
 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Servicio de Publicaciones Universidad Zaragoza
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 1 de 15	

Carta de Servicios del Servicio de Publicaciones

Tabla de control de modificaciones:


Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	06/02/2015
V 2.0	Actualización tras informe de seguimiento de noviembre de 2020. Adaptación de formato y contenidos al PGGMCS 20-24 y al PRE 01.2.1	23/06/2022



Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Servicio de Publicaciones	Inspección General de Servicios	Gerencia
Concepción Relancio López	Isabel Luengo Gascón	Alberto Gil Costa
Directora Técnica del Servicio	Directora Inspección General de Servicios	Gerente

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 2 de 15	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Carta de Servicios del Servicio de Publicaciones de la Universidad de Zaragoza se elabora dentro del contexto de la planificación estratégica de la gestión administrativa institucional. Su finalidad es testimoniar los compromisos que el Servicio de Publicaciones asume en el ámbito de la prestación de sus servicios, y convertirse en instrumento para su mejora continua bajo la premisa de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Actualmente el Servicio depende del Vicerrectorado de Cultura y Proyección Social y de Gerencia. Los servicios incluidos en esta Carta se prestan a la comunidad universitaria de Aragón y a la sociedad en general.

2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

La definición y puesta en práctica de esta Carta de Servicios se ha tomado como un medio para incrementar la eficacia del Servicio de Publicaciones y para mejorar continuamente el servicio ofrecido a nuestros usuarios, para comunicar los servicios que se prestan y los compromisos que se asumen, y para facilitar el acceso a dichos servicios.

El Servicio de Publicaciones tiene dos grandes ámbitos de actividad: por un lado, la editorial Prensas de la Universidad de Zaragoza; por otro, el servicio a toda la Universidad de Zaragoza de pequeños trabajos de impresión y la infraestructura de talleres de preimpresión, impresión, encuadernación, distribución y reparto.

2.1. Misión

En lo relativo a su labor editorial, el Servicio de Publicaciones cuenta con una editorial propia, Prensas de la Universidad de Zaragoza, cuya misión es la edición de libros, tanto en formato papel como electrónico, y que nació como un instrumento de mediación entre la universidad y la sociedad desde el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón. Su fondo editorial constituye un capital intelectual formado a lo largo del tiempo por la labor combinada de docentes, científicos, investigadores y creadores, que han tenido en la Universidad de Zaragoza una plataforma de apoyo a su trabajo intelectual. Dar a conocer los resultados de la actividad científica, difundir entre públicos más amplios el producto de la investigación, prestar apoyo a la labor docente dentro de nuestra universidad, contribuir al conocimiento de la cultura científica y humanística, y facilitar el acceso a la creación y la cultura de la Comunidad Autónoma de Aragón, tanto en el pasado como en el presente, son las líneas principales que definen nuestro perfil editorial.

Comunicamos y promovemos el conocimiento de las obras editadas en cualquier medio y ponemos a disposición de nuestros distribuidores a escala nacional e internacional todo nuestro fondo editorial.


El Servicio de Publicaciones cuenta, además, con un taller de preimpresión y otro de impresión digital bajo demanda dotados de personal especializado, equipos informáticos, aplicaciones de última generación y equipos de reproducción con tecnología punta. Con estos medios se realizan la mayor parte de las publicaciones editadas bajo el sello de Prensas de la Universidad de Zaragoza y del propio Servicio.



El Servicio de Publicaciones pone a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria medios modernos, eficaces y económicos que facilitan la reproducción e impresión de cualquier clase de documentos. En la actualidad dependen del Servicio de Publicaciones 12 talleres de impresión, ubicados en distintas Facultades de las tres provincias de la Comunidad Autónoma de Aragón (Teruel, Huesca y Zaragoza). El funcionamiento de estos talleres se encuentra coordinado de tal manera que en todos se presta el mismo servicio y a los mismos precios.



c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 3 de 15	

A través del Servicio de Publicaciones se suministra a la Universidad de Zaragoza todos los pequeños trabajos de impresión (sobres, tarjetas, carteles, folletos, bolsas, carpetas, etc.), así como los sellos de caucho que se demandan desde cualquier unidad.

La finalidad del Servicio de Publicaciones es ofrecer un servicio de calidad que responda a las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés con mejoras continuadas.

2.2. Visión

El Servicio de Publicaciones responde con mejoras constantes a las necesidades y expectativas de todos los usuarios. Está comprometido en un proceso de actualización técnica, formativa y de organización que redunde en prestaciones de mayor calidad y eficiencia. Por el alto nivel de profesionalidad de las personas que componen su plantilla se ha convertido en un referente en el conjunto de las universidades españolas como ejemplo de excelencia en la gestión.

Prensas de la Universidad de Zaragoza es una editorial de reconocido prestigio —calificada con un valor ALTO dentro del Índice de Editoriales CSIC (ie-CSIC v.2.0) publicado en noviembre de 2018— que realiza un riguroso proceso de selección y evaluación de trabajos por el método de pares ciegos, y situada en el puesto 33 entre las editoriales españolas en el ranking SPI (Scholarly Publisher in Humanities and Social Sciences) en el año 2018, lista que valora el prestigio de las editoriales según expertos españoles. Cuenta con un Comité Editorial y Científico propio.

Las colecciones de Humanidades, Ciencias Sociales y De Arte han recibido el Sello de Calidad en Ediciones Académicas CEA-APQ con mención de internacionalidad tras superar los requisitos establecidos en el proceso de evaluador del mismo. Este certificado cuenta con el aval de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), de la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) y la Unión de Editoriales Universitarias Españolas (UNE).

Actualmente está en proceso para optar a dicho Sello de Calidad una cuarta colección: Monografías de Historia Rural.

2.3. Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Para dar cumplimiento a la misión del Servicio de Publicaciones, los miembros del mismo nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes principios:

ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

En el Servicio de Publicaciones se conocen y aplican la normativa y las recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de evitar accidentes y enfermedades laborales.

Para tal fin, se llevan a cabo revisiones periódicas por nuestra UPRL sobre medición de ruido en talleres, condiciones de iluminación, orden y limpieza de las distintas oficinas del Servicio, etc.

El resultado de los informes de la UPRL se transmite a todo el personal del Servicio y se tiene en cuenta para la realización de los cambios pertinentes, en su caso.

Asimismo, se realiza por parte del personal la formación que la UZ lleva a cabo mediante los cursos correspondientes.

Se cumplen todas las medidas de seguridad e higiene adecuadas en el tratamiento de los productos y servicios que se prestan, para el mantenimiento de la salud tanto del personal propio como de la comunidad universitaria y personal externo relacionado con el Servicio.


Como un factor psicosocial, en el Servicio de Publicaciones las tareas de las diferentes áreas (composición, administración y talleres) requieren una elevada coordinación de sus miembros al estar entrelazadas las distintas fases que han de llevarse a cabo para la obtención del producto final, por lo que se presta especial atención a la óptima comunicación entre todo el personal del Servicio, tratando siempre de evitar falta de información o ambigüedad.



Asimismo, se cuida la igualdad entre géneros así como la no discriminación por causa alguna y se adapta la tarea a desempeñar a la capacidad del trabajador.

Ello contribuye al mantenimiento y promoción de una buena relación entre todo el personal, aumentando la motivación y el bienestar en el puesto de trabajo.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 4 de 15	

ODS 4. Educación de calidad

I. No cabe duda de la misión del Servicio como difusor de la cultura, a través de la transmisión de los resultados de la actividad científica e investigadora que se lleva a cabo en la UZ, así como de la creación de la cultura tanto por personal interno como externo.

Esta difusión no solo se realiza en la comunidad aragonesa, sino que se extiende a nivel nacional e internacional, lo que le otorga prestigio y le permite captar nuevos usuarios.

Asimismo, la pertenencia de PUZ a la Unión de Editoriales Universitarias Españolas le confiere visibilidad y reconocimiento (ha sido galardonada con diferentes premios) y le insta a la competitividad y adopción de compromisos de mejora continua, redundando además en la buena imagen de la UZ como institución educativa.

II. Se mantiene una constante actualización en la formación de todo el personal, especializando al mismo en las tareas específicas (servicio de administración, taller de reprografía y taller de composición), tanto a través de los cursos ofertados por la UZ como externos a la misma, con el fin de alcanzar una óptima profesionalidad del personal.

