



2023



Memòria avaluació model EFQM

Subdirecció de Logística



Índex de continguts

INFORMACIÓ CLAU	1
1 Fets i dades	1
1.1 Qui som, què fem i com ho fem	1
1.2 Tipus legal important	2
1.3 Recursos econòmics	2
1.4 Principals xifres financeres.....	2
1.5 Nombre de treballadors (per nivells) i estructura organitzativa.....	2
1.6 Àmbit geogràfic.....	3
1.7 Grups d'interès clau.....	3
1.8 Reptes estratègics per als anys vinents (interns i externs).....	4
1.9 Principals fites i èxits	5
1.10 Objectius corporatius clau en què es recolza el Propòsit, la consecució de la Visió i el model de negoci	6
2 Mercat, clients i productes i serveis i solucions	6
3 Operacions, socis i proveïdors.....	7
3.1 Recursos i actius clau	7
3.2 Principals processos, productes i serveis (vegeu annex)	7
3.3 Proveïdors clau.....	8
3.4 Relacions amb altres Administracions i teixit productiu	8
3.5 L'impacte que l'organització té en la societat.....	10
4 Estructura organitzativa i activitats de gestió.....	11
4.1 Estructura de govern corporatiu	11
4.2 Reunions clau de gestió i seguiment.....	11
4.3 Gestió del rendiment	12
CRITERI DIRECCIÓ	12
1 Propòsit, visió i estratègia	12
1.1 Definir el propòsit i la visió	12
1.1.1 Desenvolupament de propòsit i la visió.....	12
1.2 Identificar i entendre les necessitats dels grups d'interès	13
1.2.1 Identificació, segmentació i ponderació dels grups d'interès	13
1.2.2 Identificació de necessitats i expectatives dels grups d'interès	14
1.3 Comprendre l'ecosistema, les capacitats pròpies i els reptes principals.....	14
1.3.1 Anàlisi de megatendències	14
1.3.2 Anàlisi DAFO	16
1.4 Desenvolupar l'estratègia.....	17
1.4.1 Alineament amb els objectius de desenvolupament sostenible.....	17
1.4.2 Desenvolupament de l'estratègia a partir del Pla de Mandat	18

1.5	Dissenyar i implantar un sistema de gestió i de govern	19
1.5.1	Sistema integrat de gestió (qualitat, medi ambient i riscos laborals)	19
1.5.2	Auditories internes, externes i legals.....	20
1.5.3	Memòria corporativa.....	21
1.5.4	Organització i estructura (òrgans de govern, comissions, comitès,...):.....	21
2	Cultura de l'organització i lideratge	22
2.1	Dirigir la cultura de l'organització i reforçar els valors.....	23
2.1.1	Compliance institucional (sistema intern d'informació SIDI)	23
2.1.2	Valors.....	24
2.1.3	Codi de conducta.....	25
2.1.4	Codi de bon govern i qualitat institucional.....	25
2.1.5	El Pla d'igualtat.....	25
2.1.6	Portal de transparència	26
2.2	Crear les condicions per fer realitat el canvi	27
2.2.1	Millora contínua	27
2.2.2	Gestió de queixes i suggeriments	28
2.2.3	Servei de millora organitzativa (SMO).....	29
2.3	Estimular la creativitat i la innovació	29
2.3.1	Jornada de creativitat	29
2.3.2	Grups de treball transversals	30
2.3.3	Formació específica per incentivar la creativitat	31
2.3.4	Assistència a jornades, fòrums i congressos	32
2.3.5	Benchmarking: visita a altres entitats i comparativa de dades	32
2.4	Unir-se i comprometre's al voltant d'un propòsit, visió i estratègia.....	33
2.4.1	Comunicació del propòsit i de l'estratègia.....	33
	CRITERI EXECUCIÓ	34
3	Implicar els grups d'interès	34
3.1	Clients: construir relacions sostenibles	35
3.1.1	Programa anual de reunions	35
3.1.2	Reunions periòdiques amb els estadants	36
3.1.3	Criteris d'utilització de sales i espais.....	36
3.1.4	Llistat de referents	37
3.2	Persones: atreure, implicar, desenvolupar i retenir el talent	37
3.2.1	Enquestes al personal	37
3.2.2	Comunicació interna i externa	38
3.2.3	Programa de capacitats diverses.....	39
3.2.4	Desenvolupament professional.....	40
3.2.5	Prevenició de riscos laborals	41
3.2.6	Mesures d'acció social: beneficis socials, teletreball, flexibilitat, conciliació.....	42

3.3	Inversors i reguladors: assegurar i mantenir el seu suport continu	43
3.3.1	Interoperativitat, intercanvi de dades entre administracions	43
3.3.2	Integració amb els plans globals de la Diputació de Barcelona	44
3.4	Societat: Contribuir al desenvolupament, benestar i prosperitat	45
3.4.1	Sol·licitud de fons europeus (next generation).....	45
3.4.2	Reunions de comunitats de propietaris	45
3.4.3	Cessió de béns mobles no utilitzables	46
3.4.4	Taula de Mobilitat	47
3.5	Socis i proveïdors: construir relacions i assegurar el seu compromís per crear valor sostenible	47
3.5.1	Enquestes a proveïdories.....	47
3.5.2	Convenis i acords marc.....	48
3.5.3	Contractes i seguiment de proveïdories.....	49
3.5.4	Plataforma de serveis de contractació pública.....	50
4	Crear valor sostenible	51
4.1	Dissenyar el valor i com es crea	52
4.1.1	Disseny i redisseny dels serveis (com ho fem?)	52
4.1.2	Determinació de la cartera de serveis per part de la corporació	53
4.2	Comunicar i vendre la proposta de valor	54
4.2.1	Web corporativa	54
4.2.2	Promoció mitjançant xarxes socials	54
4.3	Elaborar i lliurar la proposta de valor.....	55
4.3.1	Tramitació de reserves d'espais.....	55
4.3.2	Certificacions aplicables als serveis.....	56
4.3.3	Assessorament sobre productes i serveis.....	57
4.4	Dissenyar i implantar l'experiència global	57
4.4.1	Cartes de serveis.....	57
4.4.2	Formació i informació sobre sostenibilitat aplicada als nostres serveis.....	59
4.4.3	Enquestes de satisfacció.....	59
5	Gestionar el funcionament i la transformació.....	60
5.1	Gestionar el funcionament i el risc	61
5.1.1	Mapa de riscos i oportunitats	61
5.1.2	Programes de millora	62
5.1.3	Gestió per processos.....	63
5.2	Transformar l'organització per al futur.....	64
5.2.1	Pla Clima	64
5.2.2	Transformació mitjançant la implantació i seguiment de l'estratègia.....	65
5.3	Impulsar la innovació i aprofitar la tecnologia	66
5.3.1	Valoració i aplicació de tecnologies	66
5.3.2	Administració electrònica.....	67

5.3.3	Digitalització dels serveis	68
5.4	Aprofitar les dades, la informació i el coneixement.....	69
5.4.1	Intradiba.....	69
5.4.2	Quadre de Comandament Integral.....	70
5.4.3	Protecció de dades de caràcter personal.....	70
5.4.4	Comunitat virtual.....	72
5.4.5	Ciberseguretat.....	72
5.4.6	Benchmarking intern.....	74
5.5	Gestionar els actius i recursos	75
5.5.1	Gestió del pressupost i de les inversions	75
5.5.2	Comptabilitat analítica (costos)	75
5.5.3	Cobrament de taxes i preus públics	76
5.5.4	Manteniment d'equips i instal·lacions.....	77
5.5.5	Gestió dels subministraments	78
5.5.6	Instal·lacions fotovoltaiques	79
	CRITERI RESULTATS.....	79
6	Percepció dels grups d'interès	79
6.1	Resultats de percepció de clients.....	80
6.1.1	Grau de percepció de la qualitat dels serveis	80
6.1.2	Índex de satisfacció del servei de reproducció gràfica.....	81
6.1.3	Índex de satisfacció del servei de vehicles a disposició	81
6.1.4	Índex de satisfacció del servei de la Plataforma de Distribució Logística.....	82
6.1.5	Índex de satisfacció del servei de neteja i recollida selectiva	83
6.1.6	Índex de satisfacció del servei de subministraments continus.....	83
6.1.7	Índex de satisfacció del servei de taller.....	84
6.1.8	Índex de satisfacció del servei de vehicles amb xofer	85
6.1.9	Índex de satisfacció del servei de punts d'informació i atenció al públic	86
6.1.10	Índex de satisfacció del servei de gestió d'espais.....	86
6.1.11	Índex de satisfacció del servei de gestió de sales i espais comuns	87
6.1.12	Índex de satisfacció del servei de senyalística	88
6.1.13	Índex de satisfacció del servei d'emmagatzematge i distribució de material.....	88
6.1.14	Índex de satisfacció del servei de subministrament de material d'oficina.....	89
6.1.15	Índex de satisfacció del servei de subministrament de mobiliari i complements d'oficina	90
6.2	Resultats de percepció de persones	91
6.2.1	Enquesta de riscos psicosocials 2022 - Participació	91
6.2.2	Enquesta de riscos psicosocials 2022 - Dimensions	92
6.2.3	Enquesta de riscos psicosocials 2013	93
6.2.4	Enquesta de formació - Participació.....	94
6.2.5	Enquesta de formació - Índex de satisfacció	94

6.3	Resultats de percepció d'inversors i reguladors.....	95
6.3.1	Import de subvencions MOVES rebudes	95
6.3.2	Certificació ISO 9001:2015	96
6.3.3	Certificació ISO 14001:2015	96
6.3.4	Certificació ISO 45001:2018	97
6.4	Resultats de percepció de la societat.....	98
6.4.1	Distintiu de garantia de qualitat ambiental al Taller del Parc Mòbil	98
6.4.2	Distintiu de garantia de qualitat ambiental a la categoria de flotes de vehicles..	98
6.4.3	Subministrament elèctric 100% renovable	99
6.4.4	Lliurament de mobiliari i material tècnic amb motiu del servei prestat durant la COVID-19.....	100
6.5	Resultats de percepció de socis i proveïdors.....	100
6.5.1	Enquestes a empreses proveïdores.....	100
6.5.2	Enquestes a empreses proveïdores, claredat d'identificació de les comandes i requeriments	101
6.5.3	Enquestes a empreses proveïdores, el sistema i els terminis de pagament....	101
6.5.4	Enquestes a empreses proveïdores, el tracte professional que has rebut del personal de contacte	102
7	Rendiment estratègic i operatiu	103
	Assoliments en la consecució del propòsit, l'estratègia i la creació de valor sostenible (QCI).	104
7.1	Percentatge de compliment de l'estratègia	104
7.2	Grau compliment compromisos cartes de serveis	105
7.3	Percentatge de compliment del temps de resposta	106
7.4	Percentatge de referències de material d'oficina lliures de plàstics sobre el total....	106
7.5	Percentatge de generació d'energia renovable en relació al consum global	107
7.6	Tones emissions CO2 estalviades de tots els consums elèctrics	108
7.7	Percentatge de vehicles amb etiqueta ZERO sobre la totalitat de la flota de l'SDLO	108
7.8	Percentatge de personal format en ODS i Agenda 2030.....	109
	Compliment de les expectatives dels grups d'interès clau (ambientals + recursos humans)...	110
7.9	Consum energia elèctrica MWh	110
7.10	Consum aigua en m3	110
7.11	Consum gas per empleat/da per m3.....	111
7.12	Emissions de CO2/km de la flota (gr./km).....	112
7.13	Emissions d'òxid de nitrogen/km de la flota (gr./km).....	112
7.14	Absentisme	113
7.15	Índex d'incidència	113
7.16	Hores de formació per empleat de la Diputació de Barcelona.....	114
7.17	Percentatge d'empleats formats.....	114
	Rendiment financer	115

7.18	Percentatge d'execució del pressupost (excepte capítol I).....	115
	Assoliments en la gestió del funcionament y la transformació (activitat + proveïdories + transformació).....	116
7.19	Percentatge d' espai disponible sobre el total de la capacitat de la Plataforma de Distribució Logística	116
7.20	Percentatge d' empleats formats en igualtat de gènere.....	116
7.21	Contractes adjudicats amb criteris de perspectiva de gènere	117
7.22	Verificacions anuals del servei de neteja d' interiors.....	118
7.23	Percentatge de conformitats sobre el servei de neteja d'interiors	118
7.24	Verificacions anuals del servei de neteja d'exteriors.....	119
7.25	Percentatge de conformitats sobre el servei de neteja exteriors	120
7.26	Percentatge de compliment de requeriments dels plecs contractuals.....	121
7.27	Percentatge d'ocupació de sales	121
7.28	Impressions digitals	122
7.29	Import del serveis postals.....	123
7.30	Préstecs bibliotecaris.....	123
7.31	Nombre d'usuaris de la Biblioteca General de Referència	124
7.32	Volum d'activitats de la Plataforma de Distribució Logística	125
7.33	Percentatge de mobiliari amb criteris ambientals	125
7.34	Import de material d' oficina homologat respecte el no homologat.....	126
7.35	Compra de paper i cartró	127
7.36	Impressions en gran format.....	127
	Annexos.....	129
	Documentació de referència	129
	Webgrafia	130

INFORMACIÓ CLAU

1 Fets i dades

1.1 Qui som, què fem i com ho fem



La Diputació de Barcelona és una institució de govern local que impulsa el progrés i benestar dels ciutadans del seu àmbit territorial: la província de Barcelona, 311 municipis connectats. Això representa el 24 % del total de la superfície de Catalunya i el 74,4 % del total de la població catalana (més de cinc milions i mig de persones). Actua directament prestant serveis i, sobretot, en cooperació amb els ajuntaments.

És una institució governada per alcaldes i regidors dels ajuntaments barcelonins escollits de manera indirecta, perquè els seus components, els diputats, són elegits entre els alcaldes i regidors dels consistoris, agrupats per partits judicials, segons el nombre de vots obtinguts per les candidatures que han superat el mínim del 3 % dels vots.

La Subdirecció de Logística (SDLO) és una unitat orgànica adscrita a la Direcció de Serveis d'Edificació i Logística de la Diputació. Intervé en àmbits diversos, per tal de donar suport a la resta de serveis de la corporació i als seus organismes autònoms mitjançant els recursos humans, econòmics i materials que se li assignen al pressupost.

La seva missió és proveir de serveis logístics integrals de qualitat amb criteris de sostenibilitat les diferents unitats organitzatives de la Diputació de Barcelona, incloent-hi el seu sector públic i els usuaris externs que fan ús del patrimoni corporatiu.

La visió de l'SDLO és ser referent en la prestació de serveis logístics integrals dins d'un bon entorn de treball motivat per criteris d'excel·lència i sostenibilitat a les diferents unitats organitzatives de la Diputació de Barcelona, incloent-hi el seu sector públic i els usuaris externs que fan ús del patrimoni corporatiu.

El propòsit de l'SDLO és la logística sostenible i de qualitat per aconseguir una societat millor.

L'SDLO impulsa el seu sistema de gestió basat en els valors següents:

1. Impulsar l'excel·lència en la gestió.
2. Cercar l'augment de la transparència en la gestió, impulsant la millora contínua.
3. Promoure la sostenibilitat i compliment de l'Agenda 2030.
4. Optimitzar els recursos corporatius, reduint-los, reciclant-los i reutilitzant-los per preservar el medi ambient i protegir-lo.
5. Estimular la salut i bon clima laboral per desenvolupar els millors professionals.
6. Ser flexible i adaptable.
7. Orientar-se als clients per cercar la seva satisfacció.

Annex 1 Política missió visió i propòsit

1.2 Tipus legal important

Annex 2 Àmbit legal

1. Llei 7/1985, del 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local
2. Llei 27/2013, del 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local
3. Reglament orgànic
4. Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
5. Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic
6. Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic
7. Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública
8. Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals
9. Pla d'actuació de mandat 2020-2023

1.3 Recursos econòmics

Les inversions de la Diputació de Barcelona i en concret de l'SDLO són els ingressos propis i les transferències de l'Estat incloses en el pressupost anual aprovat pel Ple corporatiu.

1.4 Principals xifres financeres

La Diputació de Barcelona ha **aprovat un pressupost de l'SDLO amb** unes despeses per una quantia de 22.359.130 €, el 20,50 % superior al 2022 (18.556.180 €). En l'apartat d'ingressos, la previsió és de 82.800 €, l'11,25 % inferior a 2022 (93.300 €).

1.5 Nombre de treballadors (per nivells) i estructura organitzativa

Dades de desembre 2022

Nombre de personal

	Homes	Dones	Total
Comandament	21	12	33
Tècnic/a	3	1	17
Responsable, encarregat/ada, supervisor/a	5	2	7
Lloc base oficis	77	15	92
Lloc base administració	27	5	72
Totals	133	88	221

1.6 Àmbit geogràfic



L'àmbit funcional de l'SDLO és la província de Barcelona.

L'SDLO disposa dels emplaçaments següents entre Barcelona ciutat i el territori de

Barcelona:

1. Can Serra: rambla de Catalunya, 126
2. CERC: carrer de Montalegre, 7
3. Escola Industrial: carrer del Comte d'Urgell, 187
4. Francesca Bonnemaison: carrer de Sant Pere Més Baix, 7
5. Londres: carrer de Londres, 55
6. Maternitat: travessera de les Corts, 131-159
7. Minerva: carrer de Minerva, 4
8. Mundet: passeig de la Vall d'Hebron, 171
9. Parc Mòbil: carrer de Portlligat, 37-39

Territori:

10. PDL: avinguda de la Ferreria, 11 (Montcada i Reixac)
11. Torribera: carrer de Prat de la Riba, 171 (Santa Coloma de Gramenet)

1.7 Grups d'interès clau

Clients (receptors i/o beneficiaris dels nostres serveis, incloent-hi també estadants de recintes)

- Diferents unitats i personal de la Diputació
- Ens locals de la província de Barcelona
- Altres entitats públiques
- Entitats privades
- Ciutadans que lloguen els nostres espais
- Ciutadans que indirectament gaudeixen dels nostres serveis

Persones

- Personal de la Subdirecció de Logística de la Diputació
- Personal en benefici de la comunitat (PBC)
- Personal amb dificultat d'integració laboral (DIL)
- Becaris

Inversors i reguladors

- Diputació de Barcelona
- ICAEN - Ministeri d'Indústria (MOVES)
- Subvencions de fons europeus (Next Generation)

Societat

- Mitjans de comunicació
- Associacions i comunitats de veïns
- Ciutadania
- Medi ambient (ODS)

Socis i proveïdors

- Altres serveis centrals de la Diputació (informàtica, seguretat, recursos humans, comunicació, finances...)
- Empreses de serveis externalitzats (neteja; serveis postals i missatgeria; desratització, desinsectació i desinfecció; recollida de residus; bars...)
- Proveïdors de mobilitat
- Proveïdors de reproducció gràfica
- Proveïdors d'equipament audiovisual
- Proveïdors de subministraments continus i combustibles
- Proveïdors de fungibles
- Editorials
- Proveïdors de subministrament i manteniment d'equips, instal·lacions i maquinària (reproducció gràfica, audiovisuals, magatzem, senyalització, vehicles i taller...)

1.8 Reptes estratègics per als anys vinents (interns i externs)

La Diputació de Barcelona s'ha compromès a contribuir de forma activa a assolir l'Agenda 2030 i els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) mitjançant el suport a la seva localització a tot el territori de la demarcació de Barcelona. La Diputació està duent a terme una estratègia per implementar els ODS en tres àmbits d'actuació agrupats en tres eixos de treball:



1. Implementació dels ODS a la Diputació de Barcelona.
2. Suport als governs locals de la demarcació de Barcelona per implementar els ODS al territori.
3. Contribució a l'estratègia global per al desenvolupament sostenible.

El repte que s'ha plantejat l'SDLO és contribuir a assolir el compromís de la corporació. Per aquest motiu, l'SDLO va aprovar el 5 de març de 2022 el Pla estratègic 2022-2025, el qual incorpora tres línies estratègiques, set objectius operatius, deu programes i 83 actuacions:

- Línia estratègica 1: impulsar el nou propòsit i la consecució de l'Agenda 2030 com a element diferenciador i visualitzador de l'SDLO dins la Diputació.
- Línia estratègica 2: transformar, partint del model EFQM, millorar i racionalitzar els processos de gestió de l'SDLO amb eines innovadores.
 - Línia estratègica 3: adaptar la cartera de productes de l'SDLO a través d'un model relacional i de les noves tecnologies.

1.9 Principals fites i èxits

Annex 4 Pla Estratègics

El 2006 l'SDLO va assolir la primera certificació ISO 9001:2000 pel Departament de Reproducció Gràfica.

Després de catorze anys, els certificats en vigor de l'SDLO són els següents:

- ISO 9001:2015 - Subdirecció de Logística
- ISO 14001:2015 - Departament de Reproducció Gràfica, Parc Mòbil i Plataforma de Distribució Logística
- ISO 45001:2018 - Departament de Reproducció Gràfica, Parc Mòbil i Plataforma de Distribució Logística

Annex 5 Time Line Certificats



El **Pla d'optimització de recursos (POR)** va néixer l'any 2006 amb l'objectiu d'aconseguir una corporació sostenible. El document de desplegament del POR Corporació sostenible es va aprovar el 16 de març de 2007 mitjançant el dictamen de la Junta de Govern de la Diputació de Barcelona.

Quinze anys més tard, la Diputació de Barcelona ha refermat aquesta voluntat a través del Pla d'actuació de mandat 2020-2023, concretada en els objectius estratègics com una versió localitzada dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS) a fi de garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna per a totes les persones, assegurar modalitats de consum i producció sostenibles i adoptar mesures urgents per combatre el canvi climàtic i els seus efectes, a través de l'impuls i el desenvolupament de les actuacions contingudes en el POR.

Annex 6 Time Line POR

1.10 Objectius corporatius clau en què es recolza el Propòsit, la consecució de la Visió i el model de negoci

En el marc del Pla estratègic 2022-2025, l'SDLO ha establert set objectius operatius:

- OO 1.1: Contribuir a la consecució de l'Agenda 2030.
- OO 1.2: Millorar la comunicació i difusió tant interna com externa.
- OO 2.1: Consolidar una cultura de millora contínua i de la creativitat partint de la premissa de racionalització de la gestió.
- OO 3.1: Impulsar la transformació digital i tecnològica.
- OO 3.2: Desenvolupar un sistema relacional nou i de *benchmarking*.
- OO 3.3: Definir un nou model de gestió de les persones més competent i amb millor clima laboral.
- OO 3.4: Redissenyar els serveis i productes a partir de les noves necessitats i expectatives.

Les debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats (DAFO) s'expressen en el marc del propòsit, la visió i la capacitat de dur a terme l'estratègia.

El desembre de 2021, l'SDLO va aprovar l'anàlisi DAFO.

Annex 7 DAFO

2 Mercat, clients i productes i serveis i solucions

Els **clients** de l'SDLO es poden identificar com a:

- Treballadors i sindicats
- Empreses proveïdores
- Serveis centrals de la corporació
- Altres administracions públiques
- Universitats i centres formatius
- Associacions i entitats
- Òrgans de govern
- Comunitats de propietaris d'immobles o polígons industrials
- Societat en general

Requisits i demandes del mercat principal i els clients

L'SDL ha elaborat una anàlisi de les parts interessades i requisits per a l'organització i l'ha documentat en el registre RT-SDL13-02 - Parts interessades.

Annex 3 RT-SDL13-02 - Parts interessades

Oferta de serveis actual i futura, productes: descripció, característiques i dades (segmentació dels ingressos, rendibilitat i importància per al futur)

Línies de serveis descrites a les cartes de serveis (vegeu l'annex):

- Biblioteca General i de Referència
- Gestió d'espais
- Parc Mòbil
- Plataforma de Distribució Logística

- Reproducció Gràfica
- Gestió de Recintes
- Subministraments continus

La Diputació de Barcelona no té competidors en el sentit estricte. Presta serveis segons estableix la legislació vigent i les necessitats dels ajuntaments de la província de Barcelona (311) i la resta del sector públic, els seus clients.

En alguns casos, els competidors es podrien definir quan els serveis, en lloc d'utilitzar els serveis interns de la Diputació, fan servir recursos externs, com ara:

- Lloguer de transport de persones i mercaderies
- Arts gràfiques
- Taller de vehicles

3 Operacions, socis i proveïdors

3.1 Recursos i actius clau

Els recursos propis de l'SDLO s'estableixen en el pressupost anual aprovat per la corporació i en el que disposen les ordenances fiscals, taxes i preus públics. En aquest sentit, l'SDLO obté recursos sobre les activitats següents:

- Utilització ocasional dels béns de domini públic següents:

1. Recinte de l'Escola Industrial
2. Recinte de la Maternitat
3. Recinte Mundet
4. Recinte Torribera
5. Espai Francesca Bonnemaison
6. Edifici Londres
7. Aparcament de vehicles al recinte Torribera
8. Superfícies exteriors dels recintes a partir de 1.000 m²
9. Realització de sessions fotogràfiques i de filmació
10. Despeses compartides amb estadants dels recintes (Mundet, Maternitat i Torribera)
11. Despeses compartides d'espais comuns (Consorti de Biblioteques, Biblioteca Bonnemaison):
 - Subministraments d'energia, aigua i gas
 - Transport de persones (com en el cas concret de la UB al recinte Mundet)

3.2 Principals processos, productes i serveis (vegeu annex)

1. Accessos i atenció al públic
2. Carteria i missatgeria
3. Compra de material corporatiu
4. Gestió d'espais
5. Gestió de sales
6. Neteja, desratització, desinsectació i desinfecció (DDD)
7. Plataforma de Distribució Logística
8. Reciclatge i recollida

9. Reproducció Gràfica
10. Restauració i venda automàtica
11. Senyalització
12. Subministrament continu
13. Audiovisuals
14. Informació bibliogràfica
15. Taller de vehicles
16. Telefonistes
17. Tractaments higiènics
18. Vehicles amb xofer
19. Vehicles sense conductor

Annex 8 RT-SDL02-04 Interacció de processos

3.3 Proveïdors clau

Les empreses proveïdores més rellevants són les següents:

- Empreses de serveis externalitzats (neteja; recollida de residus, desratització, desinsectació i desinfecció; bar; contenidors higiènics; programari; control d'accés informació i atenció al públic; concessió d'espais per a la instal·lació, gestió i explotació del servei de begudes fredes, calentes i aliments sòlids, mitjançant màquines expendedores, etc.)
- Proveïdores de serveis de mobilitat (taxi, autocars)
- Proveïdores de subministraments continus i combustibles
- Proveïdores de fungibles
- Proveïdora de mobilitat (compra de cotxes i rènting)
- Editorials
- Proveïdora de subministrament i manteniment d'equips i maquinari (reproducció gràfica, audiovisuals, senyalística)

3.4 Relacions amb altres Administracions i teixit productiu

Els convenis subscrits més rellevants són els següents:

- Conveni dins el conveni marc de 2-10-1984 per a la utilització d'espais de la Diputació de Barcelona per part de la Universitat de Barcelona.
- Conveni de cessió de drets d'ús de terrenys de Torribera per a ús esportiu i de lleure. Cessió permanent (Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet).
- Conveni per a la creació del Consorci de Gestió, Corporació Sanitària (Consorci Hospital Clínic).
- Text refós del Conveni de creació del Consorci Sanitari de Barcelona i Hospital Clínic, amb la cessió d'ús del pavelló Blau (gratuït i per 25 anys) i del pavelló Hèlios (gratuït mentre durin les obres del Blau) (Consorci Hospital Clínic).
- Conveni d'obertura al públic dels jardins del Palau de les Hores, indefinidament (Ajuntament de Barcelona).
- Conveni de cessió d'ús de l'edifici La Torre per instal·lar-hi la UNED (Ajuntament de Santa Coloma - UNED).

- Conveni de transferència de funcions i cessió dels espais públics esportius de les instal·lacions de la Piscina Sant Jordi i del recinte de l'Escola Industrial (mutació demanial) (Ajuntament de Barcelona i Institut Barcelona Esports).
- Document administratiu de cessió d'ús gratuït del pavelló Ave Maria al Departament de Sanitat i Assistència Social de la Generalitat de Catalunya.
- Conveni regulador del traspàs a l'Administració de la Generalitat de Catalunya dels serveis assistencials al Centre Emili Mira (Generalitat de Catalunya).
- Conveni entre la Fundació Engrunes i la Fundació Formació i Treball amb relació a la instal·lació de contenidors de recollida de roba usada en diversos edificis i recintes de la Diputació de Barcelona.
- Conveni de col·laboració entre la Diputació de Barcelona i la Universitat de Barcelona per regular el cofinançament del servei de transport intern del Campus Mundet i la seva incorporació com a annex al conveni marc formalitzat entre ambdues institucions.
- Conveni de col·laboració entre la Diputació de Barcelona, l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona (ORGT), l'Institut del Teatre, el Consorci de les Drassanes Reials i Museu Marítim de Barcelona i els organismes tributaris de les diputacions de Girona (XALOC), Lleida (OAGRTL) i Tarragona (Base - Gestió d'Ingressos) per a la contractació conjunta del servei, socialment i ambientalment responsable, de notificació administrativa.

Annex 13 Convenis

- Acord marc, respectuós amb el medi ambient, amb una única empresa, per a la prestació de serveis de reparació i manteniment de carrosseria i pintura dels vehicles de la Diputació de Barcelona (Consorci del Parc de la Serralada de Marina).
- Subministrament de gas natural a diferents edificis i recintes de la Diputació de Barcelona i d'altres entitats integrades en el seu sector públic (Consorci de les Drassanes Reials i Museu Marítim de Barcelona).
- Subministrament d'energia elèctrica a diferents edificis i recintes de la Diputació de Barcelona, organismes públics dependents i consorcis participats que tramita la Diputació de Barcelona (ORGT).
- Acord marc relatiu als serveis de neteja, respectuosos amb el medi ambient, de les dependències de la Diputació de Barcelona i el seu sector públic (Consorci de les Drassanes Reials i Museu Marítim, Consorci del Parc Agrari del Baix Llobregat, Consorci del Patrimoni de Sitges, Organisme de Gestió Tributària, Centre de Cultura Contemporània de Barcelona, Institut del Teatre, Centre de Documentació i Museu Tèxtil de Terrassa, Institut de Ciències Polítiques i Socials, Consorci del Parc de la Serralada Litoral).
- Acord marc relatiu als serveis de neteja, respectuosos amb el medi ambient, de les dependències de la Diputació de Barcelona i el seu sector públic (ORGT, Consorci de les Drassanes Reials i Museu Marítim de Barcelona).
- Subministrament elèctric de baixa tensió, que inclou les tarifes 3.0TD i 2.0TD, a diferents edificis i recintes de la Diputació de Barcelona i d'altres entitats integrades en el seu sector públic (Consorci de les Drassanes Reials i Museu Marítim de Barcelona).

- Prestació del servei de control d'accessos, informació i atenció al públic, i d'assistència a visites i actes, en diversos edificis i recintes de la Diputació de Barcelona i l'Organisme de Gestió Tributària reservat a centres especials de treball d'iniciativa social i empreses d'inserció.
- Acord marc per a la selecció d'un màxim de nou empreses (3 per lot) per a la prestació de serveis urgents de missatgeria i paqueteria de la Diputació de Barcelona i dels ens adherits, amb mitjans de transport (Institut del Teatre, Consorci de les Drassanes Reials i Museu Marítim de Barcelona, Consorci del Centre de Cultura Contemporània de Barcelona i Consorci del Parc Agrari del Baix Llobregat).
- Serveis postals, excloent-ne les notificacions, dels ens adherits (Institut del Teatre, Consorci de les Drassanes Reials i Museu Marítim de Barcelona, Centre de Documentació i Museu Tèxtil, Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona).
- Servei de neteja del carrer de Mallorca i de l'avinguda Diagonal en ens adherits (Institut de Ciències Polítiques i Socials).
- Servei de recollida de residus ens adherits ((Institut Ciències Polítiques i Socials)

3.5 L'impacte que l'organització té en la societat

Annex 9 15 anys POR - Pla d'optimització de recursos

a) Estalviem aigua, millorem el planeta.

Les mesures previstes en el POR, com ara la instal·lació progressiva d'economitzadors, van permetre fins a 2017 un estalvi en el consum d'aigua de 2.593 m³. Aquest volum d'aigua era el que consumien 33 persones durant tot un any a Catalunya. Amb dades de 2021, l'estalvi total en el consum d'aigua del 2017 al 2021 ha estat de 88.166 m³. És a dir, el que consumeixen 1.122 persones durant tot un any a Catalunya.

b) Mobilitat sostenible, zero emissions.

Els darrers anys s'han incorporat diferents vehicles al Parc Mòbil, amb la voluntat clara de ser cada vegada més sostenibles. De fet, el 24,49 % de la flota ha obtingut el distintiu de garantia de qualitat ambiental, en ser considerats vehicles d'emissions baixes.

En quinze anys del POR, el 74,76 % dels vehicles de la flota corporativa (77/103) és de baixes emissions, la qual cosa, juntament amb la formació del personal en conducció eficient i la renovació de vehicles, genera una reducció en el consum de combustible.

c) Estalviem energia, estalviem CO².

Amb la incorporació dels sistemes fotovoltaics, instal·lats a set de les cobertes dels edificis corporatius, en el període 2015-2016 es van generar 591 MWh d'energia elèctrica, i es van estalviar més de 163 tones de CO². Del 2017 al 2021 es van generar 1.546 MWh d'energia elèctrica, i es van estalviar 454 tones de CO², xifra que equival al que emeten 21.438 vehicles de benzina en un viatge de 1.000 km.

d) Minimitzem i separem residus.

Pel que fa als residus, és important fer-ne una bona gestió tant en la recollida selectiva com en la reducció i la reutilització. Durant els deu primers anys del POR es van reduir

4.3 Gestió del rendiment

La Subdirecció de Logística avalua el seu rendiment amb el Quadre de Comandament Integral, on es fa el seguiment següent:

- Compliment dels objectius estratègics
- Compliment dels compromisos de les parts interessades (cartes de serveis)

Annex 11 QCI objectius estratègics

Annex 12 QCI compromisos

CRITERI DIRECCIÓ

1 Propòsit, visió i estratègia

La Subdirecció de Logística forma part de la Diputació de Barcelona, una institució de govern local que impulsa el progrés i el benestar de la ciutadania del seu àmbit territorial: la província de Barcelona

La Diputació de Barcelona fonamentalment dona suport tècnic, econòmic i tecnològic als ajuntaments perquè puguin prestar serveis locals de qualitat de manera més homogènia a tot el territori. Coordina serveis municipals i organitza serveis públics de caràcter supramunicipal.

Una part, no menor, d'aquests serveis municipals es fan amb la col·laboració directa o indirecta de la Subdirecció de Logística.

1.1 Definir el propòsit i la visió

1.1.1 Desenvolupament de propòsit i la visió



Enfocament: raó de ser de la Subdirecció de Logística. Orígens: l'any 2000 es crea l'àmbit organitzatiu Logística, incorporant els Serveis Generals de la Diputació àmbits de manteniment, seguretat i d'altres, amb l'objectiu d'aglutinar les diferents activitats de caire intern per endreçar la Diputació. El 2006, amb les primeres certificacions, es van aprovar les primeres polítiques de qualitat, la direcció per objectius i la gestió per projectes. Després, l'any 2014, es va desenvolupar la missió i visió. Finalment, l'any 2022, amb el pla estratègic es defineix el propòsit: "Logística sostenible i de qualitat per aconseguir una societat millor".

Desplegament: per desenvolupar-ho, primer es va fer una pluja de idees amb els comandaments, d'aquí va sorgir una proposta d'enunciat que es va difondre a tot el personal de la Subdirecció amb una enquesta en línia. Es van recollir aportacions per perfeccionar l'enunciat i s'aprovà formalment. A partir d'aquí es va desenvolupar el Pla Estratègic. Línia estratègica núm.1 "Impulsar el nou propòsit i consecució de l'agenda 2030" amb diferents programes de desenvolupament.

Avaluació i perfeccionament: indicadors: cinc indicadors vinculats a la Línia Estratègica núm. 1:

1. Percentatge de referències de material d'oficina lliures de plàstic sobre el total

2. Percentatge de generació d'energia renovable en relació al consum global dels edificis i recintes de la Diputació.
3. Tones d'emissions de CO2 estalviades a l'atmosfera tenint en compte els consums energètics
4. Percentatge de vehicles amb etiqueta 0
5. Percentatge de personal format en ODS i Agenda 2030.

Reunions seguiment: reunions trimestrals de seguiment del Pla estratègic. Millores: eina de seguiment on-line "Gobierto" (2023)

Evidències:

- Resultats de l'enquesta on-line
- Mapa mental de la pluja d' idees,
- Actes de les reunions de treball,
- Política Integral
- QCI
- <https://logistica.diba.cat/objectius-qci>
- <https://logistica.diba.cat/certificacions-sistema-integrat-de-gestio>
- Megatendències_prioritzacio conjunta.pdf
- <https://www.diba.cat/web/pla-optimitzacio-recursos/>

1.2 Identificar i entendre les necessitats dels grups d'interès

1.2.1 Identificació, segmentació i ponderació dels grups d'interès

Enfocament: la identificació, segmentació i ponderació de grups d'interès és fonamental per poder desenvolupar l'estratègia de la Subdirecció de Logística i centrar els seus objectius en la satisfacció d'un conjunt de persones, empreses, entitats, etc., amb especial interès i rellevància en l'àmbit que aquesta gestiona.

Desplegament: es treballa a partir d'un grup de treball de la Subdirecció de Logística, format per l'equip directiu i tècnics de gestió. S'han identificat cinc tipologies de grups d'interès: clients, persones, reguladors, societat i proveïdors.

Aquests grups s'han segmentat en vint-i-set subgrups. L'anàlisi realitzat en funció del seu interès en els diferents àmbits d'actuació de la Subdirecció, i el grau d'influència en el desenvolupament de l'estratègia, ha portat a la conseqüent ponderació que s'ha traduït en tres focus d'interès:

- 13 subgrups: mantenir satisfets
- 6 subgrups: gestionar estretament.
- 8 subgrups: tenir en compte.

Avaluació i perfeccionament: per millorar la precisió i rellevància definides inicialment es realitzen, a partir de planificacions, les següents accions: reunions amb proveïdors, enquestes de satisfacció, anàlisi d'indicadors de queixes i suggeriments, indicadors de gestió de sales i espais, indicadors sobre la utilització de vehicles corporatius, necessitats de reproducció gràfica, etc. Tot plegat per identificar tendències que s'analitzen en la **revisió anual de la Direcció**.

Veure enfocaments: 20. Gestió queixes i suggeriments; 21. Millora organitzativa; 37. Enquestes a personal; 45. Enquestes a proveïdores; 51. Disseny i redisseny de serveis; 62. Enquestes de satisfacció.

Evidències: el resultat del grup de treball està recollit en el sistema documental de la Subdirecció (DIBA-Matriu impacte interès GI_20230124).

1.2.2 Identificació de necessitats i expectatives dels grups d'interès

Enfocament: s'analitzen queixes i suggeriments, i es participa en grups de treball per definir guies de bones pràctiques en la contractació i prestació de serveis.

Participació en l'anàlisi d'estudis de riscos psicosocials elaborats per la Direcció de Recursos Humans.

Desplegament: es realitzen estudis de satisfacció des de l'any 2010. El resultat es plasma en els informes anuals de percepció de la qualitat de la Subdirecció de Logística. El darrer informe sobre l'estudi de grau de satisfacció d'empreses proveïdores és de l'any 2022.

L'observació i seguiment periòdic del compliment dels requeriments dels contractes amb empreses externes, conjuntament amb els seus referents, aporta també informació sobre millores aplicables al servei, inquietuds i problemes amb els que aquests es troben, establint un marc permanent de comunicació.

Pel que fa als professionals que integren l'organització, el sistema d'avaluació de desenvolupament anual establert per la Direcció de Recursos Humans ofereix una oportunitat de diàleg amb els professionals per identificar millores, necessitats i expectatives.

Avaluació i perfeccionament: l'estudi del resultat de les enquestes de satisfacció periòdiques, els indicadors dels que disposa la Subdirecció, així com el resultat del diàleg esmentat amb proveïdors i l'anàlisi d'incidències que es puguin identificar, asseguren un sistema permanent de monitoreig d'expectatives i necessitats d'una part important dels grups d'interès.

Evidències:

- Registre de queixes i suggeriments a la BBDD de la Subdirecció
- Registre d'incidències derivades de les verificacions efectuades amb els referents de les empreses proveïdores.
- Base de dades de la Subdirecció. Actes de reunions amb empreses proveïdores.
- Qüestionaris d'avaluació de desenvolupament.

