

# Carta de servicios

Unidad de Publicaciones

**Servicio de Comunicación**

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA - NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA



Mayo 2015

## Identificación

La **Universidad Pública de Navarra**, Campus de Excelencia Internacional 2010, es una institución joven creada en 1987. En este periodo, la Universidad ha creado espacios en Pamplona y Tudela, dotados para la enseñanza y la investigación, e integrados por un sólido colectivo docente y de administración. Ha aportado al mercado de trabajo más de 30.000 titulados y tituladas.

El objeto principal del **Servicio de Comunicación** es proyectar la imagen de la Universidad Pública de Navarra hacia la sociedad como una institución académica que proporciona a los ciudadanos formación y competencias de nivel superior, de acuerdo con unos valores entre los que destacan el pluralismo, la modernidad, la promoción de la investigación y la creatividad, el progreso social, la transmisión de conocimiento a la sociedad y al mundo empresarial.

La página web de este Unidad es: [www.unavarra.es/publicaciones](http://www.unavarra.es/publicaciones)

## Misión

La **Unidad de Publicaciones**, integrada en el Servicio de Comunicación, es la sección de referencia en la gestión editorial de las publicaciones de carácter científico y docente y de las publicaciones institucionales.

Las áreas de trabajo en las que se agrupan los servicios que proporcionan son:

- Edición de publicaciones científicas y docentes.
- Edición de publicaciones institucionales y administrativas.
- Promoción, distribución y venta de las publicaciones.

## Valores de la Universidad Pública de Navarra

- **Integridad.** Supone actuar con entereza moral y de acuerdo a principios, con rectitud y honradez. Este valor se aplica a las personas en las que se puede confiar.
- **Esfuerzo.** Consiste en el fomento de la fuerza de voluntad, capacidad de lucha y de sacrificio orientadas a la resolución de problemas, la superación de conflictos y la consecución de objetivos, tanto personales como colectivos orientados al interés común.
- **Innovación.** Contempla la introducción de alguna novedad, o varias, en un ámbito, contexto, conocimiento, método, procedimiento o producto.
- **Responsabilidad con el entorno.** Compromiso universitario para actuar de acuerdo con los intereses generales de la sociedad de la que forma parte, haciendo uso de sus recursos con criterios de sostenibilidad.

## Servicios, compromisos e indicadores

Servicio	Compromiso	Indicador	Objetivo
<b>Gestión editorial de las publicaciones de carácter científico y docente</b>	Comunicar al autor/a, en el plazo máximo de 4 meses, la decisión tomada por el Consejo Editorial respecto a la publicación o no de los originales presentados a la convocatoria de edición	% de las respuestas a las demandas dadas en plazo	80 %
	Editar, en el plazo máximo de 6 meses, los libros que hayan superado la convocatoria del Consejo Editorial	% de los libros publicados en plazo	70%
	Gestionar, en el plazo máximo de 4 meses *, la edición de las actas de congresos, seminarios y otras reuniones científicas	% de las libros de actas publicados en plazo	80 %
<b>Promoción, distribución y venta de publicaciones</b>	Realizar acciones de promoción de las novedades editoriales	% de acciones realizadas de las contempladas	80 %
	Realizar (a petición del autor/a) en el plazo máximo de 5 días, informes sobre distribución y venta de libros y/o consultas de las publicaciones en acceso abierto	% de los informes emitidos en plazo	95 %
<b>Gestión editorial de las publicaciones institucionales</b>	Asesorar, en el plazo máximo de 3 días, sobre planificación, diseño y aspectos técnicos de las publicaciones a editar	% de demandas atendidas en plazo	90 %
	Buscar y entregar los presupuestos de impresión y diseño en el plazo máximo de 4 días	% de presupuestos entregados en plazo	90 %
	Editar, en el plazo máximo de 2 semanas *, material promocional de la actividad de la Universidad (carteles, dípticos, trípticos, etc.)	% de material promocional editado en plazo	90 %
	Editar, en el plazo máximo de 3 meses *, otras publicaciones (catálogos, guías, etc.).	% de las publicaciones editadas en plazo	90 %

\* Para el cumplimiento de los plazos se tendrá en cuenta la fecha de recepción del material y textos a editar, los cuales deberán entregarse de acuerdo a las normas de presentación establecidas por la Unidad de Publicaciones. Se recomienda previamente contactar con Publicaciones para valorar y planificar todo el proceso (presupuesto, diseño, maquetación, correcciones e impresión).

