



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Serveis de Mobilitat i Infraestructures (Gerència Adjunta)

Data d'aprovació: 15/12/2016

## **ÍNDEX**

Missió .....	- 2 -
Dades de contacte .....	- 2 -
Compromisos de qualitat .....	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments .....	- 3 -
Serveis .....	- 3 -
Gestió i informació de la mobilitat .....	- 4 -
Gestió de l'accessibilitat a l'espai públic .....	- 5 -

La Carta de Serveis de **Mobilitat i Infraestructures (Gerència adjunta)** està adreçada als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat relativa a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda la ciutadania a conèixer els serveis que ofereix i du a terme **Mobilitat i Infraestructures (Gerència adjunta)** 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 quines obligacions tenen.
- ✓ Integra la veu de la ciutadania a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació de la ciutadania, i de recollida i resposta a les queixes i els suggeriments.
- ✓ La Carta dóna 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.

## MISSIÓ

Gestionar la mobilitat del trànsit rodat i dels vianants a la ciutat, mentre vetlla per la seva accessibilitat a l'espai públic.

## DADES DE CONTACTE

<b>Adreça</b>	Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona  <a href="#">Mapa</a>  Cal cita prèvia
<b>Atenció al públic</b>	a les oficines OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac</a>
<b>Telèfon</b>	010
<b>Correu electrònic / Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/ca">http://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/ca</a>
<b>Com s'hi arriba</b>	Metro: L3 Plaça Lesseps  Bus: V17, 22, 24, 27 i 116

## COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Reparar les incidències operatives en la xarxa semafòrica de la ciutat.
- ✓ Informar de l'estat del trànsit i de les obres.
- ✓ Reparar les incidències operatives dels equips elevadors (escales mecàniques i ascensors urbans).
- ✓ Reparar i rehabilitar el paviment viari.
- ✓ Reparar i conservar la senyalització vertical i horitzontal de la ciutat.

**Indicadors i objectius generals:** La gestió dels serveis es basa en el seguiment d'indicadors d'activitat (recomptes d'accessos i d'elements infraestructurals, mesures volumètriques o superficials d'elements urbans, disponibilitat de sistemes i actuacions en via pública) i d'objectius d'eficàcia, com ara la disponibilitat temporal dels recursos urbans i els mitjans d'informació als ciutadans, els percentatges d'actuació sobre elements i l'acompliment dels programes de manteniment.

## CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

<b>Queixes, reclamacions i suggeriments</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentació de la petició i obtenció d'un número de seguiment</li><li>2. Recepció de la petició a l'òrgan responsable de resoldre-la.</li><li>3. Resolució de la petició per part de l'òrgan responsable.</li><li>4. Resposta en el cas que s'hagi demanat.</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Telemàtic:</u> <a href="http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&amp;ambit=tescolta">http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&amp;ambit=tescolta</a></li><li>✓ <u>Presencial:</u> a les oficines OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li><li>✓ <u>Telefònic:</u> 010 / 900 226 226</li></ul>
<b>Temps de resposta</b>	Màxim 30 dies (Decret d'Alcaldia de 28 de maig de 2009, que regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, queixes i suggeriments).

## SERVEIS

Els serveis de Mobilitat i Infraestructures consisteixen a informar de l'estat del trànsit i de les obres de la ciutat i a mantenir en bon estat de funcionament la xarxa de semàfors, els paviments de trànsit rodat, la senyalització de les vies urbanes i els equips d'escales mecàniques i ascensors urbans:

- ✓ **Gestió i informació de la mobilitat**
- ✓ **Gestió de l'accessibilitat a l'espai públic**

## GESTIÓ I INFORMACIÓ DE LA MOBILITAT

<b>Descripció</b>	L'Ajuntament ofereix informació en temps real de l'estat del trànsit i de les obres en execució, acabades i en projecte de la ciutat, i també manté en bon estat la xarxa semafòrica.
<b>Utilitat</b>	Disposar d'informació en temps real de l'estat del trànsit i les obres de la ciutat.  Mantenir un bon funcionament dels semàfors per garantir una mobilitat segura.
<b>Garantia</b>	Vigilància centralitzada del trànsit de la ciutat.  L'Ajuntament és el coordinador de totes les obres que es duen a terme a l'espai públic.
<b>Normativa reguladora del servei</b>	✓ <a href="#">Requisits funcionals de seguretat dels semàfors. UNE-EN12675</a> ✓ <a href="#">Ordenança de circulació de vianants i de vehicles (OCVV)</a>
<b>Drets i deures dels usuaris</b>	Accessibilitat segura.
<b>Procediments de gestió del servei</b>	1. Observació dels sistemes de control i seguiment dels elements de mobilitat. 2. Publicació d'informació útil en els canals consultables per la ciutadania. 3. En cas d'avaries en elements, intervenció de restitució de la normalitat.
<b>Objectius de gestió del servei</b>	✓ Actualització cada 5 minuts de la informació de l'estat del trànsit: 95%. ✓ Disponibilitat de la xarxa semafòrica: 99%.

### MODALITAT 1: INFORMACIÓ DE L'ESTAT DEL TRÀNSIT

<b>Descripció</b>	L'Ajuntament ofereix informació en temps real mitjançant diferents canals (el web, l'app i els panells d'informació variable), així com una previsió de 15 minuts de l'estat del trànsit rodat a les principals vies de circulació de la ciutat.
<b>Ofereix</b>	<b>Informació/dades.</b> Informació en línia de l'estat del <a href="#">trànsit</a>
<b>Cost i forma de pagament</b>	0 €
<b>Centres prestadors</b>	✓ <b>Mobilitat i Infraestructures (Gerència adjunta)</b>
<b>Canals de petició</b>	✓ <u>Telemàtic:</u> Pàgina web de consulta de l'estat del <a href="#">trànsit</a> ✓ <u>Telemàtic:</u> App de consulta de l'estat del <a href="#">trànsit</a>
<b>Canals de recepció</b>	✓ <u>Telemàtic:</u> Pàgina web de consulta de l'estat del <a href="#">trànsit</a> ✓ <u>Telemàtic:</u> App de consulta de l'estat del <a href="#">trànsit</a> ✓ <u>Telemàtic:</u> Panells d'informació variable

**Objectiu de gestió** ✓ Actualització cada 5 minuts de la informació de l'estat del trànsit: 95%.

---

## MODALITAT 2: MANTENIMENT DE LA XARXA SEMAFÒRICA

**Descripció** Els serveis municipals treballen per mantenir en bon estat funcional la xarxa semafòrica, desenvolupant accions preventives i correctives, amb l'objectiu de gestionar eficientment el trànsit rodat de la ciutat.

---

**Ofereix** **Mobilitat.** Trànsit segur i fluid.

---

**Cost i forma de pagament** 0 €

---

**Centres prestadors** ✓ **Mobilitat i Infraestructures (Gerència adjunta)**

---

**Canals de recepció** ✓ Espai públic: Ubicació dels elements semafòrics.

---

**Objectiu de gestió** ✓ Disponibilitat de la xarxa semafòrica: 99%.

---

## GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITAT A L'ESPAI PÚBLIC

**Descripció** Gestió i millora de l'accessibilitat a l'espai públic a través de la instal·lació i el manteniment d'aparells elevadors (escales i ascensors urbans), el manteniment de la senyalització vertical i horitzontal i la conservació en bon estat dels paviments de la xarxa viària de la ciutat.

---

**Utilitat** Proporciona la senyalització necessària per accedir a l'espai públic i els mitjans de desplaçament vertical (escales mecàniques i ascensors urbans).

Bon estat dels paviments i de la senyalització de les vies urbanes de la ciutat.

---

**Garantia** Inspecció continuada dels elements.

Aplicació de les normatives d'accessibilitat.

---

**Normativa reguladora del servei** ✓ [Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat](#)

---

**Procediments de gestió del servei**

1. Vigilància contínua dels equips.
2. Execució d'actuacions de reparacions.
3. Inspecció de la qualitat del servei prestat.
4. Si escau, aplicació de les accions correctores.

---

**Objectius de gestió del servei**

- ✓ Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%.
- ✓ Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%.

---

- ✓ Execució en un termini màxim de 45 dies les actuacions programades i prioritàries de pavimentació que milloren la seguretat dels conductors (Nivell 1): 90%.
- ✓ Temps de resposta inferior a les 24 hores en les actuacions urgents en matèria de senyalització vertical: 90%.
- ✓ Repintat anual del 25% dels passos de vianants.

## MODALITAT 1: MANTENIMENT D'ESCALES I ASCENSORS URBANS

**Descripció** L'Ajuntament vetlla pel bon estat de funcionament de les escales mecàniques i dels ascensors de la ciutat, i també dels seus sistemes de telecomandament i comunicació. S'organitza un servei continu de vigilància, de les set del matí a les onze del vespre, que detecta anomalies a les instal·lacions i programa les actuacions de resolució respectives amb un temps de resposta establert.

**Ofereix** **Instal·lacions.** Escales i ascensors urbans operatius.

**Cost i forma de pagament** 0 €

**Centres prestadors** ✓ **Mobilitat i Infraestructures (Gerència adjunta)**

**Canals de recepció** ✓ Espai públic: Ubicació dels aparells elevadors.

**Objectiu de gestió** ✓ Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%.  
 ✓ Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%.

## MODALITAT 2: MANTENIMENT DELS PAVIMENTS

**Descripció** Manteniment correctiu i preventiu del paviment de la xarxa viària de la ciutat, aplicant criteris de sostenibilitat i qualitat ambiental amb l'ús de materials i tecnologies respectuoses amb el medi ambient. El manteniment comprèn tant grans actuacions de recobriment de carrers sencers com petites actuacions de reparació de la calçada.

**Ofereix** **Mobilitat.** Calçades en bon estat i segures.

**Cost i forma de pagament** 0 €

**Centres prestadors** ✓ **Mobilitat i Infraestructures (Gerència adjunta)**

**Canals de recepció** ✓ Espai públic: Paviment urbà.

<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Execució en un termini màxim de 45 dies les actuacions programades i prioritàries de pavimentació que milloren la seguretat dels conductors (Nivell 1): 90%.
---------------------------	--

### MODALITAT 3: MANTENIMENT DE LA SENYALITZACIÓ VERTICAL

<b>Descripció</b>	Manteniment correctiu i preventiu dels elements de senyalització vertical de les vies urbanes de la ciutat, que inclou, entre altres, la senyalització d'aparcaments, carrils bus i multiús, parades de taxis, zones de càrrega i descàrrega, així com, els senyals d'indicació en carrils bici o senyals informatius per a vianants.
-------------------	---

<b>Ofereix</b>	<b>Mobilitat.</b> Elements de senyalització vertical de les vies urbanes de la ciutat en bon estat.
----------------	---

<b>Cost i forma de pagament</b>	0 €
---------------------------------	-----

<b>Centres prestadors</b>	✓ <b>Mobilitat i Infraestructures (Gerència adjunta)</b>
---------------------------	--

<b>Canals de recepció</b>	✓ <u>Espai públic:</u> Ubicació de la senyalística.
---------------------------	---

<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Temps de resposta inferior a les 24 hores en les actuacions urgents en matèria de senyalització vertical: 90%.
---------------------------	--

### MODALITAT 4: MANTENIMENT DE LA SENYALITZACIÓ HORIZONTAL

<b>Descripció</b>	Manteniment correctiu i preventiu de la senyalització horitzontal de les vies urbanes, que inclou, entre d'altres, la senyalització dels passos de vianants de la ciutat, carrils de circulació de vehicles, bus i bicicletes, zones i places d'aparcament, així com altres marques longitudinals i transversals i indicacions.
-------------------	---

<b>Ofereix</b>	<b>Mobilitat.</b> Senyalització horitzontal de les vies urbanes de la ciutat en bon estat.
----------------	--

<b>Cost i forma de pagament</b>	0 €
---------------------------------	-----

<b>Centres prestadors</b>	✓ <b>Mobilitat i Infraestructures (Gerència adjunta)</b>
---------------------------	--

<b>Canals de recepció</b>	✓ <u>Espai públic:</u> Ubicació de la senyalística.
---------------------------	---

<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Repintat anual del 25% dels passos de vianants.
---------------------------	---

