



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Serveis de Mobilitat i Infraestructures (Gerència)

**Data d'actualització: 29/06/2021**

*Data d'aprovació: 15/12/2016*

## **ÍNDEX**

<b>Missió</b> .....	- 2 -
<b>Dades de contacte</b> .....	- 2 -
<b>Compromisos de qualitat</b> .....	- 2 -
<b>Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments</b> .....	- 3 -
<b>Serveis</b> .....	- 3 -
Gestió i informació de la mobilitat.....	- 3 -
Gestió de l'accessibilitat a l'espai públic.....	- 5 -
<b>Annexos</b> .....	- 9 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió .....	- 9 -

La Carta de Serveis **Mobilitat i Infraestructures (Gerència)** està adreçada als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en 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 a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza **Mobilitat i Infraestructures (Gerència)** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà 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 dóna 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 al ciutadà 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 les persones.

## DADES DE CONTACTE

### ADREÇA

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

Veure: [Mapa](#)

### TELÈFON

010

### WEB

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

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

A les oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/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 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 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

---

##### **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 de que s'hagi demanat

##### **Canals:**

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/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 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'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 pels ciutadans
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 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%.
- ✓ 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 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 HORITZONTAL

---

#### 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.

## ANNEXOS

### SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

**Data actualització:** 29/06/2021

*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 ofertats 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.*

### SERVEI: GESTIÓ I INFORMACIÓ DE LA MOBILITAT

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de visites al web i a l'app d'informació de l'estat del trànsit:	1.135.624	1.646.379	2.381.202	2.240.523	1.963.077
Nombre de panells d'informació variable:	76	76	69	69	69
Nombre de semàfors:	37.289	38.043	38.502	38.708	38.888

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	98%	98%	99,95%	99,99%	95%
Grau acompliment	103%	103%	105%	105%	100%

##### 2. Disponibilitat de la xarxa semafòrica: 99%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	98,88%	98,49%	98,07%	98,87%	99,28%
Grau acompliment	100%	99%	99%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ 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

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de visites al web i a l'app d'informació de	1.135.624	1.646.379	2.381.202	2.240.523	1.963.077

l'estat del trànsit:					
Nombre de panells d'informació variable:	76	76	69	69	69

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	98%	98%	99,95%	99,99%	95%
Grau acompliment	103%	103%	105%	105%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Actualització cada 5 minuts de la informació de l'estat del trànsit: 95%

## MODALITAT 2: MANTENIMENT DE LA XARXA SEMAFÒRICA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de semàfors	37.289	38.043	38.502	38.708	38.888

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Disponibilitat de la xarxa semafòrica: 99%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	98,88%	98,49%	98,07%	98,87%	99,28%
Grau acompliment	100%	99%	99%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Disponibilitat de la xarxa semafòrica: 99%

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'escapes mecàniques per mantenir:	85	85	85	85	85
Nombre d'ascensors urbans per mantenir:	44	44	44	46	46
Metres quadrats de paviments renovats i reparats:	192.949	168.646	219.234	132.812	77.692
Nombre d'actuacions de senyalització vertical de tota mena:	3.887	3.724	2.805	4.435	7.720
Metres quadrats de passos de vianants existents:	148.262	149.186	146.417	139.080	134.269

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	98,36%	97,02%	89,77%	94,88%	93,22%
Grau acompliment	101%	100%	93%	98%	96%

### 2. Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95,87%	95,34%	90,19%	93,19%	94,70%

Grau acompliment	99%	98%	93%	96%	98%
------------------	-----	-----	-----	-----	-----

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%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	91,67%	93%	91,00%	42,86%	36,15%
Grau acompliment	102%	103%	101%	48%	46%

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

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	75,10%	98,10%	98%	100%	100%
Grau acompliment	83%	109%	108%	111%	111%

5. Repintat anual del 5% dels passos de vianants

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	6,80%	13,13%	11,00%	20,16%	25,44%
Grau acompliment	136%	263%	220%	403%	509%

Proposta pel 2021:

- ✓ Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%
- ✓ Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%
- ✓ 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%
- ✓ Repintat anual del 5% dels passos de vianants

## MODALITAT 1: MANTENIMENT D'ESCALES I ASCENSORS URBANS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'escales mecàniques per mantenir:	85	85	85	85	85
Nombre d'ascensors urbans per mantenir:	44	44	44	46	46

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	98,36%	97,02%	89,77%	94,88%	93,22%
Grau acompliment	101%	100%	93%	98%	96%

2. Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95,87%	95,34%	90,19%	93,19%	94,70%
Grau acompliment	99%	98%	93%	96%	98%

Proposta pel 2021:

- ✓ Disponibilitat de les escales mecàniques: 97%
- ✓ Disponibilitat dels ascensors urbans: 97%

## MODALITAT 2: MANTENIMENT DELS PAVIMENTS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Metres quadrats de paviments renovats i reparats:	192.949	168.646	219.234	132.812	77.692

### 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%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	91,67%	93%	91,00%	42,86%	36,15%
Grau acompliment	102%	103%	101%	48%	40%

Proposta pel 2021:

- ✓ 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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'actuacions de senyalització vertical de tota mena:	3.887	3.724	2.805	4.435	7.720

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	75,10%	98,10%	98%	100%	100%
Grau acompliment	83%	109%	108%	111%	111%

Proposta pel 2021:

- ✓ 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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Metres quadrats de passos de vianants existents:	148.262	149.186	146.417	139.080	134.269

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Repintat anual del 5% dels passos de vianants

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	6,80%	13,13%	11,00%	20,16%	25,44%

---

Grau acompliment	136%	263%	220%	403%	509%
------------------	------	------	------	------	------

Proposta pel 2021:

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