

Subdirecció de Logística - Secció de Qualitat i Processos
 Mapa de riscos i oportunitats (MRO) - Pla de gestió de les oportunitats (PGO)

Codi: RT-SDL17-01
 Rev: 2

2020

Data anàlisi 11/03/2018 Data actualització 05/02/2021 Actualització de l'avaluació i pla d'acció derivat de la crisi de la COVID-19

Objectiu Avaluar les oportunitats de millora del sistema
 Implementar accions per dur-les a terme

LOCALITZACIÓ DE L'OPORTUNITAT					AVALUACIÓ DE L'OPORTUNITAT				VALORACIÓ			Pla d'acció	Compliment	Responsable/s	Terminis
Número d'ordre	Tipus procés	Àmbit	Procés	Procediments	Situació de l'oportunitat	Oportunitat	Efecte potencial	Origen	Benefici	Possibilitat	Nivell oportunitat				
1	Estratègic	Qualitat	Comunicació interna i externa	SDL13 Comunicació, context i parts interessades	Potenciar la CV i altres canals de comunicació. Definició de fluxos i intensitats comunicatives.	Oportunitat	Millora de la comunicació amb els clients per afavorir la planificació	Redisseny CV	4	4	16	Actualitzar mapa de fluxos i intensitats comunicatives. Definir mapa de fluxos de comunicació en la gestió. Actualització CV i disponibilitat de continguts a nivell extern	SI	Qualitat	2019
2	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Bona gestió de les no conformitats i incidències internes en general	Oportunitat	Prevenir noves incidències i incrementar així la qualitat en la prestació del servei. Augmentar el grau de satisfacció del client	Implicació de tots els equips de treball i especialment del gestor de l'espai/carteria	4	4	16	Accions formatives i de sensibilització. Potenciar la creació de grups de treball per analitzar incidències recurrents		Direcció/RRHH	2020
3	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Administració electrònica	Oportunitat	Disminució de la demanda de trameses de servs postals. Eliminació de la necessitat d'establir circuits de porta signatures manual	Disminuir les incidències en el servei	4	4	16	Comunicació i informació puntual de les novetats a tot el personal implicat		Caps SSGG	2020
4	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Reforçar el coneixement de l'equip sobre totes les funcions a desenvolupar	Oportunitat	Evitar compartimentalització, potenciar el coneixement i equip capacitat per resoldre qualsevol incidència	Disposar d'equips multidisciplinars per millorar la prestació del servei	4	4	16	Reforçar canals de comunicació dintre de l'equip i valorar que les feines siguin rotatives		Caps SSGG	
5	Operatiu	Qualitat	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Idoneïtat per l'emmagatzematge i distribució.	Oportunitat	Facilitat per efectuar les tasques.	Instal·lacions idònies per emmagatzemar i distribuir materials.	4	4	16			cap Departament PDL	2020
6	Operatiu	Qualitat	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Implicació del personal.	Oportunitat	Millora continua de la gestió. Adaptació als canvis i nous serveis.	Grup de treball implicat.	4	4	16				
7	Operatiu	Qualitat	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Motivació del personal.	Oportunitat	Reconeixement de les tasques.	Bona valoració a les enquestes satisfacció dels usuaris	4	4	16	Potenciar la definició d'accions en base a la realimentació del client en les enquestes			
8	De Suport	Qualitat	Gestió econòmica	SDL06 Compres i Aprovisionament	Suport tècnic de SAP financer i SAP compres	Oportunitat	Actualització ràpida de processos i millora continuada	Bon equip de treball Intervenció i Compres	4	4	16				
9	De Suport	Qualitat	Gestió econòmica	SDL06 Compres i Aprovisionament	Administració electrònica a llarg termini	Oportunitat	Reducció de burocràcia i estalvi de temps	Obligatorietat lleis	4	4	16				
10	De Suport	Qualitat	Gestió econòmica	SDL06 Compres i Aprovisionament	Nou gestor d'expedients GDD a l'abast de tothom	Oportunitat	Informació a l'abast de tothom i actualitzada	Nova aplicació informàtica	4	4	16				
11	De Suport	Tots tres	Gestió econòmica	SDL06 Compres i Aprovisionament	Pla estratègic a llarg termini	Oportunitat	Transversalitat, difusió i implicació de tots els treballadors	ISO 2015	4	4	16				
12	De Suport	Tots tres	Gestió de recursos humans	SDL07 Gestió de recursos humans	Projecte Pla formatiu	Oportunitat	Alinear pla estratègic i necessitats formatives	Elaborar Pla de formació	4	4	16	Pla de formació : Disseny i desenvolupament d'accions formatives específiques a mida per cada col·lectiu i unitat organitzativa de la SDLO. Atenció a les necessitats específiques i singulars de formació a través de la formació externa			
13	Estratègic	Qualitat	Direcció	SDL02 Direcció	Treball en remot	Oportunitat	Neutralitza l'aturada del treball presencial a causa de la impossibilitat de desplaçament al lloc de treball. Permet la conciliació familiar en períodes de crisi. Possibilitat d'increment de la productivitat.	Situacions de confinament a causa de períodes d'emergència sanitària	4	4	16	Elaborar protocols de treball a distància. Habilitar sistemes de treball en remot (Informàtica) Proveir de recursos tècnics al personal en teletreball	SI	Organs de govern de la Diputació de Barcelona. Direcció de Tecnologies de la Informació (Informàtica)	Mentres duri la situació
13	Estratègic	Mediambient/Prevenició	Direcció	SDL02 Direcció	Treball en remot	Oportunitat	Evita desplaçaments als centres de treball, per la qual cosa redueix contaminació i accidents laborals en itinere	Situacions de confinament a causa de períodes d'emergència sanitària	4	4	16	Elaborar protocols de treball a distància. Habilitar sistemes de treball en remot (Informàtica) Proveir de recursos tècnics al personal en teletreball	SI	Organs de govern de la Diputació de Barcelona. Direcció de Tecnologies de la Informació (Informàtica)	Mentres duri la situació
14	Operatiu	Qualitat	Suport d'informació bibliogràfica i documental	SDL15 Suport d'informació bibliogràfica i documental	Ofertir els nostres serveis als ajuntaments	Oportunitat	Consolidar la bgr com a centre documental de referència per a l'Administració local	Facilitar l'accés a recursos del seu interès	4	3	12	Definició d'eines d'accés als serveis de BGR a AJ EELL	SI		
15	Operatiu	Mediambient	Gestió d'espais i mobiliari	PR10-31 Gestió d'espais i mobiliari	Implementar les accions del Pla d'optimització de recursos	Oportunitat	Alineació amb la sostenibilitat els valors mediambientals de la SDLO	Pla de mandat	3	4	12				
16	De Suport	Qualitat	Subministrament continu	SDL08 Gestió Subministrament continu	Definir formulari amb camps d'informació obligatòria	Oportunitat	Reduir temps i augmentar les funcionalitats del servei	Edició del formulari	3	4	12				
17	De Suport	Qualitat	Subministrament continu	SDL08 Gestió Subministrament continu	Definir planificació de reunions amb la comercialitzadora	Oportunitat	Reducció errors de facturació	Reunions Presencials	4	3	12				
18	Operatiu	Qualitat	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Coordinació amb els serveis.	Oportunitat	Optimització de les tasques.	Coordinació amb serveis (carteries, parc mòbil, etc.)	4	3	12				
19	De Suport	Prevenició	Prevenició de riscos	SDL14 Prevenició de riscos	Programa de renovació d'equips	Oportunitat	Millora clima laboral, eficiència i eficàcia	Augment de pressupost i elaboració programa Renove	4	3	12				
20	De Suport	Tots tres	Control de qualitat i millora contínua	SDL05 Sistema de millora	Bona gestió d'incidents i/o accidents laborals i/o mediambientals	Oportunitat	Reducció de l'absentisme laboral i impacte mediambiental	Implicació de les gestories i compromís de les direccions	4	3	12	Accions formatives i de sensibilització. Potenciar el nucli de qualitat			
21	De Suport	Tots tres	Auditories	SLD03 Auditoria interna	Auditories com a eina de millora	Oportunitat	Aporta millora i optimitza el procés	Grup auditor implicat en la millora continuada	4	3	12	Nou contracte empresa auditora. Externalitzar apartats de direcció i sistema en auditor extern	SI		
22	De Suport	Mediambient	Gestió ambiental	SDL12 Gestió ambiental	Sistema de gestió de residus eficient	Oportunitat	Col·laborar en l'augment de la sostenibilitat	Personal sensibilitzat amb el Mediambient	4	3	12	Definir accions formatives en gestió de residus. Aprovar procediment gestió de residus	SI		
23	Operatiu	Prevenició	Atenció telefònica	PR11-08 Atenció telefònica	Falta de sensibilització amb la prevenició de riscos	Oportunitat	Sinistralitat	Manca de seguiment de la planificació preventiva de l'avaluació de riscos laborals i psicosocials	3	3	9	Desenvolupar metodologia preventiva i de control. Formació específica del col·lectiu en la gestió i prevenició de l'estress que pugui generar l'atenció al públic així com en tècniques de control emocional i eines de comunicació per gestionar situacions tenses. Formació als comandaments en la gestió de persones.			
24	Operatiu	Qualitat	Trasllats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Actualitzar flota	Oportunitat	Augment de la seguretat passiva i sostenibilitat	Augment pressupostari	3	3	9	Adquisició mitjançant compra i rentin de vehicles mes segurs i sostenibles			
25	Operatiu	Tots tres	Trasllats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Auditories com a eina de millora	Oportunitat	Aporta millora i optimitza el procés	Grup auditor implicat en la millora continuada	3	3	9	Implicació de tots el treballadors en la millora contínua.			
26	Operatiu	Tots tres	Gestió del taller de vehicles	PR10-11 Gestió de taller	Pla de manteniment genèric i específic d'actuació.	Oportunitat	Serveis més eficaç i eficient	Creació de un protocol del pla de manteniment genèric i específic d'actuació.	3	3	9	s'implanta sistema d'avís als clients per realitzar manteniments i ITV			
27	Operatiu	Mediambient	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Coneixement de les mesures mediambientals a emprar	Oportunitat	Millorar les condicions mediambientals de la PDL	ISO 14000 com a eina millora de la gestió de residus.	3	3	9				
28	Operatiu	Qualitat	Gestió sales i suport audiovisual	PR11-03 Gestió sales i espais comuns PR11-06 Suport audiovisual	Millora de la imatge i visibilitat de l'oferta de serveis	Oportunitat	Millora reputació, reconeixement i satisfacció del client	Campanyia informativa	3	3	9	Publicació catàleg de serveis			
29	Estratègic	Mediambient	Pla d'Optimització de Recursos	Manual POR	Potenciar els canals de comunicació amb la DSEL en matèria POR	Oportunitat	Augment de la sostenibilitat i millora imatge ambiental de la Corporació	Pla de comunicació interdepartamental	4	2	8	Encarregar a la responsable de Subministraments continus la intercomunicació en matèria POR entre la SDL i SDE	SI		
30	Operatiu	Qualitat	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Utilització d'eines tecnològiques	Oportunitat	Radiofreqüència	Agilitar les tasques d'emmagatzematge	4	2	8				
31	De Suport	Tots tres	Control de qualitat i millora contínua	SDL05 Sistema de millora	Bona gestió de no conformitats, producte no conforme i incidències en general	Oportunitat	Incrementar la qualitat en la prestació del servei. Augmentar el grau de satisfacció del client	Implicació de les gestories i compromís de les direccions	4	2	8	Accions formatives i de sensibilització. Potenciar el nucli de qualitat			
32	Estratègic	Qualitat	Direcció	SDL02 Direcció	Millora de la imatge i visibilitat de la Subdirecció de Logística dins de la Diputació de Barcelona	Oportunitat	Millora reputació i reconeixement intern	Desconeixement parcial dels serveis de la Subdirecció de Logística per part dels usuaris	2	3	6	Revisió continguts web			
33	Operatiu	Qualitat	Reproducció gràfica	PR10-02 Reproducció gràfica	Increment de tasques i productes de la Unitat de Senyalística	Oportunitat	Increment de la càrrega de feina no assumible	Poca estructura de senyalística i interdependència de les dues unitats	2	3	6	Objectiu d'organització amb la Unitat de Senyalística. Pla de millora organitzativa	SI	Esteve Bosch Segis Serrano	31/12/2020

