Ajuntament de Barcelona

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

Fecha de actualización: 25/04/2025

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 ..... - 4 -

Utilización de la red pública de aparcamientos en calzada de ÁREA B:SM ..... - 10 -

Grúa municipal para retirada, cesión y abandono de vehículos ..... - 15 -

Gestión de estaciones de Autobuses ..... - 19 -

Bicing, uso de la red pública de bicicletas ..... - 23 -

Acceso y visita a equipamientos y espacios gestionados por B:SM ..... - 25 -

Actividades didácticas y educativas en espacios gestionados por B:SM ..... - 29 -

Cesión de espacios gestionados por B:SM ..... - 33 -

Convivencia y civismo: cuerpo de agentes cívicos ..... - 37 -

Información y tramitación para los usuarios de B:SM ..... - 38 -

Gestión registro vehículos movilidad personal y ciclos de más de dos ruedas y bicicletas ..... - 41 -

Anexos ..... **- 43 -**

Centros prestadores ..... - 43 -

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 54 -

La Carta de Servicios de **Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM),** está dirigida a la ciudadanía, 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:

- ✓ 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 ciudadana, 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

Mejorar la calidad de vida de las personas generando experiencias positivas para construir una Barcelona saludable y líder.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

Calle de Calabria, 66, 08015 Barcelona
Ver la ubicación aquí

TELÉFONO

938 875 034

WEB

https://www.BSMsa.cat/

CORREO ELECTRÓNICO

atclientbsm@bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes. Punto de Atención Ciudadana de B:SM

- ✓ De 8.00 a 20.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: Línea 1 (Rocafort), Línea 3 (Poble Sec)
- ✓ Autobús: 13, 41, 55, 91, H6

https://bsmsa.cat/es/contacto

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

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento: En B:SM nos sentimos responsables de la satisfacción de la clientela 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.

Una vez recibida la información del cliente i clienta, 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).

Lo que realmente nos da valor es la voz del cliente en nuestra gestión, por eso se realizan encuestas de satisfacción y sesiones específicas *focus group* para conocer la opinión de las personas usuarias sobre nuestros servicios.

Canales:
- ✓ Presencial: https://bsmsa.cat/es/contacto
- ✓ Telemático: https://bsmsa.cat/es/contacto
- ✓ Telefónico: https://bsmsa.cat/es/contacto

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento:
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 (Puntos de Atención Ciudadana B:SM u oficinas específicas de cada ámbito).
2. La respuesta se tramita en un máximo de 15 días en el canal escogido por la persona interesada mediante el sistema de gestión unificado del Ayuntamiento.

Canales:
Consultas generales:
- ✓ Presencial: Punto de Atención Ciudadana de la calle de Calabria, 66, y direcciones, buzones y

oficinas de atención al cliente de los centros prestadores

- ✓ Telemático: Véase https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/linea

✓ Telefónico: 010

Consultas especializadas:

- ✓ Telemático: https://bsmsa.cat/es/contacto

✓ Telefónico: 938 875 034

TIEMPO DE RESPUESTA

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.**
- ✓ **Acceso y visita a espacios gestionados por B:SM.**
- ✓ **Actividades didácticas y educativas en espacios gestionados por B:SM.**
- ✓ **Cesión de espacios gestionados por B:SM.**
- ✓ **Convivencia y civismo: cuerpo de agentes cívicos.**
- ✓ **Información y tramitación para los usuarios de B:SM.**
- ✓ **Gestión registro vehículos movilidad personal y ciclos de más de dos ruedas y bicicletas.**

UTILIZACIÓN DE LA RED PÚBLICA DE APARCAMIENTOS DE B:SM

DESCRIPCIÓN

Contribuir a la mejora de la movilidad urbana de las personas facilitando, mediante la gestión del estacionamiento subterráneo, la elección modal en origen y el control de la demanda en destino por medio de una gestión eficiente, de calidad y vanguardista generadora de experiencias positivas.

UTILIDAD

Facilitar el aparcamiento en zonas con déficit de plazas para aparcar.

GARANTÍA

Dar servicio de aparcamiento tanto a residentes como foráneos, contribuyendo a la mejora de la movilidad facilitando la elección modal en origen y el control de la demanda en destino.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos: http://www.boe.es/Autobúscar/act.php?id=BOE-A-2002-22187

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Contratación del servicio.
2. Estancia en el aparcamiento.
3. Pago del servicio.
4. Finalización de la estancia.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio igual o superior a 7 sobre 10.
- ✓ Resolver el 100% de averías de aparcamiento en un tiempo medio ≤ 5 días.

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

Descripción

Aparcamiento para las personas usuarias de forma esporádica que tienen que realizar estancias de corta duración (horas).

Ofrece

Instalaciones. Documento. Espacio para aparcar. Resguardo del aparcamiento.

Coste y forma de Pago

Según tarifas fijadas por el Ayuntamiento. Véase:
https://aparcamentsbsm.cat/es/aparcamiento/badajoz/

Pago: Efectivo o crédito (en cajero automático), crédito (via app smou).

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)
- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM
- ✓ https://aparcamentsbsm.cat/es/aparcamiento/listado

Información complementaria

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.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en los centros prestadores
- ✓ Telemático: app smou

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores
- ✓ Telemático: app smou

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en los centros prestadores
- ✓ Telemático: app smou

Objetivo de gestión

- ✓ Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos de rotación igual o superior a 7 sobre 10.

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

Descripción

Aparcamiento para personas usuarias 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: https://aparcamentsbsm.cat/es/catalogo

Pago: Efectivo, tarjeta bancaria, domiciliación o transferencia.

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)
- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM
- ✓ https://aparcamentsbsm.cat/es/aparcamiento/listado

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
- ✓ Telemático:
  - páginas web www.aparcamentsbsm.cat/es
  - correo electrónico atclientbsm@bsmsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 091 822 y 934 092 021

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores
- ✓ Telemático: correo electrónico atclientbsm@bsmsa.cat, y correo electrónico de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: 934 091 822 y 934 092 021, y teléfono de la persona solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en los centros prestadores

Objetivo de gestión

- ✓ Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos abonados igual o superior a 7 sobre 10.

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

Descripción

Aparcamiento para las personas usuarias de forma esporádica que necesitan 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 : https://aparcamentsbsm.cat/es

Pago: Efectivo, tarjeta bancaria o transferencia.

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)
- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM
- ✓ https://aparcamentsbsm.cat/es/aparcamiento/listado

Información complementaria

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.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en los centros prestadores
- ✓ Telemático:
  - páginas web www.aparcamentsbsm.cat/es
  - correo electrónico atclientbsm@bsmsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 091 822 y 934 092 021

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores
- ✓ Telemático: correo electrónico atclientbsm@bsmsa.cat, y correo electrónico de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: 934 091 822 y 934 092 021, y teléfono de la persona solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en los centros prestadores

Objetivo de gestión

- ✓ Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos en estancias de días igual o superior a 7 sobre 10.

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

Descripción

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.

Ofrece

Instalaciones. Recursos materiales. Documento. Contrato de abono para el aparcamiento. Mando de la puerta.

Coste y forma de Pago

Según las tarifas fijadas por aparcamiento. Véase: https://aparcamentsbsm.cat/es

Pago: Domiciliación bancaria.

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)
- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM
- ✓ https://aparcamentsbsm.cat/es/aparcamiento/listado

Canales de Petición

- ✓ Presencial: oficinas B:SM, calle de Calabria, 66
- ✓ Telemático:
  - páginas web www.aparcamentsbsm.cat/es
  - correo electrónico atclientbsm@bsmsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 091 822 y 934 092 021

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: oficinas B:SM, calle de Calabria, 66
- ✓ Telemático:
  - páginas web www.aparcamentsbsm.cat/es
  - correo electrónico atclientbsm@bsmsa.cat
- ✓ Telefónico: al número 934 091 822, y al teléfono de la persona solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
  - oficinas B:SM, calle de Calabria, 66
  - en los aparcamientos

Objetivo de gestión

- ✓ Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos de residentes igual o superior.

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

Descripción

Aparcamiento para las personas usuarias con vehículo eléctrico con acceso a cargadores de las baterías.

Ofrece

Documento. Instalaciones. Tarjeta. Resguardo del aparcamiento. Título de aparcamiento. Contrato de abono para el aparcamiento. Tarjeta de acceso.

Coste y forma de Pago

Según las tarifas fijadas por aparcamiento. Véase https://aparcamentsbsm.cat/es/endolla-barcelona

Pago: Domiciliación, efectivo, tarjeta bancaria o transferencia.

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)
- ✓ https://aparcamentsbsm.cat/es/aparcamiento/listado

Información complementaria

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.

Mapa puntos de recarga: https://aparcamentsbsm.cat/es/endolla-barcelona

Canales de Petición

- ✓ Presencial: oficinas B:SM, calle de Calabria, 66
- ✓ Telemático:
  - páginas web www.aparcamentsbsm.cat/es
  - correo electrónico atclientbsm@bsmsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 091 822 y 934 092 021

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: oficinas B:SM, calle de Calabria, 66
- ✓ Telemático:
  - páginas web www.aparcamentsbsm.cat/es
  - correo electrónico atclientbsm@bsmsa.cat
- ✓ Telefónico: al número 934 091 822 y teléfono de la persona solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
  - Punto de Atención Ciudadana B:SM, calle de Calabria, 66
  - en los aparcamientos

Objetivo de gestión

- ✓ Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos VE igual o superior a 7 sobre 10.

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

DESCRIPCIÓN

Contribuir a la mejora de la movilidad personal y profesional en Barcelona mediante la gestión del aparcamiento regulado en la vía pública para residentes, foráneos, motos y vehículos DUM (distribución urbana de mercancías).

UTILIDAD

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.

Facilitar el aparcamiento de residentes en el entorno próximo.

Facilitar la distribución urbana de mercancías habilitando espacios DUM para estacionar los vehículos y poder realizar las tareas de carga y descarga.

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.

GARANTÍA

Velar por el buen uso de estas plazas garantizando los índices de empleo y de disciplina objetivos.

Disponer de la estructura y la infraestructura para garantizar el servicio, así como de la supervisión que deriva del encargo del Ayuntamiento de Barcelona.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/normativa/2021-01/3.12-taxes-per-lestacionament-regulat-de-vehicles-a-la-via-publica-area.pdf?profile=1

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Los descritos en la normativa reguladora del servicio
- ✓ Condiciones de uso del servicio app SMOU
- ✓ Condiciones de uso del servicio SPRO

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Información de servicio.
2. Aceptación de las condiciones de uso, en su caso.
3. Estancia.
4. Pago del servicio, en su caso.
5. Finalización de la estancia.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ 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)

Descripción

Aparcamiento para las personas usuarias foráneas que estacionan con carácter de rotación por corta duración (0-4 horas). Área azul y verde de rotación.

Ofrece

Espacio público. Documento. Espacio para aparcamiento. Ticket ÁREA digital.

Coste y forma de Pago

Según tarifas fijadas por el Ayuntamiento. Véase: https://www.areaverda.cat/es/informacion/tipo-de-plazas

Pago: Efectivo o tarjeta bancaria o App SMOU .