## Seguimiento y colaboración en la mejora

Anualmente se realizará una revisión periódica de esta Carta de Servicios, de sus contenidos y del cumplimiento de los compromisos adquiridos en ella.

Se analizarán también las opiniones de los usuarios recogidas en la Encuesta de Satisfacción, que se realizará periódicamente.

El área de trabajo correspondiente tomará las medidas oportunas necesarias para dar cumplimiento a esta Carta, que serán incluidas dentro de sus planes de mejora.

## Sistema de quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas

Las personas interesadas disponen de un **teléfono** de atención, donde pueden comunicar en horario de oficina las quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas que estimen oportunas.

La Unidad también cuenta con direcciones de **correo electrónico y postal**, donde las personas usuarias podrán remitir cualquier cuestión relacionada con los servicios prestados.

También se dispone de un formulario en papel, que se puede cumplimentar presencialmente.

Por último, también está disponible el **buzón de sugerencias**, al que las personas clientes y usuarias se pueden dirigir vía web.

## Relación normativa

### **Normativa que regula la composición y funciones del Consejo Editorial de la Universidad Pública de Navarra:**

[http://www.unavarra.es/digitalAssets/115/115264\\_100000reglamentoconsejoeditorial.pdf](http://www.unavarra.es/digitalAssets/115/115264_100000reglamentoconsejoeditorial.pdf)

### **Convocatoria anual de edición/coedición de publicaciones**

<http://www.unavarra.es/publicaciones>

### **Normativa del uso de la marca gráfica:**

<http://www.unavarra.es/conocerlauniversidad/la-universidad-hoy/identidad-visual-corporativa/la-marca-grafica?submenu=yes>

### **Normativa del uso del euskera en la Universidad:**

[http://www.unavarra.es/digitalAssets/128/128955\\_manual-euskera.pdf](http://www.unavarra.es/digitalAssets/128/128955_manual-euskera.pdf)

### **Directrices para la organización de eventos**

[http://www.unavarra.es/digitalAssets/177/177361\\_6DIRECTRICESEVENTOS.pdf](http://www.unavarra.es/digitalAssets/177/177361_6DIRECTRICESEVENTOS.pdf)

## Recomendaciones

### **Uso del lenguaje inclusivo**

<http://www.unavarra.es/unidad-igualdad/lenguaje>

## Direcciones y horarios

### Unidad de Publicaciones

Edificio de Rectorado  
Campus de Arrosadia, s/n  
31006 Pamplona

### Atención al público

Tel. 948 168428

Fax. 948 169300

Dirección de correo electrónico: [publicaciones@unavarra.es](mailto:publicaciones@unavarra.es)

Página web: [www.unavarra.es/publicaciones](http://www.unavarra.es/publicaciones)

### Horario de atención presencial

El personal de publicaciones estará a su disposición de forma regular, de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 h., excepto los festivos establecidos en el calendario laboral anual del Personal de Administración y Servicios de la UPNA.

### Ubicación: Edificio nº 16 Rectorado (planta baja)

#### PLANO DEL CAMPUS DE LA UPNA – ARROSADIA (PAMPLONA)



- 1. Aulario
- 2. Biblioteca
- 3. Cafetería
- 4. Los Acebos
- 5. Los Madroños
- 6. Los Magnolios
- 7. Las Encinas
- 8. Los Tejos
- 9. Los Pinos
- 10. Los Olivos
- 11. Mantenimiento
- 12. Talleres y Laboratorios
- 13. Centro Avanz de I+D
- 14 y 15. Comedores y Sóforas
- 16. Rectorado
- 17 y 18. El Sario y Finca de Prácticas
- 19, 20 y 21. Deportes
- 22. IDAB
- 23. ADIT

