



CARTA DE SERVEIS

Servei de Publicacions

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



Índex

Missió — 5

Visió — 5

Serveis, compromisos i indicadors — 6

Drets de les persones usuàries — 11

Deures de les persones usuàries — 11

Legislació aplicable — 13

Formes de participació i col·laboració — 16

Mesures d'esmena — 17

Vigència — 17

Localització — 18

Horari d'atenció — 18

Mitjans de transport — 18

CARTA DE SERVEIS

Servei de Publicacions de
la Universitat



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 'altres institucions i editorials universitàries.

Visió

Volem esdevenir un servei de referència que responga a les necessitats de la comunitat universitària i a les demandes de la societat, contribuint a la difusió del coneixement amb criteris de qualitat, excel·lència i sostenibilitat.

Aspirem a continuar sent una editorial de qualitat reconeguda nacionalment i internacional mitjançant la millora i la consolidació qualitativa dels nostres productes i serveis.

Considerem imprescindible el treball professional en equip i la formació, millora i desenvolupament personal i professional de la plantilla del Servei per a la consecució dels nostres objectius.

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'explotació 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 màrqueting adient per a cada obra, amb la col·laboració de les persones responsables de l'edició mitjançant formularis, entrevistes, tramesa de materials promocionals a prescriptors i mitjans de comunicació, difusió a través de les xarxes socials i activació en la pàgina web de PUV de la fitxa de la publicació.

Indicador 7 Percentatge de campanyes de màrqueting dissenyades en relació a 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'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.

Venda en línia al públic

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

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

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 específica

- ESTATUTS 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.
- Llei 3 / 2002, de 13 de juny, de la Generalitat Valenciana, del Llibre (DOGV núm. 4274, 19 / 06 / 2002; BOE núm. 170, 17 / 07 / 2002).
- Llei 9 / 2014, de 29 de desembre, d'impuls de l'activitat i del mecenatge cultural a la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 7434, 31 / 12 / 2014; BOE núm. 35, 10 / 02 / 2015).
- Ordre de 21 de gener de 2002 (DOGV 4177), de la Conselleria de Cultura i Educació, per la qual s'estableix el Registre Territorial de la Propietat Intel·lectual de la Comunitat Valenciana.
- Ordre de 15 d'octubre de 1982, de la Conselleria de Cultura i Educació, per la qual es regula el destí dels exemplars lliurats al Depòsit Legal de Llibres (DOGV núm. 82, 10-11-1982).
- Decret 116 / 2012, de 9 d'octubre, del Dipòsit legal de Catalunya (DOGC numero 6231, 11 / 10 / 2012, art. 8).
- Llei 10 / 2007, de 22 de juny, de la Lectura, del Llibre i de les Biblioteques (BOE núm. 150, 23 / 06 / 2007).
- Reial Decret 2063 / 2008, de 12 de desembre, pel qual es desenvolupa la Llei 10 / 2007, de 22 de juny, de la Lectura, del Llibre i de les Biblioteques quant a l'ISBN (BOE núm. 10, 12 / 01 / 2009).
- Llei 21 / 2014, de 4 de novembre, per la qual es modifica el text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual, aprovat per Reial decret legislatiu 1 / 1996, de 12 de abril, i la Llei 1 / 2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil (BOE núm. 268, 5 / 11 / 2014).
- Reial Decret 484 / 1990, de 30 de març, sobre preu de venda al públic de llibres (BOE núm. 95, 20 / 04 / 1990).
- Reial Decret 635 / 2015, de 10 de juliol, pel qual es regula el depòsit legal de les publicacions en línia (BOE núm. 177, 25 / 07 / 2015).

