



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de Movilidad e Infraestructuras (gerencia adjunta)

Fecha de aprobación: 15/12/2016

|

ÍNDICE

Misión	- 3 -
Datos de contacto	- 3 -
Compromisos de calidad.....	- 4 -
Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias	- 4 -
Servicios.....	- 4 -
Gestión e información de la movilidad	- 5 -
Gestión de la accesibilidad en el espacio público	- 6 -

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

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

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

MISIÓN

Gestionar la movilidad del tráfico rodado y de los peatones en la ciudad, mientras vela por su accesibilidad en el espacio público.

DATOS DE CONTACTO

Dirección	C/ Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona Mapa Se necesita cita previa
Atención al público	En las oficinas OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac
Teléfono	010
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/ca
Cómo llegar	Metro: L3 Plaça Lesseps Bus: V17, 22, 24, 27 y 116

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Reparar las incidencias operativas en la red de semáforos de la ciudad.
- ✓ Informar del estado del tráfico y de las obras.
- ✓ Reparar las incidencias operativas de los equipos elevadores (escaleras mecánicas y ascensores urbanos).
- ✓ Reparar y rehabilitar el pavimento vial.
- ✓ Reparar y conservar la señalización vertical y horizontal de la ciudad.

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

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

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

SERVICIOS

Los servicios de Movilidad e Infraestructuras consisten en informar del estado del tráfico y de las obras de la ciudad y en mantener en buen estado de funcionamiento la red de semáforos, los pavimentos de tráfico rodado, la señalización de las vías urbanas y los equipos de escaleras mecánicas y ascensores urbanos:

- ✓ **Gestión e información de la movilidad.**
- ✓ **Gestión de la accesibilidad en el espacio público.**

GESTIÓN E INFORMACIÓN DE LA MOVILIDAD

Descripción	El Ayuntamiento ofrece información en tiempo real del estado del tráfico y de las obras en ejecución, acabadas y en proyecto de la ciudad, y también mantiene en buen estado la red de semáforos.
Utilidad	Disponer de información en tiempo real del estado del tráfico y las obras de la ciudad. Mantener un buen funcionamiento de los semáforos para garantizar una movilidad segura.
Garantía	Vigilancia centralizada del tráfico de la ciudad. El Ayuntamiento es el coordinador de todas las obras que se llevan a cabo en el espacio público.
Normativa reguladora del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Requisitos funcionales de seguridad de los semáforos. UNE-EN12675 ✓ Ordenanza de circulación de peatones y vehículos (OCPV)
Derechos y deberes de los usuarios	Accesibilidad segura.
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observación de los sistemas de control y seguimiento de los elementos de movilidad. 2. Publicación de información útil en los canales consultables por la ciudadanía. 3. En caso de averías en elementos, intervención de restitución de la normalidad.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización cada 5 minutos de la información del estado del tráfico: 95 %. ✓ Disponibilidad de la red de semáforos: 99 %.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL TRÁFICO

Descripción	El Ayuntamiento ofrece información en tiempo real mediante diferentes canales (el web, la aplicación y los paneles de información variable), así como una previsión de 15 minutos del estado del tráfico rodado en las principales vías de circulación de la ciudad.
Ofrece	Información/datos. Información en línea del estado del tráfico .
Coste y forma de	0 euros

pago

Centros prestadores	✓ Movilidad e Infraestructuras (gerencia adjunta).
Canales de petición	✓ <u>Telemático</u> : página web de consulta del estado del tráfico . ✓ <u>Telemático</u> : aplicación de consulta del estado del tráfico .
Canales de recepción	✓ <u>Telemático</u> : página web de consulta del estado del tráfico . ✓ <u>Telemático</u> : aplicación de consulta del estado del tráfico . ✓ <u>Telemático</u> : paneles de información variable.
Objetivo de gestión	✓ Actualización cada 5 minutos de la información del estado del tráfico: 95 %.

MODALIDAD 2: MANTENIMIENTO DE LA RED DE SEMÁFOROS

Descripción	Los servicios municipales trabajan para mantener en buen estado funcional la red de semáforos, desarrollando acciones preventivas y correctivas con el objetivo de gestionar eficientemente el tráfico rodado de la ciudad.
Ofrece	Movilidad. Tráfico seguro y fluido.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Movilidad e Infraestructuras (gerencia adjunta).
Canales de recepción	✓ <u>Espacio público</u> : ubicación de los elementos semafóricos.
Objetivo de gestión	✓ Disponibilidad de la red de semáforos: 99 %.

GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL ESPACIO PÚBLICO

Descripción	Gestión y mejora de la accesibilidad en el espacio público mediante la instalación y el mantenimiento de aparatos elevadores (escaleras y ascensores urbanos), el mantenimiento de la señalización vertical y horizontal y la conservación en buen estado de los pavimentos de la red vial de la ciudad.
Utilidad	Proporciona la señalización necesaria para acceder al espacio público y los medios de desplazamiento vertical (escaleras mecánicas y ascensores urbanos). Ofrece un buen estado de los pavimentos y de la señalización de las vías urbanas de la ciudad.
Garantía	Inspección continuada de los elementos. Aplicación de las normativas de accesibilidad.

Normativa reguladora del servicio

- ✓ [Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad](#)

Procedimientos de gestión del servicio

1. Vigilancia continua de los equipos.
2. Ejecución de actuaciones de reparación.
3. Inspección de la calidad del servicio prestado.
4. En caso necesario, aplicación de las acciones correctoras.

Objetivos de gestión del servicio

- ✓ Disponibilidad de las escaleras mecánicas: 97 %.
- ✓ Disponibilidad de los ascensores urbanos: 97 %.
- ✓ Ejecución de las actuaciones programadas y prioritarias de pavimentación que mejoran la seguridad de los conductores (nivel 1) en un plazo máximo de 45 días: 90 %.
- ✓ Tiempo de respuesta inferior a las 24 horas en las actuaciones urgentes en materia de señalización vertical: 90 %.
- ✓ Repintado anual del 25 % de los pasos de peatones.

MODALIDAD 1: MANTENIMIENTO DE ESCALERAS Y ASCENSORES URBANOS

Descripción

El Ayuntamiento vela por el buen estado de funcionamiento de las escaleras mecánicas y de los ascensores de la ciudad, y también de sus sistemas de telemando y comunicación. Se organiza un servicio continuo de vigilancia, de las siete de la mañana a las once de la noche, que detecta anomalías en las instalaciones y programa las actuaciones de resolución respectivas con un tiempo de respuesta establecido.

Ofrece

Instalaciones. Escaleras y ascensores urbanos operativos.

Coste y forma de pago

0 euros

Centros prestadores

- ✓ **Movilidad e Infraestructuras (gerencia adjunta).**

Canales de recepción

- ✓ Espacio público: ubicación de los aparatos elevadores.

Objetivo de gestión

- ✓ Disponibilidad de las escaleras mecánicas: 97 %.
- ✓ Disponibilidad de los ascensores urbanos: 97 %.

MODALIDAD 2: MANTENIMIENTO DE LOS PAVIMENTOS

Descripción

Mantenimiento correctivo y preventivo del pavimento de la red vial de la ciudad, aplicando criterios de sostenibilidad y calidad ambiental con el uso de materiales y tecnologías respetuosas con el medio ambiente. El mantenimiento comprende tanto

grandes actuaciones de recubrimiento de calles enteras como pequeñas actuaciones de reparación de la calzada.

Ofrece	Movilidad. Calzadas en buen estado y seguras.
---------------	--

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

Centros prestadores	✓ Movilidad e Infraestructuras (gerencia adjunta).
----------------------------	---

Canales de recepción	✓ <u>Espacio público</u> : pavimento urbano.
-----------------------------	--

Objetivo de gestión	✓ Ejecución de las actuaciones programadas y prioritarias de pavimentación que mejoran la seguridad de los conductores (nivel 1) en un plazo máximo de 45 días: 90 %.
----------------------------	---

MODALIDAD 3: MANTENIMIENTO DE LA SEÑALIZACIÓN VERTICAL

Descripción	Mantenimiento correctivo y preventivo de los elementos de señalización vertical de las vías urbanas de la ciudad, que incluye, entre otros, la señalización de aparcamientos, carriles bus y multiuso, paradas de taxis y zonas de carga y descarga, así como las señales de indicación en carriles bici o señales informativas para peatones.
--------------------	--

Ofrece	Movilidad. Elementos de señalización vertical de las vías urbanas de la ciudad en buen estado.
---------------	---

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

Centros prestadores	✓ Movilidad e Infraestructuras (gerencia adjunta).
----------------------------	---

Canales de recepción	✓ <u>Espacio público</u> : ubicación de la señalética.
-----------------------------	--

Objetivo de gestión	✓ Tiempo de respuesta inferior a las 24 horas en las actuaciones urgentes en materia de señalización vertical: 90 %.
----------------------------	--

MODALIDAD 4: MANTENIMIENTO DE LA SEÑALIZACIÓN HORIZONTAL

Descripción	Mantenimiento correctivo y preventivo de la señalización horizontal de las vías urbanas, que incluye, entre otros, la señalización de los pasos de peatones de la ciudad, carriles de circulación de vehículos, autobuses y bicicletas y zonas y plazas de aparcamiento, así como otras marcas longitudinales y transversales e indicaciones.
--------------------	---

Ofrece	Movilidad. Señalización horizontal de las vías urbanas de la ciudad en buen estado.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Movilidad e Infraestructuras (gerencia adjunta).
Canales de recepción	✓ <u>Espacio público:</u> ubicación de la señalética.
Objetivo de gestión	✓ Repintado anual del 25 % de los pasos de peatones.

