

Carta de Serveis

Oficina de Gestió de Recintes



© Diputació de Barcelona. 3a edició 2023

Subdirecció de Logística

Aprovada per D-10804 de 06/11/2020

Vigència fins al 31/12/2025

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

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

Índex

 [Clica el capítol](#)

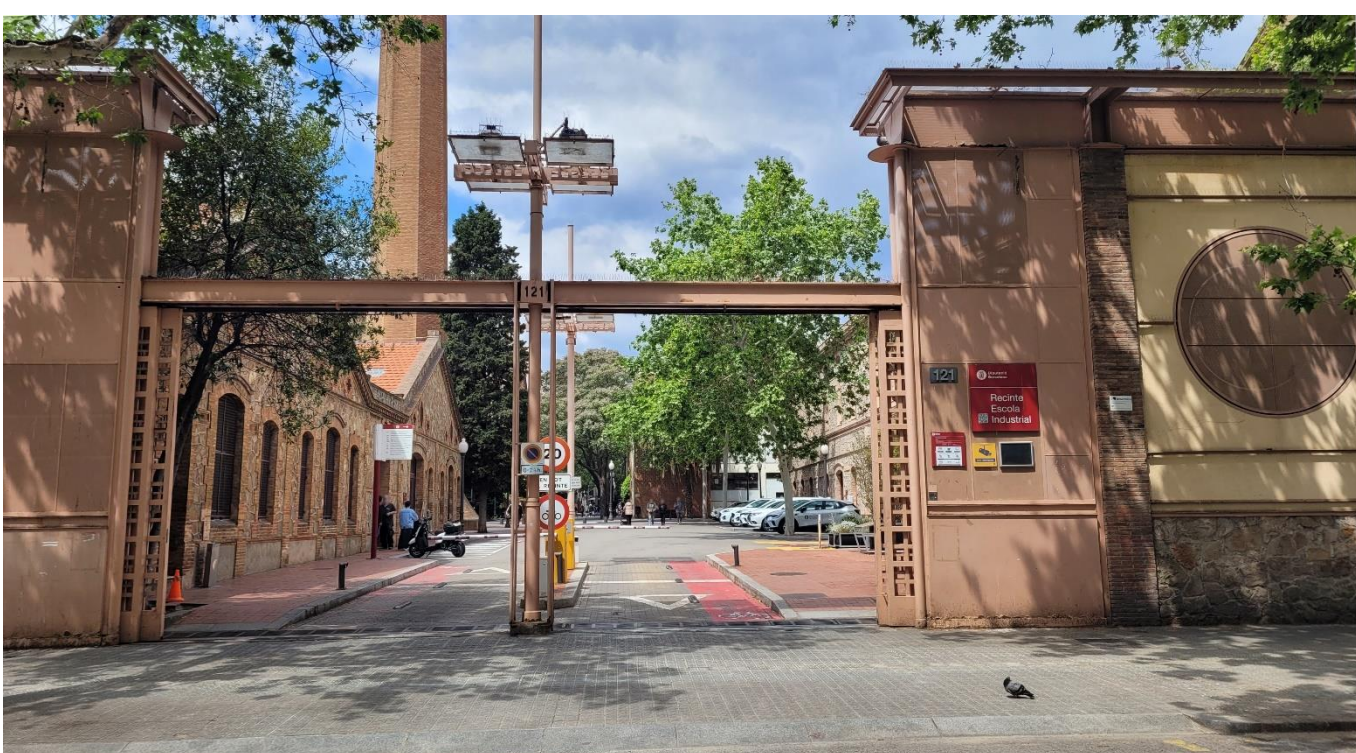
1. Qui som	2
2. Què fem.....	3
3. Sol·licitud de servei	4
4. Compromís de qualitat	5
5. Temps de resposta	6
6. Seguiment del nivell de qualitat.....	6
7. Normativa reguladora	7
8. Drets i deures dels usuaris	8
9. On som, horaris d'atenció, com arribar	10
10. Queixes, suggeriments i consultes	11

01

Qui som

L'Oficina de Gestió de Recintes és una unitat creada per la Diputació de Barcelona, que s'encarrega de la prestació i seguiment dels serveis que ofereix en els recintes, edificis o grup d'edificis de la corporació als seus usuaris per cobrir les seves necessitats. En concret:

- 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.



La seva missió és 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.



02 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:

- Senyalística: 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.
- 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.



Sol·licitud de servei

Per contactar amb l' Oficina de Gestió de Recintes disposeu dels següents mitjans:



Suggeriments i consultes

934 022 052

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

o.gestior@diba.cat

Sol·licitud serveis de senyalística

[Formulari](#)

Sol·licitud sales i espais comuns

[Formulari](#)

Sol·licitud serveis de missatgeria
(carteria)

[Formulari](#)

Per contactar amb els Recintes

- Espai Francesca Bonnemaison	934 022 222 31001	ogr.ssggfb@diba.cat
- Can Serra	934 022 222 33003	ogr.ssggcanserra@diba.cat
- Recinte Mundet	934 020 600	ogr.ssggmu@diba.cat
- Recinte Maternitat	934 022 755	ogr.ssggmt@diba.cat
- Recinte Escola Industrial	934 022 430	ogr.ssggei@diba.cat
- Recinte Torribera	933 914 814	ogr.ssggtb@diba.cat
- Edifici Londres	934 049 041	ogr.ssgglo@diba.cat

04

Compromís de qualitat

La Oficina de Gestió de Recintes 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 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



Els nostres compromisos amb les persones usuàries son:

- Complir els temps de resposta establerts en aquesta carta
- Vetllar per la qualitat en la prestació dels serveis externalitzats
- Vetllar pel correcte funcionament dels circuits de carteria per assegurar el moviment intern de documentació
- 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 centraleta de la Diputació.



Temps de resposta

- Servei de senyalística: màxim de 3 dies des de la formulació de la sol·licitud. Transcorreguts els 3 dies rebreu informació de la programació dels treballs.
- Suggeriments i reclamacions:
 - ✓ Vinculades amb procediments propis de la Subdirecció de Logística: màxim de 5 dies laborables des de la seva formulació.
 - ✓ Resta de suggeriments i/o reclamacions, la comunicació de la seva derivació al servei competent es realitzarà i es comunicarà a la persona interessada en un màxim de 2 dies laborables des de la seva formulació, adquirint el compromís de fer el seguiment de la resposta corresponent.
- En la resta de serveis, vindrà determinat per les característiques de cadascun dels serveis que oferim.



Seguiment del nivell de qualitat

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

- Grau d'acompliment del temps de resposta
- Grau de satisfacció sobre la qualitat de servei de Senyalística
- Percentatge d'incidències respecte al total de trucades ateses
- Total d'incidències identificades en circuits de carteria

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



Normativa reguladora



© Create jobs 51/ shutterstock.com

 [Clica una normativa](#)

- Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- 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.
- Pla d'Optimització de Recursos Corporació Sostenible 2.0 aprovat per Dictamen de la Junta de Govern 268/16 de 30 de juny de 2016
- Reglament (UE) 2016/425 del Parlament Europeu i del Consell, de 9 de març del 2016, relatiu als equips de protecció individual i pel qual es deroga la Directiva 89/686/CEE del Consell.

- 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).
- Llei 11/2009 de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.
- Directiva 2008/98/CE sobre els residus.
- Reial decret 171/2004, de desplegament de l'art. 24 de la Llei 31/1995, PRL, en matèria de CAE.
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, de Ordenació de l'Edificació.
- Llei 31/1995, de prevenció de riscos Laborals

08

Drets i deures dels usuaris

© Jacob Lund/Shutterstock.com



En les seves relacions amb l' Oficina de Gestió de Recintes, les persones usuàries gaudeixen d'un conjunt de drets i hauran de complir uns deures. S'hi preveuen els següents:



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



Dret a rebre resposta respecte les seves peticions en els terminis establerts en aquesta carta



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



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



Deure de subministrar la documentació que li sigui requerida per gestionar el servei sol·licitat

09

On som, horaris d'atenció, com arribar



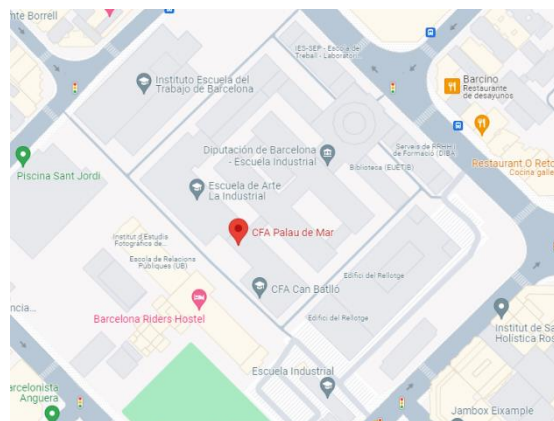
© Eva Guillaumet

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 de Serveis Generals ubicades als edificis o recintes de la Diputació de Barcelona assenyalats en l'apartat 3

 [Clica el mapa](#)

Com arribar:



Línies 54, 59, 63,
68, V9 i V11



Línia 5, Hospital
Clínic



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