- Reial Decret Legislatiu 1 / 1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual, i es regularitzen, s'aclareixen i harmonitzen les disposicions legals vigents sobre la matèria. Deroga la Llei de Propietat Intel·lectual d'11 de novembre de 1987, i també les lleis posteriors que modificaren parcialment aquesta llei (BOE núm. 97, 22 / 4 / 1996).
- Reial Decret 114 / 2000, de 28 de gener, pel qual es crea i es regula la Comissió Interministerial per a actuar contra les activitats que vulneren els drets de propietat intel·lectual i industrial (BOE núm. 33, 08 / 02 / 2000).
- Reial Decret 281 / 2003, de 7 de març, pel qual s'aprova el Reglament del Registre General de la Propietat Intel·lectual (BOE núm. 75, 28 / 03 / 2003).
- 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 altres lleis complementàries (BOE núm. 287, 30 / 11 / 2007).
- Directiva 2001 / 29 / CE, de 22 de maig, relativa a l'harmonització de determinats drets d'autor en la societat de la informació (DOCE L 167, 22 / 06 / 01).
- Recopilació legislativa del Ministeri de Cultura, Educació i Esport en matèria de propietat intel·lectual.
- Tractat de l'Organització Mundial de la Propietat Intel·lectual (OMPI) sobre drets d'autor de 1996, actualitza el Conveni de Berna i estableix els principis generals a 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 comunicades a la UNESCO pels estats membres. No està actualitzada.
- 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 important nombre de països i de la Comunitat Europea, a més dels textos complets de tots els tractats administrats per l'OMPI.
- Conveni de Berna per a la protecció de les obres literàries i artístiques. L'acta original data de 1886 i naix amb la idea d'harmonitzar la normativa dels diversos estats amb la intenció de protegir els drets d'autor més enllà de les fronteres del país propi.

Normativa general

- Llei 39 / 2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (BOE núm. 236, 02 / 10 / 2015).
- Llei 4 / 2021, de 16 d'abril, de la Generalitat, de la Funció Pública Valenciana (DOGV núm. 9065, 20 / 04 / 2021).
- Llei Orgànica 15 / 1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de caràcter personal (BOE núm. 298, 14 / 12 / 1999).
- Llei Orgànica 6 / 2001, de 21 de desembre, d'Universitats (BOE núm. 307, 24 / 12 / 2001) i Llei Orgànica 4 / 2007, de 12 de abril, per la qual es modifica la Llei Orgànica 6 / 2001 (BOE núm. 89, 13 / 04 / 2007).
- Decret 45 / 2013, de 28 de març, del Consell de la Generalitat Valenciana, que modifica les Estatuts de la Universitat de València-Estudi General aprovats pel Decret 128 / 2004, de 30 de juliol, del Consell (DOGV núm. 6994, 02 / 04 / 2013).
- Llei 11 / 2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics (BOE núm. 150, 23 / 06 / 2007) i Llei 3 / 2010, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana (BOE núm. 131, 29 / 05 / 2010).
- Llei 31 / 1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals (BOE, núm. 269, 10 / 11 / 1995).
- Decret 62 / 2010, de 16 d'abril, del Consell, pel que s'estableixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat Valenciana (DOGV núm. 6250, 21 / 04 / 2010).
- Decret 165 / 2006, de 3 de novembre, del Consell, pel que es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'Administració i les organitzacions de la Generalitat Valenciana (DOGV núm. 5382, 07 / 11 / 2006).
- Reial Decret 951 / 2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat a l'Administració General de l'Estat (BOE núm. 211, 03 / 09 / 2005).

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 de 30 dies naturals.

Vies de comunicació

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

 **Atenció postal:** C/ Arts Gràfiques, 13 baix

 **Fax:** (+34) 96 386 40 67

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

 **Atenció personal:** De 9 a 14 h (de dilluns a divendres).

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

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 Esport.

La vigència de la carta serà de quatre anys a partir del dia 11 / 6 / 2021, 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: 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
Fax: (+34) 96 386 40 67
Adreça electrònica: llibreria@uv.es
Web: <http://www.lallibreria-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 divendres, ininterrompudament. 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