7,5/10$	2017	7,2	96%
Índice de satisfacción del usuario $\geq 7,2/10$	2018		-%

#### MODALIDAD 2: GESTIÓN DE GALERÍAS COMERCIALES EN LAS ESTACIONES DE AUTOBUSES

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

% ocupación de la galería comercial de la estación Barcelona Nord	2015	90%
% ocupación de la galería comercial de la estación Barcelona Nord	2016	96,24%
% ocupación de la galería comercial de la estación Barcelona Nord	2017	96,24%

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Índice de satisfacción del usuario $\geq 6,7/10$	2015	7,1	106%
--	------	-----	------



Índice de satisfacción del usuario $\geq 6,7/10$	2016	7,5	112%
Índice de satisfacción del usuario $\geq 7,5/10$	2017	7,2	96%
Índice de satisfacción del usuario $\geq 7,2/10$	2018		-%

## SERVICIO: BICING, USO DE LA RED PÚBLICA DE BICICLETAS

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número abonados a Bicing (media)	2015	95.625
Número de usos (en miles)	2015	12.507
Recursos Bicing (bicicletas)	2015	6.000
Recursos Bicing (estaciones)	2015	420
Número abonados a Bicing (media)	2016	102.353
Número de usos (en miles)	2016	14.254
Recursos Bicing (bicicletas)	2016	6.000
Recursos Bicing (estaciones)	2016	420
Número abonados a Bicing (media)	2017	106.688
Número de usos (en miles)	2017	14.154
Recursos Bicing (bicicletas)	2017	6.000
Recursos Bicing (estaciones)	2017	420

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes $\geq 97\%$	2015	97,76%	101%
Porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes $\geq 97\%$	2016	97,21%	100%
Porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes $\geq 97\%$	2017	96,98	100%
Porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes $\geq 97\%$	2018		-%

## MODALIDAD 1: BICING USO DE BICICLETA MECÁNICA

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número abonados a Bicing (media)	2015	95.625
Número abonados a Bicing (media)	2016	102.353

Número abonados a Bicing (media)	2017	106.688
----------------------------------	------	---------

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes $\geq 97\%$	2015	97,76%	101%
Porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes $\geq 97\%$	2016	97,21%	100%
Porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes $\geq 97\%$	2017	96,98%	100%
Porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes $\geq 97\%$	2018		-%

#### MODALIDAD 2: BICING USO DE LA BICICLETA ELÉCTRICA

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número abonados a Bicing eléctrico (media)	2015	6.879
Recursos Bicing eléctrico (estaciones)	2015	46
Número abonados a Bicing eléctrico (media)	2016	7.604
Recursos Bicing eléctrico (estaciones)	2016	46
Número abonados a Bicing eléctrico (media)	2017	8.705
Recursos Bicing eléctrico (estaciones)	2017	45

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Tiempo de funcionamiento de las estaciones eléctricas en relación con el tiempo de funcionamiento máximo teórico $\geq 97,5$	2015	99,5%	102%
Tiempo de funcionamiento de las estaciones eléctricas en relación con el tiempo de funcionamiento máximo teórico $\geq 97,5$	2016	99,63%	102%
Tiempo de funcionamiento de las estaciones eléctricas en relación con el tiempo de funcionamiento máximo teórico $\geq 97,5$	2017	99,72%	102%
Tiempo de funcionamiento de las estaciones eléctricas en relación con el tiempo de funcionamiento máximo teórico $\geq 97,5$	2018		-%

#### SERVICIO: ACCESO Y VISITA A EQUIPAMIENTOS Y ESPACIOS GESTIONADOS POR B:SM

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de visitantes anuales en el Zoo	2015	1.049.376
--	------	-----------

Número de visitantes anuales en el Park Güell	2015	2.761.439
Número de visitantes anuales en el Zoo	2016	1.007.343
Número de visitantes anuales en el Park Güell	2016	2.958.901
Número de visitantes anuales en el Zoo	2017	870.370
Número de visitantes anuales en el Park Güell	2017	3.120.733

