



CARTA DE SERVEIS

Servei de Publicacions

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



Índex

- Missió — p.5
- Serveis, compromisos i indicadors — p.6
- Drets i Deures de les persones usuàries — p.12
- Legislació aplicable — p.14
- Formes de participació i col·laboració — p.17
- Mesures d'esmena — p.18
- Vigència — p.18
- Localització — p.19
- Atenció personal — p.19
- Com arribar — p.19

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 les Publicacions de la Universitat de València (PUV)

Servei 1 *Editar les publicacions una vegada aprovades pel Comit  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.

Manuais i material didàctic i docent.

Revistes.

Obres de divulgació, d'inter s cultural i social.

Obres institucionals.

Compromis 1 Garantir una edició professional d'acord amb els criteris de qualitat de PUV i assegurar a l'autor 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, mitjan nt acords i convenis amb altres institucions i editorials (públiques i privades).*

Compromis 2 Garantir una edició professional i de qualitat d'acord amb el prestigi del nostre segell editorial, per tal d'obtenir la satisfacció dels coeditors.

Indicador 3 Ítem3: En general, estic satisfet/a amb el resultat de la coedició amb el Servei de Publicacions.

Prestació de 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.

Gestió de drets de propietat intel·lectual

Servei 4 *Gestionar els drets de propietat intel·lectual dels autors i dels legítims titulars (traductors, il·lustradors...) 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 (autor, traductor, il·lustrador...) tant per a l'adquisició com per a la cessió de drets.

Indicador 5 Percentatge de formalització de contractes respecte del total de publicacions amb segell de PUV.

Compromís 5 Comunicar i liquidar anualment als titulars els drets d'explotació de les seues obres dins del primer quadrimestre de l'any natural.

Indicador 6 Percentatge de liquidacions als titulars dels drets, comunicades a termini (dins el primer quadrimestre de l'any natural).

Promoció de les Publicacions de la Universitat de València (PUV): novetats i fons

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, distribuïdors, premsa, prescriptors i públic en general) el treball dels nostres autors.*

Compromís 6 Dissenyar una campanya de màrqueting 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 màrqueting 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 distribuïdors, 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 des de la recepció de la publicació al magatzem de l'editorial, així com la distribució comercial internacional a Argentina, Colòmbia i Mèxic.

Indicador 8 Percentatge de novetats distribuïdes abans de quinze 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 la UV mitjançant plataformes comercials i gestors de continguts: Google, Apple Store, Unebooks, Amazon, Odilo, Bibliografica, Casalini...*

Compromís 8 Comercialitzar els llibres electrònics de la UV a través de les plataformes de venda en línia més reconegudes.

Indicador 9 Grau de compliment de la comercialització dels llibres electrònics de PUUV en plataformes més reconegudes.

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 als membres de la comunitat universitària de la UV, i dels fons de les editorials universitàries espanyoles i els d'altres proveïdors institucionals.*

Compromís 9 Informar sempre els usuaris 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 del fons editorial propi i del d'altres editorials universitàries i/o institucions

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 tres 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 a termini (màxim 3 dies hàbils) i les informades.

Promoció, distribució i venda del fons d'altres editorials universitàries espanyoles (UNE) i d'altres institucions

Servei 10 *Promocionar, distribuir i vendre el fons de les editorials universitàries espanyoles (UNE) i d'altres institucions a llibreries, biblioteques i distribuïdors 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'emalatge.

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 <http://uv.odilotk.es>, 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 dels Usuaris

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta el Servei de Publicacions tenen els drets reconeguts a l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i en particular els següents:

- Rebre un tracte correcte i personalitzat tant 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 que s'hi ofereixen.
- 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 a l'editorial per a la seua avaluació i/o edició.
- Comunicar-se amb la unitat a través d'un punt d'accés general electrònic.
- Ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seues relacions amb la unitat.
- 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 dels Usuaris

- 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 (PUV) en qualsevol document en què empre 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.
- Llei Orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'Universitats i Llei Orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei 6/2001.
- Decret 45/2013, de 28 de març del Consell de la Generalitat Valenciana que modifica els Estatuts de la Universitat de València aprovats pel Decret 128/2004, de 30 de juliol, del Consell de la Generalitat Valenciana.
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics i Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de riscos laborals.
- Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals del sistema per la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics, dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat Valenciana.
- Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'Administració i les organitzacions de la Generalitat valenciana.
- 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.

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 [2002/6582].
- Llei 9/2014, de 29 de desembre, d'impuls de l'activitat i del mecenatge cultural a 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).
- Ordre, de 15 d'octubre de 1982, de la Conselleria de Cultura i Educació, per la qual es regula la destinació dels exemplars dipositats en el Dipòsit Legal de Llibres (DOGV del 10/11/1982).
- Decret 116/2012, de 9 de octubre, del Dipòsit Legal de Catalunya, art. 8 (DOGC 6231).
- 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 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 d'abril, i la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.
- Reial decret 484/1990, de 30 de març, sobre el preu de venda al públic de llibres (BOE núm. 95, de 20/04/1990).
- 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 legislatiu 1/1996, de 12 de abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual, i es regularitzen, aclareixen i harmonitzen les disposicions legals vigents sobre la matèria. Deroga la Llei de Propietat Intel·lectual d'11 de novembre de 1987, així com les lleis posteriors que la modificaven parcialment (BOE de 22/04/1996).
- Reial decret 114/2000, de 28 de gener, pel qual es crea i regula la Comissió Interministerial per a actuar contra les activitats que vulneren els drets de propietat intel·lectual i industrial (BOE de 8/02/2000).
- Reial decret 281/2003, de 7 de març, pel qual s'aprova el Reglament del Registre General de la Propietat Intel·lectual (BOE de 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 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).
- 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, 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.
- 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 dels serveis, els usuaris del Servei de Publicacions podran:

- Donar la seua opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts.
- Plantejar queixes i reclamacions si els serveis rebuts no resulten satisfactoris.
- Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc., que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta el Servei de Publicacions.
- Formular qualsevol suggeriment que ens ajude a millorar.

Vies de comunicació

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

 **Atenció postal:** C/ Arts Gràfiques, 13 baix 46010 VALÈNCIA

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


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

 **Atenció personal:** PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA:
de 9 a 14h, de dilluns a divendres.*

LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT: de 10 a 19h de dilluns a divendres*

*(consulteu horaris en períodes de vacances)

 **Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions:** <https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp>

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

Les queixes i els suggeriments rebuts al Servei de Publicacions es responen en un termini màxim de 30 dies naturals.

Mesures d'esmena

Els usuaris que consideren que la unitat incompleix els compromisos declarats en la Carta de Serveis podran formular les seues queixes mitjançant:

- Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV: <http://www.uv.es/bustia>
- Escrit presentat al Registre de la UV, adreçat al Servei de Publicacions.

En cas d'incompliment, s'informarà a l'usuari 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 ha estat aprovada per el vicerector Antonio Ariño Villarroya amb data 23 de gener de 2017.

La vigència d'aquesta serà de quatre anys a partir del dia 24 de gener del 2017, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

La carta i el tríptic seran accessibles en la web del Servei de Publicacions (<http://puv.uv.es>)

Localització

Nom Unitat: Servei de Publicacions
Adreça: Arts Gràfiques, 13 Baix
46010 València
Telèfon: (+34) 96 386 41 15
Fax: (+34) 96 386 40 67
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 Universitat de 10 a 19 h. de dilluns a 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

