

Carta de Serveis

Departament de Reproducció Gràfica



© Diputació de Barcelona. 11a 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, istockphoto.com, shutterstock.com, pexels.com/

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

Índex



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

01

Qui som

El Departament de Reproducció Gràfica és una Unitat de la Diputació de Barcelona que proveeix de serveis d'impressió i reproducció gràfica als serveis i organismes de la Corporació.



La seva missió és realitzar treballs de maquetació gràfica i formularis per la web i adaptació a la normativa vigent de la imatge corporativa. I vetllar per la imatge gràfica de la Corporació.



Què fem

Preimpressió

- Digitalització de documents i plànols de gran format fins A0 (amplada 841 mm)
- Creació de fitxers en format PDF, TIFF i JPG
- Creació de fitxers per a web
- Maquetació i adaptació a la imatge corporativa
- Creació de formularis per a l'intradiba
- Treballs derivats pel Gabinet de Premsa i Comunicació

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.)
- Carnets personalitzats en PVC
- Treballs de papereria (targes, cartes, jocs autocopiatius, talonaris, sobres, etc.)
- Díptics, tríptics, quadríptics, etc.
- Carpetes corporatives



Gravat amb làser

- Segells de goma

- Adhesius i plaques metàl·liques
- Fusta, metacrilat, acrílic, goma eva, etc.

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
- Laminació fins a 1.370 mm
- Pantalla enrotllable fins a 1,5 m
- Bàner d'amplada màxima fins a 160 cm



Impressió UV

- Impressió sobre qualsevol suport fins a 20 cm d'alçada
- 6 tintes: cian, magenta, groc, negre, blanc i vernís amb relleu
- Mida màxima d'impressió 2,5 x1,6 m
- Materials sostenibles, niu d'abella de 12 mm
- Material Cartró ploma de 5 mm
- Material Policarbonat de 3 mm (blanc, groc o negre)
- Polipropilè cel·lular (blanc o groc)

Impressió sobre tèxtil

- Poliesters 80%
- Cotó

Impressió 3D

- Impressió amb materials PLA, Niló ABS, etc.
- Mida màxima 24x20x30 cm d'alçada

Post impressió (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 350 fulls, 4 colors
 - confecció de tapes dures personalitzades
 - cinta tèrmica al llom
 - relligats amb tapes i cargols
 - encunyat sobre cartolina o cartró

Productes especials

- Impressió de xapes de 38 o 59 cm. de diàmetre (imperdibles i imants, obridors...)
- Cartró ploma amb marcs (sol·liciteu prèviament mides)



Sol·licitud de servei

Per contactar amb el Departament de Reproducció Gràfica disposeu dels següents mitjans:



Suggeriments i consultes

Sol·licitud de servei (*)

Sol·licitud organismes autònoms

Materials de difusió corporativa

Contacte

- | | |
|---------------------------------|-----------------------|
| - Departament de RG | 934 022 449
137647 |
| - Unitat de Gestió de Producció | 139542 |
| - Maquetació i digital | 137613 |

[Contacte Intradiba](#)

[Contacte Diba](#)

[Formulari](#)

o.gestioint@diba.cat

comandes.sicde@diba.cat

ogi.reprografia@diba.cat

(*) 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. Si l'import supera els 500 €, caldrà la seva autorització i fins que no validi amb un vist i plau, no és començarà la producció



Compromís de qualitat

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

CINTA TÈRMICA



ESPECIFICACIONS

Relligat de fulls amb màxima obertura del llibre

Format	DIN A5, DIN A4 i DIN A3 apaisat Màx. 350 fulls	Colors	Negre i vermell
--------	--	--------	-----------------



Els nostres compromisos amb les persones usuàries son:

- Complir els temps de resposta establerts en la carta de serveis
- Reduir el consum de primeres matèries en el procés de producció

05

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'estàndards) i/o de més quantitat, es consensuarà amb l'usuari el temps de lliurament.

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 mitjans de resposta
- Percentatge de reducció del consum de primeres matèries sobre l'any anterior

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 de caràcter personal 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 legislatiu 1/ 1996, de la Llei de Propietat Intel·lectual
- Llei 23/2006, de modificació del Text refós de la Propietat Intel·lectual

08

Drets i deures dels usuaris

En les seves relacions amb el Departament de Reproducció Gràfica, 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 de resposta establerts en aquesta carta



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



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



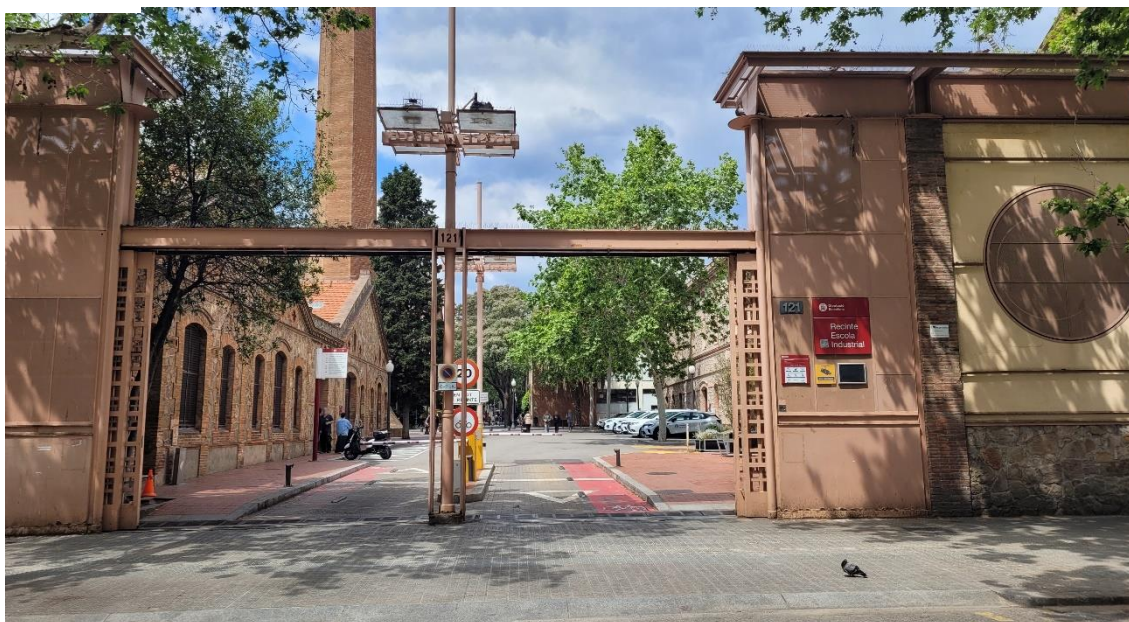
Deure d'utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a fer peticions



Deure de subministrar la documentació que li sigui requerida en cada cas

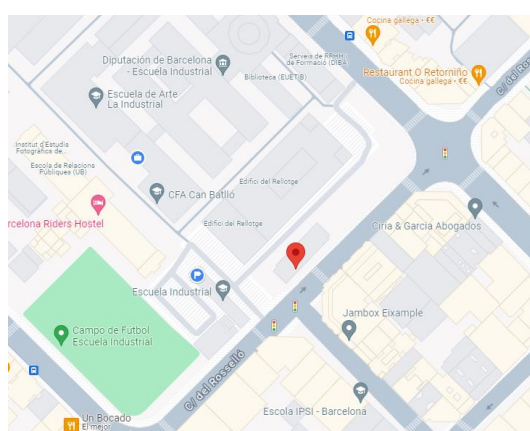
09

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

 [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 Logística@: <https://logistica.diba.cat/>