ODS 10. Reducción de las desigualdades:

Se han suscrito convenios de colaboración con centros educativos de educación superior y la Fundación ADUNARE para llevar a cabo la realización de prácticas de su personal en nuestros talleres de reprografía, contribuyendo a la formación de jóvenes y adultos y a la integración.

Asimismo, se han establecido diversos convenios entre universidades.

ODS 12. Producción y consumo responsables

Al igual que el resto de unidades y servicios de la UZ, en el Servicio de Publicaciones se mantiene una constante búsqueda del uso mayoritario, y en la medida de lo posible exclusivo, de la administración electrónica en todos aquellos trámites que lo permiten, aprovechando al máximo la transformación digital de Unizar.

Se digitalizan todos los procedimientos y tareas que resulta posible, obteniendo como consecuencia la reducción del uso del papel, del plástico y el incremento del espacio físico.


Asimismo, se lleva a cabo la reutilización y reciclado de todos los productos posibles.



En los procedimientos de concursos y contratos que el Servicio de Publicaciones lleva a cabo con proveedores para los suministros y servicios que han de gestionarse, se incluyen como cláusulas a valorar medidas medioambientales que deben aportar las empresas en materia de ahorro energético, uso de recursos y embalajes ecológicos, aumento del empleo de materiales reciclables o biodegradables y de alta durabilidad, minimización de contaminación atmosférica y acústica, sistema de retirado de residuos y reciclado de los mismos, así como cualquier medida que contribuya a la protección del medio ambiente.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Zaragoza
- b) Responsable del servicio objeto de la carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:
- Concepción Relancio López. Directora Técnica
- Con el apoyo de los miembros de la Comisión de Calidad del Servicio:
- Fernando Baras Escolá. Corrector

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 5 de 15	

Antonio Montañés Gómez. Técnico de Ediciones
 Alberto Lahoz Torres. Técnico de Edición e Impresión
 Ricardo Torrubia Atienza. Jefe de Negociado
 Alejandro Aguelo Floría. Auxiliar administrativo
 Sonia Bordallo Campos. Administradora

4. Información de contacto con el centro prestador del servicio

a. Dirección postal

Servicio de Publicaciones
 Edificio de Geológicas
 Universidad de Zaragoza
 C/ Pedro Cerbuna, 12
 50009 Zaragoza

b. Teléfono

PUZ: +34 976761330
 Administración: +34 976761062
 Taller de composición: +34 976763461
 Taller Central: +34 976762535

c. Correos electrónicos: spublica@unizar.es y puz@unizar.es

d. Dirección de Internet: publicaciones.unizar.es y puz.unizar.es

e. Horario de atención al público:

Administración y taller de preimpresión: 9:00 h a 14:00 h

Taller central:

- para el público general, de 10:00 h a 13:00 h y de 17:00 h a 20:00 h
- para profesorado, de 9:00 h a 13:00 y de 16:00 a 20:00 h

Talleres de centro: consultar en cada centro y en <https://publicaciones.unizar.es/talleres-campus>

f. Forma de acceso y medios de transporte


Tranvías de Zaragoza. Línea 1
 Parada: plaza San Francisco



Autobuses urbanos de Zaragoza
 Líneas 22, 24 y 34

Ver www.urbanosdezaragoza.es
 Servicio Bizi Zaragoza



C631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	

 Universidad Zaragoza 1542	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Servicio de Publicaciones Universidad Zaragoza 1542
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 6 de 15	


Estacionamientos de plaza San Francisco



g. Mapa de localización

Administración. Código SIGUEZ: [CSF.1014.00.120](#)
 Taller composición. Código SIGUEZ: [CSF.1014.00.110](#)
 Taller impresión. Código SIGUEZ: [CSF.1014.00.100](#)



c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 7 de 15	

5. Relación de los servicios prestados

Al Servicio de Publicaciones le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios integrados en él:

