

# 1. Carta de Servicios de la Editorial Universidad de Almería

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) Nombre del Servicio: Editorial Universidad de Almería

b) Descripción: La Editorial Universidad de Almería en una Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Cultura, Extensión Universitaria y Deportes

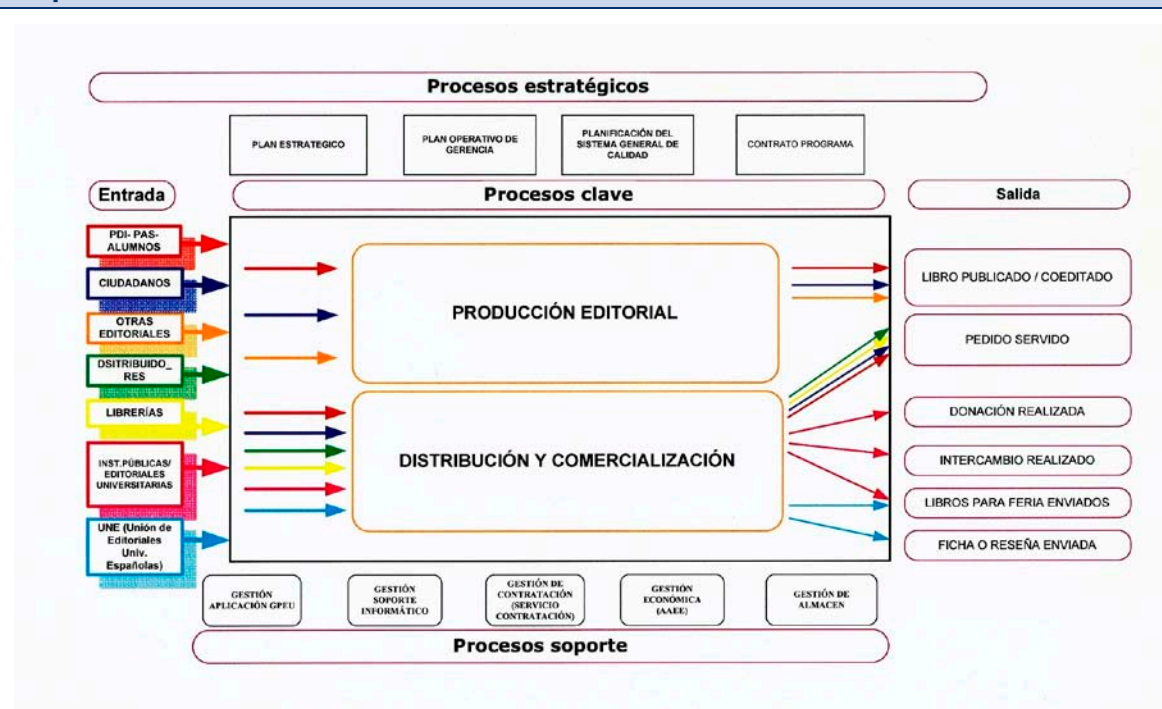
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

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

### 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 seguimiento de la presente Carta la Editorial Universidad de Almería

### Mapa de Procesos.



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

Servicio	Proceso
S.1 Edición de libros en soporte papel y electrónico	Producción editorial
S.2 Venta de publicaciones editadas por la Editorial Universidad de Almería a distribuidores, librerías y clientes particulares	Distribución y comercialización


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

*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.*

### **Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.**

#### **General:**

- *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).*

#### **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.*
- *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.*

### **Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:**

#### **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:*

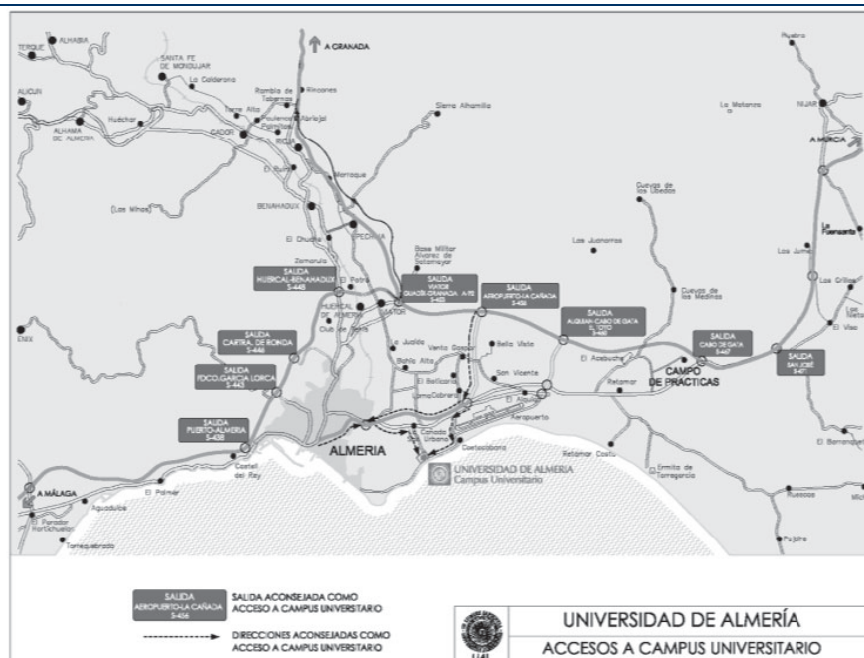
- 1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.*
- 2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.*
- 3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.*
- 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.**

- 1. Recibir información sobre las distintas posibilidades de publicación.**
- 2. Reconocimiento de las autoría de las obras en los términos previstos en la legislación vigente**

<ol style="list-style-type: none"> <li>3. A la difusión de su obra, por los canales habituales del sector editorial.</li> <li>4. Conocer la situación de las ventas de sus publicaciones.</li> <li>5. Garantía del anonimato en el proceso de evaluación de su obra.</li> <li>6. Recibir información sobre todos los aspectos del contrato de edición.</li> <li>7. Recibir información sobre las publicaciones editadas por la Editorial Universidad de Almería.</li> <li>8. Recibir información sobre las formas y modos de obtener los libros publicados por la Editorial.</li> </ol>
<b>Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.</li> </ol> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Formas de presentación.</li> </ol> <p><i>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa</li> <li>• Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.</li> </ol> <p><i>La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de <b>Información y Registro</b> llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.</i></p> <p><i>Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: <a href="http://www.ual.es">http://www.ual.es</a>.</i></p>
<b>Direcciones y formas de acceso.</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direcciones.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dirección:</b>  Universidad de Almería.  Editorial Universidad de Almería  Edificio Biblioteca, Ala izquierda, 2ª planta  Carretera Sacramento, s/n.  La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.</li> <li>• <b>Teléfonos, fax y mail:</b> 950 015459 y 950 015182, <b>950 214435</b>, <a href="mailto:publicac@ual.es">publicac@ual.es</a></li> <li>• <b>Dirección de internet:</b> <a href="http://www.ual.es/editorial">http://www.ual.es/editorial</a></li> </ul>

2. Formas de acceso.
<p>1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.</li> <li>• Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.</li> <li>• Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.</li> </ul> <p>2. Acceso por carretera:</p> <p>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.</p> <p>B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.  Salida de Granada por la NE-2.  Carretera de llegada y acceso a Almería.  A-7/E-15.</p> <p>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.</p> <p>D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.</p>
3. Planos de situación.



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

### Compromisos de Calidad.

### Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área

Compromiso	Objetivo	Indicador
Publicación de obras en menos de 112 días	Reducir el tiempo empleado en la edición de libros	EUDAL01.- Promedio de tiempo empleado en la edición de libros

[illegible]



<p>el compromiso C2)</p> <p><i>EUDAL06.- Promedio de tiempo empleado en la entrega a clientes</i></p> <p><i>Tiempo medio que transcurre desde que un cliente hace su pedido y la fecha en que lo recibe en su domicilio (relacionado con el compromiso C2)</i></p> <p><i>IQ-06 Satisfacción de clientes.</i></p> <p><i>Medida de satisfacción general sobre la Editorial Universidad de Almería (se encuentra relacionado con la totalidad de compromisos de calidad)</i></p>
<b>C) OTROS DATOS DE INTERÉS</b>
<b>Otros datos de interés.</b>
Horarios.
<ul style="list-style-type: none"> <li>El horario de atención al público de forma presencial y telefónica</li> </ul> <p>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</p>
Otros datos de interés.

## 2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DE LA EDITORIAL UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

<b>A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL</b>
<b>Nombre del Servicio</b>
<i>Editorial Universidad de Almería</i>
<b>Servicios que prestamos.</b>
<p>S.1 Edición de libros en soporte papel y electrónico</p> <p>S.2 Venta de publicaciones editadas por la Editorial Universidad de Almería a distribuidores, librerías y clientes particulares.</p>
<b>Colaboración, Sugerencias y Quejas</b>
<p><i>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:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.</i></li> <li><i>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.</i></li> </ol>



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, 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 seguimiento de la presente Carta a la Editorial Universidad de Almería.

### 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.*

*Edif. Biblioteca, Ala Izquierda, 2ª planta*

*Carretera Sacramento, s/n.*

*La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.*

• **Teléfonos:**

950 015459

950 015182

• **Fax:** 950 214435

• **Web:** [www.ual.es/editorial](http://www.ual.es/editorial)

• **Líneas de autobús:** 11, 12, 18, 20.

### 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.

### Plano de situación



## 3. TRAZABILIDAD DE LA EDITORIAL UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR		
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre	Código Indicador- Nombre Abreviado
	Código Servicios Implicados	
S1 EDICIÓN DE LIBROS	C.1. Publicación de obras en un tiempo inferior a <b>112</b> días	EUDAL01.- Promedio de tiempo empleado en la edición de libros
S2	S1	

[illegible]

[illegible]

