



VERSIÓ 1.3
 Data aprovació document: 10/07/2017
 Creat i aprovat per: Comitè de Direcció
 Data última modificació: 13/4/2022
 Modificat i aprovat per: Direcció

Anàlisi de les parts interessades i requisits per l'organització Clients

Linia de negoci	Segmentació part interessada	Producte (bé o servei)	Necessitats	Expectativa Part-Interesada-Diba	Carta de Serveis	Requisits pel SGQ	Impacte expectativa	Probabilitat de millora	Nivell Impacte s/expectativa	Risk associat	Es compleix la necessitat?	Accions a planificar compliment expectativa	Responsable de l'execució	Terminis	Estat	
Subdirecció de Logística	Serveis centrals	Cartera de productes	Informació accessible sobre la cartera de serveis/productes	Canals de comunicació per a la demanda de serveis i/o productes siguin òptims i actualitzats en forma i contingut	SI	Informació accessible sobre la cartera de serveis/productes	3	4	12	R13	SI	Elaborar un pla d'accions per la millora de la comunicació dels serveis i dels compromisos de les cartes de serveis. Actualitzar i publicar cartera de productes en Comunitat Logística	Alta direcció/Responsables de processos/Qualitat	2019	Pendent d'aprovació cartes de serveis (vigència desembre 2020) La Comunitat està actualitzada amb expressió cartera de productes i serveis	
		Cartera de productes	Prestació / subministrament del servei i/o producte amb compliment a la normativa legal vigent i de les cartes de serveis publicades	Servei i/o producte de qualitat amb el menor temps possible de resposta.	SI	Prestació / subministrament del servei i/o producte amb compliment a la normativa legal vigent i de les cartes de serveis publicades	4	4	16	R22 R67 R89	SI	Seguiment del compliment dels compromisos de les cartes de servei en especial pel que fa al compliment dels temps de resposta	Responsables de processos	Periòdic		
	Estadants dels recintes		Compliment convenis i acords vigents	Resolució de les incidències en espais comuns amb agilitat i qualitat		Compliment convenis i acords vigents	1	4	4		SI					
	Serveis centrals		Comunicació de l'import Repercussió despeses de serveis comuns	Comunicació trimestral	NO		3	4	12		SI	Elaborar trimestralment informe de comunicació dels serveis prestats per la SDL a totes els orgànics. Trametre informe per correu electrònic.	Qualitat	Periòdic	Acomplert	
Suport bibliogràfic	Serveis Diba	Informació catàleg de serveis	Informació accessible sobre la cartera de productes o serveis de la biblioteca	Compliment temps de resposta i standards de qualitat	SI	Informació accessible sobre la cartera de serveis/productes	4	4	16	R52	SI	Actualització cartera de productes i publicar a Intradiba i Comunitat Logística Actualitzar formularis sol·licitud de servei	U. BGR / Qualitat	2020	La documentació està actualitzada en temps i forma i publicitada als canals de comunicació adients	
	Altres AAPP (Aj. Província de Barcelona)***	Serveis documentals	Informació accessible sobre la cartera de productes o serveis de la biblioteca	Compliment temps de resposta i standards de qualitat	SI	Informació accessible sobre la cartera de serveis/productes	2	2	4		NO	Actualització cartera de productes i publicar a Intradiba i Comunitat Logística Editar canals de comunicació (formulari de demanda de servei) entre Diba i Ens Locals	U. BGR / Qualitat	2020	S'han editat canals de comunicació (formulari de demanda de servei) entre Diba i Ens Locals, però no s'han publicitat als ens locals	
	Altres centres documentació / biblioteques especialitzades diba ***	Serveis documentals	Ampliació dels serveis documentals	Canals de comunicació òptims i actualitzats en forma i contingut	SI	Informació accessible sobre la cartera de serveis/productes	2	2	4		NO	Elaborar un catàleg col·lectiu i optimitzar els recursos documentals DIBA	U. BGR / Qualitat	2021	S'han editat canals de comunicació (formulari de demanda de servei) entre Diba i Ens Locals, però no s'han publicitat als ens locals	
	CORH Comunitat de Recursos Humans SARH Servei d'Assistència en recursos humans	Serveis documentals	Prestació dels serveis segons l'acord de col·laboració	Compliment temps de resposta i standards de qualitat		Prestació dels serveis segons l'acord de col·laboració	1	4	4		SI	Comunicació de les notificacions pels canals establerts per la SDLO (correu electrònic i CV)		Periòdic	Es fa constament en funció de les notificacions rebudes per RRHH	
Carteries i serveis generals als Recintes	Unitats organitzatives DIBA	Serveis postals	Tramitació correcta i puntual serveis postals, paqueteria i missatgeria amb recursos propis o externs	Seguiment de trameses certificades i serveis de missatgeria	NO		3	4	12	R02	SI	Recordar a les unitats organitzatives que son els responsables d'aquest seguiment mitjançant la web a la que tenen accés.				
		Carteries	Tramitació correcta i puntual de portesignatures, documentació i paqueteria interna	Puntualitat i absència d'incidències	SI		3	2	6	R16	SI	Establir circuit SEGUR de seguiment (NUCLI)				
		Carteries	Suport i tramitació en termini mailings: plegament, etiquetatge, ensobriment, etc.			NO				0		SI				
		Carteries	Informació i tramitació sobre la despesa de serv postals i missatgeria i assessorament sobre els serveis més econòmics	Agilitat i veracitat de la informació facilitada	NO					0		SI	Formació contínua interna del personal auxiliar de suport o assegurar derivació de la consulta al responsable de la unitat/departament			
			Informació general i suport puntual sobre serveis de la Direcció; atenció i derivació de queixes i suggeriments	Agilitat i veracitat de la informació facilitada	SI					0		NO	Assegurar el coneixement del catàleg de serveis per part de l'equip de SSGG. Reforçar el seguiment de les queixes i suggeriments i l'obligatòria resposta			
	Serveis general als Recintes	Garantir la prestació de serveis externalitzats varis		SI					0		SI					
Estadants dels recintes		Informació clara i en temps d'actuacions que requereixin de Coordinació Activitats Empresaries	Concreció en les actuacions que es realitzaran i en les mesures específiques a adoptar pels usuaris.	NO		2	2	4		NO	Reforçar comunicació amb els promotors de les actuacions					
Estadants dels recintes	Serveis generals a Recintes	Garantir la prestació de serveis comuns de neteja i DDD	Coordinació i absència d'incidències	NO		3	4	12	R13	SI						
Reproducció Gràfica	Serveis i organismes autònoms i consorcis de la Diba	Materials de reproducció gràfica	Provisió de materials impresos i altres materials de reproducció gràfica del catàleg de serveis	Producció de materials de qualitat en el mínim temps possible	SI		3	4	12	R26 R27	SI	Desenvolupar carta de serveis en el temps de resposta El Gab de Premsa i Comunicació està elaborant el nou circuit de tasques i despeses del material de difusió dels serveis i organismes afectats.	Esteve Bosch/QUALITAT	31/3/2021	Pendents de l'execució el 2021 per part de Comunicació	
Gestió d'espais i mobiliari	Serveis de la Diputació de Barcelona	Remodelació d'espais i trasllats de llocs de treball	Disposar d'oficines adients a les necessitats dels serveis	Disposar de mobiliari nou i de configuracions amb criteris d'aprofitament de l'espai	SI	Executar, com a mínim, el 90% dels projectes de remodelació d'espais i trasllats en els terminis acordats	4	2	8		SI	Disposar d'un calendari de remodelacions				
					SI	Executar el total de sol·licituds amb un rati d'incidències inferior al 2%.	4	4	16	R61	SI					
		Subministrament i manteniment de mobiliari i complements, enmarcació de quadres i copia de claus	Disposar de mobiliari i complements, enmarcació de quadres i copia de claus	Obtenir un servei ràpid i amb productes funcionals i de qualitat	SI	Lliurar, com a mínim, el 90% de les sol·licituds conformades de mobiliari i complements d'oficina dins del temps de resposta.	4	3	12	R61	SI	Proveir els estocs en funció de les demandes				
		Suport actes corporatius	Proveir els actes corporatius de mobiliari i material necessari	En el temps i mobiliari adequat	SI		3	3	9	R63	SI					



