



CARTA DE SERVEIS

Servei de Publicacions

VNIVERSITAT Đ VALÈNCIA



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

Índex

Missió — 5

Serveis, compromisos i indicadors —6

Drets de les persones usuàries —9

Deures de les persones usuàries —9

Legislació aplicable — 10

Formes de participació i col·laboració —13

Mesures d'esmena — 14

Vigència — 14

Localització — 15

Horari d'atenció — 15

Mitjans de transport públics — 15

CARTA DE SERVEIS

Servei de Publicacions

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.

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.

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.

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

Comercialització del fons editorial en paper de la UV

Servei 6 *Distribuir i vendre el fons editorial en paper de la UV a distribuïdores, 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'exploació 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.

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 distribuïdores 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.

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, 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.
- Obtindre 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.

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.

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
- 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].
- 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.

Normativa específica

- 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 nàixer amb l'objectiu d'harmonitzar la normativa dels diversos estats per tal de protegir l'autor més enllà de les fronteres del seu país.

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 satisfactoris.

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
-  **Atenció 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:**

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 Suggestions, 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.

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>

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>

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

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

Localització

Adreça: Arts Gràfiques, 13 baix
46010 València

PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Telèfon: (+34) 96 386 41 15

Adreça electrònica: publicacions@uv.es

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

LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT

Telèfon: (+34) 96 386 45 42

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

Web: <http://www.lllibreria-uv.es>

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.

A **La Llibreria de la Universitat** de 10 a 19 h. de dilluns a dijous, i de 9:30 a 14:30 (els divendres).

Consulteu horaris en períodes de vacances.

Mitjans de transport públics

Metro: Línia 3 Facultats

Autobusos: Línies 12, 29, 30, 31, 9, 80 i 81

Valenbisi: Estació 88. Avda. Blasco Ibáñez, 28



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA