

Carta de Serveis

Departament de Parc Mòbil



© 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

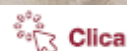


1. Qui som	2
2. Què fem.....	3
3. Sol·licitud de servei	5
4. Compromís de qualitat	5
5. Temps de resposta	7
6. Seguiment del nivell de qualitat.....	7
7. Normativa reguladora	8
8. Drets i deures dels usuaris	9
9. On som, horaris d'atenció, com arribar	10
10. Queixes, suggeriments i consultes	11

01

Qui som

El Departament de Parc Mòbil, adscrit a l'Oficina de Gestió Interna de la Diputació de Barcelona, dona resposta a les necessitats de la Corporació en matèria de gestió integral, mobilitat i d'arranjament dels vehicles de la flota corporativa. 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.



La seva missió és:

- Gestionar integralment la flota de vehicles de la Corporació
- Donar servei de vehicles amb xofer/a i a disposició del personal i
- Donar servei d'arranjament i manteniment de vehicles corporatius.



Què fem



Gestió integral de la flota de vehicles corporativa:

- Adquisicions, cessions, alienacions, desballestaments...
- Tràmit d'altres i baixes.
- Assegurances, sinistres, targetes de combustible, fulls de rescat, clauers, targetes d'accés a recintes...
- Sancions de trànsit
- Gestió d'extintors, túnels de rentat, sistema de trucada d'emergència...

Trasllat amb vehicles:

- Vehicles amb xofer/a per als membres electes i amb representació de la Corporació: cotxe, furgoneta i microbús de 7/ 9 places.
- Vehicles a disposició del 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.

Manteniment de vehicles:

- Neteja
- Greixatge i canvi d'oli
- Canvi de filtres
- Alineació de direcció
- Càrrega de gasos de l'aire condicionat
- Preparació ITV, etc.

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 externalitzat i homologat)
- Reparacions en ruta amb taller mòbil

Altres:

- Informes valoració estat d'un vehicle DIBA
- Servei de vehicle de substitució
- Servei de trasllat de vehicles al taller

Per a ampliar la informació sobre els serveis del Parc Mòbil, consultar la web: [Serveis de mobilitat i manteniment de vehicles](#)



Sol·licitud de servei

Per contactar amb el Departament de Parc Mòbil disposeu dels següents mitjans:



Suggeriments i consultes

934 022 001
934 727 510
/ 505 / 507 / 509

[Contacte Intradiba](#)
[Contacte Diba](#)

o.gestioint@diba.cat
sdlo.pmobil@diba.cat

Sol·licitud manteniment i reparació de vehicles

[Formulari](#)

Avaries urgents

934 727 509

Fora horari habitual (Sala de Control de Seguretat de Can Serra)

934 022 300
034 020 680

Sol·licitud de vehicles amb xofer/a

[Formulari](#)

Sol·licitud de vehicles a disposició del personal

[OCS](#)

Sol·licitud urgent de vehicles 22001 / 27507



Compromís de qualitat

El Departament de Parc Mòbil 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.

Està acreditat amb els certificats i distintius següents:

- UNE-EN-ISO 9001:2015 Sistemes de gestió de la qualitat
- UNE-EN-ISO 14001:2015 Sistemes de gestió mediambientals
- ISO 45000:2015 Sistemes de seguretat i salut en el treball
- Segell Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (EFQM) +300
- Distintiu de garantia de qualitat ambiental al Taller del Parc Mòbil
- Distintiu de garantia de qualitat ambiental corresponent a la categoria de flotes de vehicles



Els nostres compromisos amb les persones usuàries son:

- Complir els temps de resposta del taller del Parc Mòbil.
- Millorar canals de comunicació mitjançant noves tecnologies per tal d'augmentar la satisfacció de les persones usuàries i no superar les 6 incidències al trimestre en el servei de vehicles a disposició (VaDP)
- Adequar i/o renovar la flota de vehicles de la SDLO per tal que sigui sostenible. Mantenir un grau d'ambientalització de la flota per sobre del 70% anual.



Temps de resposta

- Servei de taller en dependències del Parc Mòbil: menys de 72 hores des de l'entrada del vehicle al taller.
- En tallers aliens (xapa i/o pintura): inferior a 8 dies.



Seguiment del nivell de qualitat

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

- Temps de resposta
- Nombre d'incidències enregistrades en el servei de VaDP
- Grau d'ambientalització de la flota

Aquests indicadors es podran consultar trimestralment en la [Comunitat Logística@](#)

07

Normativa reguladora



© Create jobs 51/ shutterstock.com

 [Clica una normativa](#)

- Decret 3195/2019 d'aprovació els criteris d'ús dels vehicles amb xofer del Departament del Parc Mòbil de la Subdirecció de Logística
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril, del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la protecció de dades de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE
- Decret 12212/2015 d'aprovació del Protocol per regular l'ús de vehicles a disposició del personal, que gestiona el Departament de Parc Mòbil, adscrit a l'Oficina de Gestió Interna, de la Subdirecció de Logística

08

Drets i deures dels usuaris

© Jacob Lund/Shutterstock.com



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



Dret a què les seves sol·licituds siguin resoltes en els temps establerts en aquesta carta



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



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



Deure d'aportar la documentació que li sigui requerida en cada cas

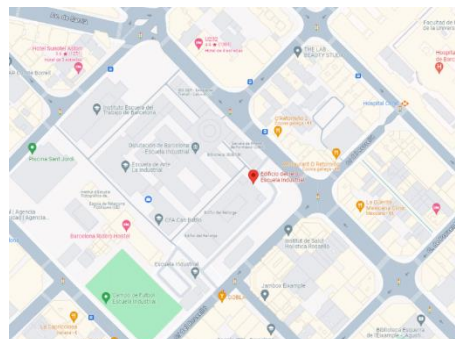


On som, horaris d'atenció, com arribar



On som

- Oficina de Gestió Interna: Recinte Escola Industrial
Comte d'Urgell, 187, Edifici 02, planta baixa
08036 - Barcelona
- Servei de vehicle a disposició del personal:
Recinte Escola Industrial
Comte d'Urgell, 187, Edifici 02, planta baixa
08036 – Barcelona
- Departament de Parc Mòbil: Portlligat, 37-39
08042 - Barcelona



 [Clica el mapa](#)

Horaris d'atenció:

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

Com arribar:

Recinte Escola Industrial



Línies 54, 59, 63,
68, V9 i V11



Línia 5, Hospital
Clínic



Comte d'Urgell /
Rosselló

Portlligat, 37-39



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



Línies 3, 4 i 11
(Trinitat Nova)



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