

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

2022

Codi: RT-SDL17-01
 Rev: 3

Data anàlisi 11/3/2018 Data actualització 5/2/2021 Actualització de l'avaluació i pla d'acció derivat de la crisi de la COVID-19
 13/04/2022 Revisió i actualització (OGI-OGP)

Objectiu

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 serveis 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 Possibilitat de distribuir recursos per reforçar altres funcions del col·lectiu d'auxiliar de suport		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	Neutraliza 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/prevenció	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	Oferir 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 i EELL.	SI		
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	Comunicació i informació puntual de les novetats a tot el personal implicat	SI	Inma Bravo	Permanent
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	Reunions establertes en el PCAP	SI	Inma Bravo	Permanent
18	Operatiu	Qualitat	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Coordinació amb els serveis SDLO.	Oportunitat	Optimització de les tasques.	Coordinació amb serveis (carteries, parc mòbil, usuaris PDL, etc.)	4	3	12				
19	De Suport	Prevençió	Prevençió de riscos	SDL14 Prevençió 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	Prevençió	Atenció telefònica	PR11-08 Atenció telefònica	Falta de sensibilització amb la prevenció 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 prevenció de l'estrès 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	Qualitat	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Reorganització dels serveis logístics de la DIBA - acabar convertint-nos en l'operador únic de la DIBA	Oportunitat	Eficàcia i eficiència, optimització de recursos i de costos	projecte de reorganització	4	3	12				
28	Operatiu	Qualitat	Gestió sales i suport audiovisual	PR11-03 Gestió sales i espais comuns PR11-06 Suport audiovisual	Increment de l'interès per celebrar activitat en els espais corporatius. Creació de nous espais	Oportunitat	Millora reputació, reconeixement i satisfacció del client	Increment de les activitats internes i externes	3	3	9	Publicació catàleg de serveis per definir les competències específiques en la matèria Redistribució del personal auxiliar de suport per reforçar l'assistència a sales en el marc de les seves funcions			
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		
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			
36	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Informe extern d'avaluació dels plec 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 al 95% de la flota corporativa	Oportunitat	Donar sentit a l'existència del taller com a referent únic de qualitat de la Corporació	Incorporació de recursos materials i humans que permeten donar resposta a les necessitats més complexes	4	1	4	No depen únicament de nosaltres, son els usuaris que han de complir 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	Possibilitat d'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			
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 carrega 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
44	Estratègic	Qualitat	Reproducció gràfica	PR10-02 Reproducció gràfica	Convertir-nos en el referent de Reproducció gràfica de la DIBA, i ser una opció millor que un proveïdor extern	Oportunitat	Augment de feina que dona sentit a l'existència del DRG	Millor qualitat i personalització del producte que un proveïdor extern	4	4	16			
45	De Suport	Mediambient	Reproducció gràfica	PR10-02 Reproducció gràfica	Reutilització de materials	Oportunitat	Eficiència i abaratiment de costos	Sensibilització i coneixement de com reutilitzar els materials	4	3	12			
46	Operatiu	Qualitat	Gestió del taller de vehicles	PR10-11 Gestió de taller	Adaptar-nos a les necessitats dels clients que apostin pel vehicle de rènting	Oportunitat	Donar sentit a l'existència del taller com a referent únic de qualitat de la Corporació	Reinvençió del DPM per gestionar els vehicles de rènting	4	3	12			
47	Estratègic	Qualitat	Compres i aprovisionament	SDL13 Comunicació, context i parts interessades	Possibilitat de creixement i més visibilitat (fer més coses i donar servei a més serveis i ens participats)	Oportunitat	Visibilitat de la SDLO Satisfacció del personal	Coneixement expert Contacte amb el mercat	3	2	6			
48	Estratègic	Qualitat	Compres i aprovisionament	SDL06 Compres i Aprovisionament	Possibilitat de convertir-se en referent de compres i aprovisionament	Oportunitat	Visibilitat de la SDLO Satisfacció del personal	Coneixement expert Contacte amb el mercat	3	1	3			
49	Estratègic	Qualitat	Gestió d'espais i mobiliari	PR10-31 Gestió d'espai i mobiliari	Ser un referent en solucions de l'entorn de treball (moviment, reparacions de mobiliari, propostes de remodelació...)	Oportunitat	Ampliació de la cartera de serveis Visibilitat de la SDLO	Coneixement expert Servei de qualitat	3	2	6			
50	Estratègic	Qualitat	Traslats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Ser referents de serveis de mobilitat per a tota la Corporació	Oportunitat	Donar sentit a l'existència del servei de xofer per a tota la Corporació	Coneixement expert Servei de qualitat	3	1	3			

Total oportunitats	43
Accions definides	22
Accions completades	9
Compliment del pla d'acció per a oportunitats	41%

Mitjana  11