



Carta de Servicios

Prólogo

La Carta de Servicios del Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica de la Universidad de Málaga tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos identificativos del Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica

El Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica gestiona la edición de las publicaciones y de la divulgación científica. Tiene como objetivos primordiales: difundir la investigación, apoyar la docencia a través de la edición y promover la divulgación científica. A estos tres fines básicos se añade otro no menos importante, estrechar la colaboración con otras universidades e instituciones nacionales e internacionales a través del intercambio científico de publicaciones.

I.II. Misión del Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica

El Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica es tanto la editorial de la Universidad y su sello editorial a efectos legales y de nombre comercial, como la unidad reconocida de cultura



EFQM

AENOR





científica. Por ello le compete la edición, la comercialización, el intercambio, la difusión y la promoción de libros, revistas y cualquier otro material editorial en cualquier formato y soporte de la Universidad de Málaga. Además, ofrece los recursos y los servicios que permiten garantizar las actuaciones de divulgación científica que le son propias.

I.III Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

El Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica es la unidad responsable de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica

Los usuarios y usuarias de los servicios que presta el Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica podrán colaborar en la mejora de la prestación de los mismos a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen sobre la prestación de servicios.
2. A través del buzón de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas general de la Universidad de Málaga <http://dj.uma.es/quejasysugerencias/>

II. SERVICIOS

II.I. Relación de servicios prestados

Al Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios integrados en el mismo:



EFQM

AENOR





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



1. Gestión de la edición de las publicaciones de la Universidad de Málaga en papel, formato digital o cualquier otro formato o soporte.
2. Inclusión en plataformas de venta online de la producción editorial en formato digital
3. Publicación en tiempo y forma en el Repositorio Institucional de la Universidad (RIUMA) de las Tesis Doctorales defendidas y evaluadas positivamente en la Universidad de Málaga.
4. Intercambio Científico con las universidades e instituciones de investigación con las que tenga acuerdos en vigor para este fin.
5. Distribución, venta y divulgación de las publicaciones editadas por la Universidad de Málaga.
6. Divulgación de la cultura científica de la Universidad de Málaga.

II.II Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica

- Reglamento para la protección y tratamiento de datos de carácter personal, en la Universidad de Málaga.
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- 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 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Instrucciones de doctorado para publicar tesis en RIUMA [Guía práctica de doctorado](#)
- Real Decreto 99/2011 por el que se regulan enseñanzas oficiales de doctorado <http://www.boe.es/boe/dias/2011/02/10/pdfs/BOE-A-2011-2541.pdf>
- Normativa de uso de RIUMA <http://riuma.uma.es/xmlui/static/ayuda/uso.htm>



EFQM

AENOR



Bulevar Luis Pasteur, 30 (Edif. Biblioteca General)

Tel.: 952 13 23 23

E-mail: spydum@uma.es



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



- Normativa de Depósito Legal [Depósito Legal](#)
- Normativa UNE <http://www.une.es/Info/Association/Estatutos.aspx>

III. DERECHOS DE USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I Derechos de usuarios y usuarias

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios y usuarias tienen derecho a:

1. Ser tratados/as con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

IV.I. Sugerencias y Reclamaciones

Los usuarios y usuarias tienen reconocido su derecho a formular sugerencias, reclamaciones y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica de la Universidad de Málaga.

El buzón de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas de la Universidad de Málaga (<http://dj.uma.es/quejasysugerencias/>) es un instrumento que facilita la participación de la ciudadanía en sus relaciones con el Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica de la



EFQM

AENOR



Bulevar Luis Pasteur, 30 (Edif. Biblioteca General)

Tel.: 952 13 23 23

E-mail: spydum@uma.es



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



Universidad de Málaga, ya que puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime conveniente en orden a mejorar la eficacia de los servicios

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con el Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Página web: www.publicacionesydivulgacion.uma.es
- Teléfono: 952 13 23 23
- Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica, Boulevard Louis Pasteur 30, Campus de Teatinos, Universidad de Málaga, 29071 Málaga (el horario de atención al público será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas).
- Correo electrónico: spydum@uma.es
- Gestor de peticiones: <http://dj.uma.es/spydum/>

V.II. Formas de acceso y transporte

- Se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:
 - Línea 11 de la EMT: El palo – Universidad
 - Línea 22 de la EMT: Avd. de Moliere – Universidad



EFQM

AENOR



Bulevar Luis Pasteur, 30 (Edif. Biblioteca General)

