

EDITORIAL UFV

Carta de servicios

VICERRECTORADO DE ORDENACIÓN  
ACADÉMICA Y PROFESORADO



Universidad  
Francisco de Vitoria  
**UFV Madrid**

<b>Código:</b> Carta de Servicios EDIUfV	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>
<b>Aprobado:</b> 18/02/2020	
<b>Edición:</b> 01	
<b>En vigor:</b> 15/04/2020	<b>Carta de Servicios Editorial UFV</b>



## CARTA DE SERVICIOS DE EDITORIAL UFV

### 1. OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN

La Universidad Francisco de Vitoria tiene como compromiso alcanzar unos estándares de calidad que permitan desarrollar la Misión de la Universidad. Queremos que nuestra comunidad universitaria (alumnos, profesores y personal de administración y servicios) se haga preguntas, busque la verdad y tenga una formación académica y experiencial que les prepare para la vida profesional y personal.

#### *Misión*

La misión de Editorial Universidad Francisco de Vitoria (Editorial UFV) es contribuir a la transformación de la sociedad y de la cultura mediante la publicación de obras académicas y científicas pertenecientes a los distintos ámbitos del saber.

A este fin principal se unen otros igualmente importantes: conseguir la excelencia en la producción editorial y colaborar en la difusión de la Misión UFV.

Editorial UFV asumió en 2015 las funciones del Servicio de Publicaciones, en activo desde 1995, con el fin de editar profesionalmente los textos producidos dentro o fuera de la universidad.

<b>Código:</b> Carta de Servicios EDIUFV	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>
<b>Aprobado:</b> 18/02/2020	
<b>Edición:</b> 01	
<b>En vigor:</b> 15/04/2020	<b>Carta de Servicios Editorial UFV</b>



## 2. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Editorial UFV presta los servicios objeto de esta Carta.

## 3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- ✓ Recoger y estudiar las propuestas de la comunidad universitaria.
- ✓ Editar las publicaciones del sello editorial y asesorar en la edición de otras creaciones de la universidad.
- ✓ Contribuir a la mejora continua a través de cursos y formar parte de las asociaciones del sector editorial.
- ✓ Promocionar y distribuir de forma nacional e internacional las creaciones de esta universidad.

## 4. INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO

**Editorial UFV** se encuentra en el buhardilla del módulo 5 del Edificio Central:  
**Universidad Francisco de Vitoria**  
 Ctra. De Pozuelo a Majadahonda, km. 1.800  
 28223 Pozuelo de Alarcón – Madrid  
 Teléfonos: 91.709.14.00 ext. 2184 y 2177.

Código: Carta de Servicios EDIUFV	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA
Aprobado: 18/02/2020	
Edición: 03	
En vigor: 15/04/2020	Carta de Servicios Editorial UFV



#### Horario de atención al Público:

- L-J: 9.00-16.00
- V: 9.00-13.00
- Las 24 horas a través del correo electrónico [editorial@ufv.es](mailto:editorial@ufv.es) (daremos respuesta a su sugerencia lo antes posible)

## 5. DERECHOS Y OBLIGACIONES CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

- ✓ Ser tratados con la máxima corrección.
- ✓ Presentar una reclamación ante una actuación indebida.
- ✓ Participar en los procesos de evaluación y mejora de la calidad.
- ✓ Ser informados de los resultados de la evaluación bajo el principio de respeto de confidencialidad de las personas, de acuerdo con la política de privacidad de la universidad <http://www.ufv.es/politica-de-privacidad>
- ✓ El resto de los derechos y de los deberes de los clientes del Departamento de Calidad y Evaluación Institucional, están disponibles en el Documento "Normas de Convivencia de la Universidad Francisco de Vitoria" (Decreto 34/2005 de 10 de marzo, BOCM de 23 de marzo de 2005).

## 6. FECHA DE APROBACIÓN

01 de abril de 2020

## 7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

- ✓ Compromiso con la calidad: implantar la cultura de calidad mediante el impulso de la mejora continua.

<b>Código:</b> Carta de Servicios EDIUfV	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>
<b>Aprobado:</b> 18/02/2020	
<b>Edición:</b> 01	
<b>En vigor:</b> 15/04/2020	<b>Carta de Servicios Editorial UFV</b>



- ✓ Acompañar a las titulaciones en la implantación y mantenimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ Aumentar el grado de satisfacción con nuestro servicio mediante el análisis de las necesidades de los grupos de interés.
- ✓ Apoyar técnicamente al mantenimiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001) de los diferentes departamentos.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir los requisitos legales y reglamentarios que afecten a su actividad.
- ✓ Difundir el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UFV para que sea fácilmente comprensible y pueda conducir a mejorar las titulaciones.
- ✓ Dar respuesta a las sugerencias de mejora recibidas.
- ✓ Revisar y actualizar el sistema periódicamente.

Los Indicadores están descritos en el documento “Indicadores”, disponible para todos aquellos que quieran consultarlos en el Departamento de Calidad y Evaluación Institucional de la Universidad Francisco de Vitoria.

## **8. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Se establecen las siguientes herramientas de comunicación para difundir la presente carta de servicios.

- ✓ Publicación en la Web.
- ✓ Publicación en Calidad ISO (office 365)

Este documento está a disposición de los usuarios en las dependencias de Calidad y Evaluación Institucional.

## **9. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS O FELICITACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO**

Los usuarios de la Universidad que deseen presentar una Sugerencia, Queja o Felicitación lo pueden hacer:

- ✓ Enviando un correo electrónico a [editorial@ufv.es](mailto:editorial@ufv.es)
- ✓ A través del buzón de sugerencias de la página web de la universidad ([www.ufv.es](http://www.ufv.es))

