

Normativa Reguladora

- Ley Orgánica de Universidades y su modificación.
- Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Código de Buenas Prácticas para la Protección de Datos de la Universidad de Oviedo.
- Estatutos de la Universidad de Oviedo.
- Reglamento del Archivo General de la Universidad de Oviedo.
- Reglamento de funcionamiento del Servicio de Publicaciones.
- Ley de Propiedad Intelectual y su modificación.
- Reglamento del Instituto Bibliográfico Hispánico.
- Régimen general para la promoción, producción y difusión del libro.
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal.
- Norma ISO 3297, del uso del Número Internacional estandarizado para publicaciones en Serie ISSN.



Quejas y Sugerencias

Se pueden realizar quejas o sugerencias a través del Registro General de la Universidad, mediante el formulario de quejas y sugerencias disponible en la web o respondiendo la encuesta de satisfacción del Servicio.

Localización

Administración del Servicio

Dirección: Campus de Humanidades,
Edificio de Servicios
Teléfono: 985 10 95 03
Fax: 985 10 95 07
e-mail: servipub@uniovi.es

Imprenta

Dirección: Campus de Humanidades,
Edificio de Servicios
Teléfono: 985 10 95 06 // 985 10 95 40
e-mail: imprensa@uniovi.es

Tienda Universitaria

Dirección: Plaza de Riego nº 4
33003 Oviedo
Teléfono: 985 10 49 41
Fax: 985 10 49 40
e-mail: latienda@uniovi.es



Vicerrectorado de Investigación

Vicerectoratú d'Investigación
Vice-rectorate for Research



Universidad de Oviedo
Universidá d'Uviéu
University of Oviedo

Servicio de Publicaciones CARTA DE SERVICIOS



Misión

Edición, comercialización e intercambio de libros, revistas y otro material editorial de la Universidad, promoviendo su difusión, y el acceso a ella de la Comunidad Universitaria, procurando los medios necesarios para el aprendizaje, capacitación profesional y fomento del saber. Somos la editorial de la Universidad y su principal sello editorial a efectos legales y de nombre comercial. Disponemos de una **Librería-Tienda** cuyo fin es mejorar la proyección social de sus publicaciones y reforzar la imagen-marca de la Universidad de Oviedo, con productos de *merchandising* que llevan la identidad visual de su patrimonio.

Visión

Ser un **servicio de calidad** que responda a las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés con mejoras constantes. Aspiramos a ser un servicio de calidad, reconocido en la Universidad de Oviedo y de referencia entre universidades e Instituciones españolas y extranjeras por su sistema de gestión eficaz e innovador.

Servicios Prestados

- **Editorial:** Edición (digital o en papel) de libros, tesis, revistas y otras publicaciones institucionales de la Universidad de Oviedo.
- **Imprenta:** Trabajos de gráfica ligera y encuadernación propios de la Universidad (cartas, sobres, saludas, tarjetas, folletos, materiales de cursos, materiales corporativos, Proyectos/ Trabajos Fin de Grado/Máster...) solicitado por cualquier persona que conforma la Comunidad Universitaria.
- **Librería:** Comercialización y distribución de las publicaciones de la Universidad, y del *merchandising* con la imagen corporativa.
- **Apoyo a edición electrónica de revistas OPEN ACCESS** a través de Reunido.
- **Gestión de los procesos editoriales** de los libros y revistas editados a través del Servicio de Publicaciones.
- **Cooperación** con otras editoriales, Servicios de Publicaciones y otras organizaciones o asociaciones de difusión para la realización de coediciones.
- **Difusión:** Promover el conocimiento de las obras editadas por la Universidad, entre la Comunidad Universitaria y otros/as clientes/as externos/as, a escala nacional o internacional.
- **Reimpresión** de libros agotados según necesidades de venta y modalidad de contrato.

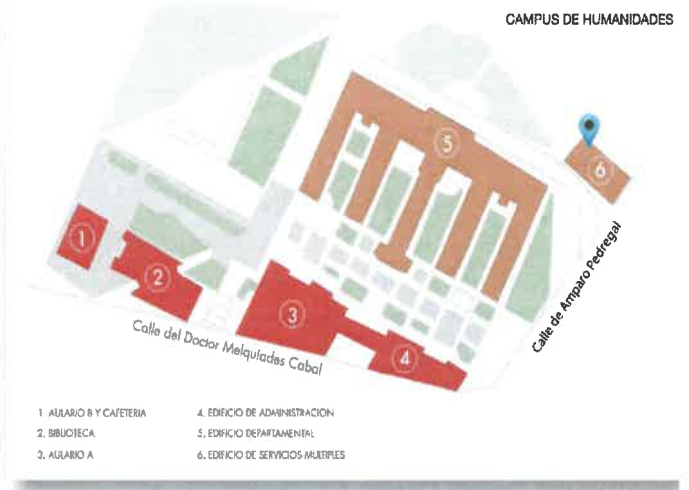
Valores

Los valores que se potencian desde el Servicio de Publicaciones son esfuerzo, trabajo en equipo, respeto, confianza, apoyo, aprendizaje, innovación y mejora continua.



Compromisos de Calidad

- **Entrega de trabajos encargados por departamentos internos:**
 - Realizados por la imprenta: 5 días.
 - Encargos externos: 8 días.
- **Asesoramiento y solución de problemas:**
 - Para autores/as: 5 días.
 - Para distribuidores y libreros: 3 días.
 - Para gestores de publicaciones: 3 días.
- **Envío de pedidos a clientes/as** en 7 días.
- **Respuesta** de sugerencias y reclamación en 5 días.
- **Satisfacción** de clientes/as mayor de 7 puntos en las encuestas de satisfacción.
- **Editar y distribuir** libros en el plazo de 2 meses hábiles desde la recepción de las últimas pruebas.
- **Disponer** de ejemplares de libros agotados que se decidan reimprimir en el plazo máximo de 1 mes.
- **Asistencia a ferias** nacionales e internacionales de difusión del libro académico.
- **Disminuir el número de quejas** respecto al año anterior.
- **Informar a las personas autoras** sobre las resoluciones de la Comisión de Publicaciones que afecten a sus originales en el plazo máximo de 5 días desde la celebración de la reunión.



Indicadores de Calidad

1. N.º de ejemplares de las diferentes colecciones realizados.
2. % de libros realizados y distribuidos en plazo.
3. % de trabajos entregados en plazo.
4. % de envíos a clientes (particular/distribuidor) realizados en plazo.
5. N.º de ferias en las que se participa en un año.
6. N.º de quejas recibidas.
7. % de sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo.
8. Índice de satisfacción de las personas usuarias.
9. % de cumplimiento de servir pedidos y reposiciones.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sumario	Fecha
04	<ul style="list-style-type: none">• Actualización de Datos de Contacto• Actualización de los Compromisos e Indicadores de Calidad• Modificación de orden de firmas y modificación del Cargo Directora del Área de Calidad a Directora de Área de Calidad y Agenda 2030• Incorporación de Control de Cambios	04/11/2019

Elaborado: Directora del Servicio de Publicaciones	Revisado: Responsable de la Unidad Técnica de Calidad	Aprobado: Directora del Área de Calidad y Agenda 2030	Aprobado: Vicerrector de Investigación
--	---	---	--