



Carta de Servicios

Editorial Universidad de Almería



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/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 sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos, así como a través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su 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.

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.

Ley 21/2014 de 4 de noviembre por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Reglamento de la Editorial Universidad de Almería de 5 de junio de 2014.

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.

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



Carta de Servicios

Editorial Universidad de Almería



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 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.

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área, 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 Planificación, Evaluación y Calidad, 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.

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

Relación de Procesos

Cód	Procesos con Servicios asociados
Pro-2	Distribución y comercialización
Pro-1	Producción editorial



[illegible]

Compromisos de Calidad que se asumen y Servicios e Indicadores que se asocian

[illegible]

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

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

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

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

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones

- Dirección:
Universidad de Almería.
Editorial Universidad de Almería (Edificio nº 17 del plano)
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
- Dirección de internet: <http://www.ual.es/editorial>

2. Localización en el Campus



3. Formas de acceso a la Universidad

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 de atención al público

- El horario de atención al público será de lunes a viernes desde las 9,00 a las 14,00 horas.

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

12 de febrero de 2015