



Ajuntament
de Barcelona

Carta de Servicios de Parque de Atracciones Tibidabo S.A. (PATSA)

Fecha de actualización: 14/12/2023

Fecha de aprobación: 16/03/2017

ÍNDICE

Misión	- 2 -
Datos de contacto	- 2 -
Compromisos de calidad	- 3 -
Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias.....	- 3 -
Servicios.....	- 4 -
Acceso y visita a espacios gestionados por PATSA.....	- 4 -
Actividades didácticas y educativas en los espacios gestionados por PATSA.....	- 8 -
Gestión de espacios gestionados por PATSA.....	- 9 -
Anexos	- 11 -
Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión	- 11 -

La Carta de Servicios de **Parque de Atracciones del Tibidabo, SA (PATSA)**, está dirigida a personas, entidades, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos 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 **Parque de Atracciones Tibidabo, SA (PATSA)**, a la vez que acerca la Administración pública a las personas usuarias:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, la ciudadanía conoce qué pueden exigir y a qué está obligada.
- ✓ 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 las personas, y de recogida de quejas y sugerencias y de respuesta.
- ✓ 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

Nuestro objeto social consiste en la gestión del parque de atracciones, un lugar emblemático de la ciudad de Barcelona. La gestión incluye atracciones, centros de restauración (restaurantes, carritos y tiendas de obsequios), tiendas de fotos, funicular, aparcamientos, el recinto “Área panorámica del Tibidabo” y el mirador de la torre de Collserola.

El propósito del Parque de Atracciones del Tibidabo es hacer que quienes se relacionen con el Parque se sientan felices y tengan una buena experiencia, ya sea nuestra clientela, nuestra plantilla o las empresas proveedoras.

Nuestros valores, al servicio de este propósito, son los siguientes:

- ✓ Ilusión
- ✓ Pasión por las personas
- ✓ Seguridad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Compromiso

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

Pl. del Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona

Ver la ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

93.211.79.42

WEB

<http://www.tibidabo.cat/es>

Formulario de contacto: <https://www.tibidabo.cat/es/contacto/formulario>

CORREO ELECTRÓNICO

tibidabo@bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a viernes de 11.00 h a 19.00 h
- ✓ Fines de semana y festivos, de 12.00 h hasta el cierre del recinto*

*Oficina Tibiclub hasta dos horas antes del cierre del Parque.

Consultar horarios de apertura a: <https://www.tibidabo.cat/es/planifica-tu-visita>

CÓMO LLEGAR

Ver: <https://www.tibidabo.cat/es/planifica-tu-visita/como-llegar/transporte-publico>

COMPROMISOS DE CALIDAD

PATSA considera como principios básicos de su gestión la realización de las actividades con un elevado nivel de calidad y servicio, para garantizar la obtención de unos resultados que cumplan los requisitos esperados por cualquier visitante de respeto al medio ambiente, y que garantice la seguridad de la plantilla.

Trabajar de acuerdo con un sistema que promueva la mejora continua forma parte de la esencia de PATSA. La Dirección General de PATSA está comprometida con el desarrollo y la implementación de los sistemas de gestión. En nuestro camino hacia la excelencia, los principales datos son:

- ✓ Año 2004: obtención de la certificación en ISO 9.001:2000
- ✓ Año 2007: implementación de la ISO 9.001:2000 en la restauración externa del Parque
- ✓ Año 2008: realización de la primera evaluación EFQM
- ✓ Año 2012: obtención el sello +300 del EFQM
- ✓ Año 2015: obtención el sello +400 del EFQM
- ✓ Año 2016: obtención el sello ISO 14.001:2015 en calidad medioambiental
- ✓ Año 2017: renovación del sello +400 del EFQM
- ✓ Año 2019: renovación del sello +400 del EFQM
- ✓ Año 2020: Global Safe Excellence
- ✓ Año 2020: Safe Tourism Certified
- ✓ Año 2021: obtención del sello +500 de l'EFQM
- ✓ Año 2022: obtención de la certificación en SGE21:2017, en Sistema de Gestión Ético y Socialmente Responsable

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

Para conocer en detalle los compromisos de calidad en los diferentes ámbitos de actuación de PATSA, véase <https://transparencia.bsmsa.cat/es/conoce-BSM/empresas-participadas>

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento: El compromiso con la calidad de nuestros servicios nos lleva a establecer un sistema de comunicación con nuestra clientela, entidades colaboradoras, plantilla, etc. que

permita conocer en todo momento sus deseos, inquietudes, impresiones y opiniones, para adaptar y mejorar nuestra oferta, las políticas de actuación y el trato con el cliente.