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)
- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM
- ✓ Zonas reguladas azules y verdes de Barcelona

Información complementaria

B:SM gestiona aparcamientos en calzada en zonas donde hay déficit de plazas con el fin de poder dar el servicio de aparcamiento a las personas usuarias que necesitan acceder a la zona en un periodo de corta duración.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en zona de aparcamiento

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: Punto de Atención Ciudadana de la calle de Calabria, 66, y mediante los agentes de control de la zona de aparcamiento
- ✓ Telemático:
  - mediante la aplicación APP SMOU – soporte técnico
  - https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/linea
- Telefónico: 938 875 034 y 010

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

Descripción

Aparcamiento para los usuarios residentes que estacionan con carácter de residentes de 0 a 7 días. Facilitar y dar preferencia a aparcamiento de residentes en ÁREA (verde).

Ofrece

Espacio público. Documento. Espacio para aparcamiento. Ticket ÁREA digital.

Coste y forma de Pago

Según tarifas fijadas por el Ayuntamiento: https://www.areaverda.cat/es/informacion/tipos-de-plazas/area-verde

Pago: Efectivo o tarjeta bancaria o app SMOU

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)
- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM
- ✓ Zonas reguladas verdes preferentes residentes

Información complementaria

B:SM gestiona aparcamientos en calzada en zonas donde hay déficit con el fin de poder dar el servicio de aparcamiento a las personas usuarias residentes que necesitan estacionar sus vehículos.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: Punto de atención ciudadana B:SM (c/Calàbria, 66) y mediante los agentes de control de la zona de aparcamiento
- ✓ Telefónico: 938 875 034 y 010
- ✓ Telemático: App SMOU

https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20050000389

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: Punto de atención ciudadana B:SM (c/Calàbria, 66) y mediante los agentes de control de la zona de aparcamiento
- ✓ Telefónico: 93 887 50 34 y 010
- ✓ Telemático: asistencia técnica app SMOU

https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20050000389

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

Descripción

Solución de aparcamiento para para las personas usuarias que estacionan con carácter de residentes de 0 a 7 días en zonas de uso exclusivo de residentes. ÁREA exclusiva de residentes (blanca).

Ofrece

Espacio público. Documento. Espacio para aparcamiento. Ticket ÁREA digital.

Coste y forma de Pago

Según tarifas fijadas por el Ayuntamiento: https://www.areaverda.cat/es/tipo-de-plazas/exclusivas-para-residentes

Pago: Efectivo, tarjeta bancaria o app SMOU

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)
- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM
- ✓ Zonas reguladas como exclusivas de residentes

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en zona de aparcamiento
- ✓ Telefónico: 938 875 034 y 010
- ✓ Telemático: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20050000389

Canales de Gestión

- ✓ Presencial:
  - Punto de Atención Ciudadana de la calle de Calabria, 66, y mediante los agentes de control de la zona de aparcamiento
  - Información y Atención al Cliente, Calabria, 66
- ✓ Telemático:
  - Asistencia técnica app SMOU
  - https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20050000389
- ✓ Telefónico: 938 875 034 y 010

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 las personas conductoras 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. Ticket digital (vía app SPRO). Véase https://www.areaverda.cat/es/informacion/tipos-de-plazas/area-de-distribucion-urbana-de-mercancias

Coste y forma de Pago

Gratuito. Sin coste, de acuerdo con las ordenanzas vigentes.

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)
- ✓ Punto de Atención Ciudadana 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 las personas usuarias DUM que lo requieren por motivos de trabajo.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en zona de aparcamiento

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: Punto de atención ciudadana B:SM (c/Calabria, 66) y mediante los agentes de control de la zona de aparcamiento
- ✓ Telefónico: 938 875 034 y 010
- ✓ Telemático: vía app SPRO – asistencia técnica
  - https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/linea

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 (ZONAAUTOBÚS)

Descripción

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.

Ofrece

Espacio público. Documento. Tarjeta. Autorización de paradas con y sin reserva, y estacionamientos de corta y larga duración. Tiques de pago. Tarjeta prepago ZB60.

Coste y forma de Pago

Las tarifas de aplicación establecidas para cada estacionamiento según la zona azul, aparcamiento o plataforma logística. Véase https://www.zonaAutobús.cat/es/tarifas

Pago: Efectivo o tarjeta bancaria o app SPRO.

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)

- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM
- ✓ En la vía pública, en el caso de las zonas azules/paradas 10 minutos y en la plataforma logística y aparcamientos de autocares

Información complementaria

El cliente dispone de toda la información en el web https://www.zonaAutobús.cat/es/inicio

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 señalización vertical y el ticket de pago.

El servicio dispone de personal para controlar y denunciar las infracciones en el servicio.

Las zonas con reserva se tienen que solicitar a través de https://www.zonaAutobús.cat/es/inicio, cumpliendo los requisitos necesarios.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en zona de aparcamiento
- ✓ Telemático: https://www.zonaAutobús.cat/es/inicio
- ✓ Telefónico: 933 308 799 y 010
- ✓ Las pantallas de https://www.zonaAutobús.cat/es/inicio para reservas Paradas/Plataforma Logística.

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: con los agentes de control de la zona de aparcamiento
- ✓ Telefónico: 933 308 799

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.

GRÚA MUNICIPAL PARA RETIRADA, CESIÓN Y ABANDONO DE VEHÍCULOS

DESCRIPCIÓN

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 la ciudadanía.

UTILIDAD

- ✓ Incrementar las plazas de aparcamiento disponibles en la vía pública.
- ✓ Garantizar la seguridad y reserva de espacios destinados a peatones y reducir la peligrosidad del tráfico.
- ✓ Garantizar la disponibilidad de las plazas de estacionamiento reservadas para determinados colectivos y servicios.
- ✓ Facilitar la ejecución de obras y la realización de acontecimientos públicos.
- ✓ Facilitar la circulación de los vehículos bloqueados (vados ocupados, vehículos que obstaculizan, etc.).

- ✓ Aumentar la velocidad comercial para reducir la congestión, la contaminación y el coste económico de los trayectos.
- ✓ Proporcionar otros servicios de traslado y movimiento de vehículos al Ayuntamiento y otras instituciones y a la ciudadanía.
- ✓ Impedir la degradación del espacio público.
- ✓ Facilitar a la ciudadanía la gestión para deshacerse de un residuo tóxico.

GARANTÍA

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).

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ordenanza Municipal de Peatones y Vehículos: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenan%C3%A7a-de-circulaci%C3%B3-de-vianants-i-de-vehicles-ocvv
- ✓ Ley de Seguridad Vial: https://transit.gencat.cat/ca/el_servei/legislacio/legislacio-generica-seguretat-viaria/
- ✓ Ordenanzas fiscales: Consultar Punto 3.1 Tasas para servicios generales, apartado 7 relativo a servicios de grúa: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa?profile=1

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Ante la actuación de la grúa municipal sobre un vehículo de su propiedad, sin haberlo solicitado él mismo, la persona titular tiene derecho a:

- ✓ Ser informada en el depósito municipal sobre el motivo de la retirada del vehículo según la normativa que se aplica y sobre los importes aplicables
- ✓ Abonar, si así lo desea, los importes derivados de la infracción 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 informada 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 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 a la persona 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.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Atender las solicitudes en un plazo inferior a 30 minutos en el 95 % de los casos.
- ✓ ISC, índice de satisfacción del cliente ≥ 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.

Ofrece

Liberación de obstáculo.

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

Centros Prestadores

- ✓ Depósito municipal Badajoz
- ✓ Depósito municipal Sant Genís-Vall d'Hebrón
- ✓ Depósito municipal Joan Miró
- ✓ Depósito municipal La Maquinista
- ✓ Depósito municipal Castellbisbal
- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM

Información complementaria

Estas actuaciones también se llevan a cabo en los siguientes casos:

- ✓ Infracciones de estacionamiento y vehículos que dificultan la circulación (zonas de carga y descarga, carril Autobús, doble fila, paso de peatones, etc.).
- ✓ Peticiones de los cuerpos policiales con el fin de garantizar la seguridad en el tráfico (alcoholemia, falta de seguro, ITV caducada, etc.).
- ✓ Precinto y/o a disposición judicial para solicitudes de instituciones oficiales.

Véase : https://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/es

Canales de Petición

- ✓ Telefónico: 112

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: http://www.gruabcn.cat/es/recuperar-el-vehiculo/
- ✓ Telefónico: 937 065 250

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el lugar donde se retira el vehículo

Objetivo de gestión

- ✓ Atender las solicitudes en un plazo inferior a 30 minutos en el 95 % de los casos.

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

Descripción

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:

- ✓ Vehículo estacionado en la vía pública expedientado por la Guardia Urbana como vehículo abandonado.
- ✓ Vehículo que ha sido ingresado en un depósito municipal y cuyo propietario no lo ha retirado en los plazos establecidos.

- ✓ Vehículo cedido al Ayuntamiento de Barcelona.

Ofrece

Documento. Documento de baja del vehículo.

Coste y forma de Pago

Las tasas indicadas en las ordenanzas fiscales.
Véase : http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals

Pago: Efectivo, crédito, talón, reconocimiento de deuda.

Centros Prestadores

- ✓ Depósito municipal Badajoz
- ✓ Depósito municipal Sant Genís-Vall d'Hebron
- ✓ Depósito municipal Joan Miró
- ✓ Depósito municipal Litoral
- ✓ Depósito municipal Castellbisbal
- ✓ Punto de Atenció Ciudadana B:SM

Información complementaria

Véase: https://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/es/cesion-vehiculos

Canales de Petición

- ✓ Telefónico: 937 065 250

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: https://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/es/cesion-vehiculos
- ✓ Telefónico: 937 065 250

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el lugar donde se retira el vehículo

Objetivo de gestión

- ✓ ISC, índice de satisfacción del cliente ≥ 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, discrecional y de excursiones turísticas.
- ✓ 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.
- ✓ 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: https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/d/1990/12/21/319
- ✓ 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 LAS PERSONAS USUARIAS

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 https://barcelonanord.barcelona/es y en https://fabraipuig.barcelona/es

- ✓ 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 ≥ 8/10

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 https://barcelonanord.barcelona/es y https://fabraipuig.barcelona/es 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://barcelonanord.barcelona/es/servicios/discrecional. En algunos casos, se pueden aplicar descuentos comerciales.

Pago: Efectivo o tarjeta bancaria, domiciliación bancaria, transferencia bancaria.

Centros Prestadores

- ✓ Estación Barcelona Nord
- ✓ Estación Fabra i Puig
- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en centros prestadores
- ✓ Telemático: https://barcelonanord.barcelona/es

- ✓ Telefónico: 932 656 132

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en centros prestadores
- ✓ Telemático: https://barcelonanord.barcelona/es
- ✓ Telefónico: 932 656 132

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en centros prestadores

Objetivo de gestión

- ✓ Grado de satisfacción del cliente igual o superior a ≥ 8/10

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: 937 065 366

Pago: Domiciliación bancaria, transferencia bancaria.

Centros Prestadores

- ✓ Estación Barcelona Nord
- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM

Información complementaria

Véase: https://barcelonanord.barcelona/es/galer%C3%ADa-comercial/area-comercial-de-estacion

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en centros prestadores
- ✓ Telemático: https://barcelonanord.barcelona/es
- ✓ Telefónico: 937 065 366

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en centros prestadores
- ✓ Telemático: https://barcelonanord.barcelona/es
- ✓ Telefónico: 937 065 366

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en centros prestadores

Objetivo de gestión

- ✓ Grado de satisfacción de usuarios igual o superior ≥ 8/10.