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

#### MODALIDAD 1: ACCESO Y VISITA AL PARQUE ZOOLOGICO DE BARCELONA

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de visitantes anuales en el Zoo	2015	1.049.376
Número de visitantes anuales en el Zoo	2016	1.007.343
Número de visitantes anuales en el Zoo	2017	870.370

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

#### MODALIDAD 2: VENTA DE ENTRADAS EN LÍNEA CON RESERVA DE DÍA Y HORA AL PARK GÜELL

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

% de venta en línea sobre el total de entradas vendidas	2015	51%
% de venta en línea sobre el total de entradas vendidas	2016	61,23%
% de venta en línea sobre el total de entradas vendidas	2017	77,87%

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta sobre la notificación de usuario y contraseña para	2016	100%	100%
--	------	------	------

la venta a grupos en un máximo de 24 horas los días laborables.			
Dar respuesta con respecto a la notificación de usuario y contraseña para la venta a grupos en un máximo de 48 horas los días festivos	2016	100%	100%
Dar respuesta sobre la notificación de usuario y contraseña para la venta a grupos en un máximo de 24 horas los días laborables.	2017	100%	100%
Dar respuesta con respecto a la notificación de usuario y contraseña para la venta a grupos en un máximo de 48 horas los días festivos	2017	100%	100%
Dar respuesta sobre la notificación de usuario y contraseña para la venta a grupos en un máximo de 24 horas los días laborables.	2018		-%
Dar respuesta con respecto a la notificación de usuario y contraseña para la venta a grupos en un máximo de 48 horas los días festivos	2018		-%

### MODALIDAD 3: VISITA GUIADA AL EJE MONUMENTAL DEL PARK GÜELL

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de visitantes que han realizado una visita guiada (inicio actividad el mes de noviembre)	2015	1.959
Número de visitantes que han realizado una visita guiada	2016	49.593
Número de visitantes que han realizado una visita guiada	2017	39.627

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

### SERVICIO: ACTIVIDADES DIDÁCTICAS Y EDUCATIVAS EN ESPACIOS GESTIONADOS POR B:SM

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de usuarios en la escuela del Zoo	2015	45.307
Número de usuarios en la escuela del Zoo	2016	42.051
Número de usuarios en la escuela del Zoo	2017	35.485

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Encuesta específica de valoración de las actividades $\geq 7,7/10$	2015	8,62	112%
Encuesta específica de valoración de las actividades $\geq 7,7/10$	2016	8,69	113%
Encuesta específica de valoración de las actividades $\geq 7,8/10$	2017	8,8	113%
Encuesta específica de valoración de las actividades $\geq 7,7/10$	2018		-%

## MODALIDAD 1: ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FORMAL EN EL ZOO DE BARCELONA

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de usuarios en las actividades de educación formal	2015	37.352
Número de usuarios en las actividades de educación formal	2016	35.231
Número de usuarios en las actividades de educación formal	2017	28.173

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Encuesta específica de valoración de las actividades $\geq 7,7/10$	2015	8,62	112%
Encuesta específica de valoración de las actividades $\geq 7,7/10$	2016	8,5	110%
Encuesta específica de valoración de las actividades $\geq 7,8/10$	2017	8,8	113%
Encuesta específica de valoración de las actividades $\geq 7,7/10$	2018		-%

## MODALIDAD 2: ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN NO FORMAL SOBRE OCIO Y NATURALEZA EN EL ZOO DE BARCELONA

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de usuarios en las actividades no formales	2015	7.915
Número de usuarios en las actividades no formales	2016	6.820
Número de usuarios en las actividades no formales	2017	7.312

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

## MODALIDAD 3: ACTIVIDADES EDUCATIVAS PARA ESCOLARES EN EL PARK GÜELL

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de participantes en actividades escolares	2015	66.178
Número de participantes en actividades escolares	2016	80.760
Número de participantes en actividades escolares	2017	63.553

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$	2015	7	100%
Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$	2016	7	100%
Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$	2017	7	100%
Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$	2018		-%

