

# CARTA DE SERVICIOS

## SERVICIO DE PUBLICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL



**UNIVERSIDAD  
DE BURGOS**

Marzo 2012



## Contenido

Contenido .....	2
Identificación de la Unidad prestadora del servicio .....	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta .....	3
Misión del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional .....	4
Visión del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional .....	4
Funciones asumidas y servicios que presta .....	5
Información de contacto: .....	6
Normativa reguladora del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional .....	8
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio .....	9
Compromisos de calidad .....	11
Indicadores para el seguimiento de compromisos .....	14
Medios para dar a conocer la carta .....	17
Medidas de subsanación o compensación .....	18
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones .....	18
Formas de participación de los usuarios .....	19
Información adicional .....	19
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia. ....	19



La Carta de Servicios del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional de la Universidad de Burgos se elabora dentro del contexto de la planificación estratégica de la gestión administrativa institucional, con la intención de ser revisada cada dos años. Su finalidad es la de testimoniar los compromisos que el Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional asume en el ámbito de la prestación de sus servicios, y servir de instrumento para su mejora continua bajo la premisa de satisfacer las necesidades de los usuarios.

La Carta de Servicios sigue las pautas establecidas por la *Norma UNE 93200:2008. Cartas de Servicios. Requisitos*, y la *guía* elaborada por la UBU a tal efecto.

## Identificación de la Unidad prestadora del servicio

Los servicios recogidos en la presente Carta son prestados por el Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional de la Universidad de Burgos, que fue creado el 21 de mayo de 1996 por la Comisión Gestora de la Universidad de Burgos.

Actualmente el Servicio de Publicaciones depende orgánicamente de la Gerencia y funcionalmente de la Secretaría General de la Universidad de Burgos.

Son usuarios del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional la comunidad universitaria de la UBU y la sociedad en general.

## Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

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



## Misión del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional

El Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional tiene una doble misión diferenciada en base a su labor dentro de la Universidad de Burgos.

En lo relativo a su labor editorial, el Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional tiene como misión la edición, tanto impresa como electrónica, de los resultados propios de la investigación, de los materiales de apoyo a la docencia, de las aportaciones a la cultura, generados preferentemente por la comunidad universitaria, así como de los materiales institucionales que den a conocer la actividad de la Universidad, con especial atención a nuestro entorno y con el fin de conseguir su más amplia difusión en la sociedad a través de la distribución, comercialización e intercambio de publicaciones.

En lo relativo a la imagen institucional, el Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional tiene como misión asesorar, planificar, diseñar y gestionar la contratación de los diferentes elementos comunicativos y soportes de comunicación, informativos e institucionales para colaborar a la difusión, de la manera más óptima, de la función de la Universidad de Burgos y de su imagen institucional, así como el asesoramiento para la buena aplicación y uso de la imagen corporativa de la UBU, en los diversos soportes que se requieran.

## Visión del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional

Ser un servicio de calidad que responda a las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés con mejoras continuadas tanto en el ámbito de la edición como en el de proyección de la imagen institucional; con el fin de que revierta en la sociedad la tarea investigadora, de apoyo a la docencia y de aportación cultural de esta Universidad.



## Funciones asumidas y servicios que presta

El Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional de la Universidad de Burgos, es el encargado de publicar los trabajos de investigación y de creación cultural de los miembros de la Comunidad Universitaria; así como de gestionar la producción de dichas obras, promover la difusión del libro universitario, generar el intercambio de las publicaciones que edita, y distribuir y comercializar los fondos bibliográficos de producción propia.

Por otra parte también es el encargado de la edición de los textos de apoyo a la docencia y los de carácter institucional, sirviendo de apoyo a la estructura universitaria, Rector, Vicerrectorados, Secretaría General, Facultades, Departamentos, Servicios...; realizando las Memorias, Programas, Guías..., y posibilitando la correspondiente difusión de los actos culturales que tienen lugar en la Universidad mediante el diseño y gestión de la producción de: trípticos, dípticos, cartelería, o publicidad en general.

Otra función es la de control del uso de la imagen institucional de la Universidad de Burgos, así como de su difusión dentro y fuera de la propia Universidad.

