

Indicadores

1. Ítem1: En general, estoy satisfecho/a con la información recibida del Servicio de Publicaciones durant el proceso de edición. [C1]
2. Ítem2: En general, estoy satisfecho/a con la edición. [C1]
3. Ítem3: En general, estoy satisfecho/a con el resultado de la coedición con el Servicio de Publicaciones. [C2]
4. Porcentaje de consultas atendidas en el plazo máximo de 5 días hábiles. [C3]
5. Porcentaje de formalización de contratos respecto del total de publicaciones con sello de PUV. [C4]
6. Porcentaje de liquidaciones a los titulares de los derechos, comunicadas en el plazo (dentro del primer cuatrimestre del año natural). [C5]
7. Porcentaje de campañas de marketing diseñadas en relación con las novedades de PUV. [C6]
8. Porcentaje de novedades distribuidas antes de 15 días desde la recepción de la publicación en el almacén. [C7]
9. Grado de cumplimiento de la comercialización de los libros electrónicos de PUV en plataformas más reconocidas. [C8]
10. Porcentaje de comunicaciones hechas sobre la entrega de publicaciones no disponibles en LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT dentro del plazo. [C9]
11. Porcentaje de compras en línea gestionadas en el plazo (máximo 3 días hábiles) y las informadas. [C10]
12. Porcentaje de reclamaciones por defecto de embalaje. [C11]
13. Número de títulos disponibles en soporte electrónico destinados al préstamo en la plataforma. [C12]

Vigencia

Este tríptico es una versión reducida de la carta de servicios original. La versión íntegra puede encontrarla en <http://puv.uv.es>

La Carta de Servicios del Servicio de Publicaciones permanecerá vigente hasta el 23 de enero de 2021.

Localización y horarios de atención

Contacto

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>

Atención Personal

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.

Cómo llegar

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

Formas de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de los servicios y dar su opinión, puede utilizar las vías siguientes:

1. Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones: <http://www.uv.es/bustia>
2. Encuesta: <http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/enquestes/estudiants/satisfaccio-serveis/questionaris-1285893262238.html>



CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Publicaciones

Derechos y deberes

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 demandas 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 a la editorial para la su evaluación y/o edición.
- Comunicarse 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.



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

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 Librería 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 prestados

EDICIÓN DE LAS PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA (PUV)

S1. 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.

COEDICIONES

S2. Coeditar, mediante acuerdos y convenios con otras instituciones y editoriales (públicas y privadas).

PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDITORIALES

S3. 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 i traducción.
 	Diseño.
 	Maquetación.
 	Impresión.
 	Publicaciones de encargo.
 	Control de calidad de la edición.

GESTIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

S4. 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).

PROMOCIÓN DE LAS PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA (PUV): NOVEDADES Y FONDO

S5. 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.

COMERCIALIZACIÓN DEL FONDO EDITORIAL EN PAPEL DE LA UV

S6. 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.

COMERCIALIZACIÓN DEL FONDO EDITORIAL ELECTRÓNICO DE LA UV

S7. Gestionar la explotación del libro electrónico de la UV mediante plataformas comerciales y gestores de contenidos: Google, Apple Store, Unebooks, Amazon, Odilo, Bibliografica, Casalini...

VENTA DIRECTA AL PÚBLICO EN LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT

S8. 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.

VENTA EN LÍNEA AL PÚBLICO DEL FONDO EDITORIAL PROPIO Y DEL DE OTRAS EDITORIALES UNIVERSITARIAS Y/O INSTITUCIONES

S9. 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

PROMOCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTA DEL FONDO DE OTRAS EDITORIALES UNIVERSITARIAS ESPAÑOLAS (UNE) Y DE OTRAS INSTITUCIONES

S10. Promocionar, distribuir y vender el fondo de las editoriales universitarias españolas (UNE) y de otras instituciones a librerías, bibliotecas y distribuidores nacionales e internacionales, utilizando todos los canales de comercialización al alcance.

PRÉSTAMO DEL FONDO EDITORIAL DE PUV MEDIANTE EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS

S11. 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.odilotk.es, para que sean ofrecidas en préstamo a la comunidad universitaria.

Compromisos

EDICIÓN DE LAS PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA (PUV)

C1. 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 tota la documentación necesaria. [S1]

COEDICIONES

C2. 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. [S2]

PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDITORIALES

C3. 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. [S3]

GESTIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

C4. 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. [S4]

C5. Comunicar y liquidar anualmente a los titulares los derechos de explotación de sus obras dentro del primer cuatrimestre del año natural. [S4]

PROMOCIÓN DE LAS PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA (PUV): NOVEDADES Y FONDO

C6. 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. [S5]

COMERCIALIZACIÓN DEL FONDO EDITORIAL EN PAPEL DE LA UV

C7. 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. [S6]

COMERCIALIZACIÓN DEL FONDO EDITORIAL ELECTRÓNICO DE LA UV

C8. Comercializar los libros electrónicos de la UV a través de las plataformas de venta en línea más reconocidas. [S7]

VENTA DIRECTA AL PÚBLICO EN LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT

C9. Ilnformar 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. [S8]

VENTA EN LÍNEA AL PÚBLICO DEL FONDO EDITORIAL PROPIO Y DEL DE OTRAS EDITORIALES UNIVERSITARIAS Y/O INSTITUCIONES

C10. 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. [S9]

PROMOCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTA DEL FONDO DE OTRAS EDITORIALES UNIVERSITARIAS ESPAÑOLAS (UNE) Y DE OTRAS INSTITUCIONES

C11. Garantizar el envío de la petición adecuadamente embalada para asegurar la llegada en perfectas condiciones. [S10]

PRÉSTAMO DEL FONDO EDITORIAL DE PUV MEDIANTE EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS

C12. Incrementar progresivamente la cantidad de títulos disponibles en soporte electrónico para el préstamo en la plataforma. [S11]