



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Servicio de Publicaciones

carta de servicios - edición 3 - junio 2019



# Nuestra misión

Nuestra misión es editar los resultados de la investigación universitaria -con criterios de calidad y eficiencia-, apoyar la docencia y promover la divulgación científica de las publicaciones para su difusión entre la comunidad científica y la sociedad.

---



# Nuestros servicios

## y nuestros compromisos

### Gestionar los originales para su evaluación externa

---

- c Solicitar al menos 2 evaluaciones externas a informadores ajenos a la UA para cada original – i1*

### Informar a los autores y autoras sobre las resoluciones del Consejo de Publicaciones

---

- c Informar a los autores y autoras sobre las resoluciones que afecten a sus originales en el plazo de 3 días – i2*

### Editar los originales aprobados por el Consejo de Publicaciones

---

- c Iniciar el proceso de edición en los 15 días siguientes a la recepción del material definitivo. – i3*

### Verificar la calidad de la impresión del libro

---

- c Comunicar la recepción del libro con la calidad requerida en el plazo de 3 días. – i4*

### Difundir y promover las novedades editoriales

---

- c Difundir las novedades editoriales en plataformas digitales con anterioridad a la recepción del libro impreso. – i5*
- c Enviar las novedades a los diferentes distribuidores en el plazo de 5 días. – i6*
- c Enviar los ejemplares de promoción en el plazo de 5 días desde la recepción del listado facilitado por el autor. – i7*

### Suministrar los ejemplares solicitados

---

- c Servir los pedidos de ejemplares en el plazo de 3 días. – i8*

### Liquidar los derechos de autor

---

- c Realizar la liquidación correspondiente a los derechos de autor en el primer semestre del año. – i9*



## Reimpresión de libros agotados

---

- c Disponer de ejemplares de los libros agotados que se decidan reimprimir en el plazo de 15 días. – i10*

### **Además nos comprometemos a:**

- c Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días. – i11*
- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio. – i12*



# Los indicadores

- i1* Número medio de evaluaciones externas realizadas.
- i2* Porcentaje de resoluciones comunicadas en el plazo establecido.
- i3* Porcentaje de libros que comienzan su proceso de edición en el plazo establecido.
- i4* Porcentaje de novedades en los que la verificación de la calidad y la comunicación al autor ha sido realizada en el plazo establecido.
- i5* Porcentaje de novedades editoriales presentes en las distintas plataformas digitales antes de su recepción.
- i6* Porcentaje de novedades enviadas a los distribuidores en el plazo establecido.
- i7* Porcentaje de ejemplares de promoción enviados según el listado facilitado por el autor.
- i8* Porcentaje de pedidos de ejemplares servidos en el plazo establecido.
- i9* Porcentaje de liquidaciones realizadas en el plazo establecido.
- i10* Porcentaje de reimpresiones recibidas en el plazo establecido.
- i11* Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido.
- i12* Índice de satisfacción con el servicio.

## Participa en la mejora

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- Enviándonos tu opinión sobre el servicio por vía telefónica, electrónica o postal.
- Participando en encuestas.

# ¿Dónde encontrarnos?

## SERVICIO DE PUBLICACIONES

Aulario General II

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

teléfono 965903480

correo electrónico [publicaciones@ua.es](mailto:publicaciones@ua.es)

web <https://publicaciones.ua.es/>

twitter PublicacionesUA

facebook PublicacionsUniversitatAlacant

## Horario

Mañana: de lunes a viernes, de 9 a 14 horas.

Tarde: martes, de 16 a 18 horas.



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante