



**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 -
Annexos	- 8 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 8 -

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:

- ü Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ü Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i quines obligacions tenen.
- ü 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.
- ü 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.

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

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

COMPROMISOS DE QUALITAT

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

Queixes, reclamacions i suggeriments	<p>Procediment:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Presentació de la petició i obtenció d'un número de seguiment2. Recepció de la petició a l'òrgan responsable de resoldre-la.3. Resolució de la petició per part de l'òrgan responsable.4. Resposta en el cas que s'hagi demanat. <p>Canals:</p> <ul style="list-style-type: none">ü <u>Telemàtic:</u> http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescoltaü <u>Presencial:</u> a les oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oacü <u>Telefònic:</u> 010 / 900 226 226
Temps de resposta	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:

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

GESTIÓ I INFORMACIÓ DE LA MOBILITAT

Descripció	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.
Utilitat	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.
Garantia	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.
Normativa reguladora del servei	ü Requisits funcionals de seguretat dels semàfors. UNE-EN12675 ü Ordenança de circulació de vianants i de vehicles (OCVV)
Drets i deures dels usuaris	Accessibilitat segura.
Procediments de gestió del servei	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.
Objectius de gestió del servei	ü Actualització cada 5 minuts de la informació de l'estat del trànsit: 95%. ü Disponibilitat de la xarxa semafòrica: 99%.

MODALITAT 1: INFORMACIÓ DE L'ESTAT DEL TRÀNSIT

Descripció	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.
Ofereix	Informació/dades. Informació en línia de l'estat del trànsit
Cost i forma de pagament	0 €
Centres prestadors	ü Mobilitat i Infraestructures (Gerència adjunta)
Canals de petició	ü Telemàtic: Pàgina web de consulta de l'estat del trànsit ü Telemàtic: App de consulta de l'estat del trànsit
Canals de recepció	ü Telemàtic: Pàgina web de consulta de l'estat del trànsit

- ü Telemàtic: App de consulta de l'estat del [trànsit](#)
- ü Telemàtic: Panells d'informació variable

Objectiu de gestió ü 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 ü **Mobilitat i Infraestructures (Gerència adjunta)**

Canals de recepció ü Espai públic: Ubicació dels elements semafòrics.

Objectiu de gestió ü 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 ü [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	<ul style="list-style-type: none"> ü Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%. ü Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%. ü Execució en un termini màxim de 45 dies les actuacions programades i prioritàries de pavimentació que milloren la seguretat dels conductors (Nivell 1): 90%. ü Temps de resposta inferior a les 24 hores en les actuacions urgents en matèria de senyalització vertical: 90%. ü Repintat anual del 5% 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	ü Mobilitat i Infraestructures (Gerència adjunta)
---------------------------	--

Canals de recepció	ü <u>Espai públic:</u> Ubicació dels aparells elevadors.
---------------------------	--

Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ü Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%. ü 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	ü Mobilitat i Infraestructures (Gerència adjunta)
---------------------------	--

Canals de recepció ü Espai públic: Paviment urbà.

Objectiu de gestió ü 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

Descripció 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.

Ofereix **Mobilitat.** Elements de senyalització vertical de les vies urbanes de la ciutat en bon estat.

Cost i forma de pagament 0 €

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

Canals de recepció ü Espai públic: Ubicació de la senyalística.

Objectiu de gestió ü 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

Descripció 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.

Ofereix **Mobilitat.** Senyalització horitzontal de les vies urbanes de la ciutat en bon estat.

Cost i forma de pagament 0 €

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

Canals de recepció ü Espai públic: Ubicació de la senyalística.

Objectiu de gestió ü Repintat anual del 5% dels passos de vianants.

ANNEXOS

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data d'actualització: 07/06/2017

SERVEI: GESTIÓ I INFORMACIÓ DE LA MOBILITAT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de visites al web i a l'app d'informació de l'estat del trànsit:	2015	1.536.899
Nombre de panells d'informació variable:	2015	74
Nombre de semàfors:	2015	37.016
Nombre de visites al web i a l'app d'informació de l'estat del trànsit:	2016	1.135.624
Nombre de panells d'informació variable:	2016	76
Nombre de semàfors:	2016	37.289

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU D'ACOMPLIMENT

Actualització cada 5 minuts de la informació de l'estat del trànsit: 95%.	2016	98%	103%
Disponibilitat de la xarxa semafòrica: 99%.	2016	98,88%	100%
Actualització cada 5 minuts de la informació de l'estat del trànsit: 95%.	2017		-%
Disponibilitat de la xarxa semafòrica: 99%.	2017		-%

MODALITAT 1: INFORMACIÓ DE L'ESTAT DEL TRÀNSIT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de visites al web i a l'app d'informació de l'estat del trànsit:	2015	1.536.899
Nombre de panells d'informació variable:	2015	74
Nombre de visites al web i a l'app d'informació de l'estat del trànsit:	2016	1.135.624
Nombre de panells d'informació variable:	2016	76

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU D'ACOMPLIMENT

Actualització cada 5 minuts de la informació de l'estat del trànsit: 95%.	2016	98%	103%
Actualització cada 5 minuts de la informació de l'estat del trànsit: 95%.	2017		-%

MODALITAT 2: MANTENIMENT DE LA XARXA SEMAFÒRICA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de semàfors:	2015	37.016
Nombre de semàfors:	2016	37.289

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU D'ACOMPLIMENT

Disponibilitat de la xarxa semafòrica: 99%.	2016	98,88%	100%
Disponibilitat de la xarxa semafòrica: 99%.	2017		-%

SERVEI: GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITAT A L'ESPAI PÚBLIC

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'escapes mecàniques per mantenir:	2015	81
Nombre d'ascensors urbans per mantenir:	2015	40
Metres quadrats de paviments renovats i reparats:	2015	321.017
Nombre d'actuacions de senyalització vertical de tota mena:	2015	3.526
Metres quadrats de passos de vianants existents:	2015	153.699
Nombre d'escapes mecàniques per mantenir:	2016	85
Nombre d'ascensors urbans per mantenir:	2016	44
Metres quadrats de paviments renovats i reparats:	2016	192.949
Nombre d'actuacions de senyalització vertical de tota mena:	2016	3.887
Metres quadrats de passos de vianants existents:	2016	148.262

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU D'ACOMPLIMENT

Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%.	2016	98,36%	101%
Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%.	2016	95,87%	99%
Execució en un termini màxim de 45 dies les actuacions programades i prioritàries de pavimentació que milloren la seguretat dels conductors (Nivell 1): 90%.	2016	91,67%	102%
Temps de resposta inferior a les 24 hores en les actuacions urgents en matèria de senyalització vertical: 90%.	2016	75,10%	83%
Repintat anual del 5% dels passos de vianants.	2016	6,80%	136%
Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%.	2017		-%
Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%.	2017		-%
Execució en un termini màxim de 45 dies les actuacions programades i prioritàries de pavimentació que milloren la seguretat dels conductors (Nivell 1): 90%.	2017		-%
Temps de resposta inferior a les 24 hores en les actuacions urgents en matèria de senyalització vertical: 90%.	2017		-%
Repintat anual del 5% dels passos de vianants.	2017		-%

MODALITAT 1: MANTENIMENT D'ESCALES I ASCENSORS URBANS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'escales mecàniques per mantenir:	2015	81
Nombre d'ascensors urbans per mantenir:	2015	40
Nombre d'escales mecàniques per mantenir:	2016	85
Nombre d'ascensors urbans per mantenir:	2016	44

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU D'ACOMPLIMENT

Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%.	2016	98,36%	101%
Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%.	2016	95,87%	99%
Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%.	2017		-%
Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%.	2017		-%

MODALITAT 2: MANTENIMENT DELS PAVIMENTS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Metres quadrats de paviments renovats i reparats:	2015	321.017
Metres quadrats de paviments renovats i reparats:	2016	192.949

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU D'ACOMPLIMENT

Execució en un termini màxim de 45 dies les actuacions programades i prioritàries de pavimentació que milloren la seguretat dels conductors (Nivell 1): 90%.	2016	91,67%	102%
Execució en un termini màxim de 45 dies les actuacions programades i prioritàries de pavimentació que milloren la seguretat dels conductors (Nivell 1): 90%.	2017		-%

MODALITAT 3: MANTENIMENT DE LA SENYALITZACIÓ VERTICAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'actuacions de senyalització vertical de tota mena:	2015	3.526
Nombre d'actuacions de senyalització vertical de tota mena:	2016	3.887

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU D'ACOMPLIMENT

Temps de resposta inferior a les 24 hores en les actuacions urgents en matèria de senyalització vertical: 90%.	2016	75,10%	83%
Temps de resposta inferior a les 24 hores en les actuacions urgents en matèria de senyalització vertical: 90%.	2017		-%

MODALITAT 4: MANTENIMENT DE LA SENYALITZACIÓ HORIZONTAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Metres quadrats de passos de vianants existents:	2015	153.699
Metres quadrats de passos de vianants existents:	2016	148.262

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU D'ACOMPLIMENT

Repintat anual del 5% dels passos de vianants.	2016	6,80%	136%
Repintat anual del 5% dels passos de vianants.	2017		-%