Carta de Servicios de Movilidad e Infraestructuras (Gerencia)

Fecha de actualización: 18/03/2026

Fecha de aprobación: 15/12/2016

ÍNDICE

Misión ..... **- 2 -**

Datos de contacto ..... **- 2 -**

Compromisos de calidad ..... **- 2 -**

Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias ..... **- 3 -**

Servicios ..... **- 3 -**

Gestión e información de la movilidad ..... - 4 -

Gestión de la accesibilidad en el espacio público ..... - 5 -

Anexos ..... **- 9 -**

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 9 -

La Carta de Servicios de **Movilidad e Infraestructuras (gerencia)**, está dirigida a personas, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La Carta de Servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza **Movilidad e Infraestructuras (gerencia)**, a la vez que acerca la Administración pública a sus usuarios y usarias:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, la ciudadanía conoce qué pueden exigir y a qué están obligados.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso sobre la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

Procurar al ciudadano que la movilidad en la ciudad, las obras en el espacio público y los servicios que recibe de las infraestructuras tengan la máxima calidad, entendida como la máxima prestación y sostenibilidad, con el mínimo coste y la máxima resiliencia posibles, consiguiendo así construir una ciudad para las personas.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

C/ Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona
Mapa

TELÉFONO

010

WEB

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

ATENCIÓN AL PÚBLICO

En las oficinas OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac

Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L3 Plaça Lesseps
- ✓ Bus: V17, 22, 24, 27 y 116

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Reparar las incidencias operativas en la red de semáforos de la ciudad.
- ✓ Informar del estado del tráfico y de las obras.

- ✓ Reparar las incidencias operativas de los equipos elevadores (escaleras mecánicas y ascensores urbanos).
- ✓ Reparar y rehabilitar el pavimento vial.
- ✓ Reparar y conservar la señalización vertical y horizontal de la ciudad.

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

La gestión de los servicios se basa en el seguimiento de indicadores de actividad (recuentos de accesos y de elementos infraestructurales, medidas volumétricas o superficiales de elementos urbanos, disponibilidad de sistemas y actuaciones en vía pública) y de objetivos de eficacia, como la disponibilidad temporal de los recursos urbanos y los medios de información a la ciudadanía, los porcentajes de actuación sobre elementos y el cumplimiento de los programas de mantenimiento.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

1. Presentación de la petición y obtención de un número de seguimiento.
2. Recepción de la petición en el órgano responsable de resolverla.
3. Resolución de la petición por parte del órgano responsable.
4. Respuesta en el caso de que se haya pedido.

Canales:

- ✓ Presencial: en las oficinas OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac
- ✓ Telemático: http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta
- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226

TIEMPO DE RESPUESTA

Máximo, 30 días (Decreto de Alcaldía de 28 de mayo de 2009, por el que se regula el sistema informático para la gestión de comunicaciones de la ciudadanía de incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias).

COMPENSACIONES ESTABLECIDAS PARA INCUMPLIMIENTOS

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

SERVICIOS

Los servicios de Movilidad e Infraestructuras consisten en informar del estado del tráfico y de las obras de la ciudad y en mantener en buen estado de funcionamiento la red de semáforos, los pavimentos de tráfico rodado, la señalización de las vías urbanas y los equipos de escaleras mecánicas y ascensores urbanos:

- ✓ **Gestión e información de la movilidad**
- ✓ **Gestión de la accesibilidad en el espacio público**

GESTIÓN E INFORMACIÓN DE LA MOVILIDAD

DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento ofrece información en tiempo real del estado del tráfico y de las obras en ejecución, acabadas y en proyecto de la ciudad, y también mantiene en buen estado la red de semáforos.

UTILIDAD

Disponer de información en tiempo real del estado del tráfico y las obras de la ciudad.

Mantener un buen funcionamiento de los semáforos para garantizar una movilidad segura.

GARANTÍA

Vigilancia centralizada del tráfico de la ciudad.