### **Servicios** que presta respecto de los que se asumen compromisos

1. Edición en cualquier tipo de soporte de:
  - a. Obras de investigación y trabajos monográficos.
  - b. Manuales y material didáctico y docente.
  - c. Obras de divulgación de carácter universitario.
  - d. Obras institucionales y de fomento de la imagen institucional y corporativa.
  - e. Obras de interés cultural y social.
2. Asesoramiento sobre cualquiera de las fases necesarias para la edición de un libro, tanto en procesos internos al Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional, como el asesoramiento a los usuarios en sus relaciones con otras editoriales.
3. Gestión de los derechos de explotación (contratos de edición y liquidación de derechos) de nuestras publicaciones, así como la gestión y tramitación de los registros legales (ISBN, Depósito Legal, etc.)



4. Confección de las maquetas y diseño editorial de los libros editados por el Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional, así como el asesoramiento técnico sobre el mismo.
5. Difusión, distribución, comercialización y gestión de los libros editados, a través de los medios que están a nuestra disposición.
6. Gestión del intercambio de publicaciones científicas con otras Universidades y entidades dedicadas a la docencia o investigación.
7. Asesoramiento en la correcta aplicación de la identidad corporativa atendiendo la normativa existente en la Universidad de Burgos.
8. Asesoramiento en relación con la conveniencia de los soportes más adecuados, así como de los elementos necesarios para las campañas de comunicación, información y publicidad de la Universidad de Burgos.
9. Diseño, maquetación y encargo a los proveedores de los distintos elementos comunicativos que se utilizan para informar, comunicar y publicitar la actividad docente, investigadora, cultural y de cualquier otra naturaleza de la Universidad de Burgos.

## Información de contacto:

Dirección postal:

UNIVERSIDAD DE BURGOS  
SERVICIO DE PUBLICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL  
Edificio de Administración y Servicios  
C/ Don Juan de Austria, 1  
09001Burgos  
Tel.: 947 25 88 80  
[serv.publicaciones@ubu.es](mailto:serv.publicaciones@ubu.es)  
[Web del Servicio de Publicaciones](#)

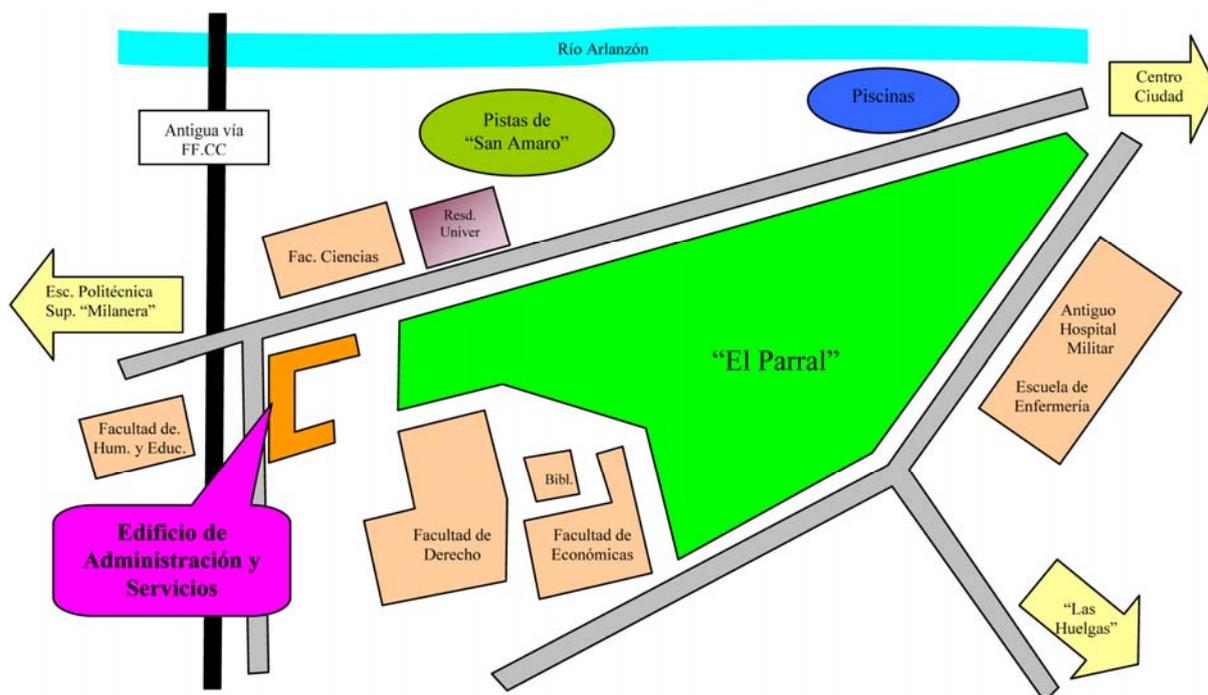


El Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional se encuentra ubicado en la segunda planta del Edificio de Administración y Servicios.

Autobuses urbanos:

- Línea 5 Barrio del Pilar-Rio Vena- G3
- Línea 7 Barrio del Pilar-Rio Vena-G2
- Línea 39 Barrio del Pilar-Pozanos-G3
- Línea 23 Plaza del Mio Cid-Parralillos
- Línea 80 Universidad-Gamonal-Estación FF.CC.

Plano de ubicación



Horario de atención al usuario: De lunes a viernes de 9 a 14 h.



# Normativa reguladora del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional

## **Legislación estatal**

- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE 27 de noviembre)
- Ley 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14 de diciembre)
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE 23 de junio)
- Ley 23/2006, de 7 de julio de 2006, por la que se modifica el texto refundido de las Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal. (BOE 30 de julio).
- Decreto 2984/1972, de 2 de noviembre, por el que se establece la obligación de consignar en toda clase de libros y folletos el número ISBN. (BOE 4-11-1972), así como su actualización
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas. (BOE 23 de junio).
- Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas en lo relativo al ISBN. (BOE 12 de enero de 2009).
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen. (BOE de 14 de mayo).



### Legislación autonómica

- Decreto 176/1990, de 13 septiembre 1990. Establece normas reguladoras del Depósito Legal en la Comunidad de Castilla y León BO. Castilla y León 18 septiembre 1990.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Castilla y León 4/2009, de 28 de mayo, de publicidad institucional. BO. de Castilla y León, suplemento al número 100, de 29 de mayo de 2009.

### Universidad de Burgos

- Estatutos de la Universidad de Burgos  
<http://bocyl.jcyl.es/boletines/2000/11/09/pdf/BOCYL-D-09112000-2.pdf>
- Reglamento de Publicaciones de la Universidad de Burgos. BOUBU nº 78 de 30 de marzo de 2012.
- Normativa sobre Propiedad Industrial e Intelectual de la Universidad de Burgos. BOUBU nº 78 de 30 de marzo de 2012.
- Normas de imagen gráfica de la Universidad de Burgos, año 1999.  
<http://www.ubu.es/es/publicaciones/manual-imagen-grafica-universidad-burgos>

## Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

### Derechos:

- Ser tratados con el debido respeto y consideración, de forma directa y personalizada y con eficacia.



- Recibir información sobre las posibilidades de publicación, financiación de la obra y contratos de edición, a través de los canales de comunicación específicamente establecidos por el Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional.
- Garantía del anonimato en el proceso de evaluación de su obra.
- Recibir información del grado de avance en el proceso de gestión editorial, de la situación de las ventas de su publicación y en general del estado de situación de su obra.
- Recibir información sobre las publicaciones editadas por el Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional, así como la forma de adquirirlas.
- Ser respetados en sus derechos como autores a través de la firma del correspondiente contrato de edición, así como el reconocimiento de la autoría de las obras en los términos previstos en la legislación vigente.
- Recibir información relacionada con cualquier servicio ofrecido en esta carta de servicios.
- Recibir explicaciones en caso de incumplimiento de los compromisos formulados.
- Expresar su opinión acerca del servicio y a presentar quejas y sugerencias

### Obligaciones:

- Informarse adecuadamente y preferentemente a través de la página web de la normativa y los procedimientos establecidos para la edición y coedición de sus obras, sin perjuicio de las consultas que pudieran efectuarse al personal del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional.
- Cumplir con los requisitos expresados en dichos procedimientos, en especial en lo relativo a la entrega de originales y corrección de pruebas de imprenta a que tienen derecho, para optimizar los tiempos de edición definitiva
- Cumplir los plazos marcados y usar los canales de comunicación señalados en los procedimientos establecidos para la petición de realización de los trabajos de diseño y maquetación de elementos comunicativos o materiales de publicidad.
- Respetar el horario establecido
- Tratar con respeto y corrección al personal del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional.



## Compromisos de calidad

- 1. Editar los libros antes de cuarenta días tras la recepción de las últimas pruebas de imprenta corregidas por parte del autor o coordinador del libro.**

**Indicadores:**

Porcentaje anual de libros editados dentro del plazo de cuarenta días desde la recepción de las últimas pruebas.