34	Operatiu	Qualitat	Reproducció gràfica	PR10-02 Reproducció gràfica	Necessitat de més producció	Oportunitat	Incrementar el pressupost per la compra de més material i consumibles	Falta actual de material en estoc	2	3		6	Possibilitat d'augment de partida per compra de material per producció	si	Esteve Bosch José A. Bermejo	31/12/2020
35	Operatiu	Qualitat	Gestió del taller de vehicles	PR10-11 Gestió de taller	Incorporació de nous usuaris	Oportunitat	Potenciació taller i augment de negoci	Decisions organitzatives	3	2		6	No depen únicament de nosaltres, son els usuaris que han de acomplir amb la normativa interna.			
36	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Informe extern d'avaluació dels plecs de contractes de neteja	Oportunitat	Millorar la prestació del servei i disminuir la càrrega de treball del gestor		2	3		6	Identificar bateria de propostes de millora aplicables per millorar la prestació del servei de neteja			
37	Operatiu	Qualitat	Gestió del taller de vehicles	PR10-11 Gestió de taller	Ampliació del servei a tota la corporació	Oportunitat	Compliment de la normativa vigent	Incorporació de nous usuaris	4	1		4	No depen únicament de nosaltres, son els usuaris que han de acomplir amb la normativa interna.			
38	Operatiu	Qualitat	Senyalística	PR11-05 Senyalística	Mantenir l'equilibri entre proveïdors i necessitats (dar de comer a todos)	Oportunitat	Dificultat de tenir tothom content	Diversitat de proveïdors per respondre a les necessitats	2	2		4				
39	Operatiu	Qualitat	Gestió sales i suport audiovisual	PR11-03 Gestió sales i espais comuns PR11-06 Suport audiovisual	Ampliar serveis a clients externs	Oportunitat	Reconeixement extern. Ampliar suport a entitats i administracions		2	2		4				
40	Estratègic	Qualitat	Direcció	SDL02 Direcció	Dotació de més pressupost	Oportunitat	Executar projectes descartats com canvi de pont de rentat del Parc Mòbil, incorporar accessos directes a les oficines del Parc Mòbil...	Nova planificació del pressupost pel nou any	3	1		3				
41	Operatiu	Tots tres	Trasllats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Millora en infraestructures (nou accés, coberta pàrquing)	Oportunitat	Millor mobilitat en el recinte	Dotació pressupostària	3	1		3	es un projecte que es va ajornar			
42	Operatiu	Qualitat	Gestió d'espais i mobiliari	PR10-31 Gestió d'espai i mobiliari	Ampliació cartera de clients (Org. autònoms i petits ajuntaments)	Oportunitat	Millora reputació i reconeixement intern; increment de la càrrega de feina	Acord de presidència, i necessitats del servei	2	1		2				
43	Operatiu	Qualitat	Senyalística	PR11-05 Senyalística	Definir procés de gestió d'incidències	Oportunitat	Millora de la imatge de la unitat	Possibilitat de millora continua	2	1		2			cap Unitat Senyalística	2019

Total oportunitats	44
Accions definides	26
Accions completades	9
Compliment del pla d'acció per a oportunitats	35%

Mitjana