6 BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los ciudadanos y ciudadanas podrán ejercer el derecho a presentar quejas y reclamaciones y sugerencias orientadas a la mejora, eficiencia y calidad del servicio a través del Libro de Quejas y Sugerencias, localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares o mediante el buzón de sugerencias de nuestra web:

http://www.ujaen.es/serv/servinfo

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

7 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios y usuarias del Servicio de Publicaciones que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta o una sugerencia podrán presentarla a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a las direcciones de la unidad. Hacer clic en el enlace

http://www.ujaen.es/serv/servinfo y acceder al Buzón de Quejas y Sugerencias.

El responsable del servicio contactará con las personas usuarias afectadas para expresar las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 10 días naturales, así mismo el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para establecer las medidas oportunas.

Los usuarios y usuarias podrán participar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios: expresión de sus opiniones en las encuestas, participación en los procesos de autoevaluación, envío de escritos y comunicaciones y otras fórmulas válidas.

8 DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio B-2 (Biblioteca). 23071. Jaén.Dependencia B2-229

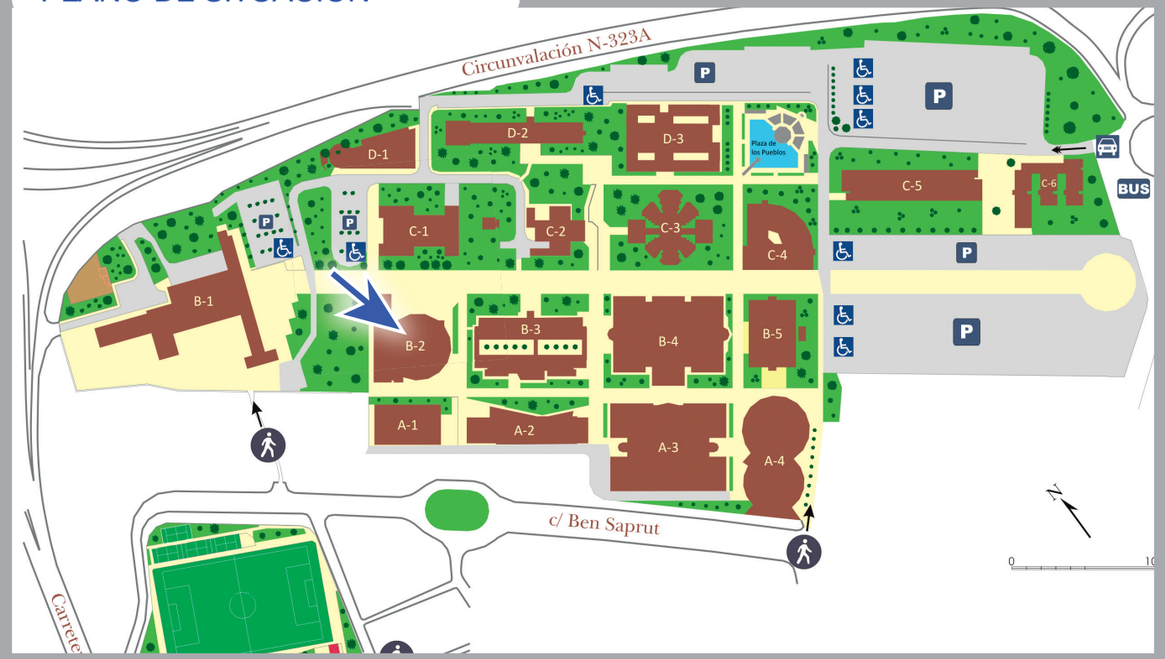
Teléfono: +34 953 21 23 55 Fax: +34 953 21 22 35
Dirección correo electrónico: servpub@ujaen.es

ACCEDE A LA VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

Accede a la versión íntegra de la carta disponible en internet en formato electrónico en la dirección:

http://www3.ujaen.es/servpub/index.html

PLANO DE SITUACIÓN



HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público: de lunes a viernes de 9 a 14 horas. **Otros datos de interés:** A través de la dirección web: http://www3.ujaen.es/servpub/index.html se podrá obtener toda la información relativa a la gestión y seguimiento de Cartas de Servicios. Así mismo, a través de este medio de comunicación se puede tener acceso a información relativa al organigrama, normativa, documentos y procedimientos, formularios, sistema de calidad del Servicio.

