



Diputació  
Barcelona

Àrea de Presidència

Subdirecció de Logística



Mancomunitat  
de Catalunya

# Carta de Serveis

## Departament de Compres i Magatzem

### rev. 4 - 2015

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015

Vigència fins al 31/12/2020



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

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



Management  
System  
ISO 9001:2008

www.tuv.com  
ID 9105045878

## **Continguts**

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

## **Qui som**

El Departament de Compres i Magatzem, adscrit a l'Oficina de Gestió Interna, de la Subdirecció de Logística, sita al carrer Comte d'Urgell, 187, Edifici 02, planta baixa facilita la gestió de les comandes de material i de magatzems i atén les necessitats i expectatives dels usuaris dels diferents serveis, oficines i àrees de la Corporació

### Missió

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

### Visió

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

## **Què fem**

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

## **Formalització de la comanda**

Per realitzar una comanda es poden seguir els següents procediments:

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

## Temps de resposta

- Peticions realitzades a través del sistema SAP: diàriament es realitza subministrament, tant de material d'oficina com del que produeix al Departament de Reproducció Gràfica (les d'aquest Departament inferior a 72 h)
- Demandes cursades a través de la bústia departamental i necessitats cursades mitjançant sol·licitud de la intradiba: Tenint en compte que són materials dels quals no tenim estocatge i depenent de la tipologia del producte, entre 7 i 10 dies màxim, excepte aquells productes de fabricació especial o que per raó de quantia tinguin un termini de tramitació contractual específica.

## Normativa reguladora

- Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal (LOPD).
- Pla d'optimització de recursos (POR), aprovat pel decret 3/2004 del President de la Diputació de Barcelona en data 12 de gener de 2004.
- Instrucció per a l'ambientalització de la contractació, aprovada per la Junta de Govern de la Diputació de Barcelona en sessió ordinària de data 24 de juliol de 2014 (IAC).

## Drets i obligacions persona usuària

### Drets:

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

### Obligacions:

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

## Els nostres compromisos

El Departament de Compres i Magatzem es compromet a:

Donar resposta als requeriments dels nostres usuaris dintre dels terminis establerts

El DCM mesurarà

Temps de resposta en aprovisionar els articles



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

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

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

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

- Per telèfon:
  - Oficina de Gestió Interna: 93.402.06.25
  - Departament de Compres i Magatzem: 93.402.20.89
- A la bústia de correu departamental:
  - Bústia de correu electrònic de l'Oficina de Gestió Interna: o.gestioint@diba.cat
  - Bústia de correu electrònic del Departament de Compres i Magatzem::  
ogi.compresm@diba.cat
- Al directoris de contacte corporatius:
  - Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
  - Diba: <http://diba.cat/contacte/>

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

On som:

Departament de Compres i Magatzem

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

08036 - Barcelona

Horaris d'atenció: De dilluns a divendres de 8.00 a 15.00 hores

Com arribar:



Parada París (Comte Borrell - Comte d'Urgell), línies 54 i 66  
Parada Villarroel (Còrsega - Rosselló), línies 14, 59, 63



Estació Hospital Clínic. Línia 5.



Comte d'Urgell / Rosselló

Per ampliar la informació sobre el Departament de Compres i Magatzem adreceu-vos a la pàgina següent: <http://intradiba.diba.cat/web/logistica>