

Carta de servicios

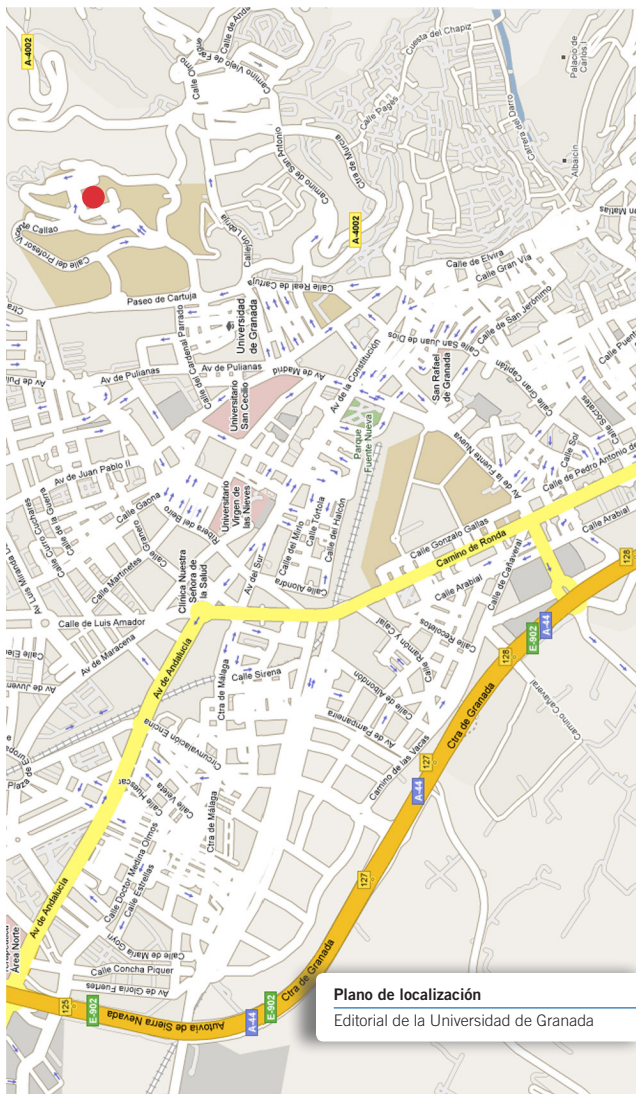
Editorial Universidad de Granada

Periodo 2012-2013



ugr

Universidad
de Granada



Plano de localización

Editorial de la Universidad de Granada

Misión

Misión del servicio:

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.

Direcciones

• Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

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

Correo electrónico: edito4@ugr.es

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

Teléfonos:

- Dirección: 958 240 656.
- Dirección Técnica: 958 241 000 Ext. 20443.
- Comunicación y marketing: 958 242 827.
- Administración, Distribución e Intercambio: 958 243 930/ 3932/ 6 220.
- Almacén: 958 240 649.
- Seguidor de ediciones: 958 243 929.

Fax: 958 243 931

• Formas de acceso y transporte:

Autobuses urbanos: Campus Cartuja (Parada Psicología): Línea 8, C, U, 20, 20D



Vista exterior del edificio de la Editorial



Libros y ediciones almacenadas

Servicios

Servicios que prestamos:

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.

Compromisos

Nuestros compromisos de calidad:

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 se entreguen en un plazo máximo de tres días hábiles, excluyendo periodos vacacionales.
4. Elaboración y remisión a los autores del 90% de los 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).

Nuestros compromisos de calidad:

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,...)

Nuestros indicadores de calidad:

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 entre la comunidad universitaria.

Las personas usuarias de la Editorial de la Universidad de Granada tienen derecho 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 los 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.

Horarios

Horario de apertura y atención al público:

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

Sugerencias

Sugerencias y reclamaciones:

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, 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 o del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la web www.ugr.es/local/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 web www.ugr.es/local/inspec/impreso.htm

Versión íntegra

El presente texto de la Carta de Servicios de la Editorial de la Universidad de Granada es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 10 de 17 de enero de 2012)

CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Coordinación

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Diseño y maquetación

Gabinete de Comunicación, Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

