



## **ACG50/410: Modificación de carta de servicios: Editorial de la Universidad de Granada**

---

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

## **UNIVERSIDAD DE GRANADA**

### **CARTA DE SERVICIOS DE LA EDITORIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

#### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de la Editorial de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Editorial de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Editorial de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Editorial de la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

##### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

###### **I.I. Datos Identificativos de la Editorial de la Universidad de Granada**

La Editorial de la Universidad de Granada es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Extensión Universitaria de la Universidad de Granada.

###### **I.II. Misión de la Editorial de la Universidad de Granada**

La Editorial de la Universidad de Granada tiene como misión difundir la investigación, apoyar la docencia, promover la divulgación científica y dar a conocer el patrimonio histórico y bibliográfico de la Universidad de Granada.

###### **I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios**

La Editorial de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

###### **I.IV. Formas de colaboración y participación con la Editorial de la Universidad de Granada**

Las personas usuarias de los servicios que presta la Editorial de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Exponer sus quejas y/o sugerencias:
- De forma presencial en nuestras instalaciones, depositándolas en el buzón de sugerencias disponible.
- A través de escritos dirigidos a la Dirección de la Editorial.
- Por correo ordinario a la siguiente dirección:

Editorial Universidad de Granada Antiguo Colegio Máximo. Campus Universitario de Cartuja. 18071 - Granada

-A través del sitio Web: <http://www.editorialugr.com>

-Por teléfono (958243930/ 958242827) o fax: 958243931

-O por otros medios que estime oportuno el interesado.

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta**

A la Editorial de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestión de la edición de las publicaciones en soporte papel o electrónico de: obras de investigación y trabajos monográficos, manuales y material didáctico docente, revistas científicas, obras de divulgación científica y obras de interés cultural y social.
2. Difusión, distribución y comercialización de las publicaciones.
3. Gestión y mantenimiento de ventas a través de internet.
4. Gestión de los derechos de explotación de nuestras publicaciones.
5. Gestión del intercambio científico con otras Universidades y entidades dedicadas a la investigación y la docencia.
6. Elaboración de catálogos generales y boletines de novedades de la Editorial en formato impreso, electrónico y on-line.
7. Difusión del fondo editorial a través del portal de Internet de la Editorial, así como mediante notas de prensa, catálogos, folletos, presentaciones de libros, participación en Ferias nacionales e internacionales.
8. Asesoramiento técnico y apoyo en la programación de actividades públicas (presentaciones, ferias, plataformas e-book, etc,...) de las obras editadas por la EUG.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Editorial de la Universidad de Granada**

Los servicios prestados y las actividades realizadas por la Editorial de la Universidad de Granada (EUG) vienen regulados por:

**General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

**Específica:**

- Reglamento de funcionamiento interno de la Editorial Universidad de Granada, aprobado en el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrado el 31 de marzo de 2008.
- 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.
- 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 9/1975, de 12 de marzo, de régimen general para la promoción, producción y difusión del libro (BOE 14.3.1975), en lo no derogado por la Ley 22/1987, de 11 de noviembre, de Propiedad Intelectual, y por el Real Decreto 875/1986, de 21 de marzo.
- Decreto 325/1984, de 18 de diciembre, por el que se establecen normas de funcionamiento del servicio de Depósito Legal de Andalucía.
- Orden de 22 de septiembre de 2008 por la que se regula la tramitación electrónica del número del Depósito Legal en Andalucía y se establecen formularios para la gestión del servicio.
- Decreto 48/2002, de 12 de febrero, por el que se establece el Registro Territorial de la Propiedad Intelectual de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Norma ISO 3297, acerca del uso del Número Internacionale(S) estandarizado para publicaciones en Serie ISSN.

### **III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen 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 la Editorial de la Universidad de Granada 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 que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Conocer y consultar el Catálogo del Fondo Editorial, así como las formas y modos de obtener los libros publicados por la Editorial.
9. Tener la garantía de que toda obra editada por la EUG tendrá rigor científico y veracidad en sus contenidos, como contempla el Reglamento de Funcionamiento Interno.
10. Recibir información sobre las posibilidades de publicación.
11. Recibir información sobre aspectos relativos a la presentación de originales.
12. Tener garantía del anonimato en el proceso de evaluación de la publicación.
13. Recibir información sobre el contrato de edición.
14. Respeto a la confidencialidad de los datos y de los contenidos de los originales depositados para su evaluación y publicación.
15. Conocer la situación de las ventas de sus publicaciones.
16. Al reconocimiento como autor de las obras en los términos previstos en la legislación vigente, así como a la recepción de los derechos económicos acordados en contrato.

17. A la difusión de su obra por los canales habituales y de acuerdo con la práctica normal del sector.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias de la Editorial de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Editorial de la Universidad de Granada, 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.

### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Editorial de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de la Editorial de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la Editorial de la Universidad de Granada.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que, por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

## V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de la Editorial de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Dirección: Antiguo Colegio Máximo. Campus Universitario de Cartuja. C.P 18071, Granada.

- Correo electrónico: [direccioneug@ugr.es](mailto:direccioneug@ugr.es)

- Dirección de Internet: <http://www.editorialugr.com>.

- Teléfonos:

Dirección: 958 24 06 56.

Dirección Técnica: 958 24 10 00 Ext. 20443.

Comunicación y marketing: 958 242 827.

Administración, Distribución e Intercambio: 958 24 3930/ 3932/ 6220. Fax: 958 243 931.

Almacén: 958 240 649.

Seguidor de ediciones: 958 243 929.

- Fax: 958 24 39 31

### V.II. Formas de acceso y transporte

1 A la Editorial de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: Campus Cartuja (Parada Psicología): Línea 8, C, U, 20, 20D

2. Plano de situación:

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

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

1. Elaboración y envío al autor/es y/o coeditor/es del 80 % de los presupuestos de edición en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la confirmación de su aprobación para la publicación.
2. Actualización en plataformas On-line de difusión externa (Plataforma DILVE Y UNE) del 90% de las novedades editoriales en un plazo máximo de 5 días desde el alta de la publicación.
3. A que el 90% de los pedidos realizados tanto por la página web como por las distribuidoras en un plazo máximo de tres días hábiles, excluyendo periodos vacacionales.
4. Elaboración y remisión a los autores del 90% certificados de publicación en un plazo máximo de 4 días hábiles
5. Según lo establecido en el contrato de edición, realizar el 90% de los envíos de ejemplares correspondientes al autor/es y/o coeditor/es en un plazo máximo de 5 días (desde la fecha de alta de un libro).
6. Difusión electrónica a la comunidad universitaria del 90 % de las actividades promocionales de la Editorial (presentaciones de libros, participación en ferias del libro, exposición de material EUG en congresos,...)

### **II. INDICADORES**

#### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el grado obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Editorial de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Editorial de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de presupuestos de edición enviados al autor/es y/o coeditor/es en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la confirmación de su aprobación para la publicación.
2. Porcentaje de novedades actualizadas en las Plataformas de difusión en un plazo máximo de 5 días
3. Porcentaje de pedidos, realizados tanto por la página web como por las distribuidoras, servidos en un plazo máximo de tres días hábiles, excluyendo periodos vacacionales.
4. Porcentaje de Certificados de publicación enviados en el plazo de 4 días hábiles

5. Porcentaje de envíos de ejemplares correspondientes al autor/es y/o coeditor/es servidos en un plazo máximo de 5 días (desde la fecha de alta de un libro).
6. Porcentaje de actividades promocionales difundidas a la comunidad universitaria.

### **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

#### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

##### **I.I. Horarios de atención al público**

Horario habitual: de lunes a viernes, de 9h a 14h

##### **I.II. Otros datos de interés**

La Editorial de la Universidad de Granada se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, con núm. ES07/4772, emitido por la entidad certificadora SGS, vigente en el periodo 12.12.2010-12.12.2013. Alcance: «Tramitación, aprobación, y edición de publicaciones. Actividades auxiliares para la gestión, distribución y comercialización de las publicaciones: Comunicación y Marketing, Gestión Contable, Almacén, Intercambio Científico y Servicios de Ventas».

La Universidad de Granada se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con núm. ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».