1. Gestión de la edición: asesoramiento sobre la presentación de originales mediante la elaboración y actualización de normas de estilo; recepción y evaluación de originales destinados a ser publicados como libros; y recepción de publicaciones periódicas.
2. Gestión de derechos, contratos, suscripciones a revistas editadas por el Servicio e intercambio de publicaciones.
3. Diseño y maquetación de libros y revistas y de elementos comunicativos o publicitarios. Corrección ortotipográfica y de estilo de originales y pruebas.
4. Reproducción de documentos en blanco y negro y color. Impresión de documentos digitales en formato PDF en blanco y negro y color. Escaneado de documentos con salida JPG o PDF. Encuadernación rústica, alambre, térmica, doblado y grapado. Plastificado de documentos.
5. Difusión: distribución de libros y revistas en soporte papel y electrónico en el ámbito nacional e internacional; publicidad en diferentes medios y soportes de los productos editados; y venta directa de nuestros productos editoriales a través de los talleres de impresión de la Universidad e Internet.
6. Gestión de las ventas *in situ* y *online* y mantenimiento del catálogo virtual de todas las publicaciones de la editorial Prensas de la Universidad de Zaragoza.
7. Gestión del suministro a toda la comunidad universitaria de pequeños trabajos de impresión, sobres y sellos de caucho a través de proveedores externos.


6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados



Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.



 c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	<p>Versión: 2.0</p>	
		<p>Fecha: 23/06/2022</p>	
		<p>Página 8 de 15</p>	

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Se detallan además los derechos y obligaciones adicionales que concurren en los usuarios del Servicio de Publicaciones, que emanan de la normativa de aplicación, y específicamente de:

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Estatuto del Estudiante Universitario.
- Reglamento de Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Derechos de los usuarios:

1. Recibir toda la información precisa en los procedimientos y servicios que soliciten, de manera presencial, telefónica, informática y telemática dentro de la más estricta confidencialidad.
2. Tener garantía de anonimato en el proceso de evaluación.
3. Conocer anualmente la situación de las ventas de sus publicaciones.
4. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
5. Ser orientado y asistido para la obtención de sus necesidades en el material que se solicita al Servicio.

Obligaciones de los usuarios:


1. Presentar los originales destinados a la publicación conforme a las normas de la editorial.
2. Facilitar los originales destinados a la impresión en los formatos y tipos indicados por el Servicio de Publicaciones.



7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 10/2007 de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (Vigente hasta el 5 de mayo de 2015).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 9 de 15	

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el [Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.](#)
- Reglamento de Prensas de la Universidad de Zaragoza, aprobado por Junta de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de 21 de diciembre de 1998, modificado por [Acuerdo de 27 de junio de 2012 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza.](#)

Consulte la normativa completa y actualizada en las URL de normativa de la Universidad en materias como:

NORMATIVA ECONÓMICA, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza:

<https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA:

<https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS:


<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>



8. Formas de participación del usuario

Los usuarios pueden solicitar servicios y atención, así como proponer mejoras en el Servicio de Publicaciones y en los contenidos de esta Carta, a través de los siguientes canales:

- ✓ **Buzón de sugerencias y quejas**
Accesible en la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza
<http://sede.unizar.es>
- ✓ **Mediante correo electrónico:**
Prensas de la Universidad de Zaragoza: puz@unizar.es
Servicio de Publicaciones: spublica@unizar.es
- ✓ **Por correo postal**
Servicio de Publicaciones
Edificio de Geológicas
Universidad de Zaragoza
C/ Pedro Cerbuna, 12
50009 Zaragoza
- ✓ **De forma presencial**, en el propio Servicio.
- ✓ **Teléfono:** +34 976 761 330
- ✓ **A través de los canales de nuestras redes sociales:**
 - **TWITTER:** <https://twitter.com/PrensasUnizar>
 - **FACEBOOK:** <https://www.facebook.com/Prensas-de-la-Universidad-de-Zaragoza-172908609432683/>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Servicio de Publicaciones Universidad Zaragoza
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 10 de 15	

○ **INSTAGRAM:**

<https://www.instagram.com/prensasde launiversidadzaragoza/>

✓ **A través del buzón de sugerencias de nuestra propia web:**

<http://publicaciones.unizar.es/buzon-sugerencias>

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos


El Servicio identifica los siguientes factores clave de calidad:



- Atención personalizada a los autores cuyos originales van a publicarse. Información clara y veraz sobre el proceso que van a seguir los originales desde la fase de presentación del original hasta la de impresión del libro, así como en los trámites que se puedan generar en la postimpresión.
- Cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la editorial. Rapidez en la publicación de las obras tras la fecha del contrato.
- Calidad en las tareas de corrección, maquetación y diseño de las publicaciones.
Celeridad en la realización de estas tareas.
Disponibilidad del personal del taller de composición para resolver dudas de carácter técnico que puedan plantearse a los autores.
- Calidad en la impresión y encuadernación de los materiales que entregan los usuarios.
Celeridad en la impresión y encuadernación de los materiales que entregan los usuarios.
Atención personalizada a los usuarios del servicio.
- Gestión rápida, eficaz y diversificada de las tareas de distribución, intercambio, venta y publicidad.
- Atención personalizada al cliente en la venta de libros, tanto presencialmente como en la venta *online*.
Informe de novedades y actualización constante del catálogo *online* de publicaciones de la editorial.
- Eficiencia, celeridad y cuidada atención en la gestión del suministro a las distintas unidades y servicios de la Universidad de Zaragoza; tramitación y seguimiento hasta la entrega y control y gestión de los gastos.

Y los concreta en los siguientes compromisos de calidad:

- Publicar los libros editados por PUZ en el plazo máximo de un año

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	


	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 11 de 15	

2. Enviar a informe de pares ciegos originales en español presentados a PUZ correspondientes a colecciones
3. Enviar a los autores que publican en PUZ liquidaciones de los derechos de explotación dentro del primer trimestre del año natural
4. Enviar los libros de intercambio dentro del semestre natural siguiente al de su publicación
5. Imprimir libros, revistas y tesis doctorales en un plazo máximo de siete días
6. Elaborar y enviar fichas técnicas de promoción de libros editados por PUZ a las distribuidoras y librerías antes de su comercialización
7. Depositar y publicar en abierto a través del repositorio Zagan los ebooks no venales editados por PUZ
8. Suministrar a los distintos servicios y unidades de la Universidad los pequeños trabajos de impresión en un plazo máximo de entre siete y nueve días desde el encargo en firme
9. Suministrar a los distintos servicios y unidades de la Universidad los sellos de caucho en un plazo máximo de tres a cinco días desde el encargo en firme
10. Suministrar a los distintos servicios y unidades de la Universidad los sobres sin impresión en un plazo máximo de tres a cinco días desde el encargo en firme.
11. Enviar a los usuarios encuestas sobre el grado de satisfacción por el servicio prestado.



c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	



c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 12 de 15	

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Gestión de la edición	<ul style="list-style-type: none"> ● Autores 	Publicar los libros editados por PUZ en el plazo máximo de un año	Porcentaje de libros editados por PUZ en el plazo máximo de un año a partir de la fecha del contrato	Trimestral	90%	Responsable del seguimiento: Secretario de ediciones Medio: Programa de gestión PUZ
Gestión de la edición	<ul style="list-style-type: none"> ● Autores 	Enviar a informe de pares ciegos originales en español presentados a PUZ correspondientes a colecciones	Porcentaje de originales en español de esta clase enviados a informe de pares ciegos	Trimestral	90%	Responsable del seguimiento: Jefatura de Negociado Medio: programa de gestión
Gestión de derechos	<ul style="list-style-type: none"> ● Autores 	Enviar a los autores que publiquen en PUZ liquidaciones de los derechos de explotación dentro del primer trimestre del año natural	Porcentaje de liquidaciones de los derechos de explotación enviadas a los autores dentro del primer trimestre del año natural	Anual	95%	Responsable del seguimiento: Jefatura de Negociado Medio: programa de gestión y hoja de cálculo
Gestión de derechos	<ul style="list-style-type: none"> ● Bibliotecas universitarias españolas 	Enviar los libros de intercambio dentro del semestre natural siguiente al de su publicación	Porcentaje de libros enviados en intercambio dentro del semestre natural siguiente al de su publicación	Trimestral	90%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: hoja de cálculo
Reproducción de documentos	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunidad universitaria 	Imprimir libros, revistas y tesis doctorales en un plazo máximo de siete días	Porcentaje de libros, revistas y tesis doctorales impresas en un plazo máximo de siete días	Trimestral	95%	Responsable del seguimiento: Técnico de Edición e Impresión Medio: base de datos

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	





c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

		Versión: 2.0	
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 13 de 15	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Difusión	<ul style="list-style-type: none"> ● Autores, distribuidores y público lector 	Elaborar y enviar fichas técnicas de promoción de libros editados por PUZ a las distribuidoras y librerías antes de su comercialización	Porcentaje de fichas técnicas de promoción de libros editados por PUZ remitidas a las distribuidoras y librerías antes de su comercialización	Trimestral	90%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: hoja de cálculo
Difusión	<ul style="list-style-type: none"> ● Autores y público lector 	Depositar y publicar en abierto a través del repositorio Zaguán los ebooks no venales editados por Publicaciones	Porcentaje de ebooks no venales editados por Publicaciones depositados y publicados en el repositorio Zaguán	Trimestral	90%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: hoja de cálculo
Gestión de suministros	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunidad universitaria 	Suministrar a los distintos servicios y unidades de la Universidad los pequeños trabajos de impresión en un plazo máximo de entre siete y nueve días desde el encargo en firme	Porcentaje del material de pequeños trabajos de impresión suministrado dentro del plazo de siete a nueve días desde el encargo en firme	Trimestral	95%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: base de datos
Gestión de suministros	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunidad universitaria 	Suministrar a los distintos servicios y unidades de la Universidad los sellos de caucho en un plazo máximo de tres a cinco días desde el encargo en firme	Porcentaje de los sellos de caucho suministrados dentro del plazo de tres a cinco días desde el encargo en firme	Trimestral	95%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: base de datos
Gestión de suministros	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunidad universitaria 	Suministrar a los distintos servicios y unidades de la Universidad los sobres sin impresión en un plazo máximo de tres a cinco días desde el encargo en firme.	Porcentaje de los sobres suministrados dentro del plazo de tres a cinco días desde el encargo en firme	Anual	95%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: base de datos
Información, atención y gestión	<ul style="list-style-type: none"> ● Autores, usuarios y otros servicios y unidades de la UZ 	Enviar a los usuarios encuestas sobre el grado de satisfacción por el servicio prestado.	Porcentaje de encuestas recibidas con valoración superior a 3.	Trimestral	90%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: formulario

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Servicio de Publicaciones Universidad Zaragoza
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 14 de 15	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna y externa

- Página web del Servicio de Publicaciones: <https://publicaciones.unizar.es>
- Boletín de información "iUnizar"
- Boletín oficial "BOUZ"
- Folletos divulgativos
- Correo electrónico a los principales usuarios
- Redes sociales
- Newsletter - lista de distribución de PUZ

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los usuarios que consideren que el servicio prestado por el Servicio de Publicaciones no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta podrán presentar una reclamación a través del Buzón de sugerencias y quejas disponible en la página web de la Universidad de Zaragoza.

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos:

- El responsable del Servicio de Publicaciones remitirá una carta al usuario indicando las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el Servicio.
- El usuario recibirá una atención preferente y personalizada durante la prestación del servicio que en su momento ha generado la deficiencia para garantizar la correcta prestación del mismo.

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).

La Universidad de Zaragoza ha habilitado un formulario para que los usuarios puedan presentar las sugerencias y quejas que estimen oportunas en la sede electrónica:


<https://ae.unizar.es/?app=qys>



Tiene la consideración de sugerencia la propuesta cuya finalidad sea mejorar la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado.

La queja y la reclamación tienen por objeto poner de manifiesto las actuaciones que supongan una



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Servicio de Publicaciones Universidad Zaragoza
		Fecha: 23/06/2022	
		Página 15 de 15	

actuación irregular en el funcionamiento de los servicios que se prestan.

Si se desea solicitar algún tipo de información o presentar una iniciativa sobre los servicios que tiene encomendados el Servicio de Publicaciones, se puede también hacer uso de este buzón.

<https://publicaciones.unizar.es/buzon-sugerencias>


Además, las solicitudes de información y la presentación de iniciativas podrán efectuarse por teléfono, por correo postal o por correo electrónico a la siguiente dirección: spublica@unizar.es

Las sugerencias y quejas serán analizadas por el personal del Servicio de Publicaciones y serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de una semana siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto.



c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40>

CSV: c631648e3ebdd705a5d023ba9df60f40	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA CONCEPCION RELANCIO LÓPEZ	Directora técnica Servicio de Publicaciones	23/06/2022 23:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/06/2022 08:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/06/2022 08:39:00	