

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

Objectiu Avaluar els riscos de l'activitat.  
 Reduir la probabilitat d'ocurrència o materialització del risc

LOCALITZACIÓ DEL RISC						AVALUACIÓ DEL RISC			VALORACIÓ DEL RISC				RESPOSTA D'AVANT DEL RISC - PLA D'ACCIÓ				RESULTAT	
Número d'ordre	Tipus procés	Àmbit	Procés	Procediments	Part interessada	Situació de risc	Efecte potencial	Causa	Gravetat	Ocurrència	Valor	Nivell de risc	Resposta	Accions	Responsable/s	Terminis	Risc actual	Executat?
R01	Operatiu	Qualitat	Reproducció gràfica	PR10-02 Reproducció gràfica	Proveïdories	Absència de proveïdoria	Possibilitat de quedar-se sense proveïdor de l'especialitat o exclusivitat	Únic fabricant / proveïdoria exclusiva	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR	Definir sistema de licitació de materials per concurs per evitar quedar-nos sense crèdit de compra del menor Elaboració de licitacions de materials més utilitzats (entrada en vigor el 2020-2021)	Esteve Bosch	2021	6	no
R02	Operatiu	Tots tres	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Clients	No identificació d'incidències i estudi posterior de les causes	Reducció de la qualitat en la prestació del servei i disminució del grau de satisfacció del client	Falta d'implicació dels equips de treball i especialment del gestor de l'espai/carteria	4	4	16	EXTREM	REDUIR	Accions formatives /tallers de sensibilització. Creació de grups de treball per analitzar incidències recurrents	Direcció Of. Gestió de Recintes		16	
R03	De Suport	Qualitat	Gestió econòmica	SDL06 Compres i Aprovisionament	Treballadors i Sindicats	Entrada continuada i massiva de consultes externes	Saturació, sobrecàrrega de treball	Manca formació i implicació dels gestors. Falta de personal Teletreball per situació d'emergència derivada de la COVID-19	4	4	16	EXTREM	REDUIR	Accions formatives /tallers de sensibilització Aprovació i compliment del Pla de contingència	Alta direcció/Unitat Econòmica	2020	5	SI
R04	De Suport	Qualitat	Gestió econòmica	SDL06 Compres i Aprovisionament	Treballadors i Sindicats	Administració electrònica a curt termini	Desorientació, inseguretats i reorganització de processos. Implementació deficient	Manca de formació pràctica	4	4	16	EXTREM	REDUIR	Disposar de referent d'Administració electrònica amb competència i formació suficient per a donar suport a la transició. Disposar d'un espai a la CV on es reculli la documentació de suport per a la implantació de l'AE	Alta direcció/Administradors CV/Direcció de Formació	2019	5	SI
R05	De Suport	Qualitat	Gestió de recursos humans	SDL07 Gestió de recursos humans	Treballadors i Sindicats	Falta de competència	Baixa qualitat del servei, incidències, queixes	Manca de Pla de formació per competències i necessitats	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR	Disseny i desenvolupament d'accions formatives específiques a mida per a cada col·lectiu professional i unitat organitzativa de la SDLO. Atenció a les necessitats específiques i singulars a través de la formació externa. Avaluació de l'eficàcia de la formació per part dels comandaments dels treballadors		6		
R06	Estratègic	Tots tres	Direcció	SDL02 Direcció	Serveis Centrals Diba	Manca de bona definició dels objectius i indicadors associats	Avaluació esbiaixada i pressa de decisions esbiaixada o insuficient	Manca de realisme, coneixements o competències en gestió i avaluació / Manca cultura d'avaluació	3	4	12	EXTREM	REDUIR	Revisió objectius. Adequació a estratègia organitzativa. Subdirector tractarà amb cada responsable de línia de negoci objectius. Intensificar la cultura de la millora en les sessions de seguiment de direcció	Alta direcció i responsables línies de negoci. Assessorament responsable de qualitat		4	SI
R07	Estratègic	Qualitat	Comunicació interna i externa	SDL13 Comunicació, context i parts interessades	Serveis Centrals Diba	Desconèixer les necessitats dels clients	Planificació deficient. No satisfer la demanda	Manca de canals òptims de comunicació Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	4	12	EXTREM	REDUIR	Revisar context i parts interessades i definir totes les necessitats i expectatives. Utilitzar la Comunitat Logística com canal de comunicació amb els clients. Aprovació i compliment del Pla de contingència	Direccions i responsable de qualitat		12	
R08	Estratègic	Mediambient	Pla d'Optimització de Recursos	Manual POR	Serveis Centrals Diba	No assoliment dels objectius del Pla per falta de concreció d'actuacions	Incompliment estratègia ambiental	Falta de comunicació amb altres serveis promotors Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	4	12	EXTREM	REDUIR	Establir canal de comunicació entre un referent (Subministraments continus) i la SD d'Edificació per tal de disposar de la informació escaient sobre les accions emprades Utilitzar la Comunitat Logística com canal de comunicació amb els serveis Corporatius Aprovació i compliment del Pla de contingència	Responsable de Subministraments continus	2019	4	SI
R09	Operatiu	Mediambient/P revisió	Trasllats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Clients	No gestió d'incidents i/o accidents laborals i/o mediambientals	No realimentació del sistema. No accions de millora	Desconeixement de la metodologia. Falta d'interès del gestor	4	3	12	EXTREM	REDUIR	Investigació dels accidents per par de l'OPRL. Registrar mesures correctores en BBDD en funció de l'anàlisi de causes. Seguiment per part de l'Unitat de RRHH de l'aplicació de les accions correctores	Responsables de processos	2019	4	SI
