



OCA Instituto de Certificación, S.L.U.
Certifica el sistema de gestión de la calidad de:

**AJUNTAMENT DE BARCELONA
DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INFORMACIÓ
I ATENCIÓ CIUDADANA**

Veure annex.

conforme amb la norma:

UNE-EN ISO 9001:2015

aplicable a:

Veure annex.

Certificat principal nº: 34/5200/19/1037

Certificació inicial emesa per una altra certificadora: 07/09/2000

Data certificació cicle actual: 15/09/2019

Data de caducitat: 15/01/2022

Data auditoria inicial: 26, 27, 29/11/2018 i 13/12/2018

Data d'emissió del certificat: 15/01/2019



David Lao
Director General

Qualsevol aclariment addicional relatiu tant a l'abast d'aquest certificat com a l'aplicabilitat dels requisits de la norma es poden obtenir consultant l'organització.

Vía de las Dos Castillas, 7 · Ed. OCA Group · 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

CERTIFICAT



Emplaçaments Constituents de:

AJUNTAMENT DE BARCELONA – DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA

ACTIVITAT: Disseny dels processos d'informació i tramitació als canals d'atenció ciutadana. Recepció, derivació i seguiment de la gestió de les incidències i reclamacions de l'ajuntament de barcelona. Atenció personalitzada, informació i tramitació a través dels telèfons 010 i 900226226 del civisme (Central).
C/CALABRIA, 66 BARCELONA (08015)

ACTIVITAT: Atenció personalitzada, informació i tramitació a través de les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC).

OAC de Ciutat Vella: RAMELLERES, 17, BARCELONA (08001)
OAC de l'Eixample: ARAGÓ, 328, BARCELONA (08009)
OAC de Sants- Montjuic: CREU COBERTA, 104, BARCELONA (08014)
OAC de Les Corts: PL. COMAS, 18, BARCELONA (08028)
OAC de Sarrià-St. Gervasi: ANGLÍ, 31, BARCELONA (08017)
OAC de Gràcia: PL. VILA DE GRÀCIA, 2, BARCELONA (08012)
OAC d'Horta-Guinardó: LEPANT, 387, BARCELONA (08025)
OAC de Nou Barris: PL. MAJOR DE NOU BARRIS 1 BARCELONA (08042)
OAC de Sant Andreu: SEGRE 24-32, BARCELONA (08030)
OAC de Sant Martí: PL. VALENTÍ ALMIRALL, 1, BARCELONA (08018)
OAC Ajuntament: PL. SANT MIQUEL 3, BARCELONA (08002)

ACTIVITAT: Recepció, custòdia i lliurament d'objectes perduts a l'Oficina de Troballes.
PLAÇA DE CARLES PI I SUNYER 8-10 BARCELONA (08002)

Aquest document només pot ser reproduït íntegrament i mai de manera parcial. L'existència i la validesa d'aquest annex estan supeditades a l'existència i validesa del certificat principal.

Annex al certificat principal nº: 34/5200/19/1037

Certificació inicial emesa per una altra certificadora: 07/09/2000

Data certificació cycle actual: 15/09/2019

Data de caducitat: 15/01/2022

Data auditoria inicial: 26, 27, 29/11/2018 i 13/12/2018

Data d'emissió del certificat: 15/01/2019



David Lao
Director General