



Diputació
Barcelona



Àrea de Presidència
Subdirecció de Logística

Carta de Serveis Oficina de Gestió de Recintes rev. 1 - 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 l'Oficina de Gestió de Recintes 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

Prestar i seguiment dels serveis que ofereix la Subdirecció de Logística en els edificis i recintes de la Corporació



Management
System
ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID 9105045878

Continguts

Qui som	3
Què fem	3
Formalització de la comanda	4
Temps de resposta	5
Normativa reguladora	5
Drets i obligacions persona usuària.....	5
Els nostres compromisos	6
Volem millorar: suggeriments o queixes	6
On som, horaris d'atenció, com arribar.....	7

Qui som

L'Oficina de Gestió de Recintes està adscrita a la Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona i s'encarrega de la prestació i seguiment dels serveis que ofereix en els edificis i recintes de la corporació.

Les competències que assumeix es concreten en:

- La gestió de la utilització dels diferents recintes i edificis de la Diputació de Barcelona.
- La coordinació i canalització de les relacions entre la Diputació de Barcelona i els diferents estadants dels recintes, oferint suport al seu funcionament ordinari.
- La repercussió dels costos de gestió entre les institucions usuàries dels diferents recintes.
- El suport al funcionament general de les unitats organitzatives de la pròpia Diputació.
- La provisió als usuaris interns i externs d'equipaments de qualitat d'ús públic.

L'Oficina de Gestió de Recintes s'estructura en unitats organitzatives que assumeixen de la forma més propera possible als seus usuaris i a les seves necessitats, en cada recinte, edifici o grup d'edificis, el seguiment i prestació dels serveis que ofereix o gestiona.

Missió

Desenvolupar i dirigir el model d'actuació i funcionament dels serveis de suport als recintes i edificis de la Diputació de Barcelona i el model de gestió d'equipaments d'ús públic, establint criteris eficients de gestió dels recursos humans i econòmics i de repercussió de la despesa entre els estadants dels recintes i posant en valor els principis d'una corporació sostenible, en els àmbits de la seva competència, seguint les directrius de la Subdirecció de Logística i atenent als convenis vigents.

Visió

Ser un proveïdor de serveis públics que promogui i ofereixi a les unitats organitzatives de la Diputació de Barcelona, als estadants dels recintes i als ciutadans en general, serveis innovadors i de qualitat en l'àmbit dels serveis generals, per facilitar el seu funcionament i donar suport a les seves activitats.

Què fem

Serveis de suport a l'activitat corporativa, destinats a facilitar el funcionament general ordinari de les activitats de les unitats organitzatives de la pròpia Diputació i de les institucions ubicades en els diferents recintes:

- Carteria: garantir el funcionament dels circuits interns de documentació i dels moviments de correspondència i paqueteria d'entrada i sortida. Assessorament i informació sobre les

instruccions i requeriments per a cada tipologia de tramesa postal o de missatgeria i gestió de les mateixes amb recursos propis o externs.

- Atenció telefònica: atendre les trucades telefòniques realitzades a la centraleta de la Diputació de Barcelona i canalitzar-les al destinatari, oferint informació sobre la ubicació de les unitats organitzatives i dels treballadors i treballadores de la corporació.
- Control d'accessos, informació i atenció al públic: recepció i orientació de visitants en els accessos d'edificis i/o recintes de la corporació.
- Suport audiovisual i suport a actes corporatius. Garantir el funcionament dels equipaments audiovisuals de les sales gestionades per la Subdirecció de Logística i gestionar el suport tècnic i de serveis generals a les activitats desenvolupades en els espais de la corporació.

Serveis de gestió de recintes i espais comuns, destinats a possibilitar el funcionament general dels recintes i edificis de la corporació i a proveir a usuaris interns i externs d'equipaments, sales de reunions i espais per a la realització de reunions i altres activitats regulades per les ordenances fiscals i normativa vigent:

- Senyalètica: senyalització des espais interiors i exteriors dels edificis i recintes corporatius.
- Serveis generals: garantir el funcionament de serveis externalitzats de neteja interior i exterior d'edificis i recintes, recollida selectiva de roba usada, paper, cartró, plàstics i envasos, cd i dvd; destrucció certificada de documentació confidencial; desinfecció desratització i desinsectació; màquines expenedores de begudes i aliments sòlids, servei de contenidors higiènics i serveis de cafè-bar al Recinte Mundet i a l'edifici del Pati Manning.
- Suport general: suport a les eines d'ús comú i col·laboració en els processos de suport a moviments i trasllats interns en els diferents espais de la Corporació; subministrament de paper; organització i/o col·laboració en el transport, custòdia i lliurament de mobiliari i en l'acomodació de llocs de treball, amb mitjans propis, empreses externes i coordinadament amb altres unitats organitzatives de la Subdirecció de Logística; custòdia i lliurament de documentació i claus dels vehicles sense conductor; informació i assessorament general sobre els productes de la Subdirecció de Logística, independentment de la unitat organitzativa que els gestioni.
- Gestió de sales i espais comuns: Atenció i tramitació de les sol·licituds de reserva de sales i espais gestionats per la Subdirecció de Logística, vetllant per una adequada utilització dels espais de la corporació i gestionant les autoritzacions necessàries per al seu ús públic segons la normativa interna i les ordenances fiscals vigents.

Formalització de la comanda

Per realitzar la sol·licitud dels serveis de senyalètica s'haurà de formalitzar amb el formulari: <https://formularis.diba.cat/intradiba/senyalitzacio-dexteriors-recintes-i-edificis>

Per realitzar la sol·licitud de gestió de sales i espais comuns, s'haurà de formalitzar amb el formulari : <http://intradiba.diba.cat/web/logistica/sales-de-reunions>

Per realitzar la sol·licitud de serveis de missatgeria (carteria), s'haurà de formalitzar amb el formulari: <https://formularis.diba.cat/intradiba/servei-missatgeria>

Per a la resta de serveis, la sol·licitud es formalitzarà adreçant un correu electrònic a les bústies departamentals de serveis generals de referència (veure punt "on som")

Temps de resposta

Per al servei de senyalètica el temps de resposta serà d'un màxim de tres dies des de la formulació de la sol·licitud. Transcorreguts els tres dies rebreu informació de la programació dels treballs.

En la resta de serveis, vindrà determinat per les característiques de cadascun dels serveis que oferim.

Normativa reguladora

- Llei 11/2009 de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.
- Reial Decret Legislatiu 3/2011 de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de Contractes del Sector Públic.
- Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic
- Directiva 2008/98/CE sobre els residus
- RD 171/2004, desarrollo art. 24 de la Ley 31/1995, PRL, en matèria de CAE
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD).
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, de Ordenació de l'Edificació.
- Directiva Europea 89/686/CEE, disposicions mínimes de seguretat i de salut per a la utilització pels treballadors en el treball d'equips de protecció individual.
- Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals

Drets i obligacions persona usuària

Drets:

- Fer propostes de millora pels canals establerts en aquesta carta de serveis
- Rebre resposta respecte les seves peticions en els terminis establerts en aquesta carta.
- Efectuar reclamacions i suggeriments pels canals establerts en aquesta carta.

Obligacions:

- Utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions.
- Subministrar la documentació que li sigui requerida per gestionar el servei sol·licitat.

Els nostres compromisos

L'Oficina de Gestió de Recintes es compromet a	L'OGR mesurarà
Complir els temps de resposta a les sol·licituds del servei de senyalètica.	Grau d'acompliment del temps de resposta.
Vetllar per la qualitat en la prestació dels serveis extenalitzats	Grau de satisfacció sobre la qualitat de servei
Vetllar pel correcte funcionament dels circuits de carteria per assegurar el moviment intern de documentació	El total d'incidències identificades
Contribuir a l'actualització de la base de dades de la corporació per tal de reduir l'índex d'incidències en l'atenció telefònica de la centralita de la Diputació.	Percentatge d'incidències respecte al total de trucades ateses (grau fiabilitat de la font d'informació).
Donar resposta a tots els suggeriments i/o reclamacions rebudes pels canals establerts en aquesta carta respecte a la gestió de recintes i serveis generals	Percentatge de suggeriments i/o reclamacions respostes respecte al total de suggeriments i/o reclamacions rebudes.

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, l'Oficina de Gestió de Recintes 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: 934 022 052

- Per fax: 934 022 273
- A la bústia de correu electrònic de l'Oficina de Gestió de Recintes: o.gestior@diba.cat
- La bústia de suggeriments en relació als recintes i edificis (Direcció d'Edificació i Logística):
<https://formularis.diba.cat/intradiba/bustia-suggeriments-relacio-als-recintes-i-edificis>
- Mitjançant instància presentada en els registres generals de la Diputació de Barcelona.
- 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:

Recinte Escola Industrial, Comte d'Urgell, 187, Edifici 25, planta baixa
08008, Barcelona

Horaris d'atenció: de dilluns a divendres: de 9 a 14 hores

També pot establir-se contacte amb l'Oficina de Gestió de Recintes a través de les diferents unitats organitzatives de Serveis Generals ubicades als edificis o recintes de la Diputació de Barcelona, en horari de dilluns a divendres de 9h a 14 h.

Lloc	Telèfons	Bústies departamentals (SSGG)
Espai Francesca Bonnemaison, Sant Pere Més Baix 7	934 022 222 ext. 31001	ogr.ssggfb@diba.cat
Can Serra, Rbla. Catalunya 126	934 022 222 ext. 33003	ogr.ssggcanserra@diba.cat
Recinte Mundet, ed. Serradell Trabal, Passeig de la Vall d'Hebron 171	934 020 600	ogr.ssggmu@diba.cat
Recinte Maternitat, Trav. de les Corts 131-159	934 022 755	ogr.ssggmt@diba.cat
Recinte Escola Industrial, Comte Urgell 187	934 022 430	ogr.ssggei@diba.cat
Recinte Torribera, Prat de la Riba, 171	933 914 814	ogr.ssggtb@diba.cat
Edifici Londres, Londres 55	934 049 041	ogr.ssgglo@diba.cat

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 / Roselló

Per ampliar la informació sobre l'Oficina de Gestió de Recintes adreceu-vos a la pàgina següent:
<http://intradiba.diba.cat/web/logistica>