



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de Parc d'Atraccions Tibidabo S.A. (PATSA)

Data d'aprovació: 16/03/2017

ÍNDEX

MISSIÓ	- 2 -
DADES DE CONTACTE.....	- 2 -
COMPROMISOS DE QUALITAT	- 3 -
CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	- 3 -
SERVEIS.....	- 4 -
Accés i visita en espais gestionats per PATSA.....	- 4 -
Activitats didàctiques i educatives espais gestionats per PATSA.....	- 6 -
Cessió d'espais gestionats per PATSA.....	- 7 -

La Carta de Serveis de **Parc d'Atraccions Tibidabo S.A. (PATSA)** 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 **Parc d'Atraccions Tibidabo S.A. (PATSA)** 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 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

El nostre objecte social consisteix a la gestió del parc d'atraccions, un indret emblemàtic de la ciutat de Barcelona. La gestió inclou les atraccions, centres de restauració (restaurants, carrets i botigues d'obsequis), botigues de fotos, funicular, aparcaments, el recinte "Camí del Cel del Tibidabo" i el mirador de la Torre de Collserola.

La missió del Parc d'atraccions Tibidabo és fer que tothom que es relacioni amb nosaltres se senti feliç i tingui una bona experiència, bé siguin clients, treballadors o proveïdors.

Els nostres valors als servei de la missió són:

- ✓ IL·LUSIÓ
- ✓ PASSIÓ PER LES PERSONES
- ✓ SEGURETAT
- ✓ SOLIDARITAT
- ✓ COMPROMÍS

DADES DE CONTACTE

Adreça	Pl. del Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93.211.79.42
Correu electrònic / Web	comercial@tibidabo.cat http://www.tibidabo.cat/; www.facebook.com/ParcTibidabo

Atenció al públic	En dies de Parc Obert. Veure http://www.tibidabo.cat/info-parc/horaris/parc-datracions/ De 11.00 h a 19.00 h
Com arribar-hi	Bus: 111 Veure: http://www.tibidabo.cat/info-parc/com-arribar-hi/puja-en-transport-public/

COMPROMISOS DE QUALITAT

PATSA 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 PATSA. La Direcció General de PATSA està compromesa amb el desenvolupament i implementació dels sistemes de gestió. En el seu camí cap a l'excel·lència, l'any 2004 vam obtenir la certificació en ISO 9001:2000 L'any 2007 s'implanta la ISO9001:2000 en la restauració externa del parc. L'any 2008 es realitza la primera avaluació EFQM.

Veure: <http://www.tibidabo.cat/transparencia/indicadors/per> a conèixer en detall els compromisos de qualitat dels diferents àmbits d'actuació de PATSA.

CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Participació i col·laboració ciutadana	El compromís amb la qualitat dels nostres serveis ens porta a establir un sistema de comunicació amb els nostres clients, col·laboradors, empleats... que permeti conèixer en tot moment els seus desitjos, inquietuds, impressions i opinions per adaptar i millorar la seva oferta, polítiques d'actuació i tracte al client. Aquest compromís forma part de l'estratègia de gestió conjunta per aportar la satisfacció i gaudiment dels nostres visitants. <u>Telemàtic:</u> tibidabo@tibidabo.cat , transparencia@tibidabo.cat
Queixes, reclamacions i suggeriments	1. Cada suggeriment i/o reclamació es tracta individualment i se li prepara resposta des de les nostres oficines. 2. La resposta es tramita en un màxim de 15 dies a través del canal escollit per l'interessat <u>Presencial:</u> al mateix Parc d'atraccions <u>Telemàtic:</u> al compte attclient@tibidabo.cat <u>Telefònic:</u> 93.211.79.42

Temps de resposta	15 dies
--------------------------	---------

SERVEIS

Els Serveis del Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA) se centren en l'accés i gaudi als equipaments de lleure ubicats a les nostres instal·lacions.

- ✓ Accés i vista en espais gestionats per PATSA
- ✓ Activitats didàctiques i educatives espais gestionats per PATSA
- ✓ Cessió d'espais gestionats per PATSA

ACCÉS I VISITA EN ESPAIS GESTIONATS PER 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..
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petició de l'entrada <ol style="list-style-type: none"> a. En cas de grups organitzats concreció de l'agenda 2. Obtenció de l'accés 3. Estada al recinte 4. Finalització de la visita
Objectius de gestió del servei	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

MODALITAT 1: 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	<p>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</p> <p>Modalitat TibiClub 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/</p> <p>Passarel·la internet, transferència, efectiu, rebut bancari, autoliquidació</p>
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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> a les taquilles de l'entrada del Parc d'Atraccions i a oficina d'atenció al client C/Calàbria 66 ✓ <u>Telefònic:</u> al número 93.211.79.42 i 93 887 50 34 ✓ <u>Telemàtic:</u> a través del web www.tibidabo.cat
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> Al mateix Parc d'atraccions ✓ <u>Telefònic:</u> al número 93.211.79.42 i al telèfon indicat pel sol·licitant ✓ <u>Telemàtic:</u> a través del web www.tibidabo.cat ✓ <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic attclient@tibidabo.cat, comercial@tibidabo.cat, i al correu indicat pel sol·licitant ✓ <u>Correu postal:</u> a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> Al mateix Parc d'atraccions.
Objectiu de gestió	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

