



Universitat d'Alacant Universidad de Alicante



Imprenta

carta de servicios - edición 3 - junio 2021



Nuestra misión

Nuestra misión es la prestación del servicio interno de impresión de papelería institucional y material gráfico de la Universidad de Alicante, dirigido a sus centros, unidades administrativas y empresas concesionarias de servicios, atendiendo a criterios de eficacia, eficiencia y responsabilidad social.



Nuestros servicios

y nuestros compromisos

Impresión y manipulado en papel o cartulina

- c Entrega del trabajo de papelería institucional de la UA en el plazo acordado - I1*
- c Entrega de otros trabajos adecuados al tamaño de la maquinaria, en el plazo acordado - I1*
- c Entrega del trabajo realizado por una imprenta externa en el plazo acordado - I1*

Suministro de papel de seguridad en tamaño A4 para la expedición de documentos oficiales

- c Entrega del pedido solicitado en el plazo de un día- I2*

Elaboración de presupuestos de pedidos de trabajos o material a realizar por la propia imprenta de la UA

- c Entrega del presupuesto solicitado en el plazo de 2 días - I3*

Solicitud de presupuestos de pedidos de trabajos o material a realizar por las imprentas externas a la UA

- c Entrega del presupuesto solicitado en el plazo de 2 días - I4*

Comunicación de la finalización y disponibilidad de los trabajos solicitados

- c Comunicar a la persona interesada la disponibilidad del trabajo a la finalización del mismo - I5*

Y, además, nos comprometemos a

- c *Responder a las sugerencias y quejas en el plazo de 2 días - I6*
- c *Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i7*

Los indicadores

- i1 Porcentaje de trabajos entregados en el plazo acordado*
- i2 Porcentaje de pedidos entregados en plazo establecido*
- i3 Porcentaje de presupuestos resueltos en plazo acordado*
- i4 Porcentaje de presupuestos externos resueltos en el plazo establecido*
- i5 Porcentaje de comunicaciones en el plazo establecido*
- i6 Porcentaje de sugerencias y quejas respondidas en el plazo establecido*
- i7 Índice de satisfacción con el servicio*

Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora

- presentando desde nuestra web tus sugerencias, quejas y agradecimientos,
- mediante la participación en encuestas.

¿Dónde estamos?

IMPRENTA

Edificio 9 Biotecnología

Campus San Vicente del Raspeig

Apdo. Correos 99

E-03080 Alicante

TELÉFONO 965903472
682928476

CORREO ELECTRÓNICO imprensa@ua.es

WEB www.imprensa.ua.es

Horario

Mañana: de lunes a viernes, de 8 a 14 horas

Tarde: de lunes a jueves, de 16 a 18 horas

Horario de verano:

Mañana: de lunes a viernes, de 8.30 a 14 horas

Tarde: de lunes a miércoles de 16 a 18 horas



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante