



**Diputació
Barcelona**

**Àrea de RRHH,
Hisenda i Serveis Interns**

Subdirecció de Logística

Carta de Serveis Subministraments continus rev. 4 - 2020

Aprovada per D-10804 de 06/11/2020

Vigència fins al 31/12/2025



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 la Subdirecció de Logística 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

Gestiona els subministraments continus dels recintes i edificis de la Diputació de Barcelona.

Continguts

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

Qui som

Subministraments Continus realitza la gestió energètica dels diferents recintes i edificis de la Diputació de Barcelona (energia elèctrica, aigua, gas natural, gas propà, combustibles i fotovoltaïques) adscrita a la Subdirecció de Logística i assessora en matèria energètica a les diferents àrees de la Corporació i entitats adherides en el seu sector públic.

Missió

Gestió centralitzada, tramitació ordinària i seguiment dels subministraments continus

Optimització dels subministraments continus per aconseguir l'eficiència energètica en els diferents recintes i edificis de la Corporació

Actuació com a referent de l'àmbit de subministraments continus davant distribuïdores, comercialitzadores d'energia i agents de representació de fotovoltaïques i de les diferents àrees de la Corporació i entitats adherides en el seu sector públic

Modernització i tecnificació dels processos vinculats a la gestió dels subministraments continus per evolucionar cap a una gestió energètica eficaç

Visió

Posicionar la gestió dels subministraments continus com a referent de l'eficiència energètica per a la Corporació i evolucionar cap a un model de consum energètic sostenible dels diferents recintes i edificis de la Diputació de Barcelona

Què fem

- Elaboració dels documents vinculats als procediments oberts (Acta d'inici, Memòria, PCAP, PPT) i a la contractació menor (Decrets) dels diferents subministraments i supervisió de l'execució dels contractes adjudicats.
- Tramitació de les altes, baixes, canvis de titularitat, modificacions de les condicions contractuals i qualsevol altre tràmit necessari amb les companyies subministradores.
- Resolució d'incidències, reclamació a les companyies subministradores i seguiment posterior.
- Implantació i control de la completesa de les dades incorporades al programa de gestió energètica per disposar de dades energètiques fiables dels diferents subministraments continus de tots els recintes i edificis de la Corporació.
- Verificació, supervisió i tramitació de la facturació de la Corporació corresponent als subministraments continus, així com el seguiment de l'execució del pressupost anual.
- Gestió administrativa i tramitació dels expedients derivats de les instal·lacions d'energia solar fotovoltaïca de la Diputació de Barcelona.

Formalització de la comanda

Per realitzar una sol·licitud de subministraments continus s'hauran d'omplir els formularis disponibles a Intradiba per cada cas

- Subministrament d'electricitat
- Subministrament d'aigua
- Subministrament de gas

Si s'escau, caldrà adjuntar la documentació adient mitjançant tramesa a la bústia de Subministraments Continus [sdlo.sub.continus @diba.cat](mailto:sdlo.sub.continus@diba.cat).

Temps de resposta

Resposta a sol·licituds d'altres, baixes, canvis de titularitat de subministraments: 10 dies. Només es tindrà en compte la tramitació administrativa realitzada des de la Subdirecció de Logística i en cap cas es comptabilitzaran els terminis i/o demores generades per la tramitació contractual del subministrament, ni les demores generades per les pròpies companyies.

Resposta en la tramesa de sol·licituds d'informació referides a expedients o informació addicional competència de l'àmbit de la present carta de serveis: 10 dies

Normativa reguladora

- Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric.
- Llei 12/2007, de 2 de juliol, per la que es modifica la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs
- Reial Decret-Llei 244/2019, de 5 d'abril, pel que es regulen les condicions administratives, tècniques i econòmiques de l'autoconsum d'energia elèctrica.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Drets persona usuària

- A demanar informació relativa als històrics de subministraments continus
- A efectuar reclamacions i suggeriments, pels canals establerts en aquesta carta
- A fer propostes de millora, pels canals establerts en aquesta carta
- A rebre informació fiable amb claredat i eficàcia
- A ser informat de la situació en la qual es troba la sol·licitud

Deures persona usuària

- 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

Els responsables de sub. continus es comprometen

mesuraran

A donar resposta a les sol·licituds d'altres, baixes canvis de titularitat de subministraments en els terminis establerts en aquesta carta

Temps de resposta per tramitació administrativa

A donar resposta en la tramesa de sol·licituds d'informació en els terminis establerts en aquesta carta

Temps de resposta

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, la Subdirecció de Logística 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: responsable de subministraments continus: 934 022 222 (37 805)
- A la bústia departamental de la Subdirecció de Logística: sd.logistica@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:

Recinte Escola Industrial
Comte d'Urgell, 187, Edifici 25, planta 1a
08036 – Barcelona

Horaris d'atenció: De dilluns a divendres, de 8 a 15 hores

Com arribar:

 Línies 54, 59, 63, 68, V9 i V11

 Línia 5, Hospital Clínic

 Comte d'Urgell / Rosselló



Per ampliar la informació adreceu-vos a la pàgina següent:

Comunitat Logístic@: <https://logistica.diba.cat/>