



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta)

Fecha de aprobación: 15/12/2016

ÍNDICE

Misión	- 2 -
Datos de contacto	- 2 -
Compromisos de calidad.....	- 3 -
Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias	- 3 -
Servicios.....	- 4 -
Gestión del arbolado viario y de los espacios verdes.....	- 4 -
Gestión de limpieza y recogida de residuos.	- 7 -
Gestión del ciclo del agua.....	- 13 -
Gestión energética y ambiental de la ciudad	- 19 -
Anexos	- 24 -
Centros prestadores.....	- 24 -

La Carta de Servicios de **Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta)** está dirigida a los ciudadanos, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad relativa a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a la ciudadanía a conocer los servicios que ofrece y lleva a cabo **Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta)**, a la vez que acerca la Administración pública a los ciudadanos que son usuarios de ella:

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

MISIÓN

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

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

DATOS DE CONTACTO

Dirección	C/ Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona Mapa Se necesita cita previa.
Atención al público	En las oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac

Teléfono	010
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/ca
Cómo llegar	Metro: L3 Plaça Lesseps Bus: V17, 22, 24, 27, 116

COMPROMISOS DE CALIDAD

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

Indicadores y objetivos generales:

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

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Quejas, reclamaciones y sugerencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de la petición y obtención de un número de seguimiento. 2. Recepción de la petición en el órgano responsable de resolverla. 3. Resolución de la petición por parte del órgano responsable. 4. Respuesta en caso de que se haya pedido. <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático:</u> http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta ✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ <u>Telefónico:</u> 010 / 900 226 226
Tiempo de respuesta	Máximo, 30 días (Decreto de Alcaldía de 28 de mayo de 2009, por el que se regula el sistema informático para la

	gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).
--	--

SERVICIOS

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

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

GESTIÓN DEL ARBOLADO VIARIO Y DE LOS ESPACIOS VERDES

Descripción	Conservación del arbolado viario y de los espacios verdes de la ciudad.
Utilidad	Disfrutar de un arbolado viario y de unos espacios verdes de calidad. Mejorar la sostenibilidad ambiental de la ciudad.
Garantía	Las recogidas en la <u>Gestión del arbolado viario de Barcelona</u> .
Normativa reguladora del servicio	✓ Ordenanza del medio ambiente de Barcelona .
Derechos y deberes de los usuarios	✓ Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona .
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación anual de los servicios. 2. Ejecución según calendario. 3. Inspección de la calidad del servicio prestado. 4. Si procede, aplicación de las acciones correctoras.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de ejecución de la planificación de poda anual: 90 %. ✓ Inspección tres veces a la semana de las áreas de juego infantil: 90 %. ✓ Limpieza diaria de las áreas de perros: 90 %.

MODALIDAD 1: MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE ZONAS VERDES MUNICIPALES

Descripción	La conservación de los parques y jardines de Barcelona
--------------------	--

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

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

Ofrece	Calidad ambiental. Zonas verdes saludables y limpias.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta)
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en el espacio público
Objetivo de gestión	✓ Limpieza diaria de las zonas verdes municipales: 90 %.

MODALIDAD 2: MANTENIMIENTO DEL ARBOLADO VIARIO

Descripción

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

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

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

Ofrece	Calidad ambiental. Arbolado viario saludable.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta)
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en el espacio público
Objetivo de gestión	✓ Nivel de ejecución de la planificación de poda anual: 90 %.

MODALIDAD 3: MANTENIMIENTO DE LAS ÁREAS DE JUEGO INFANTIL

Descripción	El mantenimiento de las áreas de juego infantil comprende diferentes actuaciones. Las principales son la reparación de desperfectos, la limpieza general del área, la limpieza de pintadas, la pintura y el aireado y la desinfección de arenales. Para poder garantizar la calidad de las áreas se lleva a cabo una inspección preventiva que permite detectar las anomalías y los desperfectos que se hayan podido producir.
Ofrece	Instalaciones. Calidad ambiental. Instalaciones para poder jugar en el espacio público.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta)
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en el espacio público
Objetivo de gestión	✓ Inspección tres veces a la semana de las áreas de juego infantil: 90 %.

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

Descripción	El mantenimiento de los espacios destinados a los perros comprende diferentes actuaciones. Las principales son la limpieza del área, el vaciado de papeleras, la reparación de baches, el barrido y la eliminación de cualquier tipo de residuo, el riego, la desinfección, trabajos de jardinería y el mantenimiento del mobiliario urbano vinculado al área.
Ofrece	Instalaciones para mejorar la convivencia entre las personas y los perros.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta)
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en el espacio público
Objetivo de gestión	✓ Limpieza diaria de las áreas de perros: 90 %.

MODALIDAD 5: CESIÓN DE HUERTOS URBANOS

Descripción	El Ayuntamiento pone a disposición de personas, colectivos y entidades sin ánimo de lucro huertos urbanos de 25 m ² a 40 m ² donde se cultivan hortalizas y verduras, y también plantas aromáticas y de flor de temporada. Los huertos se adquieren por sorteo entre las solicitudes presentadas, y los terrenos se ceden durante cinco años con un periodo de prueba inicial de seis meses.
Ofrece	Documento. Instalaciones. Contrato de cesión.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	Las direcciones de Servicios a las Personas y Servicios en el Territorio de los distritos: ✓ Distrito de Ciutat Vella (01). ✓ Distrito de L'Eixample (02). ✓ Distrito de Sants-Montjuïc (03). ✓ Distrito de Les Corts (04). ✓ Distrito de Sarrià-Sant Gervasi (05). ✓ Distrito de Gràcia (06). ✓ Distrito de Horta-Guinardó (07). ✓ Distrito de Nou Barris (08). ✓ Distrito de Sant Andreu (09). ✓ Distrito de Sant Martí (10).
Información complementaria	Habrà que presentar la solicitud dentro del plazo que marca la respectiva convocatoria.
Canales de petición	✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac
Canales de gestión	✓ <u>Presencial:</u> en centros prestadores. En caso de que haya incidencias, se gestionan antes de la cesión de la parcela, teniendo en cuenta las necesidades planteadas.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en centros prestadores. El contrato se recibe en un acto formal público de firma en el distrito correspondiente.
Objetivo de gestión	✓ Ofrecer huertos urbanos en todos los distritos de la ciudad.

GESTIÓN DE LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS.

Descripción	El servicio de limpieza y recogida de residuos tiene como objetivo mantener el estado de limpieza del espacio público,
--------------------	--

priorizando el mantenimiento continuo y el respeto al medio ambiente.

Normativa reguladora del servicio	✓ Ordenanza del medio ambiente de Barcelona.
Derechos y deberes de los usuarios	Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona.
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Planificación anual de los servicios.2. Ejecución según rutas y calendario.3. Inspección de la calidad del servicio prestado.4. Si procede, aplicación de las acciones correctoras.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Ejecución de los itinerarios diarios de limpieza de acuerdo con la planificación establecida: 95 %.✓ Recogida diaria de los contenedores de fracción resto: 95 %.✓ Recogida el mismo día de los muebles y utensilios domésticos que se dejan en la calle el día establecido: 95 %.

MODALIDAD 1: LIMPIEZA DE LAS VÍAS Y LOS ESPACIOS PÚBLICOS

Descripción	La limpieza de las vías y los espacios públicos se adecua a cada realidad diferente, determinada por factores como el tráfico de vehículos o la frecuencia de usos o paso de personas, la actividad comercial, o si se trata de zonas de ocio o de recreo, entre otros. Las principales tareas que se llevan a cabo son el barrido manual, el barrido mecánico, el barrido mixto (combinación de los anteriores) y la limpieza con agua.
Ofrece	Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en el espacio público
Objetivo de gestión	✓ Ejecución de los itinerarios diarios de limpieza de acuerdo con la planificación establecida: 95 %.

MODALIDAD 2: RECOGIDA DE RESIDUOS DOMICILIARIOS (BASURAS)

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

Ofrece **Calidad ambiental.** Recogida de basuras.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).**

Canales de recepción ✓ Presencial: en el espacio público

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

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

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

Ofrece **Calidad ambiental.** Espacio público limpio y de calidad.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).

