

**CARTA DE SERVEIS**  
**DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA**

**Servei de Publicacions**

## **1. Missió**

El Servei de Publicacions té com a missió l'edició, coedició, difusió i comercialització de llibres i revistes, impresos i digitals, de caràcter científic, docent, institucional i cultural, generats dins o fora de la Universitat i adreçats tant a la comunitat universitària com a la societat en general. Publicacions de la Universitat de València (PUV) n'és el segell editorial. El Servei compta amb La Llibreria de la Universitat, que promou, difon i comercialitza tant el fons editorial de la Universitat de València com el d'altres institucions i editorials universitàries.

## 2. Serveis, compromisos i indicadors

### Edició de publicacions de PUV

*Servei 1 Editar les publicacions una vegada aprovades pel Comité Editorial de PUV d'acord amb el document PUBLICAR A PUV (<http://puv.uv.es/>), tant d'autors interns com externs, en format paper i/o electrònic:*

- *Monografies científiques*
- *Manuals i material didàctic i docent*
- *Revistes*
- *Obres de divulgació, d'interès cultural i social*
- *Obres institucionals*

Compromís 1 Garantir una edició professional d'acord amb els criteris de qualitat de PUV i assegurar a autors i autores l'accés al seguiment continu del procés d'edició de la seua obra amb la posada a disposició de tota la documentació necessària.

Indicador 1 Ítem1: En general, estic satisfet/a amb la informació rebuda pel Servei de Publicacions durant el procés d'edició.

Indicador 2 Ítem2: En general, estic satisfet/a amb l'edició.

### Coedicions

*Servei 2 Coeditar mitjançant acords i convenis amb altres institucions i editorials (públiques i privades).*

Compromís 2 Garantir una edició professional i de qualitat d'acord amb el prestigi del nostre segell editorial, per tal d'obtenir la satisfacció de les entitats coeditores.

Indicador 3 Ítem3: En general, estic satisfet /a amb el resultat de la coedició amb el Servei de Publicacions.

## 2. Serveis, compromisos i indicadors

### Serveis editorials

*Servei 3 Prestar serveis editorials (complets o parcials) a la nostra comunitat universitària conduents a l'edició, en qualsevol suport:*

- *Gestió de drets*
- *Gestió d'ISBN i Dipòsit Legal*
- *Correcció i traducció*
- *Disseny*
- *Maquetació*
- *Impressió*
- *Publicacions d'encàrrec*
- *Control de qualitat de l'edició*

Compromís 3 Atendre i assessorar totes les demandes d'informació formulades sobre els nostres serveis editorials en un termini màxim de 5 dies hàbils des del primer contacte.

Indicador 4 Percentatge de consultes ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils.

## 2. Serveis, compromisos i indicadors

### **Drets de propietat intel·lectual**

*Servei 4 Gestionar els drets de propietat intel·lectual d'autors i autores i dels legítims titulars (de traduccions, il·lustracions...) de les publicacions de la UV (cessió i adquisició de drets).*

Compromís 4 Formalitzar els contractes corresponents, d'acord amb la legislació vigent, per a garantir la protecció dels drets de creació (per autoria, traducció, il·lustracions...) tant per a l'adquisició com per a la cessió de drets.

Indicador 5 Percentatge de contractes enviats abans de dos mesos en relació amb els projectes aprovats.

Compromís 5 Comunicar a les persones titulars anualment i dins del primer trimestre de l'any, les liquidacions de vendes pels drets d'exploació de les seues obres.

Indicador 6 Percentatge de liquidacions a les persones titulars dels drets, comunicades dins del termini (dins el primer trimestre de l'any natural)

### **Promoció de novetats i fons de PUV**

*Servei 5 Promocionar les publicacions de la UV mitjançant presentacions, xarxes socials, premsa, pàgina web, fires... amb l'objectiu de fer arribar a la societat (llibreries, distribuïdores, premsa, prescriptors i públic en general) el treball dels nostres autors i autores.*

Compromís 6 Dissenyar una campanya de difusió adient per a cada obra, amb la col·laboració de l'editor i de l'autor mitjançant formularis, entrevistes, tramesa de materials promocionals a prescriptors i mitjans de comunicació i activació en la pàgina web de PUV de la fitxa de la publicació.

Indicador 7 Percentatge de campanyes de difusió dissenyades en relació amb les novetats de PUV

## 2. Serveis, compromisos i indicadors

### **Comercialització del fons editorial en paper de la UV**

*Servei 6 Distribuir i vendre el fons editorial en paper de la UV a distribuïdors, llibreries i biblioteques mitjançant xarxes nacionals i internacionals, emprant tots els canals de comercialització a l'abast.*

Compromís 7 Garantir l'inici de la distribució comercial al territori estatal en un termini inferior a 15 dies hàbils des de la recepció de la publicació al magatzem de l'editorial.

Indicador 8 Percentatge de novetats distribuïdes al territori estatal abans de 15 dies des de la recepció de la publicació al magatzem.

### **Comercialització del fons editorial electrònic de la UV**

*Servei 7 Gestionar l'explotació del llibre electrònic de PUV mitjançant plataformes comercials i gestores de continguts.*

Compromís 8 Posar a disposició els llibres electrònics de PUV susceptibles per les seues característiques tècniques a plataformes comercials i gestores de contingut.

Indicador 9 Grau de compliment de la disposició dels llibres electrònics de PUV a plataformes comercials i gestores de contingut.

### **Venda directa al públic a la llibreria de la universitat**

*Servei 8 Venda directa al públic a LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT del fons editorial propi, amb preus especials per a la comunitat universitària de la UV, i dels fons de les editorials universitàries espanyoles i els d'altres proveïdors institucionals.*

Compromís 9 Informar sempre a la persona usuària del termini de lliurament de la publicació sol·licitada si no hi ha existències disponibles, que serà normalment d'entre 3 i 15 dies, depenent del proveïdor.

Indicador 10 Percentatge de comunicacions fetes sobre el lliurament de publicacions no disponibles a LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT dins del termini.

## 2. Serveis, compromisos i indicadors

### Venda en línia al públic

*Servei 9 Venda en línia al públic en general del fons editorial propi i del dels altres proveïdors de La llibreria, mitjançant les pàgines web del Servei de Publicacions:*

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

Compromís 10 Atendre i gestionar les compres en línia en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la comanda i informar els clients en cas d'incidències que puguin dificultar o impedir el compromís del servei.

Indicador 11 Percentatge de compres en línia gestionades en el termini màxim de 3 dies hàbils i les informades

### Promoció, distribució i venda de llibres i revistes

*Servei 10 Promocionar, distribuir i vendre el fons de les editorials universitàries espanyoles (UNE) i d'altres institucions a llibreries, biblioteques i distribuïdors nacionals i internacionals, emprant tots els canals de comercialització a l'abast.*

Compromís 11 Garantir l'enviament de la comanda adequadament embalada per a assegurar l'arribada en perfectes condicions.

Indicador 12 Percentatge de reclamacions per defecte d'embalatge.

### Préstec del fons editorial de PUV mitjançant el Servei de Biblioteques

*Servei 11 Posar a disposició del Servei de Biblioteques les publicacions de PUV, en format paper i en format electrònic a través de la plataforma unebook, perquè siguin oferides en préstec a la comunitat universitària.*

Compromís 12 Incrementar progressivament la quantitat de títols disponibles en suport electrònic per al préstec a la plataforma.

Indicador 13 Nombre de títols disponibles en suport electrònic destinats al préstec a la plataforma.

### 3. Drets de les persones usuàries

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta el Servei de Publicacions tenen els drets reconeguts a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i, i en particular:

- Rebre un tracte correcte i personalitzat a l'hora de demanar informació, sol·licitar un servei, fer una compra o comanda o plantejar una queixa o un suggeriment.
- Ser atesos de manera eficient, correcta i professional per tot el personal de la unitat.
- Conèixer la identitat dels responsables i del personal que tramita els procediments que els afecten.
- Disposar d'informació actualitzada sobre tots els serveis oferts.
- Obtenir una resposta àgil i eficient de la unitat per a totes les consultes o demandes plantejades a través dels canals establerts.
- Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació de les sol·licituds que hagen cursat.
- Tenir garantida la protecció i la confidencialitat, tant de les dades personals segons la legislació vigent, com dels treballs presentats en l'editorial per a la seua avaluació i/o edició.
- Utilitzar les llengües oficials en el territori de la Comunitat Autònoma Valenciana, d'acord amb allò previst en aquesta Llei i en la resta de l'Ordenament Jurídic.
- Qualsevol altre dret que es derive de la normativa vigent.



#### **4. Deures de les persones usuàries**

- Respectar els horaris d'atenció de la unitat i els terminis establerts per a les peticions d'informació i de prestació de serveis.
- Respectar els espais, els equipaments i les instal·lacions de La Llibreria i l'editorial.
- Tractar el personal de la unitat amb respecte i deferència.
- Identificar-se com a membre de la comunitat universitària sempre que el personal de La Llibreria ho sol·licite. L'ús del carnet universitari és personal i intransferible.
- Fer un ús responsable dels recursos bibliogràfics de l'editorial i La Llibreria i respectar la legislació vigent sobre propietat intel·lectual a l'hora d'utilitzar-los.
- Citar com a font Publicacions de la Universitat de València en qualsevol document que utilitze bibliografia de l'editorial.
- Qualsevol altre deure que es derive de la normativa vigent.

## 5. Legislació aplicable

### Normativa general

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei orgànica 4/2007, de 12 de abril, per la qual es modifica la Llei 6/2001.
- Estatuts de la Universitat de València, aprovats per Decret 128/2004, de 30 de juliol, del Consell de la Generalitat Valenciana i modificats per Decret 45/2013, de 28 de març.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana parcialment en vigor d'acord amb la disposició derogatòria única de la Llei 1/2022 de 13 d'abril, de transparència i bon govern.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 3/2022, de 24 de febrer, de convivència universitària

## **Normativa general**

- Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Decret 220/2014. de 12 de desembre, del Consell, pel que s'aprova el Reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.
- Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel que s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
- Decret 56/2016, del Consell, de 6 de maig, el que s'aprova el codi de Bon Govern de la Generalitat.
- Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat.
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

### **Normativa específica**

- Estatuts de l'Associació d'Editors de Revistes Culturals d'Espanya.
- Llei 3/2002, de 13 de juny, de la Generalitat Valenciana, del Llibre [2002/6582].
- Llei 20/2018, de 25 de juliol, del mecenatge cultural, científic i esportiu no professional en la Comunitat Valenciana.
- Ordre, de 21 de gener de 2002, de la Conselleria de Cultura i Educació, per la qual s'estableix el Registre Territorial de la Propietat Intel·lectual de la Comunitat Valenciana (DOGV 4177).
- Llei 23/2011, de 29 de juliol, de dipòsit legal, modificada per la Llei 8/2022, de 4 de maig, de dipòsit legal.
- Decret 116/2012, de 9 de octubre, del Dipòsit Legal de Catalunya, art. 8 (DOGC 6231), modificat pel Decret 37/2025, de 4 de març.
- Llei 10/2007, de 22 de juny, de la lectura, del llibre i de les biblioteques.
- Reial decret 2063/2008, de 12 de desembre, pel qual se desplega la Llei 10/2007, de 22 de juny, de la lectura, del llibre i de les biblioteques pel que fa a l'ISBN (BOE núm. 10, de 12/01/2009).
- Llei 2/2019, d'1 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, i pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2014/26/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, i la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de setembre de 2017.
- Llei 10/2007, de 22 de juny, de la lectura, del llibre i de les biblioteques.
- Reial decret 635/2015, de 10 de juliol, pel qual es regula el dipòsit legal de les publicacions en línia (BOE núm. 177, de 25/07/2015).

### Normativa específica

- Reial decret 1224/2005, de 13 d'octubre, pel qual es crea i regula la Comissió Interministerial per a actuar contra les activitats vulneradores dels drets de propietat intel·lectual.
- Reial decret 611/2023, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del Registre de la Propietat Intel·lectual.
- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i d'altres lleis complementàries.
- Directiva 2001/29/CE, de 22 de maig, relativa a la harmonització de determinats drets d'autor en la societat de la informació (DOCE 22-06-01 L167), modificada per la Directiva 201/790 sobre els drets d'autor i drets afins en el mercat únic digital.
- Tractat de l'Organització Mundial de la Propietat Intel·lectual (OMPI) sobre drets d'autor de 1996, que actualitza el Conveni de Berna i estableix els principis generals que s'han de tenir en compte per a la protecció dels drets d'autor en el nou marc de la tecnologia digital.
- Pàgina de la UNESCO de legislacions nacionals sobre drets d'autor i drets connexos. Permet el lliure accés a les legislacions nacionals sobre drets d'autor i drets connexos que són comunicats a la UNESCO pels estats membres.
- Col·lecció de Lleis Electrònicament Accessible (CLEA). Base de dades propiciada per l'OMPI. Conté els textos complets de lleis de propietat intel·lectual d'un nombre important de països i de la Comunitat Europea, així com els textos complets de tots els tractats administrats per l'OMPI.
- Conveni de Berna per la protecció de les obres literàries i artístiques. L'acta original data de 1886 i va néixer amb l'objectiu d'harmonitzar la normativa dels diversos estats per tal de protegir l'autor més enllà de les fronteres del seu país.

### **Normativa específica**

- Estatuts de l'Associació d'Editors del País Valencià.
- Estatuts de la Unió d'Editorials Universitàries Espanyoles.
- Estatuts de CEDRE Centre Espanyol de Drets Reprogràfics.

## 6. Formes de participació i col·laboració

Per tal de col·laborar en la millora de la prestació del servei, els usuaris i les usuàries de la unitat podran:

- Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc., que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta la unitat.
- Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte als serveis que ofereix la unitat.
- Formular qualsevol suggeriment que ens ajude a millorar.
- Plantejar queixes i reclamacions si els serveis oferts no resulten

Les queixes i els suggeriments rebuts a la unitat es respondran en un termini màxim d'un mes.

### Vies de comunicació

**Atenció telefònica:** (+34) 96 386 41 15

**Adreça postal:** C/ Arts Gràfiques, 13 baix. 46010 València

**Adreça electrònica:** publicacions@uv.es; llibreria@uv.es

**Atenció personal:** A les dependències de Publicacions de la Universitat de València en horari d'atenció de 9 a 14 h (de dilluns a divendres), i a La Llibreria de la UV de 10 a 19 h (de dilluns a dijous) i de 9:30 a 14:30 (els divendres).  
Consulteu horaris en períodes de vacances

**Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions** <http://www.uv.es/bustia>

**Enquestes:**

## **7. Mesures d'esmena**

Les persones usuàries que consideren que la unitat incompleix els compromisos que es declaren en la Carta de Serveis poden formular les seues queixes mitjançant La Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registre General de la Universitat de València.

En cas d'incompliment, el responsable de la carta informará la persona usuària de les causes per les quals no s'ha complert el compromís i de les mesures adoptades. L'incompliment dels compromisos continguts en aquesta carta no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'administració.

## **8. Vigència**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada per Ester Alba Pagán, Vicerectora de Cultura i Societat.

La vigència de la carta serà de quatre anys a partir del dia 01/01/2026, llevat que variacions importants del seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Aquesta carta serà accessible en la web de la unitat: <http://puv.uv.es>



## 9. Localització

### Adreça:

C/ Arts Gràfiques, 13 baix

46010 València

### Telèfon:

(+34) 96 386 41 15

### Adreça electrònica:

publicacions@uv.es; llibreria@uv.es

### Web:

<http://puv.uv.es>

## 12. Horari d'atenció

A les dependències de Publicacions de la Universitat de València en horari d'atenció de 9 a 14 h (de dilluns a divendres), i a La Llibreria de la UV de 10 a 19 h (de dilluns a dijous) i de 9:30 a 14:30 (els divendres). Consulteu horaris en períodes de vacances

## 13. Mitjans de transport públics

### Metro:

Línia 3 Facultats

### Autobusos:

Línies 12, 29, 30, 31, 9, 80 i 81

### Valenbisi:

Estació 88. Av. Blasco Ibáñez, 28 - 46010 València