

---

# Carta de servicios de la Editorial de la Universidad de Cantabria

---

## Datos identificativos y fines

La Editorial de la Universidad de Cantabria es un Servicio Universitario de la UC, dependiente de la Secretaría General.

A través de la Carta de Servicios, la Editorial de la Universidad de Cantabria manifiesta el deseo y la voluntad de prestar unos servicios de calidad y eficacia a toda la comunidad universitaria.

Promoviendo la difusión y el acceso de nuestro catálogo, procurando los medios necesarios para el aprendizaje, la capacitación profesional y el fomento del saber.

Sus funciones son:

- Editar y distribuir publicaciones de las materias de competencia de la UC.
- Información sobre publicaciones.
- Actualización y difusión del catálogo editorial.
- Asesorar, colaborar y dar apoyo profesional y tecnológico a otros departamentos en materias de edición y preimpresión.
- Cumplir el Reglamento de Régimen Interno de la Editorial de la Universidad de Cantabria.

## Misión

Centralizar la labor editorial de la Universidad de Cantabria en el ámbito de la docencia, la investigación, la transferencia y difusión del conocimiento, según los criterios de calidad de ediciones científicas que aporten valor, calidad y visibilidad a la UC y a la sociedad.

## Visión

Transmitir la importancia de una gestión profesional y una calidad y rigor editorial, facilitando el cumplimiento de nuestra misión, mediante los mecanismos de gestión internos de la Editorial, el Consejo Editorial, la revisión “por pares ciegos” (informes externos anónimos), los convenios de distribución, las coediciones y todos los demás recursos.

Dar respuesta a las necesidades de la comunidad universitaria en el ámbito editorial y de las artes gráficas.

Responsabilidad social de la Editorial UC y mejora de la sociedad llevando a cabo una difusión del conocimiento de calidad científica.

## Valor

La edición de trabajos de investigación y de divulgación científica desarrollados en el ámbito universitario nacional e internacional, además de realizar colaboraciones editoriales, diseño y asesoramiento técnico.

Mejora continua de la calidad científica certificada con auditoría externa para el sistema de gestión UNE-ISO 9001 y verificación de los criterios CNEAI/ANECA para cada uno de los títulos de EUC y CUP.

Transparencia de todos nuestros procesos editoriales a través de la página web con un modelo de gestión profesional.

## Destinatarios de la Carta de Servicios

Sociedad.

Personal docente e investigador.

Personal de administración y servicios.

Estudiantes.

Autores.

# Relación de servicios prestados a los que se refiere la carta

## Editoriales

Nuestra labor principal es la edición de libros en papel, digitales y comunicación pública de trabajos de investigación y divulgación científica desarrollados en el ámbito universitario, nacional e internacional, a través de nuestros tres sellos editoriales:

- Editorial de la UC, sello bajo el que aparecen todas las publicaciones institucionales o aquellas que no se han sometido a filtros externos.
- Ediciones de la Universidad de Cantabria (EUC), implica que todo original presentado al Consejo Editorial será sometido a filtros de calidad y evaluación externa.
- Cantabria University Press (CUP), se destina a aquellos libros con mayor proyección internacional, especialmente en el mundo de habla inglesa. Se reserva para obras de excelencia y gran proyección, lo cual limita la cantidad de títulos al año. La captación de originales se promociona tanto con una llamada en las universidades españolas como a nivel internacional.

Gestión de los procesos editoriales de los libros y revistas editados a través de la Editorial de la UC.

Asesoramiento en procesos editoriales de publicaciones realizadas por la comunidad universitaria.

Apoyo a los procesos de conversión de las colecciones y revistas impresas a formatos digitales.

Asesoramiento sobre normas de publicación, sistemas de gestión, visibilidad en bases de datos, etc.

Suministro de obras que la Universidad de Cantabria envía en concepto de intercambio científico.

Cooperación con otras editoriales, Servicios de Publicaciones y otras organizaciones o asociaciones para la realización de coediciones.

Propuesta y firma del contrato de edición con el autor.

## Pre-impresión

Apoyar en la realización de tareas de preparación e impresión de materiales corporativos, así como informar sobre cuestiones técnicas relacionadas con las artes gráficas.