Canales de recepción ✓ Presencial: en el espacio público

Objetivo de gestión	✓ Recogida el mismo día de los muebles y utensilios domésticos que se dejan en la calle el día establecido: 95 %.
----------------------------	---

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

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

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

Coste y forma de pago Tarifas mínimas (IVA no incluido). Se aplica el IVA con el tipo impositivo reducido:

- ✓ Recogida desde el vestíbulo del inmueble. Una unidad (mueble o utensilio) de hasta 1 m³: 40,51 euros.
- ✓ Recogida desde cualquier vivienda del inmueble. Una unidad (mueble o utensilio) de hasta 1 m³: 52,67 euros.

Pago en efectivo en el momento de la recogida.

Centros prestadores ✓ **Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).**

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

Canales de petición

- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226
- ✓ Telemático: portal de trámites, [Recogida de pago de muebles y utensilios domésticos a domicilio](#)
- ✓ Presencial: en las oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canales de gestión

- ✓ Telemático: <http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta>
- ✓ Presencial: en las oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226

Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : domicilio del solicitante
Objetivo de gestión	✓ Recogida de muebles y utensilios domésticos a domicilio en un plazo inferior a 7 días desde la solicitud: 95 %.

MODALIDAD 5: RECOGIDA Y MANTENIMIENTO DE PAPELERAS

Descripción	<p>La recogida de basura del interior de las papeleras tiene una frecuencia que depende del ritmo de llenado: en las zonas más céntricas de la ciudad se puede llegar a vaciar una misma papeleras hasta doce veces al día.</p> <p>Aparte del vaciado, las papeleras son objeto de un mantenimiento preventivo (repintado, repaso, etc.) y de un mantenimiento correctivo (reparaciones por rotura o avería, por ejemplo). Además, de manera progresiva, se sustituyen las papeleras más viejas por otras nuevas.</p>
Ofrece	Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en el espacio público
Objetivo de gestión	✓ Vaciado de las papeleras cinco veces por semana: 95 %.

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

Descripción	Servicio de recogida inmediata de animales muertos (como perros, gatos, palomas...) que estén en la vía pública o en un domicilio.
Ofrece	<p>Espacio público limpio y de calidad.</p> <p>Se entrega justificante.</p>
Coste y forma de pago	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recogida en la vía pública: gratuito. ✓ Recogida a domicilio a petición de particulares: <ul style="list-style-type: none"> - Animales domésticos de hasta 30 kilos de peso: por servicio y animal, presentado con bolsa

- homologada: 28,51 euros.
- Animales domésticos de más de 30 kilos y hasta 80 kilos: por servicio y animal presentado con bolsa homologada: 28,51 euros.
- Animales de más de 80 kilos, por servicio y animal: 163,67 euros.
- ✓ Clínicos veterinarios y laboratorios:
 - Desplazamiento del equipo: 57,02 euros.
 - Recogida:
 - Animal de 0 kg a 10 kg: 28,51 euros.
 - Animal de 10 kg a 30 kg: 28,51 euros.
 - Animal de 30 kg a 80 kg: 28,51 euros.
 - Grupo de 5 animales: gatos y conejos, 28,51 euros.
 - Grupo de 40 animales: ratas, 28,51 euros.
 - Grupo de 200 animales: ratones, 28,51 euros.
 - Contenedor de 1 m³: 28,51 euros.
 - Tratamiento: 1,12 euros/kilo.

Pago en efectivo en el momento de la recogida.

Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).
Información complementaria	Se concerta día y hora de la recogida con el solicitante.
Canales de petición	✓ <u>Telefónico</u> : para generar una petición de servicio se dispone del teléfono del civismo, 900 226 226
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta ✓ <u>Presencial</u>: en las oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ <u>Telefónico</u>: 010 / 900 226 226
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : domicilio/actividad del solicitante. Vía pública
Objetivo de gestión	✓ Recogidas concertadas realizadas en el día establecido: 95 %.

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

Descripción

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

Ofrece	Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad.
Coste y forma de pago	<p>Gratuito: ciudadanos que vayan con vehículos de tipo turismo y lleven un peso inferior a 500 kg de residuos no especiales o hasta 5 kg o 5 l de residuos especiales.</p> <p>De pago: pequeños industriales en función del contenido (material que transporta) del vehículo y del peso, que debe ser siempre inferior a 3.500 kilos. Con respecto a los residuos especiales, se pueden llevar hasta un máximo de 20 kilos con tarifas de precios específicas. No se aceptan pesos superiores.</p> <p>En efectivo / tarjeta / cuenta bancaria (pequeños industriales).</p>
Centros prestadores	✓ Red de puntos verdes de la ciudad.
Información complementaria	El Área de Medio Ambiente del Área Metropolitana de Barcelona aplica una bonificación a la tasa metropolitana de tratamiento de residuos (TMTR), que se cobra en el recibo del agua, a las personas que visitan los puntos verdes. Para disfrutar de la bonificación hay que pedir una tarjeta magnética en el punto verde.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> red de puntos verdes
Objetivo de gestión	✓ Cumplimiento del horario establecido de los puntos verdes: 99 %.

GESTIÓN DEL CICLO DEL AGUA

Descripción	El Ayuntamiento gestiona de manera global todo el ciclo del agua de una manera responsable: la red de alcantarillado, las fuentes de agua de boca, las fuentes ornamentales, la red de recursos hídricos alternativos, la gestión del litoral y otros ámbitos del ciclo del agua.
Utilidad	Procurar una gestión eficiente y sostenible del ciclo del agua.
Garantía	Visión transversal del ciclo del agua de la ciudad. La especialidad y la experiencia municipal en tratamientos del ciclo del agua.
Normativa reguladora del servicio	✓ Ordenanza del medio ambiente de Barcelona.
Derechos y deberes de los usuarios	Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona.
Procedimientos de gestión del servicio	1. Planificación de las actuaciones necesarias de los servicios.

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

Información complementaria

BCNROC es el repositorio institucional de acceso abierto del Ayuntamiento de Barcelona, mediante el cual el Ayuntamiento permite el acceso libre y gratuito a sus documentos digitales de difusión pública.
https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/browse?type=author&value=Barcelona+Cicle+de+l'E2%80%99Aigua%2C+S.A.&value_lang=en_ES

Web del Ayuntamiento
<http://lameva.barcelona.cat/ca/aprofito-la/banys-i-platges>

La temporada de baños está definida en el Decreto de Alcaldía de 4 de diciembre de 2014, que comprende los fines de semana de abril a octubre, el periodo comprendido entre el sábado anterior al Viernes Santo y el Lunes de Pascua, ambos incluidos, y el periodo comprendido entre el 1 de junio y el último domingo del mes de setiembre, ambos incluidos.

Objetivos de gestión del servicio

- ✓ Resolución de las peticiones de entrega de información del ciclo del agua en un plazo máximo de 30 días: 95 %.
- ✓ Disponibilidad del servicio de información de incremento de caudales en la red de alcantarillado: 99 %.
- ✓ Disponibilidad del servicio de información de incrementos de caudales en el Parque Fluvial del Besòs: 99 %.
- ✓ Disponibilidad del servicio de información a la ciudadanía sobre el estado de las playas: 95 %.
- ✓ Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza del alcantarillado: 80 %.
- ✓ Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza de las fuentes: 80 %.
- ✓ Consecución de la planificación anual de consumo de agua freática: 90 %.
- ✓ Disponibilidad del servicio de recogida de residuos flotantes en las playas en temporada alta y condiciones de navegabilidad adecuadas: 90 %.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN DEL CICLO DEL AGUA

Descripción

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: www.bcasa.cat ✓ <u>Telemático</u>: BCNROC (https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/browse?type=author&value=Barcelona+Cicle+de+I%E2%80%99Aigua%2C+S.A.&value_lang=en_ES). ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico a la dirección info.bcasa@bcn.cat ✓ <u>Telefónico</u>: 932 896 800
Canales de gestión	✓ <u>Telemático</u> : correo electrónico a la dirección info.bcasa@bcn.cat
Canales de recepción	✓ <u>Telemático</u> : correo electrónico a la dirección del solicitante
Objetivo de gestión	✓ Resolución de las peticiones de entrega de información del ciclo del agua en un plazo máximo de 30 días: 95 %.

MODALIDAD 2: INFORMACIÓN DE INCREMENTO DE CAUDALES EN LA RED

Descripción	Las empresas que por su actividad necesitan acceder a la red de alcantarillado disponen, con solicitud previa, de la información sobre el posible incremento de caudales en la red, a causa de la meteorología o las actuaciones en esta red.
Ofrece	Información/datos. Para garantizar la seguridad de las personas que acceden al interior de la alcantarilla.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Oficina de Claveguerons.
Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : horario laboral presencial en la Oficina de Claveguerons de la calle de Nil Fabra, 20, bajos, y el fin de semana en la Central de Operaciones de Torrent de l'Olla, 218-220
Canales de gestión	✓ <u>Telefónico</u> : 932 896 800
Canales de recepción	✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante

Objetivo de gestión ✓ Disponibilidad del servicio de información de incremento de caudales en la red de alcantarillado: 99 %.

