

Carta de Serveis

Departament Plataforma de Distribució Logística



© Diputació de Barcelona. 5a 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

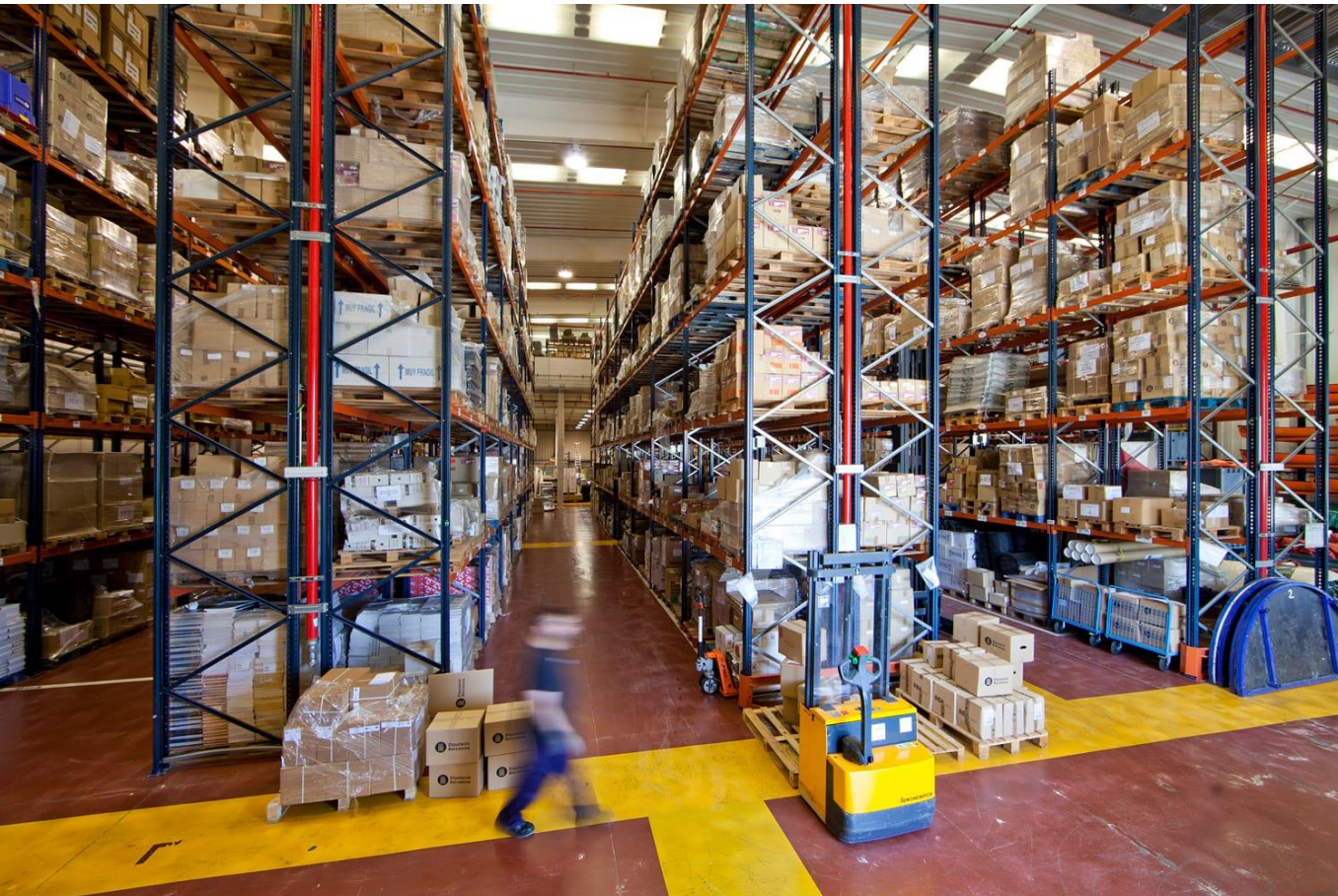
 [Clica el capítol](#)

1. Qui som	2
2. Què fem.....	3
3. Sol·licitud de servei	4
4. Compromís de qualitat	4
6. Seguiment del nivell de qualitat.....	6
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 la Plataforma de Distribució Logística (PDL) adscrit a l'Oficina de Gestió Interna de la Subdirecció de Logística va néixer l'any 2002 per tal donar resposta a la necessitat d'emmagatzematge de materials dels diferents serveis i organismes dependents de la Diputació de Barcelona.



La seva missió és respondre les necessitats de recepció, emmagatzematge i distribució de materials dels serveis i organismes dependents de la Diputació de Barcelona.

02

Què fem



1. Recepció i classificació

2. Emmagatzematge

- Materials que “Sí” es poden emmagatzemar
 - Materials que per les seves característiques requereixin ser conservats.
 - Arxiu de documents sotmès a la normativa que, en cada cas, sigui d'aplicació i segons els procediments descrits per la Secretaria General de la Diputació de Barcelona. La custòdia de la documentació es limita a l'emmagatzematge i distribució de les capses d'arxiu sense cap responsabilitat per part de la PDL de la documentació que aquestes puguin contenir.
 - El fons d'art en dipòsit és l'únic que tindrà consideració d'emmagatzematge permanent.
- Materials que “NO” es poden emmagatzemar
 - Materials inservibles o de dubtosa utilitat.
 - Productes declarats com a perillosos, contaminats o contaminants.
 - Productes sense identificació.

3. Distribució

4. Expurgació i destrucció



Sol·licitud de servei

Per contactar amb el Departament Plataforma de Distribució Logística disposeu dels següents mitjans:



Suggeriments i consultes

934727550



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



sdlo.pdl@diba.cat

Sol·licitud de serveis

[SIPDL](#) (intradiba)



Compromís de qualitat

El Departament Plataforma de Distribució Logística 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 pertorbacions 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
- UNE-EN-ISO 14001:2015 Sistemes de gestió mediambientals
- UNE-EN-ISO 45000:2015 Sistemes de seguretat i salut en el treball
- Segell Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (EFQM) +300



Els nostres compromisos amb les persones usuàries son:

- Executar com a mínim el 90% de les sol·licituds en els terminis acordats a la present carta de serveis.
- Vetllar pel manteniment d'espais destinats a l'emmagatzematge de materials, així com el manteniment dels sistemes d'emmagatzematge i dels materials dipositats.



Temps de resposta

- Tant la distribució de mercaderies, material, com la recollida, el temps màxim estimat serà de 2 dies laborables, excepte que els/les usuaris/àries fixin un termini superior.

06

Seguiment del nivell de qualitat

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

- Acompliment temps de resposta
- Acompliment accions de manteniment d'espais, sistemes d'emmagatzematge i materials

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

07

Normativa reguladora

© Create jobs 51/ shutterstock.com



- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals  [Clica una normativa](#)
- 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

08

Drets i deures dels usuaris



© Jacob Lund/Shutterstock.com

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



Dret a l'assessorament sobre
funcionament de la PDL



Dret a sol·licitar els serveis i productes
descrits en aquesta carta



Deure de respectar els procediments establerts per a la utilització dels serveis
disponibles



On som, horaris d'atenció, com arribar



On som

Polígon La Ferreria,
Avda. De La Ferreria, 11
08110-Montcada i Reixac

* Entrada mercaderies per
carrer de la Hidràulica, 4

Horaris d'atenció:

De dilluns a divendres, de 8 a 14 hores.
(Casos excepcionals amb autorització de la PDL)

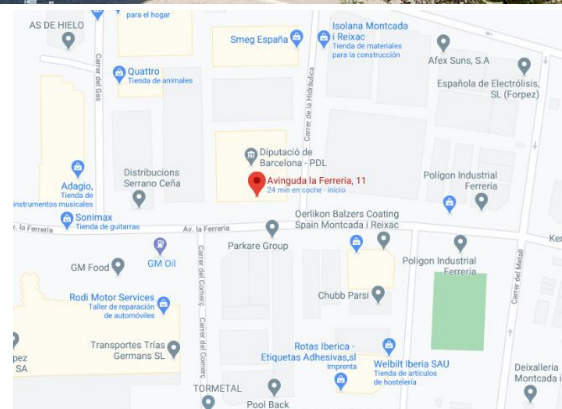
Com arribar:



C-58 sortida 4
N-150 (a l'alçada de Can Sant
Joan i Polígon la Ferreria)



Línia R4 i R7 - Sortida Barcelona,
Fabra i Puig (L1 metro) Arribada
Montcada i Reixac, estació Santa
Maria de Montcada



 [Clica el mapa](#)



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/>