



Ajuntament
de Barcelona

Carta de Serveis de Mobilitat i Infraestructures (Gerència)

Data d'actualització: 31/07/2024

Data d'aprovació: 15/12/2016

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 2 -
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	- 9 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 9 -

La Carta de Serveis **Mobilitat i Infraestructures (Gerència)** està adreçada a persones, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats a 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 la ciutadania a conèixer els serveis que ofereix i realitza **Mobilitat i Infraestructures (Gerència)** alhora que apropa l'Administració Pública als usuaris i usuàries:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu de les persones 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.

MISSIÓ

Procurar a la ciutadania que la mobilitat a la ciutat, les obres a l'espai públic i els serveis que rep de les infraestructures tinguin la màxima qualitat, entesa com la màxima prestació i sostenibilitat, amb el mínim cost i la màxima resiliència possibles, aconseguint així construir una ciutat per a les persones.

DADES DE CONTACTE

ADREÇA

Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona

Vegeu: [Mapa](#)

TELÈFON

010

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/ca>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

A les oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **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 i/o superficials d'elements urbans, disponibilitat de sistemes i actuacions en via pública) i d'objectius d'eficàcia com són la disponibilitat temporal dels recursos urbans i mitjans d'informació a la ciutadania, els percentatges d'actuació sobre elements i l'acompliment dels programes de manteniment.

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment:

1. Presentació de la petició i obtenció d'un número de seguiment
2. Recepció de la petició a l'òrgan responsable de la seva resolució
3. Resolució de la petició per part de l'òrgan responsable
4. Resposta en el cas que s'hagi demanat

Canals:

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:** <http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta>
- ✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226

TEMPS DE RESPOSTA

Màxim 30 dies (Decret d'alcaldia de 28 de maig de 2009 pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions de la ciutadania d'incidències, queixes i suggeriments).

COMPENSACIONS ESTABLERTES PER A INCOMPLIMENTS

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

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'escapes mecàniques i ascensors urbans:

- ✓ **Gestió i informació de la mobilitat**
- ✓ **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, finalitzades i en projecte de la ciutat, així com manté en bon estat la seva xarxa semafòrica.

UTILITAT

Disposar d'informació en temps real de l'estat del trànsit i les obres de la ciutat.

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

- ✓ Requisits funcionals de seguretat dels semàfors. UNE-EN12675
- ✓ [Ordenança de circulació de vianants i de vehicles \(OCVV\)](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

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

- ✓ 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

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

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Mobilitat i Infraestructures (Gerència)

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic:
 - Pàgina web de consulta de l'estat del [trànsit](#)
 - App de consulta de l'estat del [trànsit](#)

Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic:
 - Pàgina web de consulta de l'estat del [trànsit](#)
 - App de consulta de l'estat del [trànsit](#)
 - 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

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ **Mobilitat i Infraestructures (Gerència)**

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 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 de les actuacions programades i prioritàries de pavimentació que milloren la seguretat de conductors i conductores (Nivell 1): 90%.
- ✓ Temps de resposta inferior a les 24 hores en les actuacions urgents en matèria de senyalització vertical: 90%.
- ✓ 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 respectives actuacions de resolució amb un temps de resposta establert.

Ofereix

Instal·lacions. Escales i ascensors urbans operatius.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Mobilitat i Infraestructures (Gerència)

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 vial 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

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Mobilitat i Infraestructures (Gerència)

Canals de Recepció

- ✓ Espai públic: Paviment urbà

Objectiu de gestió

- ✓ Execució en un termini màxim de 45 dies de 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 d'altres, la senyalització d'aparcaments, carrils bus, multiús i taxis, zones de càrrega i descàrrega, així com les senyals d'indicació en carrils bici o senyals informatives per a vianants.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Mobilitat i Infraestructures (Gerència)

Canals de Recepció

- ✓ Espai públic: Ubicació de la senyalística

Objectiu de gestió

- ✓ 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 de la ciutat, 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

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ **Mobilitat i Infraestructures (Gerència)**

Canals de Recepció

- ✓ Espai públic: Ubicació de la senyalística

Objectiu de gestió

- ✓ Repintat anual del 5% dels passos de vianants.

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓⁱ

Data actualització: 31/07/2024

SERVEI: GESTIÓ I INFORMACIÓ DE LA MOBILITAT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de visites al web i a l'app d'informació de l'estat del trànsit	2.240.523	1.963.077	1.911.561	1.653.510	394.308
Nombre de panells d'informació variable	69	69	69	225	225
Nombre de semàfors	38.708	38.888	39.111	39.475	39.772

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Actualització cada 5 minuts de la informació de l'estat del trànsit: 95%

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	99,99%	95%	95%	95%	99,91%
Grau acompliment	105%	100%	100%	100%	105%

2. Disponibilitat de la xarxa semafòrica: 99%

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	98,87%	99,28%	99,14%	99,21%	99,07%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Actualitzar cada 5 minuts la informació sobre l'estat del trànsit: 95%
- ✓ Tenir disponible la xarxa semafòrica un 99% del temps.

