

Derechos de los/las usuarios/as

- Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación del servicio solicitado.
- Derecho a obtener orientación e información acerca de los requisitos de los trabajos que se propongan realizar.
- Derecho a conocer la viabilidad y plazo de su solicitud.
- Derecho a conocer la identidad del personal, bajo cuya responsabilidad se prestan los servicios.
- Derecho a conocer el coste del servicio solicitado.
- Derecho a que la Imprenta colabore activamente con los distintos Departamentos y Organismos poniendo a su disposición información necesaria para la gestión.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de los compromisos, la Imprenta Provincial realizará el análisis correspondiente e informará, junto con los resultados de los compromisos de las medidas de subsanación adoptadas. En caso de peticiones de información respecto a estas medidas, se informará por el mismo canal de recepción, o por el que se señale.

Sistema de quejas y sugerencias

Puede hacer llegar a la Imprenta Provincial sus quejas, sugerencias o agradecimientos que estime convenientes acerca de la prestación de los servicios:

- Directamente en las dependencias del servicio.
- A través del registro general de la Diputación.
- A través del correo electrónico.
- Por teléfono.
- A través de las encuestas de satisfacción.
- A través del aplicativo Papel.

Se reflejará en el formato correspondiente y se contestará en un plazo no superior a un mes.

Publicación de resultados

Los resultados de los compromisos se publicarán anualmente, en el primer trimestre del siguiente ejercicio, en el portal del empleado (intranet) y en la página web de la Diputación.

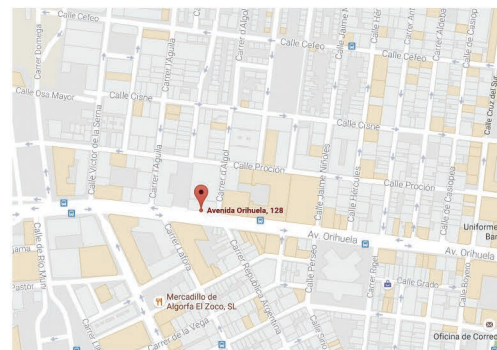
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE Imprenta Provincial

Avda. de Orihuela, 128 03006 Alicante

📞 Teléfono: 965107400 - Ext. 1001
Fax: 965107394

✉ e-mail: imprenta@diputacionalicante.es
<http://www.diputacionalicante.es>

🕒 Horario de Atención: De 9:00h a 14:00h



CARTA DE SERVICIOS

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE



Imprenta Provincial

Quiénes Somos

La Imprenta Provincial es un servicio interno de la Diputación de Alicante, que se encarga de la realización de trabajos de artes gráficas y reproducción de documentos.

Se estructura en tres unidades: Composición, Imprenta y Reprografía, situadas en las dependencias de la Oficina Técnica de esta Diputación.

Así mismo, la Unidad de Reprografía cuenta con un centro descentralizado en el edificio Tucumán 8, para la reproducción de documentos y realización de encuadernaciones.

Misión y Visión

La Imprenta Provincial es un servicio cuya misión es la composición e impresión de trabajos, tanto en impresión offset, como en reprografía, así como la distribución del material de artes gráficas necesario para el buen funcionamiento de los departamentos y organismos dependientes de la Diputación Provincial de Alicante.

Aspiramos a mejorar e innovar, bajo criterios de eficacia y eficiencia, los servicios solicitados para satisfacer las necesidades cambiantes de los distintos departamentos de la Diputación de Alicante y organismos dependientes de la misma en materia de trabajos de artes gráficas y reproducción de documentos.

Ayúdanos a mejorar

Los comentarios que los/as usuarios/as hagan sobre aspectos de los servicios prestados, nos serán de gran ayuda para dar respuesta a sus demandas, por lo que agradecemos sinceramente esta colaboración.

Pueden colaborar con nosotros mediante la participación con sus sugerencias directamente en nuestro departamento, telefónicamente, por correo electrónico y en los cuestionarios de satisfacción

Servicios

SERVICIO DE IMPRENTA

- Papelería Institucional:
 - Sobres, cartas, carpetas, carteles, tarjetas, saludas, diplomas, folletos, dípticos, trípticos, revistas, libretas, etiquetas, partes de trabajo en papel autocopiativo duplicados, triplicados, cuadruplicados, calendarios, etc.

SERVICIO DE REPROGRAFÍA

- Reproducción de documentos:

- Reproducción de originales en b/n y color.
- Impresión digital de archivos enviados por red.
- Encuadernado de documentos.
- Realización de cuadernillos.

DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL

Consumible:

- A-4, A-3, autocopiativo.
- Material servido directo de fabrica.

Compromisos

En los trabajos de imprenta, el 95% de los trabajos de carácter institucional se entregarán en un **plazo máximo de seis días**, siempre que el trabajo no requiera mano de obra externa.

En los trabajos de reprografía, el 95% de los trabajos de reproducción simple de documentos, se entregarán en un **plazo máximo de tres días**, siempre que dicho trabajo no requiera una encuadernación especial, excepto los trabajos consensuados en la entrega por el cliente.

En la distribución del material, el 95% de los trabajos que no lleven producción o considerados como **consumibles**, se entregarán en un **plazo máximo de un día**.

Trabajaremos para conseguir la **maxima satisfacción** de los usuarios de la Imprenta Provincial, consiguiendo una **puntuación media mínima** de un **8**.

Indicadores

- Porcentaje de trabajos de Imprenta de carácter institucional entregados en un plazo máximo de seis días desde la solicitud, y siempre que no requiera mano de obra externa.

- Porcentaje de trabajos de reprografía entregados en un plazo máximo de tres días desde la solicitud, y siempre que no requieran de una encuadernación especial y no sean consensuados.

- Porcentaje de pedidos de material consumible entregado en un plazo máximo de un día, desde la recepción de la solicitud.

- Puntuación de la satisfacción.