

2 de Maig del 2017

Disposicions organitzatives – Decrets de la Comissió de Govern

Carta de Serveis de Barcelona de Serveis Municipals SA (B:SM)

ÍNDEX

Missió

Dades de contacte

Compromisos de qualitat

Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments

Serveis

Utilització xarxa pública d'aparcaments de B:SM

Utilització xarxa pública d'aparcaments en calçada d'àrea B:SM

Gestió d'estacions d'autobusos

Bicing, ús de la xarxa pública de bicicletes

Accés i visita en equipaments i espais gestionats per B:SM/PATSA

Activitats didàctiques i educatives en espais gestionats per B:SM/PATSA

Cessió d'espais gestionats per B:SM/PATSA

Convivència i civisme: cos d'agents cívics

Informació i tramitació per als usuaris de B:SM

Annexos

Centres prestadors

La Carta de Serveis de Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM) està adreçada als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

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

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Missió

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

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

Dades de contacte

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

Compromisos de qualitat

B:SM considera com principis bàsics de la seva gestió, la realització de les activitats amb un elevat nivell de qualitat i servei per garantir l'obtenció d'uns resultats d'acord amb uns requisits esperats pels clients, de respecte al medi ambient i que garanteixen la seguretat de la nostra plantilla.

Treballar d'acord amb un sistema que promogui la millora contínua forma part de l'essència de B:SM. La Direcció General de B:SM està compromesa amb el desenvolupament i implementació dels sistemes de gestió. L'any 2001 es va implantar el primer Sistema de Gestió de la Qualitat, a través de la norma internacional ISO 9.001: 2008 i el 2006 integrat amb medi ambient, segons el reglament europeu EMAS, que posteriorment vam adaptar l'any 2004 a ISO 14.001 Veure: <http://www.bsmsa.cat/rsc/millora-continua/> per a conèixer en detall els compromisos de qualitat dels diferents àmbits d'actuació de B:SM.

Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments

Participació i col·laboració ciutadana	A B:SM ens sentim responsables de la satisfacció del client vers els nostres serveis. Per a nosaltres és clau sentir i conèixer les seves necessitats, expectatives i opinions, ja que en la nostra raó de ser està la voluntat de millorar. Per això ens dotem de diferents mecanismes de mesura que
--	---

2 de Maig del 2017

<p>Queixes, reclamacions i suggeriments</p>	<p>ens permeten gestionar adequadament les activitats prestades.</p> <p>Un cop rebuda la informació del client, B:SM actua de la mateixa manera independentment del tipus de comunicació que es tracti, és a dir en tots els casos contestem en un màxim de quinze dies, i es fa una anàlisi del que diu el client (ja sigui reclamant o suggerint).</p> <p>El que realment ens dóna valor és la veu del client en la nostra gestió, per aquest motiu es realitzen enquestes de satisfacció i sessions específiques focus group per conèixer l'opinió dels usuaris dels nostres serveis. Veure: http://www.bsmsa.cat/transparencia/indicadors/enquestes/</p> <p>Presencial: http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/ Telefònic: http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/ Telemàtic: http://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/</p> <p>1. Cada suggeriment i/o reclamació es tracta individualment i se li prepara resposta des de les oficines d'atenció al client (Oficina d'atenció al Client BSM o oficines específiques de cada àmbit).</p> <p>2. La resposta es tramita en un màxim de 15 dies a través del canal escollit per l'interessat mitjançant el sistema de gestió unificat de l'Ajuntament</p> <p>Consultes generals: Presencial: Oficina d'atenció al client del Carrer de Calàbria, 66, i adreces, bústies i oficines d'atenció al client dels Centres Prestadors Telemàtic: Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia Telefònic: 010</p> <p>Consultes especialitzades: Telemàtic: https://www.Bsmsa.cat/contacte/on-som/ Telefònic: 93 887 50 34</p>
<p>Temps de resposta</p>	<p>15 dies</p>

Serveis

Els Serveis de B: SM actuals se centren en la Mobilitat (Aparcaments, ÀREA, Grua municipal, Bicing i Estacions Autobusos), la visita i accés a equipaments educatius, de natura, culturals i de lleure de referència de ciutat (Zoo, Parc Atraccions Tibidabo i Parc Güell), la localització, cessió d'Espais (Anella Olímpica, Fòrum...), el Suport a la Convivència i Civisme (Agents Cívics) i l'Atenció i informació al client.

- ✓ Utilització Xarxa pública d'aparcaments de B:SM
- ✓ Utilització Xarxa pública d'aparcaments en calçada d'ÀREA B:SM
- ✓ Grua Municipal per retirada, cessió i abandonament de vehicles
- ✓ Gestió d'Estacions d'Autobusos
- ✓ Bicing, ús de la xarxa pública de bicicletes
- ✓ Cessió d'espais gestionats per B:SM/PATSA

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

- ✓ Accés i vista en espais gestionats per B:SM/PATSA
- ✓ Activitats didàctiques i educatives espais gestionats per B:SM/PATSA
- ✓ Convivència i Civisme (Agents Cívics).
- ✓ Atenció al client.

Utilització xarxa pública d'aparcaments de B:SM

Descripció	Donar servei d'aparcament tant a residents com a forans, contribuint a la millora de la mobilitat facilitant l'elecció modal en origen i el control de la demanda en destí.
Utilitat	Facilitar l'aparcament en zones amb dèficit de places per aparcar.
Garantia	Dotació d'aparcament a les zones on és necessari seguint les polítiques de mobilitat de la ciutat.
Normativa reguladora del servei	✓ Llei 40/2002, de 14 de novembre, reguladora del contracte d'aparcament de vehicles : http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-22187
Procediments de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contractació del servei ✓ Estada en l'aparcament ✓ Pagament del servei ✓ Finalització de l'estada
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7 ✓ Temps mig de resolució d'avaries aparcaments ≤ 6 dies

Modalitat 1: Places d'aparcament per a vehicles de rotació en aparcaments fora calçada

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

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Canals de gestió	✓ Presencial: Als Centres Prestadors
Canals de recepció	✓ Presencial: Als Centres Prestadors
Objectiu de gestió	✓ Índex de satisfacció ISC per a vehicles de rotació ≥ 7

Modalitat 2: Places d'aparcament per a vehicles abonats en aparcaments fora calçada

Descripció	Aparcament pels usuaris que necessiten aparcar de manera recurrent (mesos)
Ofereix	Document. Targeta. Instal·lacions. Contracte abonament per l'aparcament. Targeta d'accés
Cost i forma de pagament	Segons tarifes fixades en cada aparcament i per cada modalitat d'abonament. Veure: http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/ Efectiu, targeta bancària, domiciliació o transferència
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM) ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM ✓ http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/
Informació complementària	B:SM construeix i gestiona aparcaments fora calçada en zones on hi ha dèficit a fi i efecte de poder donar el servei d'aparcaments als usuaris que necessiten aparcar de manera recurrent en una zona ja siguin residents o forans
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Als Centres Prestadors ✓ Telefònic: 93 887 50 34 i 93 409 20 21 ✓ Telemàtic: a l'adreça web www.aparcamentsB:SM.cat; www.parkingcard.cat ✓ Telemàtic: al correu electrònic atclientBSM@Bsmsa.cat
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Als Centres Prestadors ✓ Telefònic: al número 93 409 20 21, i al telèfon del sol·licitant ✓ Telemàtic: al correu electrònic atclientBSM@Bsmsa.cat, i al compte de correu electrònic del sol·licitant
Canals de recepció	✓ Presencial: Als Centres Prestadors
Objectiu de gestió	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Modalitat 3: Places d'aparcament per a vehicles en estades de dies en aparcaments fora calçada

Descripció	Aparcament pels usuaris esporàdics que han de realitzar estades de durada de dies com ara visitants de la ciutat o professionals
Ofereix	Instal·lacions. Document. Títol de l'aparcament
Cost i forma de pagament	Segons tarifes fixades en la xarxa d'aparcament. Veure: http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/ Efectiu, targeta bancària o transferència
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM) ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM ✓ http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/
Informació complementària	B:SM construeix i gestiona aparcaments fora calçada en zones on hi ha dèficit de places a fi i efecte de poder donar el servei d'aparcaments als usuaris que necessiten accedir a la zona de manera esporàdica per períodes de dies
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Als Centres Prestadors ✓ Telefònic: 93 887 50 34 i 93 409 20 21 ✓ Telemàtic: a l'adreça www.aparcamentsB:SM.cat; www.parkingcard.cat ✓ Telemàtic: al correu electrònic atclientBSM@Bsmsa.cat
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Als Centres Prestadors ✓ Telefònic: al número 93 409 20 21, i al telèfon del sol·licitant ✓ Telemàtic: al correu electrònic atclientBSM@Bsmsa.cat, i al compte de correu electrònic del sol·licitant
Canals de recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Als Centres Prestadors
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

Modalitat 4: Places d'aparcament per a vehicles de residents en aparcaments fora calçada

Descripció	B:SM construeix i gestiona aparcaments fora calçada en zones on hi ha dèficit de places a fi de i efecte poder donar el servei d'aparcaments als residents de la zona
Ofereix	Instal·lacions. Recursos materials. Document. Contracte abonament per l'aparcament. Comandament porta

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Cost i forma de pagament	Segons tarifes fixades per aparcament. Veure: http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/ Domiciliació bancària
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM) ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM ✓ http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Oficines B:SM carrer Calàbria, 66 ✓ Telefònic: 93 887 50 34 i 93 409 20 21 ✓ Telemàtic: a l'adreça web www.aparcamentsB:SM.cat; www.parkingcard.cat ✓ Telemàtic: al correu electrònic atclientBSM@Bsmsa.cat
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Oficines B:SM carrer Calàbria, 66 ✓ Telefònic: al número 93 887 50 34, i al telèfon del sol·licitant ✓ Telemàtic: a l'adreça web www.aparcamentsB:SM.cat; www.parkingcard.cat ✓ Telemàtic: al correu electrònic atclientBSM@Bsmsa.cat
Canals de recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Oficines B:SM carrer Calàbria, 66 ✓ Presencial: Als aparcaments
Objectiu de gestió	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

Modalitat 5: Places d'aparcament i càrrega per a vehicles elèctrics en aparcaments fora calçada

Descripció	Aparcament pels usuaris amb vehicle elèctric amb accés a carregadors de les bateries.
Ofereix	Document. Instal·lacions. Targeta. Resguard de l'aparcament. Títol d'aparcament. Contracte abonament per l'aparcament. Targeta d'accés
Cost i forma de pagament	Segons tarifes fixades per aparcament. Veure: http://www.aparcamentsB:SM.cat/aparcar-al-millor-preu/aparcar-al-millor-preu/cercador/ Domiciliació, efectiu, targeta bancària o transferència
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM) ✓ http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/
Informació complementària	B:SM construeix i gestiona aparcaments fora calçada en zones on hi ha dèficit de places equipant-los amb places amb carregadors per vehicles elèctrics a fi i efecte de poder donar el servei als usuaris d'aquests tipus de vehicles.
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Oficines B:SM carrer Calàbria, 66 ✓ Telefònic: 93 887 50 34 i 93 409 20 21 ✓ Telemàtic: a l'adreça web

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

	<p>www.aparcamentsB:SM.cat; www.parkingcard.cat</p> <p>✓ Telemàtic: al correu electrònic atclientBSM@Bsmsa.cat</p>
Canals de gestió	<p>✓ Presencial: Oficines B:SM carrer Calàbria, 66</p> <p>✓ Telefònic: al número 93 887 50 34, i al telèfon del sol·licitant</p> <p>✓ Telemàtic: a l'adreça web www.aparcamentsB:SM.cat; www.parkingcard.cat</p> <p>✓ Telemàtic: al correu electrònic atclientBSM@Bsmsa.cat</p>
Canals de recepció	<p>✓ Presencial: Oficina d'atenció al client B:SM carrer Calàbria, 66</p> <p>✓ Presencial: Als aparcaments</p>
Objectiu de gestió	<p>✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7</p>

Utilització Xarxa pública d'aparcaments en calçada d'AREA B:SM

Descripció	Donar servei d'aparcament en la via pública a tant a residents, forans, motos i vehicles DUM (Distribució Urbana de Mercaderies)
Utilitat	<p>Facilitar l'aparcament en zones amb dèficit de places per aparcar i on hi ha serveis terciaris, comerç, hospitals, punts d'atracció turística, etc., és a dir als focus d'atracció de mobilitat en general.</p> <p>Facilitar l'aparcament de residents en l'entorn proper.</p> <p>Facilitar la Distribució Urbana de Mercaderies habilitant espais DUM per estacionar els seus vehicles i poder realitzar les tasques de càrrega/descàrrega.</p> <p>Encotxar o desencotxar als viatgers/turistes prop dels llocs de interès turístic dintre de la ciutat. Estacionar els autocars discrecionals el temps necessari fins la recollida del viatger/turista.</p>
Garantia	<p>Vetllar pel bon ús d'aquestes places garantint els índex d'ocupació i d'indisciplina objectius.</p> <p>Disposar de la estructura e infraestructura per garantir el servei, així com la supervisió que deriva de l'encàrrec del Ajuntament de Barcelona .</p>
Normativa reguladora del servei	<p>✓ Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/ORDENAN%C3%87A%203.12.pdf</p>
Drets i deures dels usuaris	<p>✓ Els descrits a la Normativa Reguladora del Servei</p> <p>✓ Condicions d'ús del servei APPARKB</p> <p>✓ Condicions d'ús del servei AREADUM</p>
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informació de servei 2. Acceptació condicions d'ús, si procedeix 3. Estada 4. Pagament del servei, si escau 5. Finalització de l'estada

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

 2 de Maig del 2017

Objectius de Donar resposta en màxim 48h al 98% de les gestió del peticions de suport tècnic. servei

Modalitat 1: Places d'aparcament en calçada per a vehicles de rotació de curta durada (zones blaves i verdes)

Descripció	Aparcament pels usuaris forans que estacionen en caràcter de rotació per curta durada (0-4h). Àrea Blava i Verda de rotació.
Ofereix	Espai Públic. Document. Espai per a aparcament. Tiquet AREA (físic en paper o digital)
Cost i forma de pagament	Segons tarifes fixades per l'Ajuntament. Veure: https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/blaves/ https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/verdes/ Efectiu o targeta bancària o APPARKB
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM) ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM ✓ Zones regulades blaves i verdes de Barcelona
Informació complementària	B:SM gestiona aparcaments en calçada en zones on hi ha dèficit de places a fi i efecte de poder donar el servei d'aparcaments als usuaris que necessiten accedir a la zona en curta durada.
Canals de petició	✓ Presencial: En zona d'aparcament
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Oficina d'atenció al Client c/Calabria 66 i mitjançant els agents de control de la zona d'aparcament ✓ Telefònic: 93 887 50 34 ✓ Telemàtic: https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/ramitSearch/default.html?&style=ciudadano&keywords=Targeta d'AREA i via APP APPARKB – suport tècnic ✓ Telefònic: 010 ✓ Telemàtic: http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia
Canals de recepció	✓ Presencial. En plaça d'aparcament
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Modalitat 2: Places d'aparcament en calçada per a vehicles de residents (zones verdes)

Descripció	Aparcament pels usuaris residents que estacionen en caràcter de residents de 0-8 dies. Facilitar i donar preferència a l'aparcament de residents en AREA (Verd)
Ofereix	Espai Públic. Document. Espai per a aparcament. Tiquet AREA (físic en paper).
Cost i forma de pagament	Segons tarifes fixades per l'Ajuntament . Veure: https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/verdes/ Efectiu o targeta bancària.
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM) ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM ✓ Zones regulades verdes preferents residents
Informació complementària	B:SM gestiona aparcaments en calçada en zones on hi ha dèficit a fi de poder donar el servei d'aparcaments als usuaris residents que necessiten estacionar els seus vehicles
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: En zona d'aparcament ✓ Telemàtic (pagament anual i trimestral): http://w30.bcn.es/APPS/snyareaverdatpv/identificacion.do?reqCode=create&set-locale=ca_ES ✓ Telemàtic: http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/linia
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Informació i atenció al Client Calabria 66 i mitjançant els agents de control de zona d'aparcament ✓ Telefònic: 93 887 50 34 i 010
Canals de recepció	✓ Presencial. En plaça d'aparcament
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos

Modalitat 3: Places d'aparcament en calçada per a vehicles de residents (zones exclusives)

Descripció	Solució d'aparcament pels usuaris residents que estacionen en caràcter de residents de 0-8 dies en zones d'ús EXCLUSIU residents. AREA exclusiva de residents (Blanc)
Ofereix	Espai Públic. Document. Espai per a aparcament. Tiquet AREA (físic en paper)
Cost i forma de pagament	Segons tarifes fixades per l'Ajuntament. Veure: https://www.areaverda.cat/tipus-de-places/exclusives-residents/ Efectiu o targeta bancària.

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Centres prestador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM) ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM ✓ Zones regulades com exclusives de residents
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: En zona d'aparcament ✓ Telemàtic (pagament anual i trimestral): http://w30.bcn.es/APPS/snyareaverdatpv/identificacion.do?reqCode=create&set-locale=ca_ES
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Oficina d'atenció al Client c/ Calabria 66 i mitjançant els agents de control de zona d'aparcament ✓ Presencial: Informació i atenció al Client Calabria 66 ✓ Telefònic: 93 887 50 34 i 010 ✓ Telemàtic: http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/linia
Canals de recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial. En plaça d'aparcament
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos

Modalitat 4: Places d'aparcament en calçada per a vehicles DUM (Distribució Urbana de Mercaderies)

Descripció	Aparcament pels conductors de vehicles de Distribució Urbana de Mercaderies que estacionen amb caràcter de rotació màxim 30 minuts en zones habilitades a la ciutat com AREA DUM. Facilitar la Distribució Urbana de Mercaderies habilitant espais DUM per a estacionament de vehicles i poder realitzar les tasques de càrrega/descàrrega.
Ofereix	Espai públic. Document. Espai per a aparcament. Tiquet digital (via APP Àrea DUM). Veure: https://www.areaverda.cat/es/operar-por-el-movil/areadum/
Cost i forma de pagament	0 euros Sense pagament d'acord amb ordenances vigents
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM) ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM ✓ Zones regulades com AREADUM
Informació complementària	B:SM gestiona aparcaments en calçada en zones on hi ha necessitat de Distribució Urbana de Mercaderies a fi de poder donar el servei d'aparcaments als usuaris DUM que ho requereixen per motius de la seva feina.
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: En zona d'aparcament
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Oficina d'atenció al Client C/ Calabria 66 i mitjançant els agents de control de zona

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ d'aparcament ✓ Telefònic: 93 887 50 34 i 902 20 21 21 ✓ Telemàtic: via APP AREADUM – suport tècnic ✓ Telemàtic: http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/linia
Canals de recepció	✓ Presencial. En plaça d'aparcament
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos

Modalitat 5: Estacionament i Parada per autocars en la via Pública (ZONABUS)

Descripció	Aportar estacionament i parades pels autocars discrecionals a prop de llocs d'interès turístic. Permet encotxar o desencotxar als viatgers/turistes prop dels llocs de interès turístic dintre de la ciutat i estacionar els autocars discrecionals el temps necessari fins la recollida del viatger/turista.
Ofereix	Espai públic. Document. Targeta. Autorització parades amb i sense reserva, i estacionaments de curta i llarga durada. Tiquets de pagament. Targeta Prepagament ZB60.
Cost i forma de pagament	Les tarifes d'aplicació establert per cada estacionament segons la Zona Blava, Aparcament o Plataforma Logística. Veure: http://www.zonabus.cat/serveis/tarifes/ Efectiu o Targeta Bancària
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM) ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM ✓ En la Via Pública en cas de les Zones Blaves/Parades 10' i en la Plataforma Logística i Aparcaments autocars
Informació complementària	<p>El client disposa de tota la informació en el web: www.zonabus.cat</p> <p>L'autocar ha d'utilitzar les parades un màxim 10' per encotxar i desencotxar i les zones de estacionament per fer l'espera. En les zones de estacionament haurà de pagar pel temps estacionat segon la tarifa vigent en cada cas complint amb el temps màxim autoritzat segon la senyal vertical i el tiquet de pagament.</p> <p>El servei disposa de personal per controlar y denunciar les infraccions en el servei.</p> <p>Les zones amb reserva s'han de sol·licitar a través de www.zonabus.cat complint els requisits necessaris.</p>
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: En zona d'aparcament ✓ Telefònic: 93.330.87.99 i 010 ✓ Telemàtic: www.zonabus.cat

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: amb els agents de control de zona d'aparcament ✓ Telefònic: 93.330.87.99
Canals de recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial. En plaça d'aparcament
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Donar resposta immediata a les trucades telefòniques en el 90% dels casos

Grua Municipal per retirada, cessió i abandonament de vehicles

Descripció:	Mantenir la disciplina viària com a element essencial per agilitzar l'eficiència i seguretat de la xarxa viària urbana, contribuint a l'optimització i utilització de l'espai, disminuint el cost social de la mobilitat i millorant la qualitat de vida dels ciutadans.
Utilitat:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incrementar les places d'aparcament disponibles a la via pública. ✓ Garantir la seguretat i reserva d'espais destinats a vianants i reduir la perillositat del trànsit. ✓ Garantir la disponibilitat de les places d'estacionament reservades per determinats col·lectius i serveis ✓ Facilitar l'execució d'obres i la realització d'esdeveniments públics. ✓ Facilitar la circulació dels vehicles bloquejats (Guals ocupats, vehicles obstaculitzant, etc.). ✓ Augmentar la velocitat comercial per reduir la congestió, la contaminació i el cost econòmic dels trajectes. ✓ Proporcionar altres serveis de trasllat i moviment de vehicles a l'ajuntament, altres institucions i als ciutadans. ✓ Impedir la degradació de l'espai públic ✓ Facilitar al ciutadà la gestió per desfer-se d'un residu tòxic
Garantia:	L'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb les competències que li atribueix la legislació vigent, presta aquest servei exercint el principi d'autoritat a través de la Guàrdia Urbana i amb els mitjans organitzats a través d'un òrgan tècnic-jurídic de gestió, que és la societat Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (B:SM).
Normativa reguladora del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordenança Municipal de Vianants i Vehicles: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenan%C3%A7a-de-circulaci%C3%B3-de-vianants-i-de-vehicles-ocvv ✓ Llei de Seguretat Viària: http://transit.gencat.cat/ca/legislacio/legislacio_generica_sobre_seguretat_viaria/

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

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

Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abandonament del vehicle: <ol style="list-style-type: none"> 1.0 Alta de l'expedient d'abandonament 1.1. Entrega de l'expedient a la grua pel seu ingrés al dipòsit municipal 1.2. Notificació al titular del vehicle 1.3. Si la notificació és negativa és pública mitjançant edicte 1.4. Genera lot de destrucció 1.5. Entrega del vehicle a un centre gestor de baixes, descontaminació i desballestament 1.6. Alta de les taxes generades a l'Institut Municipal d'Hisenda pel posterior cobrament 2. Cessió del vehicle <ol style="list-style-type: none"> 2.0 El ciutadà cedeix el vehicle 2.1 Entrega de l'expedient a la grua, si s'escau, pel seu ingrés al dipòsit municipal 2.2 Entrega del vehicle a un centre gestor de baixes, descontaminació i desballestament 3-Retirada del vehicle <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Sol·licitud de servei de retirada al centre d'Assignació de Serveis 3.2. Localització i assignació del servei avaluant criteris de prioritat i optimització a un vehicle grua 3.3. Desplaçament per part de la Grua Municipal al lloc de retirada 3.4. Si s'escau, la Grua Municipal evidenciarà la infracció mitjançant fotografia i sol·licitarà l'autorització de retirada a la Guàrdia Urbana 3.5. Fotografiar l'estat del vehicle 3.6. Retirar el vehicle de la via pública 3.7. Alta de la denúncia 3.8. Custòdia del vehicle 3.9. Entrega del vehicle
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 25 minuts en el 95% dels casos. ✓ ISC índex de Satisfacció client. $\geq 5,7$

Modalitat 1: Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)

Descripció	<p>Sol·licituds específiques de ciutadans en casos d'ocupació de guals, ocupació de zones reservades, vehicles bloquejats, etc.</p> <p>Com a actuacions derivades d'altres serveis hi ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Moviments de vehicles motivats per esdeveniments culturals, esdeveniments esportius, festes de barri, necessitat d'obres, etc.
------------	--

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Moviments de vehicles motivats per reserves d'espais a la via pública sol·licitades per entitats privades, prèviament autoritzades
Ofereix	Alliberament d'obstacle
Cost i forma de pagament	<p>Sense cost pel ciutadà que sol·licita el servei, exceptuant aquells moviments de vehicles motivats per reserves d'espais a la via pública sol·licitats per entitats privades, que es regeixen per les taxes indicades a les ordenances fiscals.</p> <p>Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals</p>
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dipòsit municipal Badajoz ✓ Dipòsit municipal Sant Genís-Vall d'Hebron ✓ Dipòsit municipal Joan Miró ✓ Dipòsit municipal La Maquinista ✓ Dipòsit municipal Castellbisbal ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM
Informació complementària	<p>Aquestes actuacions també s'operen davant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraccions d'estacionament i vehicles que dificulten la circulació (zones de càrrega i descàrrega, carril bus, doble fila, pas de vianants, etc.). ✓ Peticions dels cossos policials per tal de garantir la seguretat en el trànsit (alcoholèmia, manca d'assegurança, ITV caducada, etc.). ✓ Precinte i/o a disposició judicial per sol·licituds d'institucions oficials. ✓ Veure: http://www.gruabcn.cat/recuperar-el-vehicle/
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefònic: 092
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefònic: 901 51 31 51 i 93 887 50 34 ✓ Telemàtic: http://www.gruabcn.cat/es/recuperar-el-vehiculo/
Canals de recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: en el lloc on es retira el vehicle
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atendre les sol·licituds en un termini inferior a 25 minuts en el 95% dels casos

Modalitat 2: Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)

Descripció	<p>La Unitat de Grues, mitjançant l'Oficina d'Abandonaments s'encarrega de gestionar els vehicles que són abandonats pels seus propietaris a la ciutat de Barcelona. En concret la Unitats de Grues gestiona tres possibles orígens d'abandonament:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vehicle estacionat a la via pública expedientat per la Guàrdia Urbana com a vehicle abandonat.
------------	--

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vehicle que ha estat ingressat a un dipòsit municipal i no és retirat pel seu propietari en els terminis establerts. ✓ Vehicle cedit a l'Ajuntament de Barcelona.
Ofereix	Document. Document de baixa del vehicle
Cost i forma de pagament	Les taxes indicades a les ordenances fiscals: Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals Efectiu/ Crèdit / Taló / Reconeixement deute
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dipòsit municipal Badajoz ✓ Dipòsit municipal Sant Genís-Vall d'Hebron ✓ Dipòsit municipal Joan Miró ✓ Dipòsit municipal La Maquinista ✓ Dipòsit municipal Castellbisbal ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM
Informació complementària	✓ Veure: http://www.gruabcn.cat/cessio-de-vehicles/
Canals de petició	✓ Telefònic: 901 51 31 51 i 93 887 50 34
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefònic: 901 51 31 51 i 93 887 50 34 ✓ Telemàtic: http://www.gruabcn.cat/cessio-de-vehicles/
Canals de recepció	✓ Presencial: en lloc on es retira el vehicle
Objectiu de gestió	✓ ISC índex de Satisfacció client ≥ 5.7

Gestió d'Estacions d'Autobusos

Descripció	Les Estacions d'Autobusos a Barcelona contribueixen al model d'ordenació del trànsit d'autocars i garanteix els nivells de servei adequats per a les empreses operadores i els usuaris..
Utilitat	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concentrar el nombre més gran d'empreses operadores de transport regular i discrecional. ✓ Disposar d'andanes per encotxar i desencotxar als viatgers, estacionar els autocars. ✓ Disposar les empreses de Transports dels serveis complementaris necessaris per realitzar la seva activitat.(taquilles, despatxos, estacionament pels autocars, andanes per encotxar i desencotxar, etc.) ✓ El viatger tindrà els serveis necessaris per realitzar el seu viatge i cobrir les seves necessitats bàsiques durant el seu pas per les estacions així com unes instal·lacions que li facin agradable i còmoda la seva estada.

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Garantia	Disposar del coneixement, estructura e infraestructures per garantir el servei, així com l'encàrrec del Ajuntament de Barcelona.
Normativa reguladora del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llei 12/1987, del 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor. http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=26094 ✓ Decret 319/1990, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles a Motor http://xarxamobal.diba.cat/xgmsv/documents/normativa/reglament_transport_viatgers_carretera.pdf ✓ Llei 9/2003 de Mobilitat. http://www.parlament.cat/document/nom/TL%2033In.pdf ✓ Reglament de gestió de l'estació d'autobusos Barcelona Nord.
Drets i deures dels usuaris	<p>Deures:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empreses de Transport Línies Regulars: Disposar de l'autorització o concessió per realitzar una línia de transports. ✓ Empreses amb serveis discrecionals: Sol·licitar i comunicar la seva necessitat quan la tinguin per realitzar alguna/s sortides o arribades a les estacions per poder analitzar la viabilitat en funció de la disponibilitat ✓ Facilitar tota la informació necessària per poder planificar i donar informació de les seves expedicions (Destins, horaris, freqüències etc.) ✓ Facilitar tota la informació requerida per poder realitzar la facturació dels serveis prestats. ✓ Fer cas a les instruccions del Operador de control de l'estació en el pati de maniobres/andanes. ✓ Comunicar qualsevol anomalia en el servei/expedicions que pugui afectar directament als viatgers o al moviment d' expedicions de l'estació. ✓ Drets: ✓ Disposar d'andanes per poder fer les seves sortides i arribades dins de les estacions. ✓ Incloure la seva informació en els nostres sistemes d'informació al públic (web, pantalles, Atenció telefònica) ✓ Disposar d'andanes pels reforços de les expedicions una vegada comunicats. ✓ Rebre la factura o rebut pels serveis rebuts.