R10	Operatiu	Qualitat	Trasllats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Clients	Falta manteniment preventiu dels vehicles (neteja i benzina)	No es pot atendre parcialment la demanda de VSC	Reclassificació dels conductors ( canvi horaris i funcions)	4	1	4	MODERAT	CONTROLAR	Es fa la neteja diària del vehicle que han sortit. Actualment la demanda ha caigut força		4		
R11	Operatiu	Qualitat	Gestió del taller de vehicles	PR10-11 Gestió de taller	Clients	Manca de proveïdors homologats	Impossibilitat de la prestació del servei	Tancament del proveïdor	4	3	12	EXTREM	REDUIR	Renovar els concursos d'adjudicació	Oficina de Gestió Interna/cap Unitat de Manteniment de Vehicles	2020	4	SI
R12	Operatiu	Qualitat	Support d'informació bibliogràfica i documental	SDL15 Support d'informació bibliogràfica i documental	Proveïdories	Disposar d'un únic proveïdor per la gestió de les subscripcions (diaris/revistes)	Haver d'assumir la gestió directa de les subscripcions (diaris/revistes) fallida.	Només es va presentar una empresa al concurs de 2015.	3	4	12	EXTREM	REDUIR	Llicitar nou contracte de Subscripcions en 2020. En el seu defecte Assolir la gestió amb recursos propis per tal de mantenir un servei de qualitat.	cap de la Biblioteca General i de Referència	2020	4	SI
R13	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Clients	Informació sobre productes i/o serveis deficient/insuficient/inexistent	Genera falses expectatives	Desconeixement parcial dels serveis que es presten	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR	Publicació catàleg de serveis de carteria i serveis generals (catàleg OGR)	Oficina de Gestió de Recintes	2020	6	
R14	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Clients	Incompliments contractuals en els serveis externalitzats	Baixa qualitat del servei, incidències, queixes increment de la càrrega de treball dels gestors	Incompliments dels requeriments dels contractes Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	4	12	EXTREM	REDUIR	Reforçar procediments de seguiment i verificació sobre la prestació final del servei. Incrementar import de les penalitzacions per incompliments Gestió i seguiment de la contractació en modalitat de teletreball		4	SI	
R15	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Clients	Incompliments proveïdor serveis postals	Insatisfacció de l'usuari, increment de queixes i càrrega de treball en el seguiment de les trameses	Únic proveïdor sense mitjans per realitzar tots els serveis Situació d'emergència derivada de la COVID-19	4	3	12	EXTREM	REDUIR	Resoldre contracte i iniciar un procediment nou. El prestatdor del servei és l'únic que hi ha al mercat. Incrementar seguiment de les incidències per gestionar les indemnitzacions fixades per Correus en cas d'incidències. Gestió i seguiment de la contractació en modalitat de teletreball	Oficina de Gestió de Recintes i responsables de serveis generas	duració contracte	4	SI
R16	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Clients	Falta de competència del personal	Baixa qualitat del servei, incidències, queixes	Personal no preparat i/o implicat	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR	Definició clara de competències requerides per a cada lloc de treball i pla de formació	Responsables serveis generas	2021	6	
R17	De Suport	Qualitat	Subministrament continuus	SDL08 Gestió Subministrament continuus	Treballadors i Sindicats	Les sol·licituds del servei no arriben en temps i forma	Funcionalitat i rendiment del servei informàtics	Falta de coneixement del procediment i medis informàtics	3	4	12	EXTREM	REDUIR			12		
R18	De Suport	Qualitat	Subministrament continuus	SDL08 Gestió Subministrament continuus	Proveïdories	Incidències en la facturació per part de la comercialitzadora	Excés en el temps de resposta, demora en el pagament	No actualització de preus, error en lectures	3	4	12	EXTREM	REDUIR			12		
R19	Operatiu	Qualitat	Senyalística	PR11-05 Senyalística	Serveis Centrals Diba	Trencament de la relació col·laborativa amb altres unitats que presten servei a l'unitat - treball transversal	Increment de la càrrega de feina. Increment d'incidències en la prestació del servei	Descoordinació i mala comunicació	3	1	3	MODERAT	CONTROLAR	Mantenir circuit de comunicació actuals per evitar el nivell d'ocurrència. Utilització programa Driver en la planificació	Cap Unitat de Senyalística		3	
R20	Operatiu	Mediambient	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Serveis Centrals Diba	Inundació al magatzem	Deteriorament total o parcial del material dels serveis.	Fuites diverses	4	3	12	EXTREM	REDUIR	Revisions periòdiques de les instal·lacions i els sistemes.	Reponsable departament PDL / Responsable manteniment PDL	permanent	12	
R21	De Suport	Qualitat	Gestió econòmica	SDL06 Compres i Aprovisionament	Proveïdories	Aturada de la prestació del servei o subministrament per part de l'adjudicatari	Nova contractació amb facturació retinguda	Problemes econòmics adjudicatari Situació d'emergència derivada de la COVID-19	4	3	12	EXTREM	REDUIR			12		
R22	De Suport	Qualitat	Gestió econòmica	SDL06 Compres i Aprovisionament	Serveis Centrals Diba	Canvis continus de normativa i instruccions	Desorientació i reorganització de processos	Canvis de govern Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	4	12	EXTREM	REDUIR			12		
R23	De Suport	Qualitat	Gestió econòmica	SDL06 Compres i Aprovisionament	Serveis Centrals Diba	Manca empatia de la direcció	Insuficient fluxos de comunicació	Manca de confiança	3	4	12	EXTREM	REDUIR			12		
R24	De Suport	Qualitat	Control de qualitat i millora contínua	SDL05 Sistema de millora	Clients	No detecció de no conformitats, producte no conforme i incidències en general	Reducció de la qualitat en la prestació del servei. Disminució del grau de satisfacció del client	Falta de metodologia i desconeixement del servei i/o producte. Falta d'interès del gestor	4	3	12	EXTREM	REDUIR	Accions formatives i de sensibilització. Potenciar el nucli de qualitat	Alta direcció i cap de RRH. Assessorament responsable de qualitat		12	
R25	De Suport	Mediambient/P revisió	Control de qualitat i millora contínua	SDL05 Sistema de millora	Treballadors i Sindicats	No gestió d'incidents i/o accidents laborals i/o mediambientals	Increment de l'absentisme laboral i impacte mediambiental	Desconeixement de la metodologia. Falta d'interès del gestor	4	3	12	EXTREM	REDUIR	Accions formatives i de sensibilització. Potenciar el nucli de qualitat. Investigació dels accidents de treball i implementació de mesures correctores.	Alta direcció i cap de RRH. Assessorament responsable de qualitat. Of. Prv. Riscos Laborals		4	SI
R26	Operatiu	Qualitat	Reproducció gràfica	PR10-02 Reproducció gràfica	Treballadors i Sindicats	Augment de la demanda de treballs urgents	No compliment dels terminis i afectació a la resta de feines	Imprevist per material o capacitat productiva i/o de gestió del transport Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	1	3	MODERAT	CONTROLAR	Sensibilitar els clients per comunicar amb la màxima anterioritat el treball per fer. Això ens implica a un treball extra de coordinar el transport de la mercaderia amb altres unitats orgàniques Projecte de la PDL del lliurament de material optimitzat entre recintes (projecte en elaboració, pendent d'execució quan s'aprovi)	Esteve Bosch	2n semestre 2021	3	no
R27	Operatiu	Qualitat	Reproducció gràfica	PR10-02 Reproducció gràfica	Treballadors i Sindicats	Treballs de gran volum a mida	No compliment dels terminis i afectació a la resta de feines	Imprevist per material o capacitat productiva. Per problema d'estocatge	3	1	3	MODERAT	CONTROLAR	Des de finals del 2019 compra de materia prima i estocar a la PDL	Alfons Campamà		1	SI
R28	Estratègic	Qualitat	Direcció	SDL02 Direcció	Clients	Insatisfacció usuaris	Queixes, reclamacions i incidències contínues	Insuficient capacitat productiva per situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	3	9	ALT	REDUIR	Incentivar el control de la prestació de serveis per part dels responsables de les línies de negoci. Assolir un 100 de les verificacions de compliments dels requeriments contractuals. Valorar la realimentació de les enquestes establir accions de millora	Responsables línies de negoci		3	SI
R29	Operatiu	Qualitat	Atenció telefònica	PR11-08 Atenció telefònica	Treballadors i Sindicats	Recepció de trucades d'usuaris conflictius o agressius, majoritàriament per temes de l'ORGT	Estrès, insatisfacció laboral	Notificacions d'embargament, multes, etc. per part de la Diputació de Barcelona	2	2	4	MODERAT	CONTROLAR	Demanar a la ORGT que incorpori un telèfon directe a les multes o derivació directa. Accions formatives per gestió de conflictes	Cap Unitat de telefonistes		1	SI
R30	Operatiu	Qualitat	Atenció telefònica	PR11-08 Atenció telefònica	Clients	Baixes i absentisme laboral	Repercussió en la qualitat del servei, falta de recursos	Manca de reconeixement organitzatiu, clima laboral, insatisfacció laboral. Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	4	12	EXTREM	REDUIR	Seguiment riscos psicosocials, coneixement de la corporació per millorar la qualitat del servei i del grau de satisfacció dels usuaris. Treball presencial a torns per cobrir totes les franges horàries de la centraleta Compliment Pla contingència Corporatiu	Cap Unitat de telefonistes	2020	4	SI
R31	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Clients	Informació sobre instruccions de treball deficient/insuficient/	Deficiències en l'execució del servei. Augment de les incidències i les queixes dels clients	Manca de definició o actualització dels procediments	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR	Identificar accions que requereixen instruccions de treball operatives i elaboració de les mateixes	Cap USSGG	2019	2	SI
R32	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Clients	Seguiment insuficient de les trameses postals certificades i notificacions	Insatisfacció de l'usuari	Servei no definit	2	2	4	MODERAT	CONTROLAR	Definir nou servei de seguiment de trameses certificades i notificacions	La nova empresa te un servei via web pel seguiment de les trameses certificades	2019	1	SI
R33	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Treballadors i Sindicats	Insuficient coneixement del mercat i sobre requisits en diferents matèries vinculades amb la contractació de serveis externalitzats (mediambientals, maquinària,...)	Requeriments en la prestació del servei poc definits i/o actualitzats	Formació insuficient dels gestors	2	2	4	MODERAT	CONTROLAR	Establir contactes amb altres organitzacions per incorporar coneixement	Secció Planificació i Coordinació	2021	4	
R34	Operatiu	Qualitat	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Proveïdories	Caiguda xarxa elèctrica	Tall subministrament elèctric	Fallida sistema	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR	Definir protocol d'actuació. Connexió maquinari a xarxa SAI. Desconnexió de màquines.	Reponsable departament PDL / Responsable manteniment PDL		2	SI

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

Objectiu Avaluar els riscos de l'activitat.  
 Reduir la probabilitat d'ocurrència o materialització del risc

LOCALITZACIÓ DEL RISC						AVALUACIÓ DEL RISC			VALORACIÓ DEL RISC				RESPOSTA D'AVANT DEL RISC - PLA D'ACCIÓ				RESULTAT	
Número d'ordre	Tipus procés	Àmbit	Procés	Procediments	Part interessada	Situació de risc	Efecte potencial	Causa	Gravetat	Ocurrència	Valor	Nivell de risc	Resposta	Actuacions	Responsable/s	Terminis	Risc actual	Executat?
