



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Servei de Publicacions

carta de serveis - edició 3 - juny 2019



La nostra missió

La nostra missió és editar els resultats de la recerca universitària -amb criteris de qualitat i eficiència-, donar suport a la docència i promoure la divulgació científica de les publicacions per a la seua difusió entre la comunitat científica i la societat.



Els nostres serveis

i els nostres compromisos

Gestionar els originals per a la seua avaluació externa

- c Sol·licitar almenys 2 avaluacions externes a informadors aliens a la UA per a cada original - i1*

Informar els autors i autores sobre les resolucions del Consell de Publicacions

- c Informar els autors i autores sobre les resolucions que afecten els seus originals en el termini de 3 dies - i2*

Editar els originals aprovats pel Consell de Publicacions

- c Iniciar el procés d'edició en els 15 dies següents a la recepció del material definitiu - i3*

Verificar la qualitat de la impressió del llibre

- c Comunicar la recepció del llibre amb la qualitat requerida en el termini de 3 dies - i4*

Difondre i promoure les novetats editorials

- c Difondre les novetats editorials en plataformes digitals amb anterioritat a la recepció del llibre imprès - i5*
- c Enviar les novetats als diferents distribuïdors en el termini de 5 dies - i6*
- c Enviar els exemplars de promoció en el termini de 5 dies des de la recepció del llistat facilitat per l'autor - i7*

Subministrar els exemplars sol·licitats

- c Servir les comandes d'exemplars en el termini de 3 dies - i8*

Liquidar els drets d'autor

- c Realitzar la liquidació corresponent als drets d'autor en el primer semestre de l'any - i9*
-



Reimpressió de llibres esgotats.

- c Disposar d'exemplars dels llibres esgotats que es decidisquen reimprimir en el termini de 15 dies - i10*

A més ens comprometem a:

- c Respondre a les queixes i suggeriments en el termini de 2 dies - i11*
- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i12*



Els indicadors

- i1 Nombre mitjà d'avaluacions externes realitzades*
- i2 Percentatge de resolucions comunicades en el termini establert.*
- i3 Percentatge de llibres que comencen el seu procés d'edició en el termini establert.*
- i4 Percentatge de novetats en els quals la verificació de la qualitat i la comunicació a l'autor ha sigut realitzada en el termini establert.*
- i5 Percentatge de novetats editorials presents en les diferents plataformes digitals abans de la seua recepció.*
- i6 Percentatge de novetats enviades als distribuïdors en el termini establert.*
- i7 Percentatge d'exemplars de promoció enviats segons el llistat facilitat per l'autor.*
- i8 Percentatge de comandes d'exemplars servits en el termini establert.*
- i9 Percentatge de liquidacions realitzades en el termini establert.*
- i10 Percentatge de reimpressions rebudes en el termini establert..*
- i11 Percentatge de queixes i suggeriments respostos en el termini establert.*
- i12 Índex de satisfacció amb el servei.*

Participa en la millora

Pots col·laborar en el nostre procés de millora:

- Comunicant-nos les opinions sobre el servei per via telefònica, electrònica o postal.
- Mitjançant la participació en enquestes.

On trobar-nos?

SERVEI DE PUBLICACIONS

Aulari General II

Campus Sant Vicent del Raspeig
Apt. Correu 99
E-03080 Alacant

telèfon 965903480

Correu electrònic publicacions@ua.es

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

twitter PublicacionesUA

facebook PublicacionsUniversitatAlacant

Horari

Matí: de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores.

Vesprada: dimarts, de 16 a 18 hores.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante