



Diputació  
Barcelona



Àrea de Presidència

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Departament de Parc Mòbil rev. 4

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



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

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



Sistema de  
Gestió  
ISO 9001:2008  
ISO 14001:2004  
OHSAS 18001:2007

www.tuv.com  
ID 9105045878



## **Continguts**

<b>Qui som .....</b>	<b>2</b>
<b>Què fem .....</b>	<b>3</b>
<b>Formalització de la comanda .....</b>	<b>3</b>
<b>Temps de resposta .....</b>	<b>4</b>
<b>Normativa reguladora .....</b>	<b>4</b>
<b>Drets i obligacions persona usuària.....</b>	<b>4</b>
<b>Els nostres compromisos .....</b>	<b>5</b>
<b>Volem millorar: suggeriments o queixes .....</b>	<b>5</b>
<b>On som, horaris d'atenció, com arribar.....</b>	<b>5</b>

## **Qui som**

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

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

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

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

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

### Missió

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

### Visió

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

## Què fem

### 1. Trasllat amb vehicles:

- Vehicles amb conductor per als membres electes i amb representació de la Corporació: cotxe, furgoneta i microbús de 7/ 9 places.
- Vehicles sense conductor per al personal autoritzat de la Corporació, per garantir els desplaçaments a l'àmbit territorial corporatiu: cotxe, furgoneta, microbús de 7/9 places, tot terreny i motocicleta.
- Trasllats amb mitjans aliens (autocars) que, en funció de les necessitats dels diferents departaments, puguin ser sol·licitats.

### 2. Manteniment de vehicles:

- Neteja
- Greixatge i canvi d'oli

### Formalització de la comanda

- Per manteniment i reparació de vehicles

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

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

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

- Per petició de vehicles:

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

- Canvi de filtres
- Alineació de direcció
- Càrrega de gasos de l'aire condicionat
- Preparació ITV, etc.

### 3. Servei de taller:

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



- Vehicles sense conductor: La sol·licitud del vehicle es formalitza emplenant el formulari disponible a l'accés restringit del web de la Diputació de Barcelona ([www.diba.cat](http://www.diba.cat)), en l'apartat OCS/Reserves vehicle, amb una antelació mínima de 20 hores i un màxim de 10 dies.

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

### **Temps de resposta**

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

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

### **Normativa reguladora**

- Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal (LOPD)

### **Drets i obligacions persona usuària**

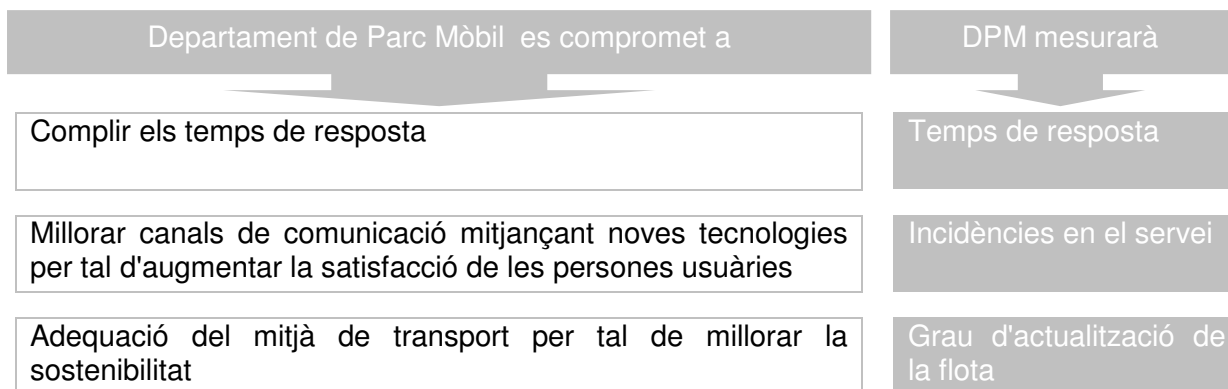
#### Drets:

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

#### 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



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, Departament de Parc Mòbil facilitarà als interessats o interessades una solució, una resposta o una justificació i emprendre l'acció correctora que s'escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

- Per telèfon: 934 022 001, 934 727 510 / 505 / 509
- A la bústia de correu electrònic de l'Oficina de Gestió Interna: o.gestioint@diba.cat
- A la bústia de correu electrònic del Departament de Parc Mòbil: sdlo.pmobil@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:

Oficina de Gestió Interna

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

## Departament de Parc Mòbil

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

## Parc Mòbil

- Portlligat, 37-39
- 08042 - Barcelona

## Horaris d'atenció:

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

## Com arribar:

### Recinte Escola Industrial

 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

### Portlligat, 37-39

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

 Estació Trinitat Nova. Línies 3, 4 i 11

Per ampliar la informació sobre el Departament de Parc Mòbil adreceu-vos a la pàgina següent:  
<http://intradiba.diba.cat/web/logistica/trasllat-amb-vehicles-i-taller>