




Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



IMPRENTA

carta de servicios - edición 2 - mayo 2014



The background of the slide is a photograph of a building with a white facade and a dark roof, partially obscured by several tall palm trees. The sky is blue with some light clouds. The text is overlaid on the upper left portion of the image.

La misión de la imprenta es la prestación del servicio de impresión y/o edición de la documentación de la Universidad de Alicante, en el ámbito de los centros, unidades y servicios de la propia UA, así como de sus empresas concesionarias de servicios.



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Información

- Información al usuario sobre los aspectos de la gestión técnica (diseño, tamaños, impresión...).
- Información al usuario sobre los aspectos de la gestión económica (carga interno, aplicación presupuestaria...).

Asesoramiento

- Asesoramiento técnico para la realización de diseños para su posterior impresión.
- Asesoramiento y/o intermediación con imprentas externas a la UA (a petición y con el visto bueno del solicitante del servicio) cuando por motivos de capacidad técnica o tamaños no sea posible realizar el trabajo solicitado.
- Asesoramiento e información en trabajos relacionados con la Artes Gráficas.

Impresión

- Impresión de los trabajos -adecuados al tamaño de la maquinaria existente- que se realizan con el sistema Offset.
- Impresión de los trabajos -adecuados al tamaño de la maquinaria existente- que se realizan con sistema digital.
- Impresión con plóter de trabajos con tamaño máximo de 60 cm. por el largo o ancho que se desee.
- Impresión de la papelería corporativa de la UA, tarjetas de presentación, sobres, subcarpetas, oficios, etc.
- Impresión de tesis, informes, folletos, cartelera, revistas, tarjetones, papel de seguridad, etc.



Otros servicios

- Encuadernación mediante cola caliente de tesis, informes, etc.
- Corte y posterior encolado (si se solicita) de papel impreso o en blanco para reciclar.
- Suministrar:
 - Carpetas especiales (con solapas), para congresos y otros eventos, así como toda la documentación necesaria (diplomas, identificadores, publicidad, etc.).
 - Papel de seguridad de la UA, para la expedición de certificados y otros documentos.
 - Cajas de embalaje impresas con el logotipo de la UA.
 - Precinto adhesivo, serigrafiado con el logotipo de la UA.

NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

- Realizar los presupuestos solicitados en un plazo no superior a 1 día hábil, en el caso de presupuestos propios.
- Responder a las quejas y sugerencias en un plazo no superior a 1 día hábil.
- Realizar los trabajos en color bajo la norma ISO 12647-2.
- Cumplir con los plazos acordados con el usuario en función de las características del trabajo solicitado, (cantidad, tamaño, número de páginas...) y la disponibilidad de la maquinaria.
- Comunicar al solicitante de forma inmediata la disponibilidad del trabajo realizado mediante correo electrónico, adjuntándole el albarán del cargo interno.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido.
- Grado de satisfacción de los usuarios.



- Porcentaje de trabajos solicitados que se han realizado en el plazo acordado.
- Porcentaje de comunicaciones realizadas al solicitante en el plazo establecido.

TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES

Tienes derecho a:

- Recibir el trabajo lo más rápido posible, siempre y cuando las circunstancias técnicas lo permitan, así como recibir al mismo tiempo el albarán del cargo interno del trabajo y/o pedido solicitado.
- Recibir el mejor trato personalizado.
- Recibir el asesoramiento técnico que sea preciso, así como el consejo sobre la realización del trabajo bajo el menor costo económico posible.

Tienes la obligación de:

- Solicitar el trabajo a realizar o pedido de material, cumplimentando la hoja la solicitud y/o pedido en la página web de la imprenta.
- Guardar y hacer guardar la confidencialidad de toda comunicación y/o presentación que se realice desde la imprenta (cargos internos, precios de los pedidos solicitados, presupuestos) ya que tienen carácter de documentación interna.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- Presentando tus quejas y/o sugerencias sobre el funcionamiento de nuestro servicio, por correo electrónico o mediante escrito, dirigido al jefe de imprenta.
- Informar al jefe de imprenta de los presupuestos más económicos que tenga el solicitante del servicio correspondiente de imprentas externas.
- Mediante la participación en encuestas



DIRECCIÓN Y HORARIO

Horario de atención al público:

Mañanas: de lunes a viernes de 8:00 a 14:00

Tardes: de lunes a jueves de 16:00 a 18:00

HORARIO DE VERANO

junio y julio

Mañanas: de lunes a viernes de 8:00 a 14:00

Tardes: de lunes a miércoles de 16:00 a 18:00

agosto

Cerrado por vacaciones

Información:

Imprenta

Edif. Biotecnología, pabellón nº 9

Apdo. de correos 99

E-03080 ALICANTE

Teléfono 965 903 472

Fax 965 903 907

[http:// impremta.ua.es](http://impremta.ua.es)

impremta@ua.es

