



## CARTA DE SERVICIOS

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	Fecha	Aptdo.	Descripción de la Modificación
00	01/03/2021		Edición Inicial

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
Responsable de Calidad	Dirección



## Contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	3
2.	SERVICIOS .....	3
3.	COMPROMISOS DE CALIDAD.....	3
4.	DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	4
5.	OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	5
6.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN .....	6
7.	FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS .....	6
8.	QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES.....	6
9.	UBICACIÓN .....	7
10.	NORMATIVA APLICABLE .....	8

## 1. PRESENTACIÓN

La actividad editorial es uno de los instrumentos fundamentales para la transmisión del conocimiento y la difusión de la cultura y como tal constituye una de las funciones primordiales de la universidad pública. Por ello, el Servicio de Publicaciones, a través del sello editorial Ediciones Complutense, gestiona la actividad editorial de la Universidad Complutense de Madrid, con criterios de calidad y eficiencia orientados hacia la excelencia. Ediciones Complutense está abierta a todas las autorías que quieran presentar sus proyectos editoriales, tanto de la UCM como de otros centros de investigación y docencia, nacionales y extranjeros.

En esta línea, presentamos esta Carta de Servicios, como herramienta práctica para los destinatarios de nuestra actividad y como compromiso que guíe nuestras actuaciones en un proceso de constante mejora.

## 2. SERVICIOS

Ediciones Complutense presta una serie de servicios que se detallan a continuación:

- Desarrollo de la política editorial de la UCM mediante la publicación en los soportes, formatos y modalidades que se establezcan de:
  - Obras de investigación.
  - Obras de divulgación de carácter universitario.
  - Obras de interés cultural y social.
  - Obras institucionales.
  - Manuales docentes.
  - Revistas científicas.
- Establecimiento y supervisión del cumplimiento de las líneas editoriales, estándares de calidad y normas de edición por las que se rige la actividad editorial de la UCM.
- Gestión y asesoramiento en los procesos editoriales de libros y revistas.
- Gestión de los derechos de explotación (contratos de edición y liquidación de derechos) y obtención de registros legales (ISBN, ISSN, Depósito Legal y DOI).
- Elaboración y actualización del catálogo editorial.
- Difusión del fondo editorial a través de la web de la Editorial y en las redes sociales, así como mediante notas y anuncios en prensa, catálogos, folletos, presentaciones de libros, participación en ferias nacionales e internacionales, etc.
- Distribución y venta del fondo editorial.

## 3. COMPROMISOS DE CALIDAD

### General

- C1. Prestar un servicio integral de calidad a todas las personas usuarias del servicio.

### Información y asesoramiento

- C2. Responder las solicitudes de información y asesoramiento, realizadas a través del buzón correspondiente, en el plazo de cinco días hábiles desde su recepción.



- C3. Resolver las quejas, sugerencias y reclamaciones, realizadas a través del buzón correspondiente, en el plazo máximo de treinta días hábiles desde su recepción.

## Gestión

- C4. Tramitar las solicitudes de proyectos de revistas y de publicación de libros en el plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción.
- C5. Adoptar una decisión definitiva sobre los proyectos editoriales de libros y revistas en un plazo máximo de 12 meses desde la recepción del texto completo de la obra y de la memoria del proyecto, respectivamente.
- C6. Realizar una evaluación externa por pares de cada libro mediante al menos dos informes emitidos por personas revisoras externas a la UCM. Quedan excluidas de este requisito las obras publicadas en las colecciones siguientes: Actividad Institucional, Premio Complutense de Literatura, Catálogos de Exposiciones, Coediciones (Actividad Institucional), Miscelánea e Hispania Epigraphica.
- C7. Suscribir el contrato de edición antes del inicio del proceso de producción del libro. Quedan excluidos los libros publicados sin contrato.

## Producción

- C8. Editar el libro en un plazo máximo de doce meses desde la entrega del original definitivo, una vez incorporadas las consideraciones de las personas revisoras externas.
- C9. Tramitar los correspondientes códigos de ISBN, ISSN, DL y DOI.
- C10. Reimprimir los libros agotados en el plazo de sesenta días hábiles.

## Difusión y venta

- C11. Participar en todas las actividades de difusión y promoción del libro.
- C12. Llevar a cabo actos promocionales de presentación de novedades editoriales.
- C13. Enviar a las autorías los ejemplares que, por contrato, les correspondan en un plazo de quince días hábiles desde su recepción en Ediciones Complutense.
- C14. Enviar las novedades a las empresas distribuidoras en el plazo máximo de treinta días hábiles desde la orden de impresión.
- C15. Servir los pedidos de libros en el plazo de quince días hábiles desde la formalización del pago, salvo periodos vacacionales.

## 4. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de Ediciones Complutense cuentan con una serie de derechos, que se detallan a continuación:



- Recibir la garantía de que las obras publicadas por la organización tienen rigor científico y veracidad en sus contenidos, avalado por la evaluación externa por pares, la aprobación de los comités científicos de las colecciones y la ratificación del Consejo Editorial.
- Recibir un trato correcto, respetuoso y amable.
- Disponer de información útil, suficiente y fácilmente accesible a través de la web de la Editorial.
- Disponer de información suficiente sobre la localización de la Editorial y de su correcta señalización.
- Recibir una atención ágil y eficiente, de una forma directa y personalizada cuando se solicite una información o un servicio de la Editorial.
- Recibir asesoramiento y apoyo técnico y administrativo.
- Recibir información sobre las publicaciones editadas por la Editorial.
- Recibir información sobre las formas de obtener los libros publicados por la Editorial.
- Expresar su opinión acerca del servicio y presentar quejas y sugerencias, a través de peticiones realizadas en persona, oralmente o por escrito, y mediante formularios disponibles en la web de la Editorial.
- Participar en encuestas de satisfacción.

Paralelamente, las autorías que se relacionan con Ediciones Complutense tienen derecho a:

- Recibir información sobre el Reglamento de Publicaciones y la normativa editorial.
- Recibir información sobre las posibilidades de publicación, financiación de la obra y todos los aspectos que conllevan los contratos de edición.
- Ser respetados en sus derechos como personas autoras 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 garantía del anonimato en el proceso de evaluación de su obra.
- Ser respetados en su privacidad, de acuerdo con la normativa vigente, manteniendo la confidencialidad y reserva acerca de los datos personales y los contenidos de los originales depositados para su evaluación y publicación.
- Recibir asesoramiento relativo a la presentación de proyectos, entrega de originales, proceso editorial y plazos de publicación.
- Ser asesorados en las tareas de preimpresión: maquetación, fuentes, diseño, etc.
- Recibir información del estado de tramitación de las solicitudes realizadas, así como del proceso de gestión editorial de los distintos originales que presenten para su evaluación.
- Recibir información durante todo el proceso de producción.
- Recibir apoyo para la promoción de su obra a través los canales habituales de difusión y distribución, de acuerdo con las prácticas del sector.
- Conocer la situación de las ventas de sus publicaciones.

## 5. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de Ediciones Complutense tienen así mismo una serie de obligaciones, que se detallan a continuación:



- Respetar los horarios establecidos para la atención a las personas usuarias, así como los términos establecidos para las peticiones de información y prestación de servicios.
- Utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.
- Tratar en todo momento con corrección y de forma respetuosa al personal de la Editorial.
- Respetar los espacios, equipamientos e instalaciones del servicio.
- Mantener el orden y respetar la normativa de Seguridad y Salud en los espacios públicos.
- Informarse adecuadamente y preferentemente a través de la página web de la normativa y los procedimientos establecidos para la edición y coedición de obras, sin perjuicio de las consultas que pudieran efectuarse al personal de la Editorial.
- 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.