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 la ciudadanía.

UTILIDAD

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.

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Véase: https://www.bicing.barcelona/es/faqs-y-normas

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Consulta las condiciones de uso del servicio, apartados 9 y 10.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ El cliente dispone de toda la información en el web https://www.bicing.barcelona/es y en la Oficina de Atención Ciudadana B:SM de c. Calabria, 66
- ✓ Se puede gestionar el alta y la baja del servicio tanto por la web como en el web www.smou.cat y en el Punto de Atención Ciudadana B:SM.
- ✓ El servicio dispone de personal para controlar y denunciar las infracciones en el servicio.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase: https://transparencia.bsmsa.cat/sites/transparencia/files/Media/Files/2024-10/Mem%C3%B2ria%20de%20Sostenibilitat_BSM_2023.pdf

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Mantener un porcentaje total de ancorajes disponibles sobre el total de ancorajes igual o superior al 97%
- ✓ Mantener un porcentaje total de tiempo de funcionamiento de las estaciones híbridas en relación al tiempo de funcionamiento máximo teórico igual o superior al 97,5%

MODALIDAD 1: BICING. USO DE BICICLETA MECÁNICA

Descripción

Acceso y uso de las bicicletas mecánicas compartidas ubicadas en una red actual de 519 estaciones en la ciudad de Barcelona.

Ofrece

Instalaciones. Recurso material. Bicicleta mecánica a tiempo limitado.

Coste y forma de Pago

- ✓ Tarifa Plana Bicicleta mecánica: 50€/año, primeros 30 minutos gratuitos; a partir minuto 31, 0,70 €/30 minutos; a partir de dos horas, 5€/hora.
- ✓ Tarifa de uso Bicicleta mecánica: 35€/ año, primeros 30 minutos 0,35€; a partir minuto 31, 0,70 €/30 minutos; a partir de dos horas, 5€/hora.

Véase: https://www.bicing.barcelona/es/tarifas

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - web https://www.bicing.barcelona/es
  - correo electrónico info@bicing.cat
  - a través del móvil con APP smou
- ✓ Telefónico: 937 078 900 (información y consultas)

Canales de Gestión

- ✓ Telemático:
  - web https://www.bicing.barcelona/es
  - correo electrónico atclientbsm@bsmsa.cat
- ✓ Presencial: : Punto de Atención Ciudadana B:SM del c. Calabria, 66
- ✓ Telefónico: información y consultas, 937 078 900. Averías e incidencias, 900 315 531.

Canales de Recepción

- ✓ Correo postal: Tarjetas de abonado: correo ordinario en la dirección postal de la persona abonada.

Recepción de bicicletas:

- ✓ Presencial: en emplazamientos de recogida y devolución de bicicletas. Véase: https://www.bicing.barcelona/es/mapa-de-disponibilidad

Objetivo de gestión

- ✓ Mantener un porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes igual o superior al 97%

MODALIDAD 2: BICING. USO DE BICICLETA ELÉCTRICA

Descripción

Acceso y uso de las bicicletas eléctricas compartidas ubicadas en una red actual de 519 estaciones en la ciudad de Barcelona.

Ofrece

Instalaciones. Recurso material. Bicicleta eléctrica a tiempo limitado.

Coste y forma de Pago

- ✓ Tarifa Plana Bicicleta eléctrica: 50€/año, primeros 30 minutos 0,35€; a partir minuto 31, 0,90 €/30 minutos; a partir de dos horas, 5€/hora.

- ✓ Tarifa de uso Bicicleta eléctrica: 35€/año, primeros 30 minutos 0,55€; a partir minuto 31, 0,90 €/30 minutos; a partir de dos horas, 5€/hora

Véase: https://www.bicing.barcelona/es/tarifas

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - web www.bicing.cat
  - correo electrónico info@bicing.cat
  - a través del móvil con APP smou

Telefónico: 937 078 900 (información y consultas)

Canales de Gestión

- ✓ Telemático:
  - web www.bicing.barcelona
  - correo electrónico atclientbsm@bsmsa.cat
- ✓ Presencial: : Punto de Atención Ciudadana B:SM de la c. Calabria, 66
- ✓ Telefónico: información y consultas, 937 078 900. Averías e incidencias, 900 315 531.

Canales de Recepción

- ✓ Correo postal: Tarjetas de abonado: correo ordinario en la dirección postal de la persona abonada

Recepción de bicicletas:

- ✓ Presencial: en emplazamientos de recogida y devolución de bicicletas. Véase: https://www.bicing.barcelona/es/mapa-de-disponibilidad

Objetivo de gestión

- ✓ Mantener un porcentaje total de tiempo de funcionamiento de las estaciones híbridas en relación al tiempo de funcionamiento máximo teórico igual o superior a 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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

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 y visitas programada, 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 ≥ 7/10 (Zoo)
- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7/10 (Park Güell)

MODALIDAD 1: ACCESO Y VISITA AL PARQUE ZOOLÓGICO DE BARCELONA

Descripción

Acceso al recinto del Zoo para la observación y el conocimiento de la fauna que alberga y de los proyectos de investigación y conservación que se llevan a cabo con el fin de sensibilizar al visitante sobre la necesidad de conservación de la naturaleza.

Cubre un amplio abanico de oferta en el ámbito de la educación y del ocio sensibilizador para la conservación de la biodiversidad, con el conocimiento de un amplio número de especies y sus hábitats así como las problemáticas ambientales asociadas. Otros recursos en el interior son la granja, exposiciones, fotografía, tiendas, centro médico, restauración, parque infantil, etc.

Ofrece

Instalaciones. Recursos asociados al parque zoológico.

Coste y forma de Pago

Véase: https://www.zoobarcelona.cat/es/planifica-tu-visita/entradas-y-abonos

Pago: Efectivo, tarjeta bancaria y transferencia bancaria (visitas concertadas e intermediarios).

Centros Prestadores

- ✓ Parque Zoológico de Barcelona

Información complementaria

El Zoo de Barcelona es un referente en el ámbito zoológico con respecto a conservación de especies y bienestar animal. Con una trayectoria de 125 años, desarrolla de manera ininterrumpida esta labor de conservación de la biodiversidad y educación, y evoluciona día a día en función de las nuevas necesidades y requerimientos.

Véase: https://www.zoobarcelona.cat/es/normas-del-zoo

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en las taquillas del Zoo

- ✓ Telemático:
  - https://www.zoobarcelona.cat/es/planifica-tu-visita/entradas-y-abonos
  - Vía formulario de contacto web https://www.zoobarcelona.cat/es/contacta
- ✓ Telefónico: centralita 937 065 656

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en las taquillas de la entrada del Zoo
- ✓ Telemático:
  - https://www.zoobarcelona.cat/ca/plan-your-visit/entrades-i-abonaments
  - Vía formulario de contacto web https://www.zoobarcelona.cat/ca/contacta

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: Zoo de Barcelona (taquillas, recepción y Zoo Club)

Objetivo de gestión

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7/10.

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

Descripción

Venta de entradas del Park Güell para visitantes individuales y grupos (empresas, agencias, escuelas, etc.) a través de la página web del Park Güell. El objetivo es preservar este espacio emblemático declarado patrimonio de la humanidad por la UNESCO, a la vez que encontrar el equilibrio entre la actividad turística y los usos sociales, sobre todo porque los vecinos y vecinas de los barrios más cercanos puedan disfrutar de él con tranquilidad y permitiendo un rencuentro de la ciudad de Barcelona con el Park Güell.

Ofrece

Documento. Instalaciones. Documento de acceso o código QR e información del servicio. Los grupos deben solicitar el correspondiente usuario y contraseña para operar.

Coste y forma de Pago

18 euros. Sin coste adicional.
https://parkguell.barcelona/es/planifica-la-visita/tarifas-y-horarios

Pago: Pasarela internet. Actualmente promovemos exclusivamente la venta de entradas *online* y en casos de incidencia ofrecemos la compra de entradas en las taquillas con tarjeta de crédito, débito o efectivo.

Centros Prestadores

- ✓ Park Güell

Información complementaria

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 Park Güell.

El servicio incluye el envío de recordatorio de la visita, así como encuestas de satisfacción tras su finalización (correo electrónico).

Canales de Petición

- ✓ Telemático: https://parkguell.barcelona/es/compra-entradas

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Dar respuesta sobre la notificación de usuario y contraseña para 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.

MODALIDAD 3: VISITA GUIADA AL PARK GÜELL

Descripción

Regulación del Park Güell para evitar la sobrepresión de visitantes al 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 segura, 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.

Ofrece

Actividad. Acompañamiento personal. Visita comentada con un guía oficial por el Park Güell (bien cultural de interés nacional y patrimonio de la humanidad por la Unesco).

Coste y forma de Pago

Véase: https://parkguell.barcelona/es/planifica-la-visita/visitas-guiadas

Como norma general, el coste es el de la entrada regular más el servicio de guía (17 €). Se han hecho también otras visitas con promoción (2020: visitas promo, 6 € + entrada regular) y otras visitas más especializadas (2021: visitas guiadas familiares, 12 € con la entrada regular incluida). Así nos hemos adaptado al público / visitante y situación del momento. Des del 2020 hasta el día de hoy, las visitas guiadas han sido temporales: semana sata, verano y puente de la Purísima-Navidad. En el año 2024 se han ofrecido visitas guiadas todos los viernes y fines de semana. En períodos de vacaciones (Semana Santa, verano y puente de la Purísima-Navidad) las visitas guiadas han sido diarias.

Pago: Actualmente promovemos exclusivamente la venta de entradas en línea y en casos de incidencia ofrecemos la compra de entradas en las taquillas mediante tarjeta de crédito, débito o en efectivo.

Centros Prestadores

- ✓ Park Güell

Información complementaria

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 y privada. Todas las visitas guiadas son adaptadas al público / visitante y situación del momento.

El servicio incluye el envío de recordatorio de la visita guiada, así como encuestas de satisfacción

tras su finalización (correo electrónico).

Canales de Petición

- ✓ Presencial: taquillas del Park Güell
- ✓ Telemático:
  - https://parkguell.barcelona/es/planifica-la-visita/visitas-guiadas. Dependiendo de la situación del momento, se han creado diferentes apartados específicos para las visitas de promoción o para un público concreto.
  - parkguell@bsmsa.cat

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: taquillas del Park Güell
- ✓ Telemático: visitesparkguell@bsmsa.cat y correo electrónico de la persona solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el Park Güell

Objetivo de gestión

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7,8/10.
- ✓ Encuesta específica valoración actividades ≥ 7,7/10.

ACTIVIDADES DIDÁCTICAS Y EDUCATIVAS EN ESPACIOS GESTIONADOS POR B:SM

DESCRIPCIÓN

Actividades temáticas en función del tipo y el contenido de los recintos, destinadas a todos los públicos, principalmente a familias, grupos y centros educativos.

UTILIDAD

- ✓ En las actividades orientadas a estudiantes, completar el currículum escolar en aspectos ambientales y de preservación de la natura.
- ✓ 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.

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
- ✓ Las especificadas en las webs de cada Centro Prestador
- ✓ https://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derivados de la Normativa reguladora del servicio.

