

Formas de colaboración y participación

Haciendo uso del *buzón de sugerencias y quejas* que se encuentra en la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza: <https://sede.unizar.es>

Por escrito mediante impreso disponible en las conserjerías o secretarías de los centros universitarios, así como en el Centro de Información Universitaria y Reclamaciones.

Por correo electrónico: spublica@unizar.es

Formando parte del equipo de trabajo constituido para la realización y posteriores revisiones de la carta de servicios, siendo personal relacionado con el Servicio de Publicaciones.

Derechos y obligaciones de los usuarios

Derechos

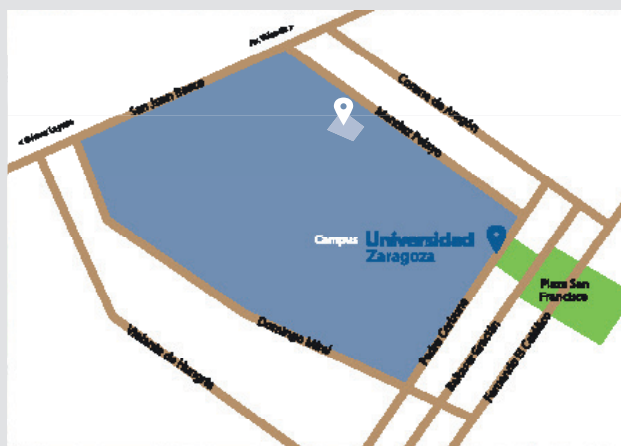
- ▶ Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, de manera presencial, telefónica, informática y telemática dentro de la más estricta confidencialidad.
- ▶ Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- ▶ Tener garantía de anonimato en el proceso de evaluación.
- ▶ Conocer anualmente la situación de las ventas de sus publicaciones.

Obligaciones

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



Servicio de
Publicaciones
Universidad Zaragoza




Dónde estamos

Servicio de Publicaciones

Universidad de Zaragoza. Campus de San Francisco.
Edificio de Geológicas

 C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza

 Tel.: + 34 976 761 330
 Fax: +34 976 761 063

 spublica@unizar.es
puz@unizar.es



unizar.es



Universidad
Zaragoza

CARTA DE SERVICIOS
Universidad de Zaragoza

Servicio de Publicaciones

wzar.unizar.es/spub/
puz.unizar.es



Servicio de
Publicaciones
Universidad Zaragoza

La **Carta de Servicios** se elabora dentro del contexto de planificación estratégica de la gestión administrativa institucional. Testimonia los compromisos que el Servicio de Publicaciones asume en el ámbito de la prestación de sus servicios y es un instrumento de mejora continua bajo la premisa de satisfacer las necesidades de los usuarios.

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

Quiénes somos y cuál es nuestra misión

El **Servicio de Publicaciones** cuenta con una editorial propia, Prensas de la Universidad de Zaragoza, dedicada a la edición de libros impresos y electrónicos. Su misión es 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, contribuir al conocimiento de la cultura y facilitar el acceso a la creación y la cultura.

El Servicio ofrece una infraestructura de talleres (pre-impresión e impresión) que llevan a cabo la edición de todos los originales y, además, dispone de 13 talleres de impresión, ubicados en distintas Facultades de Zaragoza, Huesca y Teruel.

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

Principales servicios

- ▶ Gestión de la edición: asesoramiento, recepción y evaluación de originales.
- ▶ Gestión de derechos, contratos, suscripciones a revistas e intercambio de publicaciones.
- ▶ Diseño, maquetación, corrección e impresión de libros y revistas.
- ▶ Reproducción de documentos en blanco y negro y color, escaneado, encuadernación y plastificado.
- ▶ Difusión, distribución y venta directa de nuestros productos.
- ▶ Información y atención al usuario.

Compromisos

- ▶ **Editar los libros antes de un año a partir de la fecha de la firma del contrato.**
- ▶ **Enviar la liquidación de los derechos generados por las ventas de los libros dentro del primer trimestre del año siguiente.**
- ▶ **Enviar los libros de intercambio dentro del semestre natural siguiente al de su publicación.**
- ▶ **Informar a los autores sobre cuestiones relacionadas con la corrección en un plazo máximo de cinco días.**
- ▶ **Imprimir y encuadernar los libros, revistas y tesis que se encarguen en el taller en un plazo máximo de siete días.**
- ▶ **Enviar las fichas técnicas de promoción a las distribuidoras en el plazo máximo de siete días antes de la fecha de publicación del libro.**
- ▶ **Enviar los ejemplares publicados a los autores, medios de comunicación e instituciones en un plazo máximo de cinco días.**

✓ Indicadores para el seguimiento

Porcentaje de **libros editados** en el plazo máximo de un año a partir de la firma del contrato.
Estándar de calidad: 90 %

Porcentaje de **liquidaciones de los derechos de explotación** enviadas a los autores dentro del primer trimestre del año siguiente.
Estándar de calidad: 95 %

Porcentaje de **libros enviados** en intercambio dentro del semestre natural siguiente al de su publicación.
Estándar de calidad: 90 %

Porcentaje de **consultas en materia de corrección** atendidas en un plazo máximo de cinco días.
Estándar de calidad: 90 %

Porcentaje de **libros, revistas y tesis impresas** en un plazo máximo de siete días.
Estándar de calidad: 95 %

Porcentaje de **fichas técnicas** de promoción enviadas a las distribuidoras en el plazo máximo de siete días antes de la fecha de publicación.
Estándar de calidad: 90 %

Porcentaje de **envíos de ejemplares a los autores, medios de comunicación e instituciones** en un plazo máximo de cinco días.
Estándar de calidad: 90 %