1.3 Comprendre l'ecosistema, les capacitats pròpies i els reptes principals

1.3.1 Anàlisi de megatendències

Enfocament: orientacions i/o interaccions que poden suposar un canvi a llarg termini en el cas de la Subdirecció i que suposen un impacte global, tot abastant amplis ventalls i sectors en els quals la Subdirecció està directament implicada. Són les forces transformadores que impacten en l'organització i que canvien de forma dinàmica. En un entorn VUCA (volàtil, incert, complex i ambigu) l'organització requereix d'una

adaptabilitat constant, el que no treu que aquesta estigui caracteritzada per les macro orientacions dels factors primaris. Ara ja ens trobem en un entorn BANI (fràgil, ansiós, no lineal i incomprendible) que encara genera més complexitat en la gestió, i que en un entorn públic pot tenir una incidència encara major per l'excés regulatori i garantista.

Desplegament: a partir de les megatendències comunament acceptades, un grup de treball (en el qual es troben representades les unitats organitzativa de l'SDLO) avalua i pondera en el primer trimestre de l'any les megatendències que consideren poden majoritàriament afectar-nos. De les vint se'n prioritzen cinc. La proposta és analitzada per la Direcció que incorpora també una anàlisi d'impacte i el sumatori de les valoracions del grup i de la Direcció estableixen definitivament les cinc que es consideren prioritàries atenent l'impacte a l'SDLO, des de la perspectiva de l'impacte alt, baix i mig.

A destacar la coincidència de les valoracions:

- Canvi climàtic
- Tecnologia transformadora
- Societat del coneixement
- Increment regulació i marcs normatius
- Participació ciutadana
- Tecnologia transformadora
- Societat del coneixement
- Increment regulació i marcs normatius
- Participació ciutadana

Avaluació, revisió i millora: destaca l'avançament que va suposar l'aprovació i desplegament del Pla d'Optimització de recursos (POR) l'any 2007. S'aprova que la Diputació ha de ser una corporació sostenible i ha de disposar d'un pla d'ambientalització per a preservar el medi ambient i garantir un desenvolupament sostenible en l'àmbit de la gestió pública. L'actualització permanent de les actuacions n'és l'evidència (canvi climàtic).

Millora de processos de forma permanent per a gestionar des de la qualitat: aplicació normes ISO 9000, incorporació del model EFQM, elaboració i difusió de les cartes de serveis, implantació de la signatura electrònica; en el marc de l'establiment de mecanismes de comunicació interna i de gestió del coneixement. Un altre bloc fa referència al desenvolupament organitzatiu: adaptar-nos i innovar per millorar els serveis que presta i ser més eficients (tecnologia transformadora i societat del coneixement).

Hi ha alineació entre aquestes tendències i els objectius de l' SDLO i d'aquests amb els Plans de Mandat, ODS i Agenda 2030.

Evidències:

- Megatendències_prioritzacio.xlsx
- <https://www.diba.cat/web/pla-optimitzacio-recursos/>

1.3.2 Anàlisi DAFO



Enfocament: s'utilitza la metodologia de l'anàlisi DAFO com a eina d'estudi estratègic de l'organització. Periòdicament els membres de la Direcció de Logística participem en la seva revisió i actualització.

Desplegament: s'entén el DAFO com una eina participativa que serveix per entendre quina és la situació actual de l'organització, tant des de les perspectives internes com les externes, així com per prendre en consideració les mesures per potenciar o minimitzar els punts forts, les fortaleses, les oportunitats, les febleses o amenaces. Això permet prendre decisions concretes i esdevé una eina d'ajuda a la presa de decisions.

Des de l'any 2001 es treballa amb la metodologia DAFO (denominat "Full de Ruta") passant dels quatre eixos habituals a vuit:

- Amenaces Enfrontar amenaces
- Punts febles Combatre les febleses
- Punts forts Manteniment punts forts
- Oportunitats Explotar oportunitats

No només es diagnostica la Subdirecció, sinó que s'aborden unitats concretes (p.e. Unitat telefonistes) i es recorre a assessoraments externs per millorar la metodologia (2017 Consultores M&TT) o a la formació interna (formació dinamitzadors.- Guió per a l'anàlisi estratègic DAFO de 2018).

Avaluació i perfeccionament: es disposa dels DAFO dels anys 2001, 2003, 2005, 2008, 2015 i 2018. A partir d'aquest moment s'integra al Pla estratègic de l'SDLO. Es treballa en grup a partir de l'anterior DAFO: es matisen ítems treball, se'n eliminen alguns i se'n afegeixen d'altres. Esdevé un veritable full de ruta sobre les actuacions de l'SDLO, la direcció per objectius i la gestió per projectes.

Recull dels DAFO del període, la seva variació i la seva inclusió com element clau en el Pla estratègic. D'aquests en deriven, entre d'altres:

- Mapa de processos, elaboració de procediments i de processos
- Cartes de serveis
- Desplegament serveis generals recintes
- Pla de qualitat
- Implementació i desenvolupament comunitat virtual
- Periodificació reunions equips
- Registre d'incidències
- Inventari d'equips
- Incorporació de nous tècnics a l'organització i revisió organigrama
- Aprovació Pla estratègic 2021-2023

Evidències:

- Pla estratègic

- Registres de treball
- Cartes de serveis
- Comunitat virtual Logístic@
- <https://logistica.diba.cat/>
- <https://logistica.diba.cat/documents/aprovacio-pla-estrategic-de-subdireccio-de-logistica-2022-2025>
- <https://logistica.diba.cat/cartes-de-serveis>
- Base de dades de registres de sistema

1.4 Desenvolupar l'estratègia

1.4.1 Alineament amb els objectius de desenvolupament sostenible



Enfocament: des de la Subdirecció de Logística es vol col·laborar, en el nostre àmbit d'activitat, en la consecució dels objectius de l'Agenda 2030, expressats en el Pla d'actuació de mandat i en el Pla d'Energia i Clima de la Diputació de Barcelona, i ajudar a assolir els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) amb el Pla estratègic de la Subdirecció.

Desplegament: el desplegament es realitza mitjançant el Pla estratègic de la Subdirecció, vinculant els seus objectius amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) següents:

ODS número 4 Educació de qualitat

ODS número 5 Igualtat de gènere

ODS número 7 Energia neta i assequible

ODS número 8. Treball digne i creixement econòmic

ODS número 9. Indústria, innovació i infraestructures

ODS número 10. Reducció de les desigualtats

ODS número 12 Consum i producció responsables

ODS número 13 Acció climàtica

ODS número 16 Pau, Justícia i Institucions Sòlides

ODS número 17. Aliança pels objectius

Avaluació i perfeccionament: la Subdirecció de Logística va aprovar tres línies estratègiques (LE); set objectius operatius (OO); deu programes de desenvolupament i vuitanta-tres actuacions associades que disposen d'indicadors. Aquest donaran els resultats clau per avaluar el compliment de l'estratègia i, al estar alineats amb els ODS, avaluar el compliment dels mateixos.

LE1. Impulsar el nou propòsit i consecució de l'Agenda 2030 com a element diferenciador i visualitzador de la Subdirecció dins la Diputació.

LE2. Transformar, en base al model EFQM, millorar i racionalitzar els processos de gestió de la Subdirecció amb eines innovadores.

LE3. Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un model relacional i de les noves tecnologies

Evidències:

- Decret 2022/0016132 de data 14/07/2022 - Aprovació del Pla estratègic de la Subdirecció de Logística 2022-2025.
- Aprovació dels objectius estratègics i les actuacions a desenvolupar per a l'exercici 2023 de la Subdirecció de Logística.
- "Els Objectius de Desenvolupament Sostenible al món local. Agenda 2030", editat per el Servei d'Agenda 2023 i Participació de la Diputació de Barcelona

1.4.2 Desenvolupament de l'estratègia a partir del Pla de Mandat



Enfocament: el Pla de Mandat (PM), de caire quadriannual, és el marc conceptual aprovat pel Ple corporatiu amb una vigència coincident amb la durada del mandat sorgit de les eleccions municipals. És en aquest document aprovat formalment en el que s'han d'alinear els objectius de l'SDLO, i l'estratègia que adoptada permetrà ajudar a assolir els objectius i fites del Pla.

Desplegament: l'SDLO participa amb propostes per incorporar al PM i, un cop aprovat, es concreten i prioritzen els objectius de l' SDLO, així com les accions a dur a terme per integrar la Subdirecció, adoptant les mesures organitzatives (activitat i processos) i recursos econòmics (en forma de pressupost).

Avaluació i perfeccionament: periòdicament es fan reunions d'equip per avaluar l'assoliment de fites i objectius mesurables a través d'indicadors, fent el seguiment per assegurar la cooperació per assolir els objectius corporatius en clau anual, tot designant un responsable i una data per a la implementació de la revisió.

Trimestralment es disposa d'indicadors que permeten veure quin rumb es segueix i quines són les desviacions que cal corregir adoptant les mesures necessàries (reformulant fites o proposant canvis).

Evidències:

- Aportacions al Pla de Mandat
- Aportacions als objectius i activitats anuals
- Revisió de l'assoliment d'objectius i fites amb reunions d'equip i designant responsables de cada actuació que s'aborda.
- Actes revisió objectius

1.5 Dissenyar i implantar un sistema de gestió i de govern

1.5.1 Sistema integrat de gestió (qualitat, medi ambient i riscos laborals)



Enfocament: la Subdirecció de Logística considera que la qualitat, un desenvolupament sostenible reduint al màxim l'impacte ambiental, la prevenció de la contaminació, i la prevenció i minimització dels riscos són factors essencials per a l'èxit. La Subdirecció de Logística ha apostat de forma continuada per aquests valors, per la gestió per processos i l'establiment d'objectius adreçats a la millora continuada i a la satisfacció dels/de les usuaris/àries. Per la qual cosa, la Subdirecció de Logística manté un sistema de gestió integrat i certificat amb les normes UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN-ISO 14001:2015 i ISO 45001:2018

Desplegament: la Subdirecció de Logística va certificar al Departament de Reproducció Gràfica amb l'ISO 9001:200 el 2006. El 2008 es va acreditar al Departament de Parc Mòbil amb l'ISO 9001:2000, 14001:2004 i amb OSHAS 18001:2007. Amb posterioritat es va ampliar a l'ISO 9001:2008 al Departament de Compres i Magatzem (2010) i l'Oficina de Gestió de Recintes (2023). Finalment es va ampliar la certificació amb l'ISO 9001:2008 a tots els processos de la Subdirecció de Logística.

Novament es va afegir a la certificació 14001:2004 un altre Departament, el de Reproducció Gràfica el 2016 i la Plataforma de Distribució Logística el 2019. Per a finalitzar d'integrar a l'ISO 45001:2018 l'any 2020 els tres Departaments, Reproducció Gràfica, Parc Mòbil i la Plataforma de Distribució Logística.

A principis d'any s'elabora la planificació del sistema (RT-SDL03-04_ProgramacioAnualSistema) que inclou, entre d'altres temes, les auditories a realitzar durant el període anual.

Avaluació i perfeccionament: es fa seguiment del sistema integrat de gestió anualment mitjançant les auditories internes i externes. Els equips auditors lliuren l'informe corresponent de les evidències recollides a les visites.

Amb els resultats de les auditories, s'elabora el Pla d'Actuacions Correctores (PAC) i s'implementen les millores s'escaiguin. El seguiment de la implementació es fa en base a una base de dades (RT-SDL05-04_SeguimentAccionsMillora_SDL_Auditories).

Finalitzat l'exercici, s'elabora l'RT-SDL02-01 Informe de revisió per la Direcció i es dona compte dels resultats del sistema.

Evidències:

- RT-SDL05-04_SeguimentAccionsMillora_SDL_Auditories
- Pla d'Accions Correctores (PAC)
- RT-SDL02-01 Informe de revisió per la Direcció
- Informes d'auditories
- RT-SDL03-04_ProgramacioAnualSistema
- Time-Line Sistemes de gestió integrat de la Subdirecció de Logística 2021

1.5.2 Auditories internes, externes i legals

Enfocament: la Subdirecció de Logística, en el marc de les normes ISO 9001, 45001 i 14001, realitza un cop l'any una auditoria interna i una auditoria externa. En el cas de les auditories internes, la de l'ISO 9001, les realitza un membre de la Subdirecció, i les de les ISO 45001 i 14001 es fan amb personal extern. Ens donen informació per poder efectuar accions correctives, preventives i de millora. En el cas de les auditories externes es realitzen per una organització externa, independent i autoritzada amb l'objectiu d'obtenir les certificacions.

Desplegament: les auditories es fan des de l'any 2006, que es va certificar el Departament de Reproducció Gràfica amb l'ISO 9001:2000. Posteriorment es va ampliar al Departament de Parc mòbil, afegint-hi les ISO 14001 i OSHAS 18001:2007 el 2008. El 2010 el Departament de Compres es va certificar amb l'ISO 9001:2008. Finalment, el 2023, tots els processos de la Subdirecció de Logística van assolir la certificació ISO 9001:2008. D'altra banda, els Departaments de Reproducció Gràfica (2016) i la Plataforma de Distribució Logística (2019) es van afegir a la certificació 14001:2004, per finalitzar d'integrar l'ISO 45001:2018 l'any 2020 els tres Departaments (Reproducció Gràfica, Parc Mòbil i Plataforma de Distribució Logística).

A principis d'any s'elabora la planificació del sistema (RT-SDL03-04_ProgramacioAnualSistema) que inclou, entre d'altres temes, les auditories a realitzar durant el període anual.

Al voltant dels mesos de febrer-març de cada any es planifiquen les reunions d'auditoria externa a realitzar amb els responsables de cada negoci i s'elabora el Pla d'auditoria. Es segueix el mateix procés amb les auditories internes, que tenen lloc al voltant dels mesos d'octubre i novembre. Abans de la realització de l'auditoria s'elabora l'informe de revisió per a la Direcció, document que s'entrega als responsables de la realització de l'auditoria, conjuntament amb tota aquella altra documentació que puguin requerir. Posteriorment a la realització de les reunions d'auditoria, els responsables de la seva realització entreguen el Pla d'accions correctives, al qual des de la Subdirecció de Logística cal donar resposta en un termini determinat.

Els resultats de l'auditoria (tant les NC, OM i OB) es traslladen a un arxiu Excel, anomenat Seguiment d'accions de millora, en què cada responsable de negoci ha de donar comptes del seu seguiment i compliment.

Avaluació i perfeccionament: d'entrada, el Pla d'accions correctives constitueix el document principal d'avaluació i perfeccionament de les auditories, al qual la Subdirecció de Logística ha de donar resposta en un determinat termini.

Per altra banda, de forma regular es realitzen reunions de direcció per a fer seguiment dels resultats de les auditories i revisar com s'han aplicat les observacions recollides als informes d'auditoria.

També es disposa de les següents dades que ens permeten avaluar aquest enfocament:

- Número de NC, OB i OM
- Número de reunions de seguiment resultats auditories
- Cost anual de les auditories internes i externes

Evidències:

- Informe de revisió per a la Direcció
- Informes auditories
- Plans d'auditoria
- Programació anual auditories de seguiment
- Seguiment accions de millora
- Plans d'accions correctives
- Actes de les reunions de seguiment
- Procediment SDL03 Auditories internes
<https://logistica.diba.cat/documents/sdl03-auditories-internes>

1.5.3 Memòria corporativa

Enfocament: es presenta la informació més significativa dels programes d'actuació: diversitat, naturalesa, contingut, relació amb el Pla d'actuació de mandat, transcendència, abast i mitjans que la Diputació hi dedica.

Desplegament: Resum anual de les activitats desenvolupades al llarg de l'any anterior per a la corporació. Dades corresponents a recursos humans, dades econòmiques, estadístiques de despeses per recintes i les pròpies de les activitats.

Aquestes dades són informades per les diferents unitats operatives a la base de dades d'indicadors de la Subdirecció de Logística.

La Secció de Qualitat és l'encarregada d'informar a finals d'any de les dades resultants.

Avaluació i perfeccionament: Format comú per a tota la Diputació de Barcelona. Les instruccions de confecció de la memòria corporativa les aprova la Secretaria General.

Evidències:

- Memòries de la Diputació publicades per la Secretaria General a Intradiba:
<https://intradiba.diba.cat/web/secretaria/memoria-corporativa>
- Memòries de la Subdirecció de Logística publicades en la Comunitat Logística:
<https://logistica.diba.cat/memories>

1.5.4 Organització i estructura (òrgans de govern, comissions, comitès,...):

Enfocament: donar a conèixer a la plantilla l'estructura organitzativa de la Diputació, així com amb més claredat la de la Subdirecció de Logística. Informar de qui es qui i com s'organitza. Donar a conèixer informació referent als comitès i comissions a les quals es participa. Aquest enfocament està vinculat a la transparència.

Desplegament: l'organització de la Diputació de Barcelona és competència del Ple de la corporació, segons estableix l'article 33 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.

Els òrgans de govern necessaris constituïts de la Diputació de Barcelona son:

- Presidència i vicepresidències
- Junta de Govern
- Ple

El Ple de la Diputació de Barcelona és el màxim òrgan col·legiat de govern. Les seves funcions són les d'aprovació de les actuacions i de les polítiques institucionals de la corporació.

Està constituït per cinquanta-un/a regidores i regidors, representants de tota la província de Barcelona, un dels quals ocupa la presidència.

Avaluació i perfeccionament: El Reglament de la Diputació de Barcelona incorpora un seguit d'òrgans complementaris:

- la Comissió executiva,
- les comissions informatives i de seguiment i de les Àrees de la Diputació,
- la Junta de Portaveus
- la Comissió Especial de Comptes.

Pel que fa a la part operativa, la Diputació de Barcelona es distribueix en catorze Àrees:

- Àrea de Presidència
- Àrea de Serveis Generals i Transició Digital
- Àrea de Bon Govern, Transparència i Participació
- Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat
- Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Regeneració Urbana
- Àrea d'Educació
- Àrea de Cultura
- Àrea de Feminismes i Igualtat
- Àrea d'Esports i Activitat Física
- Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
- Àrea d'Infraestructures i Territori
- Àrea d'Acció Climàtica i Transició Energètica
- Àrea d'Espais Naturals i Infraestructura Verda
- Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública

Evidències:

- <https://www.diba.cat/web/directori>
- <https://www.diba.cat/ladiputacio/organigrama>
- <https://transparencia.diba.cat/es/ambit/organizacion-y-estructura>
- Actes de reunions comissions i comitès

2 Cultura de l'organització i lideratge

L'Administració Pública es conforma d'institucions jerarquitzades, amb nivells de comandament. Tot i aquesta jerarquització, la Subdirecció de Logística entén que cadascun de nosaltres som líders en el nostre àmbit i d'aquesta manera conformem el model de lideratge que inspira la nostra activitat.

L'èxit de la Subdirecció de Logística, l'assoliment dels objectius i el bon camí cap el seu propòsit és la suma de l'èxit que cadascun del seus membres.

Un dels principis d'actuació, així es comunica al personal que arribar a la Subdirecció de Logística, amb el manual d'acollida és, la referència als valors que impregnen el

desplegament de la seva activitat. Un valors recollits en el Pla Estratègic i que inspiren a tot el personal des de el primer membre administratiu fins al més alt comandament.:

- Excel·lència
- Transparència
- Millora continua
- Sostenibilitat
- Agenda 2030
- Medi ambient
- Salut i bon clima laboral per desenvolupar els millors professionals
- Flexibles i adaptables
- Orientació als nostres clients per cercar la seva satisfacció

Fer que aquest model sigui profitós no es pas feina d'uns quants, sinó de tots i cadascun.

2.1 Dirigit la cultura de l'organització i reforçar els valors

2.1.1 Compliance institucional (sistema intern d'informació SIDI)

Enfocament: amb aquests instruments es dona compliment a la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

Desplegament: Per Decret de Presidència número 7919, de 12 de juny de 2023, s'ha aprovat el Sistema intern d'informació de la Diputació de Barcelona i els ens del seu sector públic de menys de 50 treballadors.

La Diputació de Barcelona ha configurat el "SIDI", en el marc de la política de bon govern i integritat institucional, com a instrument preferent per informar o alertar de forma segura, confidencial, i anònima si així es desitja, de possibles infraccions normatives greus o molt greus i casos de frau comesos a la Diputació de Barcelona.

Aquest canal el pot utilitzar tota persona que treballi o hagi treballat a la Diputació, així com voluntaris, becaris, personal en formació i les persones la relació laboral de les quals encara no hagi començat (opositors/res).

Avaluació i perfeccionament: El Gabinet d'Innovació Digital impulsa el bon govern i la integritat institucional a la Diputació de Barcelona i ens del seu sector públic que ho requereixin.

Les principals actuacions en relació en aquest sentit es centren en:

- Reforma i potenciació de la Comissió de Bon Govern, Transparència, Govern Obert i Qualitat institucional.
- Promoció i seguiment de la introducció d'instruments de bon govern i integritat institucional a la Diputació de Barcelona.
- Impuls de la implantació d'instruments de bon govern.

Evidències:

- Codi de bon govern i qualitat institucional (<https://transparencia.diba.cat/ca/codi-de-bon-govern-i-qualitat-institucional>)

- Canal intern de comunicacions (<https://www.diba.cat/web/innovacio-digital/canal-intern-de-comunicacions>)

2.1.2 Valors

Enfocament: fan referència a la raó de ser més profunda de l'organització dins d'aquesta societat, allò que mou l'organització i motiva el treball de cada dia. Trets característics de l'organització que informen del que és i de com vol fer la seva activitat. Són la base també del personal que hi treballa i orienten la conducta, un imperatiu d'acció que obliga a actuar d'una determinada manera. La brúixola de l'organització i de les persones que hi treballem i cada valor és un punt d'aquesta brúixola.

Els valors vigents estan recollits en el Pla estratègic de l' SDLO.

- excel·lència
- transparència
- millora continua
- sostenibilitat
- Agenda 2030
- medi ambient
- salut i bon clima laboral per desenvolupar els millors professionals
- flexibles i adaptables
- orientació als nostres clients per cercar la seva satisfacció

Desplegament: correspon al “què” i al “com” es fa (el what i el how del cercle d'or):

A través de l'establiment d'objectius, la difusió de les activitats (publicacions Intradiba, Diputació i Comunitat Virtual), el disseny dels serveis a partir de les necessitats i expectatives dels clients. La presa de decisions basades en les evidències i alineades amb els objectius estratègics.

Avaluació i perfeccionament: es recullen, mesuren i analitzen activitats i resultats.

S'opta per l'autoavaluació continua a través de les reunions d'equip, que han de permetre veure la coherència entre el que s'assenyalen com a valors en relació a les accions que duem a terme.

La recopilació de la informació (dades útils per a l'ajuda en la presa de decisions) és la clau de volta. La revisió de processos per adaptar-los a la realitat i necessitats dels clients, sigui per aparèixer-ne una nova o veure's aquesta modificada.

Es disposa dels plans de millora derivats dels processos d'avaluació de les normes ISO-UNE_EN 9001-15, 14000-15 i 45000-15.

S'alineen els comportaments i el com es fa amb els valors. Es disposa d'indicadors de l'activitat a partir dels objectius, s'utilitzen enquestes de satisfacció i analitzen els resultats per línia de negoci: usuaris interns finals identificat (Parc Mòbil, Senyalística, Reproducció Gràfica, etc.), usuaris individuals un cop feta l'activitat (trasllat dependències), usuaris genèrics (dels banys, de les sales de descans, de les sales de formació...) i usuaris externs (proveïdors).

Evidències:

- Informes de queixes i suggeriments
- Verificacions de serveis externalitzats (check-list)
- Anàlisi de clima laboral i avaluació riscos psicosocials (de la mà de la Direcció del Servei de Recursos Humans)
- Revisió periòdics dels valors, missió i propòsit. Reunions periòdiques de seguiment projectes i compliment objectius, reunions d'equips. De tot això se'n recullen registres de treball.

2.1.3 Codi de conducta

Enfocament: els principis ètics i les normes d'actuació que han de guiar el comportament dels electes i del personal directiu professional de la Diputació de Barcelona, amb els instruments de seguiment i control pel seu compliment.

Desplegament: el Ple de la corporació del 22 de març de 2018 constitueix el primer instrument pel desplegament del Codi de bon govern i qualitat institucional de la Diputació.

Avaluació i perfeccionament: la bústia bustiaetica@diba.cat és un canal segur de participació electrònica que neix amb la voluntat d'oferir un espai que permeti posar en coneixement de la corporació qualsevol acció o omissió que contradigui els principis de bon govern, i contribueixi a reforçar la gestió pública de la Diputació.

Evidències: disponible al web de transparència de la Diputació de Barcelona <https://transparencia.diba.cat/ca/codi-de-bon-govern-i-qualitat-institucional>

2.1.4 Codi de bon govern i qualitat institucional

Enfocament: la Diputació de Barcelona disposa d'un Codi de bon govern i qualitat institucional, que recull el conjunt de principis i compromisos que ha d'assumir la corporació en relació a les parts interessades i orienta les pautes de comportament del seu personal com a mostra de transparència i ètica pública.

Desplegament: aprovat pel Ple el 30 de març de 2017, el Codi preveu el seu desplegament a través de l'elaboració de guies i codis d'aplicació específics per als diferents col·lectius.

Avaluació i perfeccionament: decret Núm. 2894 de data 23/03/2020: s'actualitza la composició i el règim de funcionament de la Comissió de bon govern, transparència, govern obert i qualitat institucional.

Evidències: disponible al web de transparència de la Diputació de Barcelona <https://transparencia.diba.cat/ca/codi-de-bon-govern-i-qualitat-institucional>

2.1.5 El Pla d'igualtat

Enfocament: línia estratègica de la Diputació de Barcelona en compliment de la llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes (LOI 3/2007). Els plans d'igualtat es defineixen com un conjunt ordenat de mesures, adoptades després de fer un diagnòstic de situació, que pretenen que l'organització assoleixi la

igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, i eliminar les discriminacions per raó de sexe.

Desplegament: el Servei de Planificació i Avaluació va elaborar (gener de 2015) el Document de diagnosi d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes de la Diputació de Barcelona. L'abril de 2015 s'aprova el Pla d'igualtat de gènere de la Diputació de Barcelona.

El Pla d'igualtat de gènere de la Diputació és una eina estratègica que recull el conjunt de mesures a adoptar per assolir la igualtat efectiva entre dones i homes, i eliminar possibles discriminacions per raó de sexe al si de la corporació. L'objectiu d'aquest Pla és promoure el principi d'igualtat de gènere en tots els àmbits i eliminar els estereotips, les actituds i els obstacles que en dificulten l'assoliment.

Aconseguir aquestes fites permetrà reconèixer i aprofitar el potencial de totes les persones que presten serveis a la corporació, sense fer distincions per raó de sexe i optant per un model de treball integrador.

La Comissió del II Pla d'igualtat de gènere, aprovà el 28 de febrer de 2023, el [document de diagnosi interna d'igualtat de gènere](#) de la corporació.

Avaluació i perfeccionament: l'1 de març de 2016 es va presentar la Xarxa de Referents d'Igualtat. La XRI està formada per representants de totes les gerències, direccions de serveis i gabinets de les àrees que integren la Diputació de Barcelona.

La Xarxa té com a objectiu la incorporació de la perspectiva de gènere en totes les àrees de la Corporació.

El Servei de Planificació i Avaluació, Coordinació d'Estratègia corporativa i Concertació Local, ha editat la guia d'avaluació de 2019-2025.

Aspectes de millora: el document de diagnosi ha posat de manifest que a la corporació, malauradament, també es reproduïxen els rols de gènere presents a la societat, com per exemple, que ens els llocs de treball de caràcter assistencial i administratiu hi ha una major participació de dones, mentre que en els llocs d'oficis hi ha més homes.

Evidències: Per assolir aquest objectiu s'han recollit i analitzat dades de les catorze àrees de la Diputació de Barcelona, de l'estructura política i de la representació sindical. Els resultats obtinguts permetran definir les accions necessàries per aconseguir una igualtat real i efectiva entre ambdós sexes.

- <https://intradiba.diba.cat/web/pla-d-igualtat/presentacio>
- <https://intradiba.diba.cat/web/pla-d-igualtat/inici>

2.1.6 Portal de transparència

Enfocament: el Portal de la Transparència és el mitjà que ha creat la Diputació de Barcelona per rendir comptes davant dels ens locals i la ciutadania i legitimar la seva acció pública; vol donar resposta a les preguntes: què fa la Diputació de Barcelona? Com ho fa? i per a qui ho fa?

És l'eina que permet fer difusió de la informació pública tal i com estableix la Llei 19/2014, de 29 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Es pot consultar informació des de l'any 2015 en endavant.

Desplegament: al portal de transparència es publiquen dades i documents sobre:

- Organització institucional i estructura administrativa
- Decisions i actuacions de rellevància jurídica
- Gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial
- Planificació i programació
- Contractació pública
- Convenis de col·laboració
- Activitat subvencional
- Registre de grups d'interès

Existeix un sistema intern per la correcta gestió del Portal i per garantir que la informació que es difon és veraç, objectiva i actualitzada:

1. El Protocol de gestió del Portal estableix l'esquema de continguts i les responsabilitats en la gestió i el manteniment dels continguts.
2. Les circulars d'actualització i manteniment dels continguts transversals de la corporació.

Avaluació i perfeccionament: el Referent de Transparència és l'interlocutor del Gabinet d'Innovació Digital a l'hora de:

- Interpretar la normativa de referència i proposar continguts a publicar.
- Proposar nous continguts a incorporar al Portal per aprofundir en la transparència corporativa.
- Garantir l'actualització dels continguts i millorar la seva accessibilitat i comprensibilitat.
- Proposar, elaborar i/o revisar les infografies i notícies del Portal de la Transparència.
- Gestionar les consultes formulades mitjançant les bústies del Portal de la Transparència.

Evidències:

<https://transparencia.diba.cat/>

2.2 Crear les condicions per fer realitat el canvi

2.2.1 Millora contínua

Enfocament: la millora continua a la Subdirecció de Logística és un procés fonamental per aconseguir una gestió més eficient i una millor prestació de serveis als nostres usuaris i serveis interns. Implica l'avaluació constant de les pràctiques i polítiques existents per àrees de millora. Això pot incloure l'optimització de processos, la simplificació administrativa, l'ús de tecnologies innovadores i la implementació de bones pràctiques. La millora continua també implica la promoció de la transparència, la participació dels altres serveis i la retroalimentació per adaptar-se als canvis que els nostres clients necessiten. A través d'aquesta filosofia, la Subdirecció de Logística pot augmentar la seva eficàcia, eficiència i satisfacció dels receptors del nostre servei.

Desplegament: la filosofia de millora continua existeix i s'utilitza des de la creació de la Subdirecció de Logística. Amb posterioritat es van normativitzar utilitzant procediments de l'ISO 9001. D'aquesta forma es va crear un registre formal de totes les activitats i accions de millora realitzades, proposades i descartades, registres d'incidències, de no conformitats, de queixes, ... En aquests moments s'està realitzant la transició d'una gestió vinculada a la norma ISO, cap a la norma EFQM (European Foundation Quality Model) ja que inclou un altra punt de vista de la millora, aprenentatge i innovació, amb un valoració global del que es fa envers només una simple conformitat dels requisits descrits.

Avaluació i perfeccionament: la millora continua es pot veure en la millora constant de tots els serveis prestats i productes adquirits, en un entorn més complex i difícil on cada vegada existeixen més factors i variables a tenir en compte. També es formalitzen alguns registres vinculats amb els certificats ISO aconseguits per la Subdirecció, on es fa el seguiment de les accions proposades per les inspeccions de les auditories d'aquest sistema.

Evidències:

- Informes d'auditories: <https://logistica.diba.cat/documents/informes-auditories>
- Base de dades registres de sistemes.

2.2.2 Gestió de queixes i suggeriments

Enfocament: la Subdirecció de Logística impulsa la millora continua com a eix vertebrador de totes les seves actuacions amb l'objectiu de cercar la satisfacció dels seus clients, com a un dels valors de la seva política de qualitat.

El sistema de gestió de queixes i suggeriments és una eina que permet millorar i conèixer l'opinió dels nostres clients sobre els serveis que prestem i facilita informació sobre les seves necessitats i expectatives alhora que permet refermar la nostra relació amb ells.

Desplegament: la necessitat de desplegar aquest sistema ve determinat per la Política Integrada de Qualitat de la Subdirecció i del seu Pla Estratègic i la seva evolució. El seguiment del temps de resposta a queixes i suggeriments forma part del Quadre de Comandament Integral de la Subdirecció, com a un dels compromisos adquirits en la carta de serveis de l'Oficina de Gestió de Recintes, que centralitza la seva gestió.

Avaluació i perfeccionament: un dels compromisos recollits a les cartes de serveis determina un màxim de cinc dies per donar resposta a queixes i suggeriments.

Les queixes i suggeriments es registren a la BBDDGestióSistema de la Subdirecció, on es fa un estudi de les causes que les han pogut motivar, s'analitzen i es recullen les actuacions desenvolupades.

Si com a conseqüència d'aquest anàlisi s'identifica una no conformitat en els procediments que estableixen les actuacions a desenvolupar per a la prestació dels serveis, es registra la corresponent incidència i s'adopten les mesures correctores o de millora que s'hagin d'incloure en el procediment.

Evidències:

- Registre de queixes i suggeriments a la BBDDGestióSistema de la Subdirecció de Logística.

2.2.3 Servei de millora organitzativa (SMO)

Enfocament: la Subdirecció de Logística col·labora estretament amb l' SMO, el qual posa a la nostra disposició serveis de suport tècnic per a impulsar i consolidar la gestió per processos, implantar l'administració electrònica i treballar la millora organitzativa i la gestió de la qualitat. El SMO del Gabinet d'Innovació Digital ens acompanya en la millora dels processos de gestió i potencia la cultura de la qualitat a la corporació i en concret a la Subdirecció de Logística. L'SMO té per missió desenvolupar projectes de modernització de la gestió corporativa amb la visió de consolidar la Diputació com una administració pública eficient i eficaç, accessible i transparent, interoperable i segura. Aquests projectes es porten a terme de dues formes diferents: la primera, mitjançant l'impuls de projectes des del propi servei i, la segona, mitjançant la consultoria interna com a mitjà de suport a les àrees de la corporació.

Desplegament: el Gabinet d'Innovació Digital (i el l' SMO) es va crear arran del canvi organitzatiu, efectiu el 10 d'octubre de 2017, que va afectar l'estructura de la Gerència i la Coordinació General de la Diputació de Barcelona.

Avaluació i perfeccionament: establiment d'una persona referent en Administració electrònica a la Subdirecció de Logística per canalitzar i establir les millores internes dels circuits existents en eines digitals o de processos.

Evidències:

- Peticions realitzades per correu electrònic i els formularis proporcionats per l' SMO
- https://intradiba.diba.cat/web/sol-licituds-diverses/adm.digital_i_transparencia

2.3 Estimular la creativitat i la innovació

2.3.1 Jornada de creativitat



Enfocament: els canvis de paradigmes, sobre tot arran la pandèmia de la Covid-19, obliguen a una reflexió profunda dels sistemes de treball. La Subdirecció de Logística ha apostat per aquest procés participatiu de reflexió i ha aprovat un projecte en el marc del Pla estratègic 2022-2025: "Establir una jornada anual de reconeixement de la creativitat i innovació de la Subdirecció".

Desplegament: es comença a treballar la proposta de la jornada anual de reconeixement de la creativitat i innovació de la Subdirecció al juny del 2022 a la plataforma "Canva".

La primera proposta presentada a Direcció el juliol de 2022 consta de set fases:

- Presentació de propostes creatives

- Valoració de propostes pel personal
- Selecció de propostes candidates
- Presentació de propostes
- Selecció de les millors propostes
- Aprovació de propostes guanyadores
- Implantació de les propostes

La Direcció ha avaluat l' oportunitat de desenvolupar la jornada en les dates previstes i ha entès que no serà possible, degut al la pandèmia de la Covid-19 i el cicle postpandèmic. Per la qual cosa s'ha agendat per finals d'any o principis del 2024.

Avaluació i perfeccionament: s'avaluarà el grau de participació del personal en la definició de les propostes.

Es definiran indicadors de rendiment sobre la percepció de la proposta implementada.

Evidències:

- Diagrama Canva 1a Trobada de creativitat Subdirecció de Logística 2023

2.3.2 Grups de treball transversals

Enfocament: grups constituïts per persones i equips de serveis i departaments a l'empareda del Nucli de qualitat per tal de donar resposta a les necessitats dels clients/usuaris, amb l'objectiu de augmentar l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat del servei.

La metodologia de treball del grup és:

- Tots els participants en els grup de millora estaran donats d'alta en el grup "Nucli de qualitat" en la Comunitat.
- El/la dinamitzador/a de grup convocarà als participants a les sessions, publicarà acta a la base de dades Registres de l' SDLO amb expressió dels acords adoptats i gestionarà la documentació de treball publicada a la Comunitat virtual.
- Les conclusions del grups es trametran a les direccions per a l'avaluació i posterior posada en marxa.

Desplegament: el Nucli de qualitat es va constituir el 10 de març de 2016 en sessió conjunta amb la Direcció de la Subdirecció de Logística. Una de les seves funcions, recollides a l'acta de la sessió, és la "creació de grups de millora transversals".

Es van crear diversos grups de millora de treball per tractar i detectar possibles mancances i problemes derivats de la mateixa gestió diària de l' SDLO.

Les funcions generals dels grups de millora estan indicades en el procediment SDL05 Sistema de millora de la Subdirecció de Logística

La definició final dels grups a crear és el resultat d'una consulta participativa entre tot el personal de la Subdirecció, segons la seva importància, afectació al sistema, i la urgència. Es van proposar tretze grups dels quals es van triar cinc després de la consulta.

El resultat de la consulta després que els grups de millora a formar serien:

1. Avaluació empreses proveïdores

2. Enquestes de satisfacció
3. Manual d'acollida
4. Serveis postals, carteries i circuit de signatures
5. Tramitació de factures

Tots aquests grups es van constituir el 27 de setembre de 2016, amb dos punts a resoldre:

1. El problema detectat i,
2. L'objectiu a assolir

Avaluació i perfeccionament: les direccions i el Nucli de qualitat són els encarregats de valorar i dur a terme les accions proposades pels grups de millora i crear-ne de noves si s'escau (veure enfocament 5.1.01).

Amb posterioritat s'han creat nous grup de millora per donar resposta a noves necessitats:

- Grup de millora d'equips, maquinària i eines, que es va reunir per primer cop el 12/07/2018
- Comunitat virtual

Evidències:

- Acta de creació del Nucli de qualitat
- Actes de les sessions dels grups de millora
- SDL05 Sistema de millora de la Subdirecció de Logística

2.3.3 Formació específica per incentivar la creativitat



Enfocament: recursos d'auto formació dirigits a potenciar la creativitat dels empleats.

Desplegament: catàlegs de formació en constant evolució i desenvolupament des del 2008.

Al Centre de recursos i accions formatives (CRAF) de la Diputació, existeix un ampli catàleg de recursos d'auto formació que van dirigits a potenciar la creativitat dels empleats. Entre d'altres, cal destacar els següents: Activa la creativitat, Com generar bones idees, Analogies forçades, Despertar la creativitat, Genera idees a correu, Models i pràctiques innovadores en l'aprenentatge de les organitzacions, Desperta la curiositat, Presentació de la informació, Eines de visualització i infografies,....

Igualment hi ha disponibles accions formatives per incentivar la creativitat al Banc d'Accions Formatives (BAF).

Avaluació i perfeccionament: avaluació de l'acompliment del treballador per part del seu comandament immediat d'acord a procediments establerts d'avaluació del desenvolupament del lloc de treball de la Direcció de Serveis de Recursos Humans.

Evidències:

- Registre d'inscripció i assistència dels empleats a les diferents accions formatives.

2.3.4 Assistència a jornades, fòrums i congressos

Enfocament: activitat regulada en el Pla de Formació per tal d'estudiar les tendències socials i tecnològiques de futur a curt, mitjà i llarg termini, amb l'objectiu de preparar l'organització en un món canviant.

Elaboració del Pla de formació segons el procediment intern (SDL07), els procediments de la Direcció de Serveis de Formació, i els objectius del Pla de mandat.

Desplegament: Pla anual de formació de tots els empleats de la Subdirecció de Logística des de 2014.

Seguiment de les accions formatives a través de l'aplicació informàtica Gestforma, i dels indicadors de la memòria anual.

Alguns dels congressos i jornades als que han assistit els empleats de la Subdirecció són :

- Jornades de transició a una energia ecològica: regulació, fiscalitat i mercats. Jornada
- Jornades de Gestió Energètica i millora continua
- Jornades sobre contractació Pública, regulació jurídica, procediments d'adjudicació i execució.
- V Congrés EDO (Equipo de Desarrollo Organizacional).
- I Congrés Català del Treball
- Assistència al Foro Anual de Administraciones Públicas (Club Excel·lència en Gestió) La Direcció de Serveis de Formació periòdicament organitza també unes accions formatives sota el títol de converses directives per tractar temes de present i futur que afecten a les administracions públiques. **Avaluació i perfeccionament:** desenvolupament i perfeccionament del Pla de Formació, implantació del pla estratègic de l' SDLO, certificacions de qualitat, utilització d'energia verda al 100 % renovable, electrificació i descarbonització de la flota de vehicles.

