



CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Publicaciones

VNIVERSITAT  VALÈNCIA



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



Índice

- Misión — p.5
- Servicios, compromisos y indicadores — p.6
- Derechos y Deberes de las personas usuarias — p.12
- Legislación aplicable — p.14
- Formas de participación y colaboración — p.17
- Medidas de enmienda — p.18
- Vigencia — p.18
- Localización — p.19
- Atención personal — p.19
- Cómo llegar — p.19

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Publicaciones



Misión

El Servicio de Publicaciones 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 Universidad 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 Servicio 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 las Publicaciones de la Universitat de València (PUV)

Servicio 1 *Editar las publicaciones una vez aprobadas por el Comité Editorial de PUV de acuerdo con el documento PUBLICAR A 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 al autor el acceso al seguimiento continuo del proceso de edición de su obra con la puesta a disposición de toda la documentación necesaria.

Indicador 1 Ítem1: En general, estoy satisfecho/a con la información recibida por el Servicio de Publicaciones durante el proceso de edición.

Indicador 2 Ítem2: 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, a fin de obtener la satisfacción de los coeditores.

Indicador 3 Ítem3: En general, estoy satisfecho/a con el resultado de la coedición con el Servicio de Publicaciones.

Prestación de servicios editoriales

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

Gestión de derechos.

Gestión de ISBN y Depósito Legal.

Corrección y traducción.

Diseño.

Maquetación.

Impresión.

Publicaciones de 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.

Gestión de derechos de propiedad intelectual

Servicio 4 Gestionar los derechos de propiedad intelectual de los autores y de los legítimos titulares (traductores, ilustradores...) 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 (autor, traductor, ilustrador...) tanto para la adquisición como para la cesión de derechos.

Indicador 5 Porcentaje de formalización de contratos respecto del total de publicaciones con sello de PUV.

Compromiso 5 Comunicar y liquidar anualmente a los titulares los derechos de explotación de sus obras dentro del primer cuatrimestre del año natural.

Indicador 6 Porcentaje de liquidaciones a los titulares de los derechos, comunicadas en el plazo (dentro del primer cuatrimestre del año natural).

Promoción de las Publicacions de la Universitat de València (PUV): novedades y fondo

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, distribuidores, prensa, prescriptores y público en general) el trabajo de nuestros autores.*

Compromiso 6 Diseñar una campaña de marketing adecuada para cada obra, con la colaboración del editor y del autor mediante formularios, entrevistas, envío 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 marketing diseñadas en relación con 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 distribuidores, librerías y bibliotecas, mediante redes nacionales e internacionales, utilizando 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 desde la recepción de la publicación en el almacén de la editorial, así como la distribución comercial internacional en Argentina, Colombia y México.

Indicador 8 Porcentaje de novedades distribuidas antes de quince 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 la UV mediante plataformas comerciales y gestores de contenidos: Google, Apple Store, Unebooks, Amazon, Odilo, Bibliografica, Casalini...*

Compromiso 8 Comercializar los libros electrónicos de la UV a través de las plataformas de venta en línea más reconocidas.

Indicador 9 Grado de cumplimiento de la comercialización de los libros electrónicos de PUV en plataformas más reconocidas.

Venta directa al público en La Llibreria de la Universitat

Servicio 8 *Venta directa al público en LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT del fondo editorial propio, con precios especiales para los miembros de 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 los usuarios 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 LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT dentro del plazo.

Venta en línea al público del fondo editorial propio y del de otras editoriales universitarias y/o instituciones

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 librería (en papel), mediante las tres páginas web del Servicio de Publicaciones.*

<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 a plazo (máximo 3 días hábiles) y las informadas.

Promoción, distribución y venta del fondo de otras editoriales universitarias españolas (UNE) y de otras instituciones

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

Compromiso 11 Garantizar el envío de la petición adecuadamente embalada 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 Servicio de Bibliotecas las publicaciones de PUV, en formato papel y en formato electrónico a través de la plataforma <http://uv.odlotk.es>, 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 a la plataforma.

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

Derechos de los Usuarios

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta el Servicio de Publicaciones tienen los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en particular los siguientes:

- Recibir un trato correcto y personalizado tanto 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 afecten.
- Disponer de información actualizada sobre todos los servicios que se ofrecen.
- Obtener una respuesta ágil y eficiente de la unidad para todas las consultas o peticiones planteadas a través de los canales establecidos.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes que hayan cursado.
- 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 la su evaluación y/o edición.
- Comunicar-se con la unidad a través de un punto de acceso general electrónico.
- Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la unidad.
- 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 los Usuarios

- 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, los equipamientos y las instalaciones de la librería 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 librería lo solicite. El uso del carnet universitario es personal e intransferible.
- Hacer un uso responsable de los recursos bibliográficos de la editorial y la librería y respetar la legislación vigente sobre propiedad intelectual a la hora de utilizarlos.
- Citar como fuente Publicacions de la Universitat de València (PUV) en cualquier documento en que se use 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.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley 6/2001.
- Decreto 45/2013, de 28 de marzo del Consell de la Generalitat Valenciana que modifica los Estatutos de la Universitat de València aprobados por el Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat Valenciana.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de riesgos laborales.
- 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.
- 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.
- 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.

Normativa específica

- ESTATUTOS de la 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 [2002/6582].
- Ley 9/2014, de 29 de diciembre, de impulso de la actividad y del mecenazgo cultural en la Comunidad Valenciana.
- 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 4177).
- Orden, de 15 de octubre de 1982, de la Conselleria de Cultura y Educación, por la que se regula el destino de los ejemplares depositados en el Depósito Legal de Libros (DOGV del 10/11/1982).
- Decreto 116/2012, de 9 de octubre, del Depósito legal de Cataluña, art. 8 (DOGC 6231).
- 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 que se despliega la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas por lo que respecta al ISBN (BOE núm. 10, de 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.
- Real decreto 484/1990, de 30 de marzo, sobre el precio de venta al público de libros (BOE núm. 95, de 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, de 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, y se regularizan, aclaran y armonizan 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 la modificaban parcialmente (BOE de 22/04/1996).
- Real decreto 114/2000, de 28 de enero, por el que se crea y regula la Comisión Interministerial para actuar contra las actividades que vulneren los derechos de propiedad intelectual e industrial (BOE de 8/02/2000).
- Real decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual (BOE de 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 de 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).
- 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, que actualiza el Convenio de Berna y establece los principios generales que se han de 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.
- Colección de Leyes Electrónicamente Accesibles (CLEA). Base de datos propiciada por la OMPI. Contiene los textos completos de leyes de propiedad intelectual de un número importante de países 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 nació con el objetivo de armonizar la normativa de los diversos estados a fin de proteger al autor más allá de las fronteras de su país.

Formas de participación y colaboración


A fin de colaborar en la mejora de la prestación de los servicios, los usuarios del Servicio de Publicaciones podrán:

- Dar su opinión sobre la calidad de los servicios recibidos.
- Plantear quejas y reclamaciones si los servicios recibidos no resultan satisfactorios.
- Recibir atención relacionada con las necesidades de información, dudas, cuestiones, etc., que se les planteen en relación con los servicios que presta el Servicio de Publicaciones.
- Formular cualquier sugerencia que nos ayude a mejorar..

Vías de comunicación

 **Atención telefónica:** (+34) 96 386 41 15

 **Atención postal:** C/ Arts Gràfiques, 13 bajo 46010 VALÈNCIA

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


 **Dirección electrónica:** publicacions@uv.es | llibreria@uv.es

 **Atención personal:** PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA:
de 9 a 14h, de lunes a viernes*

LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT: de 10 a 19h de lunes a viernes*

*(consulte horarios en periodos de vacaciones)

 **Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones:** <https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp>

 **Encuestas:** <http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/enquestes/estudiants/satisfaccio-serveis/questionaris-1285893262238.html>

Las quejas y las sugerencias recibidas en el Servicio de Publicaciones se responden en un plazo máximo de 30 días naturales.

Medidas de enmienda

Los usuarios que consideren que la unidad incumple los compromisos declarados en la Carta de Servicios podrán formular sus quejas mediante:

- El Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UV: <http://www.uv.es/bustia>
- Escrito presentado en el Registro de la UV, dirigido al Servicio de Publicaciones.

En caso de incumplimiento, se informará al usuario de las causas por las que 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 ha sido aprobada por el vicerrector Antonio Ariño Villarroya con fecha 23 de enero de 2017.

La vigencia de esta será de cuatro años a partir del día 24 de enero de 2017, salvo que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

La carta y el tríptico serán accesibles en la web del Servicio de Publicaciones (<http://puv.uv.es>).

Localización

Nombre Unidad: Servicio de Publicaciones
Dirección: Arts Gràfiques, 13 Bajo
46010 València
Teléfono: (+34) 96 386 41 15
Fax: (+34) 96 386 40 67
Dirección electrónica: publicacions@uv.es; llibreria@uv.es
Web: <http://puv.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, y en La Llibreria de la Universitat de 10 a 19 h de lunes a viernes. Consulte horarios en periodos de vacaciones.

Medios de transporte público

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



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

