

# POLÍTICA DE QUALITAT

## Compromís:

El Zoo de Barcelona ha adquirit un doble compromís, amb la societat en general i amb els seus visitants en particular, que comparteix amb els principals zoològics del món. Amb la política de qualitat ens obliguem alhora a fixar-nos un conjunt d'objectius i a revisar-los de forma contínua amb la finalitat de millorar constantment, sempre respectant el marc legal establert.

Per complir el nostre compromís amb la societat hem de:

- Conservar i protegir les espècies en perill d'extinció a través de programes de reproducció i d'investigació.
- Promoure el coneixement de la biodiversitat mitjançant activitats educatives i formatives.

Per complir el nostre compromís amb els visitants hem de:

- Oferir una visita al Zoo amena i amb un alt contingut cultural.
- Mantenir i conservar en perfecte estat les instal·lacions i allotjar-hi en condicions òptimes animals representatius de les principals àrees biogeogràfiques del món.
- Garantir la màxima seguretat als visitants i a les espècies que allotgem.

Per poder-ho fer disposem de:

- Informació detallada i exhaustiva de totes les espècies, en diferents tipus de suport.
- Un servei d'atenció al client.
- Un Departament d'Educació que programa un ampli ventall d'activitats per al públic general i per a les escoles.
- El Zoo Club, que permet establir un vincle més estret amb el Zoo a les persones i famílies interessades en la fauna i la natura.
- Serveis de restauració, botiga i trenet, que complementen la visita i la fan més agradable.
- Accessos a les instal·lacions adequats per a les persones amb mobilitat reduïda.
- Servei mèdic.
- Servei de vigilància.
- Personal tècnic especialitzat que treballa en coordinació amb la resta de zoos i aquaris del món, centres de recerca i conservació, així com amb les principals universitats del país.

## COL-LABORACIÓ

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

## Reclamacions

- Disposem de fulls oficials de reclamació/denúncia a requeriment dels clients al Punt d'Informació. El Zoo de Barcelona es compromet a contestar abans de 15 dies hàbils a partir de la recepció de la reclamació.

Mesuri'ns de prop: ajudi'ns a millorar

- Si té qualsevol suggeriment, li agraïrem que ens el transmeti a través del formulari que trobarà a diferents punts de les nostres instal·lacions. El Zoo de Barcelona es compromet a contestar abans de 15 dies hàbils a partir de la recepció del suggeriment. La seva opinió és de gran ajuda per continuar millorant el nostre servei.

Barcelona, noviembre de 2007  
**Alfredo Morales González**  
Director general  
Barcelona de Serveis Municipals



Membre de



Seu oficial de  
Sede oficial de



**B:SM**