R35	Operatiu	Qualitat	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Clients	Manca d'espai al magatzem	No poder donar servei als clients	Materials obsolets Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	4	12	EXTREM	REDUIR	Informar als clients per a que organitzin els seus materials	Responsable departament PDL		12	
R36	Operatiu	Qualitat	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Treballadors i Sindicats	Prestació de servei de baixa qualitat	Impossibilitat per gestionar les tasques necessàries per donar servei i tots els tràmits necessaris per al bon funcionament de la PDL.	Reducció de personal per diversos motius (baixes, jubilacions, etc.) Situació d'emergència derivada de la COVID-19	4	4	16	EXTREM	REDUIR	Previsió de tasques i organització del personal necessari, amb l'elaboració d'informes per a l'assignació de RRHH a la PDL.	Responsable departament PDL / Direcció Serveis RRHH	continu	5	SI
R37	De Suport	Tots tres	Gestió de Recursos Humans	SDI07 Recursos Humans	Proveïdories	Dificultats tècniques per coordinar-se amb els diferents agents que intervien en les coordinacions d'activitats empresarials (CAE)	Facilitar l'intercanvi clar d'informació entre els diferents agents que intervien en les CAE i determinar clarament les responsabilitats que s'han d'assignar a cadascun d'ells.	No està instal·lat o desenvolupat un programari de coordinació d'activitats empresarials entre els diferents agents implicats ( unitats SDL, OPRL, SEDIF, empreses)	3	3	9	ALT	REDUIR	Disseny i desenvolupament de programari específic per realitzar la coordinació d'activitats empresarials en els que hi ha concurrència d'agents externs i interns.Revisió procediment SDI10 CAE d'acord a nova situació.	Direcció de Serveis d'Edificació i Logística/Subdirecció de Logística	2020	9	
R38	De Suport	Previsió	Gestió de Recursos Humans	SDI07 Recursos Humans	Proveïdories	Dificultats tècniques per coordinar-se amb els diferents agents que intervien en les avaluacions de riscos i determinació de mesures preventives i correctores	Facilitar l'intercanvi clar d'informació que permeti fer el seguiment de les avaluacions de riscos entre els diferents agents implicats ( unitats SDL, OPRL, SEDIF), així com assignar responsabilitats.	No està instal·lat o desenvolupat un programari que permeti fer el seguiment de les avaluacions de riscos entre els diferents agents implicats ( unitats SDL, OPRL, SEDIF), així com assignar responsabilitats.	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR	Potenciar la BBDD d'accions preventives i conformar els informes necessaris per a la presa de decisió. Disseny i desenvolupament de programari específic per realitzar la coordinació d'activitats empresarials en els que hi ha concurrència d'agents externs i interns.Revisió procediment SDI10 CAE d'acord a nova situació.	Direcció de Serveis d'Edificació i Logística/Subdirecció de Logística/Unitat de Recursos Humans	2020	6	
R39	De Suport	Qualitat	Gestió de Recursos Humans	SDI07 Recursos Humans	Treballadors i Sindicats	Baixa productivitat i qualitat de prestació de servei. Treballadors desmotivats	Baixa implicació dels treballadors en la feina i dificultats perquè s'assumeixin responsabilitats en la qualitat de la seva feina	Falta de lideratge. Condicions laborals precàries Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	4	12	EXTREM	REDUIR	Formació específica dels comandaments en accions formatives relacionades amb el desenvolupament de persones, resolució de conflictes i potenciació de l'equip de treball.	Alta direcció/Unitat de RRHH	2019-2020	4	SI
R40	Operatiu	Previsió	Reproducció gràfica	PR10-02 Reproducció gràfica	Treballadors i Sindicats	No aplicació de les accions de prevenció	Accident de treball o demanda de riscos laborals	Aspectes específics de cada secció del taller i especialitat Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	1	3	MODERAT	CONTROLAR	Pla de Formació Específica de la Subdirecció de Log. Control de les de les mesures preventives proposades i implementació de mesures correctores per part dels comandaments de les unitats organitzatives. Utilització de BBDD transversal sobre la qual es pugui anar fent el seguiment particular de cada unitat organitzativa Aplicació dels protocols de prevenció específics de la COVID-19	Esteve Bosch	fins que s'acabi l'esata d'alarma	1	SI
R41	Estratègic	Tots tres	Direcció	SDL02 Direcció	Serveis Centrals Diba	Revisió per direcció ineficaç i/o poc valorada	Manca de planificació o presa de decisions esbiaixada o insuficient / No confirmat auditoria	Manca de lideratge operatiu	4	2	8	ALT	REDUIR	Participació activa de les direccions i responsables de línies de negoci en la revisió per la direcció	Alta direcció i responsables línies de negoci. Assessorament responsable de qualitat		8	
R42	Estratègic	Qualitat	Planificació i control pressupostari	SDL09 Gestió pressupostària	Serveis Centrals Diba	Manca d'execució del pressupost	No assoliment objectius pressupostaris. Establert pressupostària	Manca de planificació Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	4	12	EXTREM	REDUIR				12	
R43	Estratègic	Qualitat	Comunicació interna i externa	SDL13 Comunicació, context i parts interessades	Clients	Informació sobre instruccions de treball deficient/insuficient/	Deficiències en l'execució del servei. Augment de les incidències i les queixes dels clients	Manca d'actualització de la documentació operativa	4	2	8	ALT	REDUIR	Definir projecte de revisió de la documentació operativa. Segons el procediment de Informació documentada i instrucció de la direcció, els procediments s'han de revisar com a mínim una vegada cada any i sempre que hagi alguna variació de procés.	Responsables línies de negoci / responsable de qualitat		3	SI
R44	Operatiu	Qualitat	Atenció telefònica	PR11-08 Atenció telefònica	Clients	Errors inter-actuació treballadora-màquina (SAP i ALCATEL) degut al canvi continu d'un sistema a l'altre	Dificultats en derivació de trucades i insatisfacció del client	Procediments mecànics de treball no integrats	2	2	4	MODERAT	CONTROLAR	Unificar els dos sistemes de treball. Amb motiu de les mesures de prevenció a adoptar per la pandèmia actual la centraleta s'està atenant en els domicilis de les operadores la qual cosa ha dificultat que informàtica estabexi la unificació necessària d'aplicatius	Informàtica	2019-2023	4	
R45	Operatiu	Qualitat	Trasllats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Clients	No atendre les sol·licituds de V SC per volum de demanda.	No poder atendre la demanda puntual de sol·licituds	Insuficiència de vehicles per atendre picos de demanda	4	2	8	ALT	REDUIR	Fomentar l'ús compartit de vehicles - Buscar opcions de lloger diari (Carsharing) pels pic de demandes			8	
R46	Operatiu	Qualitat	Gestió del taller de vehicles	PR10-11 Gestió de taller	Serveis Centrals Diba	Externalització dels serveis que presta el taller a tallers externs.	Pèrdua de negoci.	Decisions organitzatives	4	2	8	ALT	REDUIR	Decisions organitzatives (No és cap acció)			8	
R47	De Suport	Previsió	Previsió de riscos	SDL14 Prevenció de riscos	Treballadors i Sindicats	Equips tècnics obsolets	Baixa productivitat i qualitat en la prestació de servei. Absentisme laboral (baixes i indisposicions) malalties professionals, deficient clima laboral	Falta de pressupost per a l'actualització d'equips	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR	Programa de manteniment preventiu i correctiu d'equips de treball i determinació de necessitats de renovació anual d'aquests per tal d'ajustar el pressupost.			6	