Mejorar la calidad; utilizar una adecuada resolución y perfil de color para cada sistema de impresión o difusión; redimensionamiento y retoque. Todo ello con el fin de que resultado final impreso sea óptimo.

Cartelería, folletos, boletines, etc. (tanto on-line como off-line).

## Difusión

Difusión del fondo editorial de la Universidad a través de la web de la Editorial, así como en las redes sociales, notas de prensa, newsletters, catálogos, folletos, presentaciones de libros, participación en Ferias nacionales e internacionales, etc.

## Distribución

Distribución y venta, nacional e internacional, impreso y digital, de nuestro fondo editorial a través de todos los canales de comercialización posibles.

## Compromisos de calidad

Proceso editorial:

- Cumplimiento de los estándares de calidad marcados por la norma UNE para el diseño y edición de libros y revistas.
- Información a los autores del proceso editorial.

Calidad científica de nuestras publicaciones EUC y CUP:

- Cumpliendo criterios ANECA
- Evaluación por pares ciegos

Atención y envío de pedidos de publicaciones en un máximo de 7 días.

Reposición al cliente de publicaciones defectuosas.

Resolución de consultas con carácter inmediato:

- Telefónicas.
- Correo ordinario.
- Correo electrónico.

Asesoramiento y reclamaciones en un máximo de cinco días.

Actualización de contenidos web constante.

Envío de ejemplares de difusión en menos de una semana.

Envío de boletines e informes a las listas de distribución de forma periódica.

## Indicadores de calidad

- % de pedidos entregados en plazo.
- % de envíos (particular/distribuidor) realizados en plazo.
- % de problemas solucionados en plazo.
- Cantidad de libros editados en papel.
- Cantidad de boletines enviados anualmente.
- Información actualizada en la web (impresos e instrucciones) sobre el proceso editorial.
- Cantidad de libros editados electrónicos.
- Cumplimiento de plazos.
- Sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo.
- Índice de satisfacción de los usuarios.
- Certificación UNE-EN ISO 9001:2008.
- Verificación por AENOR de todos los libros EUC y CUP.

## Derechos de los usuarios del servicio

Los ciudadanos tienen los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En particular los **ciudadanos** tienen derecho a:

- Poder identificar con claridad y celeridad el servicio o unidad que es competente para la prestación del servicio requerido.
- Recibir información general de forma presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
- Ser tratado con respeto y consideración.
- Una información administrativa real y veraz.
- Ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que se dirijan al servicio conforme a lo establecido en la legislación aplicable.
- Elegir el canal a través del cual quieren relacionarse con el servicio de entre aquellos que en cada momento se encuentren operativos.
- Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos establecidos para acceder a las actividades del servicio y para el ejercicio de sus derechos.
- No presentar documentos no exigidos en las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que se encuentren en poder de la UC.
- La garantía de seguridad y confidencialidad de los datos que figuran en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la UC.

En concreto, como **clientes** tienen derecho a:

- Tener la garantía de que toda obra editada tendrá rigor científico y veracidad en sus contenidos, avalado por una evaluación.
- Tener la posibilidad de acceder a las obras, de acuerdo con los derechos de los autores, de las diversas maneras posibles, potenciando la comunicación bidireccional.
- Poder conocer y consultar el Catálogo del Fondo Editorial.
- Poder emitir opiniones, comentarios o participar en foros sobre las obras realizadas.

Y como **autores**:

- Ser respetados en sus derechos como autores a través de la firma del oportuno contrato de edición.
- Ser respetados en su privacidad manteniendo la confidencialidad y reserva acerca de los contenidos de los originales depositados para su evaluación y publicación.
- Ser asesorados sobre aspectos relativos a la presentación de originales.

- Recibir información acerca del grado de avance en el proceso de gestión editorial de los distintos originales que hayan presentado para su evaluación.

Como **gestores** de publicaciones de la Editorial (responsables de colecciones, directores y secretarios de revistas, miembros de consejos editoriales).

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

Como **miembros** de los departamentos, unidades y servicios de la UC.

- Ser asesorados en las tareas de preimpresión: maquetación, fuentes, diseño, etc.).

## Formas de participación de los ciudadanos

Los usuarios podrán colaborar en la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- La formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones a través del buzón de los servicios universitarios: <https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
- Formulando consultas, propuestas o comentarios a través de los siguientes medios:
  1. Buzón habilitado por la Editorial.
  2. Facebook: <https://www.facebook.com/EditorialUC/>
  3. Twiter: <https://twitter.com/EditorialUC>
- Participando en las encuestas sobre la calidad que la Editorial realice.

## Normativa reguladora

La normativa reguladora se encuentra recogida en los siguientes textos legales y normativas de la Universidad de Cantabria y de ámbito regional o nacional:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Decreto 26/2012, de 10 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Cantabria.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Ley 23/2006, de 7 de julio, 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 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- 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.
- Decreto 2984/1972, de 2 de noviembre (BOE 04-11-1972), 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).
- Orden de 10 de junio de 1986 (Ministerio 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 23/2011, de 29 de julio, de Depósito Legal (BOE 30-07-2011).
- Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el Depósito Legal de las publicaciones en línea.
- Resolución de 24 de noviembre de 2016, de la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora, por la que se establecen los criterios específicos en cada uno de los campos de evaluación.
- Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal
- Normativa para Protección de Datos de la Universidad de Cantabria.
- Reglamento de la Editorial de la UC.



La normativa general de la Universidad de Cantabria se puede consultar en: <http://web.unican.es/transparencia-informativa/normativa-de-aplicacion>

La normativa específica de la Editorial de la Universidad de Cantabria se puede consultar en:

<http://www.editorial.unican.es/pagina/enlaces-legislacion>

## Forma de presentación de quejas y sugerencias

La UC dispone de un sistema para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios universitarios. La gestión de estas sugerencias, quejas y reclamaciones nos facilita una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Los usuarios podrán presentar sus sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios a través de los siguientes canales:

- Buzón electrónico de sugerencias, quejas y reclamaciones de los servicios universitarios:

Ciudadanos: <https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>

Miembros de la comunidad universitaria: <https://campusvirtual.unican.es/FormsProcesos/BuzonSugerencias/BuzonSugerenciasFrw.aspx>

- De forma presencial, en el formulario disponible en el Registro General de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander)
- Por correo postal, dirigidas a Gerencia de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander. España).

Recibida su sugerencia, queja o reclamación los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen. Las sugerencias, quejas y reclamaciones se contestarán en el plazo máximo de quince días hábiles, plazo que quedará suspendido en el caso de que se requieran al usuario aclaraciones para una correcta tramitación.

Las quejas o reclamaciones presentadas no tendrán en ningún caso la calificación de reclamación o recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas o reclamaciones no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con las normas reguladoras de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

## Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral

La Universidad de Cantabria ha aprobado del III Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios (2015-2018) en el que se establece la misión, visión y valores de los Servicios Universitarios y los objetivos estratégicos y programas para su despliegue. Anualmente los Servicios Universitarios elaboran su Plan de Objetivos Anual en los que se incluyen las acciones programadas para alcanzar las metas establecidas y este plan es objeto de seguimiento y evaluación anual.

Los Servicios Universitarios participan del Plan de Gestión Ambiental y de las políticas de gestión ambiental de la Universidad de Cantabria.

En cumplimiento con la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, la UC dispone de una Unidad de Prevención que asume las siguientes especialidades: seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada. Asimismo dispone de planes de emergencia de sus edificios y cuenta con un servicio de prevención externo que realiza la vigilancia y control de la salud de sus empleados.

En particular, La Editorial cuenta con los siguientes sistemas de control de la calidad:

- Seguimiento del número de revistas, libros y otras publicaciones con venta directa, así como el porcentaje de pérdidas por extravío o deterioro y el número de devoluciones. Igualmente se hace un seguimiento de las consultas escritas y telefónicas, con especial atención a los tiempos medios de contestación.
- Encuesta de Calidad en el Servicio.
- Calidad contrastada de los servicios a través de la Encuesta de Calidad en el Servicio que se remite periódicamente a los usuarios.

## Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten al acceso al servicio y que mejoren las condiciones de prestación

La Universidad de Cantabria cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

En 2007 el Consejo de Gobierno aprobó el Plan Concilia de la Universidad de Cantabria y en 2009 el Plan de Igualdad entre mujeres y hombres de la Universidad de Cantabria y dispone de una Comisión Transversal de Igualdad que coordina y supervisa estas políticas.

Una cuestión de primordial importancia es la accesibilidad física a las instalaciones y servicios de la de la Universidad, para cualquier persona, incluyendo las que tengan alguna discapacidad o problema, de forma permanente o temporal. Con este objetivo, la Universidad se compromete a acometer las obras de adaptación y adecuación de los edificios e instalaciones que sean convenientes para procurar las mejores condiciones de atención a todos los ciudadanos por igual.

Asimismo la Universidad de Cantabria ha establecido diversos mecanismos para facilitar a los usuarios el acceso a los servicios prestados:

- Incorporación de procedimientos para su acceso por medios electrónicos de acuerdo con las Leyes 39/2015 y 40/2015 a través de su Sede Electrónica y de su Campus Virtual.
- La página web de la Universidad de Cantabria dispone de una versión accesible a través de un servicio SaaS (Software as a Service), cuya plataforma mejora las recomendaciones de accesibilidad WAI (Web Accessibility Initiative) del consorcio Web (W3C), permitiendo el acceso universal a las personas con un alto grado de discapacidad, facilitando la navegación mediante teclado, comandos de voz y mediante sonidos o ruidos.
- Difusión en la página web institucional de las convocatorias de concursos, oposiciones y ofertas de empleo (<http://web.unican.es/transparencia-informativa/personal>).
- Resolución de las consultas en los buzones establecidos al efecto (ver apartado 6).

## Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos y modo de formular reclamaciones

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse al servicio responsable de la misma.

En el plazo máximo de quince días hábiles, el servicio se dirigirá al usuario por el medio que este haya indicado informándole de las causas que han provocado el incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.

No obstante, el incumplimiento de los compromisos incluidos en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la UC, al tratarse de compromisos de calidad y mejora de los servicios que presta.

## Información complementaria

- Servicio responsable de la Carta:  
Editorial de la Universidad de Cantabria  
Edificio Interfacultativo, Avda. los Castros, 52, 39005 Santander (Cantabria)  
Teléfono y fax: 942 201 08  
Correo electrónico: publica@unican.es  
Página web: [www.editorialuc.es](http://www.editorialuc.es)  
Facebook: <https://www.facebook.com/EditorialUC/>  
Twitter: <https://twitter.com/EditorialUC> Horario: lunes a viernes de 8 a 15  
Youtube: <https://www.youtube.com/user/editorialuc>  
Horario: lunes a viernes de 8 a 15.
- Servicios electrónicos de la Universidad de Cantabria:  
Página web de la UC: <http://web.unican.es/>  
Sede Electrónica: <https://sede.unican.es>  
Campus Virtual: <https://campusvirtual.unican.es/>

Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones: <https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>

Redes sociales:   

Registro de documentación: Registro General de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno. Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander).

Horario de apertura: lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 17:00 horas; viernes de 9:00 a 15:00 horas. Del 1 de julio al 15 de septiembre y periodos no lectivos (Semana Santa y Navidad) de 9:00 a 14:00 horas

- Acceso y medios de transporte:

Campus de Las Llamas: Líneas del Servicio Municipal de Transporte Urbano de Santander (TUS): 3, 4, 7C1, 7C2 e Intermodal.

**7** Línea 7C-1: Manuel Llano - Avda. Los Castros - Sardinero - Manuel Llano

**7** Línea 7C-2: J. Bustamante - Sardinero - Avda. Los Castros

**3** Línea 3: Ojaiz - Puertochico - Piquio

**4** Línea 4: Bº Pesquero - Piquio - Castilla - Bº Pesquero

**E** Intermodal: Estaciones - Universidad - Rectorado

- Plano de situación:



Datos del mapa @2016 Google. Inst. Geogr. Nacional