PROCEDIMIENTOS 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.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Encuesta específica de valoración de las actividades ≥ 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.

Ofrece

Actividad. Visitas, talleres y proyectos según niveles educativos.

Coste y forma de Pago

Consultar. Tarifa para grupos escolares o entradas gratuitas / becas PAE.

Pago: Transferencia bancaria.

Centros Prestadores

- ✓ Parque Zoológico de Barcelona

Información complementaria

El Zoo de Barcelona es el único en Cataluña. La conservación, la investigación y la educación son los pilares que sustentan y mueven sus servicios. Colaboran el Consorcio de Educación y el Consejo de Coordinación pedagógica. Currículo escolar de la Generalitat de Cataluña.

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - web https://www.zoobarcelona.cat/es/educacion/
  - correo electrónico: escolazoo@bsmsa.cat
- ✓ Telefónico: centralita 937 065 656

Canales de Gestión

- ✓ Telemático:
  - vía correo-e CRM (escolazoo@bsmsa.cat) y el de la escuela solicitante
  - correo electrónico: escolazoo@bsmsa.cat
- ✓ Telefónico: 937 065 656 y el de la persona solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: Zoo de Barcelona

Objetivo de gestión

- ✓ Encuesta específica de valoración de las actividades ≥ 7,7/10.

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

Descripción

Actividades asociadas al ocio para familias, grupos, centros infantiles de verano, cumpleaños y actividades en el parque abiertas.

Ofrece

Actividad. Visitas para grupos, centros infantiles de verano, cumpleaños, actividades en el parque.

Coste y forma de Pago

Tarifas para visitas y actividades concertadas. Gratuito para actividades abiertas.

Pago: Transferencia bancaria o tarjeta bancaria si es gestión telemática.

Centros Prestadores

- ✓ Parque Zoológico de Barcelona

Información complementaria

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.

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - web https://zoobarcelona.cat/es/educacion
  - correo electrónico: escolazoo@bsmsa.cat
- ✓ Telefónico: centralita 937 065 656

Canales de Gestión

- ✓ Telemático:
  - vía correoelectrónico CRM (escolazoo@bsmsa.cat) y el de la persona solicitante
  - correo electrónico: escolazoo@bsmsa.cat
- ✓ Telefónico: 937 065 656 y el de la persona solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: Zoo de Barcelona

Objetivo de gestión

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7/10.

MODALIDAD 3: ACTIVIDADES EDUCATIVAS PARA ESCOLARES EN EL PARK GÜELL

Descripción

El Park Güell ofrece a todos los centros educativos de la Unión Europea la vista gratuita al Park Güell, con dos modalidades de reserva:

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

Se adapta al número máximo de alumnos según las medidas sanitarias que se han vivido hast principios de 2022.

Véase: https://parkguell.barcelona/es/planifica-la-visita/programa-educativo

Ofrece

Actividades. La visita guiada al Park Güell para escolares se realiza en catalán, castellano, inglés, o francés, y tiene una duración de 50 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 60 euros/grupo de 30 alumnos + reserva de aparcamiento de autocar según tarifa vigente (independientemente de la temporada). En ambos casos, la entrada al parque es gratuita.

Pago: La forma de pago de la visita con guía es mediante tarjeta en la web quince días antes de la fecha de la visita.

Centros Prestadores

- ✓ Park Güell

Información complementaria

Imprescindible reserva previa a través de la página web con un mínimo de 15 días de antelación.

Canales de Petición

- ✓ Telemático: Todo el proceso de reserva se ha de realizar a través de la página web
- ✓ Telefónico: 934 091 825 (sólo consulta)

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: Todo el proceso de reserva se ha de realizar a través de la página web
- ✓ Telefónico: 934 091 825 (sólo consulta)

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: 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

Objetivo de gestión

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7/10.

CESIÓN DE ESPACIOS GESTIONADOS POR B:SM

DESCRIPCIÓN

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.

UTILIDAD

- ✓ Orientar al cliente 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 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.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Normativa asociada a la gestión del uso de cada instalación, www.Bsmsa.cat.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Se especifican en cada contrato tipo.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de las necesidades de la persona solicitante.
2. Propuesta de espacios adecuados con información apropiada para 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 el espacio a su estado habitual tras la finalización de la actividad.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7/10 (actividades y espectáculos)
- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7/10 (rodajes y filmaciones)
- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 6/10 (amarres / locales)
- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 6/10 (Puerto Olímpico – varadero)

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

Descripción

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.

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 del Fórum
- ✓ Anilla Olímpica
- ✓ Parque Zoológico de Barcelona
- ✓ Parque de Montjuïc

Información complementaria

Véase: https://transparencia.bsmsa.cat/es/conoce-BSM/indicadores

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en las direcciones de los centros prestadores
- ✓ Telemático: direcciones de correo electrónico y webs de los centros prestadores
- ✓ Telefónico: en los teléfonos de los centros prestadores

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en las direcciones de los centros prestadores
- ✓ Telemático: direcciones de correo electrónico de los centros prestadores y de los solicitantes
- ✓ Telefónico: teléfonos de los centros prestadores y de los solicitantes

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en los espacios del centro prestador contratados

Objetivo de gestión

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 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.

Pago: Según se especifique en el contrato.

Centros Prestadores

- ✓ Parque del Fórum
- ✓ Anilla Olímpica

- ✓ Parque Zoológico de Barcelona
- ✓ Parque de Montjuïc
- ✓ Estación Barcelona Nord
- ✓ Estación Fabra i Puig
- ✓ Puerto Olímpico de Barcelona
- ✓ http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/

Información complementaria

https://bsmsa.cat/es/quienes-somos/bsm-plato-de-rodajes

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en las direcciones de los centros prestadores
- ✓ Telemático:
  - direcciones de correo electrónico y webs de los centros prestadores
  - http://www.Bsmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodatges/
- ✓ Telefónico: en los teléfonos de los centros prestadores

Canales de Gestión

- ✓ Telemático:
  - direcciones de correo electrónico de los centros prestadores y de las personas o empresas solicitantes
  - https://bsmsa.cat/es/quienes-somos/bsm-plato-de-rodajes
- ✓ Telefónico: teléfonos de los centros prestadores y de las personas o empresas solicitantes

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en los espacios del centro prestador contratados

Objetivo de gestión

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 7/10.

MODALIDAD 3: CESIÓN DE ESPACIOS DE B:SM PARA AMARRES / LOCALES

Descripción

Cesión de los espacios de los amarres y de los locales que hay en el Port Olímpic.

Ofrece

Instalaciones. Recursos asociados a los espacios.

Coste y forma de Pago

Solicitar presupuesto. Según tarifas de cesión de cada espacio.

Pago: Domiciliación bancaria o tarjeta de crédito para los extranjeros.

Centros Prestadores

- ✓ Puerto Olímpico de Barcelona

Información complementaria

Véase: https://www.portolimpic.barcelona/es

Canales de Petición

- ✓ Presencial: Puerto Olímpico

- ✓ Telefónico: en los teléfonos del Puerto Olímpico / BSM
- ✓ Telemático:
  - correo electrónico portolimpic@bsmsa.cat
  - web: https://www.portolimpic.barcelona/es

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: Puerto Olímpico
- ✓ Telefónico: en los teléfonos del Puerto Olímpico / BSM
- ✓ Telemático:
  - correo electrónico portolimpic@bsmsa.cat
  - web: https://www.portolimpic.barcelona/es

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: Puerto Olímpico

Objetivo de gestión

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 6/10.

MODALIDAD 4: CESIÓN DE ESPACIOS DE B:SM DEL VARADERO

Descripción

Cesión del espacio al varadero, para la realización de tareas de reparación y por invernaje.

Ofrece

Instalaciones.

Coste y forma de Pago

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

Pago: Transferencia bancaria / Tarjeta de crédito o efectivo.

Centros Prestadores

- ✓ Puerto Olímpico de Barcelona

Información complementaria

Ver: https://www.portolimpic.barcelona/es

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en las direcciones del centro prestador
- ✓ Telefónico: teléfonos del centro prestador
- ✓ Telemático: direcciones de correo electrónico y webs del centro prestador, https://bsmsa.cat/es/quienes-somos/bsm-plato-de-rodajes

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en las direcciones del centro prestador
- ✓ Telefónico: teléfonos del centro prestador
- ✓ Telemático: direcciones de correo electrónico y webs del centro prestador, https://bsmsa.cat/es/quienes-somos/bsm-plato-de-rodajes

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: Puerto Olímpico

Objetivo de gestión

- ✓ Grado de satisfacción anual ≥ 6/10.

CONVIVENCIA Y CIVISMO: CUERPO DE AGENTES CÍVICOS

DESCRIPCIÓN

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.

El objetivo es hacer de Barcelona una ciudad más amable y con mayor sensación de seguridad y de interlocución tanto para la ciudadanía como para aquelles personas que nos visitan.

UTILIDAD

Velar por el cumplimiento de las ordenanzas de civismo, medio ambiente, tenencia de animales, uso de las vías públicas y circulación de bicicletas.

Atención a la ciudadanía en espacios públicos y grandes acontecimientos. Prevención de comportamientos indebidos en el espacio público.

GARANTÍA

Coordinación/supervisión por parte de la Guardia Urbana.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona
- ✓ Encargo de gestión del Ayuntamiento https://bsmsa.cat/es/experiencias-BSM/cuidado-de-la-ciudadania-y-del-espacio-publico/agentes-civicos

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los descritos en el capítulo 2 de las "Medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona"

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

La gestión del servicio se centra en la planificación de acciones y la cobertura tanto de territorio como de acontecimientos:

1. Planificar las acciones y el volumen de presencia.
2. Priorizar los aspectos de acción según contexto.
3. Coordinar con los agentes de seguridad del espacio de actuación.
4. Realización de las acciones planificadas.
5. Análisis del servicio.
6. Observación de grados de satisfacción y de efectividad.
7. Aplicación de mejoras.

Ofrece

Información. Acompañamiento personal.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Barcelona de Servicios Municipales, SA (B:SM)

Información complementaria

Véase: https://bsmsa.cat/es/experiencias-BSM/cuidado-de-la-ciudadania-y-del-espacio-publico/agentes-civicos

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el espacio público

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos ≥ 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 a la ciudadanía y se realizan los trámites sobre:

- ✓ Abonos y mandos a distancia para los aparcamientos.
- ✓ Venta y altas, bajas, modificaciones, duplicados y gestión de incidencias de las tarjetas de aparcamiento y de sus productos.
- ✓ Altas, bajas, modificaciones, duplicados, renovaciones y gestión de incidencias y denuncias de los derechos de estacionamiento de residentes, tique virtual, SMOU y SPRO.
- ✓ Altas, bajas, modificaciones, duplicados, renovaciones y gestión de incidencias del servicio Bicing.
- ✓ Facturación en línea.
- ✓ Operaciones de grúas (cesión de vehículos, etc.).
- ✓ Venta de entradas en recintos gestionados por B:SM (Zoo, Casales en el Zoo).
- ✓ Renovación socios Zoo.
- ✓ Estaciones de autobuses.
- ✓ Park Güell.
- ✓ Tramitación tarjeta del vehículo eléctrico del servicio *Endolla*.
- ✓ Port Olímpic
- ✓ Cementiris de Barcelona

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Véase: https://transparencia.bsmsa.cat/es/conoce-BSM/normativa

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ 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 ≥ 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, aplicación SMOU, Servicio de Bicing, Servicio de Grúas, Estaciones de autobuses y recintos gestionados por B:SM (Zoo, Park Güell, Parque del Fórum, Parque de Montjuïc,...) así como tramitación de la tarjeta de vehículo eléctrico y del Servicio *Endolla*.