R48	De Suport	Previsió	Coordinació d'activitats empresarials	SDL11 Coordinació activitats empresarials	Treballadors i Sindicats	No aplicació del marc legal en matèria de CAE	Augment dels accidents laborals. Expedients sancionadors	Desconeixement	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR	Disseny i desenvolupament de programari específic per realitzar la coordinació d'activitats empresarials en els que hi ha concurrència d'agents interns i externs. Revisió i adaptació del procediment de coordinació.	OPRL	2020	6	
R49	Estratègic	Qualitat	Direcció	SDL02 Direcció	Altres Organismes	No aprovació o modificació del avantprojecte de pressupost	No execució de projectes	Prioritats polítiques / Restriccions pressupostàries Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	1	3	MODERAT	CONTROLAR	Iniciar avantprojecte de pressupost en començar l'any en curs. Trametre a direcció proposta d'avantprojecte el mes de setembre. Tramitar avantprojecte en temps i forma establerta per Programació	Alta direcció i responsables línies de negoci.	2020	1	SI
R50	Operatiu	Qualitat	Atenció telefònica	PR11-08 Atenció telefònica	Treballadors i Sindicats	Relacions interpersonals complexes - clima laboral	Estrès, insatisfacció laboral	Riscos psicosocials	2	3	6	MODERAT	CONTROLAR	Grups de treball i seguiment de mesures preventives d'ordre psicosocial. Reunions periòdiques de l'equip i FOGR	Direcció OGR	2019	2	SI
R51	Operatiu	Qualitat	Gestió del taller de vehicles	PR10-11 Gestió de taller	Altres Organismes	Canvis d'organigrames.	Externalització parcial del servei .	Decisions organitzatives	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR				6	
R52	Operatiu	Qualitat	Suport d'informació bibliogràfica i documental	SDL15 Suport d'informació bibliogràfica i documental	Ad. Públiques	Augment de la demanda per l'oferta de serveis als ens locals	Dispersió de les monografies en paper	Suposat augment del préstec	2	3	6	MODERAT	CONTROLAR	Definir projecte digital	cap de la Biblioteca General i de Referència		6	
R53	De Suport	Qualitat	Gestió de Recursos Humans	SDI07 Recursos Humans	Treballadors i Sindicats	Borses de treball amb processos de selecció basats en requeriments formatius genèrics i poc ajustats a les necessitats operatives de les unitats de la SDL	Temps d'adaptació i formació dels empleats en el lloc de treball elevat	Activitats i procediments de treball molt específics dels llocs de treball	2	3	6	MODERAT	CONTROLAR	Formació específica del treballador/a un cop s'ha incorporat a la seva unitat a la SDLO.			6	
R54	De Suport	Qualitat	Gestió de Recursos Humans	SDI07 Recursos Humans	Serveis Centrals Diba	Desconeixement dels procediments i instruccions vigents	Activitats sense control o supervisió que poden generar duplicitats o oblitats d'alguns aspectes fonamentals per realitzar satisfactoriament el procés de treball	No hi ha una instrucció periòdica i sistemàtica sobre les instruccions o procediments de treball establerts per tal d'implicar als treballadors en la millora dels processos de treball	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR	Revisió periòdica i sistemàtica de les instruccions de treball per part dels comandaments operatius de les diferents unitats amb els treballadors adscrits a aquestes.			6	
R55	Operatiu	Qualitat	Atenció telefònica	PR11-08 Atenció telefònica	Clients	Increment de les trucades en anglès	No es pot atendre la trucada i és presta un servei deficient	Personal sense coneixements d'idiomes	2	1	2	BAIX	ACCEPTAR	Definir criteris de derivació	Cap USSGG	2020	1	SI
R56	Operatiu	Qualitat	Trasllats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Clients	Inatisfacció usuaris	Malva imatge	Situació d'emergència derivada de la COVID-19	4	1	4	MODERAT	CONTROLAR	potenciar el Teletreball per donar resposta a la demanda	Oficina de Gestió Interna	2020	1	SI
R57	Operatiu	Qualitat	Trasllats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Proveïdories	Fugida del client a altres mitjans de transport (taxi)	Reducció del volum de negoci	La mobilitat en BCN és més fluida en taxi que en vehicles privat	2	1	2	BAIX	ACCEPTAR	No es un risc es una opció			2	
R58	Operatiu	Qualitat	Trasllats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Proveïdories	Falta de subministrament combustibles fòssil	Immobilització de la flota	Falta de proveïdoria	1	1	1	BAIX	ACCEPTAR	Nou proveïdor GNC Contractat		2019	0	SI
R59	Operatiu	Qualitat	Gestió del taller de vehicles	PR10-11 Gestió de taller	Proveïdories	Adquisició de vehicles que el subministrament de recanvis afecti al temps de reparació	Incompliment dels compromisos de la carta de serveis.	Manca d'incorporació de criteris específics en la contractació.	2	2	4	MODERAT	CONTROLAR	Compliment documentació de contractació amb criteris específics.		2019	1	SI
R60	Operatiu	Qualitat	Gestió del taller de vehicles	PR10-11 Gestió de taller	Proveïdories	Impossibilitat de reparar vehicles	Externalització del servei	Manca de formació i certificació del personal Falta de personal per situació d'emergència derivada de la COVID-19	4	4	16	EXTREM	REDUIR	S'ha demanat la formació i mes mecanics. Seguiment Pla de contingència. Compliment mesures de prevenció de la COVID-19	Oficina de Gestió Interna / Unitat de Manteniment de Vehicles	2020	16	
R61	Operatiu	Qualitat	Gestió d'espais i mobiliari	PR10-31 Gestió d'espai i mobiliari	Proveïdories	Trencaments d'estocs	No execució de projectes i sol·licituds per manca de material	Manca de control magatzem derivat per situació d'emergència derivada de la COVID-19	4	3	12	EXTREM	REDUIR	Inventari i control d'estocs	Oficina de Gestió Interna / Unitat de Manteniment de Vehicles	2020	12	
R62	Operatiu	Qualitat	Gestió d'espais i mobiliari	PR10-31 Gestió d'espai i mobiliari	Proveïdories	Incompliment dels serveis prestats per part de les proveïdories	No execució de projectes i sol·licituds	Incompliment de servei	4	1	4	MODERAT	CONTROLAR	Seguiment de contractes proveïdories			1	SI
R63	Operatiu	Qualitat	Gestió d'espais i mobiliari	PR10-31 Gestió d'espai i mobiliari	Treballadors i Sindicats	Incompliments de prestació de serveis per manca de personal	Servei deficient	Baixes mèdiques/ absentisme Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	4	12	EXTREM	REDUIR	Seguiment Pla de contingència. Compliment mesures de prevenció de la COVID-19			4	SI
R64	Operatiu	Qualitat	Gestió d'espais i mobiliari	PR10-31 Gestió d'espai i mobiliari	Altres Organismes	Canvis polític-econòmics	Aturada de projectes, baixa qualitat del servei, incidències, queixes	Restricció de la contractació Situació d'emergència derivada de la COVID-19	4	3	12	EXTREM	REDUIR				12	
R65	Operatiu	Qualitat	Carteries i SSGG	PR11-02 Carteries PR11-07 Serveis Generals	Serveis Centrals Diba	Incidències en l'assignació de xofer per atendre els circuits de carteria de Can Serra (Parc Mòbil)	Anul·lació de circuits de carteria	Decisions internes que afecten a la prestació del servei de carteria Situació d'emergència derivada de la COVID-19	2	4	8	ALT	REDUIR	Reforçar canals de comunicació i col·laboració amb el Parc Mòbil	Cap USSGG	2019	3	SI
R66	De Suport	Qualitat	Subministrament continu	SDL08 Gestió Subministrament continu	Treballadors i Sindicats	Alentiment de la prestació del servei	Aturada parcial en la prestació del servei	No disposar de personal suficient per situació d'emergència derivada de la COVID-19	4	3	12	EXTREM	REDUIR	Creació de la Unitat de SC i augment de personal. Incentivar el teletreball Compliment Pla de contingència			12	
R67	Operatiu	Qualitat	Senyalística	PR11-05 Senyalística	Proveïdories	Incompliment dels acords de temps, per manca de material	Descrèdit	Nivell inadequat de material (cop estoc i rigidesa de normativa)	2	2	4	MODERAT	CONTROLAR	Planificar l'estock del material i fer el seguiment de comandes no lliurades	Cap senyalística	2019	1	SI

Subdirecció de Logística - Secció de Qualitat i Processos  
 Mapa de riscos i oportunitats (MRO) - Pla de gestió del risc (PGR)

Codi: RT-SDL17-01  
 Rev: 2

2020

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

Objectiu Avaluar els riscos de l'activitat.  
 Reduir la probabilitat d'ocurrència o materialització del risc

LOCALITZACIÓ DEL RISC						AVALUACIÓ DEL RISC			VALORACIÓ DEL RISC				RESPOSTA D'AVANT DEL RISC - PLA D'ACCIÓ				RESULTAT	
Número d'ordre	Tipus procés	Àmbit	Procés	Procediments	Part interessada	Situació de risc	Efecte potencial	Causa	Gravetat	Ocurrència	Valor	Nivell de risc	Resposta	Accions	Responsable/s	Terminis	Risc actual	Executat?
R68	De Suport	Qualitat	Gestió d'instal·lacions i recursos tècnics	PR10-01 Manteniment equips i control equips mesura	Proveïdories	Falta de manteniment d'equips	Avaries de màquines	Restricció de la contractació	4	1	4	MODERAT	CONTROLAR	Seguiment programa manteniment			4	
R69	Operatius	Qualitat	Gestió sales i suport audiovisual	PR11-03 Gestió sales i espais comuns PR11-06 Suport audiovisual	Serveis Centrals Diba	No disponibilitat de recursos per satisfer la demanda	Peticions no satisfetes	Manca de recursos disponibles Situació d'emergència derivada de la COVID-19	2	4	8	ALT	REDUIR	Promoure les reunions virtuals	Diba	2020	3	SI
R70	De Suport	Tots tres	Control dels requisits legals	SDL10 Control i gestió del marc legal	Serveis Centrals Diba	Desconeixement del marc legal aplicable a l'activitat	Impacte en l'entorn i expedients sancionadors	Falta de determinació del marc legal	4	1	4	MODERAT	CONTROLAR	Revisió del marc legal.	cap de Qualitat		1	SI
R71	De Suport	Mediambient	Gestió ambiental	SDL12 Gestió ambiental	Serveis Centrals Diba	Sistema de gestió de residus deficient	Impacte en l'entorn i expedients sancionadors	Falta de coneixement del marc legal i/o metodologia existent	4	1	4	MODERAT	CONTROLAR	Revisió del marc legal.	cap de Qualitat		1	SI
R72	Operatius	Prevençió	Traslats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Treballadors i Sindicats	Desaprofitament de les prestacions del vehicle	Problemes de seguretat. Accidents laborals	Desconeixement de la tecnologia del vehicle Falta de sessions practiques de funcionament dels nous vehicles	2	1	2	BAIX	ACCEPTAR	VAC es fa una formació específica per als xofers. VSC es preveu fer sessions o vídeos però amb la pandèmia no hi ha demanda	VSC	2021	2	
R73	Operatius	Qualitat	Traslats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Serveis Centrals Diba	Impossibilitat de gestió informàtica del sistema	No poder atendre la demanda de serveis de VSC	Caiguda sistema informàtic.	3	1	3	MODERAT	CONTROLAR	Disposar d'un canal de comunicació analògic per atendre la demanda de servei	Oficina de Gestió Interna	2019	1	SI
R74	Operatius	Qualitat	Support d'informació bibliogràfica i documental	SDL15 Support d'informació bibliogràfica i documental	Proveïdories	Concurs de gestió de subscripcions desert	Gestió directa de les subscripcions per part de la bgr	Les condicions de l'oferta no siguin d'interès per a les empreses	3	1	3	MODERAT	CONTROLAR	Definir condicions de la licitació atractives per a afavorir el concurs de diferents empreses del sector. Assolir la gestió amb recursos propis per tal de mantenir un servei de qualitat.	cap de la Biblioteca General i de Referència		1	SI
R75	Operatius	Qualitat	Gestió d'espais i mobiliari	PR10-31 Gestió d'espai i mobiliari	Clients	Incidències amb el trànsit de vehicles	Servei deficient, retards en el llurament	Embussos a les vies de circulació o mala previsió de la planificació	3	1	3	MODERAT	CONTROLAR	Disposar d'elements tècnics per cercar rutes alternatives	Oficina de Gestió Interna	2019	1	SI
R76	Operatius	Mediambient/Prevençió	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL)	Serveis Centrals Diba	Plagues d'insectes	Deteriorament materials	Fustes en males condicions	3	1	3	MODERAT	CONTROLAR	Seguiment dels tractaments del DDD			1	SI
R77	De Suport	Qualitat	Gestió d'instal·lacions i recursos tècnics	SDL04 Recursos	Clients	Falta de recursos	Aturada de projectes, baixa qualitat del servei, incidències, queixes	Restricció de la contractació Situació d'emergència derivada de la COVID-19	3	4	12	EXTREM	REDUIR	Promoure el teletreball Habilitar sistemes de treball en remot (Informàtica) Proveir de recursos tècnics al personal en teletreball			12	
R78	De Suport	Qualitat	Gestió d'instal·lacions i recursos tècnics	PT10-22 Equips i material d'oficina	Clients	Falta de recursos	Incidències, queixes	Restricció de la contractació Situació d'emergència derivada de la COVID-20	3	3	9	ALT	REDUIR				9	
R79	Operatius	Qualitat	Gestió sales i suport audiovisual	PR11-03 Gestió sales i espais comuns PR11-06 Suport audiovisual	Clients	Insatisfacció usuaris	Queixes, reclamacions i incidències	No tenir amb compte les necessitats. Mala qualitat del servei	3	1	3	MODERAT	CONTROLAR	Oferr recursos en la mesura que la situació i intruccions sanitàries ho permetin i fomentar les teleconferències.		2020	1	SI
R80	De Suport	Prevençió	Prevençió de riscos	SDL14 Prevençió de riscos	Treballadors i Sindicats	Inseguretat en les instal·lacions Probabilitat de contagi de la COVID-19	Absentisme laboral (baixes i indisposicions) malalties professionals, deficient clima laboral	Falta de manteniment en general No aplicació de les mesures de seguretat de la COVID-19	3	3	9	ALT	REDUIR	Programa de manteniment preventiu i correctiu d'instal·lacions. Aplicació dels protocols de seguretat front a la COVID-19 Complir el Pla de contingència	Directors de processos	2020	3	SI