VERSIÓ 1.3
 Data aprovació document: 10/07/2017
 Creat i aprovat per: Comitè de Direcció
 Data última modificació: 13/4/2022
 Modificat i aprovat per: Direcció

Anàlisi de les parts interessades i requisits per l'organització Clients

Linia de negoci	Segmentació part interessada	Producte (bé o servei)	Necessitats	Expectativa Part-Interesada-Diba	Carta de Serveis	Requisits pel SGQ	Impacte expectativa	Probabilitat de millora	Nivell Impacte s/expectativa	Risk associat	Es compleix la necessitat?	Accions a planificar compliment expectativa	Responsable de l'execució	Terminis	Estat
	Ajuntaments i ONGs	Cessió de mobiliari	Obtenir mobiliari recuperat o descatalogat de manera gratuïta i també el transporten	Un catàleg de peticions de mobiliari recuperat consultable			4	2	● 8		SI				
Gestió de sales i audiovisuals	Serveis Corporatius (client intern)	Sales i espais comuns	Disponibilitat d'espais. Equipament bàsic, logístic i audiovisual	Gestió de reserva on time. Reacció immediata	SI		4	2	● 8		SI				
	Associacions i entitats (client extern)	Sales i espais comuns	Disponibilitat d'espais. Equipament bàsic, logístic i audiovisual	Gestió de reserva on time. Agilitat de la tramitació de la sol·licitud	SI		4	2	● 8		SI	Assegurar la cobertura del servei en tot moment			
			Bonificació de la reserva per qüestions culturals	Bonificació del 100% de la reserva	SI	Ordenances fiscals aprovades per la Diba	4	4	● 16	R79	SI	Informar clarament i puntualment dels criteris d'aplicació de taxes. Lliurament de les taxes quan es produeix la demanda.			
Pdl	Serveis corporatius i sector públic DIBA	Emmagatzematge i distribució	Recepcionar, emmagatzemar i distribuir els seus materials	Atendre les necessitats d'emmagatzematge en poc temps i en unes instal·lacions ben mantingudes	SI	Vetllar per les condicions de temperatura i humitat dels espais climatitzats, així com de la correcta protecció i neteja de les mercaderies emmagatzemades	3	3	● 9	R76	SI				
	Estadants del recinte PDL	Emmagatzematge, distribució i cessió espais	Tenir cobertes les necessitats d'emmagatzematge	Obtenir solució en temps a les noves necessitats d'espai, recursos i emmagatzemament	NO		4	3	● 12	R36	SI				