Este compromiso forma parte de la estrategia de gestión conjunta para lograr la satisfacción y el disfrute de nuestros visitantes.

Canales:

- ✓ Correo electrónico: tibidabo@bsmsa.cat
- ✓ Formulario de contacto: <https://transparencia.bsmsa.cat/es/acceso-informacion-publica/solicitud-acceso-informacion-publica>

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

1. Cada sugerencia y/o reclamación se trata individualmente y se prepara una respuesta desde nuestras oficinas.
 2. La respuesta se tramita en un máximo de 15 días laborables mediante el canal escogido por el interesado.
- ✓ Presencial: en el propio parque de atracciones (Oficina de atención al cliente)
 - ✓ Telemático:
 - Formulario de contacto: <https://www.tibidabo.cat/es/contacto/formulario>
 - Correo electrónico: tibidabo@bsmsa.cat
 - ✓ Telefónico: 93.211.79.42

TIEMPO DE RESPUESTA

Un máximo de 15 días laborables

SERVICIOS

Los servicios del Parque de Atracciones del Tibidabo (PATSA) se centran en el acceso a los equipamientos de ocio ubicados en nuestras instalaciones.

- ✓ **Acceso y visita a espacios gestionados por PATSA.**
- ✓ **Actividades didácticas y educativas gestionadas por PATSA.**
- ✓ **Gestión de espacios gestionados por PATSA.**

ACCESO Y VISITA A ESPACIOS GESTIONADOS POR PATSA

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

Tiempo libre para familias, público en general, escuelas, empresas y turismo.

GARANTÍA

- ✓ Conocimiento profundo de las instalaciones, lo que garantiza la mejor opción para visitantes y para la instalación.
- ✓ Gestión transparente de las instalaciones.

-
- ✓ Control del cumplimiento de la normativa laboral de riesgos, etc.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Véase: <https://www.tibidabo.cat/es/normativa-tibidabo>

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Petición de la entrada (en caso de grupos organizados, petición anticipada de reserva)
2. Obtención del acceso
3. Estancia en el recinto
4. Finalización de la visita

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7

MODALIDAD 1: ACCESO Y VISITA AL PARQUE DE ATRACCIONES DEL TIBIDABO

Descripción

Acceso a las atracciones, los espectáculos y los diferentes servicios del Parque de Atracciones del Tibidabo, durante todos los días de apertura.

Ofrece

Instalaciones. Actividades. Recursos asociados al Parque. Disfrute de las atracciones y espectáculos del Parque y de la oferta de centros de restauración. Participación en jornadas solidarias, culturales y educativas. Celebración de acontecimientos particulares como fiestas de cumpleaños o actos corporativos.

Coste y forma de Pago

Entradas de un día:

- ✓ Entrada: 35€
 - ✓ Entrada infantil (< 120 cm): 14€
 - ✓ Entrada sénior (> 60 anys): 10,50€
 - ✓ Entrada diversidad funcional: 7€ (acompañante entrada gratuita)
- Las personas con una altura inferior a 90 cm tienen la entrada gratuita.

Abonos anuales:

- ✓ Tibiclub Familiar: 168€*
- ✓ Tibiclub Individual: 60€*
- ✓ Tibiclub Monoparental: 168€

*Cuota de inscripción: 24€

Véanse todas las tarifas y modalidades: <https://www.tibidabo.cat/es/planifica-tu-visita/entradas-y-abonos>

Pago: pasarela internet, transferencia y efectivo.

- ✓ Compra de entradas anticipadas en el web [tibidabo.cat](https://www.tibidabo.cat): pasarela internet (tarjeta).
- ✓ Compra de entradas presencial en las taquillas del Parque: tarjeta o efectivo.