Evidències:

- Decrets d'assistència als congressos i diferents jornades de treball.
- Registre de formació dels empleats que assisteixen a les diferents accions formatives i jornades.
- Memòria anual de formació.

2.3.5 Benchmarking: visita a altres entitats i comparativa de dades

Enfocament: el 5 d'abril de 2022 es va aprovar el Pla estratègic de la Subdirecció de Logística, amb el propòsit d'assolir una "Logística sostenible i de qualitat per aconseguir una millor societat". Aquest pla respon al compromís amb la qualitat, sostenibilitat i treball segur.

Dins d'aquest propòsit de la Subdirecció de Logística, s'utilitzarà el benchmarking com un projecte a desenvolupar en diferents àmbits de l'organització.

L'ús del benchmarking a l'SDLO implica una definició clara dels objectius, la selecció adequada de les entitats comparables i l'establiment de criteris clars per mesurar el rendiment i avaluar els resultats. Això assegura que el procés del benchmarking sigui efectiu i condueixi a millores concretes.

Desplegament: Identificar les entitats de referència que seran objecte de comparació. Realitzar una selecció adequada, tenint en compte factors com la similitud en estructura, sector i altres característiques rellevants. Això permetrà obtenir una comparativa significativa i útil.

Durant aquesta fase s'ha d'establir un pla per la recopilació de dades i informació (entrevistes, anàlisi de documents, participació en xarxes professionals i altres). Aquesta fase permetrà la comparació i l'aprenentatge.

S'han iniciat comparatives amb altres administracions:

- Comparativa reducció d'emissions (Diputació de Tarragona)
- Comparativa préstecs de la Biblioteca de Referència (Biblioteca de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya)

Avaluació i perfeccionament: aquesta fase implica examinar d'una manera crítica els resultats obtinguts i avaluar-los en relació als objectius establerts.

Es compararan les dades i s'analitzaran per identificar les àrees d'èxit i les que requereixen millora en relació amb les entitats comparades. Es detecten les diferències, les tendències i les oportunitats d'aprenentatge.

El perfeccionament implica l'adopció de mesures concretes per millorar el rendiment i la gestió. És un procés d'identificació d'àrees d'oportunitat, l'establiment d'objectius, l'implementació de plans d'acció i el seguiment continu per aconseguir millores.

Evidències:

- Autorització a l'assistència del "Foro de Administraciones Públicas: Cómo hacer que los datos hablen, la ciencia de las visualizaciones" (Gregori Esteban).

2.4 Unir-se i comprometre's al voltant d'un propòsit, visió i estratègia

2.4.1 Comunicació del propòsit i de l'estratègia

Enfocament: el procés de comunicació de l'estratègia i el propòsit és una metodologia que facilita la transformació del llarg termini en accions a curt termini. La comunicació de l'estratègia, a tots els nivells, és una etapa complexa, però és la forma d'implicar a tota l'organització, afavoreix la integració i interrelació de la informació de diferents àrees de gestió, millora la capacitat d'anàlisi en l'organització i el desenvolupament laboral i professional dels implicats en el projecte.

Desplegament: El 2014 es van desenvolupar la missió i visió. Es va comunicar a les sessions de control de direcció i operatives i per correu electrònic a tota l'organització.

El 2015 es va desenvolupar la Comunitat Logístic@ com a eina de comunicació de l'Organització. Des d'aleshores és per aquesta eina per on es comunica, entre altres qüestions, tot allò que fa referència a l'estratègia.

La primera política integrada de la Subdirecció de Logística es va publicar a la Comunitat el 16 de juliol del 2015. Posteriorment s'han publicat les revisions de 2 de febrer de 2022 i de 4 de gener de 2023.

En el marc del Pla estratègic 2022-2025, el 18 de febrer de 2022 es va publicar l'enquesta sobre el propòsit de la Subdirecció de Logística.

La Comunitat disposa d'un apartat específic pel Pla estratègic amb els continguts que fan referència a l'eina de seguiment del Pla, document resum, Política i DAFO.

Pel que fa al seguiment del compliment de l'estratègia es fa amb publicacions periòdiques (trimestrals) del QCI en la Comunitat.

Avaluació i perfeccionament: Es disposa de dades de participació i consulta per continguts de la Comunitat.

El grup de dinamitzadors de la Comunitat és el nucli encarregat de canalitzar les propostes de millora sobre els apartats de la Comunitat.

Evidències: Publicacions de la Comunitat entorn a:

- QCI Document de seguiment
- Document resum Pla Estratègic 2022-2025
- DAFO
- Política integrada

CRITERI EXECUCIÓ

3 Implicar els grups d'interès



La identificació, segmentació i ponderació de grups d'interès és fonamental per poder desenvolupar l'estratègia de la Subdirecció de Logística i centrar els seus objectius en la satisfacció d'un conjunt de persones, empreses, entitats, etc., amb especial interès i rellevància en l'àmbit que aquesta gestiona.

La Subdirecció de Logística ha identificat cinc tipologies de grups d'interès. Aquests grups s'han segmentat en vint-i-set subgrups. L'anàlisi realitzat en funció del seu interès en els diferents àmbits d'actuació de la Subdirecció i el grau d'influència en el desenvolupament de l'estratègia. Segons la graduació analitzada, ha portat a la conseqüent ponderació que s'ha traduït en tres focus d'interès.

13 subgrups: mantenir satisfets

6 subgrups: gestionar estretament.

8 subgrups: tenir en compte.

1. Clients (receptors i/o beneficiaris dels nostres serveis, també inclou estadants de recintes) 25%
 - Diferents unitats i personal de la Diputació
 - Ens locals de la província de Barcelona

- Altres entitats públiques
- Entitats privades
- 2. Ciutadans/es que lloguen els nostres espais
 - Ciutadania que indirectament gaudeix dels nostres serveis
- 3. Persones 25%
 - Personal de la Subdirecció de Logística de la Diputació
 - Personal en benefici de la comunitat (PBC)
 - Personal amb dificultat d'integració laboral (DIL)
 - Persones en pràctiques de centres educatius (Becaris)
- 4. Inversors i reguladors 15%
 - Diputació de Barcelona (DIBA)
 - ICAEN – Ministerio de Industria (MOVES)
 - Administració de l'Estat
 - Generalitat de Catalunya
 - Subvencions de Fons Europeus (Next Generation)
- 5. Societat 20%
 - Mitjans de comunicació
 - Associacions i comunitats de veïns
 - Ciutadania
 - Medi ambient (ODS)
- 6. Socis i proveïdores 15%
 - Altres serveis centrals de la Diputació (informàtica, seguretat, RRHH, comunicació, finances,...)
 - Empreses de serveis externalitzats (neteja, serveis postals i missatgeria, desratització, desinsectació i desinfecció (DDD), recollida de residus, bars, serveis de distribució i trasllats, ...)
 - Proveïdors de vehicles i serveis de mobilitat (taxi, autocar, trucada d'emergència, altres serveis com planificadors de rutes...)
 - Proveïdors d'equipament audiovisual
 - Proveïdors de subministraments continus i combustibles
 - Proveïdors de fungibles
 - Editorials
 - Proveïdors de subministrament i manteniment d'equips, instal·lacions i maquinària (reproducció gràfica, àudio visuals, magatzem, senyalística, vehicles i taller,...)

3.1 Clients: construir relacions sostenibles

3.1.1 Programa anual de reunions



Enfocament: calendari anual que fixa les reunions que es realitzen a nivell transversal entre les diferents àrees internes així com d'altres externes. La seva funció és fixar dates concretes a principis d'any, distribuïdes de tal manera que cobreixin eficientment tots els temes a tractar transversalment d'una manera òptima

Desplegament: es va posar en funcionament l'any 2016, per tal de cobrir la necessitat de coordinar les reunions entre els diferents departaments interns així com els externs que es realitzen periòdicament

Avaluació i perfeccionament: el quadre que recull les reunions anuals es coordina amb la resta de serveis, algunes dates venen donades per aprovació a d'altres comissions o comitès (per exemple Comitè Seguretat i Salut, o Subcomitè d'Altres Centres), la resta es fixen coordinant-ho entre els diferents serveis i en funció de les necessitats.

Evidències:

- RT-SDL02-12 Programació reunions

3.1.2 Reunions periòdiques amb els estadants

Enfocament: reunions de seguiment de l'activitat de cadascun dels recintes on s'hi fa el seguiment de tot allò que estableixen els convenis referents a obres, manteniment, despeses o disponibilitat d'espais.

Desplegament: trobades que permeten intercanvi d'informació i seguiment dels acords signats als convenis amb cada estadant. S'hi tracten els temes que afecten a cadascun dels recintes referents a dades econòmiques, obres, funcionament o actuacions.

Avaluació i Perfeccionament: per a cada reunió hi ha un ordre del dia, documentació referent a les liquidacions i una acta on s'hi estableixen els acords sobre els temes tractats.

Evidències:

- Actes de les reunions i intercanvi de documentació amb estadants
- Convenis que es signen amb cada estadant (s'estableix la periodicitat de les reunions)

3.1.3 Criteris d'utilització de sales i espais



Enfocament: la Subdirecció de Logística gestiona un total de 42 sales per a la celebració de reunions, formació, formació en TIC, conferències, etc., i els espais exteriors dels recintes Mundet, Escola Industrial, Maternitat i Torribera.

El seu ús està destinat a usuaris interns de la pròpia corporació i a usuaris externs que sol·licitin la seva utilització amb caràcter ocasional, segons el que estableix l'ordenança fiscal vigent i les taxes que aquesta contempla.

El 2008 es va valorar la necessitat d'establir un marc general regulador del procediment de sol·licitud d'aquests espais i les condicions generals i específiques d'aplicació per a la seva utilització (drets i obligacions de les parts, etc.).

Desplegament: des de l'any 2008, en que es va redactar el primer document, s'han produït diferents modificacions principalment per adaptar el contingut a la necessitat d'incorporar nous criteris de regulació, fruit de l'experiència en la gestió dels espais.

Actualment, aquest marc s'aplica en compliment del Decret Núm. 2948 de data 30/03/2021.

Avaluació i perfeccionament: L'ordenança fiscal reguladora de les taxes aplicables als espais i serveis gestionats per la Subdirecció de Logística es revisa a cada exercici. En aquest moment, es valora la necessitat d'introduir canvis a les taxes establertes com a conseqüència d'estudis econòmics i de mercat que s'hagin realitzat, però també canvis, aclariments o incorporació de requeriments en els criteris d'ús dels espais. En cas necessari, es sotmet un nou document a aprovació.

Evidències:

- Decret núm. 2948 de 30/03/2021

3.1.4 Llistat de referents



Enfocament: el llistat de referents de la Subdirecció de Logística és una llista que conté les persones de contacte a cada temàtica i àmbit d'actuació, especificant les funcions i tasques de la persona referent en la matèria, i indicant les dades de contacte.

Desplegament: es va editar el primer llistat de referents el 19 de juliol de 2018. Aquest llistat està publicat a la Comunitat Virtual (numero enfocament 71).

Avaluació i perfeccionament: la Secció de Qualitat i Processos s'encarrega del manteniment i publicació a la Comunitat Logística

Evidències:

- <https://logistica.diba.cat/documents/llistat-referents-subdireccio-de-logistica-per-materia>

3.2 Persones: atreure, implicar, desenvolupar i retenir el talent

3.2.1 Enquestes al personal



Enfocament: enquestes d'avaluació de la formació realitzada pels empleats de l'SDLO per tal d'avaluar l'impacte de la formació realitzada en el lloc de treballs i en l'organització

Desplegament: enviament, des de l'inici del 2022, d'enquestes als empleats i als seus comandaments als sis mesos d'haver finalitzat la formació.

Avaluació i perfeccionament: anàlisi de la informació proporcionada per les enquestes realitzades. Valoració del comandament de la formació realitzada al treballador adscrit a la seva unitat organitzativa, alhora de realitzar l'avaluació anual de l'acompliment del treballador.

Evidències:

- Registres de formació dels empleats de la Subdirecció, i avaluació de l'acompliment dels treballadors per part dels seus caps immediats.

3.2.2 Comunicació interna i externa

Enfocament: dins del Gabinet de premsa i comunicació de la Diputació es troba la Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional. Aquesta subdirecció designa un interlocutor en funció dels projectes que s'estableixen i es consensuen anualment amb la Subdirecció de Logística.

En aquest sentit la Subdirecció de Logística disposa d'un referent de comunicació que anualment realitza la planificació dels projectes de comunicació que està previst desenvolupar, les peticions formals i el seguiment dels projectes en marxa. Es fan també reunions mensuals de seguiment de l'estat dels projectes amb tots els actors implicats i es documenta l'evolució dels mateixos.

A més, la Subdirecció de Logística ha realitzat diferents actes coordinats amb el Gabinet i amb la presència del Diputat de l'Àrea, els quals han tingut difusió a diferents mitjans de comunicació, tals com els lliuraments de certificacions de qualitat o actes commemoratius en relació al Pla d'Optimització de Recursos (POR).

Desplegament: des de fa més de quinze anys l'SDLO realitza accions conjuntes amb la Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional (antiga Direcció de Comunicació), per tal de posar en valor les accions que es realitzen tant a nivell intern com a nivell extern. L'impuls prové de la Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional i de la Subdirecció de Logística, amb un increment molt important els darrers anys.

També des de fa més de quinze anys es fan accions conjuntes entre el Gabinet de Premsa i la Subdirecció de Logística, per tal de posar en valor les accions que es realitzen tant a nivell intern com a nivell extern. A més de donar suport en actes de caire corporatiu i institucional, la Subdirecció de Logística facilita material bibliogràfic (premsa i revistes en format digital i suport paper) al Gabinet de Premsa des de la Biblioteca General i de Referència.

Avaluació i perfeccionament: es realitzen reunions mensuals de seguiment entre membres de la Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional (direcció i tècnics) i la Direcció i el referent de l'SDLO.

El seguiment conjunt amb el Gabinet es realitza a través de les reunions mensuals entre membres de la Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional (direcció i tècnics) i la direcció i el referent de l'SDLO.

Evidències:

- Programa de reunions mensuals establertes a RT-SDL02-12 Programació reunions
- Formularis de projectes realitzats mitjançant formulari: <https://intradiba.diba.cat/web/sol-licituds-diverses/comunicacio>
- Quadre de seguiment anual amb la descripció dels projectes tant relatius a comunicació interna com a externa

- Recull de premsa
- Arxiu fotogràfic
- Dossier intern de la presència de l'SDLO als mitjans de comunicació interns i externs
- Se'n parla de Logística (Comunitat Virtual)
- Biblioteca General i de referència <https://bibliotecageneral.diba.cat/>; <https://www.diba.cat/web/biblioteca-general-referencia>

3.2.3 Programa de capacitats diverses



Enfocament: projecte que respon al compromís de treballar per millorar les oportunitats i condicions d'accés al món laboral de col·lectius que presenten uns nivells d'exclusió social superiors al de la resta de la població, per capacitats diverses.

S'actua per:

- Identificar bones pràctiques en relació a la discapacitat, tant internes com externes.
- Identificar i construir un jaciment de tasques en clau de discapacitat.
- Millorar i adaptar els diferents instruments de recursos humans a les necessitats de les persones que amb discapacitats treballen o treballaran a l'organització.
- Garantir un lloc de treball ajustat a les necessitats i qualitats de cada persona.

Desplegament: la Direcció del Servei de Recursos Humans inicia el projecte amb els objectius:

- Millorar la integració de les persones que des del torn d'accés restringit s'incorporen.
- Procurar una integració real i efectiva de les persones amb discapacitat.

Febrer de 2017: l'equip tècnic del Servei de Planificació de la Direcció dels Serveis de Recursos Humans va presentar el projecte «Capacitats diverses» a la presidenta de la corporació.

Setembre de 2017: presentació per part de la Presidència.

Febrer de 2019: comença una campanya de comunicació interna que pretén projectar un recull de casos d'èxit.

Setembre de 2021: comença la diagnosi i la implementació del projecte al Departament del Parc Mòbil.

Maig de 2022: inici de la 1a edició del curs en línia «Capacitats diverses: integrant capacitats, construint diversitat», amb la finalitat d'augmentar la sensibilització i arribar a la gran majoria del personal de l'organització.

Setembre 2022: posada en marxa del projecte al departament del Parc Mòbil.

Avaluació i perfeccionament: al Parc Mòbil es fan reunions mensuals amb l'equip de Capacitats diverses del Parc Mòbil, a més de mantenir un contacte en línia periòdic amb el l'equip de RRHH, per l'avaluació de la implementació.

S'està digitalitzant el procés amb el software Rosmiman.

Evidències:

- <https://intradiba.diba.cat/web/capacitats-diverses/inici>
- <https://intradiba.diba.cat/web/capacitats-diverses/noticies2>
- Fulls de registre de treball de les tasques diàries realitzades pels treballadors del programa.

3.2.4 Desenvolupament professional



Enfocament: convocatòries de provisió ordinàries (concurs de mèrits, concurs específic, lliure designació, personal directiu), extraordinàries (comissió de serveis, encàrrec de funcions, acumulació de tasques, redistribució d'efectius), i selecció (interinatges, plans d'actuació en matèria d'ocupació, beques) de diferents llocs de treball adscrits a la Subdirecció de Logística, d'acord al Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, i al reglament intern de la Diputació de Barcelona.

Activitat definida en el Pla de formació professional anual d'acord a les necessitats manifestades per la direcció de cadascuna de les unitats organitzatives, d'acord als procediments interns (SDL07), i als procediments de la Direcció de Serveis de formació.

Desplegament: sistemes de selecció i provisió d'empleats per cadascuna de les convocatòries publicats a la Intradiba.

Formació continua en diferents àmbits relacionats amb la feina realitzada per l'empleat.

Seguiment a través d'indicadors de formació, i nomenament dels empleats a través de l'aplicació informàtica de RRHH, i Gestforma.

Avaluació i perfeccionament: publicació dels processos de selecció i provisió a través de la Intradiba.

Registre dels processos de selecció i provisió dels llocs de treball de la Subdirecció de Logística.

Publicació del procediment d'avaluació de l'acompliment a la Intradiba.

Registre i tramitació de l'avaluació de l'acompliment dels treballadors a través de l'espai personal.

Evidències:

- Manuals de funcions i competències dels diferents llocs de treball de la Subdirecció de Logística.
- Registre de formació dels empleats.
- Decrets de nomenament dels empleats.
- Memòria anual de formació.

3.2.5 Prevenció de riscos laborals



Enfocament: conjunt d'activitats encaminades a evitar o minimitzar els riscos laborals als que estan exposats els empleats de la Diputació de Barcelona en el desenvolupament de les seves activitats laborals.

Desplegament: compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, i marc normatiu associat, a través de les activitats realitzades per l'Oficina de Prevenció de Riscos Laborals de la Diputació de Barcelona, a les quals hi ha especialistes en seguretat en el treball, higiene industrial, ergonomia i psicociologia aplicada.

Contractació d'un servei de prevenció extern i mútues d'accidents de treball per realitzar les tasques de vigilància de la salut dels empleats de la Diputació.

Les diferents mesures preventives proposades per l'oficina de prevenció a les diferents unitats orgàniques de la Subdirecció de Logística, s'analitzen i implementen en les diferents unitats orgàniques.

Es realitzen les següents activitats preventives:

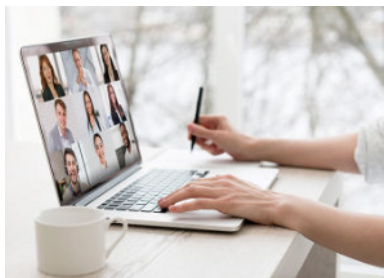
- Informes d'avaluació de riscos dels diferents col·lectius professionals de la Subdirecció de Logística.
- Informació actualitzada sobre riscos laborals i mesures preventives publicada a la Intradiba i a la comunitat virtual
- Comitès i subcomitès de prevenció de riscos laborals.
- Formació periòdica sobre prevenció de riscos laborals als diferents col·lectius de la Subdirecció.
- Revisions mèdiques periòdiques als empleats de la Subdirecció de Logística.
- Espai benestar i salut on es realitzen projectes com Posa't en forma, i Promoció de la Salut, amb diferents campanyes i consells destinats a millorar la salut dels empleats.
- Registre d'accidents.
- Dispensaris laborals als diferents centres de treball.
- Plans d'emergència dels diferents edificis i recintes de la Diputació de Barcelona.

Avaluació i perfeccionament: avaluacions de riscos periòdiques realitzades pels tècnics de prevenció de l'Oficina de Prevenció de riscos

Evidències:

- Manual d'acollida en prevenció de riscos laborals
- Pla de prevenció de riscos laborals.
- Actes del Comitè de Seguretat i Salut.
- Memòries anuals de prevenció de riscos laborals.
- Registre de formació en prevenció de riscos laborals.

3.2.6 Mesures d'acció social: beneficis socials, teletreball, flexibilitat, conciliació



Enfocament: sistema que pretén fer front a les despeses vinculades a determinades prestacions socials de tipus sanitari, cultura, esportiu i de conciliació, acreditades pels empleats de la corporació.

Desplegament:

- Sistema de millores socials des del 2017
- Sistema d'ajut menjar des del 2013
- Regulació del teletreball del 2022
- Mesures de conciliació personal i laboral des del 2006

Ajut per menjar per al personal. Poden ser beneficiaris d'aquest sistema d'ajut els funcionaris, personal directiu, i el personal laboral fix que presta el seus serveis a la Diputació o en els ens i consorcis que depenen o en què hi participa, i que tingui assignada una jornada partida, de conformitat amb les tipologies de jornada vigents en cada moment en la corporació.

Implementació del teletreball com a modalitat d'organització del treball, des del 2 de maig de 2022, de tal manera que una part de la dedicació horària assignada a cadascun dels llocs de treball es desenvolupa de manera no presencial, mitjançant l'ús de tecnologies de informació i comunicació.

Dies de permís per conciliació perquè l'empleat puguin atendre situacions familiars o atendre deures i obligacions pròpies que no pot fer fora de la jornada de treball, i flexibilitat horària dintre de la franja horària d'obligat compliment per atendre fills menors de 17 anys i familiars discapacitats.

Avaluació i perfeccionament: seguiment de les mesures de les millores socials, conciliació i teletreball a través de l'aplicació: SAP de recursos humans

Evidències:

- Article 3.2 del Reial Decret Llei 24/2018, de 21 de desembre, per un conjunt de prestacions, complements o millores -diferents a les contraprestacions retributives derivades del treball realitzat-
- Acords de la Mesa de Negociació de matèries comunes i ratificats pels Acord del Ple de la corporació pel qual es regula, la prestació de serveis en la modalitat de teletreball a la Diputació i el Pla de treball individual.
- Decret de la presidència de 22 de desembre de 2005 es van aprovar els Acords signats el 21 de desembre de 2005 relatius a les condicions de treball del personal funcionari i del personal laboral i el diàleg social a la Diputació de Barcelona 2004-2007 sobre millores socials, on es recullen subvencions de dinars per al personal fix amb jornada partida i el 30 de desembre de 2006, mitjançant decret de la presidència es va aprovar una addenda als esmentats acords on es disposa l'ampliació d'aquesta prestació al personal interí.
- Decret de data 26 de març de 2013 (núm. 2145/13) d'aprovació de les especificacions del sistema d'ajuts menjar. Text actualitzat en els termes acordats en el sí de la Mesa General de Negociació de matèries comunes de

data 25 de maig de 2017, així com per la disposició del decret de data 17 d'octubre de 2019 (núm. 11564/19) i per la disposició del decret d'11 de desembre de 2019 (núm.14239/19) que ratifica l'Acord de la Mesa General de Negociació del personal funcionari de la Diputació de Barcelona de data 20 de novembre de 2019

- Pactes Socials i Acords de la mesa de negociació en matèria de millores socials. Guia de mesures de conciliació i usos del temps.
- Registre informàtic de permisos i sol·licituds de beneficis socials dels treballadors en el seu espai personal.

3.3 Inversors i reguladors: assegurar i mantenir el seu suport continu

3.3.1 Interoperativitat, intercanvi de dades entre administracions



Enfocament: la Subdirecció de Logística gestiona una sèrie d'edificis així com els recintes Mundet, Escola Industrial, Maternitat i Torribera. Això fa que estigui en contacte amb diversos estadants en aquests espais, que n'ocupen dependències sota diferents títols jurídics.

Molts d'aquests estadants són part de l'administració pública, com la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona o la Universitat de Barcelona, a més d'organismes autònoms i consorcis, tant d'aquestes administracions com de la mateixa Diputació.

Aquest fet fa que de forma habitual la Subdirecció de Logística hagi d'intercanviar dades amb aquestes administracions en el marc de la seva tasca de gestió dels edificis i recintes.

Desplegament: la Subdirecció de Logística fa servir diversos sistemes electrònics, tal com imposa la implantació de l'administració electrònica, per l'intercanvi de dades sobre matèries com la imputació de despeses comunes als usuaris de recintes, obligacions respectives per col·laboracions regulades mitjançant conveni, dades relatives a contractes promoguts conjuntament o als que s'adhereixen altres subjectes jurídics.

Aquests sistemes poden ser relativament informals (correus electrònics) o perfectament establerts en funció de la tasca (aplicatius e-notum, plataforma EACAT).

Avaluació i perfeccionament: la Subdirecció de Logística no es troba autoritzada en alguns dels sistemes d'intercanvi de dades, el que fa que en algunes tasques que li estan assignades sols pugui fer una part (tramitació de convenis en que el representant de la Diputació és la Presidència). Caldria determinar els casos encara pendents en que la Subdirecció de Logística ha de disposar de permís per a l'ús dels mecanismes de l'administració electrònica.

Evidències:

- Decret 7719/20 de 29 de juliol aprovant el protocol de gestió per a la interoperabilitat de dades de la Diputació de Barcelona.

3.3.2 Integració amb els plans globals de la Diputació de Barcelona



Pla de concertació Xarxa de Governos Locals 2020-2023

Enfocament: el Pla estratègic de l'SDLO, el qual es aprovat per Decret de 14 de juliol de 2022, s'alineja amb el Pla de Mandat (PAM) 2019-2023 i els seus objectius estratègics.

La Subdirecció de Logística intervé en el PAM amb l'objectiu corporatiu de promoure polítiques i institucions locals eficaces, innovadores i cocreadores de valor públic, emmarcades a l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible 16: Bon Govern i Institucions Sòlides.

Al seu torn, els objectius corporatius estan alineats amb els Objectius Desenvolupament Sostenible (ODS) i Agenda 2030.

Anualment s'incorporen els objectius de l'SDLO als objectius corporatius als successius pressuposts corporatius.

Desplegament: en la tasca duta a terme ocupa un lloc preeminent l'elaboració i inici de l'execució del Pla Estratègic de la Subdirecció 2022-2025. Aquest document és un full de ruta que tracta d'alinejar el mandat de la corporació i el de l'agenda 2030 a l'àmbit de la logística.

Els objectius anuals de l'SDLO s'alineen amb els corporatius. Els objectius inclosos a l'orgànic de l'SDLO s'alineen amb els objectius estratègics del PAM i les seves fites, del qual es desgranen els objectius específics anuals. Al 2023 són:

- Augmentar el grau d'ambientalització
- Millorar els processos i la planificació, així com la contractació externa de subministraments i serveis
- Augmentar la satisfacció dels usuaris

Anualment es detallen activitats i productes i se'ls associa uns indicadors

Avaluació i perfeccionament: trimestralment el Servei de Programació proporciona la relació d'indicadors, les variables i les activitats dels subprogrames pressupostaris, que han de permetre l'elaboració de l'Informe de Seguiment trimestral corporatiu. L'avaluació trimestral permet corregir les desviacions sobre els objectius fixats.

Anualment s'efectua l'avaluació global que dona com a resultat el posicionament de la Subdirecció en comparació amb la corporació, i de la pròpia corporació amb els objectius aprovats a l'inici de l'exercici pressupostari.

Anualment també es disposa d'un informe de costos per activitat i programa.

Compliment objectiu corporatiu tramitació factures (registre fins pagament)

Certificacions UNE-EN-ISO en els àmbits de garantir la qualitat en la prestació de serveis (9001:2015), complir amb les exigències mediambiental (14001:2015) i actuar amb responsabilitat en la prevenció de riscos laborals (45001:2028).

Evidències:

- Balanç 2019-2023 de l'Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns (pàg. 72 i ss) on s'assenyala que l'SDLO ha elaborat el seu PE per optimitzar els seus recursos i promoure una gestió eficaç i sostenible. (<https://bibliotecageneral.diba.cat/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=83819%20thumbnail-shelfbrowser>)
- Informe del 2022 del Serveis de Programació (U:\SDLO\Qualitat\Indicadors anuals informes\Programacio)

3.4 Societat: Contribuir al desenvolupament, benestar i prosperitat**3.4.1 Sol·licitud de fons europeus (next generation)**

Enfocament: la Subdirecció de Logística, com a promotora dels expedients de compra de vehicles sostenibles per complir amb l'objectiu del Pla clima i del Pla estratègic de l'SDLO de renovar la flota de vehicles que utilitzen combustibles fòssils per aquells propulsats amb energies renovables, es beneficia del finançament amb fons europeus NGEU mitjançant els incentius lligats a la mobilitat elèctrica (MOVES I, II i III).

Desplegament: la Subdirecció de Logística rep, de manera centralitzada, les necessitats anuals de compra de vehicles, tant de la pròpia Subdirecció com de la resta d'àrees de la Diputació de Barcelona. Segons sigui la demanda de vehicles d'energies alternatives i subvencionables, es tramita la sol·licitud. Paral·lelament, i també des de l' SDLO, s'aprova el decret d'autorització de tramitació de la concessió directa del Programa d'incentius lligats a la mobilitat elèctrica i al finançament amb fons europeus NGEU per poder sol·licitar les ajudes. Des de la publicació del primer MOVES I el 2019, l'SDLO sol·licita aquestes ajudes lligades als fons europeus NGEU.

Avaluació i perfeccionament: per fer l'avaluació i perfeccionament d'aquest enfocament s'ha incorporat l'indicador que recull l'import de subvencions MOVES rebudes.

Evidències:

- Acord de Ple núm. 82 de 26 de maig de 2022 – Pla d'Energia i Clima
- Decret núm. 723 de 28 de gener de 2023 – Autoritzar la sol·licitud de tramitació de la concessió directa del Programa d'incentius lligats a la mobilitat elèctrica (MOVES III) de la convocatòria amb vigència fins el 31 de desembre de 2023

3.4.2 Reunions de comunitats de propietaris

Enfocament: la Subdirecció de Logística, en nom de la Diputació de Barcelona, participa a les comunitats de propietaris on es propietària d'habitatges i places d'aparcament, amb la finalitat de decidir, juntament amb els altres propietaris, sobre els assumptes que afecten a les zones comunes de l'edifici.

Comunitats de propietaris de la ciutat de Barcelona en què participa: edifici Londres (garatge-aparcament), edifici Minerva (aparcament), edifici Còrsega, 300 (dos habitatges pral. 1a i pral. 2a).

Desplegament: Decret de nomenament 5806 de 12 de juny de /2018 per assistir i representar indistintament a la Diputació de Barcelona davant de la junta de la comunitat de propietaris del garatge-aparcament situat al carrer Londres núm. 55-57, de Barcelona; de la junta de la comunitat de propietaris del garatge aparcament situat al carrer Minerva núm. 4, de Barcelona; de la junta de la comunitat de propietaris de la finca situada al carrer Còrsega núm. 300, de Barcelona.

Avaluació i perfeccionament: reunions anuals des del 2018 amb cada comunitat de propietaris dels edificis Londres, Minerva i Còrsega, 300, de Barcelona

Evidències:

- Actes de cada comunitat de propietaris.

3.4.3 Cessió de béns mobles no utilitzables

Enfocament: la Subdirecció de Logística posa a disposició dels ens locals aquells béns mobles de la Diputació de Barcelona que ja no utilitza però encara poden tenir una vida útil, com pot ser mobiliari, vehicles, equipament informàtic, o determinat material d'oficina. Amb aquest objectiu, està treballant un protocol per posar a disposició dels ens locals, amb total transparència, aquells béns per fer-ne donació a través d'una pàgina web. Aquest nou protocol permetrà, a més, buidar l'espai del magatzem de la Plataforma de Distribució Logística que actualment està ocupat per aquests béns.

Desplegament: la donació de material ja es fa actualment, a través d'una sol·licitud per instància al registre general. No obstant, s'està treballant per aprovar un protocol que donarà més visibilitat i transparència a aquest procediment així com els béns disponibles, que seran penjats en una pàgina web. S'està treballant tant amb l'Oficina de Patrimoni com amb la Secretària delegada.

Avaluació i perfeccionament: encara és un projecte en construcció. S'ha treballat amb l'Oficina de Patrimoni i la Secretària delegada per tirar endavant el decret que avançaria en la millora de la transparència i permetria que la informació arribés a més ens locals, podent rebre majors sol·licituds.

Per tal d'avançar en la millora d'aquest projecte, es disposarà dels següents indicadors:

- Dades d'accés a la pàgina web on es penjarà la informació.
- Número de sol·licituds totals, número de sol·licituds per ens local, número de sol·licituds per tipologia de bé.
- Número de donacions efectuades, número de donacions per ens local, número de donacions per tipologia de bé.
- Número de béns posats a disposició dels ens locals.
- Percentatge d'espai disponible al magatzem de la Plataforma de Distribució Logística.

Evidències:

- Sol·licituds de donació dels ens locals
- Decret aprovat
- Pàgina web
- Decret de donació de determinat bé a l'ens local

3.4.4 Taula de Mobilitat



Enfocament: òrgan de participació, reflexió i debat i espai de treball per a fomentar un ús més racional del vehicle privat i promocionar els mitjans alternatius: el transport públic, els desplaçaments a peu, en bicicleta i el vehicle compartit.

La creació de la Taula deriva de l'interès i de la sensibilitat que la Diputació de Barcelona i els representants dels treballadors tenen des de fa anys sobre la mobilitat sostenible, i representa un pas més de cara a la millora de la salut i la seguretat del seu personal, així com de la prevenció de la contaminació, apostant, també, pel desenvolupament sostenible.

Desplegament: constitució de la Taula de Mobilitat el 24 de maig de 2016, decret número 4478/16, de data 23 de maig de 2016.

S'ha treballat, especialment, en l'elaboració del Pla de desplaçament d'empresa (PDE), aprovat per unanimitat en la sessió plenària de 24 d'abril de 2019. El PDE de la Diputació de Barcelona pretén fixar l'estratègia per a implantar una mobilitat més sostenible i segura als centres de treball.

Avaluació i perfeccionament: participació dels treballadors i treballadores de la corporació a l'hora de respondre l'enquesta sobre mobilitat, realitzada l'any 2017, per a l'elaboració del Pla.

Evidències:

- Pàgina web Taula de Mobilitat: <https://intradiba.diba.cat/web/taula-de-mobilitat/taula-de-mobilitat>

3.5 Socis i proveïdors: construir relacions i assegurar el seu compromís per crear valor sostenible

3.5.1 Enquestes a proveïdories



Enfocament: descriuen el grau de satisfacció de les empreses proveïdores en la relació comercial amb la Subdirecció de Logística.

Desplegament: la primera consulta sobre el grau de satisfacció de les empreses proveïdores es va realitzar el maig del 2022. Posteriorment es va tramitar un altre qüestionari el maig de 2023.

Els qüestionaris es van desenvolupar amb l'aplicació corporativa Intradiba-Formularis, els administrà la mateixa Subdirecció de Logística i garanteixen la confidencialitat i l'anonimat de totes les dades recollides.

Es van enviar, en totes dues consultes, 290 qüestionaris als referents de les empreses proveïdores.

- Subministraments d'energia
- Consultories, certificacions
- Serveis auxiliars
- Subscripcions
- Compra d'equips i material

Les respostes entre el 23 de maig i el 10 d'agost de 2022 van ser 34, un 11,72%. El 2023, entre el 15 i el 24 de maig, es van rebre 36 respostes, un 12,41%.

Els aspectes consultats en el qüestionari van ser el grau de satisfacció com a proveïdora amb la Diputació i el grau de satisfacció general com a proveïdora de la Diputació de Barcelona2.

Finalment, es sol·licitava la col·laboració de la proveïdora per tal d'assolir el propòsit de l'SDLO: una logística sostenible i de qualitat per aconseguir una societat millor.

Avaluació i perfeccionament: el resultat obtingut de grau de satisfacció al 2022 va ser d'un 8,77. Al 2023 aquesta valoració arribà al 8,97, 0,4 punts per sobre de l'objectiu inicial (8,5)

Les respostes de les empreses s'han documentar a l'informe corresponent i publicat a la Intranet Corporativa.

En total s'han rebut 19 propostes de millora el 2022 i 31 el 2023.

Evidències:

- Informes i formularis web:
- <https://intradiba.diba.cat/web/logistica/grau-de-satisfaccio-dels-serveis>
- <https://formularis.diba.cat/diba/logistica/grau-satisfaccio-dempreses-proveidores>

3.5.2 Convenis i acords marc

Enfocament: són instruments clau en la llei de contractes de l'Administració Pública. Aquests mecanismes establerts serveixen per a regular les relacions contractuals amb els proveïdors de béns i serveis. Els convenis són acords específics amb un tercer, administració o no, per a la consecució d'un fi, on no prima l'interès econòmic. D'altra banda, els acords marcs són acords generals que estableixen les condicions bàsiques per a múltiples contractes amb diferents proveïdors. Aquesta figura facilita la simplificació administrativa, fomenta la competitivitat i assegura la transparència i eficiència en les adquisicions públiques. Així doncs, els convenis i acords marcs són eines valuoses per a l'Administració Pública a l'hora d'optimitzar els seus processos de contractació.

En el cas de l'SDLO, doten de productes i serveis que ajuden al normal desenvolupament de les tasques.

Desplegament: la Llei 9/2017, de 8 de novembre de contractes del sector públic és una normativa fonamental a Espanya que regula la contractació pública. La Llei 40/2015, d'1 octubre, de règim jurídic del sector públic estableix el marc normatiu per als convenis administratius.

Altres normes sectorials, com les Bases d'Execució de Pressuposts de la Diputació, donen els darrers detalls de com aplicar aquests actes dintre de la institució.

Avaluació i perfeccionament: en ser una llei d'obligat compliment, no s'avalua la seva efectivitat ni es pot perfeccionar. Tots els actes és deriven del seguiment de les clàusules incloses en aquests contractes o convenis.

Evidències:

- Bases de dades utilitzades a la Subdirecció de Logística
- Registre documental oficial dins de la carpeta assignada a l'expedient al Gestor Digital de Documents de la Diputació de Barcelona

3.5.3 Contractes i seguiment de proveïdories

Enfocament: conjunt de clàusules socials i ambientals integrades als plec de clàusules administratives i al plec de prescripcions tècniques dels contractes, i els processos de verificació i seguiment associats, que donin compliment a les instruccions internes de la Diputació i objectius de desenvolupament sostenible.

Desplegament: afavorir la contractació de serveis i subministrament respectuosa amb el medi ambient i de responsabilitat social corporativa. Seguiment de clàusules i avaluació de proveïdors anualment per cada departament gestor del contracte, a través de la base de dades de gestió d'expedients.

Relacionat amb la línia estratègica 1: Impulsar el nou Propòsit i consecució de l'Agenda 2030 com a element diferenciador i visualitzador de la Subdirecció dins la Diputació.

Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

A la Intradiba:

- Guia i els models per a l'elaboració dels Plecs de Clàusules Administratives Particulars
- Instrucció per a l'ambientalització de la contractació a la Diputació de Barcelona i als organismes dependents
- Instrucció per a la incorporació de clàusules socials a la contractació de la Diputació
- Recull de clàusules contractuals de caràcter social de la Diputació
- Reserva social a l'exercici amb la finalitat d'afavorir l'ocupació dels sectors més desfavorits o amb especial risc d'exclusió social
- Base de dades de gestió d'expedients i avaluació de proveïdors
- El Pla d'Energia i Clima de la Diputació

Avaluació i perfeccionament: Benchmarking sobre expedients d'altres administracions, per noves licitacions.

Propostes de redacció del Servei de Contractació.

Base de dades de gestió d'expedients i avaluació de proveïdors. Revisió dels criteris d'avaluació de proveïdors el 2018.

Evidències:

- Base de dades de gestió d'expedients i avaluació de proveïdors.
- Informe de l'activitat contractual Diputació de Barcelona (informe anual amb número d'expedients que inclouen clàusules socials o ambientals)
- Pla anual de contractació de la Diputació de Barcelona (amb indicació d'expedients amb reserva social).

