



CARTA DE SERVICIOS

Servei de Publicacions

VNIVERSITAT Đ VALÈNCIA



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

Índice

Misión — 5

Servicios, compromisos e indicadores —6

Derechos de las personas usuarias —9

Deberes de las personas usuarias —9

Legislación aplicable — 10

Formas de participación y colaboración —13

Medidas de subsanación — 14

Vigencia — 14

Localización — 15

Horario de atención — 15

Medios de transporte públicos — 15

CARTA DE SERVICIOS

Servei de Publicacions

Misión

El Servei de Publicacions tiene como misión la edición, coedición, difusión y comercialización de libros y revistas, imprimidos 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.

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 difusión adecuada para cada obra, con la colaboración del editor y del autor mediante formularios, entrevistas, remisión de materiales promocionales a prescriptores y medios de comunicación y activación en la página web de PUV de la ficha de la publicación.

Indicador 7 Porcentaje de campañas de difusión 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 y del de los otros proveedores de La Llibreria, mediante las páginas web del Servei de Publicacions: - <http://www.lallibreria-uv.es> - <http://puv.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 cumplimiento 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 Bibliotecas

Servicio 11 *Poner a disposición del Servei de Biblioteques las publicaciones de PUV, en formato papel y electrónico a través de la plataforma unebook, 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.

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.

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.

Legislación aplicable

Normativa general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la cual se modifica la Ley 6/2001.
- Estatutos de la Universitat de València, aprobados por Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat Valenciana y modificados por Decreto 45/2013, de 28 de marzo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunidad Valenciana parcialmente en vigor de acuerdo con la disposición derogatoria única de la Ley 1/2022 de 13 de abril, de Transparencia y Buen gobierno.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria.
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consejo, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- Decreto 56/2016, del Consell, de 6 de mayo, el que se aprueba el código de Buen Gobierno de la Generalitat.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el cual se establece el marco general para la mejora de la calidad en l'Administración General del Estado.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Normativa específica

- Estatutos de la Asociación de Editores de Revistas Culturales de España.
- Ley 3/2002, de 13 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Libro [2002/6582].
- Ley 20/2018, de 25 de julio, del mecenazgo cultural, científico y deportivo no profesional en la Comunidad Valenciana.
- Orden, de 21 de enero de 2002, de la Consellería de Cultura y Educación, por la cual se establece el Registro Territorial de la Propiedad Intelectual de la Comunidad Valenciana [DOGV 4177].
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal, modificada por la ley 8/2022, de 4 de mayo, de depósito legal.
- Decreto 116/2012, de 9 de octubre, del Depósito Legal de Cataluña, arte. 8 [DOGC 6231], modificado por el Decreto 37/2025, de 4 de marzo.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre, por el cual se despliega la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas en cuanto a la ISBN [BOE n.º 10, de 12/01/2009].
- Ley 2/2019, de 1 de marzo, por la cual se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, y por el cual se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva [UE] 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el cual se regula el depósito legal de las publicaciones en línea [BOE n.º 177, de 25/07/2015].
- Real Decreto 1224/2005, de 13 de octubre, por el cual se crea y regula la Comisión Interministerial para actuar contra las actividades vulneradores de los derechos de propiedad intelectual.
- Real Decreto 611/2023, de 11 de julio, por el cual se aprueba el Reglamento del Registro de la Propiedad Intelectual.
- Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Directiva 2001/29/CE, de 22 de mayo, relativa a la armonización de determinados derechos de autor en la sociedad de la información [DOCE 22-06-01 L167], modificada por la Directiva 201/790 sobre los derechos de autor y derechos afines en el mercado único digital.
- Tratado de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual [OMPI] sobre derechos de autor de 1996, que actualiza el Convenio de Berna y establece los principios generales que se tienen que 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 comunicados a la UNESCO por los estados miembros.

Normativa específica

- Colección de Leyes Electrónicamente Accesible (CLEA). Base de datos propiciada por el OMPI. Contiene los textos completos de leyes de propiedad intelectual de un número importante de países y de la Comunidad Europea, así como los textos completos de todos los tratados por OMPI.
- Convenio de Berna por la protección de las obras literarias y artísticas. EL acta original fecha de 1886 y nació con el objetivo de armonizar la normativa de los varios estados para proteger el autor más allá de las fronteras de su país.







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
-  **Atención postal:** C/ Artes Gráficas, 13 bajo. 46010 València
-  **Dirección electrónica:** publicacions@uv.es; llibreria@uv.es
-  **Atención personal:** A las dependencias de Publicaciones de la Universitat de València en horario de atención de 9 a 14 h (de lunes a viernes) y en La Librería de la UV de 10 a 19 h (de lunes a jueves) y de 9:30 a 14:30 (los viernes). Consultáis horarios en periodos de vacaciones
-  **Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones:** <http://www.uv.es/bustia>
-  **Encuestas:**

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.

Vigencia

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

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día 01/01/2026, 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>

Localización

Dirección:	C/ Artes Gráficas, 13 bajo 46010 València
Teléfono:	(+34) 96 386 41 15
Dirección electrónica:	publicacions@uv.es; llibreria@uv.es
Web:	http://puv.uv.es

Horario de atención

A las dependencias de Publicaciones de la Universitat de València en horario de atención de 9 a 14 h (de lunes a viernes) y en La Librería de la UV de 10 a 19 h (de lunes a jueves) y de 9:30 a 14:30 (los viernes). Consultáis horarios en periodos de vacaciones

Medios de transporte públicos

Metro:	Línea 3 Facultats
Autobuses:	Líneas 12, 29, 30, 31, 9, 80 y 81
Valenbisi:	Estación 88. Av. Blasco Ibáñez, 28 - 46010 Valencia

Localización

Dirección: Artes Gràficas, 13 bajo
46010 València

PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Teléfono: (+34) 96 386 41 15
Dirección electrónica: publicacions@uv.es i llibreria@uv.es
Web: <http://puv.uv.es>

LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT

Teléfono: (+34) 96 386 45 42
Dirección electrónica: llibreria@uv.es i publicacions@uv.es
Web: <http://www.lllibreria-uv.es>

Horario de atención

En las dependencias de **Publicacions de la Universitat de València** en horario de atención de 9 a 14 h. de lunes a viernes

En **La Llibreria de la Universitat** de 10 a 19 h. de lunes a jueves y de 9:30 a 14:30h. los viernes. Consultar los horarios en período de vacaciones.

Medios de transporte públicos

Metro: Línea 3 Facultades
Autobuses: Líneas 12, 29, 30, 31, 9, 80 y 81
Valenbisi: Estación 88. Avda. Blasco Ibáñez, 28



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA