

## DECRET

Aprovar la renovació de les cartes de serveis de l'Oficina de Gestió de Recintes, Unitat de Biblioteca General i de Referència, Departament de Reproducció Gràfica, Departament de Parc Mòbil, Unitat de Gestió d'Espais, Departament de Compres i Magatzem, Departament Plataforma de Distribució Logística, Subministraments Continus i Secció de Gestió Administrativa de la Subdirecció de Logística, amb vigència de l'1 de gener de 2021 fins al 31 de desembre de 2025

Exp: 2020/0016118

La Diputació de Barcelona, en la sessió de la Junta de Govern del dia 30 de juny de 2016, va aprovar el dictamen (ref. 268/2016) pel qual es proposa aprovar Pla d'optimització de recursos 2.0 - Corporació sostenible, que conté les propostes i actuacions que modifiquen el document de desplegament del POR apartat I, Corporació Sostenible, com un instrument capaç de fer avançar la Corporació pel camí d'una distribució més eficient dels seus recursos, no només en el terreny material i quantitatiu, sinó amb la voluntat de provocar un progressiu canvi en la cultura organitzativa amb la meta de prestar cada vegada serveis públics de major qualitat.

La millora dels processos es configura, doncs, com a una de les orientacions estratègiques que configura el mateix POR la qual cosa suposa que la Diputació de Barcelona ha de revisar els seus processos de forma permanent per a gestionar els propis serveis des de la qualitat.

La Subdirecció de Logística, atenent a aquesta línia de gestió, treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora continua en la prestació dels serveis que ofereix a tota la Corporació i entén que les cartes de serveis són l'instrument a través del qual les unitats d'ella dependents informen a les persones usuàries dels serveis que els hi ofereixen i és l'expressió del compromís adquirit amb ells/elles.

Per decret 11318/15 de 3 de desembre de 2015, El diputat delegat de Presidència, Serveis Generals i Relacions amb la ciutat de Barcelona, va aprovar diferents Cartes de Serveis, amb vigència fins el 31 de desembre de 2020, Cartes que ara es considera necessari actualitzar i renovar.

Les Cartes aprovades son:



1. Unitat de Biblioteca General i de Referència
2. Departament de Reproducció Gràfica
3. Departament de Parc Mòbil
4. Unitat de Gestió d'Espais
5. Departament de Compres i Magatzem
6. Departament Plataforma de Distribució Logística
7. Subministraments Continus
8. Secció de Gestió Administrativa
9. Oficina de Gestió de Recintes

En el temps de vigència, les Cartes de Serveis aprovades s'han hagut d'actualitzar, ja sigui degut a modificacions orgàniques i/o de continguts dels processos que gestionen les unitats dependents de la Subdirecció de Logística.

Així, doncs, tot tenint en compte la finalització de la vigència i les modificacions realitzades, es considera necessària l'aprovació de les noves Cartes de Serveis, amb vigència fins al 31 de desembre de 2025, que s'acompanyen d'annexos al present decret, i que es refereixen a les unitats orgàniques següents, totes elles dins l'àmbit de la Subdirecció de Logística:

1. Unitat de Biblioteca General i de Referència
2. Departament de Reproducció Gràfica
3. Departament de Parc Mòbil
4. Unitat de Gestió d'Espais
5. Departament de Compres i Magatzem
6. Departament Plataforma de Distribució Logística
7. Subministraments Continus
8. Secció de Gestió Administrativa
9. Oficina de Gestió de Recintes

La competència d'aquest acte, correspon a la Presidència de l'Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns, en virtut de la delegació conferida pel decret de la Presidència de la Diputació de Barcelona, de data 16 de desembre de 2019 (Ref. Núm. 14600/19) i publicat al BOPB de data 19 de desembre de 2019.

En virtut de tot això, es proposa l'adopció de la següent



## RESOLUCIÓ

**Primer.** Aprovar l'actualització i renovació de les cartes de serveis aprovades per Decret núm. 11318 de 3/12/2015 que s'acompanyen com a annex a la present resolució i que estan referides a les unitats orgàniques següents:

Unitat de Biblioteca General i de Referència rev.11/2020

Departament de Reproducció Gràfica rev.9/2020

Departament de Parc Mòbil rev.5/2020

Unitat de Gestió d'Espais rev.7/2020

Departament de Compres i Magatzem rev.5/2020

Departament Plataforma de Distribució Logística rev.4/2020

Subministraments Continus rev.4/2020

Secció de Gestió Administrativa rev.2/2020

Oficina de Gestió de Recintes rev.2/2020

**Segon.** Establir que la vigència de les esmentades cartes de serveis actualitzades abastarà el període de l'1 de gener de 2021 fins el 31 de desembre de 2025.

**Tercer.** APROVAR el desplegament de les activitats i els compromisos que es poguessin derivar, de els Cartes de Serveis aprovades, en tot l'àmbit corporatiu.

**Quart.** ENCARREGAR a la Subdirecció de Logística que faci la màxima difusió de la Cartes de Serveis aprovades i que adopti les mesures necessàries per a fer-les efectives.

## Metadades específiques del document

<b>Núm. Exp. SIGC</b>	2020/0016118
<b>Codi XGL</b>	
<b>Promotor</b>	SUBDIR. LOGÍSTICA
<b>Tramitador</b>	Subdir. Logística
<b>Codi classificació</b>	D0302 Catàlegs de serveis
<b>Títol</b>	Aprovar la renovació de les cartes de serveis de l'Oficina de Gestió de Recintes, Unitat de Biblioteca General i de Referència, Departament de Reproducció Gràfica, Departament de Parc Mòbil, Unitat de Gestió d'Espais, Departament de Compres i Magatzem, Departament Plataforma de Distribució Logística, Subministraments Continus i Secció de Gestió Administrativa de la Subdirecció de Logística, amb vigència de l'1 de gener de 2021 fins al 31 de desembre de 2025
<b>Objecte</b>	Aprovar les cartes de serveis que s'acompanyen d'annex al present decret, per un període de vigència fins al 31 de desembre de 2025
<b>Destinataris - CIF/DNI</b>	
<b>Op. Comptable -</b>	
<b>Altres serveis</b>	CIS Presidència, Serv.Inter. i Innovació
<b>Ref. Interna</b>	GER
<b>Acte de referència</b>	D 11318/2015

## Resum de signatures i tramitació administrativa

### Signatures requerides

<b>Perfil</b>	<b>Signatari</b>	<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
Responsable directiu Servei Promotor	CPISR-1 C Maria Teresa Planes Vila	Proposa	02/11/2020, 19:44
Coordinador/a	CPISR-1 C Maria Teresa Planes Vila (accidental)	Proposa	02/11/2020, 19:46
President/a delegat d'àrea	Carlos Ruíz Novella (SIG)	Resol	06/11/2020, 18:58
Secretària General	Petra Mahillo Garcia (SIG)	Es transcriu en el Llibre de Resolucions, als efectes de l'art. 3.2.e) del RD 128/2018	07/11/2020, 10:51

## Documents vinculats

---

### Carta de serveis(e68c50f869cbed0edd9)

Perfil	Signatari	Data signatura
Validador Servei Promotor	CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	28/10/2020, 13:21

### Carta de serveis(53218d091f378072634a)

Perfil	Signatari	Data signatura
Validador Servei Promotor	CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	28/10/2020, 13:22

### Carta de serveis(46851a323b4fb9ce8385)

Perfil	Signatari	Data signatura
Validador Servei Promotor	CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	28/10/2020, 13:23

### Carta de serveis(00248836146a5002ecc8)

Perfil	Signatari	Data signatura
Validador Servei Promotor	CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	28/10/2020, 13:23

### Carta de serveis(8e72c0862428c63717ba)

Perfil	Signatari	Data signatura
Validador Servei Promotor	CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	28/10/2020, 13:24

### Carta de serveis(b56235afa2403fc72929)

Perfil	Signatari	Data signatura
Validador Servei Promotor	CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	28/10/2020, 13:24

### Carta de serveis(0db84f05661ade2c32e3)

Perfil	Signatari	Data signatura
Validador Servei Promotor	CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	28/10/2020, 13:25

### Carta de serveis(ebe42b81fcbee8427441)

Perfil	Signatari	Data signatura
Validador Servei Promotor	CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	28/10/2020, 13:27

### Carta de serveis(3ca5d497e211bfbc2278)

Perfil	Signatari	Data signatura
Validador Servei Promotor	CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	28/10/2020, 13:27



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de RRHH,  
Hisenda i Serveis Interns**

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Unitat Biblioteca General i de Referència rev. 11 – 2020

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015  
Vigència fins al 31/12/2020



La Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix en el si de la Corporació. La Carta de Serveis és l'instrument pel qual la Bgr informa a les persones usuàries, tant internes com externes, dels serveis que els ofereix i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a totes elles.

La Biblioteca General i de Referència dona resposta a les necessitats bibliogràfiques i documentals del personal tècnic de l'Administració local.



Management  
System  
ISO 9001:2015

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): e68c50f869cbed0edd9 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

## Continguts

Qui som .....	3
Què fem.....	3
Sol·licitud de servei.....	4
Temps de resposta .....	4
Normativa reguladora .....	4
Drets persona usuària.....	4
Deures persona usuària.....	5
Els nostres compromisos .....	5
Volem millorar: suggeriments o queixes.....	5
On som, horaris d'atenció, com arribar .....	6

## Qui som

La Unitat Biblioteca General i de Referència (BGR), adscrita a la Secció de Qualitat i Processos de la Subdirecció de Logística fou creada l'any 1993 per tal d'ampliar i racionalitzar l'accés a la informació del personal de la Diputació i, actualment compta amb una col·lecció de més de 15.000 documents, especialitzada en administració pública, i en particular sobre administració local.

### Missió

Respondre les necessitats informatives i documentals dels tècnics de l'administració local per al desenvolupament de la seva tasca diària

### Visió

Volem continuar sent un referent com a biblioteca especialitzada en dret administratiu, contractació pública, gestió de recursos humans, planificació territorial i altres matèries relacionades amb el món local

## Què fem

### Funcions

- Identificar i analitzar els recursos informatius i documentals més adients per incorporar a la col·lecció de la biblioteca a fi d'actualitzar-la permanentment.
- Adquirir, processar i difondre el fons bibliogràfic i documental per posar-la a l'abast dels nostres usuaris.
- Donar suport logístic en el seguiment i control de les subscripcions dels diferents departaments de la Diputació.

### Serveis que oferim

- Consulta a sala

Posem a disposició dels usuaris el nostre fons bibliogràfic per a consulta en sala i facilitem l'accés a les diferents bases de dades jurídiques i altres recursos digitals online.

- Servei d'informació i referència

Facilitem la cerca d'informació especialitzada, i en particular de caràcter legislatiu, ja sigui a través dels nostres propis recursos informatius o consultant fonts externes.

Per difondre els recursos documentals que s'incorporen al fons de la biblioteca s'editen periòdicament butlletins de novetats i bibliografies especialitzades.

- Servei d'Alerta Bibliogràfica / Difusió Selectiva de la Informació

Oferim serveis d'actualització mitjançant la tramesa setmanal dels sumaris electrònics de les revistes i el servei diari de difusió de normativa legal segons selecció per subscripció de l'usuari.



- Servei de préstec

Oferim la possibilitat de disposar en préstec d'un màxim de 5 documents de la biblioteca durant quinze dies amb la possibilitat de prorrogar els terminis.

- Servei d'Obtenció de Documents i Préstec Interbibliotecari

Localitzem documents que es troben disponibles en altres centres de documentació, i sempre que és possible hi facilitem l'accés a través del préstec interbibliotecari, o bé en sol·licitem una còpia, si es tracta d'articles de revista.

### Sol·licitud de servei

Per realitzar una sol·licitud de servei a la Bgr es podran seguir els següents procediments:

- Sol·licituds externes: a través de la bústia de correu electrònic de la Bgr: [sdlo.biblioteca@diba.cat](mailto:sdlo.biblioteca@diba.cat)
- Sol·licituds internes: es podran formular mitjançant formulari de peticions d'intradiba, correu electrònic ([sdlo.biblioteca@diba.cat](mailto:sdlo.biblioteca@diba.cat)) per telèfon (934 022 840) o bé de forma presencia.

### Temps de resposta

- Peticions que poden ser satisfetes amb els recursos de la BGR: 30 minuts
- Peticions que requereixen cerques complementàries (amb dades incompletes o dubtoses): de 30 minuts a 3 hores
- Peticions que requereixen la intervenció d'un/una professional documentalista: de 3 a 48 hores
- Peticions que requereixen la intervenció d'experts/es, sotmeses a drets d'autor o documents d'altres biblioteques: més de 48 hores

### Normativa reguladora

- Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals.
- Reial decret legislatiu 1/ 1996, de la Llei de Propietat Intel·lectual
- Llei 23/2006, de modificació del Text refós de la Propietat Intel·lectual
- Criteris d'utilització del servei de préstec de la Bgr aprovats per decret de Presidència 145/2018

### Drets persona usuària

- A accedir i consultar els fons i recursos d'informació de la Biblioteca
- A disposar d'un fons actualitzat i en bon estat
- A gaudir d'un servei de préstec gratuït per un màxim de 5 documents durant un període prorrogable de 15 dies.

- A ser informat de les dades personals que la Bgr pugui tenir per tal de gestionar el servei de préstec
- A l'assessorament sobre funcionament de la Bgr
- A l'atenció personalitzada en la formulació de consultes a diferents bases de dades, en novetats documentals i en la utilització de recursos documentals propis i externs ja sigui de forma presencial, telefònica o per correu electrònic.
- A sol·licitar els serveis i productes descrits en aquesta carta

### Deures persona usuària

- Respectar els procediments establerts per a la utilització dels serveis disponibles.
- Fer un bon ús de les instal·lacions, equips i fons documentals.
- Identificar-se mitjançant el seu DNI al personal de la Bgr per formalitzar el servei de préstec
- A tenir cura dels documents en préstec i responsabilitzar-se de les despeses per reposició derivades d'un mal ús.
- Respectar la normativa de propietat intel·lectual quant a còpia i reproducció de documents per a qualsevol dels mitjans que contempla la llei.

### Els nostres compromisos

La Biblioteca General i de Referència es compromet a

Respondre a totes les sol·licituds bibliogràfiques i documentals

Complir els temps de resposta establerts a la carta de serveis

Mantenir actualitzada la col·lecció documental per tal d'oferir un servei de qualitat

La BGR mesurarà

Grau de resposta a sol·licituds

Grau acompliment temps de resposta

Grau d'actualització col·lecció

La Subdirecció de Logística revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos. Els indicadors que mesuren el compliment seran consultables a la memòria anual de la Subdirecció de Logística.

### Volem millorar: suggeriments o queixes

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, la Biblioteca General i de Referència facilitarà als interessats o interessades una solució, una resposta o una justificació i emprendre l'acció correctora que s'escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

- Per telèfon: 934 022 840
- A la bústia de c/e de la Biblioteca General Referència: [sdlo.biblioteca@diba.cat](mailto:sdlo.biblioteca@diba.cat)
- Al directoris de contacte corporatius:

- Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
- Diba: <http://diba.cat/contacte/>

A través d'instància presentada en els registres generals de la Diputació de Barcelona

### On som, horaris d'atenció, com arribar

#### On som:


Recinte Escola Industrial, Comte d'Urgell, 187, Edifici del Relotge, 2a planta,


08036-Barcelona

#### Horaris d'atenció:

De dilluns a divendres, de 8 a 14:30 hores. Aquest horari podria variar en funció de períodes vocacionals i/o de dispensa del personal

#### Com arribar:

 Línies 54, 59, 63, 68, V9 i V11

 Línia 5, Hospital Clínic

 Comte d'Urgell / Rosselló



Per ampliar la informació adreceu-vos a la pàgina següent:

Intradiba: <https://intradiba.diba.cat/web/logistica/biblioteca>

Subdirecció de Logística

Recinte Escola Industrial. Edifici 25, 1a pl.  
Comte d'Urgell, 187. 08036 Barcelona  
Tel. 934 022 433 · Fax 934 022 273  
sd.logistica@diba.cat · www.diba.cat

Comunitat Logístic@: <https://logistica.diba.cat/>


## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2020/0016118
<b>Tipus documental</b>	Carta de serveis
<b>Títol</b>	Carta de Serveis Unitat Biblioteca General i de Referència rev. 11 ç 2020
<b>Codi classificació</b>	D0302 - Catàlegs de serveis

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	Validador Servei Promotor	Signa	28/10/2020 13:21

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
e68c50f869cbed0edd9	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de RRHH,  
Hisenda i Serveis Interns**

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Departament de Compres i Magatzem rev. 5 - 2020

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015  
Vigència fins al 31/12/2020



La Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix en el si de la Corporació. La Carta de Serveis és l'instrument pel qual el Departament de Compres i Magatzem informa als seus usuaris, tant interns com externs, dels serveis que fa i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a tots ells.

Facilita la gestió de les comandes de material atén les necessitats i expectatives dels usuaris dels diferents serveis, oficines i àrees de la Corporació

## **Continguts**

<b>Qui som .....</b>	<b>2</b>
<b>Què fem .....</b>	<b>2</b>
<b>Sol·licitud de servei .....</b>	<b>2</b>
<b>Temps de resposta .....</b>	<b>3</b>
<b>Normativa reguladora .....</b>	<b>3</b>
<b>Drets i obligacions persona usuària.....</b>	<b>3</b>
<b>Els nostres compromisos .....</b>	<b>4</b>
<b>Volem millorar: suggeriments o queixes .....</b>	<b>4</b>
<b>On som, horaris d'atenció, com arribar.....</b>	<b>4</b>

## Qui som

El Departament de Compres i Magatzem, adscrit a l'Oficina de Gestió Interna, de la Subdirecció de Logística, facilita la gestió de les comandes de material i atén les necessitats i expectatives dels usuaris dels diferents serveis, oficines i àrees de la Corporació

### Missió

Proveir als diferents departaments corporatius d'equips i materials d'oficina, exceptuats l'equipament i el programari informàtic, realitzant el seu manteniment si s'escau, i d'altres materials o serveis que de forma centralitzada es gestionen des de l'Oficina de Gestió Interna per a la resta de la corporació, com vestuari, mobiliari, vehicles, etc..

### Visió

Ser un referent en l'àmbit de compres dins el món local.

## Què fem

- Atendre les necessitats de compra de diversa índole –vestuari, material oficina, complements i d'altres equips-, utilitzant els procediments establerts per a la contractació pública.
- Suport transversal de l'eina general de peticions de material d'oficina.
- Orientació i assessorament en matèria de compres, tant a departaments interns com externs, de materials, i de procediments i software (SAP)

## Sol·licitud de servei

Per realitzar una comanda es poden seguir els següents procediments:

- A través d'una petició mitjançant aplicatiu SAP R/3 MM de la Diputació de Barcelona per a la gestió de compres i gestió de materials (exclusivament usuaris referents dels nostres clients). El procés de compra a través d'aquest procediment defineix l'estructura organitzativa, les dades mestres de materials i proveïdors, els documents de compra, la planificació de necessitats, la gestió d'estocs i, finalment, la verificació de factures).
- A través de la bústia de correu electrònic del Departament de Compres i Magatzem: [ogi.compresm@diba.cat](mailto:ogi.compresm@diba.cat).
- A través d'Intradiba: formalitzar la sol·licitud corresponent (<https://formularis.diba.cat/intradiba/complements-i-trasllats-mobiliari>)



## Temps de resposta

- Peticions realitzades a través del sistema SAP: diàriament es realitza l'aprovisionament, tant de material d'oficina com de la resta de materials necessaris tant per a la Subdirecció de Logística, com per cobrir les necessitats de la resta de la Corporació. El termini màxim pels materials d'ús comú és de 72 hores màxim
- Demandes cursades a través de la bústia departamental, necessitats cursades mitjançant sol·licitud de la Intradiba, i material d'ús no habitual o que requereix fabricació personalitzada: Tenint en compte que són materials dels quals es disposa d'estoc, el termini d'aprovisionament serà en funció de la tipologia del producte, i dels terminis establerts als contractes derivats, i serà habitualment entre 7 i 10 dies.

## Normativa reguladora

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Pla d'optimització de recursos (POR), aprovat pel decret 3/2004 del President de la Diputació de Barcelona en data 12 de gener de 2004.
- Instrucció per a l'ambientalització de la contractació, aprovada per la Junta de Govern de la Diputació de Barcelona en sessió ordinària de data 24 de juliol de 2014 (IAC).

## Drets i obligacions persona usuària

### Drets:

- A l'aprovisionament del material de les peticions en el temps de resposta establerts en aquesta carta.
- Efectuar reclamacions i suggeriments, pels canals establerts en aquesta carta.
- A fer propostes de millora, pels canals establerts en aquesta carta.

### Obligacions:

- A utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions.
- A subministrar la documentació que li sigui requerida en cada cas.

## Els nostres compromisos

El Departament de Compres i Magatzem es compromet a:

Donar resposta als requeriments dels nostres usuaris dintre dels terminis establerts

El DCM mesurarà

Temps de resposta en aprovisionar els articles demanats per SAP

La Subdirecció de Logística revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos. Els indicadors que mesuren el compliment seran consultables a la memòria anual de la Subdirecció de Logística.

## Volem millorar: suggeriments o queixes

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, el Departament de Compres i Magatzem facilitarà als interessats o interessades una solució, una resposta o una justificació i emprendre l'acció correctora que s'escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

- Per telèfon:
  - Oficina de Gestió Interna: 934 725 026
  - Departament de Compres i Magatzem: 93.402.20.89
- A la bústia de correu departamental:
  - Bústia de correu electrònic de l'Oficina de Gestió Interna: o.gestioint@diba.cat
  - Bústia de correu electrònic del Departament de Compres i Magatzem:: ogi.compresm@diba.cat
- Al directoris de contacte corporatius:
  - Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
  - Diba: <http://diba.cat/contacte/>

## On som, horaris d'atenció, com arribar

On som:


Departament de Compres i Magatzem


Recinte Escola Industrial, Comte d'Urgell, 187, Edifici 02, planta baixa

08036 - Barcelona

Horaris d'atenció: De dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 hores

Com arribar:

 Línies 54, 59, 63, 68, V9 i V11

 Línia 5, Hospital Clínic

 Comte d'Urgell / Rosselló



Per ampliar la informació sobre el Departament de Compres i Magatzem adreceu-vos a la pàgina següent:

Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/web/logistica>

Comunitat Logística@: <https://logistica.diba.cat/>

## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2020/0016118
<b>Tipus documental</b>	Carta de serveis
<b>Títol</b>	Carta de Serveis Departament de Compres i Magatzem rev. 5 - 2020
<b>Codi classificació</b>	D0302 - Catàlegs de serveis

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	Validador Servei Promotor	Signa	28/10/2020 13:22

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
53218d091f378072634a	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	





**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de RRHH,  
Hisenda i Serveis Interns**

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Departament de Parc Mòbil rev. 5 – 2020

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015  
Vigència fins al 31/12/2020



La Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix en el si de la Corporació. La Carta de Serveis és l'instrument pel qual el Departament de Parc Mòbil informa als seus usuaris, tant interns com externs, dels serveis que fa i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a tots ells

El Departament de Parc Mòbil gestiona els serveis de trasllats i manteniment de vehicles i servei de taller



Sistema de  
Gestió  
ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015  
OHSAS 18001:2007



www.tuv.com  
ID 9105045878



Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 46851a323b4fb9ce8385 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

## Continguts

Qui som .....	3
Què fem.....	3
Sol·licitud de servei.....	4
Temps de resposta .....	5
Normativa reguladora .....	5
Drets persona usuària.....	5
Deures persona usuària.....	5
Els nostres compromisos .....	6
Volem millorar: suggeriments o queixes.....	6
On som, horaris d'atenció, com arribar .....	6

## Qui som

El Departament de Parc Mòbil, adscrit a l'Oficina de Gestió Interna de la Diputació de Barcelona va néixer per donar resposta a les necessitats de la Corporació en matèria transport i d'arranjament dels vehicles corporatius. Les seves funcions han anat modificant-se per poder donar resposta a les noves necessitats dels departaments corporatius.

Actualment el Parc Mòbil disposa de personal qualificat per dur a terme aquests serveis, així com de maquinària i equipament d'última generació tecnològica. Aquest conjunt harmonitzat de recursos humans i tècnics ha fet que esdevingui una eina indispensable de suport al servei de tots els usuaris.

En aquest sentit el Parc Mòbil, va obtenir el mes de març de 2007 el distintiu de garantia de qualitat ambiental mitjançant resolució de la Direcció General de Qualitat Ambiental del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya. L'ecoetiqueta s'insereix en el projecte global que dibuixa el Pla d'Optimització de Recursos, amb l'objectiu de fer de la Diputació de Barcelona una corporació sostenible i respectuosa amb el medi ambient, innovadora en la prestació dels seus serveis i decidida a afrontar la millora continuada dels seus processos mitjançant la gestió orientada a la qualitat.

En aquest sentit i com a reforçament del compromís en aquesta línia, el Departament de Parc Mòbil ha implantat un sistema de gestió integral segons les normes UNE-EN-ISO 9001:2000 Sistemes de Gestió de la Qualitat, UNE-EN-ISO 14001:2004 Sistemes de Gestió Ambiental i OSHAS 18001 Sistema de Gestió de Seguretat i Salut Ocupacional.

Aquest sistema s'adreça a la millora de la qualitat i l'eficàcia de les seves actuacions, al respecte del medi ambient i a la minimització dels riscos laborals, introduint millores en els processos de gestió.

### Missió

Prestar servei de vehicles amb i sense conductor, arranjament i manteniment de vehicles corporatius i d'altres usuaris del Parc Mòbil.

### Visió

Donar als usuaris del Parc Mòbil un servei amb uns elevats estàndards de qualitat amb el valor afegit d'una garantia de sostenibilitat i respecte mediambiental optimitzant al màxim els recursos corporatius

## Què fem

### 1. Trasllat amb vehicles:

- Vehicles amb conductor per als membres electes i amb representació

de la Corporació: cotxe, furgoneta i microbús de 7/ 9 places.

- Vehicles sense conductor per al personal autoritzat de la Corporació, per garantir els desplaçaments a

l'àmbit territorial corporatiu: cotxe, furgoneta, microbús de 7/9 places, tot terreny i motocicleta.

- Traslats amb mitjans aliens (autocars) que, en funció de les necessitats dels diferents departaments, puguin ser sol·licitats.

## 2. Manteniment de vehicles:

- Neteja
- Greixatge i canvi d'oli
- Canvi de filtres
- Alineació de direcció
- Càrrega de gasos de l'aire condicionat
- Preparació ITV, etc.

## 3. Servei de taller:

- Frens
- Direcció
- Suspensions
- Aire condicionat
- Transmissions
- Trens de rodatge (pneumàtics)
- Motor (atmosfèrics, injecció, benzina, gas-oil, elèctrics i híbrids)
- Electricitat en general i quadre de comandament
- Planxa i pintura (servei internalitzat)
- Reparacions en ruta amb taller mòbil

## Sol·licitud de servei

- Per manteniment i reparació de vehicles

Des de la pàgina principal d'Intradiba, menú "Eines de gestió / sol·licituds diverses / Edificació i Logística". Obrir el formulari corresponent, emplenar degudament totes les dades i trametre'l

En el supòsit d'avaries urgents trucar per telèfon al Parc Mòbil (934 727 509) per concertar dia i hora per a la reparació i així evitar pèrdues de temps i desplaçaments innecessaris.

Fora de l'horari habitual trucar a la Sala de Control de Seguretat de Can Serra 934 022 300 / 934 020 680

- Per petició de vehicles:

- Vehicles amb conductor: S'haurà d'omplir, amb una antelació mínima de 24 hores, el formulari de sol·licitud normalitzat disponible a Intradiba (menú "Eines de gestió / sol·licituds diverses / Edificació i Logística") i se n'han d'emplenar tots els camps.

- Vehicles sense conductor: La sol·licitud del vehicle es formalitza emplenant el formulari disponible a l'accés restringit del web de la Diputació de Barcelona ([www.diba.cat](http://www.diba.cat)), en l'apartat OCS/Reserves vehicle, amb una antelació mínima de 20 hores i un màxim de 15 dies.



En els supòsits d'urgència, els serveis s'atendran immediatament segons la disponibilitat dels recursos.

### Temps de resposta

- Servei de taller en dependències del Parc Mòbil: inferior a 48 hores des de l'entrada del vehicle al taller.
- En tallers aliens (xapa i/o pintura): inferior a set dies.

Quan les reparacions comportin l'adquisició d'elements especials el termini resta condicionat a la disponibilitat dels elements i s'informarà a l'usuari del termini aproximat.

### Normativa reguladora

- Decret 3195/2019 d'aprovació els criteris d'ús dels vehicles amb xofer del Departament del Parc Mòbil de la Subdirecció de Logística
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril, del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la protecció de dades de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- Decret 12689/2015 d'aprovació del Registre i el sistema d'adquisició i gestió de vehicles de la Diputació de Barcelona
- Decret 12212/2015 d'aprovació del Protocol per regular l'ús de vehicles sense conductor, que gestiona el Departament de Pare Mobil, adscrit a l'Oficina de Gestió Interna, de la Subdirecció de Logística
- Decret 11318/2015 d'aprovació de les Cartes de Serveis de la Subdirecció de Logística

### Drets persona usuària

- Al subministrament de les peticions en el temps de resposta establerts en aquesta carta.
- Efectuar reclamacions i suggeriments, pels canals establerts en aquesta carta.
- A fer propostes de millora, pels canals establerts en aquesta carta.

### Deures persona usuària

- A utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions.
- A subministrar la documentació que li sigui requerida en cada cas.

## Els nostres compromisos

El Departament de Parc Mòbil es compromet a

Complir els temps de resposta

Millorar canals de comunicació mitjançant noves tecnologies per tal d'augmentar la satisfacció de les persones usuàries

Adequació del mitjà de transport per tal de millorar la sostenibilitat

DPM mesurarà

Temps de resposta

Incidències en el servei

Grau d'actualització de la flota

La Subdirecció de Logística revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos. Els indicadors que mesuren el compliment seran consultables a la memòria anual de la Subdirecció de Logística.

## Volem millorar: suggeriments o queixes

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, el Departament de Parc Mòbil facilitarà als interessats o interessades una solució, una resposta o una justificació i emprendre l'acció correctora que s'escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

- Per telèfon: 934 022 001, 934 727 510 / 505 / 509
- A la bústia de correu electrònic de l'Oficina de Gestió Interna: [o.gestioint@diba.cat](mailto:o.gestioint@diba.cat)
- A la bústia de correu electrònic del Departament de Parc Mòbil: [sdlo.pmobil@diba.cat](mailto:sdlo.pmobil@diba.cat)
- Al directoris de contacte corporatius:
  - Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
  - Diba: <http://diba.cat/contacte/>
- A través d'instància presentada en els registres generals de la Diputació de Barcelona

## On som, horaris d'atenció, com arribar

### On som:

Oficina de Gestió Interna

Subdirecció de Logística

Recinte Escola Industrial. Edifici 25, 1a pl.  
Comte d'Urgell, 187. 08036 Barcelona  
Tel. 934 022 433 · Fax 934 022 273  
sd.logistica@diba.cat · www.diba.cat

- Recinte Escola Industrial  
Comte d'Urgell, 187, Edifici 02, planta baixa  
08036 - Barcelona

#### Departament de Parc Mòbil

- Recinte Escola Industrial  
Comte d'Urgell, 187, Edifici 02, planta baixa  
08036 - Barcelona

#### Parc Mòbil


- Portlligat, 37-39  
08042 - Barcelona


#### Horaris d'atenció:

De dilluns a divendres, de 8 fins a les 15 hores

#### Com arribar:


##### Recinte Escola Industrial


 Línies 54, 59, 63, 68, V9 i V11

 Línia 5, Hospital Clínic

 Comte d'Urgell / Rosselló

##### Portlligat, 37-39

 Aiguablava (Pedrosa – Nou Barris), línies 11, 32, 50, 51, 76, 80, 81, 127

 . Línies 3, 4 i 11 (Trinitat Nova)



Per ampliar la informació adreceu-vos a la pàgina següent:

Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/web/logistica/trasllat-amb-vehicles-i-taller>

Comunitat Logística@: <https://logistica.diba.cat/>

## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2020/0016118
<b>Tipus documental</b>	Carta de serveis
<b>Títol</b>	Carta de Serveis Departament de Parc Mòbil rev. 5 ç 2020
<b>Codi classificació</b>	D0302 - Catàlegs de serveis

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	Validador Servei Promotor	Signa	28/10/2020 13:23

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
46851a323b4fb9ce8385	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	





**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de RRHH,  
Hisenda i Serveis Interns**

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Departament de Reproducció Gràfica rev. 9 - 2020

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015  
Vigència fins al 31/12/2020



La Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix en el si de la Corporació. La Carta de Serveis és l'instrument pel qual el Departament de Reproducció Gràfica informa a les persones usuàries, tant internes com externes, dels serveis que els ofereix i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a totes elles

El Departament de Reproducció Gràfica dóna resposta a les necessitats de composició, impressió i enquadernació de tot el material de papereria interna per a tots els serveis i organismes de la Diputació de



Sistema de  
Gestió  
ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015  
OHSAS 18001:2007



Document signat electrònicament. El mes validat. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 00248836146a5002ecc8 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

## Continguts

Qui som .....	3
Què fem.....	3
Sol·licitud de servei.....	4
Temps de resposta .....	5
Normativa reguladora .....	5
Drets persona usuària.....	5
Deures persona usuària.....	5
Els nostres compromisos .....	5
Volem millorar: suggeriments o queixes.....	6
On som, horaris d'atenció, com arribar .....	6

## Qui som

L'any 1994, com a conseqüència del tancament de la Impremta-Escola Fundació Pública Casa de Caritat, es va fer evident la necessitat de crear un centre que efectués els treballs de composició, impressió i enquadernació de tot el material de papereria interna per a tots els serveis i organismes de la Diputació de Barcelona.

Aquest departament disposa de maquinària moderna, que ha anat substituint els equips utilitzats als inicis de la seva activitat, de personal qualificat, que s'ha anat formant per afrontar el ventall de possibilitats que les tècniques actuals en reproducció gràfica ofereixen per tal de donar resposta als reptes que se li plantegen.

### Missió

Realitzar treballs de maquetació gràfica i formularis per la web i adaptació a la normativa vigent de la imatge corporativa

### Visió

Satisfer les necessitats i expectatives dels clients, oferint-los unes prestacions d'impressió i reproducció que aportin als serveis solucions òptimes i competitives a través d'un procés de millora contínua tant en procediments com en l'aplicació de noves tecnologies.

## Què fem

### 1. Preimpressió

- Digitalització de documents
- Creació de fitxers en format PDF
- Creació de fitxers per a web
- Maquetació i adaptació a la imatge corporativa
- Creació de formularis per a intradiba
- Treballs derivats pel Gabinet de Premsa i Comunicació

- Carnets personalitzats en PVC
- Impressió òfset (per a llarga tirada, papers especials i tintes personalitzades)
- Treballs de papereria (targes, cartes, jocs autocopiatius, talonaris, sobres, etc.)
- Díptics, tríptics, quadríptics, etc.
- Carpetes corporatives
- Cartells fins 50x70 cm

### 2. Impressió (per a curta tirada i dada variable)

- Impressions en negre
- Impressions en color
- Targeta de visita personalitzada en PVC amb codi QR
- Documents de treball (memòries, revistes, díptics, fulletons, etc.)

### 3.- Gravats amb làser

- Segells de goma
- Adhesius i plaques metàl·liques
- Fusta, metacrilat, acrílic, goma eva, etc.
- Encunyat sobre cartolina o cartó

### 4.- Impressió a gran format

Revisió 9/2020

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 00248836146a5002ecc8 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>



- Impressió de gran format amb base d'aigua i eco-solvents
- Cartells interiors i exteriors fins a 1.520 mm d'amplada
- Retolació per a vehicles
- Senyalització de recintes
- Acabats amb sobre de cartó ploma (*Foam*), màx. 1.400x1.000 mm
- Pantalles enrotllables
- Acabats amb cartró ploma i marcs
- Acabats amb policarbonat de 3mm
- Laminació fins a 1.370 mm
- Pantalla enrotllable fins a 1,5 m
- Bàner amb lona fins a 60x160 cm

#### 5- Impressió 3D

- Impressió sobre qualsevol suport fins a 10 cm d'alçada
- 6 tintes: cian, magenta, groc, negre, blanc i vernís (amb relleu)
- Mida màxima d'impressió 508 x 330 mm

#### 6.- Impressió sobre tèxtil

- Poliesters 80%
- Cotó
- Fusta aplicant capa d'imprimació
- Ceràmica

#### 7.- Postimpressió (acabats)

- Manipulats: guillotinat, plegat, fendit, foradat, encolat, trepanat, etc.
- Plastificat (mida: mínim carnet i màxim DIN A3)
- Relligats amb espiral metàl·lic o plàstic fins a 50 mm de llom
- Enquadernació artesanal:
  - relligats en tapa dura
  - estampació de tapes
  - relligats en tapa prefabricada fins a 250 fulls, 4 colors
  - restauració de llibres
  - relligats de col·leccions
  - confecció de tapes dures personalitzades
  - cinta tèrmica al llom
  - relligats amb tapes i cargols

### Sol·licitud de servei

A través d'Intradiba: formalitzant la sol·licitud comanda d'impressió.

Al moment de formalitzar el full de treball intern de la impremta, el director o gerent del servei o gerència del sol·licitant rebrà automàticament un correu de l'import del producte, fins que no validi amb un vist i plau, no és començarà la producció.

Les publicacions (documents de treball) han de passar primer pel Servei d'Imatge Corporativa, Difusió, Esdeveniments i Projectes Editorials, seguidament la feina és derivada al Departament de Reproducció Gràfica

Els organismes autònoms enviaran la petició a l'Oficina de Gestió Interna, i la deriva al DRG una vegada valorada.

## Temps de resposta

El temps de mitjà serà de 5 dies laborables a partir de l'acceptació de la comanda.

Es consensuarà el temps de lliurament del producte amb l'usuari, especialment, amb possibles endarreriments davant la necessitat de sol·licitar matèries primeres, en els casos de materials no homologats.

Per treballs de més complexitat (fora d'estandarts) i/o de més quantitat, es consensuarà amb l'usuari el temps de lliurament.

## Normativa reguladora

- Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals.
- Reial decret legislatiu 1/ 1996, de la Llei de Propietat Intel·lectual
- Llei 23/2006, de modificació del Text refós de la Propietat Intel·lectual

## Drets persona usuària

- Al subministrament de les peticions en el temps de resposta establerts en aquesta carta.
- A efectuar reclamacions i suggeriments, pels canals establerts en aquesta carta.
- A fer propostes de millora, pels canals establerts en aquesta carta.

## Deures persona usuària

- A utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions.
- A subministrar la documentació que li sigui requerida en cada cas.

## Els nostres compromisos

El Departament de Reproducció Gràfica es compromet a

Complir els temps de resposta establerts en la carta de serveis

Reduir el consum de primeres matèries en el procés de producció

El DRG mesurarà

Temps mitjans de resposta

Percentatge de reducció sobre l'any anterior

La Subdirecció de Logística revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos. Els indicadors que mesuren el compliment seran consultables a la memòria anual de la Subdirecció de Logística.

## Volem millorar: suggeriments o queixes

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, el Departament de Reproducció Gràfica facilitarà als interessats o interessades una solució, una resposta o una justificació i emprendre l'acció correctora que s'escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

- Per telèfon:
  - Oficina de Gestió Interna: 934 020 625
  - Departament de Reproducció Gràfica: 934 022 449
    - Departament ext.: 37 647
    - Unitat de Gestió de Producció: 37 613
    - Maquetació i digital: 37 611
- A la bústia de correu electrònic:
  - Oficina de Gestió Interna: [o.gestioint@diba.cat](mailto:o.gestioint@diba.cat)
  - Departament de Reproducció Gràfica: [ogi.reprografia@diba.cat](mailto:ogi.reprografia@diba.cat)
- Al directoris de contacte corporatius:
  - Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
  - Diba: <http://diba.cat/contacte/>

A través d'instància presentada en els registres generals de la Diputació de Barcelona

## On som, horaris d'atenció, com arribar

### On som:

Recinte Escola Industrial

Comte d'Urgell, 187, Ed. Laboratori 04, planta baixa

08036 Barcelona

### Horaris d'atenció:

De dilluns a divendres, de 8 fins a les 15 hores

### Com arribar:



Línies 54, 59, 63, 68, V9 i V11



Línia 5, Hospital Clínic



## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2020/0016118
<b>Tipus documental</b>	Carta de serveis
<b>Títol</b>	Carta de Serveis Departament de Reproducció Gràfica rev. 9 - 2020
<b>Codi classificació</b>	D0302 - Catàlegs de serveis

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
CPIISR-1 C Antonio Solanes Segura	Validador Servei Promotor	Signa	28/10/2020 13:23

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
00248836146a5002ecc8	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	





**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de RRHH,  
Hisenda i Serveis Interns**

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Oficina de Gestió de Recintes rev. 2 - 2020

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015  
Vigència fins al 31/12/2020



La Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix en el si de la Corporació. La Carta de Serveis és l'instrument pel qual l'Oficina de Gestió de Recintes informa als seus usuaris, tant interns com externs, dels serveis que fa i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a tots ells

Prestar i seguiment dels serveis que ofereix la Subdirecció de Logística en els edificis i recintes de la Corporació

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 8e72c0862428c63717ba Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

## **Continguts**

<b>Qui som .....</b>	<b>3</b>
<b>Què fem .....</b>	<b>3</b>
<b>Sol·licitud de servei .....</b>	<b>4</b>
<b>Temps de resposta .....</b>	<b>5</b>
<b>Normativa reguladora .....</b>	<b>5</b>
<b>Drets i obligacions de la persona usuària.....</b>	<b>6</b>
<b>Els nostres compromisos .....</b>	<b>6</b>
<b>Volem millorar: suggeriments o queixes .....</b>	<b>7</b>
<b>On som, horaris d'atenció, com arribar.....</b>	<b>7</b>

## Qui som

L'Oficina de Gestió de Recintes està adscrita a la Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona i s'encarrega de la prestació i seguiment dels serveis que ofereix en els edificis i recintes de la corporació.

Les competències que assumeix es concreten en:

- La gestió de la utilització dels diferents recintes i edificis de la Diputació de Barcelona.
- La coordinació i canalització de les relacions entre la Diputació de Barcelona i els diferents estadants dels recintes, oferint suport al seu funcionament ordinari.
- La repercussió dels costos de gestió entre les institucions usuàries dels diferents recintes.
- El suport al funcionament general de les unitats organitzatives de la pròpia Diputació.
- La provisió als usuaris interns i externs d'equipaments de qualitat d'ús públic.

L'Oficina de Gestió de Recintes s'estructura en unitats organitzatives que assumeixen de la forma més propera possible als seus usuaris i a les seves necessitats, en cada recinte, edifici o grup d'edificis, el seguiment i prestació dels serveis que ofereix o gestiona.

### Missió

Desenvolupar i dirigir el model d'actuació i funcionament dels serveis de suport als recintes i edificis de la Diputació de Barcelona i el model de gestió d'equipaments d'ús públic, establint criteris eficients de gestió dels recursos humans i econòmics i de repercussió de la despesa entre els estadants dels recintes i posant en valor els principis d'una corporació sostenible, en els àmbits de la seva competència, seguint les directrius de la Subdirecció de Logística i atenent als convenis vigents.

### Visió

Ser un proveïdor de serveis públics que promogui i ofereixi a les unitats organitzatives de la Diputació de Barcelona, als estadants dels recintes i als ciutadans en general, serveis innovadors i de qualitat en l'àmbit dels serveis generals, per facilitar el seu funcionament i donar suport a les seves activitats.

## Què fem

Serveis de suport a l'activitat corporativa, destinats a facilitar el funcionament general ordinari de les activitats de les unitats organitzatives de la pròpia Diputació i de les institucions ubicades en els diferents recintes:

- Carteria: garantir el funcionament dels circuits interns de documentació i dels moviments de correspondència i paqueteria d'entrada i sortida. Assessorament i informació sobre les



instruccions i requeriments per a cada tipologia de tramesa postal o de missatgeria i gestió de les mateixes amb recursos propis o externs.

- Atenció telefònica: atendre les trucades telefòniques realitzades a la centraleta de la Diputació de Barcelona i canalitzar-les al destinatari, oferint informació sobre la ubicació de les unitats organitzatives i dels treballadors i treballadores de la corporació.
- Control d'accessos, informació i atenció al públic: recepció i orientació de visitants en els accessos d'edificis i/o recintes de la corporació.
- Suport audiovisual i suport a actes corporatius. Garantir el funcionament dels equipaments audiovisuals de les sales gestionades per la Subdirecció de Logística i gestionar el suport tècnic i de serveis generals a les activitats desenvolupades en els espais de la corporació.

Serveis de gestió de recintes i espais comuns, destinats a possibilitar el funcionament general dels recintes i edificis de la corporació i a proveir a usuaris interns i externs d'equipaments, sales de reunions i espais per a la realització de reunions i altres activitats regulades per les ordenances fiscals i normativa vigent:

- Senyalètica: senyalització des espais interiors i exteriors dels edificis i recintes corporatius.
- Serveis generals: garantir el funcionament de serveis externalitzats de neteja interior i exterior d'edificis i recintes, recollida selectiva de roba usada, paper, cartró, plàstics i envasos, cd i dvd; destrucció certificada de documentació confidencial; desinfecció desratització i desinsectació; màquines expenedores de begudes i aliments sòlids, servei de contenidors higiènics i serveis de cafè-bar al Recinte Mundet i a l'edifici del Pati Manning.
- Suport general: suport a les eines d'ús comú i col·laboració en els processos de suport a moviments i trasllats interns en els diferents espais de la Corporació; subministrament de paper; organització i/o col·laboració en el transport, custòdia i lliurament de mobiliari i en l'acomodació de llocs de treball, amb mitjans propis, empreses externes i coordinadament amb altres unitats organitzatives de la Subdirecció de Logística; custòdia i lliurament de documentació i claus dels vehicles sense conductor; informació i assessorament general sobre els productes de la Subdirecció de Logística, independentment de la unitat organitzativa que els gestioni.
- Gestió de sales i espais comuns: Atenció i tramitació de les sol·licituds de reserva de sales i espais gestionats per la Subdirecció de Logística, vetllant per una adequada utilització dels espais de la corporació i gestionant les autoritzacions necessàries per al seu ús públic segons la normativa interna i les ordenances fiscals vigents.

## Sol·licitud de servei

Per realitzar la sol·licitud dels serveis de senyalètica s'haurà de formalitzar amb el formulari: <https://csd.diba.cat/#/serveis/2565/ca>

Per realitzar la sol·licitud de gestió de sales i espais comuns, s'haurà de formalitzar amb el formulari : <http://intradiba.diba.cat/web/logistica/sales-de-reunions>

Per realitzar la sol·licitud de serveis de missatgeria (carteria), s'haurà de formalitzar amb el formulari: <https://formularis.diba.cat/intradiba/servei-missatgeria>

Per a la resta de serveis, la sol·licitud es formalitzarà adreçant un correu electrònic a les bústies departamentals de serveis generals de referència (veure punt "on som")

### Temps de resposta

Servei de Senyalètica: màxim de 3 dies des de la formulació de la sol·licitud. Transcorreguts els 3 dies rebreu informació de la programació dels treballs.

Suggeriments i reclamacions:

- Suggeriments i/o reclamacions vinculades amb procediments propis de la Subdirecció de Logística: màxim de 5 dies laborables des de la seva formulació.
- Per a la resta de suggeriments i/o reclamacions, la comunicació de la seva derivació al servei competent es realitzarà i es comunicarà a la persona interessada en un màxim de 2 dies laborables des de la seva formulació, adquirint el compromís de fer el seguiment de la resposta corresponent.

En la resta de serveis, vindrà determinat per les característiques de cadascun dels serveis que oferim.

### Normativa reguladora

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- Instrucció per a l'ambientalització de la contractació, aprovada per la Junta de Govern de la Diputació de Barcelona en sessió ordinària de data 24 de juliol de 2014 (IAC).
- Llei 11/2009 de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.
- Directiva 2008/98/CE sobre els residus
- Pla d'optimització de recursos (POR), aprovat pel decret 3/2004 del President de la Diputació de Barcelona en data 12 de gener de 2004.
- RD 171/2004, desarrollo art. 24 de la Ley 31/1995, PRL, en matèria de CAE
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, de Ordenació de l'Edificació.
- Llei 31/1995, de prevenció de riscos Laborals

- Directiva Europea 89/686/CEE, disposicions mínimes de seguretat i de salut per a la utilització pels treballadors en el treball d'equips de protecció individual.

## Drets i obligacions de la persona usuària

### Drets:

- Fer propostes de millora pels canals establerts en aquesta carta de serveis
- Rebre resposta respecte les seves peticions en els terminis establerts en aquesta carta.
- Efectuar reclamacions i suggeriments pels canals establerts en aquesta carta.

### Obligacions:

- Utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions.
- Subministrar la documentació que li sigui requerida per gestionar el servei sol·licitat.

## Els nostres compromisos

L'Oficina de Gestió de Recintes es compromet a	L'OGR mesurarà
Complir els temps de resposta establerts en aquesta carta	Grau d'acompliment del temps de resposta.
Vetllar per la qualitat en la prestació dels serveis extenalitzats	Grau de satisfacció sobre la qualitat de servei
Vetllar pel correcte funcionament dels circuits de carteria per assegurar el moviment intern de documentació	El total d'incidències identificades
Contribuir a l'actualització de la base de dades de la corporació per tal de reduir l'índex d'incidències en l'atenció telefònica de la centraleta de la Diputació.	Percentatge d'incidències respecte al total de trucades ateses (grau fiabilitat de la font d'informació).

La Subdirecció de Logística revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos. Els indicadors que mesuren el compliment seran consultables a la memòria anual de la Subdirecció de Logística.

## Volem millorar: suggeriments o queixes

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, l'Oficina de Gestió de Recintes facilitarà als interessats o interessades una solució, una resposta o una justificació i emprendre l'acció correctora que s'escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

- Per telèfon: 934 022 052
- Per fax: 934 022 273
- A la bústia de correu electrònic de l'Oficina de Gestió de Recintes: [o.gestior@diba.cat](mailto:o.gestior@diba.cat)
- La bústia de suggeriments en relació als recintes i edificis (Direcció d'Edificació i Logística): <https://formularis.diba.cat/intradiba/bustia-suggeriments-relacio-als-recintes-i-edificis>
- Mitjançant instància presentada en els registres generals de la Diputació de Barcelona.
- Al directoris de contacte corporatius:
  - Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
  - Diba: <http://diba.cat/contacte/>

## On som, horaris d'atenció, com arribar

### On som:

Recinte Escola Industrial, Comte d'Urgell, 187, Edifici 25, planta baixa  
08008, Barcelona


Horaris d'atenció: de dilluns a divendres: de 9 a 14 hores


També pot establir-se contacte amb l'Oficina de Gestió de Recintes a través de les diferents unitats organitzatives de Serveis Generals ubicades als edificis o recintes de la Diputació de Barcelona, en horari de dilluns a divendres de 9h a 14 h.

Lloc	Telèfons	Bústies departamentals (SSGG)
Espai Francesca Bonnemaison, Sant Pere Més Baix 7	934 022 222 ext. 31001	<a href="mailto:ogr.ssggfb@diba.cat">ogr.ssggfb@diba.cat</a>
Can Serra, Rbla. Catalunya 126	934 022 222 ext. 33003	<a href="mailto:ogr.ssggcanserra@diba.cat">ogr.ssggcanserra@diba.cat</a>
Recinte Mundet, ed. Serradell Trabal, Passeig de la Vall d'Hebron 171	934 020 600	<a href="mailto:ogr.ssggmu@diba.cat">ogr.ssggmu@diba.cat</a>
Recinte Maternitat, Trav. de les Corts 131-159	934 022 755	<a href="mailto:ogr.ssggmt@diba.cat">ogr.ssggmt@diba.cat</a>
Recinte Escola Industrial,	934 022 430	<a href="mailto:ogr.ssggei@diba.cat">ogr.ssggei@diba.cat</a>

Comte Urgell 187		
Recinte Torribera, Prat de la Riba, 171	933 914 814	ogr.ssggtb@diba.cat
Edifici Londres, Londres 55	934 049 041	ogr.ssgglo@diba.cat

Com arribar:

 Línies 54, 59, 63, 68, V9 i V11

 Línia 5, Hospital Clínic

 Comte d'Urgell / Rosselló



Per ampliar la informació sobre l'Oficina de Gestió de Recintes adreceu-vos a la pàgina següent:

Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/web/logistica>

Comunitat Logística@: <https://logistica.diba.cat/>

## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2020/0016118
<b>Tipus documental</b>	Carta de serveis
<b>Títol</b>	Carta de Serveis Oficina de Gestió de Recintes rev. 2 - 2020
<b>Codi classificació</b>	D0302 - Catàlegs de serveis

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	Validador Servei Promotor	Signa	28/10/2020 13:24

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
8e72c0862428c63717ba	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	





**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de RRHH,  
Hisenda i Serveis Interns**

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Departament Plataforma de Distribució Logística rev. 4 - 2020

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015  
Vigència fins al 31/12/2020



La Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix en el si de la Corporació. La Carta de Serveis és l'instrument pel qual el Departament Plataforma de Distribució Logística informa als seus usuaris/àries, tant interns com externs, dels serveis que fa i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a tots ells

Donar resposta a la necessitat d'emmagatzematge de materials dels diferents serveis i organismes dependents de la Diputació de Barcelona

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): b56235afa2403fc72929 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

## **Continguts**

<b>Qui som .....</b>	<b>2</b>
<b>Què fem .....</b>	<b>2</b>
<b>Sol·licitud de servei .....</b>	<b>2</b>
<b>Temps de resposta .....</b>	<b>3</b>
<b>Normativa reguladora .....</b>	<b>3</b>
<b>Drets i obligacions persona usuària.....</b>	<b>3</b>
<b>Els nostres compromisos .....</b>	<b>3</b>
<b>Volem millorar: suggeriments o queixes .....</b>	<b>4</b>
<b>On som, horaris d'atenció, com arribar.....</b>	<b>4</b>



## Qui som

El Departament de la Plataforma de Distribució Logística (PDL) adscrit a l'Oficina de Gestió Interna de la Subdirecció de Logística va néixer l'any 2002 per tal donar resposta a la necessitat d'emmagatzematge de materials dels diferents serveis i organismes dependents de la Diputació de Barcelona.

### Missió

Respondre les necessitats de recepció, emmagatzematge i distribució de materials dels serveis i organismes dependents de la Diputació de Barcelona

### Visió

Model de plataforma logística a nivell Corporatiu eficaç, operativa i moderna per tal d'esdevenir-se referent en l'àmbit municipal de la província de Barcelona

## Què fem

### 1. Recepció i classificació

### 2. Emmagatzematge

- Materials que "SI" es poden emmagatzemar
  - Materials que per les seves característiques requereixin ser conservats.
  - Arxiu de documents sotmès a la normativa que, en cada cas, sigui d'aplicació i segons els procediments descrits per la Secretaria General de la Diputació de Barcelona.
  - El fons d'art en dipòsit és l'únic que tindrà consideració d'emmagatzematge permanent.
- Materials que "NO" es poden emmagatzemar
  - Materials inservibles o de dubtosa utilitat.
  - Productes declarats com a perillosos, contaminats o contaminants.
  - Productes sense identificació.

### 3. Distribució

### 4. Esporgació i destrucció

## Sol·licitud de servei

Per realitzar una comanda a la PDL cal tramitar-la mitjançant el sistema SIPDL accessible des d'Intradiba

## Temps de resposta

Tant la distribució de mercaderies, material, com la recollida, el temps màxim estimat serà de 48h, excepte que els/les usuaris/àries fixin un termini superior.

## Normativa reguladora

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

## Drets i obligacions persona usuària

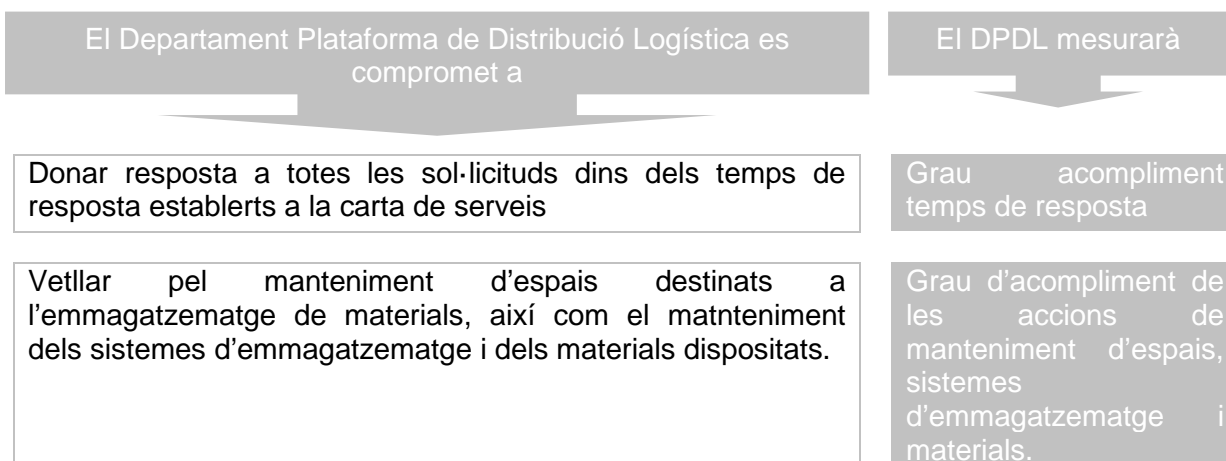
### Drets:

- A l'assessorament sobre funcionament de la PDL
- A sol·licitar els serveis i productes descrits en aquesta carta

### Obligacions:

- Respectar els procediments establerts per a la utilització dels serveis disponibles

## Els nostres compromisos



La Subdirecció de Logística revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos. Els indicadors que mesuren el compliment seran consultables a la memòria anual de la Subdirecció de Logística.

## **Volem millorar: suggeriments o queixes**

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, el Departament Plataforma de Distribució Logística facilitarà als interessats o interessades una solució, una resposta o una justificació i empenirà l'acció correctora que s'escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

- Per telèfon: 93.472.75.50
- A la bústia de correu electrònic de la PDL: [sdlo.pdl@diba.cat](mailto:sdlo.pdl@diba.cat)
- Al directoris de contacte corporatius:
  - Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
  - Diba: <http://diba.cat/contacte/>

## **On som, horaris d'atenció, com arribar**

### On som:

Polígon La Ferreria,

Avda. De La Ferreria, 11

08110-Montcada i Reixac

\* Entrada mercaderies per carrer de la Hidràulica, 4

### Horaris d'atenció:

De dilluns a divendres, de 8 a 14 hores. En casos excepcionals i previ avís i autorització dels/de les responsables de la PDL, es podrà atendre fora de l'horari establert.

### Com arribar:



Línia R4 i R7 - Sortida Barcelona, Fabra i Puig (L1 metro) Arribada Montcada i Reixac, estació Santa Maria de Montcada



C-58 (Autopista del Vallès) sortida 4 (entrada pel polígon de La Ferreria) N-150 (a l'alçada de Can Sant Joan i Polígon la Ferreria)




## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2020/0016118
<b>Tipus documental</b>	Carta de serveis
<b>Títol</b>	Carta de Serveis Departament Plataforma de Distribució Logística rev. 4 - 2020
<b>Codi classificació</b>	D0302 - Catàlegs de serveis

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	Validador Servei Promotor	Signa	28/10/2020 13:24

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
b56235afa2403fc72929	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de RRHH,  
Hisenda i Serveis Interns**

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Subministraments continus rev. 4 - 2020

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015  
Vigència fins al 31/12/2020



La Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix en el si de la Corporació. La Carta de Serveis és l'instrument pel qual la Subdirecció de Logística informa als seus usuaris, tant interns com externs, dels serveis que fa i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a tots ells

Gestiona els subministraments continus dels recintes i edificis de la Diputació de Barcelona.



Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 0db84f05661ade2c32e3 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

## **Continguts**

<b>Qui som .....</b>	<b>2</b>
<b>Què fem .....</b>	<b>2</b>
<b>Formalització de la comanda .....</b>	<b>3</b>
<b>Temps de resposta .....</b>	<b>3</b>
<b>Normativa reguladora .....</b>	<b>3</b>
<b>Els nostres compromisos .....</b>	<b>4</b>
<b>Volem millorar: suggeriments o queixes .....</b>	<b>4</b>
<b>On som, horaris d'atenció, com arribar.....</b>	<b>4</b>

## Qui som

Subministraments Continus realitza la gestió energètica dels diferents recintes i edificis de la Diputació de Barcelona (energia elèctrica, aigua, gas natural, gas propà, combustibles i fotovoltaïques) adscrita a la Subdirecció de Logística i assessora en matèria energètica a les diferents àrees de la Corporació i entitats adherides en el seu sector públic.

### Missió

Gestió centralitzada, tramitació ordinària i seguiment dels subministraments continus

Optimització dels subministraments continus per aconseguir l'eficiència energètica en els diferents recintes i edificis de la Corporació

Actuació com a referent de l'àmbit de subministraments continus davant distribuïdores, comercialitzadores d'energia i agents de representació de fotovoltaïques i de les diferents àrees de la Corporació i entitats adherides en el seu sector públic

Modernització i tecnificació dels processos vinculats a la gestió dels subministraments continus per evolucionar cap a una gestió energètica eficaç

### Visió

Posicionar la gestió dels subministraments continus com a referent de l'eficiència energètica per a la Corporació i evolucionar cap a un model de consum energètic sostenible dels diferents recintes i edificis de la Diputació de Barcelona

## Què fem

- Elaboració dels documents vinculats als procediments oberts (Acta d'inici, Memòria, PCAP, PPT) i a la contractació menor (Decrets) dels diferents subministraments i supervisió de l'execució dels contractes adjudicats.
- Tramitació de les altes, baixes, canvis de titularitat, modificacions de les condicions contractuals i qualsevol altre tràmit necessari amb les companyies subministradores.
- Resolució d'incidències, reclamació a les companyies subministradores i seguiment posterior.
- Implantació i control de la completesa de les dades incorporades al programa de gestió energètica per disposar de dades energètiques fiables dels diferents subministraments continus de tots els recintes i edificis de la Corporació.
- Verificació, supervisió i tramitació de la facturació de la Corporació corresponent als subministraments continus, així com el seguiment de l'execució del pressupost anual.
- Gestió administrativa i tramitació dels expedients derivats de les instal·lacions d'energia solar fotovoltaica de la Diputació de Barcelona.