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

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

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

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).**

Canales de recepción ✓ Presencial: aviso a la ciudadanía mediante paneles electrónicos, avisadores optoacústicos y megafonía

Objetivo de gestión ✓ Disponibilidad del servicio de información de incrementos de caudales en el Parque Fluvial del Besòs: 99 %.

MODALIDAD 4: INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LAS PLAYAS

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

Ofrece **Información/datos.**

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).

Información complementaria La temporada de baños está definida en el Decreto de Alcaldía de 4 de diciembre de 2014, que comprende los fines de semana de abril a octubre, el periodo comprendido entre el sábado anterior al Viernes Santo y el Lunes de Pascua,

ambos incluidos, y el periodo comprendido entre el 1 de junio y el último domingo del mes de setiembre, ambos incluidos.

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

Objetivo de gestión	✓ Disponibilidad del servicio de recogida de residuos flotantes en las playas en temporada alta y condiciones de navegabilidad adecuadas: 90 %.
----------------------------	---

MODALIDAD 5: MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LA RED DE ALCANTARILLADO

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

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

Coste y forma de pago	0 euros
------------------------------	---------

Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).
----------------------------	---

Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : espacio público y red de alcantarillado
-----------------------------	---

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

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

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

Ofrece	Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad.
---------------	--

Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).
Información complementaria	✓ Número de fuentes para beber 2015: 1.666. ✓ Número de fuentes ornamentales 2015: 310.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : espacio público
Objetivo de gestión	✓ Ejecución de la planificación anual de mantenimiento y limpieza de las fuentes: 80 %.

MODALIDAD 7: MANTENIMIENTO DE LA RED DE RECURSOS HÍDRICOS ALTERNATIVOS

Descripción	Mantenimiento de la red municipal de recursos hídricos alternativos, integrada por las instalaciones de aprovechamiento de las aguas subterráneas y otros recursos alternativos al agua potable para los usos de riego de espacios verdes, limpieza urbana, suministro de fuentes ornamentales, limpieza de alcantarillado y otros usos.
Ofrece	Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta)
Canales de recepción	✓ <u>Telemático</u> : http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/anuari/pdf/cap14.pdf
Objetivo de gestión	✓ Consecución de la planificación anual de consumo de agua freática: 90 %.

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

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

Ofrece	Calidad ambiental. Espacio público limpio y de calidad. Aguas de litoral de Barcelona.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).
Información complementaria	<p>La clasificación de las embarcaciones (clase S, grupo III) limita su navegación a las siguientes condiciones meteorológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las olas: navegación exclusivamente diurna, vientos inferiores a 15 nudos y una altura de ola máxima de un metro. ✓ El pelícano: navegación exclusivamente diurna, vientos inferiores a 20 nudos y una altura de ola de 1,5 metros. <p>La temporada de baños está definida en el Decreto de Alcaldía de 4 de diciembre de 2014, que comprende los fines de semana de abril a octubre, el periodo comprendido entre el sábado anterior al Viernes Santo y el Lunes de Pascua, ambos incluidos, y el periodo comprendido entre el 1 de junio y el último domingo del mes de setiembre, ambos incluidos.</p>
Canales de recepción	✓ Telemático: http://lameva.barcelona.cat/ca/aprofitala/banys-i-platges
Objetivo de gestión	✓ Disponibilidad del servicio de recogida de residuos flotantes en las playas en temporada alta y condiciones de navegabilidad adecuadas: 90 %.

GESTIÓN ENERGÉTICA Y AMBIENTAL DE LA CIUDAD

Descripción	El servicio de gestión energética y ambiental de la ciudad tiene como prioridad incentivar la generación de energía local y la eficiencia energética, así como mejorar la calidad ambiental del entorno urbano, incidiendo en ámbitos como el alumbrado, la mejora de la calidad del aire, la aminoración del ruido, el conocimiento de los recursos energéticos locales...
Utilidad	Disponer de un espacio público iluminado de manera eficiente y segura, que genera energía localmente y utiliza recursos renovables, así como disponer de información de la calidad del aire de la ciudad.
Normativa reguladora del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordenanza del medio ambiente de Barcelona. ✓ Plan director de iluminación.