Ofrece

Información. Orientación.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: C/Calabria 66, bajos
- ✓ Telemático: https://bsmsa.cat/es/contacto
- ✓ Telefónico: 938 875 034
- ✓ Correo postal: C/Calabria 66, bajos, 08015 Barcelona

Canales de Gestión

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

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: c/ de Calabria, 66, bajos
- ✓ Telemático: correo electrónico indicado por la persona solicitante
- ✓ Telefónico: teléfono de la persona solicitante
- ✓ Correo postal: dirección postal indicada por la persona solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM ≥ 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 de Aparcamiento, derechos de Residentes de AREA y Servicio de *Bicing,* y de accesos a recintos, gestiones de baja, modificaciones, duplicados y renovaciones de abonos de Aparcamiento, Residentes de AREA y Servicio de *Bicing*, gestiones asociadas a Facturación On-Line, cesiones y movimientos de vehículos, y tramitación de la tarjeta de vehículo eléctrico y del Servicio *Endolla*.

Ofrece

Información. Orientación. Documento.

Coste y forma de Pago

Gratuito. La tramitación es gratuita, aunque algunos productos o entregables tienen su coste según tarifas estipuladas por el Ayuntamiento (abonos, tarjetas, accesos, tasas de movimiento de vehículos,…)

Centros Prestadores

- ✓ Punto de Atención Ciudadana B:SM

Información complementaria

Coincidiendo con el traslado de la nueva sede a la calle de Calabria, se ha desarrollado un nuevo modelo de atención al cliente corporativo de B:SM. A partir del mes de octubre de 2020 nuevo Punto de atención ciudadana en la Estación del Norte, para gestiones escritas y telefónicas y a partir de abril de 2021 para gestiones presenciales.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: c/ de Calabria, 66, bajos
- ✓ Telemático:
  - atclientbsm@bsmsa.cat
  - https://bsmsa.cat/es/contacto
- ✓ Telefónico: 938 875 034
- ✓ Correo postal: C/Calabria 66, bajos, 08015 Barcelona

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: c/ de Calabria, 66, bajos
- ✓ Telemático: atclientbsm@bsmsa.cat y en el correo electrónico indicado por la persona solicitante
- ✓ Telefónico: 938 875 034 y en el teléfono de la persona solicitante
- ✓ Correo postal: C/Calabria 66, bajos, 08015 Barcelona, y en la dirección postal indicada por la persona

solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: c/ de Calabria, 66, bajos
- ✓ Telemático: correo electrónico indicado por la persona solicitante
- ✓ Correo postal: dirección postal indicada por la persona solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM ≥ 7/10.

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

DESCRIPCIÓN

Llevar a cabo el registro y la homologación de los vehículos de movilidad personal (VMP) y ciclos de más de dos ruedas y bicicletas, dedicados a actividad económica, previsto en la nueva regulación de la ordenanza de circulación, con las funciones de creación, gestión y control del registro.

https://bsmsa.cat/es/experiencias-BSM/cuidado-de-la-ciudadania-y-del-espacio-publico/registro-vmp

UTILIDAD

Registrar los vehículos de movilidad personal y ciclos de más de dos ruedas y bicicletas, dedicados a actividad económica, para facilitar los datos de la titularidad de las personas propietarias 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.

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Encargo a BSM de la Comisión de Gobierno de 9 de marzo de 2017. http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/cg_acords_090317.pdf
- ✓ Modificación, de 26 de mayo de 2017, de la Ordenanza de Circulación de Peatones y Vehículos de Barcelona.
- ✓ Real decreto que modifica el Reglamento general de circulación i el Reglamento general de vehículos, en materia de medidas urbanas de tránsito. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-13969

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Los descritos en la Normativa Reguladora del servicio.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Petición de registro, aportando la documentación prevista en la normativa
2. Revisión de dicha documentación
3. Resolución de la petición:
   3.1. En caso de no cumplimiento de los requisitos, desestimación

3.2. En caso de cumplimiento de los requisitos, estimación y fecha para el pago y recepción del adhesivo
4. Recepción de fotografía del vehículo con el adhesivo instalado
5. Comunicación del registro efectivo

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

El servicio inició su actividad el mes de julio de 2017.

Ofrece

Información. Orientación. Documento.

Coste y forma de Pago

- ✓ Para actividad de explotación económica:: 19 € /unidad
- ✓ Para uso particular: 9,5 € /unidad

Pago: Transferencia bancaria.

Centros Prestadores

- ✓ Oficina corporativa de B:SM

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - registrevmp@bsmsa.cat
  - http://www.bsmsa.cat/activitats
- ✓ Telefónico: 938 875 034
- ✓ Correo postal: C/Calabria 66, bajos, 08015 Barcelona

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: registrevmp@bsmsa.cat y en el correo electrónico indicado por la persona solicitante
- ✓ Telefónico: 938 875 034 y en el teléfono de la persona solicitante
- ✓ Correo postal: C/Calabria 66, bajos, 08015 Barcelona, y en la dirección postal indicada por la persona solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: en el correo electrónico indicado por la persona solicitante
- ✓ Correo postal: en la dirección postal indicada por la persona solicitante

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Entregar los adhesivos a las empresas/autónomos en un máximo de 5 días laborables, a contar desde el momento de la recepción del importe de la transferencia, en el 95% de los casos.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 25/04/2025

DEPÓSITO MUNICIPAL BADAJOZ

DIRECCIÓN

C/ Badajoz, 168 (entre Bolivia y Av. Diagonal), 08018 Barcelona
Ver la ubicación aquí

TELÉFONO

937 065 250

WEB

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

CORREO ELECTRÓNICO

badajoz@Bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Todo el año:

- ✓ De 00.00 a 24.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L1 (Glòries)
- ✓ Autobús: 7, 192, H12, V23, V25, N2, N7
- ✓ Tranvía: T4 (Ca l'Aranyó)

DESCRIPCIÓN

En este depósito se centraliza la gestión vinculada al abandono de vehículos, abandonaments@Bsmsa.cat.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Retirada de vehículos en la vía pública (grúa municipal)
- ✓ Cesión y abandonos de vehículos en la vía pública (grúa municipal)

DEPÓSITO MUNICIPAL SANT GENÍS-VALL D'HEBRÓN

DIRECCIÓN

Paseo de la Vall d'Hebron, 138-160, 08035 Barcelona
Ver la ubicación aquí

TELÉFONO

937 065 250

WEB

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

CORREO ELECTRÓNICO

sgenis@Bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Todo el año:

- ✓ De 00.00 a 24.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L3 y L5 (Vall d'Hebron)
- ✓ Autobús: 19, 27, 60, 76, 112, 119, 185, B19, V17, V21, H4, M19, N4

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Retirada de vehículos en la vía pública (grúa municipal)
- ✓ Cesión y abandonos de vehículos en la vía pública (grúa municipal)

DEPÓSITO MUNICIPAL JOAN MIRÓ

DIRECCIÓN | **TELÉFONO**

C/ Tarragona (entre Consell de Cent y Diputació), 08015 Barcelona
Ver la ubicación aquí

937 065 250

WEB | **CORREO ELECTRÓNICO**

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

miro@bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Todo el año:

- ✓ De 00.00 a 24.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 13, 23, 27, 37, 46, 65, 79, 91, 109, 115, 150, V7, CJ, D20, D40, H12, No, N1, N2, N13, N14, N15, N16, N17
- ✓ Metro: L1 (Espanya), L3 (Tarragona), L8 (Espanya)
- ✓ FGC: Espanya (líneas R5, R6, L8, S4, S7, S8, S33)

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Retirada de vehículos en la vía pública (grúa municipal)
- ✓ Cesión y abandonos de vehículos en la vía pública (grúa municipal)

DEPÓSITO MUNICIPAL LITORAL

DIRECCIÓN | **TELÉFONO**

Paseo Garcia Faria, 4 interior, 08005, Barcelona
Ver ubicación aquí

937 065 250

WEB | **CORREO ELECTRÓNICO**

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

badajoz@bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Todo el año:

- ✓ De 00.00 a 24.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: V27, H16, V31, N6

✓ Metro: L-4 (parada: Poblenou, Selva de Mar)

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Previamente se han de hacer los trámites administrativos y el abono de tasas en uno de los siguientes depósitos: Sant Genís-Vall d'Hebron, Badajoz y Joan Miró.

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Retirada de vehículos en la vía pública (Grúa Municipal)
✓ Cesión y abandonos de vehículos en la vía pública (Grúa Municipal)

DEPÓSITO MUNICIPAL CASTELLBISBAL

DIRECCIÓN

Av. del Ferrocarril, 11-13 (Pol. ind. Can Estapé), 08755 Castellbisbal
Ver la ubicación aquí

TELÉFONO

937 065 250

WEB

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

CORREO ELECTRÓNICO

badajoz@Bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Todo el año
✓ De 00.00 a 24.00 h

CÓMO LLEGAR

✓ FGC: Rubí / SarAutobús: nº 2 dir. Pol. ind. Rubí Sud
✓ Por autopista: salida 2 Molins de R. C-1413 dir. Rubí-Sabadell. Seguir indic. Rubí Sud/Can Estapé

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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.

MODALIDADES DE SERVICIO

✓ Retirada de vehículos en la vía pública (Grúa Municipal)
✓ Cesión y abandonos de vehículos en la vía pública (Grúa Municipal)

ESTACIÓN DE AUTOBUSES BARCELONA NORD

DIRECCIÓN

C/ Alí-Bei, 80, 08013 Barcelona
Véase ubicación aquí

TELÉFONO

Información servicios: 902 260 606
Administración: 932 656 132
Fax: 932 656 125

WEB

https://barcelonanord.barcelona/es

CORREO ELECTRÓNICO

bcnnord@Bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ Información: todo el año
  - de 7.00 a 21.00 h
- ✓ Administración: laborables
  - de 9.00 a 15.00 h

CÓMO LLEGAR

https://barcelonanord.barcelona/es/como-llegar

DESCRIPCIÓN

Número de andenes: 47

https://barcelonanord.barcelona/es/servicios/a-las-companias

INSTALACIONES

Véase https://barcelonanord.barcelona/es/estacion/instalaciones

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Compromisos de calidad

- ✓ Contestar por escrito en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción.
- ✓ Tener un adecuado nivel de limpieza, así como la iluminación necesaria para garantizar la comodidad y la seguridad de los clientes.
- ✓ Realizar un control semanal para detectar las carencias.
- ✓ Las reparaciones se harán minimizando las molestias a los clientes.
- ✓ Garantizar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida.
- ✓ Mantener un especial compromiso con el medio ambiente, aplicando criterios de sostenibilidad.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Gestión de infraestructuras de transporte en las estaciones de autobuses
- ✓ Gestión de galerías comerciales en las estaciones de autobuses
- ✓ Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones

ESTACIÓN DE AUTOBUSES FABRA I PUIG

DIRECCIÓN

Av. Meridiana, 392, 08030 Barcelona
Véase ubicación aquí

TELÉFONO

Información servicios: 902 260 606
Administración: 932 656 132
Fax: 932 656 125

WEB

https://fabraipuig.barcelona/es

CORREO ELECTRÓNICO

fabraipuig@Bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ Información: todo el año
  - de 7.00 a 21.00 h
- ✓ Administración: laborables
  - de 9.00 a 15.00 h

CÓMO LLEGAR

https://fabraipuig.barcelona/es

INSTALACIONES

Número de andenes: 15

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Las principales compañías que operan en esta estación son TMB, SAGALÉS, SARAUTOBÚS, FONT, ALSA y VIBASA.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Gestión de infraestructuras de transporte en las estaciones de autobuses
- ✓ Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones

PARQUE DEL FÓRUM

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Plaza Llevant, s/n, 08019 Barcelona Véase la ubicación aquí	933 560 612
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
https://parcdelforum.barcelona/es	recepcioforum@Bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 7, 136, H16, B20, B23, V29, V33, V31, Nocturnos : N6, N7
- ✓ Metro: Línea 4 (Maresme Fòrum y Besòs Mar)
- ✓ Tranvía: Línea T-4 (parada Fòrum)
- ✓ Cercanías: Línea R1

DESCRIPCIÓN

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.