Centros Prestadores

- ✓ Parque de Atracciones Tibidabo (PATSA)

Información complementaria

Ver: <https://www.tibidabo.cat/es/planifica-tu-visita/como-llegar/transporte-publico>

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** en las taquillas del Parque.
Las entradas para personas con diversidad funcional se pueden adquirir exclusivamente en la taquilla verde de la entrada principal (plaza Tibidabo, 3-4) y en la tercera taquilla, empezando por la derecha, delante del aparcamiento de la cima (entrada inferior del Parque).
- ✓ **Telemático:** web <http://www.tibidabo.cat/es/es>

En el caso de grupos organizados petición de reserva anticipada a la visita:

- ✓ Formulario de contacto: <https://www.tibidabo.cat/es/contacto/formulario>
- ✓ Correo electrónico: tibidabo@bsmsa.cat

Canales de Gestión

Para acceder al Parque de atracciones Tibidabo es necesario comprar la entrada anticipadamente o en las taquillas en caso de que se disponga de suficiente aforo. También se podrá gestionar la reserva anticipadamente en el caso de grupos organizados.

Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** en las taquillas del Parque.
- ✓ **Telemático:**
 - ✓ <https://www.tibidabo.cat/es>
 - ✓ APP del Tibidabo

Objetivo de gestión

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7

MODALIDAD 2: ACCESO Y VISITA AL ÁREA PANORÁMICA DEL TIBIDABO

Descripción

Área de libre acceso y apertura diaria. Situada a 500 metros sobre el nivel del mar, el Área panorámica del Tibidabo es la zona más alta del Parque, un espacio de acceso libre con las mejores vistas de Barcelona y atracciones emblemáticas como el Avión, la Atalaya o el Museo de Automatas.

Ver: <https://areapanoramica.barcelona.tibidabo.cat/es/area-panoramica>

Ofrece

Actividades. Instalaciones. Disfrute del área panorámica y sus miradores, de las atracciones emblemáticas ubicadas en la parte superior del parque de atracciones y de la oferta de centros de restauración y tienda de recuerdos.

Coste y forma de Pago

Acceso libre.

Entradas d un día:

- ✓ Pase atracciones emblemáticas: 19€
- ✓ Pase atracciones emblemáticas infantil (< 120 cm): 10,50€
- ✓ Pase atracciones emblemáticas sénior (> 60 años) : 8€
- ✓ Pase atracciones emblemáticas diversidad funcional: 4€ (acompañante entrada gratuita)

Las personas con una altura inferior a 90 cm tienen la entrada gratuita.

Ver todas las tarifas y modalidades: <https://www.tibidabo.cat/es/planifica-la-visita/entradas-y-abonos>

Pago: pasarela internet, transferencia y efectivo.

- ✓ Compra de entradas anticipadas en el web tibidabo.cat: pasarela internet (tarjeta).
- ✓ Compra de entradas presencial en las taquillas del Área panorámica: tarjeta o efectivo.

Centros Prestadores

- ✓ Parque de Atracciones Tibidabo (PATSA)

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en la Oficina de Atención al Cliente o en las taquillas del Parque.
Las entradas para personas con diversidad funcional se pueden adquirir exclusivamente en la taquilla verde de la entrada principal (plaza Tibidabo, 3-4).
- ✓ Telemático: web <http://www.tibidabo.cat/es>

En el caso de grupos organizados petición de reserva anticipada a la visita:

- ✓ Formulario de contacto: <https://www.tibidabo.cat/es/contacto/formulario>
- ✓ Correo electrónico: tibidabo@bsmsa.cat

Canales de Gestión

Para acceder al Parque de atracciones Tibidabo es necesario comprar la entrada anticipadamente o en las taquillas en caso de que se disponga de suficiente aforo, presencialmente en la Oficina de Atención al Cliente o en las taquillas. También se podrá gestionar la reserva tramitada anticipadamente en el caso de grupos organizados.

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en la Oficina de Atención al Cliente o en las taquillas del Parque.

Objetivo de gestión

- ✓ Accesibilidad diurna garantizada (salvo impedimento por fenómenos meteorológicos u obras): 100%.