3.5.4 Plataforma de serveis de contractació pública



Enfocament: portal electrònic únic i complet per a la difusió de la informació de l'activitat contractual i dels perfils de contractant de tots els òrgans de contractació de Catalunya, gestionat per la Generalitat de Catalunya, que dona resposta a l'obligació de la contractació pública per mitjans electrònics.

Desplegament: la Diputació de Barcelona té perfil dins la Plataforma i disposa d'un conjunt de serveis i funcionalitats que permeten tant la publicació i l'accés a la informació, com les relacions transaccionals electròniques segures entre els òrgans de contractació i les empreses. El Servei de Contractació de la Diputació de Barcelona accedeix a la licitació electrònica, a través de les eines de Sobre Digital i d'Oferta Telemàtica, i completa la publicació en les diferents fases del contracte: licitació, avaluació, adjudicació, formalització, execució, i la possibilitat d'anul·lació o declarar desert. També es publiquen consultes preliminars al mercat, informació agregada de contractes menors, contractes basats en acords marc i específics de sistemes dinàmics d'adquisició.

Avaluació i perfeccionament: renovació de la plataforma el 2023, que aborda l'obsolescència tecnològica i amplia les eines de sobre digital i oferta telemàtica, i garanteix la màxima traçabilitat i transparència de les fases de contractació.

Connexió amb la Plataforma de Contractació del Sector Públic Estatal.

Informació als serveis gestors dels anuncis de licitació al perfil del contractant, dels expedients corresponents, i subscripció.

Evidències:

- Perfil del contractant de la Diputació de Barcelona <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/11202843?categoria=0>

4 Crear valor sostenible



La Subdirecció de Logística intervé en el Pla de Mandat de la Diputació de Barcelona (PAM) amb l'objectiu corporatiu de promoure polítiques i institucions locals eficaces, innovadores i cocreadores de valor públic, emmarcades en l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible 16: Bon Govern i Institucions Sòlides.

Al seu torn els objectius corporatius estan alineats amb els Objectius Desenvolupament Sostenible (ODS) i

Agenda 2030.

Anualment s'incorporen els objectius de la SDLO en els objectius corporatius en els successius pressuposts corporatius.

En el corresponent a 2023 són:

- Augmentar el grau d'ambientalització
- Millorar els processos i la planificació, així com la contractació externa de subministraments i serveis
- Augmentar la satisfacció dels usuaris

Trimestralment el Servei de Programació ens proporciona la relació d'indicadors, les variables i les activitats dels subprogrames pressupostaris, que han de permetre l'elaboració de l'Informe de Seguiment trimestral corporatiu. L'avaluació trimestral ens permet corregir les desviacions sobre els objectius fixats.

Anualment s'efectua l'avaluació global que dona com a resultat el posicionament de la subdirecció, de la subdirecció en comparació amb la Corporació, i de la pròpia Corporació, en relació als objectius aprovats a l'inici de l'exercici pressupostari.

Anualment es disposa de l'informe de costos per activitat i programa.

Un exemples de creació de valor alineats amb el propòsit son:

- Subministrament d'energia elèctrica 100 % renovable en diferents edificis i recintes de la Diputació de Barcelona i d'altres entitats integrades en el seu sector. El total del consum energètic de la Diputació de Barcelona del 2022 va ser de 13.063 MWh, que equival al consum mitjà anual de 3.992 llars i que va suposar un estalvi total de 3.566 tones en emissions de CO₂. Aquest estalvi d'emissions equival a 688 voltes al món d'un vehicle que gastí 6 litres de benzina cada 100 km
- Instal·lació de sistemes de generació fotovoltaic a edificis corporatius, Actualment la Diputació de Barcelona disposa d'11 instal·lacions solars fotovoltaiques, 2 més en projecte i la projecció de les necessàries per cobrir la demanda energètica i assolir la neutralitat climàtica dels edificis i recintes de la corporació
- Adquisició de vehicles amb etiqueta Zero i Eco per a substituir vehicles sense distintiu ambiental, o amb distintius B o C

Amb aquestes incorporacions la corporació disposa de:

- 4 vehicles de benzina elèctric endollable
- 38 vehicles de benzina/elèctric no endollable
- 41 vehicles de benzina/GLP
- vehicles de Benzina/GNC
- 25 vehicles elèctrics 100 % endollable

Amb aquesta actualització, s'ha aconseguit que el 25 % (112 vehicles) de la flota corporativa (445 vehicles) utilitzi energies alternatives.

- Incorporació d'una nova impressora 3D, que permet imprimir en tres dimensions tota mena d'elements, com ara un penjador, un tap per a la barra d'una pantalla enrotllable (roll-up display), suports diversos, etc.

4.1 Dissenyar el valor i com es crea

4.1.1 Disseny i redisseny dels serveis (com ho fem?)

Enfocament: la Subdirecció de Logística, en el marc de la política de millora contínua que té per objectiu aconseguir una gestió més eficient i una millor prestació de serveis als seus usuaris i serveis interns, està contínuament dissenyant i redissenyant els seus serveis, de manera que donin resposta a les necessitats dels usuaris.

Aquest disseny i redisseny implica l'avaluació constant de les pràctiques i polítiques existents per àrees de millora. Això pot incloure l'optimització de processos, la simplificació administrativa, l'ús de tecnologies innovadores i la implementació de bones pràctiques. Sempre amb l'objectiu de prestar els serveis amb la màxima eficàcia, eficiència i satisfacció dels seus receptors.

Desplegament: per determinar com dissenyar i redissenyar els serveis es parteix, en primer lloc i com a eina principal del Pla estratègic que es va elaborar a partir d'una anàlisi DAFO, i des d'aquí es desenvolupa un desplegament d'objectius operatius i línies estratègiques. Per altra banda, es disposa d'unes cartes de serveis en què s'estableixen els compromisos amb els usuaris i clients.

Es disposa, per tal de redefinir allò que es fa i com es fa, d'indicadors que es recullen trimestralment i donen informació de resultats de les activitats de l'SDLO. També es disposa d'enquestes de satisfacció, que es fan d'acord amb un calendari preestablert. A més, les auditories internes i externes donen informació molt valuosa per reordenar i redefinir els serveis i, per últim, les reunions de direcció que es fan regularment, tant per analitzar els resultats dels indicadors com de les auditories.

Tot això permet conèixer millor les necessitats dels usuaris, així com el funcionament d'allò que es fa a l'SDLO, per poder redissenyar la cartera de serveis.

Avaluació i perfeccionament: regularment es realitzen reunions de seguiment dels resultats del Quadre de comandament integral, així com del compliment dels compromisos de les cartes de serveis i, per últim de les auditories, tant internes com externes, que permeten avaluar i avançar en la millora d'aquest enfocament.

Evidències:

- Bases de dades d'indicadors
- Quadre de comandament integral
- Compliment compromisos de les cartes de serveis
- Enquestes de satisfacció
- Informes d'auditories internes i externes
- Actes de les reunions de seguiment d'indicadors i d'auditories
- Pla estratègic
- Cartes de serveis

4.1.2 Determinació de la cartera de serveis per part de la corporació**Catàleg de serveis
2021-2023**Compromís de qualitat
Carta de serveis

Enfocament: l'establiment d'una cartera de serveis interna en una administració pública és una estratègia clau per garantir l'eficiència i la qualitat dels serveis prestats. Aquesta cartera identifica i descriu els serveis que l'administració ofereix als seus empleats i departaments interns. La de l'SDLO, concretament, és pot constatar a les cartes de serveis dels diferents departaments com poden ser les compres centralitzades, emmagatzematge i distribució, reproducció gràfica, parc mòbil i gestió de recintes. Aquesta cartera estipula els estàndards de qualitat, els terminis de lliurament, els processos de sol·licitud i les eines de seguiment. Així, es promou la transparència, la comunicació interna i l'optimització dels recursos per satisfer les necessitats internes de l'administració pública. D'altra banda, la cartera de productes és molt variada, anant des de serveis i productes gestionats per la Oficina de Gestió de Recintes, com neteja d'edificis, venda automàtica, desratització, desinsectació i desinfecció; a les ofertes per la Oficina de Gestió Interna, com vehicles a disposició dels usuaris, serveis de xofer per a diputats, manteniment de vehicles, material d'oficina, vestuari, emmagatzematge, distribució, etc.

Desplegament: tal com s'ha mencionat, es despleguen les diferents cartes de serveis desenvolupades pels departaments i oficines. El procés de desplegament de les cartes de serveis es va iniciar el 2015 (decret 11318 de 3 de desembre de 2015) i es continua utilitzant fins ara.

Cada unitat orgànica, amb les directrius de la seva Oficina, gestiona i controla la cartera de serveis i materials, afegint aquells que per les peculiaritats siguin susceptibles d'incorporar-se al formar part de les seves competències. Aquestes poden incorporar-se derivades de peticions expresses dels clients amb la comunicació habitual que es realitza amb ells, referides en els diferents feed-backs incorporats a les enquestes, etc.

Avaluació i perfeccionament: les cartes s'avaluen amb el sistema de qualitat ISO 9001, un sistema de gestió de la qualitat reconegut a nivell internacional. Aquesta norma estableix els requisits per a un sistema de gestió de la qualitat eficaç en una organització. Inclou aspectes com el control de processos, la gestió dels recursos, la satisfacció del client i la millora contínua. S'utilitza per assegurar la conformitat dels productes i serveis, augmentar la satisfacció dels clients i millorar l'eficiència operativa de l'organització.

Evidències:

- <https://logistica.diba.cat/que-fem-subdireccio-de-logistica>
- <https://logistica.diba.cat/cartes-de-serveis>
- <https://intradiba.diba.cat/web/cartes-de-serveis/logistica-corporativa>

4.2 Comunicar i vendre la proposta de valor

4.2.1 Web corporativa

Enfocament: diba.cat és el portal de comunicació de la Diputació de Barcelona amb la ciutadania.



Desplegament: la Subdirecció de Logística, al no disposar de serveis directes a la ciutadania, no té necessitat de publicar gaire informació a diba.cat. No obstant, disposa d'uns apartats específics d'informació diversa.

Per una banda es publica allò referent als tractaments fitosanitaris i biològics en els recintes propietat de la Diputació. Per l'altre, a l'espai de Recintes s'informa de les dades particulars dels centres de treball.

Últimament s'han traslladat a aquesta pàgina (abans estava a Intradiba) la informació referida al Pla d'optimització de recursos i els serveis de suport bibliogràfic oferts per la Biblioteca General i de Referència.

La diba.cat funcionava sobre la plataforma Liferay 6.1, que permet publicar contingut a aquelles persones sense gaires coneixements de llenguatge html. El 2016 es va fer la migració a la nova versió Liferay 6.2 i el 2020 a la 7.1.

Al març de 2022, es van fer un seguit de canvis a tota la web diba.cat, que van permetre aconseguir uns espais web cada cop més moderns, entenedors, comunicatius, homogenis i accessibles.

Avaluació i perfeccionament: es disposen d'indicadors de visites a les pàgines publicades a la web diba.cat. (Google Analytics)

L' Oficina Tècnica d'Internet (OTI) és l'encarregada de facilitar els mitjans actualitzats per poder actualitzar la informació disponible.

Es disposa d'un grup de treball (referents web) que es reuneix a proposta de l'OTI per aportar valor a la informació publicada i comentar les qüestions tècniques que s'escaiguin.

Evidències: Publicacions a diba.cat, apartats recintes, POR i BGR

4.2.2 Promoció mitjançant xarxes socials

Enfocament: projecte per a d'augmentar el nombre d'informacions trameses a l'exterior i, en conseqüència, assolir un major nivell de presència pública de la Diputació de Barcelona.

Desplegament: la Subdirecció de Logística ha col·laborat amb la Secció de Premsa i Xarxes Socials per a la creació, gestió i difusió de nous suports comunicatius en format pòdcast, així com a la col·laboració de creació de contingut als perfils corporatius de Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, Flickr, Youtube i enguany també de TikTok, que es va obrir durant el mes d'abril, sumant tot plegat a prop de 125.000 seguidors.

Avaluació i perfeccionament: el seguiment conjunt amb el Gabinet es realitza a través de les reunions mensuals entre membres de la Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional (direcció i tècnics) i la Direcció i el referent de l'SDLO.

Evidències:

- Vídeos promocionals realitzats a Tik Tok
- Previsió de realització de diferents vídeos promocionals a Tik Tok o d'altres suports.
- Recull intern de la presència a xarxes socials de la Subdirecció de Logística

4.3 Elaborar i lliurar la proposta de valor

4.3.1 Tramitació de reserves d'espais



Enfocament: la Subdirecció de Logística gestiona un total de quaranta-dos sales per a la celebració de reunions, formació, formació en TIC, conferències, suport a actes corporatius, dins la província de Barcelona; i altres activitats regulades per les ordenances fiscals i normativa vigent als espais exteriors dels recintes Mundet, Escola Industrial, Maternitat i Torribera.

El seu ús està destinat a usuaris interns de la pròpia corporació i a usuaris externs que sol·licitin la seva utilització amb caràcter ocasional.

Desplegament: aquestes activitats es van regular el 2010 en el procediment PR11-03 Gestió de l'ús de sales i espais comuns. Pel que fa al cas concret de suport a actes corporatius, es van articular una sèrie de procediments com són PR11-06 Suport audiovisual i PR11-07 Suport Serveis Generals.

Els fluxos de la tramitació de la reserva d'aquests espais estan regulats en els citats procediments i actualment han experimentat algunes modificacions, segons es van haver d'adaptar als requeriments de la Direcció.

Els caps de les unitats organitzatives són els encarregats de gestionar els processos implicats, valorar les incidències i proposar accions de millora a la Direcció. Per la seva banda, els tècnics responsables tindran la comesa de comunicar l'anàlisi i avaluació del procés, realitzar el seguiment i control, i registrar i comunicar les incidències derivades de l'aplicació del procés als caps d'unitats organitzatives.

Avaluació i perfeccionament: l'any 2023 s'ha iniciat la valoració d'incorporar les sol·licituds d'aquests espais al sistema corporatiu de gestió de peticions (GEP) per tal que els usuaris externs puguin fer el tràmit per la web de la Diputació de Barcelona. Aquest fet motivarà el canvi d'aquest procediment, que s'aprofitarà per introduir millores i aclariments a l'explicació de les actuacions a desenvolupar. Previsió: desembre del 2023.

Evidències:

- Sol·licituds de reserves de sales i espais
- Registres d'incidències

4.3.2 Certificacions aplicables als serveis

Enfocament: acreditacions d'entitats de certificació que reconeixen que el sistema de gestió, aplicat a les seves activitats i desenvolupat als seus centres de treball, és conforme amb els estàndards internacionals de referència.

La Subdirecció de Logística considera que la qualitat, un desenvolupament sostenible, reduint al màxim l'impacte ambiental, la prevenció de la contaminació i la prevenció i minimització dels riscos son factors essencials per a l'èxit. La Subdirecció de Logística ha vingut apostant de forma continuada per aquests valors, per la gestió per processos i l'establiment d'objectius adreçats a la millora continuada i a la satisfacció dels/de les usuaris/àries..

Desplegament: els serveis oferts per la Subdirecció de Logística han vingut sent reconeguts des de 2006 amb la primera certificació del Departament de Reproducció Gràfica en ISO 9001:2000.

A aquest reconeixement, al llarg del temps s'han anat sumant línies de negoci fins arribar a estar tota la Subdirecció de Logística certificada en ISO 9001:2015. Així mateix s'han integrat al sistema de gestió de la Subdirecció de Logística altres certificacions com son la ISO 14001:2015 i la ISO 45001:2028 en el propi Departament de Reproducció Gràfica, el Departament del Parc Mòbil i el Departament de Plataforma de Distribució Logística. Aquesta evolució es pot observar en de la Subdirecció de Logística 2006-2020.

També han estat acreditades les activitats següents:

- [Distintiu de garantia de qualitat ambiental](#) al taller del Parc Mòbil
- [Distintiu de garantia de qualitat ambiental a la categoria de flotes de vehicles](#)

En 2023 s'ha iniciat un projecte d'avaluació segons el model EFQM (European Foundation for Quality Management). Aquesta avaluació està prevista per finals de 2023.

Avaluació i perfeccionament: anualment es desenvolupen auditories internes i auditories de de revisió del sistema. Tan d'unes com les altres, s'elaboren plans d'actuació que son aprovats i revisats per la direcció en les corresponents sessions de control (dos a l'any)

Trimestralment es fa un seguiment del complement segons el Quadre de comandament integral (QCI).

Evidències:

- Pàgina web certificats de sistemes de gestió <https://intradiba.diba.cat/web/certificats-de-sistemes-de-gestio>
- Informes auditories: <https://logistica.diba.cat/documents/informes-auditories>
- QCI: <https://logistica.diba.cat/quadre-de-comandament-intergal-qci>

4.3.3 Assessorament sobre productes i serveis

Enfocament: la Subdirecció de Logística vol garantir l'excel·lència en l'oferta de serveis i productes, utilitzant eines per identificar les necessitats dels usuaris de la Corporació: proporcionant informació orientada sobre les millors propostes respecte als serveis i productes, coneixent i distingint les característiques i beneficis d'aquests, oferint el millor assessorament i donant solució a les seves necessitats; creant així una imatge més professional.

Desplegament: des de la Subdirecció de Logística és vetlla per la millora, l'optimització i l'eficiència en la utilització dels recursos públics, realitzant les consultes preliminars del mercat i adquirint centralitzadament els subministraments i serveis, i seleccionant les empreses i productes més adequats.

L'objectiu és oferir un coneixement previ del material i productes homologats que es poden adquirir, facilitar la gestió de les comandes de material i de magatzems; i atendre les necessitats i expectatives.

Tot això fa que es produeixi una millora i perfeccionament alhora d'elaborar els contractes.

Avaluació i perfeccionament: Amb els resultats de les consultes preliminars, s'elaboren informes dels que s'extreuen conclusions. Assessorament en matèria de compres i contractació, tant a departaments interns com a externs, formació, reunions de seguiment, millora dels contractes.

Evidències:

- Informes de resultats
- [Catàleg de compres de la Diputació](#)
- [Catàleg de mobiliari de referència](#)
- [Compra d'altre material](#)
- [Equips auxiliars d'oficina](#)
- [Comanda de publicacions per a la gestió del servei](#)
- [Bases d'execució del pressupost](#)
- www.logistica.diba.cat
- www.diba.cat
- Contractes de serveis: [llibreria@diba.cat](mailto:libreria@diba.cat), [Biblioteca General i de Referència](#), normatives.

4.4 Dissenyar i implantar l'experiència global

4.4.1 Cartes de serveis



Enfocament: la Carta de serveis és l'instrument pel qual les seves unitats organitzatives informen als usuaris, tant interns com externs, dels serveis que fan i són l'expressió del compromís que han adquirit cap a tots ells.

Les cartes de serveis van ser aprovades mitjançant el decret 10804/2020, de 6 de novembre de 2020.

Desplegament: les Cartes de serveis es van aprovar pel decret 11318/2015, de 3 de desembre de 2015, amb una vigència de cinc anys. Les primeres actualitzacions són del 2019 i s'han seguit fent de forma anual. Les Cartes de serveis vigents es van aprovar pel decret 10804/2020, de 6 de novembre de 2020, també amb una durada de cinc anys (2025).

La Subdirecció de Logística s'organitza internament en diferents àmbits, atenent a les característiques pròpies de cada procés que gestiona. Hi ha cartes de serveis publicades a la intranet dels següents àmbits:

- Departament de Reproducció Gràfica
- Departament de Parc Mòbil
- Unitat de Biblioteca General i de Referència
- Oficina de Gestió de Recintes
- Unitat de Gestió d'Espais
- Subministraments continus
- Departament de Compres i Magatzem
- Departament de Plataforma de Distribució Logística
- Secció de Gestió Administrativa

El contingut de cada carta de serveis inclou els següents apartats: introducció, qui som, què fem, sol·licitud de servei, temps de resposta, normativa reguladora, drets i deures persones usuàries, els nostres compromisos, volem millorar: suggeriments i queixes; on som, horaris d'atenció i com arribar.

Avaluació i perfeccionament: les Cartes de serveis s'han elaborat seguint les recomanacions de la "Guia para el desarrollo de las cartas de servicios", editada pel Ministeri de la Presidència i l'Agència Estatal d'Avaluació de les Polítiques Públiques i la Qualitat dels Serveis.

La normativa que s'aplica a l'elaboració de les Cartes de serveis és el reial decret 951/2005, de 29 de juliol de 2005, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat a l'Administració General de l'Estat (BOE de 3 de setembre).

les cartes de serveis actuals tenen una vigència fins el 2025, encara que cada any es fa una revisió i una actualització de continguts si s'escau.

Es fa avaluació del compliment dels compromisos amb els clients mitjançant indicadors de compliment. Aquests indicadors es presenten a la direcció en les sessions de control.

També s'avaluen els suggeriments i queixes enviats pels usuaris per tal de perfeccionar els serveis.

Evidències:

- <https://logistica.diba.cat/cartes-de-serveis>
- <https://intradiba.diba.cat/web/cartes-de-serveis/logistica-corporativa>
- Compliment de compromisos de les Cartes de serveis: <https://logistica.diba.cat/grau-dacompliment-dels-compromisos-de-les-cartes-de-serveis>

4.4.2 Formació i informació sobre sostenibilitat aplicada als nostres serveis

Enfocament: formacions i informacions, que van dirigides, tant al nostre personal del PM com als tècnics que fan ús dels VAdP, i la resta de personal de la corporació, com a estratègia del pla d'acció del Pla Clima, per assolir l'objectiu de la neutralitat climàtica de la institució l'any 2030:

Desplegament: a la pàgina web del PM trobem:

- Un díptic i un manual on s'informa de com fer una conducció eficient: <https://intradiba.diba.cat/web/logistica/conduccio-eficient>
- Un vídeo explicatiu del compromís del PM amb la sostenibilitat: <https://intradiba.diba.cat/web/logistica/videos>

Formacions usuaris VAdP, personal conductor/xofer del PM i d'altre personal de la corporació que condueix vehicles: S'han realitzat 3 edicions en Conducció eficient en format en línia, promogudes per la DSF

Formacions personal conductor/xofer: Al novembre de 2022 els conductors i xofers van realitzar la formació pràctica en conducció segura i eficient.

Formacions mecànics: tenen un Pla de Formació 2022-2025 per a l'aprenentatge en reparació de nous vehicles amb noves tecnologies més sostenibles (reparació vehicle elèctric...).

Avaluació i perfeccionament: Indicadors de reducció d'emissions CO2 - NOx i pla de renovació de la flota.

Pla estratègic 2022-2025.

Evidències:

- Pàgina web Parc Mòbil <https://intradiba.diba.cat/web/logistica/serveis-mobilitat-manteniment-vehicles>
- Enquestes avaluació assistència DSF.
- Difusió de les edicions per part de la DSF, l'OPRL i el PM mitjançant notícies, correus i pàgina web.

4.4.3 Enquestes de satisfacció



Enfocament: la Subdirecció de Logística realitza enquestes de forma periòdica per tal de conèixer la satisfacció dels usuaris sobre la prestació dels serveis interns de suport.

Desplegament: la Direcció va aprovar un pla d'enquestes de processos:

2018 – Enquestes a/sobre:

- Usuaris de sales de descans
- Punts d'informació de diversos edificis de la Diputació de Barcelona.

2019 – Enquestes sobre :

- Punts d'informació i atenció al públic
- Sales de descans i màquines dispensadores d'aliments i begudes

2021 – Enquestes sobre:

- Subministraments d'equips de protecció i seguretat per fer front a la Covid-19
- Trasllat d'equips informàtics i mobiliari d'oficina als domicilis de particulars per al treball a distància
- Ús de vehicles a disposició del personal en l'àmbit laboral
- Subscripcions a premsa

2022 – Enquestes sobre:

- Taller del Parc Mòbil
- Vehicles amb conductor
- Vehicles a disposició del personal
- Reproducció Gràfica
- Serveis Generals en edificis i recintes

Avaluació i perfeccionament: dels estudis elaborats es desprenen plans d'accions que són implementats per les unitats operatives.

Evidències:

Estudis de satisfacció disponibles a:

- Intradiba <https://intradiba.diba.cat/web/logistica/grau-de-satisfaccio-dels-serveis>
- Comunitat Logística <https://logistica.diba.cat/etiquetes/grau-de-satisfaccio>
- Pla d'enquestes de processos.

5 Gestionar el funcionament i la transformació



En un entorn VUCA l'organització requereix d'una adaptabilitat constant, el que no treu que aquesta estigui caracteritzat per les macro orientacions dels factors primaris. Ara ja ens trobem en un entorn BANI que encara genera més complexitat en la gestió, i en un entorn públic, la seva incidència encara es major per l'excés regulatori

i garantista.

Des de la Subdirecció de Logística s'ha fet una anàlisi de l'entorn canviant i els principals efectes que s'han descrit son:

- 1 Canvi climàtic
- 2 Tecnologia transformadora
- 3 Societat del coneixement
- 4 Increment regulació i marcs normatius
- 5 Participació ciutadana
- 6 Canvi climàtic
- 7 Tecnologia transformadora

- 8 Societat del coneixement
- 9 Increment regulació i marcs normatius
- 10 Participació ciutadana

Per això les actuacions més destacables dutes a terme i proposades son:

Aprovació i desplegament del Pla d'Optimització de Recursos l'any 2007

Aprovació Pla d'Energia i Clima de la Diputació de Barcelona per Acord de Ple núm. 82 de data 26/05/2022

La millora de processos de forma permanent per a gestionar des de la qualitat: aplicació normes ISO9000, incorporació del model EFQM, elaboració i difusió de les Cartes de Serveis, implantació de la signatura electrònica, en el marc de l'establiment de mecanismes de comunicació interna i de gestió del coneixement

5.1 Gestionar el funcionament i el risc

5.1.1 Mapa de riscos i oportunitats

		Grau d'ocurrència			
		Improbable	Probable	Probable	Molt probable
Severitat del risc	Molt greu	7	1	0	0
	Greu	18	25	3	0
	No greu	19	14	4	0
	Grava greu	7	2	0	0

Enfocament: el Mapa de riscos i oportunitats (MRiO) és el document de referència de la Subdirecció de Logística pel qual es desenvolupen les accions de minimització dels riscos de fallida del negoci i s'afronten projectes d'oportunitats de millora.

Desplegament: la primera versió del procediment SDL17 Gestió, avaluació del risc i oportunitats de negoci es va redactar el 17 de maig de 2018. Aquest document té com objecte donar les eines per a la identificació,

valoració i control dels riscos i oportunitats per al sistema de gestió integral (SGI) de la Subdirecció de Logística; aconseguir de forma eficient els objectius i metes del SGI i enfortir el disseny i implementació d'estratègies que permetin el tractament dels riscos i l'aprofitament d'oportunitats dins del SGI.

Avaluació i perfeccionament: arran l'aprovació de l' SDL17 es fa una primera avaluació de riscos de sistema i d'oportunitats. Es van identificar 86 riscos, 22 d'ells d'alta gravetat, i 47 oportunitats de millora.

A aquesta avaluació la succeiran altres el 7 de gener del 2019, el 29 de desembre del 2019 i el 29 de setembre de 2020 amb motiu de la pandèmia de la COVID-19; el 5 de febrer del 2021 per la desescalada pandèmica, el 10 de febrer de 2022, el 13 d'abril de 2022 i finalment el 7 de març de 2023, moment on es va actualitzar la definició dels riscos amb un valor mitjà de 3,1 sobre 10 i un 81% de compliment del pla d'acció.

Evidències:

- RT-SDL17-01 MapaRiscosOportunitats
- SDL17 Gestió, avaluació del risc i oportunitats de negoci

5.1.2 Programes de millora



Enfocament: desenvolupament de les actuacions derivades del treball dels grups transversals (veure enfocament 2.3.02) amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats dels clients/usuaris per tal d'augmentar l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat del servei.

Desplegament: a proposta del Nucli de Qualitat (constituït el 10 de març de 2016), i després d'una consulta participativa entre tot el personal de la Subdirecció per a prioritzar, segons la seva importància, l'afectació al sistema i la urgència, es van constituir els següents grups:

1. Avaluació d'empreses proveïdores
2. Enquestes de satisfacció
3. Manual d'acollida
4. Serveis postals, carteries i circuit de signatures
5. Tramitació de factures

Tots els grups es van constituir el 27 de setembre de 2016, amb dos punts a resoldre:

1. Problema detectat i,
2. L'objectiu a assolir

Dels treballs dels grups es desprenen les següents conclusions i visualització de problemàtica:

Grup de millora "Avaluació d'empreses proveïdores":

- L'exercici de les empreses proveïdores no és eficaç perquè la metodologia no està adequada a la tipologia dels serveis prestats.

Grup de millora "Enquestes de satisfacció"

- No hi ha coneixement del grau de satisfacció dels usuaris en la totalitat dels processos que es gestionen.

Grup de millora "Pla d'acollida"

- La Diputació no en té un pla al respecte, o al menys l'SDLO no en té coneixement. A l'SDLO es fa de forma sectorial (OGR).

Grup de millora "Serveis postals, carteries i circuit de signatures"

- Es detecten algunes irregularitats en el circuit de signatures. A vegades diferents signatures en el mateix espai no es duen a terme per desconeixement. Incidències en les rutes de carteries.

Grup de millora "Tramitació de factures"

- Retard en la tramitació de factures de diferents serveis (especialment Subministraments).

Avaluació i perfeccionament: el resultat de l'avaluació i les propostes de perfeccionament del sistema arran els treballs dels grups de millora van ser:

Grup de millora “Avaluació d’empreses proveïdores”:

- Revisar i actualitzar la tipologia de proveïdores segons serveis prestats.
- Actualitzar i revisar valoracions

Grup de millora “Enquestes de satisfacció”

- Validar l’inventari de processos i eines per al coneixement del grau de satisfacció dels usuaris en la totalitat dels processos.
- Elaborar una proposta de formularis d’avaluació de la satisfacció a tots ells.

Grup de millora “Pla d’acollida”

- Redactar un manual d’acollida amb contingut general, específic de cada unitat organitzativa i referències a prevenció de riscos laboral.

Grup de millora “Serveis postals, carteries i circuit de signatures”

- Verificar, optimitzar i reajustar, si s’escau, les rutes de carteries per a evitar incidències.
- Establir una metodologia per a reduir els problemes observats en els circuits de signatures

Grup de millora “Tramitació de factures”

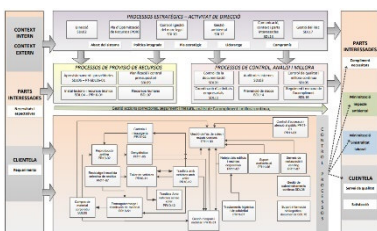
- Reconduir, aportar recursos i/o suport a aquelles àrees on s’han detectat irregularitats en el compliment dels terminis de tramitació

El resultat dels treballs elaborats pels grups de millora es troba documentat en el document “Extracte de les propostes presentades pels grups de millora al Nucli de Qualitat”.

Evidències:

- Actes de les sessions dels grups de millora.
- Extracte de les propostes presentades pels grups de millora al Nucli de Qualitat (U:\SDLO\Sdltransversal\01 Registres de treball\SDL05 Sistema de Millora\RT-SDL05-06_07 Constitucio nucli qualitat - Grups millora)
- Enquestes processos 2022.xlsx (U:\SDLO\Sdltransversal\01 Registres de treball\SDL02 Direcció del sistema\RT-SDL02-08 Enquesta de satisfacció)

5.1.3 Gestió per processos



Enfocament: l’any 2000 es crea Logística, incorporant els Serveis Generals de la Diputació, edificació i d’altres. L’objectiu era aglutinar diferents activitats per endreçar la corporació. Amb les primeres certificacions de sistemes, el 2006, s’aproven les primeres polítiques de qualitat, la direcció per objectius i la gestió per projectes.

Desplegament: el maig de 2015 s'elabora el primer catàleg de processos de la Subdirecció de Logística, per tal de disposar d'un document gràfic de tot el negoci i donar compliment als requeriments de l'ISO 9001:2015.

El catàleg responia a la classificació de processos estratègics i control de la gestió, suport a la gestió, suport logístic i, finalment, gestió d'edificis i recintes.

El 2017 es confecciona l'inventari de processos, amb l'objectiu de classificar els processos per unitats operatives en diferents nivells i amb referència al procediment documental i la seva codificació, com s'estableix al procediment SDL01 Informació documentada.

Després d'una sèrie de propostes per definir el mapa de processos, s'aprova el document Interacció de processos, el qual ha tingut diferents actualitzacions fins arribar a la última de novembre de 2020 (rev. 10).

Avaluació i perfeccionament: el control dels processos documentats (procediments) es fa a partir de l'eina informàtica Informació documentada (Access). La base de dades controla la publicació i informació dels processos, així com l'estat de les revisions.

Des de la Direcció s'ha establert que els processos, i els seus procediments, siguin com a mínim revisats un cop l'any. Tanmateix, s'hauran de revisar sempre que hi hagi modificacions que així ho recomanin.

Els processos de la Subdirecció de Logística són avaluats mitjançant els corresponents indicadors de procés. Cadascuna de les unitats operatives gestiona els seus indicadors i els informa a la base de dades d'indicadors (Access).

Evidències:

- SDL01 Informació documentada
- Catàleg de processos de 2015
- Inventari de processos de 2017
- RT-SDL02-04 Interacció de processos (rev. 10)

5.2 Transformar l'organització per al futur

5.2.1 Pla Clima



Enfocament: el principal objectiu del Pla és assolir la neutralitat climàtica de la institució a l'any 2030, avançant en 20 anys cap a la fita que la Unió Europea i el Pacte de les Alcaldies per l'Energia i el Clima van fixar per l'any 2050.

L'àmbit del Pla és el conjunt dels edificis que actuen com a centres de treball corporatius i els recintes de titularitat corporativa, la flota de vehicles corporatius i les instal·lacions de producció energètica dels equipaments propis, així com totes les activitats que es deriven de la logística corporativa, com les cartes dels serveis generals, la política de compres, mitjançant les guies verdes i les cartes de bones pràctiques ambientals i l'organització de la recollida de residus.

Desplegament: la Diputació de Barcelona, des del 2006, mitjançant el Pla d'Optimització de Recursos (POR), ha realitzat una tasca important per a contribuir, amb un seguit d'accions, a la lluita contra l'adversitat del canvi climàtic i anar avançant cap a un model de corporació sostenible. Des del 2008, la Diputació de Barcelona és, a més, coordinadora del Pacte de les Alcaldies pel Clima i l'Energia i ha desenvolupat una tasca de suport integral als municipis. Tots aquests instruments, el POR, Taula de Mobilitat, pacte i declaracions, han servit com a base sòlida per construir el Pla d'Energia i Clima de la Diputació de Barcelona, com a full de ruta de la política climàtica de la corporació fins al 2050, aprovat per acord de Ple núm. 82 de data 26/05/2022.

Avaluació i perfeccionament: per a dur a terme el seguiment de l'assoliment d'aquests objectius es proposa un sistema de seguiment del Pla, que pivota sobre la **Comissió permanent de seguiment del Pla**. Està formada pels representants de les diferents àrees implicades com la Subdirecció de Logística d'on es donarà resposta als indicadors anuals de consum d'electricitat, gas natural, aigua, combustibles, residus, renovació de vehicles...

Evidències:

- Acord de Ple núm. 82 de data 26 de maig de 2022 – Pla d'Energia i Clima

5.2.2 Transformació mitjançant la implantació i seguiment de l'estratègia

Enfocament: per tal d'adaptar-se als nous reptes globals i corporatius, l'SDLO estableix al Pla estratègic 2022-25 tres línies estratègiques:

- Impulsar el nou propòsit i consecució de l'Agenda 2030 com a element diferenciador i visualitzador de la Subdirecció dins la Diputació de Barcelona (DIBA).
- Transformar, en base al model EFQM, millorar i racionalitzar els processos de gestió de la Subdirecció amb eines innovadores.
- Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies.

Aquestes línies es despleguen mitjançant una sèrie d'objectius operatius alineats amb:

- **L'agenda 2030 de la Diputació** i els objectius de desenvolupament sostenible (ODS).
- **Pla clima de la Diputació**, l'objectiu del qual és reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i assolir l'autosuficiència energètica i la neutralitat climàtica l'any 2030.
- El Pla d'optimització i millora dels centres de treball de la Diputació de Barcelona (POMCeT).

Desplegament: en aquest context es desenvolupen tot un seguit de programes orientats a adaptar l'estructura, els productes i els serveis de l'SDL a les noves necessitats socials i corporatives:

- Programa de contribució a la consecució de l'Agenda 2030
- Programa de formació
- Programa de comunicació

- Programa de millora i racionalització
- Programa de creativitat
- Programa EFQM
- Programa de millora tecnològica i de transformació digital

L'èxit d'aquests programes passen per la consecució d'un canvi cultural, la capacitat de les persones i inclús un canvi de la mentalitat dels nostres clients en relació als serveis prestats i com desenvolupar-los.

Alguns exemples concrets són la transformació digital del Departament de Reproducció Gràfica, la descarbonització de la flota a través de la introducció de vehicles elèctrics per part del departament parc mòbil o la implementació del projecte de millora de processos i optimització tecnològica en l'àmbit de l'emmagatzematge i distribució desenvolupat a la Plataforma de distribució logística.

Avaluació i perfeccionament: L'avaluació i perfeccionament es realitza mitjançant la plataforma Gobierno, a la qual es bolca el progrés de les actuacions o projectes detallats al Pla estratègic 2022-25.

Evidències:

- Pla de mandat.
- Pla estratègic.
- Plataforma Gobierno.

5.3 Impulsar la innovació i aprofitar la tecnologia

5.3.1 Valoració i aplicació de tecnologies



Enfocament: valoració de l'aplicació de noves tecnologies, tant per millorar les actuals com per innovar en maquinària nova.

Desplegament: aquesta valoració es desplega com a part de l'elaboració del pressupost anual.

En el cas del Pac Mòbil (PM) i la Plataforma de Distribució Logística (PDL) també es desplega com a part del Pla estratègic i Pla clima, que en el cas del Parc Mòbil inclou també la transformació de la maquinària del taller per tal de donar servei a la nova flota.

Pel que fa a la millora de les tecnologies actuals, es té en compte les innovacions del mercat, la millora de l'eficiència (maquinària en procés continu *versus* etapes de producció del Departament de Reproducció Gràfica amb manipulació intermitja, millora operativa de la PDL) i la seguretat (avaluació riscos maquinària, sistema ADAS PM. etc.). Quant a la innovació, es valora amb l'objectiu d'ampliar els serveis oferts per donar resposta a les necessitats de la corporació.

A més, en el cas del PM i la flota PDL l'aplicació de noves tecnologies ve donada pel Pla estratègic, que marca com un dels seus objectius renovar la flota de la Diputació, així com els equips i eines de treball atenent a criteris mediambientals. El Pla estratègic recull l'objectiu del Pla Clima de la corporació per tal d'assolir l'autosuficiència energètica i la neutralitat climàtica l'any 2030, amb zero emissions directes de GEH.

Evidències:

- <https://www.diba.cat/web/innovacio-digital/diba-i-sector-public->
- <https://intradiba.diba.cat/web/administracio-electronica>
- Eines tecnològiques: <https://intradiba.diba.cat/web/administracio-electronica/eines-tecnologiques>
- Formació: <https://intradiba.diba.cat/web/administracio-electronica/formacio>

5.3.3 Digitalització dels serveis

Enfocament: la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques pretén implantar, des de la seva entrada en vigor, una administració totalment electrònica, interconnectada i transparent, millorant l'agilitat dels procediments administratius i reduint els temps de tramitació; i fonamentant la seva essència en el funcionament íntegrament electrònic de les administracions públiques.

L'administració sense paper que funciona íntegrament en els canals electrònics ha de simplificar la seva tramitació per assolir més eficàcia i eficiència, i garantir una informació objectiva, veraç, accessible i actualitzada als ciutadans.

Desplegament: a banda de l'acompliment del marc legal, la Subdirecció de Logística, així com la Diputació de Barcelona, han aprofitat per adaptar-se a la nova normativa, generant dinàmiques i sistemes transversals amb una clara aposta per la innovació i la transparència dels seus procediments, i prenent la tramitació electrònica com la forma de gestió habitual dels procediments administratius.

Per tal de poder acomplir amb aquest objectiu, es va crear un registre de funcionaris habilitats per a expedir còpies autèntiques de documents en paper, que es va aprovar mitjançant el decret 10872/17, de 3 de novembre.

A més d'aquest registre, la digitalització dels serveis abasta molts més àmbits tals com la utilització d'eines de signatura electrònica, expedients electrònics, registre únic electrònic, seu electrònica, etc.

El desplegament de la digitalització de serveis va ser conseqüència de l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, tot i que ja es treballava conjuntament amb els serveis d'informàtica i Servei de Millora Organitzativa per tal de crear circuits més eficients i recollir les necessitats de tota la corporació per així poder adaptar-los a la nova realitat.

Avaluació i perfeccionament: el manteniment del registre d'habilitats es manté actualitzat constantment a través dels referents d'administració electrònica. En qualsevol cas, existeix un canal de comunicació amb el Servei de Millora Organitzativa i es disposen de canals de comunicació interna al portal Intradiba, on es poden sol·licitar propostes de millora de les eines digitals corporatives i així poder facilitar tant la digitalització de documents com els circuits interns que han de realitzar aquets.

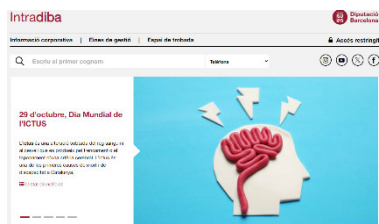
Les novetats que s'incorporen a totes les eines digitals corporatives es fan extensives a tots els referents mitjançant correu electrònic i posterior publicació a la Intradiba, on s'informen de totes les millores implementades, i, per tant, es troba en constant adaptació a les necessitats reals.

Evidències:

- Registre de funcionaris habilitats per efectuar còpies autèntiques: <https://intradiba.diba.cat/web/secretaria/registre-de-funcionaris-habilitats>
- Registre general: <https://www.diba.cat/registre>
- Seu electrònica: <https://seuelectronica.diba.cat/>

5.4 Aprofitar les dades, la informació i el coneixement

5.4.1 Intradiba



Enfocament: intradiba.diba.cat és el portal intern de comunicació de la Diputació de Barcelona al personal.

Desplegament: la Intradiba es va publicar el 2005 per ser l'eina d'informació i comunicació interna de la Diputació de Barcelona. Després de deu anys de recorregut, el 17 de març de 2015, la Intradiba va renéixer amb un disseny

totalment renovat i una nova organització de continguts. La Intradiba funciona des d'aleshores sobre la plataforma Liferay 6.1, que permet publicar contingut a aquelles persones sense gaires coneixements de llenguatge html. La nova Intradiba també es va dissenyar i desenvolupar per facilitar l'accés multicanal i multidispositiu.

El setembre de 2014 es va posar en marxa la nova Intradiba. Això va comportar canvis substancials, tant pel que fa a la imatge com pel que fa a les funcionalitats que s'ofereixen.

El 2016 es va fer la migració a la nova versió Liferay 6.2 i el 2020 a la 7.1.

Avaluació i perfeccionament: es disposa d'indicadors de visites a les pàgines publicades a la web diba.cat (Google Analytics)

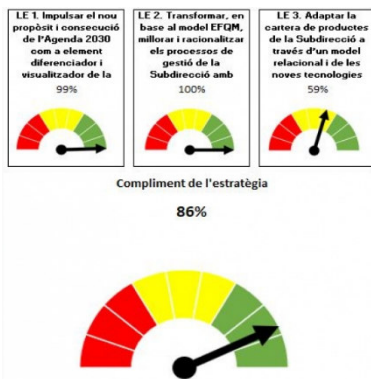
L'Oficina Tècnica d'Internet (OTI) és l'encarregada de facilitar els mitjans actualitzats per poder actualitzar la informació disponible.

Es disposa d'un grup de treball (referents web) que es reuneix a proposta de l'OTI per aportar valor a la informació publicada i comentar les qüestions tècniques que s'escaiguin.

Evidències:

- Publicacions a la Intradiba, apartats a l'àmbit d'informació corporativa i al d'eines de gestió.
- Guia del gestor de continguts Liferay.

5.4.2 Quadre de Comandament Integral



Enfocament: el QCI és l'eina de gestió de la Subdirecció de Logística que dona suport a la presa de decisions directives al proporcionar informació periòdica sobre el nivell d'acompliment dels objectius prèviament establerts mitjançant indicadors.

Desplegament: l'any 2006, amb les primeres certificacions de sistemes, s'aproven les primeres polítiques de qualitat, la direcció per objectius i la gestió per projectes.

L'any 2010 s'aprova el primer QCI, desenvolupat segons el model de Kaplan i Norton. Aquest constava de tres línies estratègiques (imatge, eficiència i sostenibilitat) desplegades en catorze objectius estratègics i quaranta objectius operatius. El QCI va anar evolucionant en el temps i també en el grau de compliment. El 2014 el grau de compliment del QCI va ser del 79% i es van desenvolupar la missió i visió.

L'any 2017, en acabar aquesta etapa més quantitativa, s'inicia la definició del primer Pla estratègic (PE). El PE 2018-2023 es va aprovar el 9 de gener de 2019.

L'any 2022, amb el PE 2022-2025 es defineix el propòsit: "Logística sostenible i de qualitat per aconseguir una societat millor".

Avaluació i perfeccionament: juntament amb l'aprovació del PE 2022-2025, s'ha desenvolupat una metodologia d'actualització per adequar-lo a les necessitats a curt i llarg termini (PT-PE-01 Protocol d'implantació i seguiment).

La direcció planifica a l'inici de l'exercici les sessions d'alta direcció de seguiment del compliment estratègic (RT-SDL02-12 Programació reunions).

El seguiment quantitatiu vers el compliment es fa mitjançant el document QCI automatitzat amb les dades provinents de la base de dades d'indicadors de l' SDLO

Evidències:

- Pla estratègic 2022-2025
- PT-PE-01 Protocol d'implantació i seguiment Pla estratègic
- RT-SDL02-12 Programació reunions
- QCI Document de seguiment

5.4.3 Protecció de dades de caràcter personal



Enfocament: la protecció de dades de caràcter personal a la Diputació de Barcelona es treballa de manera transversal. La Subdirecció de Logística aplica la normativa que la regula a nivell europeu, estatal i autonòmic; així com les recomanacions internes de la corporació.

El responsable màxim és el delegat de protecció de dades. Hi ha un Comitè directiu de protecció de dades, uns referents per àrees i un responsable de seguretat (Director de

Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius). Les figures corporatives estan relacionades al decret d'aprovació.

Els Serveis Jurídics, a instàncies del delegat de protecció de dades, tenen la competència de donar suport jurídic. Els referents d'àrees fan l'adequació dels documents administratius a la normativa vigent i fan d'interlocutors amb el delegat de protecció de dades.

Existeixen protocols d'actuació i procediments que es troben disponibles a la Intradiba.

Desplegament:

- Per Decret de data 28 de març de 2013 es va aprovar la Circular sobre les figures corporatives en matèria de Protecció de dades de la Diputació de Barcelona.
- Per Decret de data 26 de setembre de 2013 es va aprovar el Text refós de la Circular sobre les figures corporatives en matèria de protecció de dades a la Diputació de Barcelona
- Circular 1/2013 sobre procediments de control i mesures de seguretat per als tractaments de dades.
- Circular 2/2013 sobre procediments de control de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius.

Avaluació i perfeccionament: formació destinades al personal de l'SDLO: base de dades de gestió de la formació (Unitat de Recursos Humans)

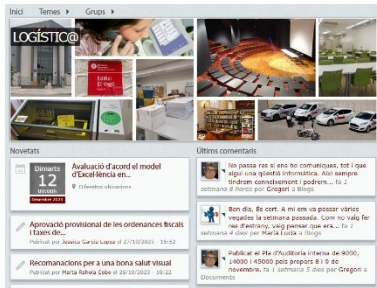
S'actualitzen les clàusules de documents administratius, la clàusula per a correus electrònics a empreses proveïdores i es posen a disposició a la Intradiba vídeos autoformatius.

Evidències:

<https://intradiba.diba.cat/web/proteccio-de-dades>

- Registre de les Activitats de Tractament (RAT) Diputació de Barcelona 04102022: Tractaments en qualitat de Responsable del Tractament: 14. Logística
- Llistat dels referents de protecció on consten tots els de l'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital, on s'indica el referent de la Subdirecció de Logística
- Models i documents de treball adaptats al Reglament europeu 2016/679 general de protecció de dades, RGPD, en vigor i la Llei orgànica 3/2018 de protecció de dades i garantia dels drets digitals (contractació, convenis, convocatòries de subvencions o premis, glossari, consentiment)

5.4.4 Comunitat virtual



Enfocament: pàgina web de la Subdirecció de Logística creada com a eina col·laborativa per fomentar la comunicació sobre la seva activitat i per compartir informació i documentació de treball de forma àgil i fidel. Hi ha diferents nivells d'accés als continguts publicats i de perfils per crear contingut i gestionar la comunitat, en funció de si es tracta de personal extern (usuaris anònims i visitants) o personal propi de la Subdirecció (membres, editors, dinamitzadors).

Vinculada a la línia estratègica tres “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies”. Emmarcada en el projecte Xarxes de Treball de la Diputació de Barcelona (espais de treball restringits corporatius).

Desplegament: En funcionament des del 2017. Va començar amb una prova pilot que va servir per elaborar una Guia de la Comunitat Logístic@. Es va crear un grup de dinamització per la millora de la plataforma web que es reuneix periòdicament (dos sessions l'any). Actualment la comunitat compta amb 250 documents, 36 àlbums d'imatges, 220 entrades de bloc, 550 notícies i s'han obert 40 temes de debat.

Avaluació i perfeccionament: S'han desenvolupat diferents tallers de formació de la comunitat entre el personal de la Subdirecció. La plataforma té un formulari de realimentació on es poden rebre propostes de millora.

Es fan estudis trimestrals d'utilització amb l'eina Google Analytics. Des del 2015 s'han fet diferents millores pel que fa a la navegació i disponibilitat d'informació. Una de les més significatives va ser la inclusió de la Comunitat al portal Logístic@ de la Subdirecció.

Evidències:

- Guia de la Comunitat Logística
- Guia de les Comunitats de Pràctiques OTI, www.logistica.diba.cat
- Actes de reunió del grup de dinamització

5.4.5 Ciberseguretat



Enfocament: a mesura que creix l'ús de la tecnologia a la feina i en l'àmbit personal, estem sotmesos a més riscos dels entorns digitals i a ciberamenaces com ara el robatori de dades personals, la usurpació de personalitat i altres frauds.

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius posa a l'abast del personal corporatiu mitjans tècnics (antivirus, tallafocs, antispam...) per protegir els usos poc segurs de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).

Desplegament:

La Diputació de Barcelona disposa d'un protocol d'alertes de ciberseguretat que estableix les accions que cal seguir davant dels tres nivells d'alerta definits: baix, mitjà i alt.

En aquest sentit, la Diputació de Barcelona desenvolupa una sèrie d'actuacions per tal de reduir els nivells d'alerta i tenir cura de la seguretat dels sistemes informàtic:

- Credencials d'accés: per accedir amb seguretat als recursos que s'hi ofereixen
- Multifactor de validació: per tal d'augmentar la seguretat en l'accés a recursos propis
- Correu brossa: protecció vers els correus no desitjats i phishing
- Programari maliciós (malware) introduïts als sistemes per correu electrònic, navegació web, aplicacions descarregades d'internet i dispositius d'emmagatzematge extern (memòries USB, discs durs, targetes de memòria, espais al núvol, ...).

Avaluació i perfeccionament:

La Diputació de Barcelona disposa d'un sistema d'avaluació del nivell de seguretat actual, desenvolupa accions per tal de controlar les alertes de seguretat i informa als usuaris en temps real (<https://intradiba.diba.cat/web/tic/nivells-alerta>).

També la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius ha publicat un seguit de guies i manuals d'utilització dels sistemes d'informació corporatius:

- Accés a recursos
- Bones pràctiques
- Manuals de productes
- Telefonia

Durant el primer semestre del 2021 es va fer una formació a tot el personal de la corporació amb l'objectiu de millorar el coneixement en ciberseguretat. Es pretén que això ajudi a protegir millor als usuaris dels cada vegada més nombrosos atacs en aquest àmbit.

Per últim, la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius desenvolupa campanyes de conscienciació i cursos en línia, com per exemple:

- Ciberseguretat bàsica per a l'ús de la tecnologia per a la Diputació (<https://vimeo.com/545147899/65016d573b>)
- Guia ràpida per teletreballar amb seguretat (<https://www.aoc.cat/blog/2020/guia-rapida-per-a-teletreballar-amb-seguretat-2-2/>)
- El Sistema d'Integritat Institucional i el Pla de Mesures Antifrau de la Diputació de Barcelona (aprenentatge mòbil) (https://aplicacions.diba.cat/gestforma/public/cercaforma_diba/resultats/detall.do?id=17300)

Evidències:

- Informes sobre ciberseguretat de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius.
- Participació i avaluacions de les accions formatives en ciberseguretat

5.4.6 Benchmarking intern

Enfocament: el 5 d'abril de 2022 es va aprovar el Pla estratègic de la Subdirecció de Logística, amb el propòsit d'assolir una "logística sostenible i de qualitat per aconseguir una millor societat". Aquest pla respon al nostre compromís amb la qualitat, sostenibilitat i treball segur.

Dins d'aquest propòsit de la Subdirecció de Logística, utilitzarem el benchmarking com un projecte a desenvolupar en diferents àmbits de la nostra organització.

Desplegament: el Benchmarking a la nostra organització implica una definició clara dels objectius, la selecció adequada de les entitats comparables i l'establiment de criteris clars per mesurar el rendiment i avaluar els resultats. Això assegura que el procés del benchmarking sigui efectiu i condueixi a millores concretes.

Identificar les entitats de referència que seran objecte de comparació. Realitzar una selecció adient, tenint en compte factors com la similitud en estructura, sector i altres característiques rellevants. Això permetrà obtenir una comparativa significativa i útil.

Durant aquesta fase s'ha d'establir un pla per recopilar dades i informació (entrevistes, anàlisi de documents, participació en xarxes professionals i altres). Aquesta fase ens permetrà la comparació i l'aprenentatge.

S'han iniciat comparatives amb altres administracions:

- Comparativa reducció d'emissions (Diputació de Tarragona)
- Comparativa préstecs de la Biblioteca de Referència (Biblioteca de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya)

Avaluació i perfeccionament: aquesta fase implica examinar d'una manera crítica els resultats obtinguts i avaluar-los en relació als objectius establerts.

Es compararan les dades i s'analitzaran per identificar les àrees d'èxit i les que requereixen millora en relació amb les entitats comparades. Es detectaran diferències, tendències i oportunitats d'aprenentatge.

El perfeccionament implica l'adopció de mesures concretes per millorar el rendiment i la gestió. És un procés d'identificació d'àrees d'oportunitat, l'establiment d'objectius, l'implementació de plans d'acció i el seguiment continu per aconseguir millores.

Evidències:

- Autorització a l'assistència del "Foro de Administraciones Públicas: Cómo hacer que los datos hablen, la ciencia de las visualizaciones" (Gregori Esteban)

5.5 Gestionar els actius i recursos

5.5.1 Gestió del pressupost i de les inversions



Enfocament: gestió dels ingressos i despeses aprovats a cada exercici amb les següents limitacions: estimació dels ingressos sense una limitació màxima, obligació de no sobrepassar el sostre màxim assignat a les despeses del capítol 2, 4 i 6 (inversions), i compliment de les bases d'execució aprovades per la corporació.

Desplegament: formació en gestió pressupostària al personal de la unitat i resta d'unitats organitzatives.

Treball transversal entre els diversos departaments, millora continua.

Reunions i grups de treball.

Des del 2011 es fan tot un sèrie de canvis a la unitat per tal de reforçar les mancances existents en el moment i portar a terme una millora en la gestió del pressupost i les inversions.

La gestió econòmica i pressupostària de les despeses i els ingressos d'aquests exercicis, així com la seva comptabilització, queda reflectida mitjançant el sistema SAP i aplicacions informàtiques (Excel).

Avaluació i perfeccionament: reunions setmanals per comentar tots els canvis de criteris i proposar millores en la tramitació de determinats expedients de contractació.

Seguiment setmanal de l'estat de la facturació.

Seguiment mensual de l'estat de la gestió del pressupost de despeses i d'ingressos lliurat al subdirector, les caps d'oficina i altres gestors.

Reclamacions diverses per donar compliments als terminis que hi ha establerts.

Evidències:

- Informació del Sistema Integrat de Gestió Corporativa (SIGC). Aquesta informació s'extrapola per a la seva anàlisi continuada.
- Actes de reunions i grups de treball (base de dades sistema)

5.5.2 Comptabilitat analítica (costos)

Enfocament: regulació de criteris per a l'elaboració de la informació sobre els costos de les activitats i indicadors de gestió que s'inclouen a la memòria dels comptes anuals.

Desplegament: el centre gestor imputa la facturació tramitada a un centre de cost i, un cop finalitzat l'exercici, lliura la informació extracomptable a Intervenció. Aquesta, cada mes de maig, entrega els resultats de les activitats que ha realitzat la Subdirecció durant l'exercici anterior per al nostre anàlisi intern.

Avaluació i perfeccionament: pel que fa al perfeccionament, s'ha automatitzat el QCI i la BBDD d'indicadors, per tal de fer-ho més accessible i poder tenir la informació més detallada.

Quant a l'avaluació, tant d'indicadors de procés, QCI i compromisos cartes de serveis es fa a les sessions de control de Direcció, aquestes es programen anualment com es pot veure al RT-SDL02-12_programacio-reunions_2023.xlsx i en aquest cas hi han dues (maig i novembre).

Evidències:

- A la seu electrònica es publica anualment, dins del Compte General, un annex amb la memòria justificativa del cost i rendiment dels serveis públics que recull els resultats obtinguts per la comptabilitat analítica, seguint el mètode establert a la resolució del 28 de juliol de 2011 de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE). La darrera memòria de la que es disposa és la de l'exercici 2021.
- Referències: <https://logistica.diba.cat/documents/it-sdl02-01-gestio-informacio-analitica>

5.5.3 Cobrament de taxes i preus públics

Enfocament: cobraments per la utilització, amb caràcter ocasional, d'espais per persones físiques o jurídiques externes a la corporació.

Desplegament: la Subdirecció de Logística gestiona quaranta-dos sales/aules i els espais exteriors dels recintes Mundet, Escola Industrial, Maternitat i Torribera.

Aquests espais poden ser utilitzats, amb caràcter ocasional, per persones físiques o jurídiques externes a la corporació. Per fer front a les despeses ocasionades per la tramitació i autorització de les sol·licituds i pel manteniment dels espais i els seus equips, la Diputació de Barcelona estableix unes taxes i preus públics que es revisen cada exercici.

Les taxes es publiquen en l'ordenança fiscal reguladora de les taxes per a la utilització d'espais gestionats per la Subdirecció de Logística, que inclouen l'aparcament de vehicles del recinte Torribera.

L'establiment de taxes està regulada per la legislació vigent en matèria de règim local (text refós de la llei reguladora de les hisendes locals (TRLRHL), aprovat pel reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, i llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

En compliment de la legislació esmentada, la Diputació de Barcelona publica a l'ordenança fiscal reguladora les taxes públiques per a la utilització d'espais gestionats per la Subdirecció de Logística, així com els preus públics aplicats als enregistraments i reportatges fotogràfics.

Avaluació i perfeccionament: l'ordenança fiscal reguladora de les taxes aplicables als espais i serveis gestionats per la Subdirecció de Logística es revisa a cada exercici. En aquest moment es valora la necessitat d'introduir canvis a les taxes establertes com a conseqüència d'estudis econòmics i de mercat que s'han realitzat.

Evidències:

- PR11-03 Gestió de l'ús de sales i espais comuns
- IT-PR11-03-01 Aparcament Torribera gestió d'ingressos
- IT-PR11-03-02 Cobrament amb targeta de crèdit
- Decret núm. 2948 de 30 de març de 2021

5.5.4 Manteniment d'equips i instal·lacions

Enfocament: dels del punt de vista del manteniment d'equips, l'objectiu és programar i registrar el manteniment preventiu i correctiu de les màquines i equips de les unitats operatives de la Subdirecció, així com fer el seguiment i control de les revisions efectuades.

En relació al manteniment d'instal·lacions, la finalitat és també programar i registrar les activitats de neteja, desratització, desinsectació, desinfecció, contenidors higiènics, màquines expenedores i recollida de residus; així com de fer el seguiment i control d'altres aspectes de les instal·lacions que sense ser competència directa de logística, permeten garantir el funcionament i la seguretat dels edificis.

Aquest enfocament estratègic és fonamental per garantir la seguretat i el correcte funcionament d'equips i instal·lacions i s'emmarca en el procediment SDL04 - Gestió d'instal·lacions i recursos tècnics de la Subdirecció de Logística.

Desplegament: aquest projecte comença a desplegar-se el 2018, a partir d'un grup de millora orientat a realitzar l'inventari de la maquinària i equips de la Subdirecció de Logística. Es planteja la definició dels mecanismes interns i externs per a realitzar el seu manteniment: plans de manteniment (criteris, periodicitat i, responsables) la contractació anual de serveis i el seu seguiment. Actualment es troba a la seva fase final, que consisteix en la creació d'una base de dades destinada a la gestió d'aquests actius.

Avaluació i perfeccionament: l'avaluació i perfeccionament es realitza mitjançant les enquestes realitzades, el retorn rebut directament dels serveis clients: estadants dels equipaments gestionats i usuaris de la maquinària; la identificació de necessitats addicionals en la prestació del servei, i la informació dels informes operatius de seguiment i indicadors de gestió, manteniments preventius i correctius realitzats, i controls de qualitat de la neteja.

En llocs crítics per realitzar producció, com és del cas de reproducció gràfica, existeix un indicador del temps de resposta de manteniments correctius de les màquines d'impressió.

Com exemple de millora en relació al manteniment de maquinària i equips, des de 2020 s'ha posat en marxa un contracte periòdic pel manteniment preventiu de la maquinària i equips del parc mòbil, reproducció gràfica i la Plataforma de Distribució Logística, abans d'aquest contracte els manteniments es realitzaven a través de la contractació directa.

La posada en marxa de la base de dades de maquinària i equips al 2023 permetrà la programació i un seguiment més acurat dels manteniments preventius i correctius.

Evidències:

- Seguiment de l'activitat operativa i indicadors.
- Base de dades de seguiment de contractes
- Base de dades d'equips i maquinària.

5.5.5 Gestió dels subministraments



Enfocament: la Subdirecció de Logística realitza la gestió dels subministraments dels que és promotora i que abasteixen de manera centralitzada a tota la Diputació de Barcelona i a les entitats del seu sector públic que s'adhereixen. És una activitat transversal derivada de les contractacions de subministraments energètics, compres, subscripcions... Cada responsable fa la gestió de totes les fases, des de la contractació (contractes menors, procediments oberts), seguiment de l'execució (pressupost i despesa, facturació, incidències, recepció) i liquidació i tancament del contracte.

Desplegament: cada subministrament té associat un responsable per a la seva gestió. En el cas de contractacions amb entitats adherides, la Subdirecció de Logística actua com a referent davant l'entitat i les subministradores. Per dur a terme el control i el seguiment es disposa de diferents eines:

- Base de dades expedients
- Excels que poden estar associats a base de dades específiques de cada subministrament
- Programaris de gestió integral
- SAP

Avaluació i perfeccionament: es realitzen reunions amb les proveïdores dels diferents subministraments per avaluar l'execució dels contractes de subministrament. Es realitza el control de la recepció del subministrament i la resolució de les incidències durant l'execució del contracte i es realitza l'avaluació de les proveïdores segons el Protocol PT-SDL06-01 Avaluació proveïdores metodologia aplicable.

Per afavorir les sinergies, les contractacions són centralitzades i obertes a les entitats integrades al sector públic de la Diputació de Barcelona (subministrament d'energia elèctrica, subministrament de gas natural...).

Com exemple de millora, l'any 2022 es va iniciar el traspàs de la gestió centralitzada dels carburants a Subdirecció segons les bases d'execució del 2022 per la gestió de la facturació i segons les bases d'execució del 2023 per la gestió del tot el pressupost.

Evidències:

- SDL06 Aprovisionament i facturació
- SDL08 Subministraments energètics
- PT-SDL06-01 Avaluació proveïdores metodologia aplicable

5.5.6 Instal·lacions fotovoltaïques



Enfocament: el Pla d'optimització de recursos (POR) de la Diputació de Barcelona, creat al 2006, estableix una sèrie d'actuacions i accions per assolir l'objectiu d'esdevenir una corporació sostenible, entre elles la implantació d'energies renovables i, concretament, l'energia solar fotovoltaica. Aquests objectius tenen la seva continuïtat en el principal objectiu del Pla d'Energia i Clima per assolir la neutralitat climàtica de la institució a l'any 2030, avançant en 20 anys cap a la fita que la Unió Europea i el Pacte de les Alcaldies per l'Energia i el Clima van fixar per l'any 2050.

Desplegament: per fomentar la descarbonització del sistema i reduir l'emissió de gasos d'efecte hivernacle i aconseguir la neutralitat climàtica s'ha de deixar d'utilitzar fonts de combustibles fòssils (carbó, petroli, gas natural) i utilitzar l'energia procedent de fonts renovables com l'energia solar o l'eòlica. Actualment la Diputació de Barcelona disposa d'onze instal·lacions solars fotovoltaïques, dos més en projecte i la projecció de les necessàries per cobrir la demanda energètica i assolir la neutralitat climàtica dels edificis i recintes de la corporació. Des de la Subdirecció es realitza la contractació de l'agent representant per a la venda de l'energia solar produïda al mercat i la gestió tant de la producció directa a la xarxa de distribució, com de l'autoconsum en relació a la demanda energètica de l'edifici en concret.

Avaluació i perfeccionament: per dur a terme l'avaluació, la Subdirecció disposa de l'indicador referit al tant per cent de generació d'energia renovable en relació al consum d'electricitat global de la Diputació de Barcelona.

Evidències:

- Acord de Ple núm. 82 de data 26 /05/2022 – Pla d'Energia i Clima
- Decret núm. 12549 de data 08/11/2021 – Adjudicació de la contractació d'un agent representant davant la Companyia Operadora del Mercat Espanyol de l'Electricitat per a la venda de la producció d'energia elèctrica procedent de les instal·lacions fotovoltaïques de les que és titular la Diputació de Barcelona.

CRITERI RESULTATS

6 Percepció dels grups d'interès

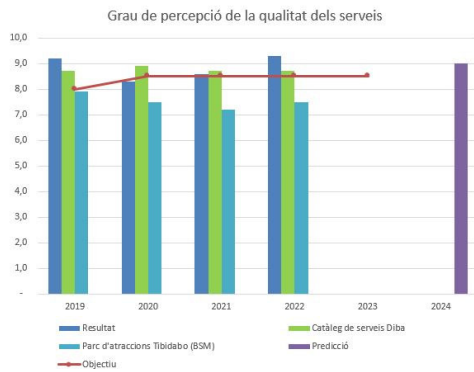
Uns dels grups d'interès importants per excel·lència per la Subdirecció de Logística són els Clients, les diferents unitats i personal de la Diputació i les empreses proveïdores. El resultat de les enquestes elaborades fins ara a aquests col·lectius és aquest.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Grau de percepció de la qualitat dels serveis		9,2	8,3	8,6	9,3	
Enquestes a empreses proveïdores					8,77	8,97
Grau compliment compromisos Carta Serveis	55%	84%	62%	89%	92%	93%
% compliment del temps de resposta	92%	91%	69%	95%	94%	96%

% compliment requeriments plecs contractuals	100%	99%	74%	99%	99%	
--	------	-----	-----	-----	-----	--

6.1 Resultats de percepció de clients

6.1.1 Grau de percepció de la qualitat dels serveis



Importància de l'indicador: l'indicador està vinculat a la línia estratègica LE3 "Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un model relacional i de les noves tecnologies".

Fórmula de càlcul: mitjana ponderada per volum de negoci del grau de percepció de les diferents unitats prestadores de servei.

Fiabilitat: l'indicador és el resultat de la gestió dels valors de la eina informàtica Formularis-Diba, propietat de la Diputació de Barcelona. La

Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica anualment en la Intranet Corporativa.

Segmentació: tot i que el valor és del conjunt de negoci de la Subdirecció de Logística, es disposa de segmentació per unitat operativa.

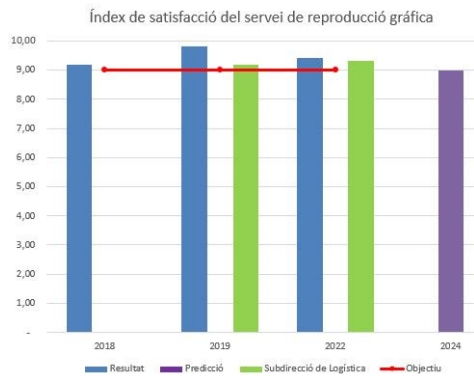
Anàlisi de la tendència: s'observa un augment sostingut del grau de percepció de la qualitat del servei a partir de 2020, any de la COVID-19, que òbviament van ser més pobres en resultats.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts i també segons les polítiques corporatives i directrius de la Direcció.

Comparacions externes: es fan segons l'índex de satisfacció dels ens locals sobre l'assistència rebuda per part de la Diputació de Barcelona. Des del 2014 fins el 2022, s'han rebut 53.090 qüestionaris. Dels 85.822 enviats s'ha respost el 61,9% dels mateixos. També es compara amb l'índex de satisfacció dels clients de BSM (Barcelona Serveis Municipals) referent als clients del Parc d'atraccions Tibidabo (EFQM 500).

Argumentació de la predicció: la tendència a l'alça observada i les millores en els serveis, juntament amb l'augment de la comunicació amb els clients, fan que el propòsit sigui augmentar el grau de satisfacció, tot i que les dades ja son prou positives.

6.1.2 Índex de satisfacció del servei de reproducció gràfica



Importància de l'indicador: l'indicador està directament relacionat amb l'objectiu estratègic "Elaborar i implementar un pla d'enquestes per a la detecció de noves necessitats i expectatives dels usuaris", i amb el compliment del temps de resposta marcat la carta de serveis.

Fórmula de càlcul: (total de les puntuacions de la percepció de la qualitat del servei / nombre de participants que han respost a l'enquesta) x 100

Fiabilitat: l'indicador es calcula a través d'una

eina de càlculs aritmètics.

Segmentació: es disposa de segmentació per l'atenció rebuda, el temps de resposta del servei prestat.

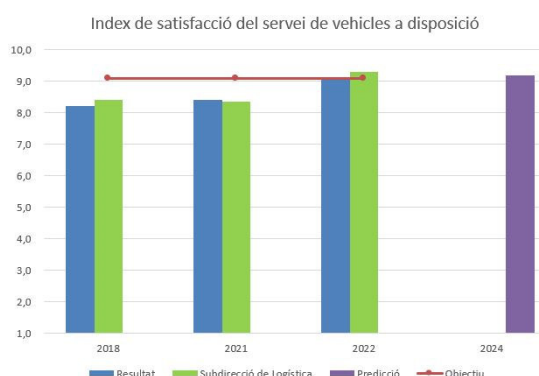
Anàlisi de la tendència: es van recollir les dades 2018 i 2019. Els anys 2020 i 2021 no es van recollir les dades per la COVID.

Criteri per establir els objectius: els objectius es basen segons el Pla estratègic de la Subdirecció establerts amb el 90% com òptim.

Comparacions externes: no es disposa de comparatives externes del sector. Es fa la comparativa amb el grau de satisfacció global de la Subdirecció de Logística. Tot i que es va començar a calcular en 2019.

Argumentació de la predicció: les mesures estan basades en l'increment de producció dels productes de tota la corporació, a les que des de reproducció gràfica es pot donar un millor el servei d'impressió, seguint els criteris de la imatges corporativa i la supervisió de la Subdirecció d'imatge Corporativa. De cara el 2023 i 2024 la predicció es pronostica en augment.

6.1.3 Índex de satisfacció del servei de vehicles a disposició



Importància de l'indicador: l'indicador està directament relacionat amb l'objectiu estratègic 77 "Elaborar i implementar un pla d'enquestes per a la detecció de noves necessitats i expectatives dels usuaris".

Fórmula de càlcul: (Total de les puntuacions de la percepció de la qualitat del servei / Nombre de participants que han respost a l'enquesta) x 100.

Fiabilitat: l'indicador es calcula a través

d'una eina de càlculs aritmètics.

Segmentació: es disposa de segmentació per l'atenció rebuda, la neteja dels vehicles i la qualitat global del servei.

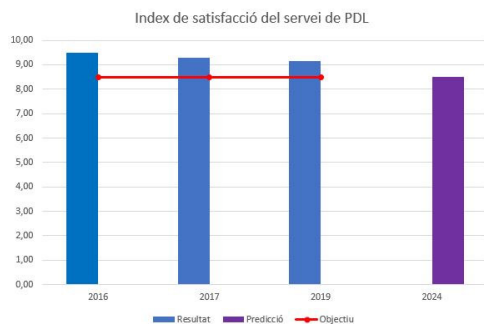
Anàlisi de la tendència: actualment, no es té cap tendència perquè no existeix un històric en el que basar-se. A l'anterior enquesta, realitzada a l'any 2021, es van recollir aspectes per tal de saber com havia afectat la crisi sanitària de la COVID i poder tenir una previsió dels desplaçaments que s'efectuarien.

Criteri per establir objectius: els objectius s'estableixen a partir de la percepció diària que es té dels clients en l'ús del servei, recollida al full de servei, també a partir dels resultats obtinguts i del Pla estratègic 2022-2025.

Comparacions externes: no s'han pogut trobar comparatives del mateix tipus a l'Administració Pública. Per la qual cosa establim una comparativa interna amb el grau de satisfacció general de la Subdirecció de Logística.

Argumentació de la predicció: amb la renovació de la flota, la millora tecnològica en la gestió dels serveis i la creació de la nova unitat de gestió de flota corporativa amb personal assignat, la tendència serà creixent i amb un manteniment dels resultats al 2023.

6.1.4 Índex de satisfacció del servei de la Plataforma de Distribució Logística



Importància de l'indicador: l'indicador té com objectiu valorar el grau de satisfacció dels clients amb el servei prestat per la Plataforma de Distribució Logística.

L'indicador està vinculat amb els desplegaments del Pla estratègic de la Subdirecció de Logística.

Fórmula de càlcul: Σ Valoració per part dels usuaris enquestats de la qualitat del servei / número d'usuaris enquestats.

Fiabilitat: les dades es recullen a l'informe de percepció de la qualitat de la Subdirecció de Logística a través de les enquestes realitzades als clients de la Plataforma de Distribució Logística.

Segmentació: les dades no estan segmentades, encara que a l'informe de percepció de la qualitat de la Subdirecció de Logística es recullen altres valoracions en relació a aspectes concrets de la gestió de la unitat.

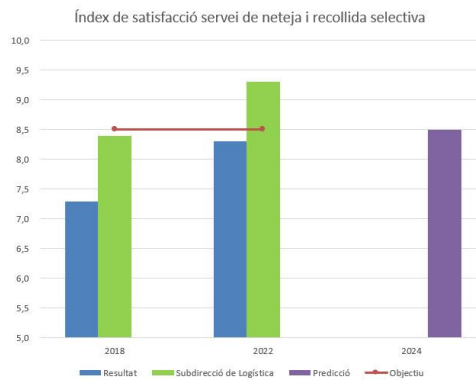
Anàlisi de la tendència: es registra una petita disminució progressiva de l'índex de satisfacció entre els anys 2016, 2017 i 2019, resta pendent la valoració de l'any 2022 per veure si es confirma aquesta tendència. Aquest valor es pot complementar amb l'indicador de temps de resposta d'acompliment dels compromisos de la carta de serveis de la PDL.

Criteri per establir objectius: el criteri s'ajusta a partir de les directrius de la direcció.

Comparacions externes: No s'han trobat dades de departaments d'administracions públiques que ofereixin un servei similar.

Argumentació de la predicció: la predicció es basa en la valoració de les expectatives dels usuaris en relació a la prestació del servei, així com en la gestió de les observacions realitzades en la prestació del servei.

6.1.5 Índex de satisfacció del servei de neteja i recollida selectiva



Importància de l'indicador: l'indicador està vinculat a la línia estratègica LE3 "Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un model relacional i de les noves tecnologies".

Fórmula de càlcul: valoracions de les enquestes realitzades.

Fiabilitat: l'indicador és el resultat de la gestió dels valors de la eina informàtica Formularis-Diba propietat de la Diputació de Barcelona. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de

compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica anualment en la Intranet Corporativa

Segmentació: el resultat presentat és global però es disposa d'informació respecte a la percepció diferenciada entre espais d'oficina i espais comuns (passadissos, sales de descans, escales) així com el resultat respecte al servei vinculat de recollida de residus.

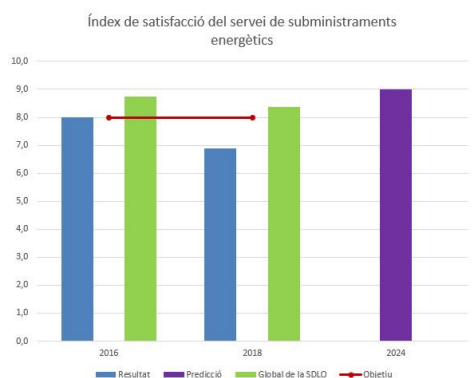
Anàlisi de la tendència: la tendència és positiva, tot i que no s'assoleix el nivell de satisfacció mitja de la Subdirecció de Logística.

Criteri per establert objectius: els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts i segons les polítiques corporatives i les directrius de la Direcció que es plasmen en els plecs del contracte del servei externalitzat. Es pren com a valor òptim la mitjana del grau de satisfacció del global de la Subdirecció de Logística

Comparacions externes: no es disposen de comparatives externes del sector. Es fa la comparativa prenent com a referència l'objectiu del grau de satisfacció de la Subdirecció recollit al punt 6.1.1. El 2023 no hi ha valor per la comparativa per absència de consultes.

Argumentació de la predicció: la Subdirecció de Logística entén que el servei de neteja i recollida selectiva és un dels serveis crítics per l'acompliment de l'estratègia i, per tant, es requereix un manteniment del nivell de percepció tendent a un increment fins arribar a la satisfacció mínima assolida per la resta de serveis prestats per la Subdirecció.

6.1.6 Índex de satisfacció del servei de subministraments continus



Importància de l'indicador: l'indicador està vinculat a la línia estratègica LE3 "Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un model relacional i de les noves tecnologies".

Fórmula de càlcul: mitjana ponderada per volum de negoci del grau de percepció la Unitat de Gestió i Comptabilitat Energètica.

Fiabilitat: l'indicador és el resultat de la gestió dels valors de l'eina informàtica Formularis-Diba, propietat de la Diputació de Barcelona. La Secció

de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica anualment en la Intranet Corporativa.

Segmentació: tot i que el valor és del conjunt de negoci dels subministraments energètics, es disposa de segmentació per tipus de subministrament energètic (electricitat, aigua i gas natural).

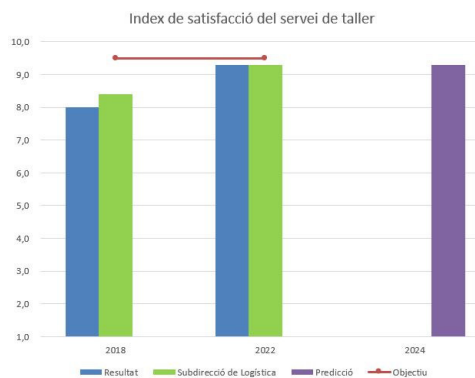
Anàlisi de la tendència: s'han fet estudis al 2016 i 2018, cosa que fa difícil l'estudi de tendència. A la planificació sobre els estudis del grau de satisfacció, pel que fa referència al servei de subministraments energètics, s'estableix fer un a nova consulta a finals de 2023.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts i també segons les polítiques corporatives i directrius de la direcció.

Comparacions externes: no s'han pogut trobar comparatives del mateix tipus a l'Administració Pública, per la qual cosa s'estableix una comparativa interna amb el grau de satisfacció general de la Subdirecció de Logística.

Argumentació de la predicció: al no disposar de dades contínues, no es pot donar una previsió més enllà del nostre objectiu. S'estableix una predicció similar al global de la Subdirecció de Logística.

6.1.7 Índex de satisfacció del servei de taller



Importància de l'indicador: l'indicador està relacionat amb l'objectiu estratègic 77 "Elaborar i implementar un pla d'enquestes per a la detecció de noves necessitats i expectatives dels usuaris" i amb el compliment del temps de resposta marcat la carta de serveis.

Fórmula de càlcul: (total de les puntuacions de la percepció de la qualitat del servei / nombre de participants que han respost a l'enquesta) x 100.

Fiabilitat: l'indicador es calcula a través d'una eina de càlculs aritmètics.

Segmentació: es disposa de segmentació per l'atenció rebuda, el temps de resposta en la reparació del vehicle i la qualitat global del servei.

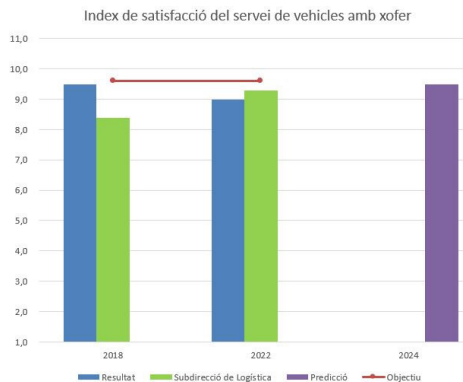
Anàlisi de la tendència: actualment no existeix cap tendència perquè no es té un històric en el que basar-se. A l'anterior enquesta, realitzada a l'any 2021, es van recollir aspectes per tal de saber com havia afectat la crisi sanitària de la COVID i poder tenir una previsió dels desplaçaments que s'efectuarien.

Criteri per establir objectius: els objectius s'estableixen a partir de la percepció diària que es té dels clients en l'ús del servei, recollida del feedback presencial, telefònic o per correu electrònic, i les visites al taller; també a partir dels resultats obtinguts i el Pla estratègic 2022-2025.

Comparacions externes: no s'han pogut realitzar comparatives.

Argumentació de la predicció: amb les tasques realitzades per assolir l'objectiu estratègic 4 "Implementar un pla de reorganització del taller pel foment de la sostenibilitat", la renovació de la flota, la millora tecnològica en la gestió dels serveis i la creació de la nova unitat de gestió de flota corporativa la tendència serà creixent i amb un manteniment dels resultats al 2023.

6.1.8 Índex de satisfacció del servei de vehicles amb xofer



Importància de l'indicador: l'indicador està relacionat amb l'objectiu estratègic 77 "Elaborar i implementar un pla d'enquestes per a la detecció de noves necessitats i expectatives dels usuaris".

Fórmula de càlcul: total de les puntuacions de la percepció de la qualitat del servei / nombre de participants que han respost a l'enquesta x 100.

Fiabilitat: l'indicador es calcula a través d'una eina de càlculs aritmètics.

Segmentació: es disposa de segmentació per l'atenció rebuda, la conducció del xofer, el compliment de l'horari, el servei de taxi i la qualitat global del servei.

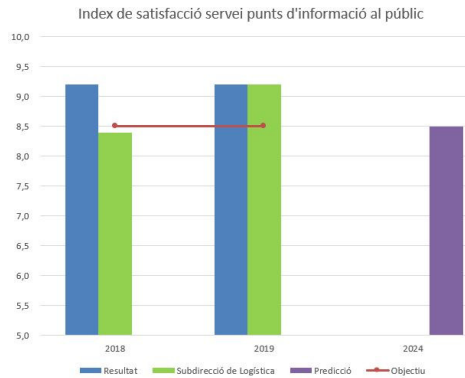
Anàlisi de la tendència: la tendència és sostinguda en el temps tot i disposar només de dues consultes. L'enquesta realitzada l'any 2021, es van recollir aspectes per tal de saber com havia afectat la crisi sanitària de la COVID-19 i poder preveure la quantitat de desplaçaments que s'efectuarien.

Criteri per establir objectius: els objectius s'estableixen a partir de la percepció diària que es té dels clients en l'ús del servei, recollida de feedback a través dels contactes telefònics amb les persones properes dels càrrecs electes, també a partir dels resultats obtinguts i el pla estratègic 2022-2025.

Comparacions externes: no s'han pogut trobar comparatives del mateix tipus a l'Administració Pública, per la qual cosa s'estableix una comparativa interna amb el grau de satisfacció general de la Subdirecció de Logística.

Argumentació de la predicció: amb les tasques realitzades per assolir l'objectiu estratègic "Redissenyar els serveis de la unitat de xofers per oferir serveis denominats de mobilitat" i amb la renovació de la flota i la millora tecnològica en la gestió dels serveis, la tendència serà creixent i amb un manteniment dels resultats al 2023.

6.1.9 Índex de satisfacció del servei de punts d'informació i atenció al públic



Importància de l'indicador: l'indicador està vinculat a la línia estratègica LE3 “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d’un model relacional i de les noves tecnologies”.

Fórmula de càlcul: valoracions de les enquestes realitzades.

Fiabilitat: l'indicador és el resultat de les enquestes realitzades amb tauleta i qüestionari tàctic, servei contractat per la Subdirecció de Logística. La Secció de Qualitat i Processos és

l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica anualment en la Intranet Corporativa.

Segmentació: la informació facilitada és global però es disposa de dades diferenciades per edificis on es troben els punts d'informació.

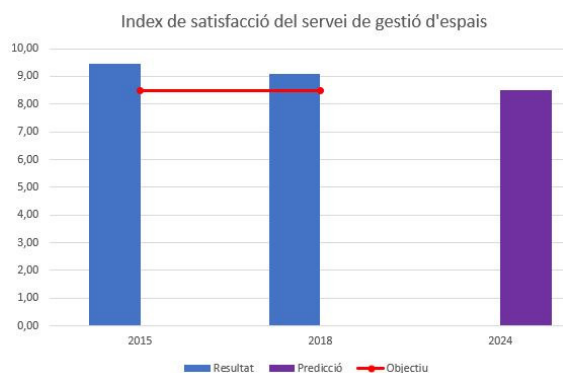
Anàlisi de la tendència: la tendència està sostinguda en el temps amb valors prou positius, tot i que no s'assoleix el nivell de màxima satisfacció.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts i també segons les polítiques corporatives i les directrius de la Direcció que es plasmen en els plecs del contracte del servei externalitzat.

Comparacions externes: no es disposen de comparatives externes del sector. Es fa la comparativa amb el grau de satisfacció global de la Subdirecció de Logística. El 2023 no hi ha valor per la comparativa per absència de consultes.

Argumentació de la predicció: la Subdirecció de Logística entén que l'atenció i informació al públic (tant clients interns com externs) és un servei especialment crític per l'acompliment de l'estratègia i, per tant, es requereix un manteniment del nivell de percepció tendent a un increment fins arribar a la satisfacció total.

6.1.10 Índex de satisfacció del servei de gestió d'espais



Importància de l'indicador: l'indicador té com a objectiu valorar el grau de satisfacció dels clients amb el servei prestat per la Unitat de Gestió d'Espais. L'indicador està vinculat al desplegaments del Pla estratègic de la Subdirecció de Logística.

Fórmula de càlcul: Σ Valoració per part dels usuaris enquestats de la qualitat del servei / nombre d'usuaris enquestats.

Fiabilitat: les dades es recullen a l'informe de percepció de la qualitat de la Subdirecció de Logística a través de les enquestes realitzades als clients de Gestió d'Espais.

Segmentació: es recullen altres valoracions en relació a aspectes concrets de la gestió de la unitat.

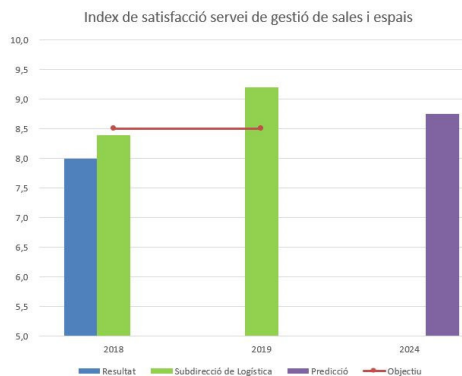
Anàlisi de la tendència: es registra una petita disminució de l'índex de satisfacció entre els anys 2015 i 2018, resta pendent la valoració de l'any 2022 per veure si es confirma aquesta tendència. Aquest valor es pot complementar amb l'indicador de temps de resposta d'acompliment dels compromisos de la carta de serveis de Gestió d'Espais.

Criteri per establir objectius: el criteri s'ajusta a partir de les directrius de la direcció.

Comparacions externes: no es realitzen comparacions externes al no trobar dades de departaments d'administracions públiques que ofereixin un servei similar

Argumentació de la predicció: la predicció es basa en la valoració de les expectatives dels usuaris en relació a la prestació del servei, així com en la gestió de les observacions realitzades en la prestació del servei.

6.1.11 Índex de satisfacció del servei de gestió de sales i espais comuns



Importància de l'indicador: l'indicador està vinculat a la línia estratègica LE3 "Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un model relacional i de les noves tecnologies".

Fórmula de càlcul: dades facilitades per la Direcció de Serveis de Formació segons enquestes efectuades als assistents dels cursos que es van organitzar durant el 2018.

Fiabilitat: l'indicador és el resultat dels enquestes realitzades a la totalitat d'assistents als cursos de

formació organitzats en els espais gestionats per la Subdirecció de Logística per part de la Direcció de Serveis de Formació, a personal d'ajuntaments de la província i a personal intern de la corporació. Aquesta informació es publica anualment en la Intranet Corporativa

Segmentació: la informació facilitada és global però es disposa de dades diferenciades per aules de formació ubicades en diferents edificis i també pels següents ítems de valoració: confortabilitat, mobiliari, recursos tècnics i neteja.

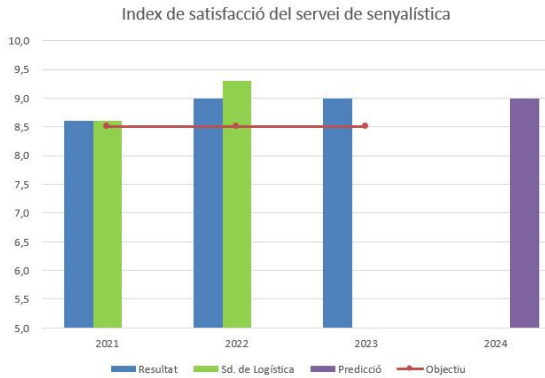
Anàlisi de la tendència: un cop normalitzada la presencialitat dels cursos organitzats per la Direcció de Serveis de Formació, el calendari de la Subdirecció preveu realitzar buidatge de les seves enquestes en els propers anys (2024).

Criteri per establir objectius: l'objectiu es va establir en base a obtenir la puntuació global resultant dels estudis de satisfacció realitzats per la Subdirecció. Aquest criteri es farà servir per a propers anys.

Comparacions externes: es fa la comparativa amb el grau de satisfacció global de la Subdirecció de Logística.

Argumentació de la predicció: la incorporació de noves tecnologies i equips audiovisuals i les verificacions periòdiques realitzades per comprovar l'estat dels espais abans i després de la seva utilització han de permetre mantenir els propers resultats per sobre dels globals obtinguts per la Subdirecció de Logística.

6.1.12 Índex de satisfacció del servei de senyalística



Importància de l'indicador: relacionat amb el compliment de la línia estratègica LE 3 “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies”.

Fórmula de càlcul: valors calculats a les enquestes de satisfacció dels clients.

Fiabilitat: l'indicador és resultant de la gestió dels valors de l'eina informàtica base de dades Senyalística propietat de l'Oficina

de Gestió de Recintes. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica anualment en la Intranet corporativa.

Segmentació: no hi ha segmentació, es tracta d'un valor absolut.

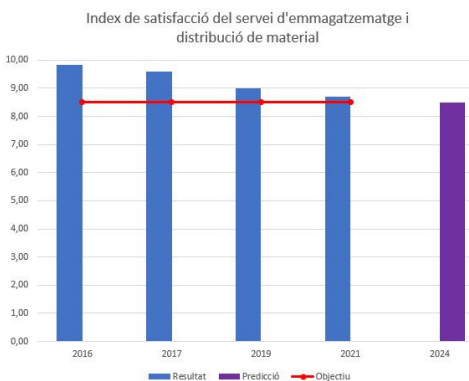
Anàlisi de la tendència: s'observa una tendència positiva i sostinguda en el temps.

Criteri para establir objectius: els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts i també segons les directrius de la Direcció. Es dona per bo un objectiu per sobre de la mitjana de la valoració de la Subdirecció de Logística.

Comparacions externes: no es disposa de comparatives externes del sector. Es fa la comparativa amb el grau de satisfacció global de la Subdirecció de Logística. Tot i que es va començar a calcular en 2019, el 2023 no hi ha valor per la comparativa per absència de consultes.

Argumentació de la predicció: la tendència és positiva. Es donaria com a resultat òptim una consolidació de valor 9,5.

6.1.13 Índex de satisfacció del servei d'emmagatzematge i distribució de material



Importància de l'indicador: l'indicador té com a objectiu valorar el grau de satisfacció dels clients amb servei d'emmagatzematge i distribució de material prestat per la Plataforma de Distribució Logística. L'indicador està vinculat al desplegament del Pla estratègic de la Subdirecció de Logística.

Fórmula de càlcul: Σ Valoracions dels usuaris enquestats. Temps de realització del servei / nombre d'usuaris enquestats.

Fiabilitat: les dades es recullen a l'informe de percepció de la qualitat de la Subdirecció de Logística a través de les enquestes realitzades als clients de la Plataforma de Distribució Logística.

Segmentació: les dades estan segmentades en relació a aspectes concrets de la gestió de la unitat.

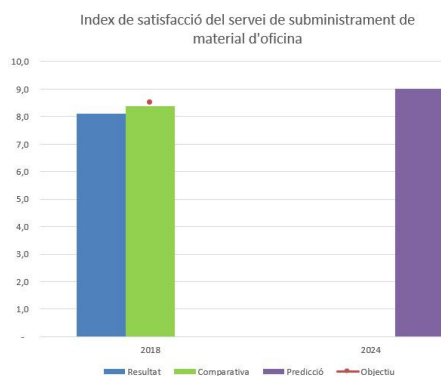
Anàlisi de la tendència: es registra una petita disminució progressiva de l'índex de satisfacció entre els anys 2016, 2017, 2019 i 2021. Resta pendent la valoració de 2022 per veure si es confirma aquesta tendència. Convé destacar que la valoració de 2021 fa referència únicament a la distribució d'equips de protecció i seguretat durant la Covid-19, i aquesta es va realitzar sobre una puntuació de 10. Aquest valor es pot complementar amb l'indicador de temps de resposta d'acompliment dels compromisos de la carta de serveis de la plataforma de distribució logística.

Criteri per establir objectius: el criteri s'ajusta a partir de les directrius de la Direcció.

Comparacions externes: no es realitzen comparacions externes al no trobar dades d'emmagatzematge i distribució de centres d'administracions públiques que ofereixin un servei similar.

Argumentació de la predicció: la predicció es basa en la valoració de les expectatives dels usuaris en relació a la prestació del servei, així com en la gestió de les observacions realitzades en la prestació del servei.

6.1.14 Índex de satisfacció del servei de subministrament de material d'oficina



Importància de l'indicador: es basa en la política de qualitat de la Subdirecció, i mostra el grau de satisfacció dels clients.

Format del càlcul: mitjana del total de preguntes realitzades a l'enquesta.

Fiabilitat: l'indicador és el resultat de la gestió dels valors de l'eina informàtica Formularis-Diba, propietat de la Diputació de Barcelona. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents.

Aquesta informació es publica anualment en la Intranet corporativa.

Segmentació: en aquest indicador només es fa referència al segment de material d'oficina i complements, no tenint en compte altres compres com mobiliari, vehicles o vestuari.

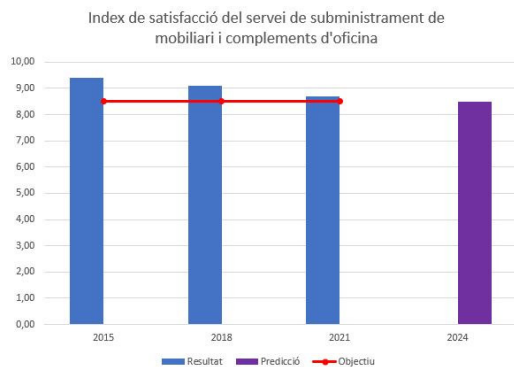
Anàlisi de la tendència: només s'ha fet un estudi el 2018, cosa que fa impossible l'estudi de tendència. A la planificació sobre els estudis del grau de satisfacció, pel que fa referència a material d'oficina, s'estableix una enquesta cada quatre anys, el mes d'octubre.

Criteris per establir els objectius: es considera que l'objectiu és estar en línia a la mitjana del grau de satisfacció general de la Subdirecció de Logística.

Comparacions externes: no s'han pogut trobar comparatives del mateix tipus en l'Administració Pública, per la qual cosa s'estableix una comparativa interna amb el grau de satisfacció general de la Subdirecció de Logística.

Argumentació de la predicció: en no disposar de dades contínues, no es pot donar una previsió més enllà del nostre objectiu.

6.1.15 Índex de satisfacció del servei de subministrament de mobiliari i complements d'oficina



Importància de l'indicador: l'indicador té com a objectiu valorar el grau de satisfacció dels clients amb el servei de subministrament de mobiliari i complements, prestat per la Unitat Gestió d'Espais. L'indicador està vinculat al desplegament del Pla estratègic de la Subdirecció de Logística.

Fórmula de càlcul: Σ Valoració per part dels usuaris enquestats de subministrament / número d'usuaris enquestats.

Fiabilitat: les dades es recullen a l'informe de percepció de la qualitat de la Subdirecció de Logística a través de les enquestes realitzades als clients de la Plataforma de Distribució Logística.

Segmentació: les dades no estan segmentades, encara que a l'informe de percepció de qualitat de la Subdirecció de Logística es recullen altres valoracions en relació a aspectes concrets de la gestió de la unitat.

Anàlisi de la tendència: es registra una petita disminució progressiva de l'índex de satisfacció entre els anys 2015, 2018 i 2021, resta pendent la valoració de l'any 2022 per veure si es confirma aquesta tendència. Convé destacar que la valoració de 2021 fa referència únicament a la valoració de la distribució d'equips de protecció i seguretat durant la Covid-19, i que aquesta es realitza sobre una puntuació de 10. Aquests valors es podem complementar amb l'indicador de temps de resposta d'acompliment dels compromisos de la carta de serveis de Gestió d'Espais.

Criteri per establir objectius: el criteri s'ajusta a partir de les directrius de la direcció.

Comparacions externes: no es realitzen comparacions externes al no trobar dades de departaments d'administracions públiques que ofereixin un servei similar.

Argumentació de la predicció: la predicció es basa en la valoració de les expectatives dels usuaris en relació a la prestació del servei, així com en la gestió de les observacions realitzades en la prestació del servei.

6.2 Resultats de percepció de persones

6.2.1 Enquesta de riscos psicosocials 2022 - Participació



Importància de l'indicador: l'indicador està relacionat amb la LE 3 “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies”, i amb l'objectiu estratègic 3.3 “Definir un nou model de gestió de les persones més competent i amb millor clima laboral”. L'avaluació de riscos psicosocials és un procés participatiu en què el personal valora les condicions de treball directament relacionades amb l'organització, l'entorn social, el contingut de la feina i la realització de la tasca que poden afectar la salut,

el benestar i el desenvolupament de l'activitat laboral. L'avaluació ha de servir per identificar fortaleses i oportunitats de millora, amb l'objectiu de fomentar un entorn laboral saludable.

Fórmula de càlcul: dades obtingudes de l'enquesta elaborada per l'Oficina de Riscos Laborals.

Fiabilitat: l'enquesta es va fer entre el 19 de setembre i el 28 d'octubre de 2022. Es va enviar el qüestionari a les 3.745 persones adscrites a l'estructura organitzativa pròpia de la Diputació. Van respondre'l 2.620 persones, (un 70 %).

Segmentació: segmentat per: sexe, col·lectiu professional, modalitat de prestació del servei i, si es considera oportú, tipologia de contracte, horari, grup d'edat i antiguitat i unitat d'adscripció, sempre que la taxa de resposta de cada unitat d'anàlisi sigui superior a sis respostes.

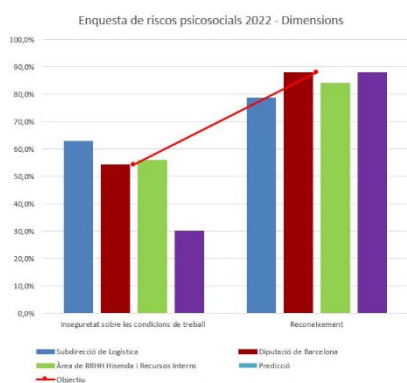
Anàlisi de la tendència: no es pot identificar tendència ja que l'enquesta només es va fer el 2022. Hi ha un estudi anterior (2013) però la població avaluada va ser exclusivament de l' SDLO i no es comparable amb la totalitat de la corporació ni amb altres organitzacions.

Criteri per establir objectius: es considera una taxa de participació acceptable a partir del 60%, doncs superar aquesta quantitat fa que els resultats siguin representatius i vàlids.

Comparacions externes: es comparen les dades de participació amb el global de la Diputació de Barcelona i l'Àrea de Recursos Humans Hisenda i Recursos. Pel que fa a la Subdirecció de Logística, es van respondre 156 enquestes de les 220 enviades (71%). També es fa la comparativa amb ACUDAM, una empresa declarada d'utilitat pública i d'interès social.

Argumentació de la predicció: no hi ha predicció, més enllà que les properes enquestes que es puguin fer més endavant.

6.2.2 Enquesta de riscos psicosocials 2022 - Dimensions



Importància de l'indicador: l'indicador està relacionat amb la LE 3 “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies” i amb l'objectiu estratègic 3.3 “Definir un nou model de gestió de les persones més competent i amb millor clima laboral”. L'avaluació de riscos psicosocials és un procés participatiu en què el personal valora les condicions de treball directament relacionades amb l'organització, l'entorn social, el contingut de la feina i la realització de la tasca que tenen poden afectar la salut, el benestar i el desenvolupament

de l'activitat laboral. L'avaluació ha de servir per identificar fortaleses i oportunitats de millora, amb l'objectiu de fomentar un entorn laboral saludable.

Fórmula de càlcul: dades obtingudes de l'enquesta elaborada per l'Oficina de Riscos Laborals segmentada per les dimensions: Inseguretat sobre les condicions de treball i reconeixement.

Fiabilitat: l'enquesta es va enviar entre el 19 de setembre i el 28 d'octubre de 2022 a les 3.745 persones adscrites a l'estructura organitzativa de la Diputació. Van respondre-la 2.620 professionals (70 %).

Segmentació: segmentada per sexe, col·lectiu professional, modalitat de prestació del servei i, si es considera oportú, tipologia de contracte, horari, grup d'edat i antiguitat i unitat d'adscripció, sempre que la taxa de resposta de cada unitat d'anàlisi sigui superior a sis respostes.

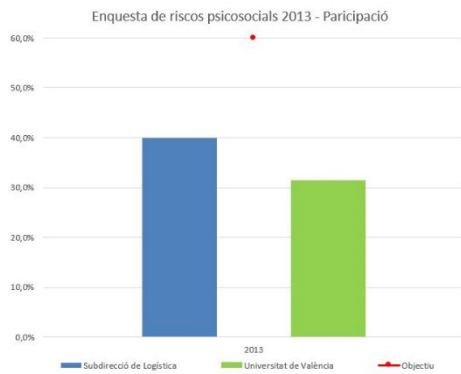
Anàlisi de la tendència: no es pot identificar tendència ja que l'enquesta només es va fer el 2022.

Criteri per establir objectius: l'objectiu és obtenir millors resultats que la Diputació, i concretament sobre Reconeixement i Inseguretat sobre les condicions de treball, que són la menys i la més desfavorables segons valoracions del personal de la subdirecció. La finalitat és obtenir un percentatge més favorable superior a la mitjana en la primera dimensió i un percentatge més desfavorable inferior a la mitjana en la segona.

Comparacions externes: no existeixen comparatives. Es comparen les dades de participació amb el global de la Diputació i l'Àrea de Recursos Humans Hisenda i Recursos Interns. Pel que fa a l'SDLO, 156 enquestes rebudes sobre 220 enquestes enviades (71%).

Argumentació de la predicció: considerant que la Diputació ha posat en marxa l'oferta extraordinària d'estabilització del personal interí amb l'objectiu de reduir l'excessiva temporalitat de l'ocupació pública, la predicció pels propers estudis és obtenir uns resultats més positius en totes dues dimensions.

6.2.3 Enquesta de riscos psicosocials 2013



Importància: està relacionat amb la LE 3 “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies” i amb l'objectiu estratègic 3.3 “Definir un nou model de gestió de les persones més competent i amb millor clima laboral”. L'avaluació de riscos psicosocials és un procés participatiu en què el personal valora les condicions de treball directament relacionades amb l'organització, l'entorn social, el contingut de la feina i la realització de la tasca que poden afectar la salut,

el benestar i el desenvolupament de l'activitat laboral. L'avaluació ha de servir per identificar fortaleses i oportunitats de millora, amb l'objectiu de fomentar un entorn laboral saludable.

Fórmula de càlcul: dades obtingudes de l'enquesta elaborada per l'Oficina de Riscos Laborals en 2013. L'avaluació es basa en els resultats d'una enquesta realitzada durant el mes d'octubre de 2013.

Fiabilitat: l'enquesta va ser elaborada pel Servei de Salut Laboral de l'Agència de Salut Pública de Barcelona. Va ser contestada per 95 persones (39,9%). La majoria de les persones enquestades han estat homes (54,7%).

Segmentació: l'estudi està segmentat per factors de risc psicosocial generals, factors de risc psicosocial segons el servei i factors de risc psicosocial segons l'ocupació.

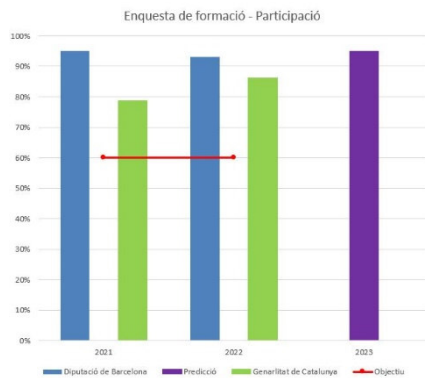
Anàlisi de la tendència: no es pot identificar tendència ja que l'enquesta es va fer el 2013 i la població avaluada va ser exclusivament de l'SDLO. Posteriorment s'ha fet una enquesta el 2022 a la totalitat de la Diputació de Barcelona, però no és comparable amb altres organitzacions per raons de població i dimensions.

Criteri per establir objectius: es considera una taxa de participació acceptable a partir del 60%, doncs superar aquesta quantitat fa que els resultats siguin representatius i vàlids.

Comparacions externes: es compara amb l'enquesta de riscos psicosocials de la Universitat de València 2013.

Argumentació de la predicció: no hi ha predicció, més enllà que les properes enquestes que es puguin fer més endavant.

6.2.4 Enquesta de formació - Participació



Importància de l'indicador: està relacionat amb la LE 3 “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies” i amb l'objectiu estratègic 3.3 “Definir un nou model de gestió de les persones més competent i amb millor clima laboral”.

Fórmula de càlcul: percentatge de respostes de l'enquesta de satisfacció sobre el total de les accions formatives desenvolupades a la Subdirecció de Logística.

Fiabilitat: dades obtingudes de les enquestes elaborades per la Direcció de Serveis de Formació.

Segmentació: les dades estan segmentades per enquestes de participants i de formadors. També es poden consultar els resultats segons: cursos presencial, en línia presencial amb aula virtual, en línia sense docent, sense aula virtual, amb aula virtual, auto acreditació i microformació mòbil. Finalment es poden consultar les dades per unitats organitzatives.

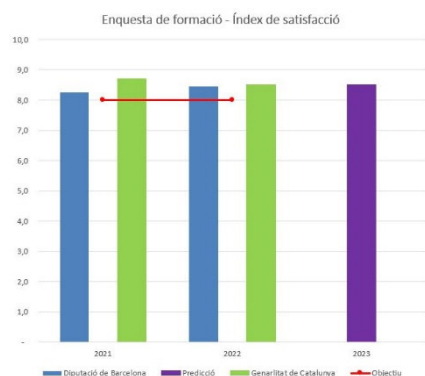
Anàlisis de la tendència: mantinguda durant els dos anys dels que es disposen dades. El 2020 no es va fer formació degut a l'estat d'alarma, per la qual cosa només podem estudiar la tendència a partir de 2021.

Criteri per establir objectius: es considera una taxa de participació acceptable a partir del 60%, doncs superar aquesta quantitat fa que els resultats siguin representatius i vàlids.

Comparacions externes: es comparen dades amb les enquestes als residents sobre la qualitat de la formació sanitària de la Direcció General de Professionals de la Salut de la Generalitat de Catalunya.

Argumentació de la predicció: es considera que les properes enquestes desprendran unes participacions similars a les actuals.

6.2.5 Enquesta de formació - Índex de satisfacció



Importància de l'indicador: està relacionat amb la LE 3 “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies” i amb l'objectiu estratègic 3.3 “Definir un nou model de gestió de les persones més competent i amb millor clima laboral”.

Fórmula de càlcul: mitjanes de valoracions de les respostes de les enquestes de satisfacció de les accions formatives desenvolupades en la Subdirecció de Logística.

Fiabilitat: dades obtingudes de les enquestes elaborades per la Direcció de Serveis de Formació.

Segmentació: les dades estan segmentades per enquestes de participants i de formadors. També es poden consultar els resultats segons: cursos presencial, en línia presencial amb aula virtual, en línia sense docent, sense aula virtual, amb aula virtual, auto acreditació i microformació mòbil. Finalment es poden consultar les dades per unitats organitzatives.

Anàlisi de la tendència: Mantinguda durant els dos anys dels que es disposen dades. En 2020 no es va fer formació degut a l'estat d'alarma, per la qual cosa només podem estudiar la tendència a partir de 2021.

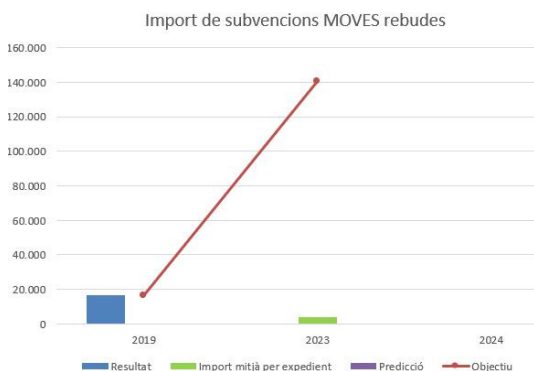
Criteri per establir objectius: es considera una valoració de la satisfacció positiva a partir de 8 punts.

Comparacions externes: es comparen dades amb les enquestes als residents sobre la qualitat de la formació sanitària de la Direcció General de Professionals de la Salut de la Generalitat de Catalunya.

Argumentació de la predicció: es considera que les properes enquestes desprendran unes puntuacions similars o un xic per sobre de les actuals.

6.3 Resultats de percepció d'inversors i reguladors

6.3.1 Import de subvencions MOVES rebudes



Importància de l'indicador: l'indicador està directament relacionat amb l'objectiu estratègic de consecució de l'Agenda 2030.

Fórmula de càlcul: import rebut de la subvenció a la mobilitat sostenible PLA MOVES.

Fiabilitat: dades extretes de l'Institut Català d'Energia (ICAEN).

Segmentació: No hi ha segmentació.

Anàlisi de la tendència: només s'han sol·licitat dos anys, un corresponent al Pla MOVES de l'any 2019 i durant aquest any 2023 s'han fet 64 sol·licituds.

Criteri per a establir objectius: els objectius es fixen en el 100% de les sol·licituds presentades.

Comparacions externes: les comparacions es realitzant amb les dades extretes de l'ICAEN de l'import mitjà per expedient presentat.

Argumentació de la predicció: les sol·licituds i l'import concedit depèn de la renovació de la flota de vehicles de la corporació i no es pot fer una previsió.

6.3.2 Certificació ISO 9001:2015



Importància: aquest resultat està vinculat amb la línia estratègica LE2 “Transformar, en base al model EFQM, millorar i racionalitzar els processos de gestió de la Subdirecció amb eines innovadores”. És un reconeixement extern a la tasca efectuada per les unitats operatives de la Subdirecció de Logística.

Metodologia: acreditació obtinguda segons el resultat de les auditories de certificació.

Fiabilitat: les auditories de certificació estan desenvolupades per organitzacions de renom acreditades per l’ Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

Segmentació: es disposa de resultats per cadascuna de les unitats operatives de negoci.

Tendència: aquesta acreditació és el resultat del treball i la filosofia vers la millora contínua que desenvolupa tot l'equip que integra la Subdirecció de Logística i la seva direcció. Ha estat el reconeixement de l'eficàcia en la gestió i un punt d'inflexió en la feina duta a terme al llarg dels últims anys. Esdevé un estímul més per continuar treballant en la millora del servei que realitza la Subdirecció de Logística, amb una dinàmica de treball en equip i un esforç d'alineació amb les línies del Pla d'Optimització de Recursos, i amb la finalitat de donar resposta a les necessitats de suport a l'activitat corporativa.

6.3.3 Certificació ISO 14001:2015



Importància: l'indicador està vinculat amb la línia estratègica LE1 “Impulsar el nou Propòsit i consecució de l'Agenda 2030 com a element diferenciador i visualitzador de la Subdirecció dins la Diputació”. És un reconeixement extern a la tasca efectuada per les unitats operatives de la Subdirecció de Logística.

Metodologia: resultat de les auditories de certificació.

Fiabilitat: les auditories de certificació estan desenvolupades per organitzacions de renom acreditades per l'ENAC.

Segmentació: es disposa de resultats per cadascuna de les unitats operatives de negoci.:

- Departament de Parc Mòbil
- Departament de Reproducció Gràfica
- Departament de Plataforma de Distribució Logística.

Tendència: aquesta acreditació és el resultat del treball i la filosofia vers la sostenibilitat i respecte mediambiental, que desenvolupa tot l'equip que integra la Subdirecció de Logística i la seva Direcció. És el reconeixement de l'eficàcia en la gestió i un punt d'inflexió en la feina duta a terme al llarg dels últims anys. Esdevé un estímul més per continuar treballant en la millora del servei que realitza la Subdirecció de Logística, amb una dinàmica de treball en equip i un esforç d'alineació amb les línies del Pla

d'Optimització de Recursos, i amb la finalitat de donar resposta a les necessitats de suport a l'activitat corporativa.

Criteri per establir objectius: l'obtenció d'aquesta certificació acredita que una organització no només compleix amb la legislació vigent pel que fa a la seva gestió ambiental, sinó que té especial cura d'una ambientalització eficaç de la seva activitat en tots els àmbits.

6.3.4 Certificació ISO 45001:2018



Importància: l'indicador està vinculat amb la línia estratègica LE3 “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies”. És un reconeixement extern a la tasca efectuada per les unitats operatives de la Subdirecció de Logística.

Metodologia: resultat de les auditories de certificació.

Fiabilitat: les auditories de certificació estan desenvolupades per organitzacions de renom acreditades per l'ENAC.

Segmentació: es disposa de resultats per cadascuna de les unitats operatives de negoci.:

- Departament de Parc Mòbil
- Departament de Reproducció Gràfica
- Departament de Plataforma de Distribució Logística

Tendència: aquesta acreditació s'esdevé com a resultat del treball i la filosofia vers la sostenibilitat i respecte a la seguretat en el treball que desenvolupa tot l'equip que integra la Subdirecció de Logística i la seva direcció. Ha estat el reconeixement de l'eficàcia en la gestió i un punt d'inflexió en la feina duta a terme al llarg dels últims anys. Esdevé un estímul més per continuar treballant en la millora del servei que realitza la Subdirecció de Logística, amb una dinàmica de treball en equip en un esforç d'alineació amb les línies del Pla d'Optimització de Recursos i amb la finalitat de donar resposta a les necessitats de suport a l'activitat corporativa.

Criteri per establir objectius: l'obtenció d'aquesta certificació acredita que una organització no només compleix amb la legislació vigent pel que fa a la seva gestió en prevenció de riscos laborals, sinó que té especial cura en la prevenció de la seguretat del seu personal.

6.4 Resultats de percepció de la societat

6.4.1 Distintiu de garantia de qualitat ambiental al Taller del Parc Mòbil



Importància: actuació vinculada amb la línia estratègica LE1 “Impulsar el nou Propòsit i consecució de l'Agenda 2030 com a element diferenciador i visualitzador de la Subdirecció dins la Diputació”. És un reconeixement extern de la tasca efectuada per les unitats operatives de la Subdirecció de Logística.

Metodologia: resultat dels controls i assaigs realitzats pels tècnics de l'Entitat Col·laboradora de l'Administració (ECA) pel que fa a l'emissió de sorolls, la captació de gasos de combustió, les anàltiques d'aigües residuals, etc.

Fiabilitat: per resolució de la Direcció General de Qualitat Ambiental del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya

Segmentació: no hi ha segmentació. Aquest distintiu és exclusiu del Parc Mòbil.

Tendència: aquesta acreditació és el resultat del treball i la filosofia vers la sostenibilitat i respecte al medi ambient que desenvolupa tot l'equip que integra la Subdirecció de Logística i la seva Direcció. Ha estat el reconeixement de l'eficàcia en la gestió i un punt d'inflexió en la feina duta a terme al llarg dels últims anys. Esdevé un estímul més per continuar treballant en la millora del servei que realitza la Subdirecció de Logística, amb una dinàmica de treball en equip i un esforç d'alineació amb les línies del Pla d'Optimització de Recursos, i amb la finalitat de donar resposta a les necessitats de suport a l'activitat corporativa.

Criteri per establir objectius: l'atorgament d'aquesta ecoetiqueta s'insereix plenament en el projecte global que dibuixa el Pla d'Optimització de Recursos, amb la meta de fer de la Diputació de Barcelona una corporació sostenible i respectuosa amb el medi ambient, innovadora en la prestació del seus serveis i decidida a afrontar la millora continuada dels seus processos mitjançant la gestió orientada a la qualitat..

Comparacions externes: no hi ha comparatives externes.

6.4.2 Distintiu de garantia de qualitat ambiental a la categoria de flotes de vehicles



Importància: actuació vinculada amb la línia estratègica LE1 Impulsar el nou Propòsit i consecució de l'Agenda 2030 com a element diferenciador i visualitzador de la Subdirecció dins la Diputació. És un reconeixement extern de la tasca efectuada per les unitats operatives de la Subdirecció de Logística.

Metodologia: resultat dels controls i assaigs realitzats pels tècnics de l'Entitat Col·laborada de l'Administració (ECA) pel que fa a l'emissió de sorolls, la captació de gasos de combustió, les anàltiques d'aigües residuals, etc.

Fiabilitat: per resolució de la Direcció General de Qualitat Ambiental i Canvi Climàtic de la Generalitat de Catalunya

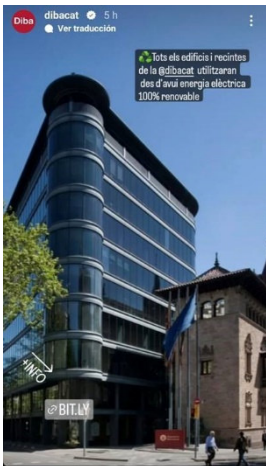
Segmentació: no hi ha segmentació. Aquest distintiu és d'exclusivitat del Parc Mòbil.

Tendència: aquesta acreditació és el resultat del treball i la filosofia vers la sostenibilitat i respecte al medi ambient que desenvolupa tot l'equip que integra la Subdirecció de Logística i la seva Direcció. És el reconeixement de l'eficàcia en la gestió i un punt d'inflexió a la feina duta a terme al llarg dels últims anys. Esdevé un estímul més per continuar treballant en la millora del servei que realitza la Subdirecció de Logística, amb una dinàmica de treball en equip en un esforç d'alineació amb les línies del Pla d'Optimització de Recursos, i amb la finalitat de donar resposta a les necessitats de suport a l'activitat corporativa.

Criteri per establir objectius: la creació de la categoria de flotes de vehicles forma part de les mesures previstes en el Pla d'actuació per a la millora de la qualitat de l'aire (2011-2015) de quaranta municipis de la Regió Metropolitana de Barcelona declarats zones de protecció especial de l'ambient atmosfèric. Aquest Pla té com a objectiu assolir els nivells de qualitat de l'aire per a les partícules (PM10) i el diòxid de nitrogen (NO2) que determina la legislació europea.

Comparacions externes: no hi ha comparatives externes.

6.4.3 Subministrament elèctric 100% renovable



Importància: actuació relacionada amb LE 1. Impulsar el nou Propòsit i consecució de l'Agenda 2030 com a element diferenciador i visualitzador de la Subdirecció dins la Diputació.

Fórmula de càlcul: valor estimat de la contractació.

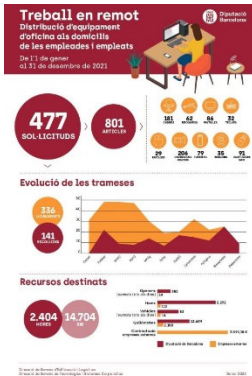
Fiabilitat: acord de la Junta de Govern del 22 de juny de 2023 pel qual s'ha adjudicat a la comercialitzadora Endesa Energía, SAU la contractació conjunta —promoguda per la Subdirecció de Logística— del subministrament d'energia elèctrica 100% renovable en diferents edificis i recintes de la Diputació de Barcelona i d'altres entitats integrades en el seu sector públic.

Segmentació: en aquesta contractació participen, a més de la Diputació de Barcelona, onze entitats del sector públic.