INSTALACIONES

El parque es un único espacio, pero dadas sus dimensiones, lo dividimos en diferentes espacios:

- ✓ **Parque de los Auditoris**: consta del auditorio pequeño, el auditorio grande y el paseo que los une.
- ✓ **Explanada**: 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.
- ✓ **Plataforma Marina.**
- ✓ **Plazas:** 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.

Estos espacios se pueden adecuar a las necesidades específicas de cada acto.

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.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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.

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.

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.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de espacios de B:SM para actividades y espectáculos
- ✓ Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones

PARQUE ZOOLÓGICO DE BARCELONA

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Parque de la Ciutadella, s/n, 08003 Barcelona Véase ubicación aquí	937 065 656
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
http://www.zoobarcelona.cat/es	zoobarcelona@Bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Abierto todos los días del año (el 25 diciembre hasta las 14.00 h).

Según temporada. Véase: https://www.zoobarcelona.cat/es/planifica-tu-visita/entradas-y-abonos

CÓMO LLEGAR

- Autobús: D20, H14, H16, V21, V27
- Metro: Línea 4 (Ciutadella/ Vila Olímpica, Barceloneta) Línea 1 (Marina y Arc de Triomf)
- Tranvía: Línea T-4 (Ciutadella/Vila Olímpica)
- Cercanías: Renfe (Arc de Triomf y Estació de França)

DESCRIPCIÓN

El Zoo de Barcelona, entidad pública dependiente del Ayuntamiento de Barcelona, tiene como principal **misión** ayudar **a la conservación de la biodiversidad y de la fauna silvestre del mundo**, 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.

INSTALACIONES

Actividades y recursos disponibles: observación de fauna y flora, investigación y conservación, actividades educativas, exposiciones, restauración**,** fotografía, tiendas, atención médica básica,

etc.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Véase:

- ✓ https://zoobarcelona.cat/index.php/es/fundacion
- ✓ http://www.zoobarcelona.cat/ca/el-zoo/missio-i-objectius/
- ✓ https://zoobarcelona.cat/es/node/118

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Acceso al recinto del Parque Zoológico de Barcelona
- ✓ Actividades de educación formal en el Zoo de Barcelona
- ✓ Actividades de educación no formal sobre ocio y naturaleza en el Zoo de Barcelona
- ✓ Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones

ANILLA OLÍMPICA DE BARCELONA

DIRECCIÓN

Paseo Olímpic, 5-7, 08038 Barcelona
Ver la ubicación aquí

TELÉFONO

934 262 089
Fax: 934 264 488

WEB

https://palausantjordi.barcelona/es

http://www.estadiolimpic.cat/es/

CORREO ELECTRÓNICO

anellaolimpica@Bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a domingo:
De 8.00 a 20.00 h. Consultar el web para atención en días con actividad específica: https://palausantjordi.barcelona/es, http://www.estadiolimpic.cat/es/

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 13, 125, 150

DESCRIPCIÓN

La Anilla Olímpica es un conjunto monumental formado por el Estadio Olímpico, el Palacio de Sant Jordi y la Explanada de la Anilla.

INSTALACIONES

https://palausantjordi.barcelona/es/visitanos

https://estadiolimpic.barcelona/es/informacion/visitanos

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de espacios de B:SM para actividades y espectáculos
- ✓ Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones

PARK GÜELL

DIRECCIÓN

Avda. del Santuari de Sant Josep de la Muntanya, 23, 08024 Barcelona

Ver la ubicación aquí

TELÉFONO

902 200 302

WEB

https://parkguell.barcelona/es

CORREO ELECTRÓNICO

parkguell@Bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

https://parkguell.barcelona/es/planifica-la-visita/tarifas-y-horarios

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: H6, D40
- ✓ Metro: Línea 3 (Lesseps)

DESCRIPCIÓN

https://parkguell.barcelona/es

INSTALACIONES

https://parkguell.barcelona/es/el-park-guell/espacios-emblematicos

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Venta de entradas en línea con reserva de día y hora en el Park Güell
- ✓ Visita guiada al Park Güell
- ✓ Actividades educativas para escolares en el Park Güell

PARQUE DE MONTJUÏC

DIRECCIÓN

Paseo Olímpic, 5-7, 08038 Barcelona

Ver la ubicación aquí

TELÉFONO

934 262 089

WEB

https://bsmsa.cat/es/experiencias-BSM/cuidado-de-la-ciudadania-y-del-espacio-publico/parque-de-montjuic

CORREO ELECTRÓNICO

parcmontjuic@bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes.

- ✓ de 8.30 a 15.00 h

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 13, 125, 150
- ✓ Metro: L-1 (Espanya), L-3 (Tarragona), L-8 (Espanya)
- ✓ FGC: (Estació Espanya) líneas R5-R6-L8-S4-S7-S8- S33

DESCRIPCIÓN

El Parque de Montjuïc es un espacio privilegiado que combina aspectos tan diversos como el ocio, la actividad empresarial, la cultura, el deporte y la naturaleza. La Unidad Parque Montjuïc vela por el buen estado del parque y la coordinación de los acontecimientos que se celebran.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

1. Control e inspección de la Montaña de Montjuïc, con Agentes Cívicos destinados al Parque, emiten fichas de mantenimiento, que se hacen llegar a diferentes organismos del Ayuntamiento (Pavimentos, Iluminación, distrito, etc..)
2. Coordinación con Guardia Urbana y servicios sociales del distrito para la detección, acompañamiento y seguimiento de las personas sin hogar.
3. Coordinación de la Agenda de acontecimientos de la Montaña de Montjuïc, emitiendo los informes de coincidencias, si se tercia y dispositivo semanal.
4. Comunicación de las afectaciones al tráfico de los diferentes acontecimientos.
5. Confección de la Agenda mensual de las actividades de todos los operadores de la Montaña.
6. Velar por el buen funcionamiento y mantenimiento de las 22 escalas mecánicas. En la actualidad, gracias a la financiación con Fondo Next Generation, se están renovando todas las escalas.
7. Coordinar la movilidad de la montaña de Montjuïc, en los acontecimientos de la Anilla Olímpica. Coordinar los auxiliares y la señalética ad hoc.
8. Gestión de los puntos de información.
9. Explotación de diferentes espacios y guinguetes de Montjuïc. En concreto:
   - Sot del Migdia
   - Caseta del Migdia
   - Guingueta "el Marcelino"
   - Guingueta "Passeig dels Cims"
   - Guingueta "Les cascades"
   - Espai Brossa – "Paperines"
   - Restaurante de la Font del Gat
10. Participación como miembro del Consejo de la Montaña de Montjuïc.
11. Gestión y explotación de las Antenas de radiofrecuencia de Montjuïc

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de espacios de B:SM para actividades y espectáculos
- ✓ Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones

PUNTO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE B:SM

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Calle de Calabria, 66, 08015 Barcelona Ver la ubicación aquí	938 875 034
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
https://bsmsa.cat/es/contacto /	atclientbsm@bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes de 08.30 a 19.30 h y sábados de 09.00 a 13.30 h.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: D50, H12, H16, V9
- ✓ Metro: Línea 1 (Rocafort), Línea 3 (Poble Sec)
- ✓ https://bsmsa.cat/es/contacto

INSTALACIONES

Planta baja del edificio.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Información a los usuarios de B:SM
- ✓ Tramitación para los usuarios de B:SM
- ✓ Plazas de aparcamiento para vehículos de rotación en aparcamientos fuera de calzada
- ✓ Plazas de aparcamiento para vehículos abonados en aparcamientos fuera de calzada
- ✓ Plazas de aparcamiento para vehículos en estancias de días en aparcamientos fuera de calzada
- ✓ Plazas de aparcamiento para vehículos de residentes en aparcamientos fuera de calzada
- ✓ Plazas de aparcamiento en calzada para vehículos de rotación de corta duración (zonas azules y verdes)
- ✓ Plazas de aparcamiento en calzada para vehículos de residentes (zonas verdes)
- ✓ Plazas de aparcamiento en calzada para vehículos de residentes (zonas exclusivas)
- ✓ Plazas de aparcamiento en calzada para vehículos DUM (distribución urbana de mercancías)
- ✓ Estacionamiento y parada para autocares en la vía pública (ZONAAUTOBÚS)
- ✓ Retirada de vehículos en la vía pública (grúa municipal)
- ✓ Cesión y abandonos de vehículos en la vía pública (grúa municipal)
- ✓ Gestión de infraestructuras de transporte en las estaciones de autobuses
- ✓ Gestión del servicio *Bicing*

PUERTO OLÍMPICO DE BARCELONA

DIRECCIÓN | **TELÉFONO**

Edificio Capitanía S/N, Paseo Marítimo del Puerto Olímpico, 08005 Barcelona | 938 875 034
Ver ubicación aquí

WEB | **CORREO ELECTRÓNICO**

https://www.portolimpic.barcelona/es | portolimpic@bsmsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Horario Capitanía:

- ✓ De lunes a viernes: de 9.00 a 18.00 h.
- ✓ Sábados, domingos y festivos: de 10.00 a 14.00 h.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L4 - Ciutadella Vila Olímpica
- ✓ Autobús: 47, 59, 136, H16, V21, V23, V27
- ✓ Renfe: Estación de França
- ✓ Bicing: 170 y 397

- ✓ Cesión de espacios de B:SM para amarres / locales
- ✓ Cesión de espacios de B:SM para rodajes y filmaciones
- ✓ Cesión de espacios de B:SM del varadero

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN[i]

Fecha de actualización: 25/04/2025

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
% ocupación de los aparcamientos	86,6	75,5	79,9%	87,10%	84%
Número de vehículos usuarios de los aparcamientos:	2.062.927	1.236.696	2.023.264	2.055.588	1.959.853
Horas de estancia (en miles) en aparcamientos	5.330.798	2.701.415	4.167.829	5.110.626	4.938.704

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Alcanzar un grado de satisfacción anual ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	7,2	7,3	7,4	7,6
Grado de cumplimiento	*103%*	*104%*	*106%*	*109%*

2. **Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio igual o superior a 7 sobre 10**

