



Misión del Servicio

Difusión de la investigación, la cultura y el conocimiento en general, mediante la edición, distribución y comercialización de publicaciones de calidad.

Horarios

- El horario de atención al público de forma presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 a las 14,00 horas y, en periodos vacacionales (del 15 de junio al 15 de septiembre, Semana Santa y vacaciones de Navidad), de 9,30 a 13,30 horas

Dirección y Líneas de Autobuses

- Dirección:
Editorial Universidad de Almería. Edf. Biblioteca, Ala Izquierda, 2ª planta. Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos: 950 015459
950 015182
- Fax: 950 015459
- Web: www.ual.es/editorial
- Líneas de autobús: 11, 12, 18, 20.

La entrada en vigor del Espacio Europeo de Educación Superior y la necesaria adaptación del sistema universitario a nuevas estructuras y patrones, nos lleva a considerar el reto de la calidad en sus tres vertientes, formación, investigación y gestión, como la meta a conseguir en un futuro próximo.



*Pedro Roque Molina García
Rector de la Universidad de Almería*

En consonancia con las políticas emanadas de la Junta de Andalucía en su empeño por la modernización de los servicios públicos, la Universidad de Almería apuesta por las Cartas de Servicios como uno de los modelos de garantía de servicio para el ciudadano y la sociedad en general.

Derechos de los usuarios

- Recibir información sobre las distintas posibilidades de publicación.
- Reconocimiento de la autoría de las obras en los términos previstos en la legislación vigente.
- A la difusión de su obra, por los canales habituales del sector editorial.
- Conocer la situación de las ventas de sus publicaciones.
- Garantía del anonimato en el proceso de evaluación de su obra.
- Recibir información sobre todos los aspectos del contrato de edición.
- Recibir información sobre las publicaciones editadas por la Editorial Universidad de Almería.
- Recibir información sobre las formas y modos de obtener los libros publicados por la Editorial.

nuestro compromiso



CALIDAD EN
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Carta de Servicios

Editorial

Universidad de Almería



LIBRO DIGITAL



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

el servicio público,
nuestro compromiso



Servicios que prestamos

Edición de Libros

S.1. Edición de libros en soporte papel y electrónico.

Venta de Libros

S.2. Venta de publicaciones editadas por la Editorial Universidad de Almería a distribuidores, librerías y clientes particulares.

Compromisos de Calidad

Compromisos



PUBLICACIÓN

C.1. Publicación de obras en un tiempo inferior a 132 días

S.1.



PEDIDOS

C.2. Servicio de pedidos a cualquier punto de España en un tiempo inferior a 9 días

S.2.

Indicadores

EUDAL01.- Promedio de tiempo empleado en la edición de libros

EUDAL04.- Promedio de tiempo empleado en la preparación de pedidos
EUDAL05.- Porcentaje de reclamaciones sobre pedidos
EUDAL06.- Promedio de tiempo empleado en la entrega a clientes



Colaboración, Sugerencias y Quejas

Los usuarios de la Editorial Universidad de Almería en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Editorial Universidad de Almería o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Los usuarios de la Editorial Universidad de Almería, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa
- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.

Identificación de la Unidad Responsable

El Servicio de Planificación y Organización Administrativa es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta a la Editorial Universidad de Almería.



el servicio público, nuestro compromiso



CALIDAD EN
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA