

CARTA DE SERVICIOS

Servei de Publicacions

1. Misión

El Servei de Publicacions tiene como misión la edición, coedición, difusión y comercialización de libros y revistas, impresos y digitales, de carácter científico, docente, institucional y cultural, generados dentro o fuera de la Universitat y dirigidos tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general. Publicacions de la Universitat de València (PUV) es su sello editorial. El Servei cuenta con La Llibreria de la Universitat, que promueve, difunde y comercializa tanto el fondo editorial de la Universitat de València como el de otras instituciones y editoriales universitarias.

2. Visión

Queremos convertirnos en un servicio de referencia que responda a las necesidades de la comunidad universitaria y a las demandas de la sociedad, contribuyendo a la difusión del conocimiento con criterios de calidad, excelencia y sostenibilidad. Aspiramos a continuar siendo una editorial de calidad reconocida nacional e internacionalmente mediante la mejora y la consolidación cualitativa de nuestros productos y servicios. Consideramos imprescindible el trabajo profesional en equipo y la formación, mejora y desarrollo personal y profesional de la plantilla del Servei para la consecución de nuestros objetivos.

4. Servicios, compromisos e indicadores

Edición de publicaciones de PUV

Servicio 1: Editar las publicaciones una vez aprobadas por el Comité Editorial de PUV de acuerdo con el documento 'Publicar en PUV' (<http://puv.uv.es/>), tanto de autores internos como externos, en formato papel y/o electrónico:

- *Monografías científicas*
- *Manuales y material didáctico y docente*
- *Revistas*
- *Obras de divulgación, de interés cultural y social*
- *Obras institucionales*

Compromiso 1: Garantizar una edición profesional de acuerdo con los criterios de calidad de PUV y asegurar a autores y autoras el acceso al seguimiento continuo del proceso de edición de su obra con la puesta a disposición de toda la documentación necesaria.

Indicador 1: Ítem 1: En general, estoy satisfecho/a con la información recibida del Servei de Publicacions durante el proceso de edición.

Indicador 2: Ítem 2: En general, estoy satisfecho/a con la edición.

Coediciones

Servicio 2: Coeditar mediante acuerdos y convenios con otras instituciones y editoriales (públicas y privadas).

Compromiso 2: Garantizar una edición profesional y de calidad de acuerdo con el prestigio de nuestro sello editorial para obtener la satisfacción de las entidades coeditoras.

Indicador 3: Ítem 3: En general, estoy satisfecho/a con el resultado de la coedición con el Servei de Publicacions.

Servicios editoriales

Servicio 3: Prestar servicios editoriales (completos o parciales) a nuestra comunidad universitaria destinados a la edición en cualquier soporte:

- *Gestión de derechos - Gestión de ISBN y Depósito Legal*
- *Corrección y traducción*
- *Diseño*
- *Maquetación*
- *Impresión*
- *Publicaciones por encargo*
- *Control de calidad de la edición*

Compromiso 3: Atender y asesorar todas las demandas de información formuladas sobre nuestros servicios editoriales en un plazo máximo de 5 días hábiles desde el primer contacto.

Indicador 4: Porcentaje de consultas atendidas en el plazo máximo de 5 días hábiles.

Derechos de propiedad intelectual

Servicio 4: Gestionar los derechos de propiedad intelectual de autores y autoras y de titulares legítimos (de traducciones, ilustraciones...) de las publicaciones de la UV (cesión y adquisición de derechos).

Compromiso 4: Formalizar los contratos correspondientes, de acuerdo con la legislación vigente, para garantizar la protección de los derechos de creación (autorías, traducciones, ilustraciones...) tanto para la adquisición como para la cesión de derechos.

Indicador 5: Porcentaje de contratos enviados antes de dos meses en relación con los proyectos aprobados.

Compromiso 5: Comunicar a las personas titulares, anualmente y dentro del primer trimestre del año, las liquidaciones de ventas por los derechos de explotación de sus obras.

Indicador 6: Porcentaje de liquidaciones a las personas titulares de los derechos, comunicadas en el plazo establecido (dentro del primer trimestre del año natural).

Promoción de novedades y fondos de PUV

Servicio 5: Promocionar las publicaciones de la UV mediante presentaciones, redes sociales, prensa, página web, ferias... con el objetivo de hacer llegar a la sociedad (librerías, distribuidoras, prensa, prescriptores y público en general) el trabajo de nuestros autores i autoras.

Compromiso 6: Diseñar una campaña de marketing adecuada para cada obra, con la colaboración de las personas responsables, mediante formularios, entrevistas, remisión de materiales promocionales a prescriptores y medios de comunicación, difusión a través de las redes sociales y activación en la página web de PUV de la ficha de la publicación.

Indicador 7: Porcentaje de campañas de marketing diseñadas en relación a las novedades de PUV.

Comercialización del fondo editorial en papel de la UV

Servicio 6: Distribuir y vender el fondo editorial en papel de la UV a distribuidoras, librerías y bibliotecas mediante redes nacionales e internacionales, empleando todos los canales de comercialización al alcance.

Compromiso 7: Garantizar el inicio de la distribución comercial en el territorio estatal en un plazo inferior a 15 días hábiles desde la recepción de la publicación en el almacén de la editorial.

Indicador 8: Porcentaje de novedades distribuidas en el territorio estatal antes de 15 días desde la recepción de la publicación en el almacén.

Comercialización del fondo editorial electrónico de la UV

Servicio 7: Gestionar la explotación del libro electrónico de PUV mediante plataformas comerciales y gestoras de contenidos.

Compromiso 8: Poner a disposición de plataformas comerciales y gestoras de contenidos los libros electrónicos de PUV susceptibles por sus características técnicas de ello.

Indicador 9: Grado de cumplimiento de la distribución de los libros electrónicos de PUV en plataformas comerciales y gestoras de contenidos.

Venta directa al público a la librería de la universidad

Servicio 8: Venta directa al público en LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT del fondo editorial propio, con precios especiales para la comunidad universitaria de la UV, y de los fondos de las editoriales universitarias españolas y los de otros proveedores institucionales.

Compromiso 9: Informar siempre a la persona usuaria del plazo de entrega de la publicación solicitada si no hay existencias disponibles, que será normalmente de entre 3 y 15 días, dependiendo del proveedor.

Indicador 10: Porcentaje de comunicaciones hechas sobre la entrega de publicaciones no disponibles en LA LIBRERÍA DE LA UNIVERSIDAD dentro del plazo.

Venta en línea al public

Servicio 9: Venta en línea al público en general del fondo editorial propio (en papel y electrónico) y del de los otros proveedores de La Llibreria (en papel), mediante las páginas web del Servei de Publicacions:

- <http://www.lallibreria-uv.es>

- <http://puv.uv.es>

- <http://ebooks-uv.es>

Compromiso 10: Atender y gestionar las compras en línea en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción del pedido e informar a los clientes en caso de incidencias que puedan dificultar o impedir el compromiso del servicio.

Indicador 11: Porcentaje de compras en línea gestionadas en un plazo máximo de 3 días hábiles y las informadas.

Promoción, distribución y venta de libros y revistas

Servicio 10: Promocionar, distribuir y vender el fondo de las editoriales universitarias españolas (UNE) y de otras instituciones a librerías, bibliotecas y distribuidoras nacionales e internacionales, empleando todos los canales de comercialización al alcance.

Compromiso 11: Garantizar el envío del pedido adecuadamente embalado para asegurar la llegada en perfectas condiciones.

Indicador 12: Porcentaje de reclamaciones por defecto de embalaje.

Préstamo del fondo editorial de PUV mediante el Servicio de Bibliote

Servicio 11: Poner a disposición del Servei de Biblioteques las publicaciones de PUV, en formato papel y electrónico, para que sean ofrecidas en préstamo a la comunidad universitaria.

Compromiso 12: Incrementar progresivamente la cantidad de títulos disponibles en soporte electrónico para el préstamo en la plataforma.

Indicador 13: Número de títulos disponibles en soporte electrónico destinados al préstamo en la plataforma.

5. Derechos de las personas usuarias

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta el Servei de Publicacions tienen los derechos reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en particular:

- Recibir un trato correcto y personalizado a la hora de pedir información, solicitar un servicio, hacer una compra o pedido o plantear una queja o una sugerencia.
- Ser atendidos de manera eficiente, correcta y profesional por todo el personal de la unidad.
- Conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos que les afectan.
- Disponer de información actualizada sobre todos los servicios ofrecidos.
- Obtener una respuesta ágil y eficiente de la unidad a todas las consultas o demandas planteadas a través de los canales establecidos.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes cursadas.
- Tener garantizada la protección y la confidencialidad, tanto de los datos personales según la legislación vigente, como de los trabajos presentados en la editorial para su evaluación y/o edición.
- Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma Valenciana, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- Cualquier otro derecho que se derive de la normativa vigente.

6. Deberes de las personas usuarias

- Respetar los horarios de atención de la unidad y los plazos establecidos para las peticiones de información y de prestación de servicios.
- Respetar los espacios, equipamientos e instalaciones de La Llibreria y la editorial.
- Tratar al personal de la unidad con respeto y deferencia.
- Identificarse como miembro de la comunidad universitaria siempre que el personal de La Llibreria lo solicite. El uso del carné universitario es personal e intransferible.
- Hacer un uso responsable de los recursos bibliográficos de la editorial y La Llibreria y respetar la legislación vigente sobre propiedad intelectual a la hora de utilizarlos.
- Citar como fuente Publicacions de la Universitat de València en cualquier documento que utilice bibliografía de la editorial.
- Cualquier otro deber que se derive de la normativa vigente.

7. Legislación aplicable

Normativa general

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE, núm. 269, 10/11/1995).
- Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat Valenciana (DOGV núm. 6250, 21/04/2010).
- Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la Administración y las organizaciones de la Generalitat Valenciana (DOGV núm. 5382, 07/11/2006).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE núm. 211, 03/09/2005).
- ESTATUTOS de l'Associació d'Editors del País Valencià.
- ESTATUTOS de la Unión de Editoriales Universitarias Españolas.
- ESTATUTOS de CEDRO, Centro Español de Derechos Reprográficos.
- ESTATUTOS de la Asociación de Editores de Revistas Culturales de España.
- Ley 3/2002, de 13 de junio, de la Generalitat Valenciana, del libro (DOGV núm. 4274, 19/06/2002; BOE núm. 170, 17/07/2002).
- Ley 9/2014, de 29 de diciembre, de impulso de la actividad y del mecenazgo cultural en la Comunidad Valenciana (DOGV núm. 7434, 31/12/2014; BOE núm. 35, 10/02/2015).

- Orden, de 21 de enero de 2002, de la Conselleria de Cultura y Educación, por la que se establece el Registro Territorial de la Propiedad Intelectual de la Comunidad Valenciana (DOGV núm. 4177, 28/01/2002).
- Orden de 15 de octubre de 1982, de la Conselleria de Cultura y Educación, por la que se regula el destino de los ejemplares entregados en el Depósito Legal de Libros (DOGV núm. 82, 10/11/1982).
- Decreto 116/2012, de 9 de octubre, del Depósito Legal de Cataluña (DOGC núm. 6231, 11/10/2012, art. 8).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE núm. 150, 23/06/2007).
- 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 (BOE núm. 10, 12/01/2009).
- 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 (BOE núm. 268, 05/11/2014).
- Real Decreto 484/1990, de 30 de marzo, sobre precio de venta al público de libros (BOE núm. 95, 20/04/1990).
- Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de las publicaciones en línea (BOE núm. 177, 25/07/2015).
- 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. Deroga la Ley de Propiedad Intelectual de 11 de noviembre de 1987, así como las leyes posteriores que modificaron parcialmente dicha ley (BOE núm. 97, 22/4/1996).

- Real Decreto 114/2000, de 28 de enero, por el que se crea y regula la Comisión Interministerial para actuar contra las actividades vulneradoras de los derechos de propiedad intelectual e industrial (BOE núm. 33, 08/02/2000).
- Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual (BOE núm. 75, 28/03/2003).
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE núm. 287, 30/11/2007).
- Directiva 2001/29/CE, de 22 de mayo, relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor en la sociedad de la información (DOCE L 167, 22/06/01).
- Recopilación legislativa del Ministerio de Cultura, Educación y Deporte en materia de propiedad intelectual.
- Tratado de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) sobre derechos de autor de 1996, actualiza el Convenio de Berna estableciendo los principios generales a tener en cuenta para la protección de los derechos de autor en el nuevo marco de la tecnología digital.
- Página de la UNESCO de legislaciones nacionales sobre derechos de autor y derechos conexos. Permite el libre acceso a las legislaciones nacionales sobre derechos de autor y derechos conexos que son comunicadas a la UNESCO por sus estados miembros. No está actualizada.

- Colección de Leyes Electrónicamente Accesible (CLEA). Base de datos propiciada por la OMPI. Contiene los textos completos de leyes de propiedad intelectual de un importante número de países y de la Comunidad Europea, así como los textos completos de todos los tratados administrados por la OMPI.
- Convenio de Berna para la protección de las obras literarias y artísticas. El acta original data de 1886 y nace con el afán de armonizar la normativa de los diferentes Estados buscando la protección del autor más allá de las fronteras de su propio país.

Normativa general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, 02/10/2015).
- Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Generalitat, de la Función Pública Valenciana (DOGV núm. 9065, 20/04/2021).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (BOE núm. 298, 14/12/1999).
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE núm. 307, 24/12/2001) y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 (BOE núm. 89, 13/04/2007).
- Decreto 45/2013, de 28 de marzo, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se modifican los Estatutos de la Universitat de València-Estudi General, aprobados por el Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell (DOGV núm. 6994, 02/04/2013).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE núm. 150, 23/06/2007) y Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de administración electrónica de la Comunidad Valenciana (BOE núm. 131, 29/05/2010).

8. Formas de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio, los usuarios y las usuarias de la unidad podrán:

- > Recibir atención relacionada con las necesidades de información, dudas, preguntas, etc., que se les planteen en relación con los servicios que presta la unidad.
- > Dar su opinión sobre la calidad percibida respecto a los servicios que ofrece la unidad.
- > Formular cualquier sugerencia que nos ayude a mejorar.
- > Plantear quejas y reclamaciones si los servicios ofrecidos no resultan satisfactorios.

Las quejas y las sugerencias recibidas en la unidad se contestarán en un plazo máximo de un mes.

Vías de comunicación

Atención telefónica: (+34) 96 386 41 15

Dirección postal: C/ Artes Gráficas, 13 bajo. 46010 València

Dirección electrónica: publicacions@uv.es

Atención personal: PUBLICACIONES DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA: de 9 a 14 h (de lunes a viernes).

Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones: <http://www.uv.es/bustia>

Encuesta:

9. Medidas de subsanación

Las personas usuarias que consideren que la unidad incumple los compromisos que se declaran en la Carta de Servicios pueden formular sus quejas mediante el Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registro General de la Universitat de València.

En caso de incumplimiento, el responsable de la carta informará a la persona usuaria de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas. El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

10. Vigencia

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Ester Alba Pagán, Vicerectora de Cultura y Deporte.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día 11/06/2021, salvo que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

Esta carta estará accesible en la web de la unidad: <http://puv.uv.es>

11. Localización

Dirección:

C/ Artes Gráficas, 13 bajo

46010 València

Teléfono:

(+34) 96 386 41 15

E-mail:

publicacions@uv.es

Web:

<http://puv.uv.es>

12. Horario de atención

PUBLICACIONES DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA: de 9 a 14 h (de lunes a viernes).

13. Medios de transporte públicos

Metro:

Línea 3 Facultats

Autobuses:

Líneas 12, 29, 30, 31, 9, 80 y 81

Valenbisi:

Estación 88. Av. Blasco Ibáñez, 2846010 Valencia