

## NUESTRA MISIÓN

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

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

1 Edición de libros en soporte papel y electrónico

2 Venta de publicaciones editadas por la Editorial a clientes

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Informamos a todos los autores sobre la comercialización de su obra de los últimos 3 años
- 2 Servicio de pedidos a cualquier punto de España en un promedio no superior a 5 días
- 3 Formalizamos los contratos de edición en un promedio inferior a 15 días desde 1ª prueba maquetación
- 4 Comercializamos los libros recibidos de imprenta en un tiempo medio no superior a 20 días

## COLABORACIÓN, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Los usuarios del Área/Servicio 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:

- Mediante la expresión de opiniones en encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Área/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Quienes deseen **formalizar una queja o sugerencia** disponen de:

- Soporte electrónico a través de **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- **Formulario web** para resto de usuarios.

Todo lo anterior se encuentra en nuestra web en:

<https://www.ual.es/contacta>

## 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.

## LOCALIZACIÓN

- Edificio Biblioteca Universitaria, Ala izquierda, 2ª planta
- Teléfonos y correo electrónico: 950 015459 y 950 015182, 950 214435, [editorial@ual.es](mailto:editorial@ual.es)
- Dirección web: <http://www.ual.es/editorial>



## HORARIOS

- El horario de atención al público será de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

## PLANO DE UBICACIONES

### Enlace web

El **Campus y los edificios** de la UAL están localizados a través de nuestra web en:

<https://www.ual.es/como-llegar>



## LUGAR Y ESTADO DE PUBLICACIÓN

Los **Trípticos e Informes de Seguimiento** de los Compromisos de las **Cartas de Servicio** del sector de Administración y Servicios de la Universidad de Almería se encuentran publicadas en:

[www.ual.es/cartasservicio](http://www.ual.es/cartasservicio)

Esta Carta de Servicios ha sido APROBADA por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería

Aprobada en Almería a 17 de mayo de 2022

24h-365 días: [www.ual.es/administracionelectronica](http://www.ual.es/administracionelectronica)

## CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**  
Actividad administrativa y de servicios en la UAL
- **Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19**  
Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

## IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



# Carta de Servicios

## Editorial Universidad de Almería



el servicio público,  
nuestro compromiso