

Carta de Serveis

Departament de Compres i Magatzem



© Diputació de Barcelona. 7a edició 2023

Subdirecció de Logística

Aprovada per D-10804 de 06/11/2020

Vigència fins al 31/12/2025

Fotografies: Diputació de Barcelona, Eva Guillamet, unsplash.com, istockphoto.com, shutterstock.com, pexels.com/

Pictogrames: [Flaticon.com](https://flaticon.com)

Índex



1. Qui som	2
2. Què fem.....	3
3. Sol·licitud de servei	4
4. Compromís de qualitat	4
5. Temps de resposta	5
6. Seguiment del nivell de qualitat.....	5
7. Normativa reguladora	6
8. Drets i deures dels usuaris	7
9. On som, horaris d'atenció, com arribar	8
10. Queixes, suggeriments i consultes	9

01 Qui som

El Departament de Compres i Magatzem, adscrit a l'Oficina de Gestió Interna, de la Subdirecció de Logística, facilita la gestió de les comandes de material i atén les necessitats i expectatives dels usuaris dels diferents serveis, oficines i àrees de la Corporació.



La seva missió és 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.

02

Què fem

© Pexels – karolina Grabowska



- 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, de materials, i de procediments i software (SAP)

03 Sol·licitud de servei

Per realitzar una comanda es poden seguir els següents procediments:



Suggeriments i consultes	934 725 026 934 022 089	Contacte Intradiba Contacte Diba	o.gestioint@diba.cat ogi.compresm@diba.cat
Comanda compres i gestió de materials (Només referents) (*)		SAP R/3 MM	ogi.compresm@diba.cat

(*) 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)

04 Compromís de qualitat

El Departament de Compres i Magatzem es compromet a prestar-vos els serveis que s'especifiquen en aquesta carta en les condicions que es detallen a continuació, sempre que aquests serveis es puguin prestar en una situació de normalitat i sense perturbacions alienes que n'afectin el funcionament.

Els nostre compromís amb les persones usuàries es:

- Donar resposta als requeriments dels usuaris dintre dels terminis establerts

Està acreditada amb els certificats i distintius següents:

- UNE-EN-ISO 9001:2015 Sistemes de gestió de la qualitat
- Segell Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (EFQM) +300

05

Temps de resposta

- Peticions realitzades a través del sistema SAP. El termini màxim pels materials d'ús comú és de 72 hores màxim
- Demandes cursades a través de la bústia departamental, i material d'ús no habitual o que requereix fabricació personalitzada (sense stoc): en funció de la tipologia del producte, i dels terminis establerts als contractes derivats. Habitualment entre 7 i 20 dies.

06

Seguiment del nivell de qualitat

© Pexels – rahulp



Els compromisos assenyalats es mesuraran mitjançant indicadors de compliment, amb l'objectiu de millorar constantment els serveis oferts:

- Temps de resposta en lliurar els articles

Aquest indicador es podrà consultar trimestralment en la [Comunitat Logística@](#)



Normativa reguladora



© Create jobs 51/ shutterstock.com

 [Clica una normativa](#)

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic
- Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades
- Pla Energia i Clima, aprovat per dictamen de l'expedient 2022/12429
- 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).

08

Drets i deures dels usuaris

En les seves relacions amb el Departament de Compres i Magatzem, les persones usuàries gaudeixen d'un conjunt de drets i hauran de complir uns deures. S'hi preveuen els següents:

© Jacob Lund/Shutterstock.com



Dret a l'aprovisionament del material de les peticions en el temps de resposta establerts en aquesta carta



Dret a efectuar reclamacions i suggeriments, pels canals establerts en aquesta carta



Deure de subministrar la documentació que li sigui requerida en cada cas



Dret a fer propostes de millora, pels canals establerts en aquesta carta



Deure d'utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions



On som, horaris d'atenció, com arribar



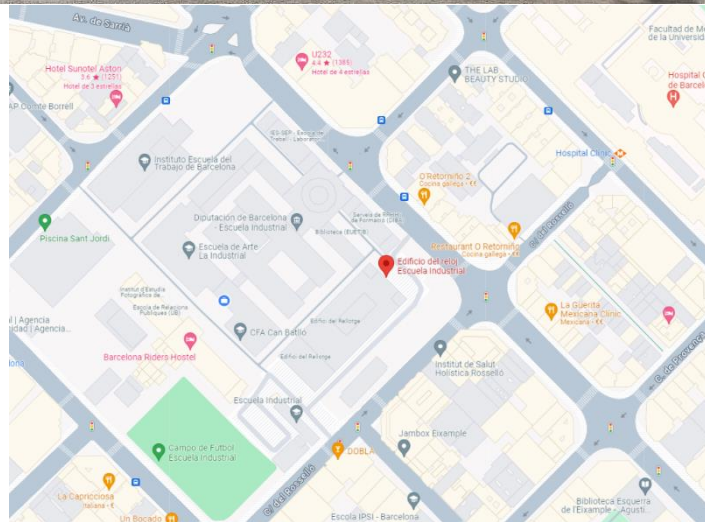
On som

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

08036 - Barcelona

Horaris d'atenció:

De dilluns a divendres de 9.00
a 14.00 hores



Com arribar:

 [Clica el mapa](#)



Línies 54, 59, 63, 68, V9 i Línia 5, Hospital Clínic
V11



Comte d'Urgell / Rosselló



Queixes, suggeriments i consultes

Per a presentar queixes, suggeriments i consultes, disposeu dels diferents canals assenyalats en l'apartat 3 d'aquesta carta de serveis.

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

Intradiba: <https://intradiba.diba.cat/web/logistica/>

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