

CARTA DE SERVICIOS

Fecha de aprobación oficial 26/02/2016

ARGITALPEN ZERBITZUA



SERVICIO EDITORIAL

ARGITALPEN ZERBITZUA
SERVICIO EDITORIAL



eman ta zabal zazu
 Universidad del País Vasco
 Euskal Herriko Unibertsitatea

Introducción

El Servicio Editorial de la UPV/EHU es el encargado de velar porque se cumplan las previsiones contenidas en los artículos 112.2 b) y 154.1 d) de los Estatutos de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.

Con esa encomienda, este Servicio, único sello editorial de la Universidad del País Vasco, se erige como el encargado de la programación y realización de todo tipo de ediciones y coediciones de material impreso, digital, audiovisual y en cualesquiera otros soportes, para la difusión de obras científicas, técnicas, artísticas u otras que se consideren de interés.

Nuestra labor fundamental reside, por lo tanto, en transmitir a la sociedad, mediante nuestras publicaciones, el conocimiento generado en la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.

Nos orgullece seguir asumiendo el compromiso de trabajar intentando que nuestras actuaciones y el fruto de nuestro trabajo reflejen el máximo nivel de rigor y calidad.

En esa línea presentamos esta Carta de Servicios, como herramienta práctica para los grupos destinatarios de nuestra actividad y como compromiso que guíe nuestras actuaciones en un proceso de constante mejora.

Propósito

Tal como se refleja en nuestro Reglamento, son fines del Servicio Editorial contribuir, mediante la producción editorial, al avance de la educación, la enseñanza, la investigación y la cultura en el seno de la Universidad del País Vasco, prestando especial atención a los materiales presentados en euskera, sin perjuicio de las competencias que pudieran ostentar otros órganos sobre la materia.

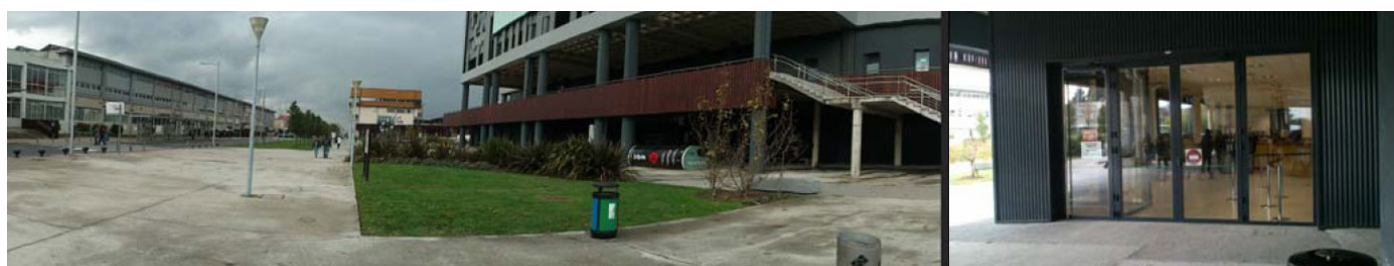
El equipo humano que conformamos el Servicio Editorial tenemos el firme compromiso de hacer que esos fines no se queden en un mero enunciado; día a día asumimos nuevos retos para ofrecer el mejor servicio a las personas usuarias de nuestros servicios.

Esta Carta de Servicios no nace como una manifestación de nuevas intenciones, sino como un medio que consagre nuestra trayectoria profesional orientada al servicio público que hemos profesado durante años. Para ello, hemos querido vertebrar este proyecto en dos ejes fundamentales:

- **Carácter pragmático de la Carta de Servicios:** queremos que este documento sea como la "ventanilla única" de nuestro Servicio, es decir, el lugar donde las personas usuarias sepan quiénes somos, conozcan qué hacemos, cómo lo hacemos, dónde lo hacemos y cómo crecemos.
- **Plasmación de compromisos:** tenemos claras nuestras obligaciones, siempre las hemos tenido, y en su cumplimiento de la mejor manera posible hemos invertido nuestros esfuerzos. Ahora ponemos por escrito esas obligaciones y los compromisos que implican, ofreciendo indicadores que reflejarán de modo objetivo nuestra máxima adhesión con lo que hacemos.