El Ayuntamiento es el coordinador de todas las obras que se llevan a cabo en el espacio público.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Requisitos funcionales de seguridad de los semáforos. UNE-EN12675
- ✓ Ordenanza de circulación de peatones y vehículos (OCPV)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Accesibilidad segura.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Observación de los sistemas de control y seguimiento de los elementos de movilidad.
2. Publicación de información útil en los canales consultables por la ciudadanía.
3. En caso de averías en elementos, intervención de restitución de la normalidad.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Actualización cada 5 minutos de la información del estado del tráfico: 95%.
- ✓ Disponibilidad de la red de semáforos: 99%.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL TRÁFICO

Descripción

El Ayuntamiento ofrece información en tiempo real mediante diferentes canales (el web, la aplicación y los paneles de información variable), así como una previsión de 15 minutos del estado del tráfico rodado en las principales vías de circulación de la ciudad.

Ofrece

Información/datos. Información en línea del estado del tráfico.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Movilidad e Infraestructuras (Gerencia)

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - página web de consulta del estado del tráfico
  - aplicación de consulta del estado del tráfico

Canales de Recepción

- ✓ Telemático:
  - página web de consulta del estado del tráfico
  - aplicación de consulta del estado del tráfico
  - paneles de información variable

Objetivo de gestión

- ✓ Actualización cada 5 minutos de la información del estado del tráfico: 95%.

MODALIDAD 2: MANTENIMIENTO DE LA RED DE SEMÁFOROS

Descripción

Los servicios municipales trabajan para mantener en buen estado funcional la red de semáforos, desarrollando acciones preventivas y correctivas con el objetivo de gestionar eficientemente el tráfico rodado de la ciudad.

Ofrece

Movilidad. Tráfico seguro y fluido.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Movilidad e Infraestructuras (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Espacio público: ubicación de los elementos semafóricos

Objetivo de gestión

- ✓ Disponibilidad de la red de semáforos: 99%.

GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL ESPACIO PÚBLICO

DESCRIPCIÓN

Gestión y mejora de la accesibilidad en el espacio público mediante la instalación y el mantenimiento de aparatos elevadores (escaleras y ascensores urbanos), el mantenimiento de la señalización vertical y horizontal y la conservación en buen estado de los pavimentos de la red vial de la ciudad.

UTILIDAD

Proporciona la señalización necesaria para acceder al espacio público y los medios de desplazamiento vertical (escaleras mecánicas y ascensores urbanos).

Ofrece un buen estado de los pavimentos y de la señalización de las vías urbanas de la ciudad.

GARANTÍA

Inspección continuada de los elementos.

Aplicación de las normativas de accesibilidad.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Vigilancia continua de los equipos.
2. Ejecución de actuaciones de reparación.
3. Inspección de la calidad del servicio prestado.
4. En caso necesario, aplicación de las acciones correctoras.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Disponibilidad de las escaleras mecánicas: 97%.
- ✓ Disponibilidad de los ascensores urbanos: 97%.
- ✓ Ejecución de las actuaciones programadas y prioritarias de pavimentación que mejoran la seguridad de los conductores (nivel 1) en un plazo máximo de 45 días: 90%.
- ✓ Tiempo de respuesta inferior a las 24 horas en las actuaciones urgentes en materia de señalización vertical: 90%.
- ✓ Repintado anual del 5% de los pasos de peatones.

MODALIDAD 1: MANTENIMIENTO DE ESCALERAS Y ASCENSORES URBANOS

Descripción

El Ayuntamiento vela por el buen estado de funcionamiento de las escaleras mecánicas y de los ascensores de la ciudad, y también de sus sistemas de telemando y comunicación. Se organiza un servicio continuo de vigilancia, de las siete de la mañana a las once de la noche, que detecta anomalías en las instalaciones y programa las actuaciones de resolución respectivas con un tiempo de respuesta establecido.

Ofrece

Instalaciones. Escaleras y ascensores urbanos operativos.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Movilidad e Infraestructuras (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Espacio público: ubicación de los aparatos elevadores

Objetivo de gestión

- ✓ Disponibilidad de las escaleras mecánicas: 97%.
- ✓ Disponibilidad de los ascensores urbanos: 97%.

MODALIDAD 2: MANTENIMIENTO DE LOS PAVIMENTOS

Descripción

Mantenimiento correctivo y preventivo del pavimento de la red vial de la ciudad, aplicando criterios de sostenibilidad y calidad ambiental con el uso de materiales y tecnologías respetuosas con el medio ambiente. El mantenimiento comprende tanto grandes actuaciones de recubrimiento de calles enteras como pequeñas actuaciones de reparación de la calzada.

Ofrece

Movilidad. Calzadas en buen estado y seguras.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Movilidad e Infraestructuras (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Espacio público: pavimento urbano

Objetivo de gestión

- ✓ Ejecución de las actuaciones programadas y prioritarias de pavimentación que mejoran la seguridad de los conductores (nivel 1) en un plazo máximo de 45 días: 90%.

MODALIDAD 3: MANTENIMIENTO DE LA SEÑALIZACIÓN VERTICAL

Descripción

Mantenimiento correctivo y preventivo de los elementos de señalización vertical de las vías urbanas de la ciudad, que incluye, entre otros, la señalización de aparcamientos, carriles bus y multiuso, paradas de taxis y zonas de carga y descarga, así como las señales de indicación en carriles bici o señales informativas para peatones.

Ofrece

Movilidad. Elementos de señalización vertical de las vías urbanas de la ciudad en buen estado.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Movilidad e Infraestructuras (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Espacio público: ubicación de la señalética

Objetivo de gestión

- ✓ Tiempo de respuesta inferior a las 24 horas en las actuaciones urgentes en materia de señalización vertical: 90%.

MODALIDAD 4: MANTENIMIENTO DE LA SEÑALIZACIÓN HORIZONTAL

Descripción

Mantenimiento correctivo y preventivo de la señalización horizontal de las vías urbanas, que incluye, entre otros, la señalización de los pasos de peatones de la ciudad, carriles de circulación de vehículos, autobuses y bicicletas y zonas y plazas de aparcamiento, así como otras marcas longitudinales y transversales e indicaciones.

Ofrece

Movilidad. Señalización horizontal de las vías urbanas de la ciudad en buen estado.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Movilidad e Infraestructuras (Gerencia)

Canales de Recepción

- ✓ Espacio público: ubicación de la señalética

Objetivo de gestión

- ✓ Repintado anual del 5% de los pasos de peatones.

ANEXOS

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN[i]

Fecha de actualización: 18/03/2026

SERVICIO: GESTIÓN E INFORMACIÓN DE LA MOVILIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de visitas al web y a la aplicación de información del estado del tráfico	1.963.077	1.911.561	1.653.510	394.308	791.318
Número de paneles de información variable	69	69	225	225	225
Número de semáforos	38.888	39.111	39.475	39.772	40.093

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Actualización cada 5 minutos de la información del estado del tráfico: 95%**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	95%	95%	95%	99,91%	99,99%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*105%*	*105%*

2. **Disponibilidad de la red de semáforos: 99%**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	99,28%	99,14%	99,21%	99,07%	99,01%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2025:

- ✓ *Actualizar cada 5 minutos de la información del estado del tráfico: 95%*
- ✓ *Tener disponible la red de semáforos un 99% del tiempo.*

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL TRÁFICO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de visitas al web y a la aplicación de información del estado del tráfico	1.963.077	1.911.561	1.653.510	394.308	791.318
Número de paneles de información variable	69	69	225	225	225

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Actualización cada 5 minutos de la información del estado del tráfico: 95%**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	95%	95%	95%	99,91%	99,99%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*105%*	*105%*

Propuesta para el 2025:

✓ *Actualizar cada 5 minutos la información del estado del tráfico: 95%*

MODALIDAD 2: MANTENIMIENTO DE LA RED DE SEMÁFOROS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de semáforos	38.888	39.111	39.475	39.772	40.093

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad de la red de semáforos: 99%**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	99,28%	99,14%	99,21%	99,07%	99,01%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2025:

✓ *Tener disponible la red de semáforos un 99% del tiempo.*

SERVICIO: GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL ESPACIO PÚBLICO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de escaleras mecánicas por mantener	85	93	96	100	100
Número de ascensores urbanos por mantener	46	50	51	54	55
Metros cuadrados de pavimentos renovados y reparados	77.692	50.395	85.191	83.080	93.234
Número de actuaciones de señalización vertical de todo tipo	7.720	7.042	6.514	8.467	8.773
Metros cuadrados de pasos de peatones existentes	134.269	134.827	136.020	134.484	133.216

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad de las escaleras mecánicas: 97%**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	93,22%	91,82%	90,90%	93,54	93,34%
Grado de cumplimiento	*96%*	*95%*	*94%*	*96%*	*96%*

2. **Disponibilidad de los ascensores urbanos: 97%**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	94,70%	91,19%	88,90%	89,75%	83,18%
Grado de cumplimiento	*98%*	*94%*	*92%*	*93%*	*86%*

3. **Ejecución de las actuaciones programadas y prioritarias de pavimentación que mejoran la seguridad de los conductores (nivel 1) en un plazo máximo de 45 días: 90%**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	36,15%	42%	45,27%	50,80%	62,50%
Grado de cumplimiento	*40%*	*47%*	*50%*	*56%*	*69%*

4. **Tiempo de respuesta inferior a las 24 horas en las actuaciones urgentes en materia de señalización vertical: 90%**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*111%*	*111%*	*111%*	*111%*	*111%*

5. **Repintado anual del 5% de los pasos de peatones**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	25,44%	17,57%	16,26%	9,05%	10,34%
Grado de cumplimiento	*509%*	*351%*	*325%*	*181%*	*207%*

Propuesta para el 2025:

- ✓ *Tener las escaleras mecánicas en funcionamiento correcto un 97% del tiempo.*
- ✓ *Tener los ascensores urbanos en funcionamiento correcto un 97% del tiempo*
- ✓ *Ejecución de las actuaciones programadas y prioritarias de pavimentación que mejoran la seguridad de los conductores (nivel 1) en un plazo máximo de 45 días: 90%*
- ✓ *Tiempo de respuesta inferior a las 24 horas en las actuaciones urgentes en materia de señalización vertical: 90%*
- ✓ *Repintar anualmente el 5% de los pasos de peatones*

MODALIDAD 1: MANTENIMIENTO DE ESCALERAS Y ASCENSORES URBANOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de escaleras mecánicas por mantener	85	93	96	100	100
Número de ascensores urbanos por mantener	46	50	51	54	55

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad de las escaleras mecánicas: 97%**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	93,22%	91,82%	90,90%	93,54%	93,34%
Grado de cumplimiento	*96%*	*95%*	*94%*	*96%*	*96%*

2. **Disponibilidad de los ascensores urbanos: 97%**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	94,70%	91,19%	88,90%	89,75%	83,18%
Grado de cumplimiento	*98%*	*94%*	*92%*	*93%*	*86%*

Propuesta para el 2025:

- ✓ *Tener las escaleras mecánicas en funcionamiento correcto un 97% del tiempo.*
- ✓ *Tener los ascensores urbanos en funcionamiento correcto un 97% del tiempo.*

MODALIDAD 2: MANTENIMIENTO DE LOS PAVIMENTOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Metros cuadrados de pavimentos renovados y reparados	77.692	50.395	85.191	83.080	93.234

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Ejecución de las actuaciones programadas y prioritarias de pavimentación que mejoran la seguridad de los conductores (nivel 1) en un plazo máximo de 45 días: 90%**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	36,15%	42%	45,27%	50,80%	62,50%
Grado de cumplimiento	*40%*	*47%*	*50%*	*56%*	*69%*

Propuesta para el 2025:

- ✓ *Ejecución de las actuaciones programadas y prioritarias de pavimentación que mejoran la seguridad de los conductores (nivel 1) en un plazo máximo de 45 días: 90%*

MODALIDAD 3: MANTENIMIENTO DE LA SEÑALIZACIÓN VERTICAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de actuaciones de señalización vertical de todo tipo	7.720	7.042	6.514	8.467	93.234

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Tiempo de respuesta inferior a las 24 horas en las actuaciones urgentes en materia de señalización vertical: 90%**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*111%*	*111%*	*111%*	*111%*	*111%*

Propuesta para el 2025:

- ✓ *Tiempo de respuesta inferior a las 24 horas en las actuaciones urgentes en materia de señalización vertical: 90%*

MODALIDAD 4: MANTENIMIENTO DE LA SEÑALIZACIÓN HORIZONTAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Metros cuadrados de pasos de peatones existentes	134.269	134.827	136.020	134.484	133.216

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Repintado anual del 5% de los pasos de peatones**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	25,44%	17,57%	16,26%	9,05%	10,34%
Grado de cumplimiento	*509%*	*351%*	*325%*	*181%*	*207%*

Propuesta para el 2025:

✓ *Repintar anualmente el 5% de los pasos de peatones*

[i] *Hay que tener en cuenta que a raíz de la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofertados en la ciudadanía durante el año 2020 se han visto gravemente afectados, en algunos casos porque no se han podido llevar a cabo, y en otros, porque han visto muy reducida su actividad.*
Es por eso que los indicadores han visto disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se han podido cumplir y / o *evaluar*.