ACTIVIDADES DIDÁCTICAS Y EDUCATIVAS EN LOS ESPACIOS GESTIONADOS POR PATSA

DESCRIPCIÓN

Actividades temáticas en función de la tipología y contenidos de los recintos destinados a todos los públicos, principalmente a familias, grupos y centros educativos.

UTILIDAD

- ✓ En las actividades orientadas a estudiantes, completar el currículum escolar.
- ✓ En las actividades orientadas a grupos no escolares, combinar ocio y aprendizaje.
- ✓ Difundir los valores de la defensa y el respeto por los contenidos y elementos específicos de cada espacio según sus peculiaridades.

GARANTÍA

- ✓ Especialidad y experiencia de los conductores de las actividades.
- ✓ Unicidad de los entornos donde se desarrollan las actividades

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Las especificadas en la organización previa y presentación de cada actividad.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Ver <https://www.tibidabo.cat/es/normativa-tibidabo>

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

Ofrece

Actividad.

- ✓ Ciencia, tecnología y medio ambiente en el entorno del Tibidabo.
- ✓ Movilidad sostenible
- ✓ Fisidabo

Coste y forma de Pago

- ✓ Actividad didáctica de Ciencia, tecnología y medio ambiente en el entorno del Tibidabo: 7€/persona.
- ✓ Actividad didáctica Movilidad sostenible: 7 €/persona
- ✓ Fisidabo: 7€/persona

El profesorado tiene la entrada gratuita en la actividad.

Pago: por transferencia del 100% del importe total en el plazo de 7 días naturales desde la recepción de la hoja de reserva.

Centros Prestadores

- ✓ Parque de Atracciones Tibidabo (PATSA)

Información complementaria

Imprescindible reserva previa.

Canales de Petición

- ✓ Actividad didáctica de Ciencia, tecnología y medio ambiente en el entorno del Tibidabo: <https://tibidabo.cat/es/educacion/actividades-didacticas/ciencia-tecnologia-y-medio-ambiente>
- ✓ Actividad didáctica Movilidad sostenible: <https://tibidabo.cat/es/educacion/actividades-didacticas/movilidad-sostenible>
- ✓ Fisidabo: <https://tibidabo.cat/es/educacion/fisidabo>

Canales de Gestión

Antes de empezar la actividad (Ciencia, tecnología y medio ambiente en el entorno del Tibidabo o bien el Fisidabo) será necesario gestionar la reserva tramitada anticipadamente en:

- ✓ Actividad didáctica de Ciencia, tecnología y medio ambiente en el entorno del Tibidabo: Oficina de Atención al Cliente.
- ✓ Actividad didáctica Movilidad sostenible: Oficina de Atención al Cliente.
- ✓ Fisidabo: taquillas del Parque.

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en la Oficina de Atención al Cliente o en las taquillas del Parque.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7

GESTIÓN DE ESPACIOS GESTIONADOS POR PATSA

DESCRIPCIÓN

Canalizar y facilitar las peticiones de las personas, entidades, empresas y organizaciones que solicitan el uso de los espacios que gestiona PATSA para llevar a cabo actividades que son de su interés y que precisan un espacio con características y recursos coincidentes con la oferta de PATSA.

UTILIDAD

- ✓ Orientar a la clientela sobre la mejor opción.
- ✓ Dar respuesta a sus necesidades.
- ✓ Amplia diversidad de instalaciones al alcance.

GARANTÍA

- ✓ Conocimiento profundo de las instalaciones, lo que garantiza la mejor opción para el cliente y para la instalación.
- ✓ Coordinación de este tipo de actividad no ordinaria con el funcionamiento normal de la instalación.
- ✓ Gestión transparente de las instalaciones.
- ✓ Control del cumplimiento de la normativa laboral de riesgos, etc.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Se especifican en cada contrato tipos.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de las necesidades solicitadas.
2. Propuesta de espacios adecuados con información apropiada a la actividad propuesta.
3. Petición de documentación necesaria.
4. Adecuación de contrato y presupuesto.
5. En caso de acuerdo, firma del contrato.
6. Pago según contrato.
7. Preparación de los recursos asociados necesarios para la actividad.
8. Realización de la actividad.
9. Devolución del espacio a su estado habitual.