## Formalització de la comanda

Per realitzar una sol·licitud de subministraments continus s'hauran d'omplir els formularis disponibles a Intradiba per cada cas

- Subministrament d'electricitat
- Subministrament d'aigua
- Subministrament de gas

Si s'escau, caldrà adjuntar la documentació adient mitjançant tramesa a la bústia de Subministraments Continus [sdlo.sub.continus @diba.cat](mailto:sdlo.sub.continus@diba.cat).

## Temps de resposta

Resposta a sol·licituds d'altres, baixes, canvis de titularitat de subministraments: 10 dies. Només es tindrà en compte la tramitació administrativa realitzada des de la Subdirecció de Logística i en cap cas es comptabilitzaran els terminis i/o demores generades per la tramitació contractual del subministrament, ni les demores generades per les pròpies companyies.

Resposta en la tramesa de sol·licituds d'informació referides a expedients o informació addicional competència de l'àmbit de la present carta de serveis: 10 dies

## Normativa reguladora

- Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric.
- Llei 12/2007, de 2 de juliol, per la que es modifica la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs
- Reial Decret-Llei 244/2019, de 5 d'abril, pel que es regulen les condicions administratives, tècniques i econòmiques de l'autoconsum d'energia elèctrica.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

## Drets persona usuària

- A demanar informació relativa als històrics de subministraments continus
- A efectuar reclamacions i suggeriments, pels canals establerts en aquesta carta
- A fer propostes de millora, pels canals establerts en aquesta carta
- A rebre informació fiable amb claredat i eficàcia
- A ser informat de la situació en la qual es troba la sol·licitud

## Deures persona usuària

- A utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions.
- A subministrar la documentació que li sigui requerida en cada cas.

## Els nostres compromisos

Els responsables de sub. continus es comprometen

mesuraran

A donar resposta a les sol·licituds d'altres, baixes canvis de titularitat de subministraments en els terminis establerts en aquesta carta

Temps de resposta per  
tramitació administrativa

A donar resposta en la tramesa de sol·licituds d'informació en els terminis establerts en aquesta carta

Temps de resposta

La Subdirecció de Logística revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos. Els indicadors que mesuren el compliment seran consultables a la memòria anual de la Subdirecció de Logística.

## Volem millorar: suggeriments o queixes

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, la Subdirecció de Logística facilitarà als interessats o interessades una solució, una resposta o una justificació i emprendre l'acció correctora que s'escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

- Per telèfon: responsable de subministraments continus: 934 022 222 (37 805)
- A la bústia departamental de la Subdirecció de Logística: [sd.logistica@diba.cat](mailto:sd.logistica@diba.cat)
- Al directoris de contacte corporatius:
  - Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
  - Diba: <http://diba.cat/contacte/>


## On som, horaris d'atenció, com arribar


### On som:

Recinte Escola Industrial  
Comte d'Urgell, 187, Edifici 25, planta 1a  
08036 – Barcelona

Horaris d'atenció: De dilluns a divendres, de 8 a 15 hores

Com arribar:

 Línies 54, 59, 63, 68, V9 i V11

 Línia 5, Hospital Clínic

 Comte d'Urgell / Rosselló



Per ampliar la informació adreceu-vos a la pàgina següent:

Comunitat Logística@: <https://logistica.diba.cat/>

## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2020/0016118
<b>Tipus documental</b>	Carta de serveis
<b>Títol</b>	Carta de Serveis Subministraments continus rev. 4 - 2020
<b>Codi classificació</b>	D0302 - Catàlegs de serveis

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
CPIISR-1 C Antonio Solanes Segura	Validador Servei Promotor	Signa	28/10/2020 13:25

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
0db84f05661ade2c32e3	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	





**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de RRHH,  
Hisenda i Serveis Interns**

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Secció de Gestió Administrativa rev. 2 – 2020

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015  
Vigència fins al 31/12/2020



La Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix en el si de la Corporació. La Carta de Serveis és l'instrument pel qual la Secció de Gestió Administrativa informa als seus usuaris, tant interns com externs, dels serveis que fa i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a tots ells.

Gestiona les necessitats dels recursos humans dependents de la Subdirecció de Logística i facilita l'assessorament en la gestió de contractes administratius i patrimonials



Sistema de  
Gestió  
ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015  
OHSAS 18001:2007  
ID: 9109045878



Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): ebe42b81fcbce8427441 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

## Continguts

Qui som .....	3
Què fem.....	3
Sol·licitud de servei.....	4
Temps de resposta .....	4
Normativa reguladora .....	5
Drets persona usuària.....	6
Deures persona usuària.....	6
Els nostres compromisos .....	6
Volem millorar: suggeriments o queixes.....	7
On som, horaris d'atenció, com arribar .....	7

## Qui som

La Secció de Gestió Administrativa de la Subdirecció de Logística la conformen les unitats de Recursos Humans i de Gestió Econòmica i de Suport a la Contractació

### Missió

Gestionar les necessitats dels recursos humans dependents de la Subdirecció de Logística en contractació i suplències, incidències i/o assessorament en el seu àmbit competencial. Facilitar l'assessorament en la gestió de contractes administratius i patrimonials, així com el seu desenvolupament econòmic i pressupostari. També proporcionar als responsables les dades necessàries per a la presa de decisions

### Visió

Esdevenir una unitat referent, avantguardista i eficient en la gestió dels recursos humans i de la gestió econòmica, que permeti assegurar la qualitat en les activitats desenvolupades per aquesta i que promogui criteris de, transparència, participació, diàleg, cerca de millora contínua, capacitat d'adaptació als canvis, innovació i implicació en el projecte de la Subdirecció de Logística

## Què fem

En l'àmbit dels recursos humans:

- Sol·licitar la cobertura de llocs de treball mitjançant contractació i suplències segons les necessitats de la Subdirecció de Logística.
- Gestionar complements retributius del personal adscrit a la Subdirecció (serveis extraordinaris, festius i dissabtes).
- Col·laborar amb la direcció a l'elaboració de la proposta de formació. Coordinar la realització dels cursos de formació amb els responsables de les diferents unitats orgàniques de la Subdirecció de Logística. Interlocució amb els referents de formació de la Direcció de Serveis de Formació. Actualitzar currículums formatius (Pla Estratègic, Formació a mida i Formació externa del personal adscrit a la Subdirecció de Logística).
- Fer el seguiment i actualitzar, si s'escau, els llistats de situacions de destins i categories professionals del personal.
- Gestionar incidències jornada laboral a SAP (incompliments horaris, absències sense justificar, mancances de marcatges, indisposicions, baixes i altes laborals).
- Mecanitzar situacions d'accident laboral i fer el seguiment, amb coordinació de l'Oficina de Prevenció de Riscos Laborals i els responsables de les diferents unitats orgàniques de la Subdirecció de Logística.
- Donar suport a la gestió en general (Atenció informació telefònica i personal de permisos, normatives, dubtes, formació, suport en la cerca a Intradiba etc).
- Tramitació de les sol·licituds de planificació de recursos humans de la Direcció dels Serveis d'Edificació i Logística a la Direcció dels Serveis de Recursos Humans.

### En l'àmbit de la gestió econòmica i suport a la contractació:

- Assessorar i supervisar l'elaboració d'expedients de contractació.
- Elaborar documents comptables i cartes de pagament.
- Tramitar factures.
- Assessorar en matèria pressupostària i confeccionar l'esborrany de l'avantprojecte de pressupost.
- Fer el seguiment de l'execució del pressupost i tramitar les modificacions de crèdit.
- Tramitar els pagaments de caixa fixa.
- Realitzar estudis i informes vinculats a l'àmbit econòmic de la Subdirecció de Logística.
- Fer el seguiment de la tramitació expedients de contractació (exempció del contracte menor) per tal de no superar els 173 dies

### Sol·licitud de servei

Per realitzar una sol·licitud d'informació en matèria de recursos humans s'haurà de trametre un correu electrònic a la bústia departamental de la URRHH [sdlo.urh@diba.cat](mailto:sdlo.urh@diba.cat).

Per realitzar una sol·licitud d'informació en matèria de gestió econòmica i/o contractació s'haurà de trametre un correu electrònic a la bústia departamental de la UGESC [slo.gestioeconomica@diba.cat](mailto:slo.gestioeconomica@diba.cat).

En tots dos casos també us podeu adreçar a la bústia de la Subdirecció de Logística [sd.logistica@diba.cat](mailto:sd.logistica@diba.cat).

### Temps de resposta

- Tramitació de les incidències (procés de recollida de signatures dels responsables, supervisió, mecanització de permisos autoritzats, registre de títols al CV, peticions targetes marcatges i espai personal : 3 dies
- Tramitació de peticions de targetes personals dels sistema d'ajuts per menjar: 1 mes.
- Atendre consultes específiques del personal vinculades a una correcta gestió de la documentació que s'ha de justificar davant les auditories trimestrals de la Direcció dels Serveis de Recursos Humans: 3 dies
- Tramitació factures: 10 dies
- Seguiment tramitació expedients mitjançant verificació compliment (check-list): 7 dies

Els temps de resposta aniran en funció de cada tramitació. En cap cas es comptabilitzaran els terminis i/o demores generades per altres unitats alienes, ni les generades pels propis treballadors/res, a l'hora de lliurar documentació.



