

## FINES DEL SERVICIO

El Servicio de Publicaciones es una unidad administrativa y de gasto dependiente del Vicerrectorado de Información, Comunicación e Innovación de la Universidad de Murcia. Sus **fin**es son:

**EDITORIAL:** Publicar los trabajos de tipo científico, técnico o humanístico, para la creación, transmisión y enseñanza de la ciencia y el conocimiento.

**IMPRESIÓN:** Apoyar y realizar las tareas de preparación e impresión de materiales corporativos; así como a la edición de otras unidades de enseñanza e investigación de la Universidad de Murcia, cuando así le es requerido.

**DIFUSIÓN:** Comunicar y promover el conocimiento de las obras editadas por la Universidad de Murcia en cualquier medio.

**DISTRIBUCIÓN:** Poner a disposición las publicaciones de la Universidad a escala nacional e internacional en los distintos circuitos comerciales o de comunicación del conocimiento.

## NORMATIVA

Los servicios ofertados y las actividades realizadas por el Servicio de Publicaciones, además de todo el marco legal y normativo que rige a la Administración Pública, en general, y a las Universidades, en particular, vienen regulados por:

- Estatutos de la Universidad de Murcia.
- Normas y Reglamento del Servicio de Publicaciones.
- Ley 23/2006, de 7 de julio de 2006, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
- Ley 9/1975, de 12 de marzo, de régimen general para la promoción, producción y difusión del libro (BOE, 14/03/1975), en lo no derogado por la Ley 22/1987, de 11 de noviembre, de Propiedad Intelectual, y por el Real Decreto 875/1986, de 21 de marzo.
- Decreto 2984/1972, de 2 de noviembre (BOE 4-11-1972), por el que se establece la obligación de consignar en toda clase de libros y folletos el número ISBN, así como su actualización.
- Orden de 25 de marzo de 1987 por la que se regula la Agencia Española del ISBN. (BOE, 01/04/1987).
- Decreto 109/91, de 20 de noviembre por el que se establecen las normas de funcionamiento de Depósito Legal en la Región de Murcia
- Norma ISO 3297, acerca del uso del Número Internacional e(S)andarizado para publicaciones en Serie I.S.S.N.
- Orden de 10 de junio de 1986 (M<sup>o</sup> de Cultura), apartado Segundo, 1, 4, por el que se establece que la asignación del número de ISSN a las publicaciones seriadas españolas es una de las competencias del departamento de Proceso Bibliográfico de la Biblioteca Nacional.
- Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal.



UNIVERSIDAD DE MURCIA  
Servicio de Publicaciones  
C/ Actor Isidoro Máiquez, 9  
30007 MURCIA

## HORARIOS

- El horario de Atención al Público para todas las oficinas de esta Unidad es, con carácter general, de 9:00 a 14:00 horas.
- El área de Producción presta un servicio de atención según demanda, para encargos de naturaleza corporativa de carácter excepcional, con un mínimo de tres tardes a la semana, de 16:00 a 19:00 horas.

## DIRECCIÓN Y ACCESOS

- UNIVERSIDAD DE MURCIA  
Servicio de Publicaciones  
C/ Actor Isidoro Máiquez,9, 30007 Murcia o  
Apartado de Correos 4021 30080 Murcia
- Cercanía al centro de la ciudad, así como al Campus de La Merced desde el que se accede por la Plaza de Juan XXIII; cercanía a varias paradas de autobús.
- Situado entre el Colegio Marista “La Fuensanta” y el Instituto Alfonso X El Sabio, en el barrio de Vistalegre.
- Accesible desde el Campus de Espinardo por la Avenida Juan de Borbón.
- Situación en Planta Baja, lo que facilita el acceso a cualquier usuario.
- Con rampa de carga/descarga, tanto para recepción de materiales como para entrega de trabajos.
- Con parking para facilitar el acceso de los usuarios que hayan de desplazarse en vehículo.

## TÉLEFONOS E INTERNET

- Teléfonos: (+34) 968 36 30 11, 968 36 30 13
- Fax: (+34) 968 36 34 14
- e-mail: [publicaciones@um.es](mailto:publicaciones@um.es)
- Web: <http://www.um.es/publicaciones>
- Blog: <http://www.um.es/publicaciones/blog/>

LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS  
ES EL COORDINADOR DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES  
DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA



Universidad de murcia

*Servicio de Publicaciones*

# Carta de Servicios

## SERVICIOS OFERTADOS

- Edición en soportes físicos (tradicionales u ópticos), así como en redes de información de las publicaciones de la editorial universitaria.
- Gestión para la obtención de registros legales: ISBN, ISSN, Depósito Legal.
- Confección de catálogos generales y boletines de novedades del Servicio de Publicaciones en formatos impresos, electrónicos y en línea.
- Cooperación con Servicios de Publicaciones de las Universidades españolas y otras editoriales para la realización de coediciones, así como con las organizaciones que los integren, en concreto con la Asociación de Editoriales Universitarias Españolas (UNE), para la difusión conjunta y el logro de fines comunes: boletines semestrales, difusión en prensa, etc.
- Difusión del fondo editorial de la Universidad a través del portal en Internet del Servicio, así como mediante blogs, notas de prensa, catálogos, folletos, presentaciones de libros, participación en Ferias nacionales e internacionales, etc.
- Distribución y venta, nacional e internacional, del fondo editorial de la Universidad de Murcia a través de todos los canales de comercialización posibles.
- Apoyo a los procesos de conversión de las colecciones y revistas impresas a formatos digitales accesibles
- Gestión de suscripciones a las revistas científicas de la Universidad de Murcia editadas por este Servicio.
- Apoyo de la labor de directores y consejos editoriales de las revistas de la UMU: Asesoramiento sobre normas de publicación, sistemas de gestión, visibilidad en bases de datos, etc.
- Suministro de las obras que la Universidad de Murcia envía en concepto de Intercambio Científico.
- Pre-impresión e impresión de materiales corporativos de apoyo a Órganos de Gobierno, para actos protocolarios y otros servicios, unidades y departamentos de la Universidad de Murcia.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