Ofrece

Instalaciones. Recursos asociados a los espacios.

Coste y forma de Pago

Solicitar presupuesto. Según tarifas de cesión de cada espacio y tipo de actividad.

Pago: según se especifique en el contrato.

Centros Prestadores

- ✓ Parque de Atracciones Tibidabo (PATSA)

Información complementaria

Ver <https://www.tibidabo.cat/es/actividades/para-empresas>

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
 - Formulario de contacto: <https://www.tibidabo.cat/es/contacto/formulario>
 - Correo electrónico: tibidabo@bsmsa.cat
- ✓ Teléfono : 93 211 79 42
- ✓ Correo postal: plaza Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona

Canales de Gestión

- ✓ Telemático:
 - Formulario de contacto: <https://www.tibidabo.cat/es/contacto/formulario>
 - Correo electrónico: tibidabo@bsmsa.cat
- ✓ Teléfono : 93 211 79 42
- ✓ Correo postal: plaza Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el Parque de atracciones Tibidabo

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7

ANEXOS

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓNⁱ

Fecha de actualización: 14/12/2023

SERVICIO: ACCESO Y VISITA A EQUIPAMIENTOS Y ESPACIOS GESTIONADOS POR PATSA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitantes anuales al Parque de Atracciones del Tibidabo	719.068	718.326	110.801	400.087	625.490

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Grado de satisfacción anual ≥ 7

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	7,7	7,9	7,2	7,2	7,48
Grado de cumplimiento	110%	113%	103%	103%	107%

Propuesta para el 2023:

✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7

MODALIDAD 1: ACCESO Y VISITA AL PARQUE DE ATRACCIONES DEL TIBIDABO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitantes anuales al Parque de Atracciones del Tibidabo	719.068	718.326	110.801	400.087	625.490

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Grado de satisfacción anual ≥ 7

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	7,7	7,9	7,2	7,2	7,48
Grado de cumplimiento	110%	113%	103%	103%	107%

Propuesta para el 2023:

✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7

MODALIDAD 2: ACCESO Y VISITA ÁREA PANORÁMICA DE TIBIDABO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de usuarios en el Funicular del Tibidabo cuando el parque de atracciones está cerrado:	100.071	42.823*	0*	28.062 ⁽¹⁾	46.196
*Funicular operativo del 17/04/2019 al 15/09/2019. A partir de esta fecha se inician las obras de remodelación.					

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Accesibilidad diurna garantizada (salvo impedimento por fenómenos meteorológicos u obras): 100%

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	16% ⁽²⁾	58,29	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	16%	58,29%	100%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Accesibilidad diurna garantizada (salvo impedimento por fenómenos meteorológicos u obras): 100%

SERVICIO: ACTIVIDADES DIDÁCTICAS Y EDUCATIVAS EN ESPACIOS GESTIONADOS POR PATSA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de participantes en actividades escolares y didácticas	20.087	22.857	0 ⁽³⁾	2.884	8.060

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Grado de satisfacción anual ≥ 7

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	7,7	7,9	Sin evaluar ⁽⁴⁾	7,2	9,24
Grado de cumplimiento	110%	113%	-	103%	132%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7

¹ Inauguración en mayo de 2021

² Con motivo de la pandemia COVID-19 el parque solo abrió el 16% de los días previstos.

³ A causa del COVID-19 no se han podido llevar a cabo las actividades escolares previstas.

⁴ A causa del COVID-19 no se han podido llevar a cabo las actividades escolares previstas.

SERVICIO: GESTIÓN DE ESPACIOS GESTIONADOS POR PATSA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de peticiones recibidas	172	182	62	142	170
Número de peticiones aceptadas	40	43	5	81	77

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Grado de satisfacción anual ≥ 7

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	7,7	7,9	7,9	Sin valorar (5)	9,5
Grado de cumplimiento	110%	113%	113%	-	136%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7

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

⁵ Nuevo sistema para conocer la satisfacción de usuarios y usuarias en elaboración