- 2. Informar a los usuarios que demanden asesoramiento en materia editorial en un plazo máximo de cinco días hábiles.**

**Indicador:**

Porcentaje anual de demandas de información o asesoramiento en materia editorial contestadas en un plazo máximo de cinco días hábiles.

- 3. Comunicar a los autores la recepción de su libro desde la imprenta y puesta a su disposición de los ejemplares que les corresponden en un plazo de cinco días hábiles desde dicha recepción.**

**Indicador:**

Porcentaje anual de comunicaciones hechas a los autores informándoles de la disponibilidad de los ejemplares que les corresponden como autor en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción del libro desde la imprenta.

- 4. Enviar la liquidación de los derechos de explotación a los autores dentro del primer trimestre del año natural siguiente a las ventas realizadas de sus libros.**

**Indicador:**

Porcentaje de liquidaciones enviadas a los autores dentro del primer trimestre del año natural siguiente a la venta.



- 5. Entregar la primera prueba de un libro al autor en el plazo máximo de noventa días desde la entrega del original definitivo y completo por parte de éste al Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional en los casos en los que dicha maquetación se realiza en el propio Servicio.**

**Indicador:**

Porcentaje de primeras pruebas entregadas a los autores de los libros maquetados en el Servicio de Publicaciones e imagen institucional en el plazo de noventa días desde la entrega del original definitivo y completo por parte del autor.

- 6. Asesorar en el plazo de cinco días hábiles de todas las cuestiones planteadas por los autores en materia de diseño editorial y entrega de originales, contados desde la fecha de realización de la consulta.**

**Indicador:**

Porcentaje de consultas atendidas en materia de diseño editorial y entrega de originales dentro del plazo de cinco días hábiles desde la realización de la consulta.

- 7. Enviar los ejemplares de promoción a los medios de comunicación, instituciones y personas interesadas en el plazo de diez días hábiles desde la recepción de la lista facilitada por el autor.**

**Indicador:**

Porcentaje de ejemplares de promoción enviados a los medios en el plazo de diez días hábiles.

- 8. Enviar los ejemplares de promoción a las distribuidoras en el plazo de diez días hábiles desde la recepción del libro desde la imprenta.**

**Indicador:**

Porcentaje de ejemplares de promoción enviados a las distribuidoras en el plazo de diez días hábiles.



- 9. Enviar los ejemplares pedidos por las distribuidoras en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la petición.**

**Indicador:**

Porcentaje de ejemplares pedidos enviados a las distribuidoras en el plazo de cinco días hábiles.

- 10. Enviar los libros de intercambio dentro del semestre natural siguiente a su entrega por parte de la imprenta.**

**Indicador:**

Porcentaje de libros enviados en intercambio dentro del semestre natural siguiente a su llegada de la imprenta.

- 11. Cursar las peticiones de intercambio realizadas por la unidad de adquisiciones de la Biblioteca Universitaria en el plazo máximo de diez días naturales contados desde su recepción.**

**Indicador:**

Porcentajes de peticiones de intercambio cursadas en el plazo de máximo de diez días.

- 12. Atender las peticiones de información o asesoramiento en materia de imagen corporativa en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.**

**Indicador:**

Porcentaje de peticiones de información atendidas en el plazo máximo de tres días hábiles.

- 13. Atender las peticiones de información o asesoramiento en materia de elementos publicitarios en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.**

**Indicador:**



Porcentaje de peticiones de información atendidas en el plazo máximo de tres días hábiles.

**14. Realizar los trabajos de diseño y maquetación de elementos comunicativos o publicitarios en el plazo solicitado; siempre y cuando, la petición de realización del trabajo y la entrega de la documentación completa, definitiva y necesaria para su realización se haga con un plazo mínimo de 15 días anteriores a la fecha solicitada.**

**Indicador:**

Porcentaje de trabajos de diseño y maquetación de elementos comunicativos y publicitarios realizados dentro del plazo solicitado.

## Indicadores para el seguimiento de compromisos

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DATOS
Porcentaje de libros editados dentro del plazo de 40 días desde la recepción de las últimas pruebas.	$(\text{N}^\circ \text{ de libros editados dentro del plazo de 40 días} / \text{N}^\circ \text{ total de libros editados}) \times 100$	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Programa de Gestión SERPUBU Anotación de entrega de últimas pruebas Anotación de llegada del libro desde imprenta
Porcentaje de demandas de información o asesoramiento en materia editorial contestadas en un plazo máximo de cinco días hábiles.	$(\text{N}^\circ \text{ de consultas contestadas en plazo} / \text{N}^\circ \text{ total de consultas realizadas}) \times 100$	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Anotar en tabla de Excel fecha de consulta y fecha de contestación



NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DATOS
Porcentaje de comunicaciones hechas a los autores informándoles de la disponibilidad de los ejemplares que les corresponden como autor en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción del libro desde la imprenta.	(Nº de comunicaciones realizadas en plazo / Nº total de comunicaciones realizadas) X100	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Programa de Gestión SERPUBU Anotación de entrada de libro desde la imprenta. Anotación de salida libros del autor.
Porcentaje de liquidaciones enviadas a los autores dentro del primer trimestre del año natural siguiente a la venta.	(Nº de liquidaciones enviadas en plazo / Nº total de liquidaciones enviadas) X100	95%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Programa de Gestión SERPUBU Liquidación de Derechos de Autor.
Porcentaje de primeras pruebas entregadas a los autores de los libros maquetados en el Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional en el plazo de noventa días desde la entrega del original definitivo y completo por parte del autor.	(Nº libros maquetados en el SERPUBU en plazo / Nº total de libros maquetados en el SERPUBU) X100	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Programa de Gestión SERPUBU Anotación de fecha de entrega de original Anotación de fecha de entrega de primeras pruebas
Porcentaje de consultas atendidas en materia de diseño editorial y entrega de originales dentro del plazo de cinco días hábiles desde la realización de la consulta.	(Nº de consultas contestadas en plazo / Nº total de consultas realizadas) x100	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Anotar en tabla de Excel fecha de consulta y fecha de contestación
Porcentaje de ejemplares de promoción enviados a los medios en el plazo de diez días hábiles.	(Nº libro enviados en promoción a medios de comunicación en plazo / Nº total de libros enviados en promoción a medios de comunicación) X100	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Programa de Gestión SERPUBU Anotación de entrada de libro desde la imprenta. Anotación de salida libros en promoción



NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DATOS
Porcentaje de ejemplares de promoción enviados a las distribuidoras en el plazo de diez días hábiles.	$(\text{N}^\circ \text{ libro enviados en promoción a distribuidoras en plazo} / \text{N}^\circ \text{ total de libros enviados a distribuidoras}) \times 100$	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Programa de Gestión SERPUBU Anotación de entrada de libro desde la imprenta. Anotación de salida libros en promoción
Porcentaje de ejemplares pedidos enviados a las distribuidoras en el plazo de cinco días hábiles.	$(\text{N}^\circ \text{ libro pedidos enviados a distribuidoras en plazo} / \text{N}^\circ \text{ total de libros pedidos enviados a distribuidoras}) \times 100$	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Programa de Gestión SERPUBU Albaranes de venta procedentes de pedidos de distribuidoras
Porcentaje de libros enviados en intercambio dentro del semestre natural siguiente a su llegada de imprenta.	$(\text{N}^\circ \text{ de libros enviados en intercambio en plazo} / \text{N}^\circ \text{ total de libros enviados en intercambio}) \times 100$	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Programa de Gestión SERPUBU Anotación de entrada de libro desde la imprenta. Anotación de fecha de salida del libro en intercambio
Porcentajes de peticiones de intercambio cursadas en el plazo de máximo de diez días.	$(\text{N}^\circ \text{ de peticiones de intercambio cursadas en plazo} / \text{N}^\circ \text{ peticiones de intercambio cursadas}) \times 100$	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Anotar en tabla de Excel fecha de petición y fecha de envío a destino
Porcentaje de peticiones de información (sobre imagen institucional) atendidas en el plazo máximo de tres días hábiles.	$(\text{N}^\circ \text{ de peticiones de información contestadas en plazo} / \text{N}^\circ \text{ total de peticiones de información realizadas}) \times 100$	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Anotar en tabla de Excel fecha de petición de información y fecha de contestación
Porcentaje de peticiones de información (sobre trabajos de diseño, maquetación y publicidad) atendidas en el plazo máximo de tres días hábiles.	$(\text{N}^\circ \text{ de peticiones de información contestadas en plazo} / \text{N}^\circ \text{ total de peticiones de información realizadas}) \times 100$	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Anotar en tabla de Excel fecha de petición de información y fecha de contestación



NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DATOS
Porcentaje de trabajos de diseño y maquetación de elementos comunicativos y publicitarios realizados dentro del plazo solicitado.	(Nº de trabajos realizados en plazo / Nº total de trabajos realizados) x100	90%	Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	Anual	Programa de Gestión SERPUBU Realización de trabajos de diseño y maquetación. Anotación de fecha de entrega de documentación, anotación de fecha de finalización de trabajo.

## Medios para dar a conocer la carta

El contenido de esta Carta de Servicios, así como la información recabada durante su elaboración y posteriores revisiones, será comunicado a todos los miembros del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional a través de una reunión de trabajo en la que participarán el Responsable del Servicio junto con los miembros del equipo de trabajo. Los documentos de trabajo elaborados durante su desarrollo, así como la versión definitiva de la Carta, están disponibles en la Intranet del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional para que puedan ser consultadas por sus miembros.

El contenido de esta Carta de Servicios, será publicado en la página Web del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional.

<http://www.ubu.es/es/publicaciones>

Se dispone de folletos divulgativos de los principales contenidos de la Carta en las instalaciones del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional a disposición de todos los usuarios.



## Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por el Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del “**Buzón de quejas y sugerencias**” disponible en la página Web del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional:

<http://www.ubu.es/paginas/formularios/buzones/publicaciones.php>

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

- El Responsable del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional 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 y garantice la correcta prestación del mismo.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

El Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional dispone de un sistema para recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones a través del “**Buzón de quejas y sugerencias**” disponible en la página Web del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional:

<http://www.ubu.es/paginas/formularios/buzones/publicaciones.php>

La queja tiene por objeto poner de manifiesto las actuaciones que supongan una actuación irregular en el funcionamiento de los Servicios que prestamos.

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



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

Además podrán hacerse por teléfono, correo postal o enviarse directamente a la siguiente dirección de correo electrónico: [serv.publicaciones@ubu.es](mailto:serv.publicaciones@ubu.es)

Las quejas y sugerencias serán analizadas por el personal del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional y serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de 4 días hábiles siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto.

## Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema propuesto para recoger las quejas y sugerencias.

Los usuarios además tienen a su disposición periódicamente encuestas de evaluación del servicio prestado.

## Información adicional

El Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional de la Universidad de Burgos forma parte de la Unión de Editoriales Universitarias Españolas (UNE).

## Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

Esta carta de servicios fue **elaborada** por los miembros del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional en enero, febrero y marzo de 2012.



Su contenido fue **revisado y ratificado** por el Secretario General en marzo de 2012.

La Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos **aprobó** definitivamente esta Carta el 3 de abril de 2012.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado “Indicadores para el seguimiento de compromisos” y a través del análisis de las quejas y sugerencias recibidas.

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

El contenido de la Carta se **revisa cada dos años** con objeto de comprobar que los servicios definidos, los compromisos asumidos y los indicadores que permiten realizar su seguimiento se corresponden con la realidad del servicio ofrecido por el Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional.

En el caso de que se produzca una modificación sustancial de los servicios a prestar o de cualquier otra información incluida en la presente Carta de Servicios, se procederá a actualizar su contenido.



## UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don José María García-Moreno Gonzalo en calidad de Secretario General de la Universidad de Burgos y como Responsable Funcional del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional ha revisado el texto de su Carta de Servicios y ratifica que los contenidos de la misma son adecuados a los objetivos, fines y competencias que le han sido encomendados.

En consecuencia PROPONE a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos que apruebe el citado texto para que pueda ser publicado y comunicado a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad.

En Burgos a 21 de marzo de 2012



EL SECRETARIO GENERAL

José María García-Moreno Gonzalo



## UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don Enrique de Simón García-Vicente en calidad de Gerente de la Universidad de Burgos y como Responsable Orgánico del Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional ha revisado el texto de su Carta de Servicios y ratifica que los contenidos de la misma son adecuados a los objetivos, fines y competencias que le han sido encomendados.

En consecuencia PROPONE a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos que apruebe el citado texto para que pueda ser publicado y comunicado a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad.

En Burgos a 21 de marzo de 2012

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir "Edr".

EL GERENTE

Enrique de Simón García-Vicente