## 6. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las personas usuarias que estimen que el servicio prestado por Ediciones Complutense no se ajusta a los compromisos acogidos por la organización, podrán presentar una queja, sugerencia o reclamación a través del buzón correspondiente, disponible en la página web de la Editorial:

<https://www.ucm.es/ediciones-complutense/buzon-de-quejas,-sugerencias,-reclamaciones-y-felicitaciones>

Se dará acuse de recibo de toda queja, sugerencia o reclamación en un plazo de cinco días hábiles. La Editorial comunicará a la persona usuaria las razones por las que se haya producido el incumplimiento y sus posibles soluciones en el plazo máximo de veinticinco días hábiles desde la fecha del acuse de recibo.

## 7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias podrán colaborar en la mejora de los servicios prestados por la Editorial a través de los canales siguientes:

- Buzón de contacto
- Buzón de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones
- Redes sociales:
  - <https://es-es.facebook.com/edicionescomplutense/>
  - <https://twitter.com/edicomplutense?lang=es>
  - <https://www.instagram.com/edicionescomplutense/?hl=es>
  - [https://www.youtube.com/channel/UC\\_IgFk6TOt7yRLMxPG4xxLw](https://www.youtube.com/channel/UC_IgFk6TOt7yRLMxPG4xxLw)
- Encuesta de satisfacción
- Vía telefónica: 91 394 11 27
- Vías postal y presencial: Ediciones Complutense. Pabellón de Gobierno. Isaac Peral s/n. 28015 Madrid

## 8. QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Las personas usuarias podrán presentar sus quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento del servicio a través del siguiente buzón:



<https://www.ucm.es/ediciones-complutense/buzon-de-quejas,-sugerencias,-reclamaciones-y-felicitaciones>

- La queja tiene la finalidad de mostrar el descontento por el funcionamiento del servicio prestado.
- La sugerencia tiene la finalidad de mejorar la calidad del servicio prestado.
- La reclamación tiene la finalidad de exigir el resarcimiento de los daños o perjuicios originados por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la prestación de un servicio.

Se dará acuse de recibo de toda queja, sugerencia, reclamación o felicitación en un plazo de cinco días hábiles. La Editorial comunicará a la persona usuaria la decisión adoptada al respecto en el plazo máximo de veinticinco días hábiles desde la fecha del acuse de recibo. Dicho plazo quedará suspendido en el caso de que se requiera a la persona usuaria información adicional para poder continuar con la tramitación.

Las quejas, sugerencias o reclamaciones no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

## 9. UBICACIÓN

### EDICIONES COMPLUTENSE

- Pabellón de Gobierno
- Isaac Peral s/n. 28015 Madrid
- Teléfonos de contacto: +34 913 941127 (información) / +34 913 941129 (pedidos)
- [www.es/ediciones-complutense](http://www.es/ediciones-complutense)

### HORARIO

- Mañanas: de 9 a 14 h.
- Tardes de lunes a jueves: de 15,30 a 17,30 h. (de 15 de septiembre a 15 de junio)

### CÓMO LLEGAR

- En metro: Línea 6 y 3: Moncloa
- En autobús: Líneas: A, C,1,44,82,83,132,133



## 10. NORMATIVA APLICABLE

### Normativa estatal y autonómica

- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del libro y 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.
- 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.
- Real decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual.
- Ley 5/1999, de 30 de marzo, de fomento del libro y la lectura de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 136/1988, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas reguladoras de Depósito Legal en la Comunidad de Madrid.
- Real decreto 484/1990, de 30 de marzo, sobre el precio de venta al público de libros.
- Real decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el Depósito Legal de las publicaciones en línea.

### Normativa universitaria y de la UCM

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Decreto 32/2017, de 21 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid.
- Normativa sobre utilización del escudo oficial de la UCM como logotipo. Aprobado en Junta de Gobierno 2/3/95.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 18 de diciembre de 2012, por el que se aprueba la normativa sobre filiación UCM en trabajos de investigación.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 15 de marzo de 2016, por el que se aprueba el Reglamento de Publicaciones de la Universidad Complutense de Madrid.