

## 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. Número de contratos formalizados de publicaciones realizadas con el 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 hábiles 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](mailto:publicacions@uv.es); [llibreria@uv.es](mailto: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:

<span> </span>	Monografías científicas.
<span> </span>	Manuales y material didáctico y docente.
<span> </span>	Revistas.
<span> </span>	Obras de divulgación, de interés cultural y social.
<span> </span>	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:

<span> </span>	Gestión de derechos.
<span> </span>	Gestión de ISBN y Depósito Legal.
<span> </span>	Corrección i traducción.
<span> </span>	Diseño.
<span> </span>	Maquetación.
<span> </span>	Impresión.
<span> </span>	Publicaciones de encargo.
<span> </span>	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:

<span> </span>	http://www.lallibreria-uv.es
<span> </span>	http://puv.uv.es
<span> </span>	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 hábiles desde la recepción de la publicación, en el almacén de la editorial. [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.** Ilinformar 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]