R81	Operatius	Tots tres	Reproducció gràfica	PR10-02 Reproducció gràfica	Serveis Centrals Diba	No gestió de les incidències	No fer el registre i seguiment de les incidències	Identificació amb la millora continua deficient.	4	1	4	MODERAT	CONTROLAR	Pla de millora del servei prestat. satisfacció del client. Es crea un registre d'incidències del Departament i les accions que requireixen gravetat es traslladen a la BBD incidències	Esteve Bosch	no hi ha terminis és un llistat actiu i obert	1	SI
R82	Operatius	Qualitat	Traslats amb vehicles	PR10-12 Gestió de Vehicles	Serveis Centrals Diba	No disposar de vehicles en disposició de servei per falta de manteniment	no es pot atendre les demandes de VSC	Incumpliment dels terminis de arranjament dels vehicles	2	1	2	BAIX	ACCEPTAR	A l'aplicatiu hi ha menys vehicles disponibles per oferir			2	
R83	Operatius	Qualitat	Gestió d'espais i mobiliari	PR10-31 Gestió d'espai i mobiliari	Serveis Centrals Diba	Incidències amb els mitjans de transport (flota pròpia)	Servei deficient, retards en el llurament	Manca d'inspecció periòdica dels vehicles	2	1	2	BAIX	ACCEPTAR	Inspecció periòdica dels vehicles	Xofers		1	SI
R84	Operatius	Qualitat	Senyalística	PR11-05 Senyalística	Serveis Centrals Diba	Externalització de la senyalització	Desaprofitament de la unitat	Canvis d'organització	2	1	2	BAIX	ACCEPTAR				2	
R85	Operatius	Prevençió	Senyalística	PR11-05 Senyalística	Altres Organismes	Manca de informació i protocols de Prevenció de riscos laborals	Existència de riscos que poden ser reduïts o eliminats	Manca de formació / protocols	2	1	2	BAIX	ACCEPTAR	Demanar valoració de riscos de la unitat de Senyalística a l'OPRL	OGR	2020	2	
R86	De Suport	Qualitat	Compres i aprovisionament i avaluació de proveïdories	PT-SDL06-01 Avaluació de proveïdors	Serveis Centrals Diba	Ineficient avaluació de proveïdories	Impossibilitat d'elecció de proveïdories de qualitat	Identificació amb la millora continua deficient.	2	1	2	BAIX	ACCEPTAR	Actualització de la metodologia d'avaluació de les proveïdories. Definir mecanismes i aportar eines.			1	SI
R87	De Suport	Qualitat	Control de la documentació	SDL01 Gestió documental i control de registres	Serveis Centrals Diba	No disponibilitat (actualització) d'instruccions en punts d'activitat	Servei o producte de baixa qualitat. Possibilitat d'increment de les no conformitats	Falta implicació de direcció i/o gestors	2	1	2	BAIX	ACCEPTAR	Revisió documental	Responsables línies de negoci / responsable de qualitat		2	
R88	De Suport	Tots tres	Auditories	SLD03 Auditoria interna	Proveïdories	Auditories fiscalitzadores i no eina de millora	Mai clima laboral	Grup auditor poc implicat en la millora continuada	2	1	2	BAIX	ACCEPTAR	Definir condicions de la licitació adequades als interessos d l'Organització. Control i seguiment per part del responsable de qualitat de les sessions d'auditoria.	Responsables línies de negoci		1	SI
R89	Operatius	Qualitat	Senyalística	PR11-05 Senyalística	Serveis Centrals Diba	Intrusisme d'unitats internes de la Diba	Mala imatge per senyalística si realitzen treballs dolents	Possible desconement de la Unitat de Senyalística	1	1	1	BAIX	ACCEPTAR	Detecció de senyalització no adaptada a la normativa i col·locada per altres unitats organitzatives. Conscienciar a les altres unitats que poden sol·licitar a la Unitat de Senyalística les seves necessitat. Publicació catàleg de serveis OGR	Cap dep. Senyalística i responsables de serveis generals	2019-2023	1	
R90	Operatius	Qualitat	Reproducció gràfica	PR10-02 Reproducció gràfica	Serveis Centrals Diba	Caiguda xarxa elèctrica	Aturada de la producció de màquines	Fallida sistema	4	1	4	MODERAT	CONTROLAR	Definir protocol d'actuació. Connexió maquinari a xarxa SAI. Aturar producció màquines amb "PAUSE". Desconnexió de màquines. Desembre 2020 es substitueix el SAI	Esteve Bosch	Nou SAI desembre 2020	1	SI
R91	Operatius	Prevençió	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL) / PR10-31 Gestió d'espai i mobiliari	Treballadors i Sindicats	Incendi	Cremades / Lesions físiques / Inhalació de fums	Acumulació de materials / Instal·lacions elèctriques en mal estat / Meteorologia	4	1	4	MODERAT	CONTROLAR		Responsable departament PDL / Oficina Obres i Autoprotecció / Responsable manteniment PDL		4	
R92	Operatius	Prevençió	Emmagatzematge i distribució de material (PDL)	PR10-51 Plataforma de distribució logística (PDL) / PR10-31 Gestió d'espai i mobiliari	Treballadors i Sindicats	No desenvolupar les correccions i millores detectades als simulacres PDL	lesions físiques	Falta de suport per part dels serveis centrals en el desenvolupament de les accions de millora.	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR	Equipament adaptat a les condicions dels llocs de treball / Aplicació de les mesures correctores dels informes elaborats per l'OPRL	Responsable departament PDL / Oficina Prevenció Riscos Laborals		6	
R93	Estratègic	Prevençió	Prevençió de riscos	SDI07 Recursos Humans	Treballadors i Sindicats	Contagi del personal per enfermatats víriques	El personal ha de fer quarantena en el seu domicili. Baixa laboral	COVID-19	4	4	16	EXTREM	REDUIR	Proporcional assistència al treballador. Respectar la situació de confinament. Redistribuir la tasca entre el personal de la Unitat operativa descrit en el Pla de Contingència	Directors. Autoritats sanitàries. Servei de prevenció i Vigilància de la salut.	Mentres duri la situació	5	SI
R94	Operatius	Qualitat	Direcció	SDL02 Direcció	Treballadors i Sindicats	Impossibilitat d'activitat presencial	Aturada de l'activitat. Impossibilitat de prestació de servei.	COVID-19, mesures de confinament	4	4	16	EXTREM	REDUIR	Promoure el teletreball Habilitar sistemes de treball en remot (Informàtica) Proveir de recursos tècnics al personal en teletreball	Organs de govern de la Diputació de Barcelona	Mentres duri la situació	5	SI
R95	De Suport	Qualitat	Direcció	SDL02 Direcció	Treballadors i Sindicats	Impossibilitat d'activitat en remot	Aturada de l'activitat. Impossibilitat de prestació de servei.	No disponibilitat d'equips tècnics per desenvolupar l'activitat en remot	4	3	12	EXTREM	REDUIR	Habilitar sistemes de treball en remot (Informàtica) Proveir de recursos tècnics al personal en teletreball	Organs de govern de la Diputació de Barcelona. Direcció de Tecnologies de la Informació (Informàtica)	Mentres duri la situació	4	SI
R96	De Suport	Qualitat	Direcció	SDL02 Direcció	Treballadors i Sindicats	Treball en remot	Deficiències en la gestió amb absència generalitzada del treball presencial	COVID-19	4	4	16	EXTREM	REDUIR	Habilitar sistemes de treball en remot (Informàtica) Proveir de recursos tècnics al personal en teletreball Coordinació equips de treball via telemàtica	Directors, responsables de processos	Mentres duri la situació	5	SI
R97	Estratègic	Qualitat	Direcció	SDL05 Sistema de millora	Clients	Baixa qualitat del servei derivat de la reducció de recursos presencials	Incidències, queixes, afectació a la imatge de servei	COVID-19	4	2	8	ALT	REDUIR	Promoure el teletreball Habilitar sistemes de treball en remot (Informàtica) Proveir de recursos tècnics al personal en teletreball	Directors, responsables de processos	Mentres duri la situació	3	SI
R98	Estratègic	Qualitat	Direcció	SDL05 Sistema de millora	Clients	Caiguda de l'efectivitat	Servei menys agil i de menys qualitat	COVID-19 - teletreball	4	3	12	EXTREM	REDUIR	Habilitar sistemes de treball en remot (Informàtica) Proveir de recursos tècnics al personal en teletreball Coordinació equips de treball via telemàtica	Directors, responsables de processos	Mentres duri la situació	4	SI
R99	Estratègic	Qualitat	Direcció	SDL02 Direcció	Clients	Increment de queixes de ciutadans	Caiguda de la efectivitat	COVID-19	4	2	8	ALT	REDUIR	Proveir de recursos tècnics al personal en teletreball Coordinació equips de treball via telemàtica	Directors, responsables de processos	Mentres duri la situació	3	SI
R100	Operatius	Qualitat	Direcció	SDL06 Compres i Aprovisionament	Clients	Increment de la demanda	Situació de crisi economica	COVID-19	3	2	6	MODERAT	CONTROLAR	Proveir de recursos tècnics al personal en teletreball Coordinació equips de treball via telemàtica	Directors, responsables de processos	Mentres duri la situació	2	SI
R101	Estratègic	Qualitat	Direcció	SDL04 Recursos	Proveïdories	Caiguda de recursos	Situació de crisi economica	COVID-19	4	2	8	ALT	REDUIR	Tramitació d'expedients de contractació per via d'urgència	Contractació	Mentres duri la situació	3	SI
R102	Estratègic	Tots tres	Auditories	SLD03 Auditoria interna	Proveïdories	Impossibilitat de desenvolupar les auditories en modalitat presencial	Dificultat en la revisió de tot l'abans del sistema	COVID-20	3	4	12	EXTREM	REDUIR	Programació sessions online i reducció de les visites presencials. Optimitzar els programes d'auditoria tenint amb compte les activitats crítiques.	Direcció i Qualitat	Mentres duri la situació	4	SI
R103	Estratègic	Tots tres	Direcció	SLD13 Comunicació, context i parts interessades	Treballadors i Sindicats	Mala comunicació del pla de contingència	Situació de contingència	COVID-19	4	1	4	MODERAT	CONTROLAR	mantenir informat al personal sobre les mesures aprovades per la Diba en la CV.	Qualitat	Mentres duri la situació	1	SI
R104	Estratègic	Prevençió	Prevençió de riscos	SDL14 Prevençió de riscos	Treballadors i Sindicats	Treball en remot	Malalties professionals: ergonomia de les instal·lacions, sedentarisme, aïllament	COVID-20	4	2	8	ALT	REDUIR	Subministrament de mobiliari i equips adequats. Assessorament dels serveis de prevenció i vigilància de la salut	Direcció	Mentres duri la situació	3	SI

Total Riscos	104
Total riscos I i II	50
Accions definides (riscos I i II)	42
Accions completades (riscos I i II)	29
Promig identificat de risc	7,6
Promig actual de risc	4,8
Compliment del pla d'acció	69%