	2023
Puntuación obtenida	7,3
Grado de cumplimiento	*104%*

3. **% averías en aparcamiento resueltas en un tiempo medio ≤ 5 días**

	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	91%	91%	92%	92%
Grado de cumplimiento	*91%%*	*91%%*	*92%%*	*92%*

4. **Resolver el 100% de averías de aparcamiento en un tiempo medio ≤ 5 días**

	2023
% alcanzado	92%
Grado de cumplimiento	*92%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio igual o superior a 7 sobre 10*
- ✓ *Resolver el 100% de las averías en aparcamiento en un tiempo medio ≤ 5 días*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
% ocupación de los aparcamientos en rotación:	4,6	2,3	3,5	4,3	4

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Índice de satisfacción del cliente (ISC) para vehículos de rotación ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	7,0	7,1	7,5	7,8
Grado de cumplimiento	*100%*	*101%*	*107%*	*112%*

2. **Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos de rotación igual o superior a 7 sobre 10**

	2023
Puntuación obtenida	7,5
Grado de cumplimiento	*107%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos de rotación igual o superior a 7 sobre 10*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
% ocupación de los aparcamientos para abonados	76,7	79,1	71	72,7	74,5

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	7,5	7,6	7,2	7,4
Grado de cumplimiento	*107%*	*108%*	*103%*	*106%*

2. **Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos abonados igual o superior a 7 sobre 10**

	2023
Puntuación obtenida	7,15
Grado de cumplimiento	*102%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos abonados igual o superior a 7 sobre 10*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
% ocupación de los aparcamientos en días	2,9	2,2	3,8	4,8	4,6

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	7,0	7,1	7,5	7,8
Grado de cumplimiento	*100%*	*101%*	*107%*	*112%*

2. **Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos en estancias de días igual o superior a 7 sobre 10**

	2023
Puntuación obtenida	7,5
Grado de cumplimiento	*107%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos en estancias de días igual o superior a 7 sobre 10*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
% ocupación de aparcamiento para residentes	99,9	99,8	99,7	98,9	97,5

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	7,5	7,6	7,2	7,4
Grado de cumplimiento	*107%*	*108%*	*103%*	*106%*

2. **Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos de residentes igual o superior a 7 sobre 10**

	2023
Puntuación obtenida	7,15
Grado de cumplimiento	*102%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos de residentes igual o superior a 7 sobre 10*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Abonos de vehículos eléctricos realizados	65	73	92	126	-
% de ocupación de los puntos de recarga	-	-	-	-	12,54%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	7,5	7,6	7,2	7,4
Grado de cumplimiento	*107%*	*108%*	*102%*	*106%*

2. **Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos VE igual o superior a 7 sobre 10**

	2023
Puntuación obtenida	7,5
Grado de cumplimiento	*107%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Alcanzar una nota de satisfacción ISC de las personas usuarias del servicio para vehículos VE igual o superior a 7 sobre 10*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
% ocupación de aparcamientos en calzada de ÁREA:	86,77	70	85	95	98

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta en un máximo de 48 horas al 98 % de las peticiones de soporte técnico**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	95%	95%	97%	97%	98%
Grado de cumplimiento	*97%*	*97%*	*99%*	*99%*	*100%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *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)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
% ocupación en rotación de aparcamiento en calzada	89,12	70	85	98	-
% ocupación en rotación de aparcamiento en calzada (zona azul)	-	-	-	-	84,3

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta inmediata a las llamadas en el 90 % de los casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	94%	95%	94	94	92,2%
Grado de cumplimiento	*104%*	*105%*	*104%*	*104%*	*102%*

Propuesta para el 2024:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
% ocupación en rotación de aparcamiento para residentes en calzada	89,90	72	90	98	88,4

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	94%	95%	94%	94%	92,2%
Grado de cumplimiento	*104%*	*105%*	*104%*	*104%*	*102%*

Propuesta para el 2024:

✓ *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)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
% ocupación en rotación de aparcamiento para residentes (exclusivas) en calzada	89,6	88,8	78	80	98

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	94%	95%	94%	94%	92,2%
Grado de cumplimiento	*104%*	*105%*	*104%*	*104%*	*102%*

Propuesta para el 2024:

✓ *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)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de ocupación ÁreaDUM sobre el total de plazas disponibles	73,11	49	75	97	55,1

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	94%	95%	94%	94%	90,1%
Grado de cumplimiento	*104%*	*105%*	*104%*	*104%*	*100%*

Propuesta para el 2024:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de operaciones ZONAAUTOBÚS	119.917	12.348	18.935	42.901	156.507

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	90%	90%	94%	94%	93,3%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*104%*	*104%*	*104%*

Propuesta para el 2024:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Vehículos recogidos por infracción	94.738	54.562	70.600	72.805	88.986
Número de vehículos cedidos	2.673	3.884	3.381	2.074	1.522
Número de vehículos abandonados	2.719	1.286	1.198	1.698	2.917

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **ISC Índice de Satisfacción Cliente ≥ 6,0/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación alcanzada	6,2	6,5	4,9	5,52	4,82
Grau de cumplimiento	*109%*	*108%*	*82%*	*92%*	*80%*

2. **Atender las solicitudes en un plazo inferior a 30 minutos en el 95 % de los casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	73,30%	64,2%	84,6	84,5	88,2%
Grado de cumplimiento	*77%*	*68%*	*89%*	*89%*	*93%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *ISC Índice de Satisfacción Cliente ≥ 5,5/10*
- ✓ *Atender las solicitudes en un plazo inferior a 30 minutos en el 95 % de los casos*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Vehículos retirados por infracción	94.738	54.562	70.600	72.805	88.986

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender las solicitudes en un plazo inferior a 30 minutos en el 95 % de los casos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	73,30%	64,2%	84,6	84,5	88,2%
Grado de cumplimiento	*77%*	*68%*	*89%*	*89%*	*93%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Atender las solicitudes en un plazo inferior a 30 minutos en el 95 % de los casos*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de vehículos cedidos	2.673	3.884	3.381	2.074	1.522
Número de vehículos abandonados	2.719	1.286	1.198	1.698	2.917

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **ISC Índice de Satisfacción Cliente ≥ 6,0/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación obtenida	6,2	6,5	4,9	5,5	4,82
Grado de cumplimiento	*109%*	*108%*	*82%*	*92%*	*80%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *ISC Índice de Satisfacción Cliente ≥ 5,5/10*

SERVICIO: GESTIÓN DE ESTACIONES DE AUTOBUSES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de viajeros (en miles)	2.233	1.017	1.255	2.175	2.273
Número de expediciones (en miles)	135	64	82	127	148

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Índice de satisfacción del usuario ≥ 7,2/10**

	2019
% alcanzado	7,5
Grado de cumplimiento	*112%*

2. **Índice de satisfacción del usuario ≥ 7,5/10**

	2020
% alcanzado	8
Grado de cumplimiento	*107%*

3. **Índice de satisfacción del usuario igual o superior a 8/10**

	2021	2022	2023
% alcanzado	7,7	7,7	7,91
Grado de cumplimiento	*96%*	*96%*	*99%*

Propuesta para el 2024:

✓ *Índice de satisfacción del usuario igual o superior a 8/10*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de viajeros (en miles)	2.233	1.017	1.255	2.175	2.273

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Índice de satisfacción del usuario ≥ 7,2/10**

	2019
% alcanzado	7,5
Grado de cumplimiento	*112%*

2. **Índice de satisfacción del usuario ≥ 7,5/10**

	2020
% alcanzado	8
Grado de cumplimiento	*107%*

3. **Índice de satisfacción del usuario igual o superior a 8/10**

	2021	2022	2023
% alcanzado	7,7	7,7	7,91
Grado de cumplimiento	*96%*	*96%*	*99%*

Propuesta para el 2024:

✓ *Índice de satisfacción del usuario igual o superior a 8/10*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
% ocupación de la galería comercial de la estación Barcelona Nord	100	96,24	96,24	100	86%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Índice de satisfacción del usuario ≥ 7,2/10**

	2019
% alcanzado	7,5
Grado de cumplimiento	*112%*

2. **Índice de satisfacción del usuario ≥ 7,5/10**

	2020
% alcanzado	8
Grado de cumplimiento	*107%*

3. **Índice de satisfacción del usuario igual o superior a 8/10**

	2021	2022	2023
% alcanzado	7,7	7,7	7,91
Grado de cumplimiento	*96%*	*96%*	*99%*

Propuesta para el 2024:

✓ *Índice de satisfacción del usuario igual o superior a 8/10*

SERVICIO: BICING, USO DE LA RED PÚBLICA DE BICICLETAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número abonados a Bicing (media)	113.796	126.674	129.499	136.586	143.242
Número de usos (en miles)	13.164	12.103	14.735	16.298.601	17.733.746
Recursos Bicing (bicicletas)	6.000	7.000	7.000	7.000	7.108
Recursos Bicing (estaciones)	420	517	519	519	519

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes ≥ 97 %**

	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	98,38%	99,57%	99,72%	99,38%
Grado de cumplimiento	*101%*	*103%*	*103%*	*101%*

2. **Mantener un porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes igual o superior al 97 %**

	2023
% alcanzado	99,09%
Grado de cumplimiento	*102%*

3. **Tiempo de funcionamiento de las estaciones eléctricas/híbridas en relación al tiempo de funcionamiento máximo teórico ≥ 97,5%**

	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99,76%	99,71%	99,76%	99,81%
Grado de cumplimiento	*102%*	*102%*	*102%*	*102%*

4. **Mantener un porcentaje total de tiempo de funcionamiento de las estaciones híbridas en relación al tiempo de funcionamiento máximo teórico igual o superior a 97,5%**

	2023
% alcanzado	97,5%
Grado de cumplimiento	*100%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Mantener un porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes igual o superior al 97%*
- ✓ *Mantener un porcentaje total de tiempo de funcionamiento de las estaciones híbridas en relación al tiempo de funcionamiento máximo teórico igual o superior a 97,5%*

MODALIDAD 1: BICING. USO DE BICICLETA MECÁNICA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de usos Bicing mecánico (anual)	10.051.621	8.885.867	9.245.911	7.055.961	5.411.692
Recursos Bicing mecánico (bicicletas)	5.200	5.000	5.000	4.000	3.108

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes ≥ 97%**

	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	98,38%	99,57%	99,72%	99,38%
Grado de cumplimiento	*101%*	*103%*	*103%*	*101%*

2. **Mantener un porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes igual o superior al 97 %**

	2023
% alcanzado	99,5%
Grado de cumplimiento	*103%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Mantener un porcentaje total de anclajes disponibles sobre el total de anclajes igual o superior al 97 %*

MODALIDAD 2: BICING. USO DE BICICLETA ELÉCTRICA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre usos Bicing eléctrico (anual)	1.987.189	3.129.179	5.495.052	9.242.640	12.322.054
Recursos Bicing eléctrico (bicicletas)	800	1.000	2.000	3.000	4.000

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Tiempo de funcionamiento de las estaciones eléctricas/híbridas en relación al tiempo de funcionamiento máximo teórico ≥ 97,5%**

	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99,76%	99,71%	99,76%	99,81%
Grado de cumplimiento	*102%*	*102%*	*102%*	*102%*

2. **Mantener un tiempo de funcionamiento de las estaciones híbridas en relación al tiempo de funcionamiento máximo teórico igual o superior a 97,5%**

	2023
% alcanzado	98,6%
Grado de cumplimiento	*101%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Mantener un tiempo de funcionamiento de las estaciones híbridas en relación al tiempo de funcionamiento máximo teórico igual o superior a 97,5%*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de visitantes anuales en el Zoo	710.000	302.691	621.295	740.053	818.288
Número de visitantes anuales en el Park Güell	3.153.973	593.206	1.506.456	4.255.904	4.473.470

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	8,25	7,6	7,25	8,07
Grado de cumplimiento	*118%*	*109%*	*104%*	*115%*

2. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10 (Zoo)**

	2023
Puntuación obtenida	7,79
Grado de cumplimiento	*111%*

3. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10 (Park Güell)**

	2023
Puntuación obtenida	7,7
Grado de cumplimiento	*110%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 7/10 (Zoo)*
- ✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 7/10 (Park Güell)*

MODALIDAD 1: ACCESO Y VISITA AL PARQUE ZOOLÓGICO DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de visitantes anuales en el Zoo	710.000	302.691	621.295	740.053	818.288

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación obtenida	8,0	7,6	7,25	7,5	7,79
Grado de cumplimiento	*114%*	*109%*	*104%*	*107%*	*111%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 7/10*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
% de venta en línea sobre el total de entradas vendidas	84,20	66,91	50,17%	60,76%	82,78%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta sobre la notificación de usuario y contraseña para la venta a grupos en un máximo de 24 horas los días laborables**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

2. **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**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Dar respuesta sobre la notificación de usuario y contraseña para 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*

MODALIDAD 3: VISITA GUIADA AL PARK GÜELL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de visitantes que han realizado una visita guiada	74.229	4.873	2.276	18.445	20.723

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥7,8/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación obtenida	8,76	(1)	(1)	8,61	8,70
Grado de cumplimiento	*112%*	-	-	*110%*	*112%*

2. **Encuesta específica valoración actividades ≥ 7,7**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación obtenida	8,5	(1)	(1)	8,61	8,70
Grado de cumplimiento	*110%*	-	-	*112%*	*113%*

(1) Con motivo de la situación sanitaria, no hay valor para las visitas guiadas. Sólo hay ISC de visitas NO guiadas.

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Grado de satisfacción anual ≥7,8/10*
- ✓ *Encuesta específica valoración actividades ≥ 7,7*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de usuarios en la escuela del Zoo	25.971	8.278	15.021	18.512	19.000

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Encuesta específica de valoración de las actividades ≥7,7/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	8,7	9,1	8,6	7,96	8,9
Grado de cumplimiento	*113%*	*118%*	*112%*	*114%*	*116%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Encuesta específica de valoración de las actividades ≥7,7/10*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de usuarios en las actividades de educación formal	17.139	4.663	10.182	11.804	11.266

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Encuesta específica de valoración de las actividades ≥7,7/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	8,7	9,5	8,65	8	8,3
Grado de cumplimiento	*113%*	*123%*	*124%*	*104%*	*108%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Encuesta específica de valoración de las actividades ≥7,7/10*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de usuarios en las actividades no formales	8.832	3.615	4.834	6.708	7.734

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	8,7	9,9	9,54	9,3	9,5
Grado de cumplimiento	*124%*	*141%*	*136%*	*133%*	*135%*

Propuesta para el 2024:

✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 7/10*

MODALIDAD 3: ACTIVIDADES EDUCATIVAS PARA ESCOLARES EN EL PARK GÜELL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de participantes en actividades escolares	53.879	[2]	18.312	15.967	59.847

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	8,78	[2]	[2]	8,61	7,7
Grado de cumplimiento	*125%*	-	-	*123%*	*110%*

[2] Debido a la situación sanitaria, no se tiene cifra para las escuelas. Solo hay ISC de visitas NO guiadas

Propuesta para el 2024:

✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 7/10*

SERVICIO: CESIÓN DE ESPACIOS GESTIONADOS POR B:SM

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Total de actividades realizadas en instalaciones de la Anilla Olímpica	207	65	96	82	162
Total de actividades realizadas en instalaciones del Parque del Fórum	83	128	58	212	48
Total % días contratados con respecto a la disponibilidad de las instalaciones del Parque del Fórum	62%	55,63%	59%	86%	85%
Total contratos de amarres de transeúntes en la instalación Port Olímpic	-	-	-	-	324
Total contratos varadero en la instalación Port Olímpic	-	-	-	-	390
Contratos de cesión de espacio de locales a 31/12/2022	-	-	-	99	-

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	8,17	(3)	8,32	8,50
Grado de cumplimiento	*117%*	-	*119%*	*121%*

2. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10 (actividades y espectáculos)**

	2023
Puntuación obtenida	9,1
Grado de cumplimiento	*130%*

3. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10 (rodajes y filmaciones)**

	2023
Puntuación obtenida	8
Grado de cumplimiento	*114%*

4. **Grado de satisfacción anual ≥ 6/10 (amarres/locales)**

	2023
Puntuación obtenida	6,86
Grado de cumplimiento	*114%*

5. **Grado de satisfacción anual ≥ 6/10 (varadero – Port Olímpic)**

	2023
Puntuación obtenida	5
Grado de cumplimiento	*83%*

(3) *No encuesta en 2020*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 7/10 (actividades y espectáculos)*
- ✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 7/10 (rodajes y filmaciones)*
- ✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 6/10 (amarres/locales)*
- ✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 6/10 (varadero/Port Olímpic)*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Total de actividades realizadas	207	0	154	163	215

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación obtenida	8,2	(4)	8,3	8,3	9,1
Grado de cumplimiento	*117%*	-	*119%*	*119%*	*130%*

(4) *No encuesta en 2020*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 7/10*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de peticiones recibidas	201	126	12	116	257
Número de peticiones aceptadas	72	36	6	54	70

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	8	8	8,5	8	8
Grado de cumplimiento	*114%*	*114%*	*121%*	*114%*	*114%*

Propuesta para el 2024:

✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 7/10*

MODALIDAD 3: CESIÓN DE ESPACIOS DE B:SM PARA AMARRES / LOCALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023
Total amarradores contratados a 31/12	523	562	562	576
Número de amarradores en el Puerto a 31/12	763	708	705	708
Total % de ocupación de amarres a 31/12	69%	79%	79,7%	81%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 6/10**

	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	(5)	6,4	6,7	6,86
Grado de cumplimiento	-	*107%*	*112%*	*114%*

(5) *No hay datos para la situación provocada por la COVID-19*

Propuesta para el 2024:

✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 6/10*

MODALIDAD 4: CESIÓN DE ESPACIOS DE B:SM DEL VARADERO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023
Número de barcos de estancia en el varadero	259	390	387	378
Media de días de estancia	8,04	5,4%	7,9%	7,5
Media de barcos en invernaje	10	9	5,5	5,24

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Grado de satisfacción anual ≥ 6/10**

	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	(6)	6,4%	6,68	5
Grado de cumplimiento	-	*107%*	*111%*	*83%*

(6) *No hay datos por la situación provocada por la COVID-19*

Propuesta para el 2024:

✓ *Grado de satisfacción anual ≥ 6/10*

SERVICIO: CONVIVENCIA Y CIVISMO: CUERPO DE AGENTES CÍVICOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Horas de servicio de los agentes cívicos	121.695	73.198	97.738	97.683	98.495
Total actuaciones de los agentes cívicos en la ciudad	417.664	315.238	1.680.356	1.089.099	785.893
Número de agentes cívicos	65 +25 *en verano*	65	73	71,14	71,16

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos ≥ 6,5/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación obtenida (mitjana ponderada)	7,5	8,3	8,5	8,1	8,4
Grado de cumplimiento	*115%*	*128%*	*131%*	*125%*	*129%*

Propuesta para el 2024:

✓ *Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los agentes cívicos ≥ 6,5/10*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de atenciones informativas y tramitaciones	620.848	558.653	628.065	407,551	408.968
Tiempo de espera medio en la atención presencial (hh:mm:ss)	00:08:00	(7)	00:01:27 (8)	00:01:06	00:00:58

(7) *Con la COVID-19 del 21/3 al 24/5 no hubo atención presencial. A partir del 25/5 solo cita previa, pero sin utilizar el sistema de gestión de colas, per tanto sin registro del tiempo medio de espera.*

(8) *Todo 2021 ya se ha funcionado solo con cita previa, por tanto el tiempo de espera se ha reducido drásticamente con respecto a antes de la pandemia por el Covid-19.*

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM ≥ 7**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación obtenida	9,14	8,6	8,84	9,4	9,18
Grado de cumplimiento	*131%*	*123%*	*126%*	*134%*	*131%*

2. **Realizar el 95 % de los trámites en los plazos establecidos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	95,3%	84,4%	90,1%	96	94,2%
Grado de cumplimiento	*100%*	*89%*	*95%*	*101%*	*99%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM ≥ 7,5*
- ✓ *Realizar el 95 % de los trámites en los plazos establecidos*

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DE B:SM

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de atenciones informativas y tramitaciones	620.848	558.653	628.065	407.551	408.968
Tiempo medio de respuesta (en días) a las reclamaciones escritas	6,2	6,55	5,8	5	4,8
Nivel de atención telefónica (total llamadas atendidas/total llamadas recibidas)	89,9%	85,7%	86,2%	83,22%	89,3%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación obtenida	9,14	8,6	8,84	9,4	9,18
Grado de cumplimiento	*131%*	*123%*	*126%*	*134%*	*131%*

Propuesta para el 2024:

- ✓ *Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM ≥ 7,5*

MODALIDAD 2: TRAMITACIÓN PARA LOS USUARIOS DE B:SM

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de atenciones informativas y tramitaciones	620.848	558.653	628.065	573.242	408.968

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM ≥ 7/10**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuación obtenida	9,14	8,6	8,84	9,4	9,18
Grado de cumplimiento	*131%*	*123%*	*126%*	*134%*	*131%*

Propuesta para el 2024:

✓ *Índice de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de atención de B:SM ≥ 7,5*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Peticiones registro VMP	3.491	3.366	2.796	3.358	1.873
Registros activos VMP	2.655	3.245	2.797	3.000	1.873
Pagos realizados VMP	2323	3.245	2.630	3.000	1.873
Peticiones registro ciclos más dos ruedas	228	493	479	384	142
Registros activos ciclos más dos ruedas	171	466	463	369	140
Pagos realizados ciclos más dos ruedas	228	466	463	369	140
Peticiones registro bicicletas	659	3.092	4.178	7.011	8.147
Registros activos bicicletas	449	2.496	4.276	6.509	8.064
Pagos realizados bicicletas	657	2.496	3.692	6.509	8.064

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Entregar los adhesivos y llaveros a las empresas/autónomos en un máximo de 2 días laborables, a contar desde el momento de la aprobación, en el 95% de los casos**

	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	98%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*103%*	*105%*

2. **Entregar los adhesivos a las empresas/autónomos en un máximo de 5 días laborables, a contar desde el momento de la aprobación, en el 95% de los casos**

	2022	2023
% alcanzado	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*

Propuesta para el 2024:

✓ *Entregar los adhesivos y llaveros a las empresas/autónomos en un máximo de 5 días laborables, a contar desde la recepción del importe de la transferencia, en el 95% de los casos*

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