Anàlisi de la tendència: a les contractacions conjuntes anteriors, era obligatori que l'energia subministrada per la comercialitzadora adjudicatària tingués les garanties d'origen renovable o de cogeneració d'alta eficiència, però en aquesta nova contractació s'ha donat un pas més per assolir el repte de la descarbonització del model energètic de la Diputació de Barcelona i hi s'ha incorporat com a obligatori que tota l'energia subministrada sigui 100% renovable

Criteri per a establir objectius: el repte és la descarbonització del model energètic de la Diputació de Barcelona.

6.4.4 Lliurament de mobiliari i material tècnic amb motiu del servei prestat durant la COVID-19



Importància: actuació vinculada amb la línia estratègica LE1 “Impulsar el nou Propòsit i consecució de l'Agenda 2030 com a element diferenciador i visualitzador de la Subdirecció dins la Diputació”. És un reconeixement extern de la tasca efectuada per les unitats operatives de la Subdirecció de Logística.

Metodologia: segons les previsions del Pla de contingència aprovat el 21 de maig de 2020.

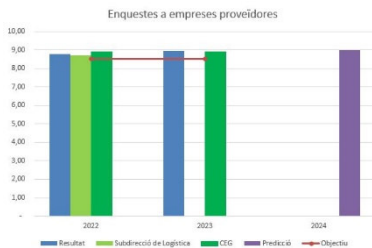
Fiabilitat: dades extretes de les memòries corporatives de la Subdirecció de Logística.

Segmentació: es disposa de dades per unitats organitzatives de la Diputació de Barcelona

Criteri per establir objectius: el criteri és que tot el personal de la Diputació de Barcelona que fa la seva jornada en modalitat de teletreball disposi de les eines corresponents per tal de dur de, forma òptima, la seva feina. Degut a l'estat d'excepcionalitat derivat de la COVID-19, des de Març 2020 un 80% del personal de la Diputació de Barcelona desenvolupa la seva feina en modalitat de teletreball.

6.5 Resultats de percepció de socis i proveïdors

6.5.1 Enquestes a empreses proveïdores



Importància de l'indicador: relacionat amb el compliment de la línia estratègica LE 3 “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies”.

Fórmula de càlcul: mitjanes calculades als estudis de satisfacció de les empreses proveïdores de serveis.

Fiabilitat: l'indicador és el resultat de la gestió dels valors de l'eina informàtica Formularis-Diba, propietat de la Diputació de Barcelona. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica anualment en la Intranet corporativa

Segmentació: tot i que el valor és del conjunt d'empreses proveïdores, el 2023 es disposa de segmentació per tipologia de negoci, no pas el 2022.

Anàlisi de la tendència: només se n'han fet dues consultes. Les dades no ajuden a fer una anàlisi exhaustiva de la tendència, tot i que s'ha augmentat en 0,1 punt respecte de l'any anterior.

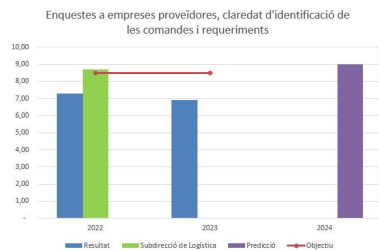
Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts i també segons les directrius de la direcció

Comparacions externes: es fa una comparativa amb l'últim valor de l'enquesta del catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona (no es disposen de valors 2023). També es fa comparativa amb els resultats de l'informe de Benchmarking d'indicadors

intersectorial 2023 (CEG), tenint amb compte la mitjana de diferents sectors productius ((mitjana satisfacció general proveïdories/nombre màxim de l'escala) * 100). No es disposen de valors 2023 i es calcula una mitjana dels exercicis 2020, 2021 i 2022.

Argumentació de la predicció: la tendència a l'alça observada, juntament amb l'augment de la comunicació amb les proveïdories, fa que el propòsit sigui augmentar el grau de satisfacció, tot i que les dades ja són prou positives.

6.5.2 Enquestes a empreses proveïdores, claredat d'identificació de les comandes i requeriments



Importància de l'indicador: relacionat amb el compliment de la línia estratègica LE 3 "Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies".

Fórmula de càlcul: mitjanes calculades als estudis de satisfacció de les empreses proveïdores de serveis.

Fiabilitat: l'indicador és el resultat de la gestió dels valors de l'eina informàtica Formularis-Diba, propietat de la Diputació de Barcelona. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica anualment en la Intranet Corporativa.

Segmentació: resultat segmentat per la qüestió "claredat d'identificació de les comandes i requeriments".

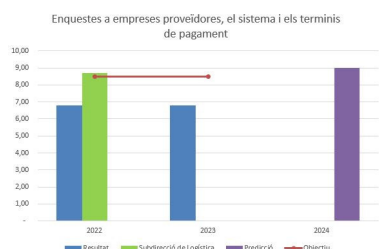
Anàlisi de la tendència: només s'han fet dues consultes. Les dades no ajuden a fer una anàlisi exhaustiva de la tendència, tot i que s'observa una lleugera baixada.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts i també segons les directrius de la Direcció.

Comparacions externes: no es disposa de dades comparatives externes. Es fa una comparativa amb l'últim valor de l'enquesta del catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona. No hi ha valors el 2023.

Argumentació de la predicció: l'augment de la comunicació amb les proveïdories fa que el propòsit sigui augmentar el grau de satisfacció.

6.5.3 Enquestes a empreses proveïdores, el sistema i els terminis de pagament



Importància de l'indicador: relacionat amb el compliment de la línia estratègica LE 3 "Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies".

Fórmula de càlcul: mitjanes calculades als estudis de satisfacció de les empreses proveïdores de serveis.

Fiabilitat: l'indicador és el resultat de la gestió dels valors de l'eina informàtica Formularis-Diba, propietat de la Diputació de Barcelona. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica anualment en la Intranet corporativa

Segmentació: resultat segmentat per la qüestió "el sistema i els terminis de pagament".

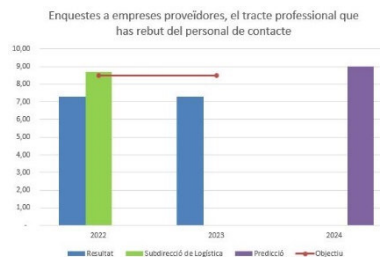
Anàlisi de la tendència: només s'han fet dues consultes. Les dades no ajuden a fer una anàlisi exhaustiva de la tendència tot i que s'ha augmentat en 0,1 punts respecte de l'any anterior.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts i també segons les directrius de la Direcció.

Comparacions externes: no es disposen de dades comparatives externes. Es fa una comparativa amb l'últim valor de l'enquesta del catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona. No hi han valors el 2023.

Argumentació de la predicció: la tendència a l'alça observada, juntament amb l'augment de la comunicació amb les proveïdories, fa que el propòsit sigui augmentar el grau de satisfacció, tot i que les dades ja són prou positives.

6.5.4 Enquestes a empreses proveïdores, el tracte professional que has rebut del personal de contacte



Importància de l'indicador: relacionat amb el compliment de la línia estratègica LE 3 "Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies".

Fórmula de càlcul: mitjanes calculades als estudis de satisfacció de les empreses proveïdores de serveis.

Fiabilitat: l'indicador és el resultat de la gestió dels valors de l'eina informàtica Formularis-Diba, propietat de la Diputació de Barcelona. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica anualment en la Intranet corporativa.

Segmentació: resultat segmentat per la qüestió "el tracte professional que has rebut del personal de contacte".

Anàlisi de la tendència: només s'han fet dues consultes. Les dades no ajuden a fer una anàlisi exhaustiva de la tendència, tot i que s'ha augmentat en 0,1 punts respecte de l'any anterior.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts i també segons les directrius de la Direcció.

Comparacions externes: no es disposen de dades comparatives externes. Es fa una comparativa amb l'últim valor de l'enquesta del catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona. No hi han valors el 2023.

Argumentació de la predicció: la tendència a l'alça observada, juntament amb l'augment de la comunicació amb les proveïdories, fa que el propòsit sigui augmentar el grau de satisfacció, tot i que les dades ja són prou positives.

7 Rendiment estratègic i operatiu

Assoliments en la consecució del propòsit, l'estratègia i la creació de valor sostenible (QCI)

7.1 Percentatge del compliment de l'estratègia

7.2 Grau compliment dels compromisos de les cartes de servei

7.3 Percentatge de compliment del temps de resposta

7.4 Percentatge de referències de material d'oficina lliures de plàstics sobre el total

7.5 Percentatge de generació d'energia renovable en relació al consum global dels edificis i recintes de la Diputació de Barcelona

7.6 Tones d'emissions de CO2 estalviades a l'atmosfera tenint en compte tots els consums energètics de la Diputació de Barcelona (electricitat, gas natural i combustibles líquids)

7.7 Percentatge vehicles amb etiqueta ZERO sobre la totalitat de la flota SDLO

7.8 Percentatge personal format amb ODS i Agenda 2030

Compliment de les expectatives dels grups d'interès clau (ambientals + RRHH)

7.9 Consum energia elèctrica

7.10 Consum aigua en m³

7.11 Consum gas en m³

7.12 Emissions de CO₂/km de la flota (gr/km)

7.13 Emissions d'òxid de nitrogen/km de la flota (gr/km)

7.14 Absentisme

7.15 Índex d'incidència

7.16 Hores de formació per empleat de la Diputació de Barcelona

7.17 Percentatge d'empleats formats

Rendiment financer

7.18 Percentatge d'execució del pressupost (excepte capítol I)

Assoliments en la gestió del funcionament y la transformació (activitat + proveïdories + transformació)

7.19 Percentatge d'espai disponible sobre el total de la capacitat de la PDL

7.20 Percentatge d'empleats formats en igualtat de gènere durant l'any

7.21 Contractes adjudicats amb criteris de perspectiva de gènere

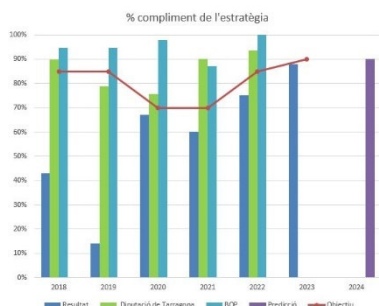
7.22 Verificacions anuals servei de neteja interiors (287)

7.23 Percentatge conformitats sobre el total de verificacions en servei de neteja interiors

- 7.24 Verificacions anuals servei de neteja exteriors (44)
- 7.25 Percentatge de conformitats sobre el total de verificacions en servei de neteja exteriors
- 7.26 Percentatge de compliment requeriments plecs contractuals
- 7.27 Percentatge d'ocupació sales reunions
- 7.28 Impressions digitals
- 7.29 Import dels serveis postals
- 7.30 Préstecs bibliotecaris
- 7.31 Nombre d'usuaris de la Biblioteca General de Referència
- 7.32 Volum activitats Plataforma de Distribució Logística (nombre d'entrades i sortides)
- 7.33 Percentatge de mobiliari amb criteris ambientals
- 7.34 Import de material d'oficina homologat respecte el no homologat
- 7.35 Compra de paper i cartró
- 7.36 Impressions en gran format

Assoliments en la consecució del propòsit, l'estratègia i la creació de valor sostenible (QCI)

7.1 Percentatge de compliment de l'estratègia



Importància de l'indicador: l'indicador està vinculat amb els desplegaments del plans estratègics de la Subdirecció de Logística.

Fórmula de càlcul: mitjana de compliment dels diferents objectius estratègics (QCI). Es calcula trimestralment i es fa seguiment a la sessió de Direcció (seguiment del Pla estratègic).

Fiabilitat: les dades es recullen trimestralment des de les diferents unitats operatives a la base de dades d'indicadors, propietat de la Subdirecció de Logística. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica trimestralment en la Comunitat Logístic@.

Segmentació: es disposa de segmentació per línia estratègica i per unitat prestadora de serveis.

Anàlisi de la tendència: s'observa un augment de la capacitat de les unitats operatives per assolir l'estratègia impulsada per la Direcció, tot i la lleugera davallada posterior al període de pandèmia (2020-2021 COVID-19) en el qual les urgències eren unes altres. El 2023, tot i disposar de dades parcials (1r. semestre), els resultats són positius.

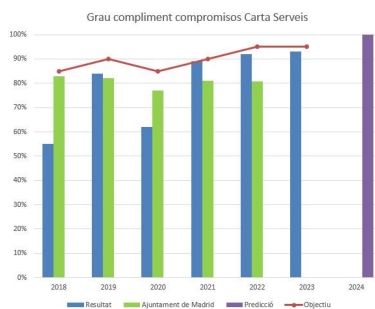
Des de l'aprovació del Pla de Mandat de la Diputació es considera adient actualitzar el Pla estratègic 2019-2023. S'aprova el nou Pla estratègic (5 d'abril del 2022) alineat amb

l'Agenda 2030. S'observa un canvi de cultura a l'organització, la qual cosa fa que augmenti el grau de compliment dels objectius estratègics.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten als resultats obtinguts i també a les directrius de la Direcció. El criteri durant el període de pandèmia era resoldre les urgències derivades de la COVID-19 en primera instància.

Comparacions externes: es fa una comparativa amb el compliment estratègic de la Diputació de Tarragona. No es disposa de dades comparatives del 2023. També es compara amb les dades aportades per Servei del Butlletí Oficial de la Província i Altres Publicacions Oficials (BOP).

Argumentació de la predicció: la tendència a l'alça observada i l'aposta per la millora continua de l'equip fan que el propòsit sigui augmentar el grau de compliment, tot i que les dades ja són prou positives.



7.2 Grau compliment compromisos cartes de serveis

Importància de l'indicador: l'indicador està vinculat amb la línia estratègica LE3 "Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un model relacional i de les noves tecnologies".

Fórmula de càlcul: mitjana de compliment de les cartes de serveis de les diferents unitats prestadores de servei.

Fiabilitat: les dades es recullen trimestralment des de les diferents unitats operatives a la base de dades d'indicadors propietat de la Subdirecció de Logística. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica trimestralment en la Comunitat Logístic@.

Segmentació: tot i que el valor és del conjunt de negoci de la Subdirecció de Logística, es disposa de segmentació per unitat operativa.

Anàlisi de la tendència: s'observa un augment sostingut del grau de compliment compromisos a partir del 2020, any de la COVID-19, que òbviament van ser més pobres. El 2023, tot i disposar de dades parcials (1r. semestre), els resultats són positius.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts l'any anterior i també segons les polítiques corporatives i directrius de la Direcció.

Comparacions externes: s'ha fet la comparativa amb el compliment dels compromisos de les Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Madrid:

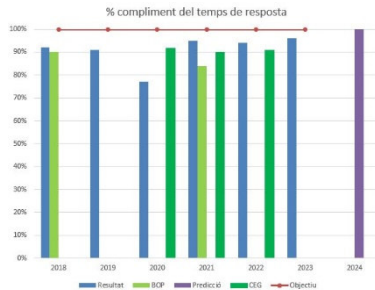
https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/05_SG_CartasServicios/InformesEvaluacion/Ficheros/Informe_Anual_Sistema_2021.pdf

Les dades del 2022 són una estimació en referència a l'evolució de períodes anteriors (no es disposen de dades objectives). Tampoc es disposa de dades del 2023, ja que encara no han estat publicades.

Argumentació de la predicció: la Subdirecció de Logística entén que el compliment dels compromisos amb els seus clients és fonamental. La tendència a l'alça observada i les millores en els serveis, juntament amb l'augment de la comunicació amb els clients,

fan que el propòsit sigui augmentar el grau de compliment al 100%, tot i que les dades ja són prou positives.

7.3 Percentatge de compliment del temps de resposta



Importància de l'indicador: l'indicador està vinculat amb la línia estratègica LE3 “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d’un model relacional i de les noves tecnologies”.

Fórmula de càlcul: mitjana dels temps de resposta (QC1) publicats a les cartes de serveis de les diferents unitats prestadores de servei.

Fiabilitat: les dades es recullen trimestralment des de les diferents unitats operatives a la base de dades d'indicadors, propietat de la Subdirecció de Logística. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica trimestralment a la Comunitat Logístic@.

Segmentació: tot i que el valor és del conjunt de negoci de la Subdirecció de Logística, es disposa de segmentació per unitat operativa.

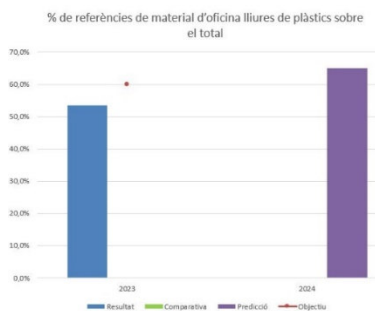
Anàlisi de la tendència: s'observa unes dades sostingudes en el temps. Tanmateix, el 2020, any de la COVID-19, les dades òbviament van ser més pobres. El 2023, tot i disposar de dades parcials (1r. semestre), els resultats són positius.

Criteri per establir objectius: la Subdirecció de Logística considera que el compliment dels compromisos amb els clients és una obligació. És per això que l'objectiu sempre ha estat complir el 100% de compromisos.

Comparacions externes: es fan segons les dades aportades pel Servei del Butlletí Oficial de la Província i Altres Publicacions Oficials (EFQM 500). Només es disposen de dades del 2018 i 2021.

Argumentació de la predicció: es continua considerant que el compliment dels compromisos amb els clients és una obligació. És per això que la predicció no varia de l'objectiu proposat per cadascun dels anys (100%).

7.4 Percentatge de referències de material d'oficina lliures de plàstics sobre el total



Importància de l'indicador: està alineat amb la política de sostenibilitat de la corporació i fomenta la reducció de l'ús de plàstic.

Format del càlcul: (nombre total de referències lliures de plàstic/ nombre total de referències) x 100.

Fiabilitat: el càlcul es realitza extraient les dades del SAP, on consta tot el catàleg de referències de materials d'oficina i complements.

Segmentació: aquestes referències corresponen als materials d'oficina i complements utilitzats en el normal decurs de l'activitat de l'administració. No estan contingudes altres referències, com mobiliari i/o vehicles.

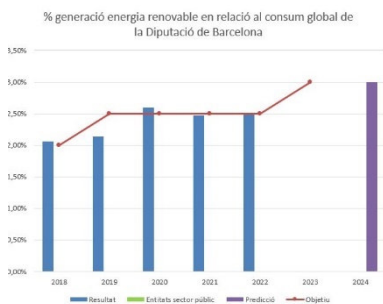
Anàlisi de la tendència: no es pot realitzar cap tendència més enllà del treball que es fa enguany per assolir l'objectiu, ja que aquest indicador ha començat a utilitzar-se el primer trimestre del 2023.

Criteris per establir els objectius: els objectius s'han establert en funció de l'elevat nombre de referències que hi ha al catàleg, on un petit percentatge abasta una gran quantitat de referències.

Comparacions externes: no s'han trobat evidències de la gestió d'aquest mateix indicador en altres administracions. Es troben recomanacions per reduir l'ús de plàstic i millorar el reciclatge i reutilització, mesures que majoritàriament ja aplica aquesta administració.

Argumentació de la predicció: no es pot predir com evolucionarà més enllà dels propers objectius.

7.5 Percentatge de generació d'energia renovable en relació al consum global



Importància de l'indicador: l'indicador està directament relacionat amb l'objectiu estratègic de consecució de l'Agenda 2030.

Fórmula de càlcul: $(\text{nombre Total de MWh generació fv} / \text{nombre Total de MWh consum elèctric Diba}) \times 100$.

Fiabilitat: l'indicador es calcula mitjançant el software de gestió energètica GEMWEB, que s'actualitza de manera automatitzada i que mensualment és revisat i validat per

la Unitat de Gestió i Comptabilitat Energètica de l' SDLO.

Segmentació: es disposa de segmentació per punt de subministrament, per planta fotovoltaica i per període temporal.

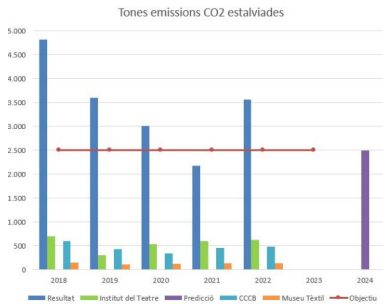
Anàlisi de la tendència: fins l'any 2020 hi havien set instal·lacions fotovoltaïques que es van augmentar a onze el 2021. Tot i aquest increment, les noves fotovoltaïques són de poca potència pel que no suposen un increment significatiu en la generació. L'any 2020 es veu un increment degut a que durant la COVID va haver una lleugera reducció del consum, i el 2021 i 2022 es mantenen estables degut a la normalització del consum i la generació.

Criteri per a establir objectius: els objectius es fixen per primera vegada a l'any 2023, tenint en compte els resultats anuals i d'acord amb els objectius del Pla d'Energia i Clima de la Diputació de Barcelona.

Comparacions externes: les comparacions es realitzant amb la generació d'energies renovable de les entitats del sector públic de la Diputació de Barcelona. Aquestes estan adherides a la contractació conjunta del subministrament elèctric promogut per la corporació, però encara no disposen de plantes fotovoltaïques tot i que podrien tenir-ne en un futur (Museu Tèxtil, CCCB, Institut del Teatre, Consorci del Patrimoni de Sitges, Museu Marítim, LA XAL).

Argumentació de la predicció: l'estabilitat de la generació, en dependre d'un medi natural com és el sol, la previsió de creació de noves plantes fotovoltaïques i la previsió de reducció del consum, mostra una tendència creixent que s'espera que es mantingui en el futur.

7.6 Tones emissions CO2 estalviades de tots els consums elèctrics



Importància de l'indicador: l'indicador està directament relacionat amb l'objectiu estratègic de consecució de l'Agenda 2030.

Fórmula de càlcul: (nombre Total de kWh de consum elèctric) x (mix anual de la xarxa elèctrica espanyola publicat per la CNMC (gCO2/kWh)) / 106.

Fiabilitat: l'indicador es calcula mitjançant el software de gestió energètica GEMWEB, que s'actualitza de manera automatitzada i que mensualment és revisat i validat per la Unitat de Gestió i Comptabilitat Energètica de l' SDLO.

Segmentació: es disposa de segmentació per punt de subministrament, recinte, període temporal.

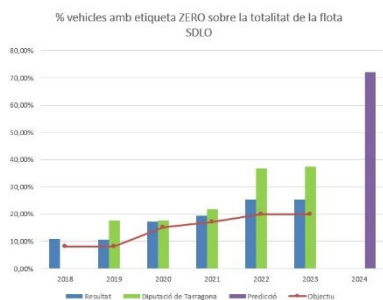
Anàlisi de la tendència: és variable perquè depèn del mix elèctric, que varia cada any depenent de l'etiquetatge de l'electricitat relatiu a les fonts de producció de l'energia. El 2021 va haver-hi un clar decreixement ja que només va obtenir certificat de garanties d'origen renovable l'electricitat del lot 1 de mitja tensió, perquè la comercialitzadora del lot 2 de baixa tensió va rescindir el contracte degut a la crisi de preus i no va poder redimir dites garanties.

Criteri per a establir objectius: els objectius es fixen per primera vegada per a l'any 2023 tenint en compte els resultats anuals.

Comparacions externes: les comparacions es realitzen amb les dades de consums elèctrics de les entitats adherides a la contractació conjunta del subministrament elèctric, que tenen punts de subministrament tant del lot 1 com del lot 2 (Institut del Teatre, Museu Tèxtil, CCCB).

Argumentació de la predicció: el subministrament elèctric continuarà sent 100% renovable coincidint amb el consum total anual.

7.7 Percentatge de vehicles amb etiqueta ZERO sobre la totalitat de la flota de l'SDLO



Importància de l'indicador: l'indicador està directament relacionat amb l'objectiu estratègic "Renovar la flota Diputació, els equips i eines de treball segons els criteris mediambientals".

Fórmula de càlcul: (nombre de vehicles etiqueta zero de la flota SDLO/ total de vehicles de la flota SDLO) x 100.

Fiabilitat: l'indicador es calcula a través d'una eina de càlculs aritmètics.

Segmentació: es disposa de segmentació per tipus de combustible, categoria, marca, model, nombre de places, etc..

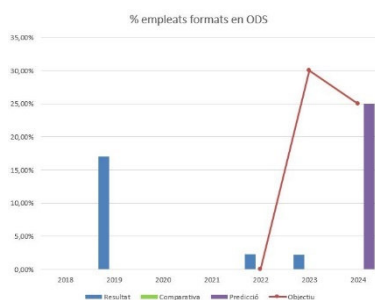
Anàlisi de la tendència: és positiva, d'acord amb el pla de renovació de la flota.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten al Pla Clima.

Comparacions externs: les comparacions s'han fet amb les dades recollides d'una altra administració pública de la nostra comunitat autònoma, la Diputació de Tarragona.

Argumentació de la predicció: amb les mesures aplicades per a la renovació de la flota per aconseguir l'objectiu zero emissions al 2030, segons el Pla clima, la predicció és creixent. S'estableix un topall del 100% al 2030.

7.8 Percentatge de personal format en ODS i Agenda 2030



Importància de l'indicador: impulsar l'Agenda de Desenvolupament Sostenible 2030.

Fórmula de càlcul: (nombre total d'accions formatives sobre els ODS/mitjana d'empleats anuals de l' SDLO) x 100.

Fiabilitat: l'indicador es calcula a través de la eina informàtica Gestforma, revisada i actualitzada pels referents de formació i els tècnics de la Direcció de

Serveis de Formació.

Segmentació: s'ha fet una valoració global de les diferents accions formatives d'aquest àmbit.

Anàlisi de la tendència : durant els anys de la pandèmia va haver una interrupció de moltes accions formatives que s'havien iniciat anteriorment.

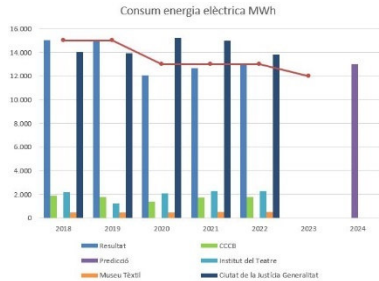
Criteri per establir els objectius : a finals del 2025 s'hauria d'haver format al 100 % dels empleats de l' SDLO.

Comparacions externes: és un indicador propi de l' SDLO i no es disposa de comparatives.

Argumentació de la predicció: s'haurien de complir els objectius establerts l al Pla estratègic.

Compliment de les expectatives dels grups d'interès clau (ambientals + recursos humans)

7.9 Consum energia elèctrica MWh



Importància de l'indicador: l'indicador està relacionat amb l'objectiu estratègic de compliment amb l'Agenda 2030.

Fórmula de càlcul: nombre Total de MWh consum elèctric Diputació.

Fiabilitat: l'indicador es calcula mitjançant el software de gestió energètica GEMWEB, que s'actualitza de manera automatitzada i que mensualment és revisat i validat per la Unitat de Gestió i Comptabilitat Energètica de l' SDLO.

Segmentació: es disposa de segmentació per punt i tipus de subministrament, recinte, orgànic, període temporal, potència i tarifa.

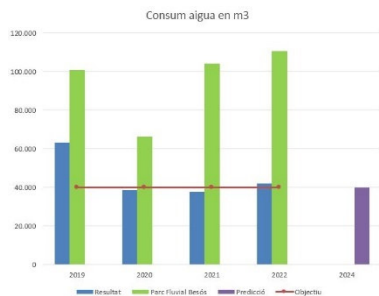
Anàlisi de la tendència: és negativa des de l'inici de la comparativa ja que s'han implantat mesures de control del consum. Des de l'any 2020, es produeix una reducció important degut a la COVID, tot i que els següent anys augmenta però sense arribar als valors inicials a la pandèmia.

Criteri per a establir objectius: reducció de consums en relació a l'any anterior. Els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts i d'acord amb els objectius del Pla d'Energia i Clima de la Diputació de Barcelona.

Comparacions externes: les comparacions es realitzen amb les dades de consum elèctric de les entitats adherides a la contractació conjunta del subministrament elèctric, que tenen punts de subministrament tant del lot 1 com del lot 2 (Institut del Teatre, Museu Tèxtil, CCCB) i amb els consums de la Ciutat de la Justícia de la Generalitat de Catalunya.

Argumentació de la predicció: les mesures de control del consum mostren una reducció de consum total que s'espera es mantingui al 2023.

7.10 Consum aigua en m3



Importància de l'indicador: l'indicador està relacionat amb l'objectiu estratègic de compliment amb l'Agenda 2030.

Fórmula de càlcul: nombre total de m3 consum d'aigua de la Diputació de Barcelona.

Fiabilitat: l'indicador es calcula mitjançant el software de gestió energètica GEMWEB, que s'actualitza de manera automatitzada i que mensualment és revisat i validat per la Unitat de Gestió i Comptabilitat Energètica de l' SDLO.

Segmentació: es disposa de segmentació per punt i tipus de subministrament, recinte, orgànic i període temporal.

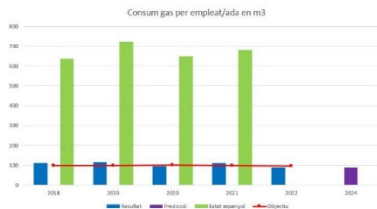
Anàlisi de la tendència: és negativa des de l'inici de la comparativa ja que s'han implantat mesures de control del consum. L'any 2020 i 2021 s'observa un consum similar degut a la COVID i, tot i que al 2022 puja el consum no s'arriba al valor de l'any inicial.

Criteri per a establir objectius: reducció o manteniment del consum en relació a l'any anterior. Els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts i d'acord als objectius del Pla d'Energia i Clima de la Diputació de Barcelona.

Comparacions externes: les comparacions es realitzen amb el Parc Fluvial del Besós, que tot i que és una instal·lació de la Diputació de Barcelona s'exclou del consum de la resta d'edificis i recintes per no desvirtuar el consum total de la corporació.

Argumentació de la predicció: les mesures de control del consum mostren un manteniment en del consumo total que s'espera es mantingui al 2023.

7.11 Consum gas per empleat/da per m3



Importància de l'indicador: l'indicador està relacionat amb l'objectiu estratègic de complir amb l'Agenda 2030.

Fórmula de càlcul: nombre total de m3 consum de gas/nombre de personal.

Fiabilitat: l'indicador es calcula mitjançant el software de gestió energètica GEMWEB, que s'actualitza de manera automatitzada i que mensualment és revisat i validat per la Unitat de Gestió i Comptabilitat Energètica de l'SDLO.

Segmentació: es disposa de segmentació per punt de subministrament, recinte, orgànic, període temporal.

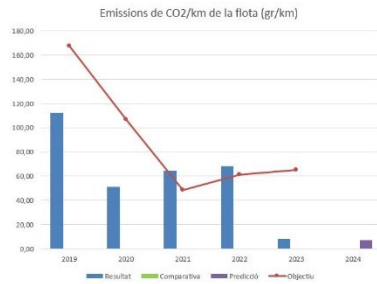
Anàlisi de la tendència: és negativa des de l'inici de la comparativa ja que s'han implantat mesures de control del consum. Malgrat que des de l'any 2020 es produeix una reducció important a causa de la COVID augmenta els anys posteriors, però no arriba als valors inicials del 2019.

Criteri per a establir objectius: reducció de consum en relació amb el 2019. Els objectius s'ajusten a partir dels resultats obtinguts i segons els objectius del Pla d'Energia i Clima de la Diputació de Barcelona.

Comparacions externes: s'ha comparat amb el consum de gas per càpita a l'estat espanyol. No es disposa de dades de 2022 per falta de publicació.

Argumentació de la predicció: les mesures de control del consum mostren un manteniment en del consumo total que s'espera es mantingui el 2023.

7.12 Emissions de CO2/km de la flota (gr./km)



Importància de l'indicador: l'indicador està relacionat amb l'objectiu estratègic "Renovar la flota de la Diputació, els equips i les eines de treball segons els criteris mediambientals".

Fórmula de càlcul: suma dels factors d'emissió de tots el vehicles de la flota en gr. CO2/km) dividit pel nombre total de vehicles de la flota.

Fiabilitat: l'indicador es calcula a través d'una eina de càlculs aritmètics.

Segmentació: es disposa de segmentació per tipus de servei i combustible.

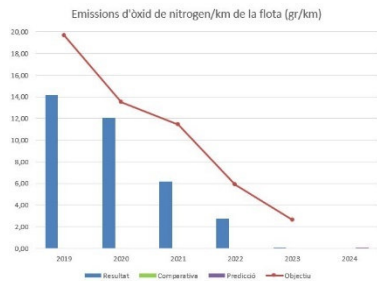
Anàlisi de la tendència: és positiva, d'acord amb el pla de renovació de la flota.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten d'acord al Pla Clima. Es proposa reduir un 5% les emissions de CO2 cada any. Aquest indicador es comença a mesurar l'any 2018. El valor de l'objectiu és un topall de màxims.

Comparacions externs: no s'han pogut fer comparacions externes.

Argumentació de la predicció: amb les mesures aplicades per a la renovació de la flota per a complir l'objectiu zero emissions al 2030, segons el Pla clima, la predicció és creixent.

7.13 Emissions d'òxid de nitrogen/km de la flota (gr./km)



Importància de l'indicador: l'indicador està relacionat amb l'objectiu estratègic "Renovar la flota de la Diputació, els equips i les eines de treball segons els criteris mediambientals".

Fórmula de càlcul: suma dels factors d'emissió de tots el vehicles de la flota en gr. NOx/km) dividit pel nombre total de vehicles de la flota.

Fiabilitat: l'indicador es calcula a través d'una eina de càlculs aritmètics

Segmentació: es disposa de segmentació per tipus de servei i combustible.

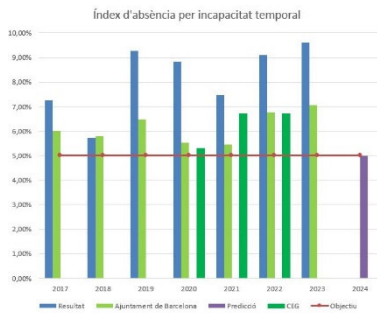
Anàlisi de la tendència: és positiva, d'acord amb el pla de renovació de la flota.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten d'acord al Pla Clima. El valor de l'objectiu és un topall de màxims.

Comparacions externs: no s'han pogut fer comparacions externes.

Argumentació de la predicció: amb les mesures aplicades per a la renovació de la flota per a complir l'objectiu zero emissions al 2030, segons el Pla clima, la predicció és creixent.

7.14 Absentisme



Importància de l'indicador: l'indicador està relacionat amb l'objectiu estratègic de millorar la productivitat.

Fórmula de càlcul: (nombre total de dies d'IT anuals/ nombre de dies planificats de treball en aquest mateix període) x100.

Fiabilitat: l'indicador s'obté a partir de la informació facilitada pel SAP de recursos humans. S'actualitza de manera automatitzada. Està revisat pels responsables

del Servei d'Administració de Recursos Humans.

Segmentació: per comptabilitzar l'absentisme s'ha tingut present les incapacitats temporals justificades legalment.

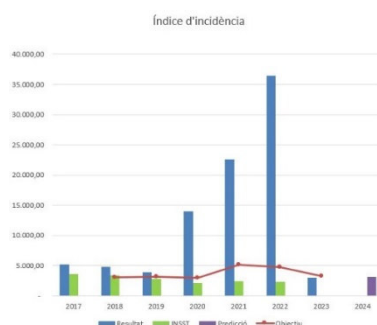
Anàlisi de la tendència: tot i que el 2021 va experimentar una reducció, el canvi de criteri (baixa per la COVID-19/accident laboral) va suposar una tendència general a l'augment degut als contagis. A partir de 2023, la tendència s'hauria de revertir.

Criteri per establir els objectius: l'objectiu del 5 % és la mitjana de l'absentisme laboral per incapacitat temporal a l'Estat espanyol.

Comparacions externes: dades d'absentisme publicades al portal de transparència de l'Ajuntament de Barcelona. També es fa comparativa amb els resultats de l'informe de Benchmarking d'indicadors intersectorial 2023 (CEG), tenint amb compte la mitjana de diferents sectors productius (nombre d'hores no treballades durant l'any/nombre totals d'hores contractades durant l'any)* 100. Només es disposen de dades de 2020, 2021 i 2022.

Argumentació de la predicció: s'espera que amb la incorporació de nous empleats hagi un rejuveniment de la plantilla i que disminueixi significativament el nombre de dies de baixa en general.

7.15 Índex d'incidència



Importància de l'indicador: l'indicador està relacionat amb l'objectiu estratègic de millorar la productivitat.

Fórmula de càlcul: (nombre d'accidents totals amb baixa/ nombre mitjà empleats anuals) *100000.

Fiabilitat: l'indicador s'obté a partir de la informació facilitada per l'aplicació SAP de recursos humans. S'actualitza de manera automatitzada i està validat pels responsables del Servei d'Administració de Recursos

Humans.

Segmentació: s'ha fet un seguiment global, tot i que la informació es pot obtenir per gèneres.

Anàlisi de la tendència: s'observa una tendència general a l'augment pels contagis per COVID-19 degut als anys de pandèmia. A partir d'aquest any 2023, la tendència s'hauria de revertir.

Criteris per establir objectius: s'estableix com a objectiu el valor mitjà de l'índex d'incidència a les administracions públiques dels últims deu anys (2013-2022).

Comparacions externes: comparació amb l'índex d'incidència publicat a l'informe anual de l'Institut Nacional de Seguretat i Salut al Treball (INSST).

Argumentació de la predicció: es preveu una baixada dels valors de l'índex degut al final de l'emergència per la COVID. S'espera que els valors tornin a ser semblants als que hi ha a altres administracions en condicions normals.

7.16 Hores de formació per empleat de la Diputació de Barcelona



Importància de l'indicador: està relacionat amb la LE 3 “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies” i amb l'objectiu estratègic 3.3 “Definir un nou model de gestió de les persones més competent i amb millor clima laboral”.

Fórmula de càlcul: nombre mitjà d'hores de formació que rep el personal.

Fiabilitat: dades publicades a les memòries corporatives de la Direcció de Serveis de Formació (DSF) de la Diputació de Barcelona.

Segmentació: les dades exposades són globals a la corporació, tot i que des de la DSF es recullen per unitats operatives i tipologies de llocs de treball.

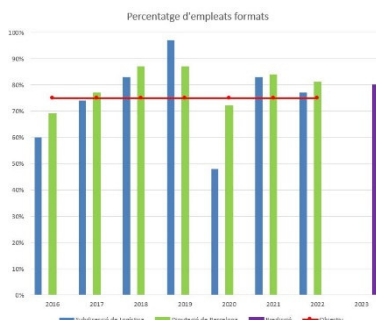
Anàlisi de la tendència: tot i que no s'assoleix l'objectiu, la tendència és mantinguda en el temps. Es previsible que, un cop passada la situació d'emergència per la COVID-19, es vagi recuperant.

Criteri per establir objectius: s'estableix un objectiu segons la mitjana de diferents sectors productius.

Comparacions externes: es fa comparativa amb els resultats de l'informe de benchmarking d'indicadors intersectorial 2023 (CEG), tenint en compte la mitjana de diferents sectors productius [nombre d'hores totals de formació/nombre total de personal].

Argumentació de la predicció: es preveu que s'observi un augment en un percentatge similar a l'obtingut aquest exercici respecte l'any anterior.

7.17 Percentatge d'empleats formats



Importància de l'indicador: està relacionat amb la LE 3 “Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un nou model relacional i de les noves tecnologies” i amb l'objectiu estratègic 3.3 “Definir un nou model de gestió de les persones més competent i amb millor clima laboral”.

Fórmula de càlcul: total d'empleats que han rebut formació de l' SDL / total empleats de l'exercici de l' SDL (%).

Fiabilitat: dades publicades a l'informe anual de la Direcció de Serveis de Formació (DSF) de la Diputació de Barcelona.

Segmentació: les dades exposades són globals a la corporació, tot i que des de la DSF es recullen per unitats operatives i tipologies de llocs de treball.

Anàlisi de la tendència: s'observa una tendència a l'alça de forma mantinguda des de 2016. S'ha de destacar el parèntesi de 2020, que va ser any de pandèmia de la COVID-19, on la formació va experimentar una important davallada.

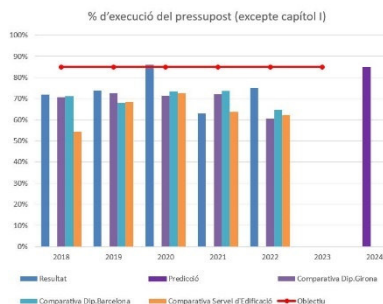
Criteri per establir objectius: s'estableix un objectiu del 75% del personal com a dada òptima en temes de formació.

Comparacions externes: es fa comparativa amb els resultats de l'informe de la DSF sobre el total de formació a la Diputació de Barcelona.

Argumentació de la predicció: es preveu un augment, ja que s'ha incrementat la formació de l'auto acreditat i el microaprenentatge en els últims anys.

