

### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

**Editorial Universidad de Almería**

##### 2. Descripción

La Editorial Universidad de Almería es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Estudiantes, Extensión Universitaria y Deportes.

##### 3. Misión

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

#### Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

Los usuarios del área 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:

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

#### Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

##### 1. Generales

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

##### 2. Específicas

Producción editorial:

Real Decreto Legislativo 1/96 de 12 de abril por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual. Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.

Reglamento de la Editorial Universidad de Almería de 29 de abril de 2005.

Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual. Decreto 2984/1972 de 2 de noviembre, por el que se establece la obligación de consignar en toda clase de libros y folletos el número ISBN.

Directiva 93/98/CEE del Consejo, de 29 de octubre de 1993, relativa a la armonización del plazo de protección del derecho de autor y determinados derechos afines.

Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2001, relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información. Ley 10/2007 de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.

Real Decreto 2063/2008 de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas en lo relativo al ISBN.

Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal.

Distribución y comercialización:

Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del impuesto sobre el valor añadido.

Real Decreto 484/1990, de 30 de marzo, sobre precio de venta al público de libros.

Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.

Directiva 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006 relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido.

Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de mayo de 2001 relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información.

### Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

#### 1. Derechos de los usuarios como ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

#### 2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

Recibir información sobre las distintas posibilidades de publicación.  
Reconocimiento de las 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.

### Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias y Reclamaciones

#### 1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área 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.

El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

#### 2. Formas de presentación

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

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

#### 3. Tramitación. Plazos y efectos

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro, del Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería.

### B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

#### Relación de Procesos

- Pro-1 Producción editorial  
Pro-2 Distribución y comercialización

### Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
Distribución y comercialización (Pro-2)	Ser- 2 <i>S.2 Venta de publicaciones editadas por la Editorial Universidad de Almería a distribuidores, librerías y clientes particulares</i>
Producción editorial (Pro-1)	Ser- 1 <i>S.1 Edición de libros en soporte papel y electrónico</i>

### Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 <i>Información a autores sobre la comercialización de su obra en porcentaje superior del 80%</i>	1707 - EUDAL-08 Porcentaje de informes de situación de obra en el mercado enviados a autores
Com-2 <i>Servicio de pedidos a cualquier punto de España en un tiempo inferior a 7 días</i>	1703 - EUDAL-04 Promedio de tiempo empleado en la preparación de pedidos 1704 - EUDAL-05 Porcentaje de reclamaciones sobre pedidos 1705 - EUDAL-06 Promedio de tiempo empleado en la entrega a clientes

### Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL

El área Editorial Universidad de Almería dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008.

### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

#### Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y el seguimiento de la presente Carta al área Editorial Universidad de Almería

#### Direcciones y formas de acceso

##### 1. Direcciones

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
Editorial Universidad de Almería  
Edificio Biblioteca, Ala izquierda, 2ª planta  
Carretera Sacramento, s/n.  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail: 950 015459 y 950 015182, 950 214435, [publicac@ual.es](mailto:publicac@ual.es)
- Dirección de internet: <http://www.ual.es/editorial>



## 2. Formas de acceso

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 11.
- Línea 12.
- Línea 15.
- Línea 18.

Web: <http://www.sureste.net/surbus/>

2. Acceso por carretera:

A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la A-92.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

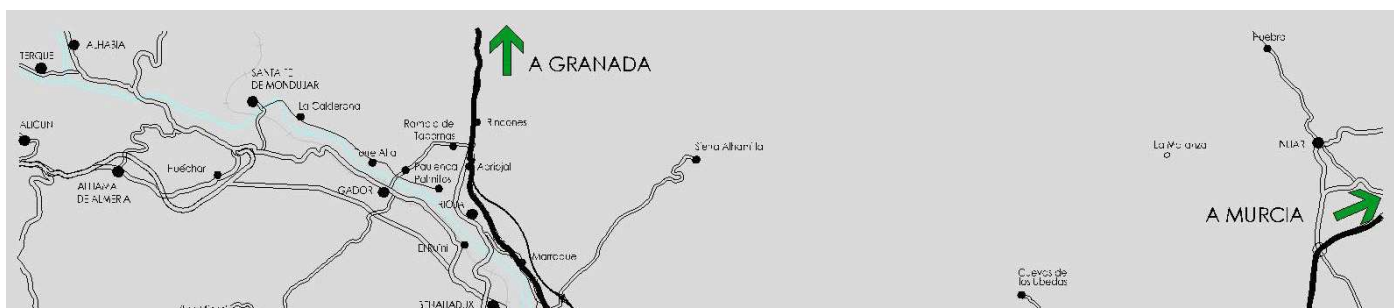
C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

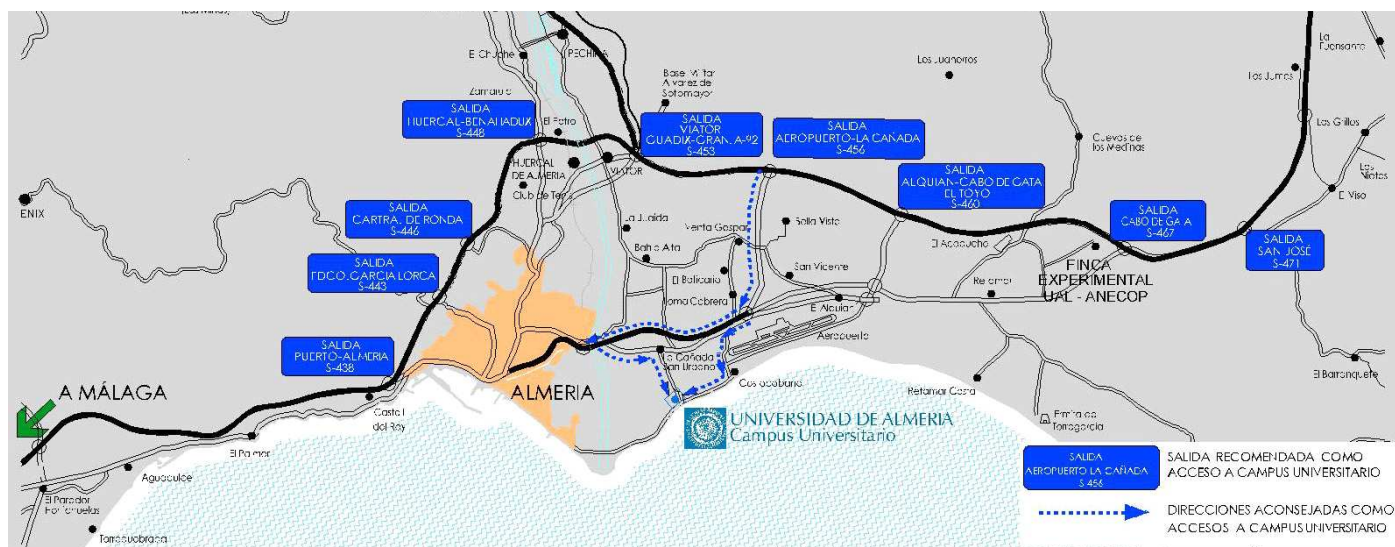
Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.





### 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 1 de julio al 31 de agosto, Semana Santa y vacaciones de Navidad), de 9,30 a 13,30 horas.