



**Diputació
Barcelona**

**Àrea de RRHH,
Hisenda i Serveis Interns**

Subdirecció de Logística

Carta de Serveis Departament de Reproducció Gràfica rev. 9 - 2020

Aprovada per D-10804 de 06/11/2020
Vigència fins al 31/12/2025



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 a les persones usuàries, tant internes com externes, dels serveis que els ofereix i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a totes elles

El Departament de Reproducció Gràfica dóna resposta a les necessitats de composició, impressió i enquadernació de tot el material de papereria interna per a tots els serveis i organismes de la Diputació de



Continguts

Qui som	3
Què fem.....	3
Sol·licitud de servei.....	4
Temps de resposta	5
Normativa reguladora	5
Drets persona usuària.....	5
Deures persona usuària.....	5
Els nostres compromisos	5
Volem millorar: suggeriments o queixes.....	6
On som, horaris d'atenció, com arribar	6

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 reproducció gràfica ofereixen per tal de donar resposta als reptes que se li plantegen.

Missió

Realitzar treballs de maquetació gràfica i formularis per la web 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 de documents
- Creació de fitxers en format PDF
- Creació de fitxers per a web
- Maquetació i adaptació a la imatge corporativa
- Creació de formularis per a intradiba
- Treballs derivats pel Gabinet de Premsa i Comunicació

- Carnets personalitzats en PVC
- Impressió òfset (per a llarga tirada, papers especials i tintes personalitzades)
- Treballs de papereria (targes, cartes, jocs autocopiatius, talonaris, sobres, etc.)
- Díptics, tríptics, quadríptics, etc.
- Carpetes corporatives
- Cartells fins 50x70 cm

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

- Impressions en negre
- Impressions en color
- Targeta de visita personalitzada en PVC amb codi QR
- Documents de treball (memòries, revistes, díptics, fulletons, etc.)

3.- Gravats amb làser

- Segells de goma
- Adhesius i plaques metàl·liques
- Fusta, metacrilat, acrílic, goma eva, etc.
- Encunyat sobre cartolina o cartó

4.- Impressió a gran format

- Impressió de gran format amb base d'aigua i eco-solvents
- Cartells interiors i exteriors fins a 1.520 mm d'amplada
- Retolació per a vehicles
- Senyalització de recintes
- Acabats amb sobre de cartó ploma (*Foam*), màx. 1.400x1.000 mm
- Pantalles enrotllables
- Acabats amb cartró ploma i marcs
- Acabats amb policarbonat de 3mm
- Laminació fins a 1.370 mm
- Pantalla enrotllable fins a 1,5 m
- Bàner amb lona fins a 60x160 cm

5- Impressió 3D

- Impressió sobre qualsevol suport fins a 10 cm d'alçada
- 6 tintes: cian, magenta, groc, negre, blanc i vernís (amb relleu)
- Mida màxima d'impressió 508 x 330 mm

6.- Impressió sobre tèxtil

- Poliesters 80%
- Cotó
- Fusta aplicant capa d'imprimació
- Ceràmica

7.- Postimpressió (acabats)

- Manipulats: guillotinat, plegat, fendit, foradat, encolat, trepanat, etc.
- Plastificat (mida: mínim carnet i màxim DIN A3)
- Relligats amb espiral metàl·lic o plàstic fins a 50 mm de llom
- Enquadernació artesanal:
 - relligats en tapa dura
 - estampació de tapes
 - relligats en tapa prefabricada fins a 250 fulls, 4 colors
 - restauració de llibres
 - relligats de col·leccions
 - confecció de tapes dures personalitzades
 - cinta tèrmica al llom
 - relligats amb tapes i cargols

Sol·licitud de servei

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 pel Servei d'Imatge Corporativa, Difusió, Esdeveniments i Projectes Editorials, 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.

Per treballs de més complexitat (fora d'estandarts) i/o de més quantitat, es consensuarà amb l'usuari el temps de lliurament.

Normativa reguladora

- 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.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals.
- Reial decret legislatiu 1/ 1996, de la Llei de Propietat Intel·lectual
- Llei 23/2006, de modificació del Text refós de la Propietat Intel·lectual

Drets persona usuària

- 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.

Deures persona usuària

- 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

El Departament de Reproducció Gràfica es compromet a

Complir els temps de resposta establerts en la carta de serveis

Reduir el consum de primeres matèries en el procés de producció

El DRG mesurarà

Temps mitjans de resposta

Percentatge de reducció sobre l'any anterior

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:

- Per telèfon:
 - Oficina de Gestió Interna: 934 020 625
 - Departament de Reproducció Gràfica: 934 022 449
 - Departament ext.: 37 647
 - Unitat de Gestió de Producció: 37 613
 - Maquetació i digital: 37 611
- A la bústia de correu electrònic:
 - 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/>

A través d'instància presentada en els registres generals de la Diputació de Barcelona

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:



Línies 54, 59, 63, 68, V9 i V11



Línia 5, Hospital Clínic

 **Comte d'Urgell / Rosselló**



Per ampliar la informació adreceu-vos a la pàgina següent:

Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/web/logistica/impresio-digital>

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