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disposar d'unes instal·lacions adequades per realitzar la seva activitat
<p>Procediments de gestió del servei</p>	<p>El client disposa de tota la informació en la web barcelonanord.cat i la http://www.fabraipuig.cat/es/inicio/</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ A l'autocar se li assigna un andana per realitzar les seves expedicions tant de sortida des de Barcelona com d'arribada a Barcelona. ✓ L'autocar disposa de 20 minuts per carregar el passatge i 10 minuts en cas de les arribades. ✓ El temps excedit es considerarà aparcament. ✓ Una vegada realitzada la carga o descarrega del passatge l'autocar haurà d'abandonar l'andana o en cas de volgué continuar estacionat a de seguir les instruccions del Operador de Torre de Control de l'Estació. ✓ Tota la informació apareix en les pantalles d'informació de l'estació. ✓ Els viatgers disposen de serveis complementaris per fer la seva estada còmoda i cobrir les principals necessitats,(seients, fil musical, galeria comercial, wc, punt d'informació). ✓ L'estacions son les encarregades de mantenir les instal·lacions en perfecte estat d'us i manteniment.
<p>Objectius de gestió del servei</p>	<p>Índex de satisfacció usuaris igual o superior a 6,7.</p>

Modalitat 1: Gestió d'infraestructures de transport a les estacions d'autobusos

<p>Descripció:</p>	<p>Les estacions ofereixen a les empreses que disposen d'autoritzacions/concessions per fer línies de transport de viatgers les infraestructures necessàries per oferir al seu client un servei de qualitat. Per les empreses amb serveis discrecionals i previ comunicació de les seves necessitats es podrà autoritzar fer les expedicions dintre de les estacions. El temps per carregar es de 20 minuts i per descarregar es de 10minuts. Les expedicions s'anunciaran tan per megafonia com per les pantalles d'informació al públic. Les empreses de transports facilitaran la seva previsió d'expedicions, destins, freqüència, horaris per incloure aquesta a la bases de dades per assignar les andanes corresponents pel moment de sortida o arribada. En el moment d'entrar a l'estació de Barcelona Nord s'ha d'identificar a la barrera indicant la seva</p>
--------------------	---

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

procedència o destí.

Aquesta informació ens permet disposar d'informació per les webs barcelonanord.cat i fabraipuig.cat i pel mostrador d'informació amb personal.

També existeix la possibilitat, mentre que l'espai ho permeti, d'estacionament per autocars tant d'abonaments, principalment, d'empreses operadores en les estacions com a rotació.

Ofereix:	Instal·lacions. Document. Factures, Contractes, Tiquets d'estacionament
Cost i forma de pagament:	Els dels contractes y tarifes vigents. Tarifes estacionament/discrecionals informació en web . En alguns casos es poden aplicar descomptes comercials. Efectiu o Targeta Bancària, domiciliació bancària, transferència bancària.
Centres prestadors:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estació Barcelona Nord ✓ Estació Fabra i Puig ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: en centres prestadors ✓ Telemàtic: www.barcelonanord.cat ✓ Telefònic: 902 260 606 i 93 265 61 32
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: en centres prestadors ✓ Telemàtic: www.barcelonanord.cat ✓ Telefònic: 902 260 606 i 93 265 61 32
Canals de recepció	✓ Presencial: En Centres Prestadors
Objectiu de gestió	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 6.7 .

Modalitat 2: Gestió de galeries comercials a les estacions d'autobusos

Descripció:	Les estacions gestionen les seves galeries comercials a fi de donar serveis complementaris pels viatgers mitjançant contractes de lloguer dels espais/locals. Cada estació te les seves particularitats en funció de la tipologia d'empreses i línies que operen així como de l'espai d' andanes i galeria comercial.
Ofereix:	Instal·lacions. Document. Contracte
Cost i forma de pagament:	Segons tipus d'activitat. Contactar: 93 265 61 32 Domiciliació bancària, transferència bancària.
Centres prestadors:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estació Barcelona Nord ✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM
Informació complementària:	✓ Veure: https://www.barcelonanord.cat/galeria-comercial/llistat-destabliments/
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: en centres prestadors ✓ Telemàtic: www.barcelonanord.cat ✓ Telefònic: 93 265 61 32

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: en centres prestadors ✓ Telemàtic: www.barcelonanord.cat ✓ Telefònic: 93 265 61 32
Canals de recepció	✓ Presencial: En Centres Prestadors
Objectiu de gestió	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 6.7

Bicing, ús de la xarxa pública de bicicletes

Descripció	El servei de Bicing dona solució a totes aquelles persones que necessiten desplaçar-se per la ciutat de Barcelona de manera sostenible i senzilla. Aquest servei és un complement als altres serveis de transport públic que la ciutat de Barcelona posa a disposició dels seus ciutadans.
Utilitat	Ofereix un transport basat en l'ús compartit de bicicletes (mecàniques i elèctriques), les quals es troben ancorades a les estacions que es troben repartides per tota la ciutat de Barcelona, a la via pública o en alguns aparcaments soterrats. És un servei complementari al transport públic, i per a fer-ne ús cal abonar-se prèviament.
Garantia	Disposar del coneixement, l'estructura i les infraestructures per garantir el servei, així com la supervisió vinculada a l'encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona.
Normativa reguladora del servei	Veure: https://www.bicing.cat/ca/informacio/normes-i-consells
Drets i deures dels usuaris	Veure Condicions d'Ús del Servei Apartats 9 i 10
Procediments de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El client disposa de tota la informació en el web bicing.cat i l'oficina d'atenció a l'abonat de Plaça Carles Pi i Sunyer, 8-10 ✓ Es pot gestionar l'alta així com la baixa del servei tant per la web com a l'oficina. ✓ El servei disposa de personal per controlar y denunciar les infraccions en el servei.
Informació complementària	Veure: http://www.Bsmsa.cat/fileadmin/user_upload/memoria_sostenibilitat/2015/grafiques/Recursos_fisicas_i_indicadors_BICING.bmp
Objectius de gestió del servei	✓ Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges $\geq 95\%$

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Modalitat 1: Bicing. Us de bicicleta mecànica

Descripció	Accés i ús de les bicicletes mecàniques compartides ubicades en una xarxa actual de 421 estacions dins la Ciutat de Barcelona
Ofereix	Instal·lacions. Recurs material. Bicicleta mecànica a temps limitat
Cost i forma de pagament	47,16€/any l'abonament. Veure: https://www.bicing.cat/ca/informacio/tarifes Targeta Bancària
Centres prestadors	✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemàtic: a la web www.bicing.cat ✓ Telemàtic: al correu electrònic info@bicing.cat ✓ Telemàtic: via mòbil amb APP Bicing ✓ Telefònic: informació i consultes 902 31 55 31
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemàtic: a la web www.bicing.cat ✓ Presencial: A l'oficina d'atenció a l'abonat de Plaça Carles Pi i Sunyer, 8-10 ✓ Telefònic: informació i consultes 902 31 55 31 ✓ Telefònic: avaries i incidències 900 31 55 31 ✓ Telemàtic: al correu electrònic atencioclient@bicing.cat
Canals de recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Targetes d'abonat: ✓ Correu postal: per correu ordinari a l'adreça postal de l'abonat. ✓ Bicicletes: ✓ Presencial: En emplaçaments de recollida i retorn de bicicletes. Veure: https://www.bicing.cat/ca/mapa-de-disponibilitat
Objectiu de gestió	✓ Percentatge total d'ancoratges disponibles sobre el total d'ancoratges ≥ 95%

Modalitat 2: Bicing. Us de bicicleta elèctrica

Descripció	Ofereix un transport basat en el ús compartit de bicicletes elèctriques, les quals es troben ancorades a les estacions que es troben repartides per tota la ciutat de Barcelona, a la via pública i a aparcaments soterrats. Es un servei complementari al transport públic i també complementa l'actual servei mecànic donant solució a viatges llargs i ascendents.
Ofereix	Instal·lacions. Recursos materials. Bicicleta elèctrica a temps limitat
Cost i forma de pagament	47,16€/any l'abonament mecànic més 14€/any per ampliar l'abonament amb la modalitat elèctrica. Veure: https://www.bicing.cat/ca/informacio/tarifes Targeta Bancària

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Centres prestadors	✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
Canals de petició	✓ Telemàtic: a la web www.bicing.cat ✓ Telemàtic: al correu electrònic iinfo@bicing.cat ✓ Telemàtic: via mòbil amb APP Bicing ✓ Telefònic: informació i consultes 902 31 55 31
Canals de gestió	✓ Telemàtic: a la web www.bicing.cat ✓ Presencial: A l'oficina d'atenció a l'abonat de Plaça Carles Pi i Sunyer, 8-10 ✓ Telefònic: informació i consultes 902 31 55 31 ✓ Telefònic: avaries i incidències 900 31 55 31 ✓ Telemàtic: al correu electrònic atencioclient@bicing.cat
Canals de recepció	Targetes d'abonat: ✓ Correu postal: per correu ordinari a l'adreça postal de l'abonat. ✓ Bicycletes: ✓ Presencial: En emplaçaments de recollida i retorn de bicicletes. Veure: https://www.bicing.cat/ca/mapa-de-disponibilitat
Objectiu de gestió	✓ Temps de funcionament de les estacions elèctriques en relació al temps de funcionament màxim teòric $\geq 97,5$

Accés i visita en equipaments i espais gestionats per B:SM/PATSA

Descripció	Accés als recintes per al seu coneixement, en diferents formats en funció d'acompanyament i organització dels visitants. Continguts temàtics i educatius diferents en funció del recinte i ús de les instal·lacions.
Utilitat	Temps lleure famílies, públic en general, escoles, empreses i turisme.
Garantia	Coneixement profund de les instal·lacions, el que garanteix la millor opció pel client i per la instal·lació Gestió transparent de les instal·lacions Control del compliment de la normativa laboral de riscos, etc.
Normativa reguladora del servei	✓ Normativa associada a la gestió d'ús de cada instal·lació. Veure www.Bsmsa.cat
Drets i deures dels usuaris	S'especifiquen i expliquen en cada recinte segons el format d'accés.
Procediments de gestió del servei	1. Petició de l'entrada a. En cas de grups organitzats, concreció de l'agenda 2. Obtenció de l'accés 3. Estada al recinte 4. Finalització de la visita

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Objectius de gestió del servei ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