#### MODALIDAD 4: ACTIVIDADES EDUCATIVAS PARA ESCOLARES EN EL PARQUE DE MONTJUÏC

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de participantes en actividades escolares	2015	324
Número de participantes en actividades escolares	2016	100
Número de participantes en actividades escolares	2017	199

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$	2015	7	100%
Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$	2016	7	100%
Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$ – No se dispone de datos	2017	0	0%
Grado de satisfacción anual $\geq 7/10$	2018		-%

#### SERVICIO: CESIÓN DE ESPACIOS GESTIONADOS POR B:SM

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Total de actividades realizadas en instalaciones de la Anilla Olímpica	2015	118
Total % días contratados con respecto a la disponibilidad de las instalaciones del Parque del Fòrum	2015	80,5%
Total de actividades realizadas en instalaciones de la Anilla Olímpica	2016	136
Total de actividades realizadas en instalaciones del Parque del Fòrum	2016	23
Total % días contratados con respecto a la disponibilidad de las instalaciones del Parque del Fòrum	2016	58%
Total de actividades realizadas en instalaciones de la Anilla Olímpica	2017	126

Total de actividades realizadas en instalaciones del Parque del Fòrum	2017	38
Total % días contratados con respecto a la disponibilidad de las instalaciones del Parque del Fòrum	2017	53,42%

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

#### MODALIDAD 1: CESIÓN DE ESPACIOS DE B:SM PARA ACTIVIDADES Y ESPECTÁCULOS

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Total de actividades realizadas	2015	218
Total de actividades realizadas	2016	159
Total de actividades realizadas	2017	164

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

#### MODALIDAD 2: CESIÓN DE ESPACIOS DE B:SM PARA RODAJES Y FILMACIONES

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de peticiones recibidas	2015	228
Número de peticiones aceptadas	2015	114
Número de peticiones recibidas	2016	351
Número de peticiones aceptadas	2016	155
Número de peticiones recibidas	2017	321
Número de peticiones aceptadas	2017	106

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

## SERVICIO: CONVIVENCIA Y CIVISMO: CUERPO DE AGENTES CÍVICOS

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Horas de servicio de los agentes cívicos	2015	66.000
Total actuaciones de los agentes cívicos en la ciudad	2015	192.333
Número de agentes cívicos	2015	39
Horas de servicio de los agentes cívicos	2016	87.414
Total actuaciones de los agentes cívicos en la ciudad	2016	297.000
Número de agentes cívicos	2016	51
Horas de servicio de los agentes cívicos	2017	142.000
Total actuaciones de los agentes cívicos en la ciudad	2017	470.000
Número de agentes cívicos	2017	70 (+40 a l'estiu)

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos $\geq 7/10$	2016	6,3	90%
Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos $\geq 6,5/10$	2017	7,6	117%
Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos $\geq 6,5/10$	2018		-%

## MODALIDAD 1: ACCIONES DIVULGATIVAS Y DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA CÍVICA EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Total actuaciones de los agentes cívicos en la ciudad	2015	192.333
Total actuaciones de los agentes cívicos en la ciudad	2016	297.000
Total actuaciones de los agentes cívicos en la ciudad	2017	470.000

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO



Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos $\geq 7/10$	2016	6,3	90%
Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos $\geq 6,5/10$	2017	6,9	106%
Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos $\geq 6,5/10$	2018		-%

## MODALIDAD 2: ACCIONES AUXILIARES DE REGULACIÓN DE LA MOVILIDAD EN GRANDES ACONTECIMIENTOS DE CIUDAD

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Horas de servicio de los agentes cívicos	2015	66.000
Horas de servicio de los agentes cívicos	2016	87.414
Horas de servicio de los agentes cívicos	2017	142.000

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos $\geq 7/10$	2016	6,3	90%
Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos $\geq 6,5/10$	2017	6,9	106%
Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos $\geq 6,5/10$	2018		-%

## SERVICIO: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PARA LOS USUARIOS DE B:SM

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de atenciones informativas y tramitaciones (noviembre y diciembre)	2015	20.471
Tiempo de espera medio en la atención presencial (HH:MM:SS)	2015	00:04:59
Volumen de atenciones informativas y tramitaciones:	2016	146.982
Tiempo de espera medio en la atención presencial (HH:MM:SS)	2016	00:06:33
Volumen de atenciones informativas y tramitaciones:	2017	163.400
Tiempo de espera medio en la atención presencial (HH:MM:SS)	2017	00:07:31

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM $\geq 7/10$ .	2016	8,93	127%
---	------	------	------

Realizar el 95 % de los trámites en los plazos establecidos	2016	95,75%	101%
Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM $\geq 7/10$ .	2017	9,16	131%
Realizar el 95 % de los trámites en los plazos establecidos	2017	95,65%	101%
Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM $\geq 7/10$ .	2018		-%
Realizar el 95 % de los trámites en los plazos establecidos	2018		-%

## MODALIDAD 1: INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DE B:SM

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de atenciones informativas y tramitaciones (noviembre y diciembre)	2015	20.471
Volumen de atenciones informativas y tramitaciones	2016	146.982
Tiempo medio de respuesta (en días) a las reclamaciones escritas	2016	4,25
Nivel de atención telefónica /total llamadas atendidas/total llamadas recibidas)	2016	93,1%
Volumen de atenciones informativas y tramitaciones	2017	163.400
Tiempo medio de respuesta (en días) a las reclamaciones escritas	2017	5,9
Nivel de atención telefónica /total llamadas atendidas/total llamadas recibidas)	2017	98,8%

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM $\geq 7/10$ .	2016	8,93	128%
Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM $\geq 7/10$ .	2017	9,16	128%
Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM $\geq 7/10$ .	2018		-%

## MODALIDAD 2: TRAMITACIÓN PARA LOS USUARIOS DE B:SM

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de atenciones informativas y tramitaciones (noviembre y diciembre)	2015	20.471
Volumen de atenciones informativas y tramitaciones	2016	146.982
Volumen de atenciones informativas y tramitaciones	2017	163.400

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM $\geq 7/10$ .	2016	8,93	128%
Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM $\geq 7/10$ .	2017	9,16	128%
Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM $\geq 7/10$ .	2018		-%

### SERVICIO: GESTIÓN REGISTRO VEHÍCULOS MOVILIDAD PERSONAL Y CICLOS DE MÁS DE DOS RUEDAS

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Censo inicial VMP y ciclos de más de dos ruedas	2017	1832
Registrados – 513	2017	28,00%
Pendientes registrar (falta foto) – 426	2017	23,25%
Pendientes entrega documentación definitiva – 318	2017	17,36%
Sin ninguna gestión – 574	2017	31,33%

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Entregar los adhesivos y llaveros a las empresas/autónomos en un máximo de 2 días laborables, a contar desde el momento de la aprobación	2018		-%
--	------	--	----

### MODALIDAD 1: VEHÍCULOS MOVILIDAD PERSONAL (A Y B)

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Censo inicial VMP (A y B)	2017	1451
Registrados – 283	2017	19,50%
Pendientes registrar (falta foto) – 312	2017	21,50%
Pendientes entrega documentación definitiva – 282	2017	19,40%
Sin ninguna gestión – 574	2017	39,60%

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Entregar los adhesivos y llaveros a las empresas/autónomos en un máximo de 2 días laborables, a contar desde el momento de la aprobación	2018		-%
--	------	--	----

## MODALIDAD 2: CICLOS DE MÁS DE DOS RUEDAS (C1 Y C2)

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Censo inicial ciclos de más de dos ruedas – 247	2017	381
Registrados – 230	2017	60,60%
Pendientes registrar (falta foto) – 114	2017	29,90%
Pendientes entrega documentación definitiva – 36	2017	9,50%
Sin ninguna gestión – 0	2017	0,00%

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Entregar los adhesivos y llaveros a las empresas/autónomos en un máximo de 2 días laborables, a contar desde el momento de la aprobación	2018		-%
--	------	--	----