



# CARTA DE SERVICIOS

## Imprenta Provincial

**ÁREA DE PUBLICACIONES E IMPRENTA**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>4</b>
<b>VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS</b>	<b>5</b>
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	<b>6</b>
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</b>	<b>7</b>
<b>DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS</b>	<b>8</b>
<b>QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>9</b>
<b>NORMATIVA REGULADORA</b>	<b>10</b>
<b>INFORMACIÓN Y CONTACTO</b>	<b>11</b>

# INTRODUCCIÓN

Uno de los Ejes Estratégicos principales de la **I Estrategia de Desarrollo Sostenible de la Diputación de Badajoz 2020-2023** consiste en *mejorar el desarrollo del modelo de trabajo de la Institución* (Eje A). Para conseguirlo uno de los Objetivos claves es la *Mejora de la comunicación, transparencia y percepción de la sociedad* (Objetivo Estratégico 3) diseñando **Cartas de Servicios** dirigidas tanto a la ciudadanía como a los Ayuntamientos de la Provincia basada en los intereses de estos grupos de interés, en sus necesidades y en sus demandas.

Promedio ha definido su **misión, visión y valores**, un trío de conceptos inseparable que debe guiar cualquiera de sus políticas y la manera en que estas se ponen en marcha.



MISIÓN

*Trabajamos para alcanzar el equilibrio y la cohesión interterritorial y la prestación eficaz y eficiente de servicios excelentes tanto a Ayuntamientos como a las personas, dotando a los municipios de los medios necesarios para garantizar la igualdad y equidad, contribuyendo así a lograr la calidad de vida necesaria que evite el despoblamiento rural.*



VISIÓN

*Ser claves en el desarrollo sostenible de la provincia, facilitando la vida e igualdad de oportunidades de sus personas para posibilitar su continuidad y la de generaciones futuras en el medio rural, preservando su patrimonio natural y cultural, siendo una administración innovadora, comprometida y proactiva en la aplicación de soluciones e implicada en lograr un mundo mejor desde nuestros municipios.*



VALORES

**Transparencia:** *Comunicar de forma transparente la totalidad de nuestras actuaciones y resultados a todos los grupos de interés.*

**Participación:** *Escuchar de forma activa y continua y por múltiples canales a la sociedad, participando en sus retos y preocupaciones.*

**Orientación a la sociedad:** *Garantizar el bienestar de la ciudadanía de la provincia y contribuir al bien común por encima de intereses políticos y particulares, aplicando los principios de la actividad pública, justicia, equidad, igualdad e imparcialidad y transmitiendo ejemplaridad a la sociedad.*

**Sostenibilidad:** *Preservar los recursos en todas las actuaciones.*

**Innovación:** *Incorporar el aprendizaje y la creatividad, la inteligencia artificial, a través de una formación adecuada y la participación y colaboración de la ciudadanía, para lograr la mejora continua, que permitan simplificar nuestras actuaciones y aumentar el valor ofrecido a la sociedad.*

## PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

Los libros son una clásica, tradicional y valiosa herramienta facilitadora para la adquisición de conocimiento. La Institución Provincial cuenta con servicios como la Imprenta Provincial, como taller de impresión, y el Departamento de Publicaciones, para la fabricación de libros.

La Imprenta Provincial fue creada en 1914, y su principal cometido, entre otros, era la impresión del Boletín Oficial de la Provincia. A lo largo de los años, tras diferentes ubicaciones, ha ampliado sus instalaciones, renovado su maquinaria y aumentado su plantilla formada en las Artes Gráficas, de tal manera que hoy, esta imprenta, de carácter público y consolidada en su sector profesional, supone un eje fundamental en la organización de la Institución para la difusión de los trabajos que desarrolla, destacando el que lleva a cabo en cooperación con los municipios al fomentar el conocimiento sobre los mismos, especialmente de sus manifestaciones culturales, dando así cuenta de nuestra rica diversidad, asimismo, atiende también diferentes colectivos de la demarcación badajocense.

Los servicios prestados por la Imprenta Provincial mediante la composición, maquetación, filmación y demás labores para la confección y realización de los trabajos de manipulación del papel para la publicación y reproducción de documentos están destinados a las diferentes áreas de la propia Diputación Provincial y sus Organismos Autónomos, así como a los Ayuntamientos de la Provincia y las asociaciones y colectivos sin ánimo de lucro.



# VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

La Imprenta Provincial, mediante la colaboración con los municipios de la provincia en la edición de libros que permiten sacar a la luz datos de carácter histórico, que en muchas ocasiones constituyen el único documento de investigación patrimonial del propio municipio, contribuye el ODS 11, Ciudades y Comunidades Sostenibles, en su meta 11.4, Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.



## SERVICIOS PRESTADOS



1. Atender las consultas recibidas de forma telefónica o por correo electrónico sobre diseño, tipos de materiales a utilizar, encuadernación y/o manipulados.
2. Diseñar, imprimir y/o manipular cualquier tipo de material gráfico (revistas, libros, carteles, folletos, etc.,)
3. Entregar físicamente los trabajos terminados encargados por la propia Diputación Provincial y Ayuntamientos de la provincia.
4. Facilitar a la ciudadanía el acceso a la consulta de las publicaciones realizadas en la Biblioteca de la Imprenta Provincial o a través de la web de Diputación en el siguiente enlace: <https://www.dip-badajoz.es/contenidos/imprenta/index.php?cont=trabajos>

Los servicios prestados por la Imprenta Provincial, a excepción de las consultas, deben ser solicitados mediante la presentación de solicitud a través de la Oficina de Atención a Alcaldes y Alcaldesas:

<https://www.dip-badajoz.es/contenidos/ofaa/index.php?cont=detalle&idd=136>, vía Sede Electrónica o mediante correo electrónico a la dirección [imprenta@dip-badajoz.es](mailto:imprenta@dip-badajoz.es)

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

La Imprenta Provincial se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación anual:

1.

Compromiso: Atender por cualquier medio escrito u oral las consultas en el plazo de 1 día desde que se reciben.

**INDICADOR:** Porcentaje de consultas atendidas en el plazo establecido.

2.

Compromiso: Imprimir y manipular en un plazo máximo de 4 meses desde que se receptiona el trabajo definitivo.

**INDICADOR:** Porcentaje de trabajos entregados en plazo.

3.

Compromiso: Obtener un nivel de satisfacción de 4 sobre 5 con respecto al servicio prestado.

**INDICADOR:** Nivel de satisfacción obtenido.

## DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en Imprenta Provincial.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal de la Imprenta Provincial en relación con los servicios que se prestan.
- ✓ A ser informadas en términos comprensibles y ser atendidas de forma personalizada.
- ✓ A obtener la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- ✓ A recibir la información, orientación y gestión solicitada de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello debidamente regulado por Imprenta Provincial.
- ✓ A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- ✓ A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar el funcionamiento de la Imprenta Provincial.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento de la Imprenta Provincial en relación con los servicios que se apuntan.
- ✓ A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el ámbito administrativo.





## QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados por Imprenta Provincial podrán presentar sus quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- A través de la Sede Electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, accediendo al siguiente enlace sin firma electrónica: [https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?error=-1&ent\\_id=9&idioma=1](https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?error=-1&ent_id=9&idioma=1) y con firma electrónica: [badajoz.es//portal/noEstatica.do?opc\\_id=190&asu\\_mod\\_cod=133&asu\\_cod=134&asunto=186&aplcorreo=4&pes\\_cod=-2](https://sede.dip-badajoz.es/portal/noEstatica.do?opc_id=190&asu_mod_cod=133&asu_cod=134&asunto=186&aplcorreo=4&pes_cod=-2)
- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, en la Sede Central del Consorcio Promedio o en las oficinas de la Unidad de Abastecimiento de Agua Potable.
- Mediante correo postal dirigido a las oficinas del Consorcio presentado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación de Badajoz o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: [calidad@dip-badajoz.es](mailto:calidad@dip-badajoz.es)
- Además, para las personas que trabajan en la Diputación de Badajoz a través del formulario correspondiente en la Intranet Corporativa (<http://www.dip-badajoz.es/intranet/>) o en el Portal del Empleado.

Las reclamaciones presentadas por incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente sin renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que pueda ejercer la ciudadanía.

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados que consideren que el Servicio de Imprenta ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito mediante correo postal o medio electrónico, según preferencia expresada por estas, en el plazo máximo de 10 días comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## NORMATIVA REGULADORA

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## DELEGACIÓN DE PUBLICACIONES E IMPRENTA.

### IMPRENTA PROVINCIAL

Avda. Joaquín Sánchez Valverde, Parcela H3, Naves 1 y 12  
06006 Badajoz

☎ Teléfono: 924 25 91 41

✉ Correo electrónico: [imprensa@dip-badajoz.es](mailto:imprensa@dip-badajoz.es)

🌐 Web: <https://www.dip-badajoz.es/contenidos/imprensa/>

🕒 Horarios de atención: De 07:30 a 14:30 h de Lunes a Viernes.

🕒 Horarios de atención: Biblioteca de consulta de publicaciones realizadas. Horarios de atención: 09:00 a 14:00 h de Lunes a Viernes.



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

### JEFATURA DE SERVICIO DE PUBLICACIONES E IMPRENTA PROVINCIAL

Polígono El Nevero, C/ Río Segura, 9  
06006 Badajoz

☎ Teléfono: 924 25 91 41

✉ Correo electrónico: [electrónico: fmendoza@dip-badajoz.es](mailto:electrónico:fmendoza@dip-badajoz.es)

🌐 Web: [www.dip-badajoz.es/contenidos/imprensa](http://www.dip-badajoz.es/contenidos/imprensa)

🕒 Horarios de atención: De 07:30 a 14:30 h de Lunes a Viernes.



**DIPUTACIÓN  
DE BADAJOZ**



Diputación de Badajoz apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible

**COORDINACIÓN GENERAL:**

ÁREA DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES  
C/ OBISPO SAN JUAN DE RIBERA, 6  
06071, BADAJOZ

Correo electrónico: [calidad@dip-badajoz.es](mailto:calidad@dip-badajoz.es)