## Normativa reguladora

### En l'àmbit de recursos humans:

- Pla de prevenció de riscos laborals a la Diputació de Barcelona
- Reglament d'organització de l'activitat preventiva de la Diputació de Barcelona
- Normativa interna en l'àmbit de la prevenció de la Direcció de Serveis de Recursos Humans
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril, del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la protecció de dades de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- RDL 20/2012 de 13 de juliol (Circular reguladora de les millores de la prestació econòmica d'incapacitat temporal del personal al servei de la Diputació de Barcelona).
- Refosa de les normes sobre assistència mèdica, comunicació i tramitació dels accidents de treball de 7 d'abril de 2006
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals

### En l'àmbit de gestió econòmica i contractació:

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril, del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la protecció de dades de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- Circular 41/13 sobre bestretes de caixa fixa aprovada per Decret del president delegat de l'Àrea d'Hisenda, Recursos Interns i Noves Tecnologies núm. 4110/13 de 16 de maig
- Plec de Clàusules Administratives Generals de la Diputació de Barcelona aprovat definitivament per Dictamen del Ple de data 28 de novembre de 2013
- Reial Decret Llei 4/2013 que modifica la Llei 3/2004 de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en els operacions comercials
- Circular 33/2012, sobre modificacions de crèdit del pressupost, aprovada per Decret del president delegat de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns de data 23 de gener de 2012
- Llei Orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera
- Text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre
- Llei 2/2011 d'Economia Sostenible
- Circular de la Secretaria General 1/2010, sobre configuració, tramitació, registre, circuits de gestió i notificació d'actes administratius

- Ordre EHA/3565/2008, de 3 de desembre, per la qual s'aprova l'estructura dels pressupostos de les entitats locals
- Text Refós de la Llei reguladora de les hisendes locals aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març (en endavant, TRLRHL)
- Bases d'execució dels pressupostos de la Diba (disponible a Intradiba)
- Ordenances fiscals (disponible a Intradiba)
- Decret de la Presidència pel qual s'aproven els criteris d'elaboració del pressupost de la Diputació de Barcelona i els seus organismes i societats mercantils de l'any en curs (disponible a Intradiba)
- Reial decret 500/1990 de 20 d'abril, pel qual es desenvolupa el capítol I del títol VI del TRLRHL

#### Drets persona usuària

- de la Subdirecció de Logística
- A efectuar reclamacions, suggeriments i propostes de millora pels canals establerts en aquesta carta
- A rebre informació fiable amb claredat i eficàcia
- A ser informat de la situació en la qual es troba la sol·licitud

#### Deures persona usuària

- A utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions.
- A subministrar la documentació que li sigui requerida en cada cas.

#### Els nostres compromisos

La Secció de Gestió Administrativa es compromet a	La SGA mesurarà
Fomentar l'ús de l'espai personal per tal d'augmentar l'eficiència i la qualitat del servei i augment de la sostenibilitat tot reduint la utilització de formularis en format paper.	Rati utilització espai personal respecte les sol·licituds
Complir els temps de resposta.	Temps de resposta
Controlar l'execució pressupostària (excepte capítol I)	% execució del pressupost

La Subdirecció de Logística revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos. Els indicadors que mesuren el compliment seran consultables a la memòria anual de la Subdirecció de Logística.

## Volem millorar: suggeriments o queixes

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, la Secció de Gestió Administrativa facilitarà als interessats o interessades una solució, una resposta o una justificació i emprendre l'acció correctora que s'escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments a la Unitat de RRHH:

- Per telèfon: 934 022 090 (22 090)
- A la bústia departamental: [sdlo.urh@diba.cat](mailto:sdlo.urh@diba.cat)

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments a la Unitat de Gestió Econòmica i Suport a la Contractació:

- Per telèfon: 934 022 222 (493 77)
- A la bústia departamental: [slo.gestioeconomica@diba.cat](mailto:slo.gestioeconomica@diba.cat)

En tots dos casos també us podeu adreçar als directoris de contacte corporatius:

- Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
- Diba: <http://diba.cat/contacte/>

A través d'instància presentada en els registres generals de la Diputació de Barcelona

## On som, horaris d'atenció, com arribar


### On som:


Recinte Escola Industrial  
Comte d'Urgell, 187, Edifici 25, planta 1a  
08036 – Barcelona

### Horaris d'atenció:

De dilluns a divendres, de 8 a 15 hores

### Com arribar:

 Línies 54, 59, 63, 68, V9 i V11

 Línia 5, Hospital Clínic

Comte d'Urgell / Rosselló





Per ampliar la informació adreceu-vos a la pàgina següent:

Intradiba: <https://intradiba.diba.cat/web/logistica/>

Comunitat Logística@: <https://logistica.diba.cat/>

## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2020/0016118
<b>Tipus documental</b>	Carta de serveis
<b>Títol</b>	Carta de Serveis Secció de Gestió Administrativa rev. 2 ç 2020
<b>Codi classificació</b>	D0302 - Catàlegs de serveis

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
CPIISR-1 C Antonio Solanes Segura	Validador Servei Promotor	Signa	28/10/2020 13:27

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
ebe42b81fcbee8427441	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	





**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de RRHH,  
Hisenda i Serveis Interns**

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Unitat de Gestió d'Espais rev. 7 - 2020

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015  
Vigència fins al 31/12/2020



La Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix en el si de la Corporació. La Carta de Serveis és l'instrument pel qual la Unitat de Gestió d'Espais informa als seus usuaris, tant interns com externs, dels serveis que fa i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a tots ells

La Unitat de Gestió d'Espais planifica i executa els projectes de remodelació i els trasllats interns i subministra complements d'oficina

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 3ca5d497e211bfb2278 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

**Continguts**

<b>Qui som .....</b>	<b>2</b>
<b>Què fem .....</b>	<b>2</b>
<b>Sol·licitud de servei .....</b>	<b>2</b>
<b>Temps de resposta .....</b>	<b>3</b>
<b>Normativa reguladora .....</b>	<b>3</b>
<b>Drets i obligacions persona usuària.....</b>	<b>3</b>
<b>Els nostres compromisos .....</b>	<b>3</b>
<b>Volem millorar: suggeriments i queixes.....</b>	<b>4</b>
<b>On som, horaris d'atenció, com arribar.....</b>	<b>4</b>

## Qui som

La Unitat de Gestió d'Espais forma part de l'estructura orgànica de l'Oficina de Gestió Interna de la Subdirecció de Logística i té a com funció principal la planificació i execució a nivell operatiu dels projectes de remodelació d'espais i trasllats de les dependències de la Diputació de Barcelona, en tot el que fa referència a equips personals, mobiliari i complements de mobiliari d'oficina, així com el subministrament d'aquests elements, col·labora amb l'Oficina de Patrimoni i Gestió Immobiliària en la cessió de mobiliari a administracions i d'altres institucions o entitats de naturalesa pública o privada.

### Missió

Planificar i executar els projectes de remodelació i els trasllats interns mitjançant el subministrament de mobiliari i complements de mobiliari si escau, o la retirada del material sobrant o obsolet, així com el subministrament de complements de mobiliari d'oficina, còpies de claus, emmarcació de quadres i suports en actes corporatius i cessió de mobiliari.

### Visió

La visió de la Unitat de Gestió d'Espais és la de consolidar-se com a eina dinamitzadora dels canvis orgànics de la corporació, així com de ser el mecanisme que adapti l'entorn de treball a les necessitats ergonòmiques i organitzatives internes de la Diputació de Barcelona. A nivell extern, ser el referent operatiu de la Diputació de Barcelona en la cessió de mobiliari a administracions, institucions i entitats públiques i privades.

Gestió d'Espais pretén ser un instrument operatiu, eficient i modern.

## Què fem

- Planificar i executar els projectes de remodelació d'espais i trasllat de les dependències de la Diputació de Barcelona, subministrant alhora el mobiliari i complements necessaris.
- Assessorar i cobrir les necessitats en relació amb el mobiliari i els complements d'oficina a nivell ergonòmic i organitzatiu.
- Proporcionar complements de mobiliari d'oficina, còpies de claus, emmarcats de làmines i reparacions de mobiliari.
- Facilitar mobiliari i complements per a actes corporatius.
- Gestionar la cessió de mobiliari a administracions i d'altres institucions o entitats de naturalesa pública o privada.

## Sol·licitud de servei

Per realitzar una sol·licitud de complements d'oficina s'ha de fer a través de la Intradiba:

Eines de gestió/ Sol·licitud diverses/Edificació i logística/Complements de mobiliari d'oficina, gestió de mobiliari i petits trasllats (<https://csd.diba.cat/#/serveis/2544/ca>)



Les sol·licituds de remodelació d'espais i trasllats de mobiliari s'han d'adreçar a la Direcció de Serveis d'Edificacions i Logística.

### Temps de resposta

- Complements de mobiliari en estoc: 5 dies laborables.
- Complements de mobiliari sota comanda: 15 dies laborables.
- Mobiliari en estoc: 5 dies laborables.

### Normativa reguladora

- Normativa de prevenció de riscos laborals – Concurrencia empresarial.

### Drets i obligacions persona usuària

#### Drets

- Al subministrament de les peticions en el temps establert en aquesta carta.
- Efectuar reclamacions, suggeriments i propostes de millora pels canals establerts en aquesta carta.

#### Obligacions

- A utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a fer les sol·licituds.
- A facilitar la documentació, dades i informació que li siguin requerides.

### Els nostres compromisos

La Unitat de Gestió d'Espais es compromet a

La Unitat de Gestió  
d'Espais mesurarà

Executar, com a mínim, el 90% dels projectes de remodelació d'espais i trasllats en els terminis acordats.

Temps d'execució dels projectes mitjançant la base de dades de Gestió d'Espais.

Executar el total de sol·licituds amb un rati d'incidències inferior al **2%**.

Nombre d'incidències sobre el total de serveis.

---

Lliurar, com a mínim, el 90% de les sol·licituds conformades de mobiliari i complements d'oficina dins del temps de resposta.

Temps mig de lliurament segons tipus de material.

La Subdirecció de Logística revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos. Els indicadors que mesuren el compliment seran consultables a la memòria anual de la Subdirecció de Logística.

### Volem millorar: suggeriments i queixes

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, la Unitat de Gestió d'Espais facilitarà als interessats i interessades una solució, una resposta o una justificació i emprendre l'acció correctora que escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

- Telèfon:
  - Oficina de Gestió Interna: 934 725 026
  - Unitat de Gestió d'Espais: 934 049 490
- Bústia departamental:
  - Oficina de Gestió Interna: o.gestioint@diba.cat
  - Unitat de Gestió d'Espais: ogi.gestioespais@diba.cat
- Als directoris de contacte corporatius:
  - Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
  - Diba: <http://diba.cat/contacte/>

### On som, horaris d'atenció, com arribar


#### On som


Recinte Escola Industrial  
Comte d'Urgell, 187, edifici 02, planta baixa  
08036 – Barcelona

### Horaris d'atenció

De dilluns a divendres, de 8:00 a 15:00 hores.

### Com arribar:

 Línies 54, 59, 63, 68, V9 i V11

 Línia 5, Hospital Clínic

 Comte d'Urgell / Rosselló



Per ampliar la informació sobre la Unitat de Gestió d'Espais adreceu-vos a la pàgina següent:

Intradiba. <http://intradiba.diba.cat/web/logistica>

Comunitat Logístic@: <https://logistica.diba.cat/>

## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2020/0016118
<b>Tipus documental</b>	Carta de serveis
<b>Títol</b>	Carta de Serveis Unitat de Gestió d'Espais rev. 7 - 2020
<b>Codi classificació</b>	D0302 - Catàlegs de serveis

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
CPISR-1 C Antonio Solanes Segura	Validador Servei Promotor	Signa	28/10/2020 13:27

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
3ca5d497e211bfbc2278	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	