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Líneas transporte urbano municipal: 4, 7, 9, 12, 14 y 17.

Transporte propio o privado: acceso directo desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera Torrequebradilla.

Entrada peatonal: Avenida de Ben Saprut.

UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE PUBLICACIONES

DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza

LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios universitarios y administrativos. Pero ante todo, expresa el compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios. Compromiso que se concreta en los niveles de calidad publicados que han de ser perceptibles mediante su seguimiento para, en definitiva, garantizar la confianza de los usuarios y usuarias en el esfuerzo continuado de la Universidad por incrementar sus niveles de satisfacción.

1 MISIÓN DE LA UNIDAD

El Servicio de Publicaciones es un servicio estatutario cuya misión es contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la Universidad mediante la edición, tanto impresa como electrónica, de los resultados propios de investigación y de los materiales de apoyo a la docencia, así como de cualquier otra manifestación de la cultura, con especial atención a nuestro entorno y con el fin de conseguir su más amplia difusión en la sociedad.

2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- ✓ Ser atendidos de forma directa y personalizada y con eficacia.
- ✓ Recibir información sobre las posibilidades de publicación, financiación de la obra y contrato de edición.
- ✓ Recibir información del grado de avance en el proceso de gestión editorial.
- ✓ Difusión de su obra a través de los canales habituales en el sector, así como por los recomendados por el propio autor.
- ✓ Recibir información sobre las publicaciones editadas por el servicio así como la manera de adquirirlas.
- ✓ Los valores indicados se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad, mediante las recomendaciones que al efecto tiene publicadas la Universidad de Jaén.

3 SERVICIOS PRESTADOS

- ✓ La edición tanto en soporte impreso como electrónico de Monografías, Trabajos de investigación y Tesis Doctorales, Manuales y Material Didáctico y Docente, Revistas, etc….
- ✓ Gestión de los derechos de explotación (contratos de edición), así como la gestión para la obtención de los registros legales (ISBN e ISSN)
- ✓ Confección de la maqueta y diseño de la obra, así como asesoramiento técnico sobre el mismo.
- ✓ Difusión, distribución y venta del fondo editorial de la Universidad de Jaén

4 COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ Evaluación por expertos externos de los originales.
- ✓ Revisión de la obra por parte de un corrector.
- ✓ Edición de la obra en un plazo máximo de nueve meses desde su aceptación para su publicación (descontados los tiempos de corrección de pruebas).
- ✓ Firma de contratos de edición antes de su distribución.
- ✓ Plazos de difusión y distribución comercial de la obra un mes a la entrada en almacén.
- ✓ Envío de los pedidos al distribuidor en un plazo de quince días hábiles.
- ✓ Envío como intercambio de todas las ediciones.
- ✓ Participación en todas las actividades de difusión y promoción del libro universitario.

5 INDICADORES DE CALIDAD

Al fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el Servicio de Publicaciones:

- ✓ Porcentaje de obras evaluadas por externos del total de obras editadas anualmente.
- ✓ Porcentaje de obras revisadas por el corrector sobre el total de obras editadas anualmente.
- ✓ Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.
- ✓ Porcentaje de contratos de edición firmados en plazo sobre el total de contratos firmados anualmente.
- ✓ Porcentaje de obras difundidas y distribuidas comercialmente en plazo del total de obras difundidas y distribuidas anualmente.
- ✓ Porcentaje de pedidos al distribuidor entregado en plazo del total de pedidos anuales.
- ✓ Porcentaje de obras enviadas en concepto de intercambio del total de obras editadas anualmente.
- ✓ Porcentaje de participaciones respecto al total de actividades programadas para la difusión y promoción del libro universitario

La Unidad responsable de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

SERVICIO DE PUBLICACIONES

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN: JUNIO DE 2009