### Los clientes:

- Tener la garantía de que toda obra editada por el Servicio tendrá rigor científico y veracidad en sus contenidos, avalado por una evaluación.
- Tener la posibilidad de acceder a las obras, de acuerdo a los derechos de los autores, de las diversas maneras posibles, potenciando el acceso abierto.
- Poder conocer y consultar el Catálogo del Fondo Editorial del Servicio de Publicaciones.
- Tener acceso a texto completo de las obras que componen la colección digital: tesis doctorales publicadas en TDR, revistas publicadas en versión digital y otras ediciones autorizadas por los autores.
- Poder emitir opiniones, comentarios o participar en foros sobre las obras realizadas

### Los autores:

- Ser asesorados sobre aspectos relativos a la presentación de originales.
- Recibir información del grado de avance en el proceso de gestión editorial de los distintos originales que presenten para su evaluación.
- Ser respetados en su privacidad manteniendo la confidencialidad y reserva acerca de los contenidos de los originales depositados para su evaluación y publicación.
- Ser respetados en sus derechos como autores a través de la firma del oportuno contrato de edición.

**Los gestores de publicaciones del Servicio** (responsables de colecciones, directores y secretarios de revistas, miembros de consejos editoriales).

- Recibir asesoramiento sobre su labor, así como dar el apoyo administrativo y tecnológico requerido.

**Los departamentos, unidades y servicios de la UMU que solicitan servicios de impresión:**

- Ser asesorados en las tareas de preimpresión: maquetación, fuentes, diseño, etc.
- Conocer los plazos de realización comprometidos y que se cumplan éstos.

## PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

- Admisión de sugerencias o propuestas a través de peticiones realizadas en persona, oralmente o por escrito, mediante formularios disponibles en la Web del Servicio, así como el resto de cauces legales posibles.
- Participación y representación en la gestión del Servicio a través de órganos de representación, como la Comisión General de Publicaciones y la Comisión de Revistas.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Existe un formulario disponible en el portal en Internet del Servicio, a través del cual los distintos usuarios pueden hacer llegar sus quejas, solicitudes y sugerencias.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos y/o para la prestación de los servicios:

### AUTORES

- Recepción/registro original monografía→Librería: < 6 meses.
- Recepción/registro original revista científica→Librería: < 3 meses.
- Petición informes científicos→Recepción: < 1 mes.
- Recepción/Publicación digital Tesis Doctoral→Disponibilidad: < 1 mes.

- Firma del contrato de edición: < Antes de la distribución.
- Asesoramiento y solución de problemas de gestión: 15 días

## CLIENTES (Y DISTRIBUIDORES Y LIBREROS)

- Recepción solicitud suscripción→Registro y envío: < 48 horas.
- Pedido particular→Envío: < 48 horas.
- Pedido distribuidor→Envío: < 48 horas.
- Respuesta a sugerencias y reclamaciones: < 7 días
- Difusión de obras editadas (blog, anuncios, reseñas...): < 7 días
- Asesoramiento y solución de problemas de gestión: 15 días

## DEPARTAMENTOS INTERNOS

- Encargo trabajo área de producción (según naturaleza del mismo):
- Documentación Órganos de Gobierno:
- Entrega originales→Entrega trabajo acabado: < 24 horas.
- Materiales protocolo:
- Entrega originales→Entrega trabajo acabado: < 2 horas a < 48 horas.
- Papelería corporativa Universidad:
- Según material solicitado: < 24 horas a < 1 semana.
- Folletos y carteles a color:
- Entrega originales→Entrega trabajo acabado: < 48 horas.
- Asesoramiento y solución de problemas de gestión: 15 días

## GESTORES DE PUBLICACIONES

- Asesoramiento y solución de problemas de gestión < 15 días.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Plazo de tiempo transcurrido entre el registro de un original y su disponibilidad para la venta.
- Plazo de tiempo para la obtención de los informes científicos (cuando proceda).
- Plazo de tiempo empleado entre la entrega de una Tesis Doctoral y su disponibilidad en TDR
- Plazo de tiempo transcurrido entre el encargo de un trabajo al área de producción y su entrega al solicitante.
- Plazo de tiempo transcurrido entre la edición de una obra y su difusión en los diferentes medios de comunicación (página web, blog etc.)
- Plazo de tiempo transcurrido entre la recepción de un pedido y el envío correspondiente, ya sea a un particular o a un distribuidor.
- Plazo de tiempo transcurrido para asesorar cualquier consulta
- Fidelidad de los usuarios del área de producción, al tratarse de servicios habituales en el sector privado.
- Felicitaciones y reconocimientos por parte de usuarios, tanto a nivel particular como en razón del cargo ocupado.