MODALITAT 1: INFORMACIÓ DE L'ESTAT DEL TRÀNSIT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de visites al web i a l'app d'informació de l'estat del trànsit	2.240.523	1.963.077	1.911.561	1.653.510	394.308
Nombre de panells d'informació variable	69	69	69	225	225

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Actualització cada 5 minuts de la informació de l'estat del trànsit: 95%

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	99,99%	95%	95%	95%	99,91%
Grau compliment	105%	100%	100%	100%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Actualitzar cada 5 minuts la informació sobre l'estat del trànsit: 95%

MODALITAT 2: MANTENIMENT DE LA XARXA SEMAFÒRICA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de semàfors	38.708	38.888	39.111	39.475	39.772

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat de la xarxa semafòrica: 99%

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	98,87%	99,28%	99,14%	99,21%	99,07%
Grau compliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Tenir disponible la xarxa semafòrica un 99% del temps.

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'escales mecàniques per mantenir	85	85	93	96	100
Nombre d'ascensors urbans per mantenir	46	46	50	51	54
Metres quadrats de paviments renovats i reparats	132.812	77.692	50.395	85.191	83.080
Nombre d'actuacions de senyalització vertical de tota mena	4.435	7.720	7.042	6.514	8.467
Metres quadrats de passos de vianants existents	139.080	134.269	134.827	136.020	134.484

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	94,88%	93,22%	91,82%	90,90%	93,54
Grau acompliment	98%	96%	95%	94%	96%

2. Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	93,19%	94,70%	91,19%	88,90%	89,75%
Grau acompliment	96%	98%	94%	92%	93%

3. Execució en un termini màxim de 45 dies les actuacions programades i prioritàries de pavimentació que milloren la seguretat dels conductors (Nivell 1): 90%

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	42,86%	36,15%	42%	45,27%	50,80%
Grau acompliment	48%	40%	47%	50%	56%

4. Temps de resposta inferior a les 24 hores en les actuacions urgents en matèria de senyalització vertical: 90%

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	111%	111%	111%	111%	111%

5. Repintat anual del 5% dels passos de vianants

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	20,16%	25,44%	17,57%	16,26%	9,05%
Grau acompliment	403%	509%	351%	325%	181%

Proposta per al 2024:

- ✓ Tenir les escales mecàniques en funcionament correcte un 97% del temps.
- ✓ Tenir els ascensors urbans en funcionament correcte un 97% del temps.
- ✓ 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%.
- ✓ Repintar anualment el 5% dels passos de vianants.

MODALITAT 1: MANTENIMENT D'ESCALES I ASCENSORS URBANS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'escales mecàniques per mantenir	85	85	93	96	100
Nombre d'ascensors urbans per mantenir	46	46	50	51	54

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	94,88%	93,22%	91,82%	90,90%	93,54
Grau acompliment	98%	96%	95%	94%	96%

2. Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	93,19%	94,70%	91,19%	88,90%	89,75%
Grau acompliment	96%	98%	94%	92%	93%

Proposta per al 2024:

- ✓ Tenir les escales mecàniques en funcionament correcte un 97% del temps.
- ✓ Tenir els ascensors urbans en funcionament correcte un 97% del temps.

MODALITAT 2: MANTENIMENT DELS PAVIMENTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Metres quadrats de paviments renovats i reparats	132.812	77.692	50.395	85.191	83.080

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	42,86%	36,15%	42%	45,27%	50,80%
Grau acompliment	48%	40%	47%	50%	56%

Proposta per al 2024:

- ✓ 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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'actuacions de senyalització vertical de tota mena	4.435	7.720	7.042	6.514	8.467

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Temps de resposta inferior a les 24 hores en les actuacions urgents en matèria de senyalització vertical: 90%

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	111%	111%	111%	111%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Temps de resposta inferior a les 24 hores en les actuacions urgents en matèria de senyalització vertical: 90%

MODALITAT 4: MANTENIMENT DE LA SENYALITZACIÓ HORITZONTAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Metres quadrats de passos de vianants existents	139.080	134.269	134.827	136.020	134.484

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Repintat anual del 5% dels passos de vianants

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	20,16%	25,44%	17,57%	16,26%	9,05%
Grau acompliment	403%	509%	351%	325%	181%

Proposta per al 2024:

- ✓ Repintat anual del 5% dels passos de vianants

ⁱ Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats oferts a la ciutadania durant l'any 2020 s'han vist greument afectats, en alguns casos perquè no s'han pogut portar a terme, i en d'altres, perquè han vist molt reduïda la seva activitat.

És per això que els indicadors han vist disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no s'han pogut complir i/o avaluar.