



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència

Subdirecció de Logística

Carta de Serveis Departament de Reproducció Gràfica rev. 7 - 2016

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015
Vigència fins al 31/12/2020



La Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix en el si de la Corporació. La Carta de Serveis és l'instrument pel qual el Departament de Reproducció Gràfica informa als seus usuaris, tant interns com externs, dels serveis que fa i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a tots ells

Centre de composició, impressió i encuadernació de tot el material de papereria interna per a tots els serveis i organismes de la Diputació de Barcelona



Management
System
ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID 9105045878

Continguts

Qui som	2
Què fem	2
Formalització de la comanda	3
Temps de resposta	3
Normativa reguladora	3
Drets i obligacions persona usuària.....	3
Els nostres compromisos	2
Volem millorar: suggeriments o queixes	2
On som, horaris d'atenció, com arribar.....	3

Qui som

L'any 1994, com a conseqüència del tancament de la Impremta-Escola Fundació Pública Casa de Caritat, es va fer evident la necessitat de crear un centre que efectués els treballs de composició, impressió i enquadernació de tot el material de papereria interna per a tots els serveis i organismes de la Diputació de Barcelona.

Aquest departament disposa de maquinària moderna, que ha anat substituint els equips utilitzats als inicis de la seva activitat, de personal qualificat, que s'ha anat formant per afrontar el ventall de possibilitats que les tècniques actuals en reprografia i imatge gràfica ofereixen per tal de donar resposta als reptes que se li plantegen.

Missió

Realitzar treballs de disseny a nivell gràfic i tècnic necessari per a la integració i adaptació a la normativa vigent de la imatge corporativa

Visió

Satisfer les necessitats i expectatives dels clients, oferint-los unes prestacions d'impressió i reproducció que aportin als serveis solucions òptimes i competitives a través d'un procés de millora contínua tant en procediments com en l'aplicació de noves tecnologies.

Què fem

1. Preimpressió

- Digitalització
- Creació de fitxers en format pdf
- Creació de formularis per intradiba
- Maquetació i adaptació d'imatge corporativa
- Treballs enviats per part de la Direcció de Comunicació

2. Impressió digital (per curta tirada i dada variable)

- Impressions en negre
- Impressions en color
- Impressions de cartelleria per interior (Plotters) fins a 60" (1520 mm)

- Targeta personalitzada en PVC incorporant el codi QR
- Documents de treball (memòries, revistes, díptics, fulletons, etc.)
- Carnets personalitzats en PVC
- Plotter sobre cartró pluma (Foam) màx. 1400x1000 mm

3. Impressió òfset (per llarga tirada, papers especials i tintes personalitzades)

- Treballs de papereria (targes, cartes, jocs autocopiatius, talonaris, sobres, etc.)
- Revistes (dues, quatre, sis tintes, etc.)
- Díptics, Tríptics, quadríptics, etc.)
- Carpetes

4. Gravat amb làser

- Segells de goma
- Adhesius i plaques metàl·liques
- Fusta i metracrilat
- Troquelat

- Cartells interiors i exteriors fins a 1370 mm d'amplada
- Retolació per vehicles
- Senyalització de recintes
- Acabats amb sobre cartró ploma (Foam) màx. 1400x1000 mm
- Acabats amb cartró ploma i laminació

5. Impressió a gran format

- Impressió de gran format amb base aigua i eco-solvents

Formalització de la comanda

A través d'Intradiba: formalitzant la sol·licitud comanda d'impressió.

Al moment de formalitzar el full de treball intern de la impremta, el director o gerent del servei o gerència del sol·licitant rebrà automàticament un correu de l'import del producte, fins que no validi amb un vist i plau, no és començarà la producció.

Les publicacions (documents de treball) han de passar primer per la Direcció de Comunicació, seguidament la feina és derivada al Departament de Reproducció Gràfica

Els organismes autònoms enviaran la petició a l'Oficina de Gestió Interna, i la deriva al DRG una vegada valorada.

Temps de resposta

El temps de mitjà serà de 5 dies laborables a partir de l'acceptació de la comanda.

Es consensuarà el temps de lliurament del producte amb l'usuari, especialment, amb possibles endarreriments davant la necessitat de sol·licitar matèries primeres, en els casos de materials no homologats.

Normativa reguladora

- Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal (LOPD)

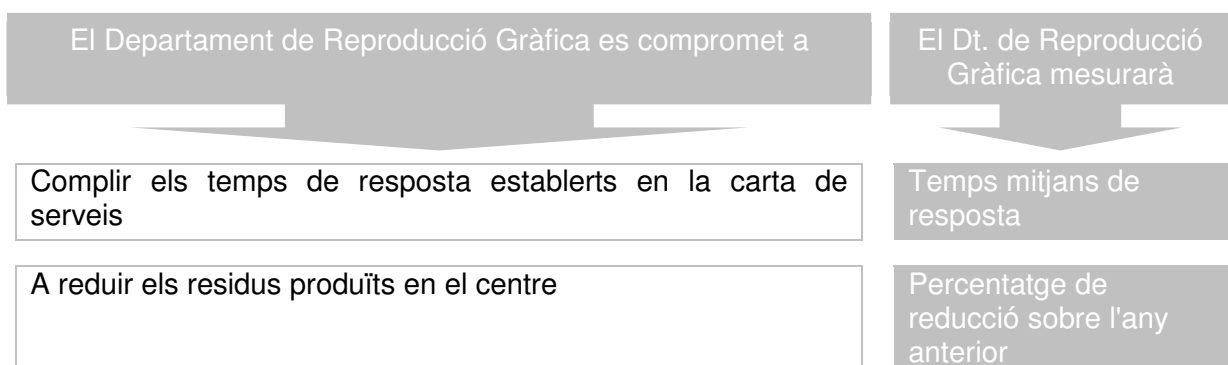
Drets i obligacions persona usuària

Drets:

- Al subministrament de les peticions en el temps de resposta establerts en aquesta carta.
- A efectuar reclamacions i suggeriments, pels canals establerts en aquesta carta.
- A fer propostes de millora, pels canals establerts en aquesta carta.

Obligacions:

- A utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions.
- A subministrar la documentació que li sigui requerida en cada cas.

Els nostres compromisos

La Subdirecció de Logística revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos. Els indicadors que mesuren el compliment seran consultables a la memòria anual de la Subdirecció de Logística.

Volem millorar: suggeriments o queixes

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, el Departament de Reproducció Gràfica facilitarà als interessats o interessades una solució, una resposta o una justificació i emprendre l'acció correctora que s'escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

Telèfon

- Oficina de Gestió Interna: 934 020 625
- Departament de Reproducció Gràfica: 934 022 449
- Producció ext.: 37 647

- Digital: 37 611
- Impremta i acabats: 37 613

Bústia departamental

- Oficina de Gestió Interna: o.gestioint@diba.cat
- Departament de Reproducció Gràfica: ogi.reprografia@diba.cat
- Al directoris de contacte corporatius:
 - Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
 - Diba: <http://diba.cat/contacte/>

On som, horaris d'atenció, com arribar

On som:

Recinte Escola Industrial

Comte d'Urgell, 187, Ed. Laboratori 04, planta baixa

08036 Barcelona

Horaris d'atenció:

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

Com arribar:



Parada París (Comte Borrell - Comte d'Urgell), línies 54 i 66

Parada Villarroel (Còrsega - Roselló), línies 14, 59, 63



Estació Hospital Clínic. Línia 5



Comte d'Urgell / Roselló

Per ampliar la informació sobre el Departament de Reproducció Gràfica adreceu-vos a la pàgina següent: <http://intradiba.diba.cat/web/logistica/impressio-digital1>