MODALITAT 2: ACCÉS I VISITA AL CAMÍ DEL CEL DEL TIBIDABO

Descripció	<p>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.</p> <p>http://www.tibidabo.cat/coneix-el-parc/cami-del-cel/</p>
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	✓ <u>Presencial</u> : 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"> ✓ <u>Presencial</u>: Al mateix Parc d'atraccions ✓ <u>Telefònic</u>: al número 93.211.79.42 i al telèfon indicat pel sol·licitant ✓ <u>Telemàtic</u>: a través del web www.tibidabo.cat ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic attclient@tibidabo.cat o comercial@tibidabo.cat, i al correu indicat pel sol·licitant ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Al mateix Parc d'atraccions.
Objectiu de gestió	✓ Accessibilitat diürna garantida (llevat impediment per fenòmens meteorològics o obres): 100%

ACTIVITATS DIDÀCTIQUES I EDUCATIVES ESPAIS GESTIONATS PER 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>
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 Marionetàrium. * 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	✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)
Normativa reguladora del Servei	✓ Les especificades en la organització prèvia i presentació de cada activitat
Procediments de gestió del servei	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
Informació complementària	Imprescindible reserva prèvia
Canals de Petició	✓ <u>Telefònic</u> : 932117942 ✓ <u>Telemàtic</u> : correu electrònic attclient@tibidabo.cat o comercial@tibidabo.cat ✓ <u>Correu postal</u> : a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona
Canals de Gestió	✓ <u>Telefònic</u> : 932117942, i al del sol·licitant ✓ <u>Telemàtic</u> : correu electrònic attclient@tibidabo.cat o comercial@tibidabo.cat , i al del sol·licitant ✓ <u>Correu postal</u> : a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona, i al del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Al mateix Parc d'atraccions.
Objectius de gestió del servei	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

CESSIÓ D'ESPAIS GESTIONATS PER PATSA

Descripció	Canalitzar i facilitar les peticions de les persones, entitats, empreses i organitzacions que sol·liciten l'ús dels espais que gestiona PATSA per portar a terme activitats que són del seu interès i que precisen un espai amb característiques i recursos coincidents amb l'oferta de PATSA
Utilitat	Orientar al client sobre la millor opció Donar resposta a les seves necessitats Diversitat àmplia d'instal·lacions a l'abast

Garantia	<p>Coneixement profund de les instal·lacions, el que garanteix la millor opció pel client i per la instal·lació</p> <p>Coordinació amb el funcionament normal de la instal·lació aquest tipus d'activitat no ordinària</p> <p>Gestió transparent de les instal·lacions</p> <p>Control del compliment de la normativa laboral de riscos, etc..</p>
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	<p>✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7</p>

MODALITAT 1: CESSIÓ D'ESPAIS DE PATSA PER A ACTIVITATS I ESPECTACLES

Descripció	Canalitzar les peticions de particulars i empreses que sol·liciten l'ús dels espais que gestiona PATSA per portar a terme activitats familiars, privades, empresarials, de lleure, culturals,
Ofereix	Instal·lacions. Recursos associats al espais
Cost i forma de Pagament	<p>Sol·licitar pressupost. Segons tarifes de cessió de cada espai i tipus d'activitat</p> <p>Segons s'especifiqui en contracte</p>
Centres Prestadors	✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)
Informació complementària	Veure: http://www.tibidabo.cat/info-parc/actes-al-parc/ , http://www.tibidabo.cat/info-parc/celebra-el-teu-aniversari/
Canals de Petició	<p>✓ Telefònic: 932117942</p> <p>✓ Telemàtic: correu electrònic attclient@tibidabo.cat o comercial@tibidabo.cat</p> <p>✓ Correu postal: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona</p>

Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: 932117942, i al del sol·licitant ✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic attclient@tibiridabo.cat o comercial@tibiridabo.cat, i al del sol·licitant ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona, i al del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Al mateix Parc d'atraccions.
Objectiu de gestió	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

MODALITAT 2: CESSIÓ D'ESP AIS DE 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 PATSA 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	✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)
Informació complementària	Veure: http://www.Bsmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodatses/
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: 932117942 ✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic attclient@tibiridabo.cat o comercial@tibiridabo.cat ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: 932117942, i al del sol·licitant ✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic attclient@tibiridabo.cat o comercial@tibiridabo.cat, i al del sol·licitant ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona, i al del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Al mateix Parc d'atraccions.
Objectiu de gestió	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7