Modalitat 1: accés i visita al Parc Zoològic de Barcelona

Descripció	Accés al recinte del Zoo per a l'observació i coneixement de la fauna i dels projectes de recerca i conservació que es desenvolupen. Cobreix un ampli ventall d'oferta en l'àmbit del lleure i l'educació, amb el coneixement d'un nombre ampli d'espècies vives. Altres recursos a l'interior són: La Granja, Exposicions, Fotografia, Botigues, Pinta Cares, Mobilitat: Tren i cotxes elèctrics, Centre Mèdic, restauració, Parc Infantil etc.
Ofereix	Instal·lacions. Recursos associats al parc Zoològic.
Cost i forma de pagament	Veure: http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/tarifes-i-reserves/generals/ . Efectiu, targeta bancària.
Centres prestadors	✓ Parc Zoològic de Barcelona
Informació complementària	El Zoo de Barcelona és un referent en el àmbit Zoològic pel que fa a conservació d'espècies i benestar animal. Amb una trajectòria de 124 anys desenvolupa de manera ininterrompuda aquesta tasca de conservació i educació evolucionant dia a dia en funció de les noves necessitats i requeriments. Veure: http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/normes-del-zoo/
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: a les taquilles de l'entrada del Zoo i a Oficina d'atenció al client C/ Calàbria 66. ✓ Telefònic: 902 447 545 i 93 887 50 34 ✓ Telemàtic: http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/tarifes-i-reserves/generals/ ✓ Telemàtic: al correu electrònic at.clientbsm@bsmsa.cat
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: a les taquilles de l'entrada del Zoo ✓ Telemàtic: a l'adreça de correu indicada pel sol·licitant
Canals de recepció	✓ Presencial: al recinte del Zoo
Objectiu de gestió	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Modalitat 2: accés i visita al Parc d'Atraccions Tibidabo

Descripció	Accés a les atraccions, espectacles i diferents serveis del Parc d'atraccions Tibidabo, en la totalitat dels seus dies d'obertura.
Ofereix	Instal·lacions. Activitats. Recursos associats al Parc. Gaudiments de les atraccions i espectacles del Parc i de l'oferta de centres de restauració. Participació a jornades solidaries, culturals i educatives. Celebració d'esdeveniments particulars (aniversaris, empresa, festiu).
Cost i forma de pagament	Entrada general per a major de 120 cm: 28,50€; Entrada menor de 120 cm d'alçada: 10,30€; Entrada menor 90 cm: 0€. Tarifes d'altres activitats a consultar . Modalitat Tibi Club familiar i individual amb preus molt interessants per accedir al Parc sense limitació tots els dies d'obertura de l'any. Veure: http://www.tibidabo.cat/info-parc/preus-i-entrades/tibiclub/ Passarel·la Internet, transferència, efectiu, rebut bancari, autoliquidació
Centres prestadors	✓ Parc d' Atraccions Tibidabo/PATSA
Informació complementària	Transport: Mitjançant el Funicular del Tibidabo i la xarxa de transport públic i d'autobusos. Per al desplaçament en cotxe privat es disposa d'aparcament de pagament amb places limitades. Veure: http://www.tibidabo.cat/info-parc/com-arribar-hi/puja-en-transport-public/
Canals de petició	✓ Presencial: a les taquilles de l'entrada del Parc d'Atraccions i a oficina d'atenció al client C/Calàbria 66 ✓ Telefònic: al número 93 21179 42 i 93 887 50 34 ✓ Telemàtic:
Canals de gestió	✓ Presencial: Al mateix Parc d'atraccions ✓ Telefònic: al número 93 211 79 42 i al telèfon indicat pel sol·licitant ✓ Telemàtic: a través del web http://www.tibidabo.cat ✓ Telemàtic: al correu electrònic attclient@tibidabo.cat , comercial@tibidabo.cat , at.clientbsm@bsmsa.cat i al correu indicat pel sol·licitant ✓ Correu postal: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona
Canals de recepció	✓ Presencial: Al mateix Parc d'atraccions.

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Objectiu de gestió ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

Modalitat 3: accés i visita al Camí del Cel del Tibidabo

Descripció	Espai de lliure accés dins de l'àrea panoràmica del Parc, ubicada a la part superior del mateix Parc. Oferta d'atraccions emblemàtiques i serveis a disposició dels clients així com dels principals miradors panoràmics del Parc.
Ofereix	Activitats. Instal·lacions. Gaudiments de l'àrea panoràmica i els seus miradors, de les atraccions emblemàtiques ubicades a la part superior del Parc i de l'oferta de centres de restauració i botiga.
Cost i forma de pagament	Espai de passeig de lliure accés: 0 euros. Entrada tiquet atracció: 2€. Efectiu per atraccions
Centres prestadors	✓ Parc d' Atraccions Tibidabo/PATSA
Canals de petició	✓ Presencial: a les taquilles de l'entrada del Parc d'Atraccions i oficines de Turisme de Barcelona
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Al mateix Parc d'atraccions ✓ Telefònic: al número 93 211 79 42 i al telèfon indicat pel sol·licitant ✓ Telemàtic: a través del web http://www.tibidabo.cat ✓ Telemàtic: al correu electrònic attclient@tibidabo.cat, comercial@tibidabo.cat, at.clientbms@bsmsa.cat i al correu indicat pel sol·licitant ✓ Correu postal: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona
Canals de recepció	✓ Presencial: Al mateix Parc d'atraccions.
Objectiu de gestió	✓ Accessibilitat diürna garantida (llevat impediment per fenòmens meteorològics o obres): 100%

Modalitat 4: venda d'entrades on line amb reserva de dia i hora al Park Güell

Descripció	Venda d'entrades per a la zona regulada del Park Güell per a visitants individuals i grups (empreses, agències, escoles...) a través de la pàgina web del Park Güell. Accés restringit a una data concreta i en franges de 30 minuts (regulació Eix Monumental)
Ofereix	Document. Instal·lacions. Document d'accés / Codi QR i informació del servei. Els grups han de sol·licitar el corresponent usuari i contrasenya per operar-hi
Cost i forma de pagament	7 euros. Sense cost addicional. Entrades visitants individuals a preu bonificat respecte a preu de

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

	taquilles (7.-€ enloc de 8.-€ l'entrada general) Passarel·la Internet (política específica de reserves per a grups)
Centres prestadors	✓ Park Güell
Informació complementària	Amb l'objectiu d'evitar al màxim les cues a les taquilles del parc i contribuir mitjançant la venda on line (anticipada) amb l'objectiu de regular l'accés a l'Eix Monumental del Park Güell. El servei inclou la tramesa de recordatori de la visita així com enquestes de satisfacció un cop finalitzada (correu electrònic)
Canals de petició	✓ Telemàtic: http://www.parkquell.cat/compra-dentrades/
Canals de gestió	✓ Telemàtic: al correu electrònic indicat pel sol·licitant.
Canals de recepció	✓ Telemàtic: al correu electrònic indicat pel sol·licitant.
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta pel que fa a la notificació d'usuari i contrasenya per a la venda a grups en un màxim de 24 hores els dies laborables ✓ Donar resposta pel que fa a la notificació d'usuari i contrasenya per a la venda a grups en un màxim de 48 hores els dies festius

Modalitat 5 : visita guiada a l'eix monumental del Park Güell

Descripció	Regulació de l'Eix Monumental del Park Güell per evitar la sobrepressió de visitants en aquesta part del parc, tot ell declarat patrimoni de la humanitat per la UNESCO, així com prestar un servei adequat per garantir que la visita sigui una experiència agradable i de qualitat, tot aportant elements complementaris de coneixement al visitant i sempre preservant el dret dels veïns a gaudir d'un espai que els hi és propi
Ofereix	Activitat. Acompanyament personal. Visita comentada per part d'un Guia Oficial per l'Eix Monumental del Park Güell (Bé Cultural d'Interès Nacional i patrimoni de la Humanitat UNESCO).
Cost i forma de pagament	Veure: http://www.parkquell.cat/prepareu-la-visita/visites-guiades/ . Passarel·la Internet (on line), targeta de crèdit o dèbit i efectiu (taquilles i caixers del Park Güell)
Centres prestadors	✓ Park Güell
Informació complementària	Amb l'objectiu d'afavorir al màxim el coneixement del Park Güell, dels seus creadors i de la seva importància arquitectònica, cultural i artística s'ofereixen visites guiades en diferents idiomes i en

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

	les modalitats general, familiar i singular. El servei inclou la tramesa de recordatori de la visita guiada així com enquestes de satisfacció un cop finalitzada (correu electrònic).
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemàtic: http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/visites-guiades/ ✓ Telemàtic: visitesparkguell@Bsmsa.cat ✓ Presencial: taquilles i caixers del Park Güell
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemàtic: visitesparkguell@Bsmsa.cat i correu electrònic del sol·licitant ✓ Presencial: taquilles i caixers del Park Güell
Canals de recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: a l'Eix Monumental del Park Güell
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grau de satisfacció anual $\geq 7,8$

Activitats didàctiques i educatives en espais gestionats per B:SM/PATSA

Descripció	Activitats temàtiques en funció de la tipologia i contingut dels recintes destinades a tots els públics, principalment a famílies, grups i centres educatius.
Utilitat	<p>En les activitats orientades a estudiants, completar el currículum escolar</p> <p>En les activitats orientades a grups no escolars, conjuntar lleure i aprenentatge</p> <p>Fer arribar els valors de la defensa i el respecte pels continguts i elements especialitats de cada espai segons les seves peculiaritats</p>
Garantia	<p>Especialitat i experiència dels conductors de les activitats</p> <p>Unicitat dels entorns on es desenvolupen les activitats</p>
Normativa reguladora del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les especificades en la organització prèvia i presentació de cada activitat ✓ Les especificades en les webs de cada Centre Prestador
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selecció del tipus d'activitat 2. Organització d'agenda per l'activitat 3. Recepció del grup 4. Realització de l'activitat 5. Valoració de l'activitat
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,7$

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Modalitat 1: Activitats d'Educació Formal al Zoo de Barcelona

Descripció	Activitats educatives, de natura i de lleure prestades pel departament d'educació del Zoo, associades al currículum escolar de l'educació obligatòria i post-obligatòria
Ofereix	Activitat. Visites i tallers i projectes segons nivells educatius
Cost i forma de pagament	A consultar. Tarifa per grups escolars o gratuïtats / beques PAE. Transferència bancària.
Centres prestadors	✓ Parc Zoològic de Barcelona
Informació complementària	La conservació, la recerca i l'educació són els pilars que sustenten les activitats. Hi col·laboren el Consorci d'Educació i el Consell de Coordinació pedagògica.
Canals de petició	✓ Presencial: Circumval·lació, 3 Barcelona ✓ Telemàtic: web http://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/ ✓ Telemàtic: correu electrònic escolazoo@Bsmsa.cat , ✓ Telefònic: 93 225 67 87
Canals de gestió	✓ Presencial: Passeig de la Circumval·lació, 3 Barcelona ✓ Telemàtic: correu electrònic escolazoo@Bsmsa.cat , i al del sol·licitant ✓ Telefònic: 93 225 67 87 i al del sol·licitant
Canals de recepció	✓ Presencial: al recinte del Parc Zoològic
Objectiu de gestió	✓ Enquesta específica valoració activitats $\geq 7,7$

Modalitat 2: Activitats d'Educació No Formal sobre lleure i natura al Zoo de Barcelona

Descripció	Activitats associades al lleure per famílies, grups, casals, aniversaris, activitats al parc obertes .
Ofereix	Activitat. Visites grups, casals, aniversaris, activitats al parc obertes (petits grangers)
Cost i forma de pagament	Tarifes per a visites i activitats concertades. Gratuït per activitats obertes. Transferència bancària
Centres prestadors	✓ Parc Zoològic de Barcelona
Informació complementària	Fer arribar els valors de la defensa i el respecte als animals i la natura a tots els públics. Tots els visitants passaran una estona agradable mentre, a través de les diferents activitats i programes aprenen

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

	a entendre, apreciar i respectar els animals, així com engrescar-los a col·laborar a salvaguardar la vida salvatge i natural del nostre planeta.
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Passeig de la Circumval·lació, 3 Barcelona ✓ Telemàtic: web http://www.zoobarcelona.cat/ca/educacio/ i http://www.bcn.cat/educacio/pae ✓ Telemàtic: correu electrònic escolazoo@Bsmsa.cat, ✓ Telefònic: 932256787
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Passeig de la Circumval·lació, 3 Barcelona ✓ Telemàtic: correu electrònic escolazoo@Bsmsa.cat, i al del sol·licitant ✓ Telefònic: 932256787 i al del sol·licitant
Canals de recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: al recinte del Parc Zoològic
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

Modalitat 3: Activitats didàctiques per a escolars al Parc del Tibidabo

Descripció	Les activitats didàctiques estan ideades per aprofitar l'entorn natural i geogràfic especial del Parc, com a eina pedagògica per explicar conceptes com són la física, la tecnologia, el medi ambient i les arts dramàtiques (titelles) sempre adaptant el nivell explicatiu a l'edat escolar dels participants de les activitats i oferint com a complement la diversió com a eina de motivació per l'estudi.
Ofereix	<p>Activitat.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ciència i tecnologia a l'entorn del Tibidabo. * Medi ambient a l'entorn del Tibidabo. * Taller de marionetes i titelles del Marionetarium. * Taller de LEGO. * Taller de mobilitat de la Guàrdia Urbana de BCN.
Cost i forma de pagament	Totes les activitats tenen un preu de 5,60€ per alumne. Passarel·la internet, transferència, efectiu, rebut bancari, autoliquidació,
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Parc d' Atraccions Tibidabo/PATSA
Informació complementària	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Imprescindible reserva prèvia.
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefònic: 93 211 79 42 ✓ Telemàtic: correuelectrònic attclient@tibidabo.cat o comercial@tibidabo.cat ✓ Correu postal: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4,

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

		08035 Barcelona
Canals de gestió	✓	Telefònic: 93 211 79 42, i al del sol·licitant
	✓	Telemàtic: correu electrònic attclient@tibidabo.cat o comercial@tibidabo.cat , i al del sol·licitant
	✓	Correu postal: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona, i al del sol·licitant
Canals de recepció	✓	Presencial: Al mateix Parc d'atraccions.
Objectiu de gestió	✓	Grau de satisfacció anual ≥ 7

Modalitat 4 : Activitats educatives per a escolars al Park Güell

Descripció	El Park Güell ofereix a tots els centres educatius de la Comunitat Europea la vista gratuïta a la Zona Monumental, seguint dues modalitats de reserva: ✓ visita lliure i gratuïta per a un màxim de 60 alumnes per dia ✓ visita acompanyada d'un guia especialitzat (30 alumnes per guia) Veure: http://www.parkguell.cat/prepareu-la-visita/grups-organitzats/
Ofereix	Activitats. La visita guiada per a escolars a la zona monumental es realitza en català, castellà, anglès o francès i té una durada de 60 minuts. Acompanyats de guies professionals del Museu d'Història de Barcelona els alumnes coneixen de primera mà el projecte original d'urbanització de luxe que va idear Gaudí, el context en que es va projectar el parc i la integració del conjunt residencial en un entorn natural. Els guions estan adaptats a les diferents etapes escolars.
Cost i forma de pagament	La modalitat de visita lliure no té cost. La visita acompanyada amb guia té un cost de 59 €/grup de 30 alumnes + 6€ opcionals de reserva d'aparcament d'autocar. En tots dos casos, l'entrada a la zona monumental és gratuïta. La forma de pagament de la visita acompanyada és mitjançant transferència bancària quinze dies abans de la data de visita.
Centres prestadors	Park Güell
Informació complementària	Imprescindible reserva prèvia amb el formulari que lliurarà el Park Güell en fer la sol·licitud.
Canals de petició	✓ Telefònic: 93 4091825 ✓ Telemàtic: al correu electrònic parkguell@bsmsa.cat ✓ Un cop realitzada la petició caldrà omplir el formulari específic que el centre gestor farà

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

		arribar al peticionari, en el qual es faran constar les dades de la visita i el segell i signatura del centre escolar. Un cop rebut el formulari complimentat es procedeix a la reserva definitiva sempre i quan hi hagi places disponibles en la franja sol·licitada.
Canals de gestió	✓	Telefònic: 93 4091825 ✓ Telemàtic: al correu electrònic parkquell@bsmsa.cat
Canals de recepció	✓	Presencial: Al mateix Park Güell. Les escoles amb visita gratuïta, s'han de dirigir a qualsevol dels punts de control d'accés, sense necessitat de passar prèviament per les taquilles. Les escoles amb visita acompanyada s'han de trobar amb el guia davant la taquilla de la Carretera del Carmel, número 23.
Objectiu de gestió	✓	Grau de satisfacció anual ≥ 7

Modalitat 5 : Activitats educatives per a escolars al Parc de Montjuïc.

Descripció		Activitats educatives de natura i lleure per a totes les edats desenvolupades en diferents indrets del Parc de Montjuïc. Veure: www.bcn.cat/educacio/pae
Ofereix		Activitats. Segons nivells educatius en l'àmbit del medi ambient i el coneixement de l'entorn natural i en el del lleure. Passejades familiars.
Cost i forma de pagament		A consultar. Tarifes segons nivell educatiu, nombre de participants i activitat escollida. Veure: www.bcn.cat/educacio/pae Transferència bancària
Centres prestadors	✓	Parc de Montjuïc
Informació complementària		Imprescindible reserva prèvia.
Canals de petició	✓	Telefònic: 93 848 40 45 ✓ Telemàtic: Veure www.bcn.cat/educacio/pae
Canals de gestió	✓	Telefònic: 93 848 40 45 ✓ Telemàtic: Veure www.bcn.cat/educacio/pae
Canals de recepció	✓	Presencial: Al mateix Parc de Montjuïc (diferents punts de trobada segons l'activitat contractada)
Objectiu de gestió	✓	Grau de satisfacció anual ≥ 7

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Cessió d'espais gestionats per B:SM/PATSA

Descripció	Canalitzar i facilitar les peticions de les persones, entitats, empreses i organitzacions que sol·liciten l'ús dels espais que gestiona B:SM per a portar a terme activitats que són del seu interès i que precisen un espai amb característiques i recursos coincidents amb l'oferta de B:SM.
Utilitat	Orientar al client sobre la millor opció Donar resposta a les seves necessitats Diversitat àmplia d'instal·lacions a l'abast
Garantia	Coneixement profund de les instal·lacions, el que garanteix la millor opció pel client i per la instal·lació Coordinació amb el funcionament normal de la instal·lació aquest tipus d'activitat no ordinària Gestió transparent de les instal·lacions Control del compliment de la normativa laboral de riscos, etc...
Normativa reguladora del servei	✓ Normativa associada a la gestió d'ús de cada instal·lació. Veure www.Bsmsa.cat
Drets i deures dels usuaris	S'especifiquen en cada contracte tipus
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de les necessitats del sol·licitant 2. Proposta d'espais adequats amb informació escaient a l'activitat proposada 3. Petició de documentació necessària 4. Adequació de contracte i pressupost 5. En cas d'acord signatura del contracte 6. Pagament segons contracte 7. Preparació dels recursos associats necessaris per a l'activitat 8. Realització de l'activitat 9. Devolució de l'espai al seu estat habitual
Objectius de gestió del servei	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

Modalitat 1: cessió d'espais de B:SM/PATSA per a activitats i espectacles

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

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Parc del Fòrum ✓ Anella Olímpica ✓ Parc Zoològic de Barcelona ✓ Parc d'Atraccions del Tibidabo (PATSA) ✓ Parc de Montjuïc
Informació complementària	Veure: http://www.Bsmsa.cat/transparencia/indicadors/qualitat-de-servei/
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: a les adreces Centres Prestadors ✓ Telefònic: als telèfons dels Centres Prestadors ✓ Telemàtic: als comptes de correus electrònic i webs dels Centres Prestadors
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: a les adreces Centres Prestadors ✓ Telefònic: als telèfons dels Centres Prestadors i dels sol·licitants ✓ Telemàtic: als comptes de correus electrònic dels Centres Prestadors i dels sol·licitants
Canals de recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: En els espais del Centre Prestador contractats
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

