

La Divisió de Lleure de B:SM, gestora dels espais i equipaments de lleure emblemàtics de la ciutat de Barcelona, on s'ofereix una variada i àmplia oferta d'activitats, ha adoptat un sistema integrat de gestió amb l'objectiu d'oferir els seus serveis amb la màxima qualitat i respecte pel medi ambient a les seves instal·lacions: Parc de Montjuïc (Palau Sant Jordi, Estadi Olímpic Lluís Companys i Barcelona Teatre Musical) i Parc del Fòrum.

#### B:SM Lleure vol oferir

... als **ciutadans**, una oferta d'oci, cultural, lúdica i didàctica, en unes instal·lacions en perfecte estat d'ús, per tal que gaudeixin d'una experiència altament satisfactòria, i que els generi el desig de repetir-la.

... als **organitzadors i promotors** d'esdeveniments, unes instal·lacions amb un equip humà gestor que els ofereixi uns serveis que facilitin el desenvolupament de la seva activitat per tal de celebrar l'esdeveniment amb èxit.

... una protecció adequada de l'**entorn** per tal que, tant la contínua celebració de grans esdeveniments com l'ús habitual de les instal·lacions, es facin d'una manera respectuosa amb el medi ambient, tot aplicant les mesures de sostenibilitat més adients en cada cas.

Per tal d'aconseguir aquests objectius, B:SM Lleure es compromet a:

- Orientar el sistema integrat de qualitat i medi ambient a la millora contínua, tot fixant objectius anuals en el marc de les disciplines citades.
- Complir la legislació vigent i els compromisos que l'empresa assumeixi.
- Gestionar l'activitat de B:SM Lleure amb criteris d'eficiència i sostenibilitat:
  - Fer un ús racional dels recursos (aigua, energia i combustibles) tot buscant-ne l'eficiència.
  - Donar una gestió eficient i adequada dels residus, i buscar opcions que en reportin la mínima generació possible.
  - Minimitzar l'impacte ambiental associat als actes multitudinaris que es realitzen en els diferents recintes, aplicant mesures de prevenció de la contaminació.
- Implicar a tots els col·laboradors de l'empresa, propis i externs, perquè segueixin les normes ambientals i de qualitat establertes per B:SM Lleure.
- Afavorir la comunicació interna i externa, fent que aquesta política formi part de la cultura de l'empresa a tots els nivells, i s'integri en la gestió diària de les instal·lacions i serveis de B:SM Lleure.

Per aconseguir-ho, disposem de:

- Serveis d'assistència tècnica integral i de control sistemàtic dels esdeveniments.
- Una organització específica per a la gestió de riscos, amb plans concrets sobre prevenció, seguretat i organització de grans concentracions de persones.
- Un equip professional amb clara vocació enfocada al client.

#### **Col·labora amb nosaltres i ajuda'ns a millorar**

Tots estem convidats, amb la nostra actitud cívica i responsable, a col·laborar en el bon ús de les instal·lacions i espais i alhora participar en la millora contínua dels nostres serveis per a millorar la qualitat de vida a Barcelona.

Disposem de Fulls de Reclamació a requeriment dels clients a les nostres instal·lacions. Totes les reclamacions seran contestades per escrit abans de 15 dies hàbils des de la seva recepció.

Si té qualsevol suggeriment, li agrairem que ens enviï un correu electrònic a l'adreça [suggerimentslleure@bsmsa.cat](mailto:suggerimentslleure@bsmsa.cat). La seva opinió és de gran ajuda per continuar millorant el nostre servei.

Alfredo Morales González  
Director General Barcelona Serveis Municipals, S.A.  
Barcelona, maig 2010