Actividades y Destinatarios

Actividades	Destinatarios
Recepción de solicitudes de publicación Establecer un registro de solicitudes de publicación. Comprobar que la persona solicitante aporta toda la documentación requerida.	Personas autoras
Información a autores sobre el proceso de publicación Ofrecer cumplida información a las personas autoras sobre la tramitación del proceso editorial relativo a su obra.	Personas autoras
Atención a pedidos Atender los pedidos sin demora.	Clientes
Distribución de libros y revistas Conseguir que la distribución de libros y revistas se realice sin demoras desde que se reciben de imprenta.	Suscriptores de revistas Bibliotecas de la UPV/EHU Distribuidores y librerías Personas autoras
Atención a las peticiones de impresión de las personas usuarias (alumnado, PAS y PDI) Ofrecer un servicio de reprografía eficaz y de calidad.	Personal docente e investigador PAS Alumnado



Derechos

- a) A utilizar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- b) Disponer de información actualizada sobre todos los servicios prestados.
- c) Recibir un trato personalizado, tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o sugerencia.
- d) Ser informado sobre el avance y estado de tramitación de las solicitudes realizadas.
- e) Obtener una respuesta por parte del Servicio para todas las solicitudes planteadas a través de los canales establecidos.

Deberes

- a) Respetar los horarios de atención establecidos para la atención a las personas usuarias
- b) Utilizar los cauces oficiales establecidos en el Servicio a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.
- c) Tratar en todo momento de forma respetuosa al personal del Servicio
- d) Mantener el orden y respetar la normativa de Seguridad y Salud en los espacios públicos del Servicio.



Normativa General

ACUERDO de 4 de febrero de 2016, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la nueva Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Decreto del Gobierno Vasco 17/2011, de 15 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.

Ley Orgánica 4/2007, del 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera.

Normativa específica

Acuerdo de 14 de febrero de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, para la modificación del Reglamento del Servicio Editorial de la UPV/EHU.

Libro de Estilo del Servicio Editorial de la UPV/EHU

RDL 1/1996, de 12 de abril, aprueba el texto refundido de la Ley Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Recepción de solicitudes de publicación	Tramitar el 95% de las solicitudes recibidas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.	% de solicitudes tramitadas en el plazo máximo de 3 días hábiles.
Información a autores sobre el proceso de publicación	Ofrecer en, al menos, un 95% de los casos la información del proceso de edición en las 48 horas siguientes a que sea solicitada por las personas autoras.	% de respuesta en 48 horas a las personas autoras sobre el proceso de edición
Atención a pedidos	Expedir el 95% de los envíos de libros y/o revistas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde el siguiente a que los pedidos han sido formalizados, salvo periodos vacacionales.	% de pedidos atendidos en el plazo máximo de 3 días hábiles.
Distribución de libros y revistas	Distribuir el 95% de libros y revistas en el plazo máximo de 15 días naturales desde la recepción de imprenta.	% de libros y revistas enviados en el plazo máximo de 15 días naturales.
Atención a las peticiones de impresión de las personas usuarias (alumnado, PAS y PDI)	Lograr que el 95% del público usuario del área de reprografía muestre satisfacción por el servicio recibido.	Grado de satisfacción de las personas usuarias respecto al servicio recibido
	Lograr un porcentaje de reclamaciones relacionadas con los servicios prestados en el área de reprografía menor del 5% sobre las operaciones del área de reprografía.	Ratio reclamaciones/operaciones

Formas de participación

Las personas usuarias del servicio dispondrán de diferentes canales para expresar su opinión, colaborando de esta forma en la mejora continua del mismo. Podrán cumplimentar encuestas de satisfacción, así como plantear sugerencias, quejas o reclamaciones.

Mediante las encuestas de satisfacción referidas a las diferentes áreas de trabajo del servicio, las personas usuarias podrán manifestar el grado de cumplimiento en la gestión de sus expectativas y la atención recibida.

Además, el Servicio Editorial podrá realizar entrevistas a personas usuarias de determinados servicios para obtener información sobre el grado de satisfacción con el servicio y la atención recibida.



Formas de presentación de sugerencias

En el Servicio Editorial intentamos hacer las cosas lo mejor posible, y en ese objetivo también tú nos puedes ayudar con tus sugerencias, ideas, propuestas, etc.

Nos las puedes comunicar a través de cualquiera de estas dos direcciones de correo electrónico:

- * argitalpenak.info@ehu.es
- * info.editorial@ehu.es

!Gracias!

Formas de presentación de quejas y reclamaciones

Subrayamos nuestro compromiso de hacer las cosas bien, pero el Servicio Editorial se apoya en las personas y las personas también nos equivocamos. Para enmendar y poder evitar en el futuro nuestros errores queremos que nos digas todo aquello en lo que hemos podido fallarte.

Comunicanos tus quejas y reclamaciones en las siguientes direcciones de correo electrónico:

- * argitalpenak.erregistroa@ehu.es
- * registro.editorial@ehu.es

Compromiso Social

Más allá de las lógicas labores internas que se manifiestan en toda unidad administrativa, la actividad fundamental y razón de ser del Servicio Editorial tiene un marcado carácter externo, como prestación de servicios a personas usuarias.

En esa consideración, además de los compromisos directamente ligados a nuestra actividad y que se especifican en esta Carta de Servicios, es necesario contextualizar dichos compromisos con otros de marcado carácter social exigibles al personal de cualquier Administración Pública.

En el marco de nuestras competencias, sin perjuicio de otros principios implícitos que informan nuestras acciones diarias, consideramos de especial relevancia asumir compromisos en los siguientes aspectos:

- Igualdad de género: nuestra labor diaria se dirige hacia el colectivo usuario de nuestros servicios, sin que ninguna de nuestras actuaciones denote discriminación alguna por razón de género.
- Accesibilidad de colectivos con necesidades especiales: el personal de este Servicio asume el firme compromiso de remover todo tipo de obstáculos que pudieran mermar el ejercicio de derechos a las personas que padezcan cualquier tipo de discapacidad.
- Medidas medioambientales: siendo parte de nuestra actividad generadora de residuos varios (papel, toner, etc.) tomamos especial responsabilidad por encauzar la eliminación de dichos residuos del modo más apropiado y que resulte más respetuoso con el medio ambiente.
- Prevención de riesgos laborales: valoramos especialmente nuestro capital humano; por eso, más allá de las obligaciones legales propias de la actividad, asumimos la prevención de riesgos laborales como una filosofía presente en nuestro quehacer diario.
- Uso de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco: es un derecho legalmente reconocido tanto en la normativa general como la específica de la UPV/EHU; por ello, asumimos el compromiso de que las personas usuarias de nuestros servicios tengan en todo momento garantizado ese derecho.

Medidas de subsanación

En el Servicio Editorial sabemos que es importante facilitarte los medios para que puedas expresar tus quejas y sugerencias, pero no nos conformamos con eso.

Queremos ofrecerte, de inicio, nuestras más sinceras disculpas en lo que no hayamos sabido ofrecerte un buen servicio. Pero no queremos quedarnos con la mera declaración; a partir de ahí asumimos el firme compromiso de analizar las circunstancias en las que se ha dado nuestra actuación para, seguidamente y a la mayor inmediatez, minimizar/erradicar los efectos adversos que se puedan haber producido.

Las quejas y/o reclamaciones que recibamos serán tratadas con la máxima celeridad y siempre con carácter individual y confidencial, de tal forma que te ofreceremos por escrito en un plazo no mayor de 7 días hábiles la mejor solución, consideradas las circunstancias y nuestras posibilidades competenciales.

Publicación de Resultados

En el Servicio Editorial queremos que los resultados que surjan de los compromisos que aquí adquirimos los percibas cada vez que requieras alguno de nuestros servicios. Para nosotros es lo importante.

No obstante, sabemos que las necesidades y las circunstancias en las que desarrollamos nuestra actividad son cambiantes a lo largo del tiempo, por lo que concebimos esta Carta de Servicios como un instrumento que debe estar sometido a revisión continua, en lo que se refiere a la corrección de desviaciones respecto a los compromisos declarados.

Es por ello que nos comprometemos a realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto; asimismo, analizaremos las reclamaciones por incumplimiento de aquellos, y evaluaremos la satisfacción de las personas usuarias.

Con el análisis de esos datos elaboraremos un Informe de Seguimiento Anual sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, las medidas correctoras que se han puesto en marcha para la mejora de la prestación del Servicio y las medidas de subsanación que han sido tomadas, en su caso.

El grado de cumplimiento de los compromisos estará disponible en nuestra página web (www.ehu.es/argitalpenak).



Dirección, accesos y horarios

Dirección:

Edificio Biblioteca Central (planta 0 y 1)
Barrio Sarriena s/n
48940 Leioa (BIZKAIA)

Horarios:

Administración: lunes-jueves: 8:00 a 17:00; viernes: 8:00 a 15:00

Reprografía: lunes-jueves: 9:00 a 16:00; viernes: 9:00 a 13:30

Días de jornada continua: Administración: 8:00 - 14:45 /Reprografía: 9:00 - 13:30

Teléfono:

94 601 22 28

94 601 22 29

94 601 51 26

Fax: 94 601 23 33

e-mail: argitalpenak.info@ehu.es info.editorial@ehu.es

Web: <http://www.ehu.es/argitalpenak>

Localización y accesos:





Datos de Acceso

El Servicio Editorial se encuentra en el Campus de Bizkaia, en el Área de Leioa-Erandio, situado a 14 Km de Bilbao. Las oficinas administrativas están localizadas en la Planta 1ª del Edificio de la Biblioteca Central; el Área de reprografía se ubica en la Planta 0 de dicho edificio.

La información general del Campus de Bizkaia con diferentes opciones para acceder a sus distintos centros se encuentra disponible en la siguiente dirección web:

<http://www.ehu.es/es/web/bizkaia/nola-iritsi>

ARGITALPEN ZERBITZUA
SERVICIO EDITORIAL



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea