

POLÍTICA DE CALIDAD

Compromiso:

El Zoo de Barcelona ha adquirido un doble compromiso, con la sociedad en general y con sus visitantes en particular, que comparte con los principales parques zoológicos del mundo. Con la política de calidad nos obligamos al mismo tiempo a fijarnos un conjunto de objetivos y revisarlos de forma continua con la finalidad de mejorar constantemente, respetando siempre el marco legal establecido.

Para cumplir nuestro compromiso con la sociedad debemos:

- Conservar y proteger las especies en peligro de extinción a través de programas de reproducción e investigación.
- Promover el conocimiento de la biodiversidad mediante actividades educativas y formativas.

Para cumplir nuestro compromiso con los visitantes debemos:

- Ofrecer una visita al Zoo amena y con un alto contenido cultural.
- Mantener y conservar en perfecto estado las instalaciones y alojar en condiciones óptimas a animales representativos de las principales áreas biogeográficas del mundo.
- Garantizar la máxima seguridad a los visitantes y a las especies que alojamos.

Para tal fin disponemos de:

- Información detallada y exhaustiva de todas las especies, en diferentes tipos de soporte.
- Un servicio de atención al cliente.
- Un Departamento de Educación que programa un amplio abanico de actividades para el público general y los colegios.
- El Zoo Club, que permite establecer un vínculo más estrecho con el Zoo a las personas y familias interesadas en la fauna y la naturaleza.
- Servicios de restauración, tienda y trenecito, que complementan la visita y la hacen más agradable.
- Accesos a las instalaciones adecuados para las personas con movilidad reducida.
- Servicio médico.
- Servicio de vigilancia.
- Personal técnico especializado que trabaja en coordinación con el resto de parques zoológicos y acuarios del mundo, centros de investigación y conservación, así como con las principales universidades del país.

COLABORACIÓN

Todos estamos invitados, con nuestra actitud cívica y responsable, a colaborar en el buen uso de las instalaciones y a participar en la mejora continua de los servicios para incrementar la calidad de vida en nuestra ciudad.

Reclamaciones

- Disponemos de hojas oficiales de reclamación/denuncia a disposición de los clientes en el Punto de Información. El Zoo de Barcelona se compromete a contestar antes de 15 días hábiles a partir de la recepción de la reclamación.

Evalúenos de cerca: ayúdenos a mejorar

- Si tiene cualquier sugerencia, le agradeceremos que nos la transmita a través del formulario que encontrará en varios puntos de las instalaciones. El Zoo de Barcelona se compromete a contestar antes de 15 días hábiles a partir de la recepción de la sugerencia. Su opinión es de gran ayuda para seguir mejorando nuestro servicio.

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



Miembro de



Sede oficial de



B:SM



Ajuntament de Barcelona