Modalitat 2: cessió d'espais de B:SM/PATSA per a rodatges i filmacions

Descripció	Canalitzar les peticions de les empreses vinculades al món de les filmacions que sol·liciten l'ús dels espais que gestiona B:SM per a portar a terme filmacions, rodatges o sessions fotogràfiques.
Ofereix	Instal·lacions. Recursos associats.
Cost i forma de pagament	Sol·licitar pressupost. Segons tarifes de cessió de cada espai i tipus d'activitat Segons s'especifiqui en contracte
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Parc del Fòrum ✓ Anella Olímpica ✓ Parc Zoològic de Barcelona ✓ Parc d'Atraccions del Tibidabo (PATSA) ✓ Parc de Montjuïc ✓ Estació Barcelona Nord ✓ Estació Fabra i Puig ✓ http://www.aparcamentsB:SM.cat/els-aparcaments/la-xarxa/
Informació complementària	Veure : http://www.Bsmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodatges/
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: a les adreces Centres Prestadors ✓ Telefònic: als telèfons dels Centres Prestadors ✓ Telemàtic: als comptes de correus electrònic i webs dels Centres Prestadors ✓ http://www.Bsmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodatges/

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

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

Convivència i civisme: cos d'agents cívics

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

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Modalitat 1: Accions divulgatives i de promoció de la cultura cívica als espais públics

Descripció	Accions de divulgació i promoció de la cultura cívica als espais públics, com a medi de dinamitzar els bons usos, les actituds i els comportaments cívics, tot informant, requerint i advertint les persones per una convivència adequada.
Ofereix	Informació. Acompanyament personal.
Cost i forma de pagament	0 euros
Centres prestadors	✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
Informació complementària	Veure: http://www.Bmsa.cat/activitats/agents-civics/
Canals de recepció	✓ Presencial: a l'espai públic
Objectiu de gestió	✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics ≥ 7

Modalitat 2: Accions auxiliars de regulació de la mobilitat en grans esdeveniments de ciutat

Descripció	Atenció a la ciutadania en l'àmbit de la mobilitat i la convivència en els grans esdeveniments de la ciutat quan els hi sigui encomanat, d'acord amb la planificació establerta. Aquestes accions es realitzen amb coordinació de la Guàrdia Urbana.
Ofereix	Informació. Acompanyament personal.
Cost i forma de pagament	0 euros
Centres prestadors	✓ Barcelona de Serveis Municipals S.A. (B:SM)
Informació complementària	Veure: http://www.Bmsa.cat/activitats/agents-civics/
Canals de recepció	✓ Presencial: a l'espai públic
Objectiu de gestió	✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als agents cívics ≥ 7

Informació i Tramitació per als usuaris de B:SM

Descripció	Informació sobre els serveis coberts per B:SM i realització de les diferents tramitacions responsabilitat de B:SM per mandat municipal
Utilitat	S'informa al ciutadà i es realitzen els tràmits sobre: ✓ Abonaments i comandaments per als aparcaments ✓ Venda/altes, baixes, modificacions, duplicats i

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

	<p>gestió d'incidències de les targetes d'aparcament ("Hores Plus", "Parking Card", "Bonus Card", "Autocaravana")</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Altes, baixes, modificacions, duplicats, renovacions i gestió d'incidències i denúncies de les targetes de Residents, Tiquet Virtual, ApparkB i ÀreaDUM ✓ Facturació On-line ✓ Operacions de grues (cessió de vehicles, ...) ✓ Venda d'entrades a recintes gestionats per B:SM (Zoo, Casals al Zoo) ✓ Estacions d'Autobusos
Garantia	L'Ajuntament és el titular de la tramitació i garanteix la seva validesa per mandat municipal a B:SM.
Normativa reguladora del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Veure: http://www.Bsmsa.cat/transparencia/informacio-de-rellevancia-juridica/normativa-daplicacio/
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Els derivats en cada cas de la normativa reguladora del servei. ✓ Essencialment, el dret a ser sempre atesos i en les condicions de respecte i qualitat establertes i els deures referents a aportacions documentals necessàries i respecte per les normes de servei i atenció als clients"
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Recepció de la Petició d'informació / tramitació pels canals establerts 2.- Procediment en funció de la tramitació i canal d'atenció 3.- Lliurament de: <ol style="list-style-type: none"> 3.1. -Comprovants i resultats sobre la tramitació. 3.2.- En cas d'informació no hi ha comprovant 3.3.- Orientació a altres Centres de Servei Municipals si és el cas.
Informació complementària	El servei va iniciar la seva activitat el mes de novembre de 2015.
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: ≥ 7 ✓ Realitzar el 95% dels tràmits en els terminis establerts

Modalitat 1: Informació als Usuaris de B:SM

Descripció	Atenció a la ciutadania en l'àmbit dels serveis coberts per B:SM. Informació sobre Aparcaments, Zones Àrea, Servei de Grues, Estacions d'Autobusos i recintes gestionats per B:SM (Zoo, Park Güell, Tibidabo, Parc del Fòrum, Parc de Montjuïc, ...)
Ofereix	Informació. Orientació.

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Cost i forma de pagament	0 euros
Centres prestadors	✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM
Informació complementària	Coincidint amb el trasllat de la nova seu a Calàbria, s'ha desenvolupat un Nou Model d'Atenció al Client Corporatiu de B:SM.
Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos ✓ Telefònic: 93 887 50 34 ✓ Telemàtic: http://www.Bmsa.cat/contacte/on-som/ ✓ Correu postal: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos ✓ Telefònic: 93 887 50 34 i al telèfon del sol·licitant ✓ Telemàtic: al correu electrònic indicat pel sol·licitant ✓ Correu postal: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona, i a l'adreça postal indicada pel sol·licitant
Canals de recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos ✓ Telefònic: al telèfon del sol·licitant ✓ Telemàtic: al correu electrònic indicat pel sol·licitant ✓ Correu postal: a l'adreça postal indicada pel sol·licitant
Objectiu de gestió	✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: ≥ 7

Modalitat 2: Tramitació per als Usuaris de B:SM

Descripció	Realització de tràmits associats als Serveis de B:SM. En particular, venda/alta d'abonaments/targetes (Aparcaments i Àrea) i d'accessos a recintes, gestions de baixa, modificació, duplicats i renovacions de targetes/abonaments (Aparcaments i Àrea), gestions associades a Facturació On-Line, cessions i moviments de vehicles.
Ofereix	Informació. Orientació. Document.
Cost i forma de pagament	0 euros .La tramitació és gratuïta, encara que alguns productes o lliurables tenen el seu cost segons tarifes estipulades per l'Ajuntament (abonaments, targetes, accessos, taxes de moviment de vehicles, ...)
Centres prestadors	✓ Oficina d'Atenció al Client de B:SM
Informació complementària	Coincidint amb el trasllat de la nova seu a Calàbria, s'ha desenvolupat un Nou Model d'Atenció al Client Corporatiu de B:SM.

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Canals de petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos ✓ Telefònic: 93 887 50 34 ✓ Telemàtic: infocomercial@Bsmsa.cat ✓ Telemàtic: http://www.Bsmsa.cat/activitats/mobilitat/ ✓ Correu postal: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona
Canals de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos ✓ Telefònic: 93 887 50 34 i al telèfon del sol·licitant ✓ Telemàtic: infocomercial@Bsmsa.cat i al correu electrònic indicat pel sol·licitant ✓ Correu postal: C/Calàbria 66, baixos, 08015 Barcelona, i a l'adreça postal indicada pel sol·licitant
Canals de recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: C/Calàbria 66, baixos ✓ Telemàtic: al correu electrònic indicat pel sol·licitant ✓ Correu postal: a l'adreça postal indicada pel sol·licitant
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Índex de satisfacció del ciutadà respecte als serveis d'atenció de B:SM: ≥ 7

ANNEXOS

Centres Prestadors

Dipòsit municipal Badajoz

Adreça	C/ Badajoz, 168 (entre Bolívia i Av. Diagonal), 08018 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 328 49 50/fax: 93 328 57 12
Correu electrònic / Web	badajoz@Bsmsa.cat http://www.gruabcn.cat
Atenció al públic	Tot l'any De 00:00h. a 24:00h.
Com arribar-hi	Metro: L1 Glòries Bus: 7, 92, 192, N7 Tramvia: T4 Ca l'Aranyó
Informació complementària	En aquest dipòsit es centralitza la gestió vinculada a abandonament de vehicles abandonaments@Bsmsa.cat
Modalitats de servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal) ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

 2 de Maig del 2017

Dipòsit municipal Sant Genís-Vall d'Hebron

Adreça	Pg. de la Vall d'Hebron 138-160, 08035 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 428 06 98/fax: 93 428 67 88
Correu electrònic / Web	sgenis@Bsmsa.cat http://www.gruabcn.cat
Atenció al públic	Tot l'any De 00:00h. a 24:00h.
Com arribar-hi	Metro: L-3 i L-5 (parada: Vall d'Hebron) Bus: 27, 60, 73, 76, 119, 185, B19, V15, V21, N4
Modalitats de servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal) ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)

Dipòsit municipal Joan Miró

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

Dipòsit municipal La Maquinista

Adreça	C/ Ciutat d'Asunción entre Tucumán y Potosí, 08030 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 360 11 21
Correu electrònic / Web	badajoz@Bsmsa.cat http://www.gruabcn.cat

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Atenció al públic	Tot l'any De 00:00h. a 24:00h.
Com arribar-hi	Metro: L-1 (Torres i Bages) Bus: 11, 42, 60, N8
Informació complementària	Prèviament s'han d'haver fet els tràmits administratius i l'abonament de taxes a un dels següents dipòsits: Sant Genís-Vall d'Hebron, Badajoz i Joan Miró.
Modalitats de servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal) ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)

Dipòsit municipal Castellbisbal

Adreça	Av del Ferrocarril, 11-13 (Pol. Ind. Can Estapé), 08755 Castellbisbal Veure ubicació aquí
Telèfon	93 772 36 91
Correu electrònic / Web	badajoz@Bsmsa.cat http://www.gruabcn.cat
Atenció al públic	Tot l'any De 00:00h. a 24:00h.
Com arribar-hi	-FGC: Rubí / Sarbus: nº 2 dir. Pol. Ind Rubí Sud -Per Autopista: Sort. 2 Molins de R. C-1413 dir. Rubí-Sabadell. Seguir indic. Rubí Sud/Can Estapé
Informació complementària	Prèviament s'han d'haver fet els tràmits administratius i l'abonament de taxes a un dels següents dipòsits: Sant Genís-Vall d'Hebron, Badajoz i Joan Miró.
Modalitats de servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal) ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)

Estació d'autobusos Barcelona Nord

Adreça	c/Ali- Bei 80, 08013 Barcelona www.barcelonanord.cat/lestacio/com-arribar-hi/
Telèfon	Informació serveis 902.26.06.06 Administració 932656132/fax: 932656125
Correu electrònic / Web	bcnnord@Bsmsa.cat www.barcelonanord.cat
Atenció al públic	Informació: Tot l'any. Administració: laborables Informació : de 07:00 a 21:00 Administració: de 09:00 a 15:00
Com arribar-hi	www.barcelonanord.cat/lestacio/com-arribar-hi/
Descripció	Nombre d'andanes: 47

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

<p>Instal·lacions Informació complementària</p>	<p>Veure https://www.barcelonanord.cat/companyies/</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromisos de qualitat: ✓ Contestar per escrit en un termini de 15 dies hàbils des de la recepció. ✓ Adequat nivell de neteja, així com d'il·luminació necessària per garantir la comoditat i la seguretat dels clients. ✓ Control setmanal per detectar les mancances. ✓ Les reparacions es faran minimitzant les molèsties causades als clients. ✓ Accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda. ✓ Mantenir un especial compromís amb el Medi Ambient, aplicant criteris de sostenibilitat
<p>Modalitats de servei</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestió d'infraestructures de transport a les estacions d'autobusos ✓ Gestió de galeries comercials a les estacions d'autobusos ✓ Cessió d'espais de B:SM/PATSA per a rodatges i filmacions

Estació d'autobusos Fabra i Puig

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

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

 2 de Maig del 2017

Parc del Fòrum

Adreça	Plaça Llevant s/n, 08019 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 356 06 12
Correu electrònic / Web	repcioforum@Bsmsa.cat www.parcelforum.cat
Atenció al públic	De dilluns a divendres. En cas d'activitat sempre hi ha personal a la mateixa. De 09:00 a 15:00 i de 16:00 a 18:30 hores.
Com arribar-hi	Metro Línia V, parada Maresme - Fòrum TRAM parada Fòrum
Descripció	Donat que es un espai al aire lliure, la principal activitat es desenvolupa de març a octubre. Per les seves dimensions permet que es dugui a terme mes d'un acte per dia. La unitat esta certificada en la norma de la ISO, 9001 i 14001
Instal·lacions	El Parc es un únic espai però donat les seves dimensions el dividim en diferents espais: -Parc dels Auditoris, consta de l'Auditori Petit, Auditori Gran i el passeig que els uneix -Esplanada, la part principal del Parc, en ella es troba el Bosc de Columnes que esta dividit en dues parts, en una esta la instal·lació del Bosc Urbà i l'altre esta disponible pels clients. Les carpes del Circ i les estructures dels ocellets -Plataforma Marina -Places, hi ha la Pl. Ernest Lluch, que es la pujada de Telefònica, i la Pl. Leonardo da Vinci que es la situada entre el CCIB i el museu Blau. Aquests espais citats anteriorment es poden adequar a les necessitats especificues de cada acte. El Parc, donades les seves dimensions, es pot utilitzar per un gran acte multitudinari, o definir espais acotats per dur a terme tot tipus d'esdeveniment, així es poden fer curses amb un recorregut interior de 5Km, grans festivals amb aforaments de 50.000 persones diàries, Fires, presentacions de producte, etc.
Informació complementària	Tots els actes públics es regeixen per la normativa del decret 112 que han de complir tots els promotors d'actes i que obliga a disposar d'uns serveis segons la seva activitat. El Parc posa aquests serveis, per compte del client (seguretat, wc, controladors d'accés, neteja, etc), per tal de assegurar que tots els actes estan dintre de la

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

normativa i compleixen tots els requisits de la llicència.

Atesa la diversitat d'actes que es duen a terme, el Parc disposa d'una llicència d'activitat pròpia, estalviant als clients les gestions de tramitació de la mateixa

- Modalitats de servei
- ✓ Cessió d'espais de B:SM/PATSA per a activitats i espectacles
 - ✓ Cessió d'espais de B:SM/PATSA per a rodatges i filmacions

Parc Zoològic de Barcelona

Adreça	Parc de la Ciutadella s/n, 08003 Barcelona http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/com-arribar-hi/on-som/
Telèfon	902447545
Correu electrònic / Web	zoobarcelona@Bsmsa.cat http://www.zoobarcelona.cat/
Atenció al públic	Obert tots els dies de l'any (25 desembre fins a les 14 h). Segons temporada. Consultar Web http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/calendari-i-horaris/
Com arribar-hi	http://www.zoobarcelona.cat/ca/vine-al-zoo/com-arribar-hi/on-som/
Descripció	El Zoo de Barcelona, entitat pública depenent de l'Ajuntament de Barcelona, té com a principal missió ajudar a la conservació de la biodiversitat i de la fauna silvestre del món, complementant el seu treball amb el d'altres zòos, administracions, organitzacions i centres universitaris i científics a partir de la tasca de conservació i recerca desenvolupada mitjançant la Fundació Barcelona Zoo.
Instal·lacions	Activitats i recursos disponibles: Observació de fauna i flora, recerca i conservació, Activitats educatives, Exposicions, Restauració, Pinta Cares, Fotografia, Botigues, Mobilitat (Tren i cotxes elèctrics), Atenció mèdica bàsica, etc.
Informació complementària	Veure: https://www.fundaciobarcelonazoo.cat/index.php?id=home&L=2 http://www.zoobarcelona.cat/ca/el-zoo/missio-i-objectius/ http://www.zoobarcelona.cat/ca/el-zoo/politica-de-qualitat-del-zoo-de-barcelona/

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

- | | |
|----------------------|---|
| Modalitats de servei | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accés al recinte del Parc Zoològic de Barcelona ✓ Activitats d'Educació Formal al Zoo de Barcelona ✓ Activitats d'Educació No Formal sobre lleure i natura al Zoo de Barcelona ✓ Cessió d'espais de B:SM/PATSA per a rodatges i filmacions |
|----------------------|---|

Parc d'atraccions Tibidabo (PATSA)

- | | |
|---------------------------|--|
| Adreça | Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona
Veure ubicació aquí |
| Telèfon | 932117942/fax: 932112111 |
| Correu electrònic / Web | Comercial@tibidabo.cat ; attclient@tibidabo.cat
www.tibidabo.cat |
| Atenció al públic | A consultar al web www.tibidabo.cat |
| Com arribar-hi | http://www.tibidabo.cat/info-parc/com-arribar-hi/puja-en-transport-public/ |
| Descripció | Accés a les atraccions, espectacles i diferents serveis del Parc d'atraccions Tibidabo, en la totalitat dels seus dies d'obertura, per al temps lleure famílies, públic en general, escoles, empreses i turisme. La missió és fer que tothom que es relacioni amb el Tibidabo se senti feliç |
| Instal·lacions | http://www.tibidabo.cat/coneix-el-parc/planol-del-parc/planol-general-del-parc/ |
| Informació complementària | PATSA incorpora la veu del client a la gestió com a part de l'escolta activa que realitza a través de diferents canals i adreçada als diferents col·lectius que es relacionen amb el Parc. Així queda reflectit a la política de qualitat on s'estableix com a objectiu que el 80% de les aportacions del client es portin a terme.
Veure:
http://www.tibidabo.cat/fileadmin/user_upload/PDF/Politica_de_Q_i_MA_Vigent_Gener_2015_CAT.pdf |
| Modalitats de servei | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accés al Parc d' Atraccions Tibidabo ✓ Camí del Cel del Tibidabo ✓ Activitats didàctiques per a escolars al Parc del Tibidabo ✓ Cessió d'espais de B:SM/PATSA per a rodatges i filmacions |

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Anella Olímpica de Barcelona

Adreça	Passeig Olímpic, 5-7, 08038 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	934262089/fax: 934264488
Correu electrònic / Web	Anellaolimpica@Bsmsa.cat http://www.palausantjordi.cat/ http://www.estadiolimpic.cat/es/
Atenció al públic	Dilluns a divendres De 9 a 18 h. Consultar web per atenció en dies amb activitat específica: http://www.palausantjordi.cat/ , http://www.estadiolimpic.cat/es/
Com arribar-hi	Autobús 13, 125,150
Descripció	L'Anella Olímpica és un conjunt monumental format per l'Estadi Olímpic, Palau Sant Jordi i Esplanada de l'Anella.
Instal·lacions	http://www.palausantjordi.cat/recintes/esplanada-olimpica/
Modalitats de servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cessió d'espais de B:SM/PATSA per a activitats i espectacles ✓ Cessió d'espais de B:SM/PATSA per a rodatges i filmacions

Park Güell

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

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

Parc de Montjuïc

Adreça	Passeig Olímpic, 5-7, 08038 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	934 262 089
Correu electrònic / Web	Anellaolimpica@Bsmsa.cat www.Bsmsa.cat
Atenció al públic	Dilluns a divendres Estiu de 8 a 20 h i Hivern de 10 a 18 h Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Autobús 13, 125,150
Modalitats de servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cessió d'espais de B:SM/PATSA per a activitats i espectacles ✓ Cessió d'espais de B:SM/PATSA per a rodatges i filmacions ✓ Activitats educatives per a escolars al Parc de Montjuïc

Oficina d'Atenció al Client de B:SM

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

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605

2 de Maig del 2017

- residents (zones exclusives)
- ✓ Places d'aparcament en calçada per a vehicles DUM (Distribució Urbana de Mercaderies)
- ✓ Estacionament i Parada per autocars en la via Pública (ZONABUS)
- ✓ Retirada de vehicles a la via pública (Grua Municipal)
- ✓ Cessió i abandonaments de vehicles a la via pública (Grua Municipal)
- ✓ Gestió d'infraestructures de transport a les estacions d'autobusos
- ✓ Gestió de galeries comercials a les estacions d'autobusos

CSV: 1d87-a791-ecfd-9605