

Carta de Serveis

# Unitat de Gestió d'Espais



© Diputació de Barcelona. 8a 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](https://unsplash.com), [istockphoto.com](https://istockphoto.com), [shutterstock.com](https://shutterstock.com), [pexels.com](https://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

La Unitat de Gestió d'Espais forma part de l'estructura orgànica de l'Oficina de Gestió Interna de la Subdirecció de Logística i té a com funció principal la planificació i execució a nivell operatiu dels projectes de remodelació d'espais i trasllats de les dependències de la Diputació de Barcelona, en tot el que fa referència a equips personals, mobiliari i complements de mobiliari d'oficina, així com el subministrament d'aquests elements, col·labora amb l'Oficina de Patrimoni i Gestió Immobiliària en la cessió de mobiliari a administracions i d'altres institucions o entitats de naturalesa pública o privada.



La seva missió és planificar i executar els projectes de remodelació i els trasllats interns mitjançant el subministrament de mobiliari i complements de mobiliari, si escau, o la retirada del material sobrant o obsolet, així com el subministrament de complements de mobiliari d'oficina, còpies de claus, emmarcació de quadres i suports en actes corporatius i cessió de mobiliari.



## Què fem



- Planificar i executar els projectes de remodelació d'espais i trasllat de les dependències de la Diputació de Barcelona, subministrant alhora el mobiliari i complements necessaris.
- Assessorar i cobrir les necessitats en relació amb el mobiliari i els complements d'oficina a nivell ergonòmic i organitzatiu.
- Proporcionar complements de mobiliari d'oficina, còpies de claus, emmarcats de làmines i reparacions de mobiliari.
- Facilitar mobiliari i complements per a actes corporatius.
- Gestionar la cessió de mobiliari a administracions i d'altres institucions o entitats de naturalesa pública o privada.

03

## Sol·licitud de servei

Per contactar amb la Unitat de Gestió d'Espais disposeu dels següents mitjans:



Suggeriments i consultes

Intradiba  
Diba

Oficina de Gestió Interna

934 725 026

[o.gestioint@diba.cat](mailto:o.gestioint@diba.cat)

Unitat de Gestió d'Espais

934 049 490

[ogi.gestioespais@diba.cat](mailto:ogi.gestioespais@diba.cat)

Sol·licitud de complements d'oficina

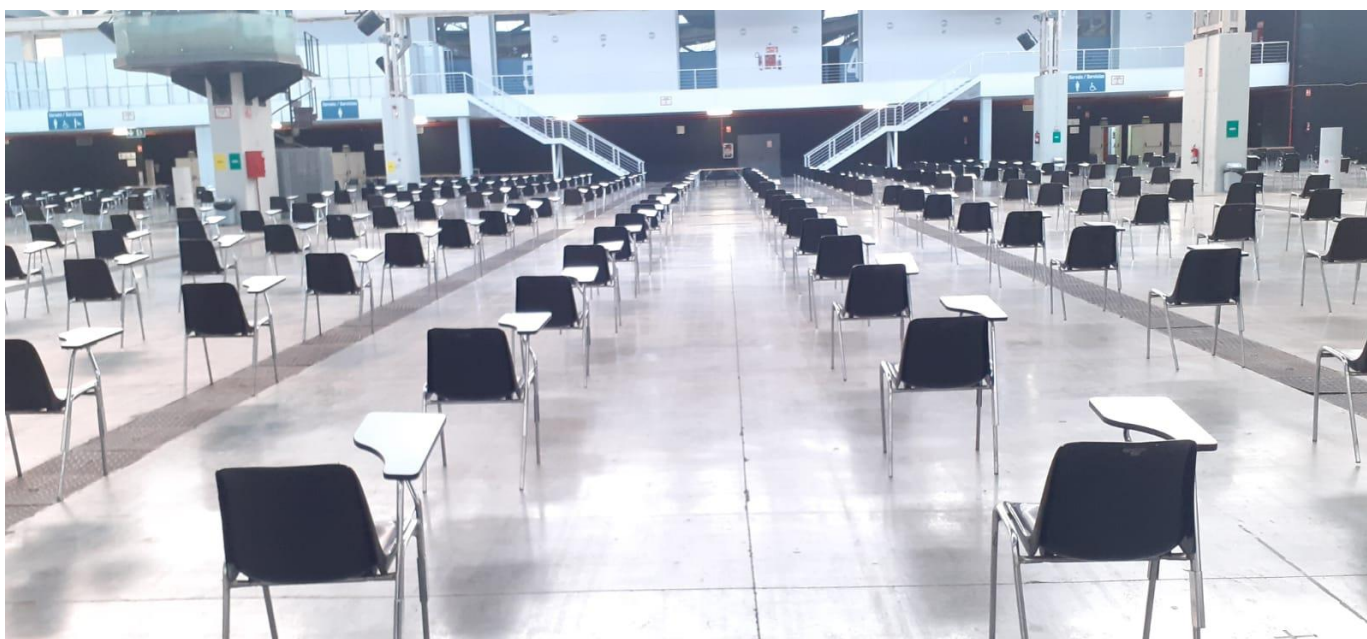
Formulari

Sol·licituds de remodelació d'espais  
i trasllats de mobiliari

[ds.edif.logist@diba.cat](mailto:ds.edif.logist@diba.cat)

04

## Compromís de qualitat



La Unitat de Gestió d'Espais 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 ambiental
- ISO 45001:2018 Sistemes de gestió de la seguretat
- 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% dels projectes de remodelació d'espais i trasllats en els terminis acordats a la carta de serveis.
- Lliurar, com a mínim, el 90% de les sol·licituds conformades de mobiliari i complements d'oficina en els terminis acordats a la carta de serveis.

## **05** Temps de resposta

- Complementes de mobiliari en estoc: 4 dies laborables.
- Complementes de mobiliari sota comanda: 15 dies laborables.
- Mobiliari en estoc: 4 dies laborables.

## **06** 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 segons tipus de material
- Temps d'execució dels projectes segons


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

07

## Normativa reguladora



© Create jobs 51/ shutterstock.com

 [Clica una normativa](#)

- Llei orgànica 3/2018, de 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
- Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, de prevenció de riscos laborals en matèria de coordinació d'activitats empresarials
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals



08

## Drets i deures dels usuaris

En les seves relacions amb la Unitat de Gestió d'Espais, 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 al subministrament de les peticions en el temps establert en aquesta carta



Dret a efectuar reclamacions, suggeriments i propostes de millora pels canals establerts en aquesta carta.



Deure d'utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a fer les sol·licituds



Deure de facilitar la documentació, dades i informació que li siguin requerides.



## On som, horaris d'atenció, com arribar



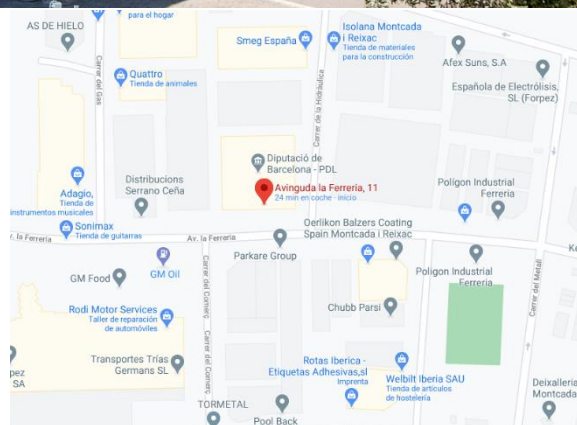
### On som

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

### Horaris d'atenció:

De dilluns a divendres, de 8:00 a 15:00  
hores

### Com arribar:



 [Clica el mapa](#)



C-58 (Autopista del Vallès) sortida 4 (entrada pel polígon de La Ferreria)  
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



## 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/>