Rendiment financer

7.18 Percentatge d'execució del pressupost (excepte capítol I)



Importància de l'indicador: l'indicador ens dona la informació del percentatge d'execució del pressupost, tenint en compte el pressupost definitiu i el tràmit de les obligacions reconegudes de l'any en curs.

Fórmula de càlcul: (obligacions reconegudes / crèdit definitiu) x 100.

Fiabilitat: l'indicador es calcula a través d'una eina de gestió informàtica SAP, de la que mensualment s'extreuen uns llistats, i per mitjà del seu bolcatge a diversos excels s'obtenen les dades necessàries. Aquesta feina es fa i es revisa mensualment per la Unitat de Gestió Econòmica i Suport a la Contractació.

Segmentació: es disposa de la segmentació per capítols pressupostaris.

Anàlisi de la tendència: és positiva, arribant al seu màxim durant l'exercici de la pandèmia per l'augment de les compres de material sanitari. Posteriorment baixa a nivells d'anys anteriors i el 2022 torna a normalitzar-se la tendència.

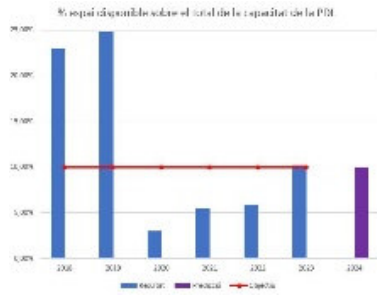
Criteri per establir objectius: es busca la màxima execució del pressupost.

Comparacions externes: es compara amb les diputacions de Barcelona i Girona, a més de amb el Servei d'Edificació de la mateixa direcció.

Argumentació de la predicció: es prenen mesures per tramitar la màxima facturació a temps per aconseguir augmentar l'execució del pressupost. És per això que es preveu incrementar l'indicador en un futur.

Assoliments en la gestió del funcionament y la transformació (activitat + proveïdories + transformació)

7.19 Percentatge d'espai disponible sobre el total de la capacitat de la Plataforma de Distribució Logística



Importància de l'indicador: l'indicador té com a objectiu garantir l'operativitat del magatzem logístic, disposant d'un espai mínim per a l'entrada de materials a la Plataforma de Distribució Logística. Està vinculat amb els desplegaments del Pla estratègic de la Subdirecció de Logística. Concretament la línia estratègica 2023 LE3 "Adaptar la cartera de productes de la Subdirecció a través d'un model relacional i de les noves tecnologies", i l'objectiu 2023 OO3.1 "Impulsar la transformació digital i tecnològica".

Fórmula de càlcul: $X\% = 100 - [\text{volum emmagatzemat} * 100 \text{ (m}^3\text{)} / \text{volum total magatzem (m}^3\text{)}]$.

Fiabilitat: les dades es recullen trimestralment a la base de dades d'indicadors de la Subdirecció de Logística.

Segmentació: les dades estan segmentades en relació als volum dels materials emmagatzemats per cadascun dels clients de la plataforma de distribució logística.

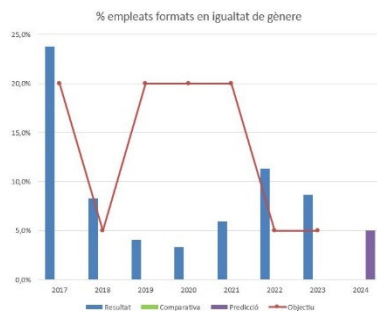
Anàlisi de la tendència: s'observa una baixada considerable del volum disponible per l'emmagatzematge de materials durant el període de pandèmia Covid-19 i posterior (2020-22), motivada per la necessitat d'emmagatzemar material sanitari de contingència. El primer trimestre de 2023 comença a revertir aquesta situació.

Criteri per establir objectius: el criteri per establir l'objectiu es basa en la valoració històrica del màxim volum d'entrada de materials nous a la Plataforma de Distribució Logística. Cal dir que aquesta previsió es va veure totalment sobrepassada durant el període de pandèmia.

Comparacions externes: no es realitzen comparacions externes al no trobar dades de centres d'administracions públiques que ofereixin un servei similar.

Argumentació de la predicció: la predicció es realitza a partir dels objectius establerts els anys anteriors.

7.20 Percentatge d'empleats formats en igualtat de gènere



Importància de l'indicador: impulsar l'Agenda 2030. Està directament relacionat amb la coeducació i promoció de valors i models igualitaris.

Fórmula de càlcul: $(\text{nombre total d'accions formatives sobre igualtat de gènere} / \text{nombre d'empleats}) * 100$.

Fiabilitat: l'indicador es calcula a través de l'eina informatitzada Gestforma.

Segmentació: per fer el càlcul s'ha tingut present els cursos "Claus per a la implementació de les polítiques d'igualtat de gènere de la Diputació" i el curs "Protocol de la Diputació a l'àmbit laboral vinculat al gènere".

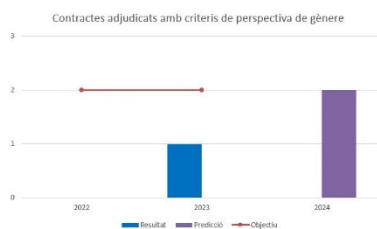
Anàlisi de la tendència: inicialment, va haver un increment significatiu dels empleats formats que al llarg del temps ha tendit a establir-se perquè una part significativa de la plantilla ja ha fet la formació.

Criteris per establir objectius: formació d'empleats de nou ingrés i aquells que no l'hagin fet encara.

Comparacions externes: és un indicador propi de l'SDLO i no es disposa de comparatives.

Argumentació de la predicció: anualment hi ha pocs empleats de nou ingrés.

7.21 Contractes adjudicats amb criteris de perspectiva de gènere



Importància de l'indicador: l'indicador dona la informació del total d'adjudicacions promogudes per la Subdirecció de Logística on existeixin criteris de perspectiva de gènere (diferents de la publicitat no sexista). La incorporació d'aquest tipus de clàusula a la fase d'execució del contracte garantirà el compromís d'aplicació de mesures per millorar l'ocupabilitat de les

dones i l'ocupació de les dones i els homes amb dificultats especials per accedir al mercat laboral i per reduir la discriminació per sexes.

Fórmula de càlcul: percentatge de contractes adjudicats amb criteris de perspectiva de gènere respecte al total de contractes gestionats per la Subdirecció de Logística.

Fiabilitat: l'indicador es calcula a través d'un Excel on s'introdueixen les dades de cada contracte revisat per la Unitat de Gestió Econòmica i Suport a la Contractació i s'actualitza al dia.

Segmentació: es tenen en compte les noves contractacions promogudes a la Subdirecció de Logística.

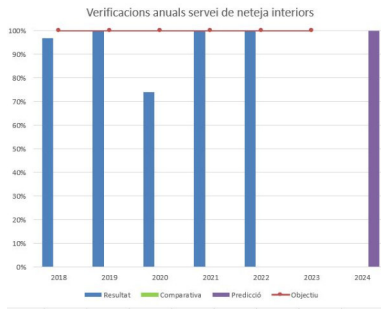
Anàlisi de la tendència: de moment no es disposa de dades per comparar, ja que és un indicador nou.

Criteri per establir objectius: es busca la màxima visibilitat d'aquest criteri a totes les contractacions de la Subdirecció de Logística.

Comparacions externes: de moment no es disposa de dades per comparar.

Argumentació de la predicció: es programaran reunions informatives amb tots els gestors de la Subdirecció de Logística, per impulsar la inclusió d'aquest tipus de criteris relacionats amb la perspectiva de gènere: mesures de conciliació, plans de prevenció i protocols d'actuació en casos d'assetjament sexual.

7.22 Verificacions anuals del servei de neteja d'interiors



Importància de l'indicador: monitoritzar el control en la prestació del servei externalitzat de neteja als edificis corporatius per assegurar el compliment dels requeriments establerts als contractes.

Fórmula de càlcul: nombre de verificacions programades / nombre verificacions realitzades.

Fiabilitat: l'indicador es calcula amb un Excel que recull el total de contractes vigents, les verificacions planificades, les realitzades i les incidències identificades. S'actualitza trimestralment i s'alimenta del registre de planificació de verificacions, que valida cada responsable de serveis generals, i de les incidències que es registren a la base de dades RegistreGetióSistema de la Subdirecció.

Segmentació: es disposa de dades per contracte que inclouen diferents edificis.

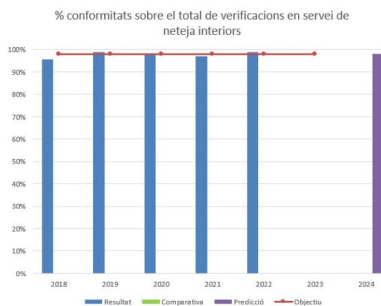
Anàlisi de la tendència: la tendència és positiva i es realitzen les verificacions programades, amb l'excepció del període COVID de l'any 2020.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten a partir del volum de contractes vigents cada any i dels recursos humans i logístics requerits per a la realització dels controls. Es prenen com a referència resultats anteriors per valorar l'increment o disminució del volum de verificacions requerides per assegurar el control imprescindible que garanteixi el control de la prestació del servei.

Comparacions externes: no s'han trobat comparatives externes ja que és un indicador particular i concret de la Subdirecció de Logística.

Argumentació de la predicció: la Subdirecció de Logística entén que el compliment dels requeriments contractuals de les empreses proveïdores és fonamental per oferir un servei de qualitat. D'altre banda, el control contractual és un requeriment normatiu (llei de contractes de l'Estat). La tendència a l'alça observada i les millores en els serveis, juntament amb l'augment de la comunicació amb les empreses, fan que el propòsit sigui mantenir el 100%, tot i que les dades ja són prou positives.

7.23 Percentatge de conformitats sobre el servei de neteja d'interiors



Importància de l'indicador: monitoritzar l'evolució de les incidències identificades en el decurs de les verificacions dels requeriments dels contractes de neteja dels edificis corporatius. L'indicador presenta el percentatge de conformitats (resultats positius) de les verificacions per conèixer el nivell d'eficàcia dels procediments de verificació de compliments dels requeriments del contracte.

Fórmula de càlcul: (nombre total d'incidències / nombre total de verificacions) x 100.

Fiabilitat: es disposa de dades per contracte que inclouen diferents edificis. L'indicador es calcula amb un Excel que recull el total de contractes vigents, les verificacions planificades, les realitzades i les incidències identificades. S'actualitza trimestralment i

s'alimenta del registre de planificació de verificacions, que valida cada responsable de serveis generals, i de les incidències que es registren a la base de dades RegistreGetióSistema de la Subdirecció.

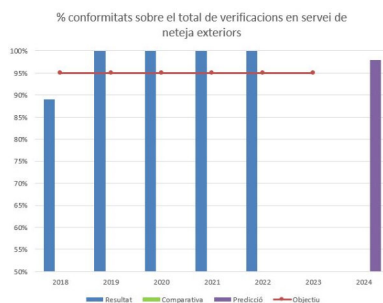
Anàlisi de la tendència: el total de conformitats (requeriments assolits) identifica que els sistemes de verificació de la prestació del servei aconseguen contenir el volum de possibles incidències en el nivell esperat. El volum de conformitats de l'any 2020 (període COVID) es valora sobre les verificacions reals fetes.

Criteri per establir objectius: basant-se en el total de requeriments a complir, es fa una estimació de nombre total d'incompliments màxim desitjable, atenent als recursos de control de que es disposa. Es prenen com a referència resultats anteriors per valorar l'increment o disminució del volum de verificacions requerides per assegurar el control imprescindible que garanteixi la prestació del servei.

Comparacions externes: no s'han trobat comparatives externes ja que és un indicador particular i concret de la Subdirecció de Logística.

Argumentació de la predicció: la Subdirecció de Logística entén que el compliment dels requeriments contractuals de les empreses proveïdores és fonamental per oferir un servei de qualitat. La tendència a l'alça observada i les millores en els serveis, juntament amb l'augment de la comunicació amb les empreses i de les verificacions preventives, fan que el propòsit arribi a superar els objectius. Tot i així, es manté el 98% per a l'any 2024.

7.24 Verificacions anuals del servei de neteja d'exteriors



Importància de l'indicador: monitoritzar el control en la prestació del servei externalitzat de neteja d'exteriors dels recintes corporatius per assegurar el compliment dels requeriments establerts als contractes.

Fórmula de càlcul: nombre de verificacions programades / nombre de verificacions realitzades.

Fiabilitat: l'indicador es calcula amb un Excel que recull el total de contractes vigents, les verificacions planificades, les realitzades i les incidències identificades. S'actualitza trimestralment i s'alimenta del registre de planificació de verificacions, que valida cada responsable de serveis generals, i de les incidències que es registren a la base de dades RegistreGetióSistema de la Subdirecció.

Segmentació: es disposa de dades per recintes i edificis.

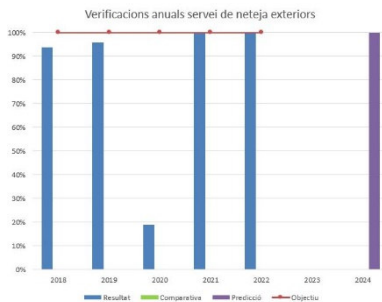
Anàlisi de la tendència: la tendència és positiva i es realitzen les verificacions programades, amb l'excepció del període COVID de l'any 2020. L'any 2022 es va deixar de prestar el servei de neteja d'exteriors a Sant Miguel del Fai, pel que van disminuir el total de verificacions programades.

Criteri per establir objectius: els objectius s'ajusten a partir del volum de contractes vigents cada any i dels recursos humans i logístics requerits per a la realització dels controls. Es prenen com a referència resultats anteriors per valorar l'increment o disminució del volum de verificacions requerides per assegurar el control imprescindible que garanteixi el control de la prestació del servei.

Comparacions externes: no s'han trobat comparatives externes ja que és un indicador particular i concret de la Subdirecció de Logística.

Argumentació de la predicció: la Subdirecció de Logística entén que el compliment dels requeriments contractuals de les empreses proveïdores és fonamental per oferir un servei de qualitat. D'altra banda, el control contractual és un requeriment normatiu (llei de contractes de l'Estat). La tendència a l'alça observada i les millores en els serveis, juntament amb l'augment de la comunicació amb les empreses, fan que el propòsit sigui mantenir el 100%, tot i que les dades ja són prou positives.

7.25 Percentatge de conformitats sobre el servei de neteja exteriors



Importància de l'indicador: monitoritza l'evolució de les incidències identificades en el decurs de les verificacions dels requeriments dels contractes de neteja d'exteriors. L'indicador presenta el percentatge de conformitats (resultats positius) de les verificacions per conèixer el nivell d'eficàcia dels procediments de verificació de compliment dels requeriments del contracte.

Fórmula de càlcul: (nombre total de d'incidències / nombre total de verificacions) x 100.

Fiabilitat: l'indicador es calcula amb un Excel que recull el total de contractes vigents, les verificacions planificades, les realitzades i les incidències identificades. S'actualitza trimestralment i s'alimenta del registre de planificació de verificacions, que valida cada responsable de serveis generals, i de les incidències que es registren a la base de dades RegistreGestióSistema de la Subdirecció.

Segmentació: es disposa de dades per Recintes i edificis.

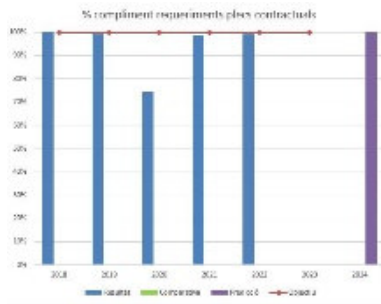
Anàlisi de la tendència: el total de conformitats (requeriments assolits) identifica que els sistemes de verificació de la prestació del servei aconseguir contenir el volum de possibles incidències en el nivell esperat. El volum de conformitats de l'any 2020 (període COVID) es valora sobre les verificacions reals fetes.

Criteri per establir objectius: basant-se en el total de requeriments a complir, es fa una estimació de nombre total d'incompliments màxim desitjable, atenent als recursos de control de que es disposa. Es pren com a referència resultats anteriors per valorar l'increment o disminució del volum de verificacions requerides per assegurar el control imprescindible que garanteixi el control de la prestació del servei.

Comparacions externes: no s'han trobat comparatives externes ja que és un indicador intern i concret de la Subdirecció de Logística.

Argumentació de la predicció: la Subdirecció de Logística entén que el compliment dels requeriments contractuals de les empreses proveïdores és fonamental per oferir un servei de qualitat. La tendència a l'alça observada i les millores en els serveis, juntament amb l'augment de la comunicació amb les empreses i de les verificacions preventives, fan que el propòsit sigui incrementar un 2% el nivell de conformitats.

7.26 Percentatge de compliment de requeriments dels plecs contractuals



Importància de l'indicador: es deriva d'una obligació legal (Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic) en tant s'ha de verificar el compliment efectiu de la prestació, de manera que cal comprovar que allò que es rep s'ajusta al que s'ha demanat i adjudicat. En definitiva: que s'ha complert l'obligació principal i els criteris d'adjudicació, i si no és així ha d'haver-hi conseqüències per al contractista. S'ha de fer una comprovació estricta de que el servei i/o el

subministrament s'ajusta tècnicament al que es demana al plec de prescripcions tècniques i al que ha ofert el contractista, que s'estan complint els terminis i que la prestació no es desvia del que s'ha acordat.

Fórmula de càlcul: mitjana de compliment de les obligacions contractuals de les diferents unitats prestadores de servei.

Fiabilitat: l'indicador és el resultat de la gestió dels valors de l'eina informàtica base de dades d'indicadors, propietat de la Subdirecció de Logística. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica trimestralment al QCI.

Segmentació: tot i que el valor és del conjunt de negoci de la Subdirecció de Logística, es disposa de segmentació per unitat operativa.

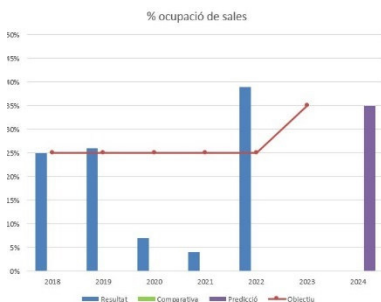
Anàlisi de la tendència: el compliment de les obligacions ha estat sempre força elevat, lliscant el 100%. Òbviament, cal tenir en compte el parèntesis del 2020 degut a la pandèmia de la COVID-19.

Criteri per establir objectius: l'objectiu s'estableix anualment. En tot cas, les verificacions així com el compliment de les obligacions dels plecs han d'observar un objectiu del 100%.

Comparacions externes: és un indicador de caire intern i exclusiu i no existeixen comparatives amb el sector públic.

Argumentació de la predicció: es manté el 100% en tots els casos. No s'admet cap desviació a la baixa.

7.27 Percentatge d'ocupació de sales



Importància de l'indicador: ofereix una visió sobre l'evolució de l'ocupació de les sales que disposa la corporació per a reunions, conferències, i activitats formatives adreçades al propi personal i als ajuntament de la província. Una baixa ocupació indica, entre d'altres aspectes a valorar, que es disposen dels espais suficients per a aquestes activitats.

Fórmula de càlcul: (nombre total d'hores utilitzades / nombre total d'hores disponibles) x100.

Fiabilitat: l'indicador es calcula amb la base de dades de gestió de sales on es registra tota l'activitat generada. S'actualitza trimestralment.

Segmentació: es disposa de dades per recintes i edificis.

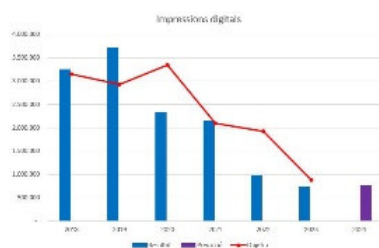
Anàlisi de la tendència: el manteniment d'una baixa ocupació indica que es disposa d'espais suficients per cobrir l'oferta formativa presencial que promou la corporació, i per cobrir la necessitat de sales de reunions, conferències, etc. L'evolució és una informació susceptible de ser utilitzada a l'hora de valorar reorganitzacions d'espais/edificis.

Criteri per establir objectius: la corporació posa a disposició de les seves unitats organitzatives sales i espais per a la celebració de reunions, conferències, etc. Entre els anys 2010 i 2017, la mitjana d'ocupació va ser d'un 25%. Percentatge que es va decidir mantenir com a objectiu, fins identificar un increment que representaria la necessitat de reorganitzar espais. El 2022, amb motiu de la normalització de l'oferta formativa presencial adreçada als ajuntament de la província, es va incrementar el percentatge d'ocupació, la qual cosa ha fet revisar a l'alça l'objectiu dels propers anys.

Comparacions externes: la comparativa no aporta valor a l'objectiu de l'indicador.

Argumentació de la predicció: la normalització de la formació presencial preveu un lleuger increment del percentatge d'ocupació, sobretot amb motiu de l'augment d'oferta formativa als ajuntaments de la província.

7.28 Impressions digitals



Importància de l'indicador: l'indicador està directament relacionat amb l'objectiu estratègic de reduir les impressions digitals a color i negre.

Fórmula de càlcul: (suma del total d'impressions en color i negre: objectiu reducció d'un 10%).

Fiabilitat: l'indicador es calcula a través del registre a un llistat d'Excel de les impressions de cada màquina, verificat mensualment pels responsables de digital, l'encarregat i el cap de la Unitat de Gestió de la Producció.

Segmentació: impressions en negre i color de totes les mides.

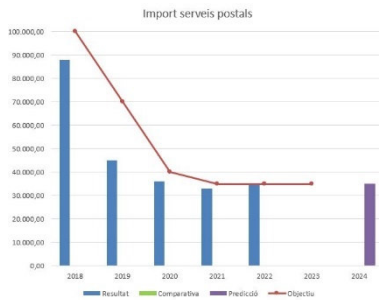
Anàlisi de la tendència: és positiva. Al 2020 va ser decreixent per una davallada de la producció deguda a la COVID.

Criteri per establir l'objectiu: els objectius s'ajusten a partir de la fita dictaminada anualment amb els criteris de la Direcció.

Comparacions externes: no es disposa de dades comparatives del sector de l'administració.

Argumentació de la predicció: durant els anys 2023 i 2024 la predicció és realitzar més comandes però baixar les impressions.

7.29 Import del serveis postals



Importància de l'indicador: vinculat amb els ODS i els criteris de sostenibilitat, ofereix a les diferents unitats organitzatives de la corporació informació sobre les trameses de serveis postals generades per tal de mantenir la contenció de la despesa, monitoritzar l'impacte de la implantació de l'administració electrònica i com ha influït en la disminució de determinada tipologia de tramesa (cartes ordinàries, certificats, urgents, etc.).

Fórmula de càlcul: import total de les trameses.

Fiabilitat: l'indicador s'extreu de la base de dades de serveis postals on s'introdueixen les dades generades al servei de carteria. Els totals i els imports es comproven posteriorment a la factura emesa per l'empresa adjudicatària del contracte. S'actualitza mensualment.

Segmentació: es disposa de dades per tipus de tramesa i per unitat organitzativa remitent.

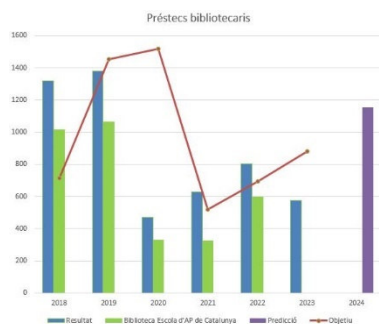
Anàlisi de la tendència: l'impuls de la transformació digital en l'àmbit de l'administració electrònica, iniciada al 2016/2017, va aconseguir contenir i mantenir la despesa en trameses de serveis postals, amb l'esforç i conscienciació de totes les unitats organitzatives de la corporació que reben aquesta informació pel control de costos. Es preveu mantenir aquesta contenció en els propers anys.

Criteri per establir objectius: les dades d'anys anteriors indiquen que no hi haurà un increment substancial i es mantindrà la despesa en trameses de serveis postals, ja que aquest servei està assumint serveis de missatgeria que resulten més cars.

Comparacions externes: no s'han trobat comparatives del sector.

Argumentació de la predicció: l'administració electrònica està plenament implantada i, per la seva part, la Subdirecció de Logística treballa amb les diferents unitats organitzatives per tal de disminuir la quantitat de serveis de missatgeria que poden generar, informant d'altres alternatives més econòmiques (trameses de serveis postals).

7.30 Préstecs bibliotecaris



Importància de l'indicador: l'indicador està vinculat amb el desplegament dels diferents Plans estratègics de la Subdirecció de Logística.

Fórmula de càlcul: nombre total de documents prestats per la biblioteca.

Fiabilitat: les dades es recullen trimestral a la base de dades d'indicadors de la Subdirecció de Logística. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de supervisar les dades i emetre els informes pertinents. Aquesta informació es recull a la memòria corporativa de la Diputació.

Segmentació: es disposa de segmentació per departaments/ serveis/ gerències, segons l'estructura orgànica de la institució.

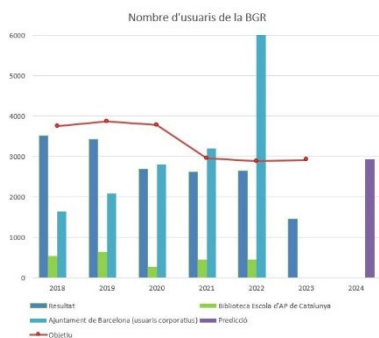
Anàlisi de la tendència: l'any 2020 hi hagué una forta davallada motivada per la pandèmia de la COVID-19, però en anys posteriors s'ha recuperat una tendència a l'alça.

Criteri para establir objectius: els objectius s'ajusten als resultats obtinguts i també a les directrius de la Direcció.

Comparacions externes: es fa una comparativa amb la Biblioteca de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya perquè és un centre de característiques semblants a la biblioteca.

Argumentació de la predicció: hi ha una proposta per oferir els serveis de la biblioteca als ajuntaments de la província i això fa pressuposar que augmentarà el nombre d'usuaris. D'altre banda, la convocatòria dels múltiples processos d'estabilització del personal i d'oposicions ha augmentat la demanda.

7.31 Nombre d'usuaris de la Biblioteca General de Referència



Importància de l'indicador: l'indicador està vinculat amb el desplegament dels diferents Plans estratègic de la Subdirecció de Logística.

Fórmula de càlcul: nombre total d'usuaris de la Biblioteca.

Fiabilitat: les dades es recullen trimestral a la base de dades d'indicadors de la Subdirecció de Logística. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de

supervisar les dades i emetre els informes pertinents. Aquesta informació es recull a la Memòria corporativa de la Diputació.

Segmentació: es disposa de segmentació per departaments/ serveis/ gerències, segons l'estructura orgànica de la institució.

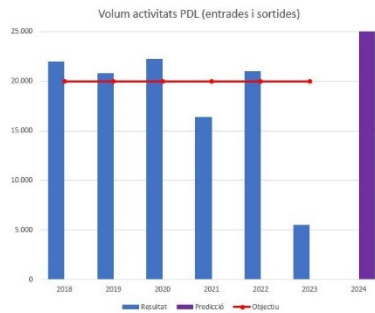
Anàlisi de la tendència: s'observa una davallada l'any 2020, probablement motivada per la pandèmia, però el nombre d'usuaris s'ha estabilitzat en els darrers tres anys.

Criteri para establir objectius: els objectius s'ajusten als resultats obtinguts i també a les directrius de la Direcció.

Comparacions externes: es fa una comparativa amb la Biblioteca de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya i amb la de l'Ajuntament de Barcelona, en aquesta última respecte als usuaris de la Corporació.

Argumentació de la predicció: hi ha una proposta per oferir els serveis de la biblioteca als ajuntaments de la província i això pressuposa que augmentarà el nombre d'usuaris.

7.32 Volum d'activitats de la Plataforma de Distribució Logística



Importància de l'indicador: l'indicador té com a objectiu visualitzar i comparar l'activitat del magatzem logístic a través de les entrades i sortides realitzades. L'indicador està vinculat al seguiment corporatiu de l'activitat del Servei de Programació.

Fórmula de càlcul: Σ de les entrades i sortides anuals del magatzem logístic.

Fiabilitat: les dades es recullen trimestralment a la base de dades d'indicadors de la Subdirecció de Logística.

Segmentació: les dades estan segmentades diferenciant les entrades de les sortides en dos indicadors independents.

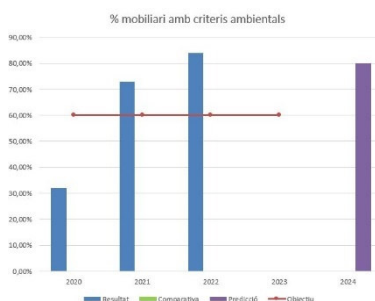
Anàlisi de la tendència: s'observa una baixada relativa del volum d'activitat el 2021, coincidint amb la post pandèmia i amb la implantació del teletreball a la corporació. Les dades del 2023 contempnen únicament el primer trimestre.

Criteri per establir objectius: el criteri s'ha mantingut històricament constant, ja que l'objectiu principal ha estat consolidar els procediments associats a l'emmagatzematge i distribució corporatius, a més dimensionar correctament els recursos destinats a aquesta finalitat.

Comparacions externes: no es realitzen comparacions externes. Per comparar les dades seria necessari adaptar-les a les que proporcionen altres entitats públiques similars com l'Ajuntament de Barcelona, la Generalitat de Catalunya o l'Àrea metropolitana de Barcelona, a les quals es treballen amb pesos i volums, percentatge de vehicles elèctrics destinats a la distribució, etc.

Argumentació de la predicció: per aquest indicador és difícil definir un criteri per establir objectius de forma directa. De forma indirecta, l'adquisició dels nous magatzems del Pont de Vilomara i la introducció de nous serveis, com el repartiment a municipis de material informàtic, pot suposar un increment de l'activitat.

7.33 Percentatge de mobiliari amb criteris ambientals



Importància de l'indicador: es fonamenta en la política de sostenibilitat de la Subdirecció, on s'apliquen alts nivells de sostenibilitat, i en les adquisicions de mobiliari, on es demanen criteris ambientals a la majoria dels casos.

Format del càlcul: $(\text{Import total adquirit amb criteris ambientals} / \text{Import total adquirit}) \times 100$.

Fiabilitat: el càlcul es realitza extraient les dades del SAP, on consten totes les compres.

Segmentació: en aquest indicador només es tracten els articles inclosos a la categoria de mobiliari.

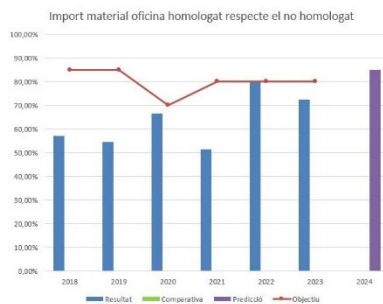
Anàlisi de la tendència: la tendència és situar-se al voltant del 80%, ja que la majoria de compres estan sustentades en contractes que disposen de clàusules ambientals de fabricació i disseny.

Criteris per establir els objectius: els objectius s'han establert en funció de l'elevat nombre de referències que hi ha al catàleg, on un petit percentatge abasta una gran quantitat de referències.

Comparacions externes: no s'han trobat evidències de la gestió d'aquest mateix indicador a altres administracions. En altres administracions, com la Generalitat de Catalunya, no es realitzen més adquisicions fora de les incloses a les licitacions, i aquestes disposen de criteris ambientals, aconseguint així el 100%. A la Subdirecció també es procedeix així, però s'atenen moltes altres necessitats motivades per aspectes estètics, de protocol, de disseny, etc. que no permeten aquest tipus de criteris.

Argumentació de la predicció: la predicció anirà al voltant de l'objectiu, ja que la Diputació es troba en un període de canvis de mobiliari derivats del nou model de treball híbrid, on s'estan provant diverses configuracions i no totes disposen d'aquests criteris ambientals.

7.34 Import de material d' oficina homologat respecte el no homologat



Importància de l'indicador: es fonamenta en la política de seguiment de la llei de contractes i les bases d'execució, intentant evitar l'ús del contracte menor i el pagament de factures sense cap tipus de contracte.

Fórmula del càlcul: import total material d'oficina adquirit amb contracte/import total material d'oficina adquirit x 100.

Fiabilitat: el càlcul es realitza extraient les dades del SAP, on consten totes les compres.

Segmentació: en aquest indicador només es recullen materials inclosos a la categoria de material d'oficina. Es diferencia per tipus de contracte que ho empara.

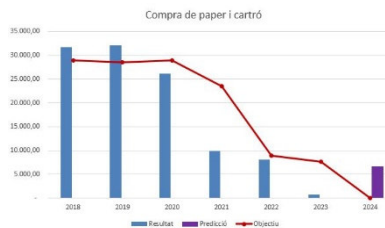
Anàlisi de la tendència: mantinguda en el temps, llevat el 2020 per la situació d'emergència de la COVID-19.

Criteris per establir els objectius: els objectius s'han establert en funció del volum actual de compres, intentant aconseguir un bon nivell d'homologació, que implica un elevat nombre de referències sustentades en un contracte. Es pretén situar l'indicador al voltant del 80%, però tot depèn dels futurs contractes, si queden o no deserts degut a la fluctuació de preus derivada del context actual, i de la incorporació de noves referències més sostenibles i més cares

Comparacions externes: no hi ha evidències d'aquestes ràtios. Moltes administracions aconsegueixen amb un 100%, ja que no fan adquisicions de material no sustentat en un contracte. Tot i així, per aconseguir-ho es redueixen considerablement les referències, com a la Generalitat, per exemple.

Argumentació de la predicció: la predicció va en funció de les referències incorporades al contracte, i la previsió és augmentar el nombre a la propera licitació.

7.35 Compra de paper i cartró



Importància de l'indicador: l'indicador està vinculat a l'objectiu estratègic "reducció de compra de paper i cartró".

Fórmula de càlcul: total del consum de paper any en curs (Kg).

Fiabilitat: l'indicador és el resultat de la gestió dels valors de l'eina informàtica base de dades d'indicadors, propietat de la Subdirecció de Logística. La Secció de Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica trimestralment al QCI.

Segmentació: les dades són absolutes de tot el subministrament de paper, bobines i caixes de cartró.

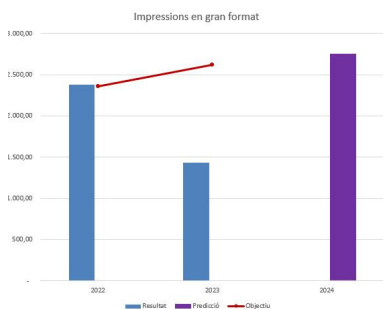
Anàlisi de la tendència: és positiva, amb un decreixement mantingut degut a l'eliminació de la impressió òfset, la migració a impressió digital i el criteri de comandes de publicacions sota demanda.

Criteri per establir objectiu: l'objectiu és reduir la compra de matèria primera per una impressió sota demanda, pel que es pretén minimitzar els residus com els de paper.

Comparacions externes: no hi ha dades comparatives del sector.

Argumentació de la predicció: tenint amb compte les mesures establertes i els criteris organitzatius, s'espera mantenir la reducció de consum de paper i cartró segons les tendències d'aquests últims tres anys.

7.36 Impressions en gran format



Importància de l'indicador: l'indicador està vinculat a l'objectiu estratègic "augmentar el nombre d'impressions de gran format".

Fórmula de càlcul: nombre d'impressions de gran format a plòter més les impressió UV de materials rígids.

Fiabilitat: l'indicador és el resultat de la gestió dels valors de l'eina informàtica base de dades d'indicadors, propietat de la Subdirecció de Logística. La Secció de

Qualitat i Processos és l'encarregada de compactar les dades i emetre els informes corresponents. Aquesta informació es publica trimestralment al QCI.

Segmentació: els resultat està diferenciat per tipologia de format: impressions en plòter i UV sobre materials rígids.

Anàlisi de la tendència: es marquen uns objectius el 2021 que no s'assoleixen degut a les poques activitats presencials (jornades, actes, conferències, etc.) com a conseqüència de la COVID-19. A partir del maig del 2022 s'observa una tendència ascendent coincidint amb el retorn a la normalitat de les activitats i l'adquisició d'una impressora de gran format.

Criteri par establir l'objectiu: l'objectiu s'estableix conforma als recursos disponibles i les necessitats dels clients. En aquests cas, l'adquisició d'una impressora de gran format permet concretar un objectiu a l'alça pels propers exercicis.

Comparacions externes: no es disposen de comparatives externes del sector.

Argumentació de la predicció: les mesures estan basades en l'increment de producció dels productes de senyalització de tota la corporació, als quals dona servei el Departament de Reproducció Gràfica, seguint els criteris d'imatge corporativa establerts per la Subdirecció d'Imatge Corporativa.

Els annexos i la documentació de referència es troben disponibles en la Comunitat Logístic@ (<https://logistica.diba.cat/>).

Així mateix, es podrà tramitar una sol·licitud de documentació mitjançant un correu electrònic a la bústia departamental de la Subdirecció de Logística (sd.logistica@diba.cat).

Annexos

Annex 1 Política missió visió i propòsit

Annex 2 Àmbit legal aplicable

Annex 3 RT-SDL13-02 Parts Interessades

Annex 4 Pla estratègic SDL 2022-2025

Annex 5 Time Line certificats

Annex 6 Time Line Pla d'Optimització de Recursos (POR)

Annex 7 DAFO 2022

Annex 8 RT-SDL02-04 Interacció de processos

Annex 9 15 anys Pla d'optimització de recursos (POR)

Annex 10 Organigrama corporatiu

Annex 11 QCI objectius estratègics

Annex 12 QCI compromisos cartes de serveis

Annex 13 Convenis subscrits per la Diputació de Barcelona – Subdirecció de Logística

Documentació de referència

Acta de revisió objectius estratègics (maig 2023)

Acta presentació resultats del projecte Inventari d'equips i materials (EME's)

Codi de bon govern i qualitat institucional de la Diputació de Barcelona (maig 2017)

Decret 10804 de 16/11/2020, d'aprovació de les cartes de servei de l'SDLO

Gràfic de planificació jornada "Trobada de creativitat" (Canva)

Guia fàcil us Comunitat Logístic@ (2019-11)

Infografia "Bones pràctiques en bicicleta"

Infografia "Grau satisfacció del servei Departament de Parc Mòbil" (2022)

Infografia "Treball en remot" distribució d'equipament d'oficina

Informe Benchmarking d'indicadors intersectorials 2023 (Club d'Excel·lència en Gestió)

Informe grau satisfacció del servei de la SDLO (2022)

Informe riscos psicosocials SDLO (2014)

Informe trimestral seguiment resultats de gestió pressupostària (subprograma 92020)
Lectures autoconsum d'energia (generació, agost 2023)
Lectures autoconsum d'energia (injectat a xarxa, agost 2023)
Lectures d'energia (retribució específica, agost 2023)
Llistat de referents per matèria de la SDLO (20230310_v08_CV)
Matriu impacte grups d'interès GI_20230124
Megatendències prioritització conjunta
Model de carta de serveis (Departament de Reproducció Gràfica)
Model de clàusula tractament de dades (v.20210216)
Notícia en xarxes socials sobre la contractació d'energia verda
Pla d'accions correctives (2023)
Resultats enquesta "El nostre propòsit com a Subdirecció de Logística"
RT-SDL02-04 Mapa d'interacció de processos
RT-SDL02-12 Programació anual de reunions (2023)
RT-SDL03-02 Pla auditoria interna 2023
RT-SDL05-06 Constitució nucli de qualitat (2010)
RT-SDL05-07 Constitució grups de millora (2016)
SDL17 Pla de gestió del risc

Webgrafia

Ajuntament de Barcelona - portal de transparència:

<https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca>

Ajuntament de Madrid: <https://www.madrid.es/portal/site/munimadrid>

Biblioteca de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya:

<https://eapc.gencat.cat/ca/biblioteca/>

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

Diputació de Barcelona - transparència: <https://transparencia.diba.cat/>

Diputació de Barcelona - portal públic: <https://www.diba.cat/>

Diputació de Girona: <https://www.ddgi.cat/web/>

Diputació de Tarragona: <https://www.dipta.cat/>

Generalitat de Catalunya - canal salut: <https://canalsalut.gencat.cat/>

Institut català de l'energia (ICAEN): <https://icaen.gencat.cat/>

Institut Nacional de Seguretat i Salut al Treball (INSST): <https://www.insst.es/>

Instituto Nacional de Estadística: <https://www.ine.es/>

Intradiba (intranet): <https://intradiba.diba.cat/>

Parc Fluvial del Besós: <https://parcs.diba.cat/es/web/fluvial/el-parc-fluvial>

Pla d'optimització de recursos (POR): <https://www.diba.cat/web/pla-optimitzacio-recursos/>

Pla estratègic SDL 2022-2025: <https://plans-logistica.diba.cat/planes/pla-estrategic/2022/>

Servei del Butlletí Oficial de la Província i Altres Publicacions Oficials:
<https://bop.diba.cat/>

Universitat de València: <https://www.uv.es/>