Derechos y deberes de los usuarios	<u>Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona.</u>
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación anual de los servicios de mantenimiento del alumbrado. 2. Ejecución según el calendario planificado. 3. Inspección de la calidad del servicio prestado. 4. Si procede, aplicación de las acciones correctoras.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidad de los puntos de luz de la ciudad: 99 %. ✓ Disponibilidad del web de información de la calidad del aire: 99 %. ✓ Resolución de los informes de placas solares en un plazo máximo de 15 días: 95 %. ✓ Disponibilidad del web de información del nivel acústico: 99 %. ✓ Disponibilidad del web de información del mapa de recursos energéticos: 99 %.

MODALIDAD 1: MANTENIMIENTO DEL ALUMBRADO PÚBLICO

Descripción	Los servicios municipales trabajan para generar una imagen nocturna funcional y estética adaptando la iluminación de los espacios públicos a la realidad urbanística de la ciudad, teniendo en cuenta el marco normativo sobre eficiencia energética, y optimizando el consumo energético y mejorando la calidad de los espacios públicos.
Ofrece	Calidad ambiental. Calidad del espacio público. Espacio público seguro.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).
Información complementaria	<u>Plan director de iluminación.</u>
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> espacio público
Objetivo de gestión	✓ Disponibilidad de los puntos de luz de la ciudad: 99 %.

MODALIDAD 2: MEJORA DE LA CALIDAD DEL AIRE

Descripción	Barcelona dispone de una <u>web de calidad del aire</u> que muestra la información del índice de calidad del aire, fruto de las
--------------------	---

medidas a tiempo real recogidas por la red de estaciones de medida de los diferentes contaminantes. También calcula unas previsiones para los próximos días.

Ofrece	Información/datos. Información del estado de la calidad del aire.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).
Canales de recepción	✓ <u>Telemático:</u> web de la calidad del aire
Objetivo de gestión	✓ Disponibilidad del web de información de la calidad del aire: 99 %.

MODALIDAD 3: ATENCIÓN EN PROYECTOS DE ENERGÍAS RENOVABLES

Descripción	Los proyectos de energías renovables que se tramitan en el Ayuntamiento son revisados por técnicos municipales. En el caso de la energía solar se necesita un informe preceptivo.
Ofrece	Documento. Informes preceptivos.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).
Canales de petición	✓ <u>Presencial:</u> C/ Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona ✓ <u>Telefónico:</u> 932 914 891
Canales de gestión	✓ <u>Presencial:</u> C/ Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona ✓ <u>Telefónico:</u> 932 914 891
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> C/ Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona ✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico a la dirección del solicitante
Objetivo de gestión	✓ Resolución de los informes de placas solares en un plazo máximo de 15 días: 95 %.

MODALIDAD 4: INFORMACIÓN DEL NIVEL SONORO DE LA CIUDAD

Descripción	Información sobre plano de los niveles acústicos por tramo de calle, por lo que es una herramienta que permite conocer la situación acústica de la ciudad. En el ámbito europeo se siguen las mismas pautas para elaborar esta información. Así, por ejemplo, los niveles sonoros se indican con cuatro índices diferentes en función de la franja horaria: Ld (periodo diurno, de 7.00 a 21.00 h), Le (periodo de la tarde, de 21.00 a 23.00 h), Ln (periodo nocturno, de 23.00 a 7.00 h) y Lden (nivel equivalente ponderado día-tarde-noche).
Ofrece	Información/datos. Información del nivel acústico.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).
Canales de petición	✓ <u>Telemático: web del mapa estratégico de ruido</u>
Canales de recepción	✓ <u>Telemático: web del mapa estratégico de ruido</u>
Objetivo de gestión	✓ Disponibilidad del web de información del nivel acústico: 99 %.

MODALIDAD 5: INFORMACIÓN DE LOS RECURSOS ENERGÉTICOS RENOVABLES DISPONIBLES

Descripción	<p>Con el objetivo de aprovechar los recursos locales renovables, concretamente la energía solar y la minieólica, se ha caracterizado la disponibilidad en la ciudad en el mapa de los recursos energéticos de Barcelona, que permite conocer la posibilidad de llevar a cabo una instalación energética en los edificios.</p> <p>El mapa de los recursos energéticos de Barcelona incluye el mapa solar térmico, el mapa solar fotovoltaico y el mapa de recurso minieólico. Para cada uno de ellos se dan unos primeros valores sobre el potencial de generación energética si se hace uso de la cubierta del edificio y unas estimaciones con respecto al ahorro energético que representaría.</p>
Ofrece	Información/datos. Información sobre el potencial de generación energética haciendo uso de la cubierta del edificio.
Coste y forma de	0 euros

pago

Centros prestadores

✓ **Medio Ambiente y Servicios Urbanos (gerencia adjunta).**

Canales de petición

✓ Telemático: web del mapa de recursos energéticos

Canales de recepción

✓ Telemático: web del mapa de recursos energéticos

Objetivo de gestión

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

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

DISTRITO DE CIUTAT VELLA (01)

Dirección	Pl. Bonsuccés, 3, 08001 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934 027 000 / 932 916 161
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca
Atención al público	Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-ciutat-vella_93062143550.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 59, 91, V13, 41, 42, 55, H16, V15 Metro: L1 Catalunya, L3 Liceu FGC: Catalunya
Descripción	<ul style="list-style-type: none">✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.
Instalaciones	Dirección de Servicios Generales. Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio. Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Cesión de huertos urbanos.

DISTRITO DE L'EIXAMPLE (02)

Dirección	C/ Aragó, 311, 08009 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934 027 000 / 932 916 262
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca
Atención al público	Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-l-eixample_94180095605.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 39, 45, 47, V17, H10 Metro: L4 Girona
Descripción	<ul style="list-style-type: none">✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.✓ La actuación de los distritos debe ajustarse a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.
Instalaciones	Dirección de Servicios Generales. Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio. Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Cesión de huertos urbanos.

DISTRITO DE SANTS-MONTJUÏC (03)

Dirección	C/ de la Creu Coberta, 104-106, 08038 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	010
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca
Atención al público	Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-la-marina_93313123837.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 39, 45, 47, V17, H10 Metro: L4 Girona
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio. ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias. ✓ La actuación de los distritos se tiene que ajustar a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.
Instalaciones	Dirección de Servicios Generales. Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio. Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Cesión de huertos urbanos.

DISTRITO DE LES CORTS (04)

Dirección	Pl. Comas, 18, 08028 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	934 027 000
Correo electrónico /	http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca

Web	
Atención al público	Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-les-corts_93141130210.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 59, 70, 75, V3, H8 Metro: L3 Les Corts
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio. ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias. ✓ La actuación de los distritos debe ajustarse a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.
Instalaciones	Dirección de Servicios Generales. Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio. Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Cesión de huertos urbanos.

DISTRITO DE SARRIÀ-SANT GERVASI (05)

Dirección	Pl. Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934 027 000 / 932 916 511
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca
Atención al público	Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi_93313124455.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 68, 75, H4, V3, V7 FGC: Sarrià, Reina Elisenda

Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio. ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias. ✓ La actuación de los distritos debe ajustarse a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.
Instalaciones	<p>Dirección de Servicios Generales. Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio. Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.</p>
Información complementaria	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Cesión de huertos urbanos.

DISTRITO DE GRÀCIA (06)

Dirección	<p>Pl. Vila de Gràcia, 2, 08012 Barcelona</p> <p>Ver la ubicación aquí</p>
Teléfono	010
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca
Atención al público	<p>Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-gracia_94180093236.html</p> <p>Se necesita cita previa.</p>
Cómo llegar	<p>Bus: 114, V21, H6, 55</p> <p>Metro: L3/L5 Diagonal</p>
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio. ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias. ✓ La actuación de los distritos debe ajustarse a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.

Instalaciones	Dirección de Servicios Generales. Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio. Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Cesión de huertos urbanos.

DISTRITO DE HORTA-GUINARDÓ (07)

Dirección	Ronda del Guinardó, 49, 08024 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934 027 000 / 932 91 67 87
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca
Atención al público	Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-d-horta-guinardo_93062144003.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 114, 22, 24, 87, V17 Metro: L4 Alfons X
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio. ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias. ✓ La actuación de los distritos debe ajustarse a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.
Instalaciones	Dirección de Servicios Generales. Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio. Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Cesión de huertos urbanos.

DISTRITO DE NOU BARRIS (08)

Dirección	Pl. Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934 027 000 / 93 291 68 86
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/
Atención al público	Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-nou-barris_93313125205.html Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-zona-nord_97192111637.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 47, 76, H4, 122 Metro: L4 Lluçmajor
Descripción	<ul style="list-style-type: none">✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio.✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias.✓ La actuación de los distritos debe ajustarse a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.
Instalaciones	Dirección de Servicios Generales. Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio. Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Cesión de huertos urbanos.

DISTRITO DE SANT ANDREU (09)

Dirección	Pl. Orfila, 1, 08030 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934 027 000 / 932 916 900
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/
Atención al público	Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-andreu_94180094255.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 40, H4 Metro: L1 Sant Andreu
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio. ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias. ✓ La actuación de los distritos debe ajustarse a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.
Instalaciones	Dirección de Servicios Generales. Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio. Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Cesión de huertos urbanos.

DISTRITO DE SANT MARTÍ (10)

Dirección	Pl. Valentí Almirall, 1, 08018 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	010
Correo electrónico /	http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca

Web	
Atención al público	Ver http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-marti_93062144239.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 192, H12 Metro: L1/L2 Clot
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los distritos son órganos territoriales que tienen como función desconcentrar la gestión y descentralizar la participación ciudadana, y aplicar una política municipal orientada a la corrección de los desequilibrios y representar los intereses de los diversos barrios y zonas del municipio. ✓ Los distritos son también ámbitos territoriales de ejercicio de competencias. ✓ La actuación de los distritos debe ajustarse a los principios de unidad de gobierno, eficacia, coordinación y solidaridad.
Instalaciones	Dirección de Servicios Generales. Dirección de Servicios a las Personas y de Territorio. Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca/node/168
Modalidades de servicio	✓ Cesión de huertos urbanos.

OFICINA DE CLAVEGUERONS

Dirección	C/ de Nil Fabra, 20, bajos, 08012 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	932 896 800 / 934 132 465 / 900 226 226
Correo electrónico / Web	http://www.bcasa.cat/ info.bcasa@bcn.cat
Atención al público	El horario de atención es de lunes a domingo: 900 226 226 De 8.00 a 24.00 h: 900 226 226. Fuera de este horario: 010 Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 22, 27, V17, 24, 32, 87 y 39

	Metro: L3 Lesseps
Descripción	<p>Barcelona Ciclo del Agua, SA (BCASA), es la sociedad creada por el Ayuntamiento de Barcelona que, a partir del 1 de enero de 2014, gestiona todo el ciclo del agua de la ciudad, lleva a cabo actividades y presta servicios relacionados directa o indirectamente con el ciclo del agua, las playas, el litoral y el medio ambiente. La sociedad fue aprobada en el Pleno del pasado 28 de octubre de 2013 y está adscrita a la Gerencia Adjunta de Medio Ambiente y Servicios Urbanos dentro de la Gerencia de Ecología Urbana.</p> <p>Nuestra razón de ser es atender las necesidades de Barcelona, proporcionando servicios y productos de calidad; diferenciar la marca Barcelona en el ámbito del ciclo del agua y crear valor para el Ayuntamiento con los recursos gestionados y el conocimiento adquirido.</p>
Instalaciones	<p>Dentro del ciclo del agua se ofrecen visitas a un tramo de las alcantarillas de Barcelona, con lo que se descubren las aguas ocultas de la ciudad y se conoce el impacto de las aguas residuales y la importancia de las instalaciones del ciclo del agua con las que se permite garantizar la higiene y la salud de todos los habitantes y el medio ambiente de la ciudad. La visita está dirigida a alumnos de ciclo superior de educación primaria y de educación secundaria obligatoria de Barcelona. Esta visita está organizada por el Ayuntamiento de Barcelona (Medio Ambiente y Servicios Urbanos), BCASA y Talher.</p>
Modalidades de servicio	<p>✓ Información de incremento de caudales en la red</p>



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement (by). Es permet qualsevol explotació de l'obra , incloent-hi una finalitat comercial, així com la creació d'obres derivades, la distribució de les quals també està permesa sense cap restricció, sempre que se'n citi la font.

La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>