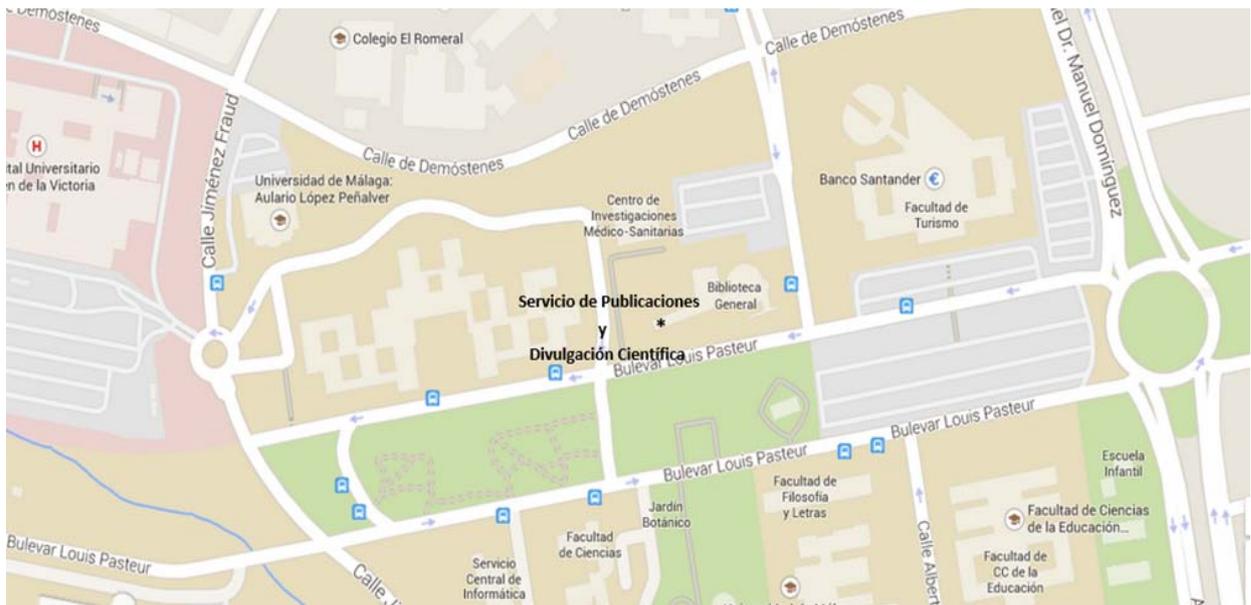
Tel.: 952 13 23 23

E-mail: spydum@uma.es



- También mediante metro Línea 1 Universidad

Plano de situación



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por el Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica de la Universidad de Málaga recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:



EFQM

AENOR



Bulevar Luis Pasteur, 30 (Edif. Biblioteca General)

Tel.: 952 13 23 23

E-mail: spydum@uma.es



1. Finalizar el proceso de publicación en un tiempo máximo de 6 meses una vez firmado por el autor el contrato de edición en el caso de obra nueva. Para las obras institucionales y reimpressiones el computo será de 6 meses a partir de la fecha de solicitud de la publicación.
2. Incluir las versiones digitales en un plazo no superior a 8 días hábiles a partir de su publicación en la plataforma de Digital Books o cualquier otra plataforma.
3. Una vez abierto el proyecto de una Tesis comunicar al doctorando en un plazo no superior a 15 días hábiles el localizador de su tesis en RIUMA.
4. Remitir a la Biblioteca General de la UMA, el 100% de las obras recibidas, a través de intercambio con otros servicios de publicaciones e instituciones (según convenio UNE), en un plazo no superior a 20 días hábiles.
5. Enviar en un plazo no superior a 8 días hábiles a distribuidoras y librerías las novedades de las ediciones impresas.
6. Ejecutar al menos el 80% de las acciones y actividades del plan anual de divulgación propuesto por el Servicio y aprobado por el Vicerrectorado con competencias en la divulgación de la Universidad de Málaga.
7. Divulgación de las publicaciones editadas por el Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica de la Universidad de Málaga en un plazo no superior a 8 días hábiles.

II. INDICADORES

1. Tiempo medio transcurrido entre la firma del autor del contrato de edición y su publicación.
2. Tiempo medio desde la recepción de la obra publicada en cualquier formato y la inclusión en Digital Books o cualquier otra plataforma que se utilice desde el Servicio.





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



3. Tiempo transcurrido desde la comunicación de Tercer Ciclo de la lectura de una tesis hasta la información al doctorando de la URI correspondiente a la publicación en el Repositorio (RIUMA).
4. Intercambio Científico. Número de publicaciones recibidas y remitidas.
5. Tiempo medio del envío de los ejemplares desde que se registra en la base de datos de DILVE hasta que se remite a los agentes de distribución.
6. Número de eventos de divulgación científica.
7. Tiempo medio de la divulgación de las obras desde que se publica hasta que se divulga a través de página Web del Servicio.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

HORARIOS

- El horario de atención al público es de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.



EFQM



AENOR



Bulevar Luis Pasteur, 30 (Edif. Biblioteca General)

Tel.: 952 13 23 23

E-mail: spydum@uma.es