

Indicador

1. Ítem1: En general, estic satisfet/a amb la informació rebuda pel Servei de Publicacions durant el procés d'edició. [C1]
2. Ítem2: En general, estic satisfet/a amb l'edició. [C1]
3. Ítem3: En general, estic satisfet/a amb el resultat de la coedició amb el Servei de Publicacions. [C2]
4. Percentatge de consultes ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils. [C3]
5. Percentatge de formalització de contractes respecte del total de publicacions amb segell de PUV. [C4]
6. Percentatge de liquidacions als titulars dels drets, comunicades a termini (dins el primer quadrimestre de l'any natural). [C5]
7. Percentatge de campanyes de màrqueting dissenyades en relació amb les novetats de PUV. [C6]
8. Percentatge de novetats distribuïdes abans de quinze dies des de la recepció de la publicació al magatzem. [C7]
9. Grau de compliment de la comercialització dels llibres electrònics de PUV en plataformes més reconegudes. [C8]
10. Percentatge de comunicacions fetes sobre el lliurament de publicacions no disponibles a LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT dins del termini. [C9]
11. Percentatge de compres en línia gestionades a termini (màxim 3 dies hàbils) i les informades. [C10]
12. Percentatge de reclamacions per defecte d'embalatge. [C11]
13. Nombre de títols disponibles en suport electrònic destinats al préstec a la plataforma. [C12]

Vigència

Aquest tríptic és una versió reduïda de la carta de serveis original. La versió íntegra podeu trobar-la en <http://puv.uv.es>

La Carta de Serveis del Servei de Publicacions romandrà vigent fins el 23 de gener de 2021.

Localització i horaris d'atenció

Contacte

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>

Atenció Personal

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.

Com arribar

Metro: Línia 3 Facultats
Autobusos: Línies 12, 29, 30, 31, 9, 80 i 81
Valenbisi: Estació 88. Avda. Blasco Ibáñez, 28

Formes de participació i col·laboració

Per col·laborar en la millora dels serveis i donar la vostra opinió, podeu utilitzar les vies següents:

1. Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions: <http://www.uv.es/bustia>

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



CARTA DE SERVEIS

Servei de Publicacions

Drets i deures

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.



UNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

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 prestats

EDICIÓ DE LES PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA (PUV)

S1. Editar les publicacions una vegada aprovades pel Comitè 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.
	Manuale s i material didàctic i docent.
	Revistes.
	Obres de divulgació, d'interès cultural i social.
	Obres institucionals.

COEDICIONS

S2. Coeditar, mitjançant acords i convenis amb altres institucions i editorials (públiques i privades).

PRESTACIÓ DE SERVEIS EDITORIALS

S3. 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.

GESTIÓ DE DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL

S4. 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).

PROMOCIÓ DE LES PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA (PUV): NOVETATS I FON

S5. 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.

COMERCIALIZACIÓ DEL FONS EDITORIAL EN PAPER DE LA UV

S6. 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.

COMERCIALIZACIÓ DEL FONS EDITORIAL ELECTRÒNIC DE LA UV

S7. Gestionar l'explotació del llibre electrònic de la UV mitjançant plataformes comercials i gestors de continguts: Google, Apple Store, Unebooks, Amazon, Odilo, Bibliografica, Casalini...

VENDA DIRECTA AL PÚBLIC A LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT

S8. 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.

VENDA EN LÍNIA AL PÚBLIC DEL FONS EDITORIAL PROPI I DEL D'ALTRES EDITORIALS UNIVERSITÀRIES I/O INSTITUCIONS

S9. 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.lalibreria-uv.es
	http://puv.uv.es
	http://ebooks-uv.es

PROMOCIÓ, DISTRIBUCIÓ I VENDA DEL FONS D'ALTRES EDITORIALS UNIVERSITÀRIES ESPANYOLES (UNE) I D'ALTRES INSTITUCIONS

S10. 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.

PRÉSTEC DEL FONS EDITORIAL DE PUV MITJANÇANT EL SERVEI DE BIBLIOTEQUES

S11. 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 siguen oferides en préstec a la comunitat universitària.

Compromisos

EDICIÓ DE LES PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA (PUV)

C1. 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. [S1]

COEDICIONS

C2. Garantir una edició professional i de qualitat d'acord amb el prestigi del nostre segell editorial, per tal d'obtenir la satisfacció dels coeditors. [S2]

PRESTACIÓ DE SERVEIS EDITORIALS

C3. 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. [S3]

GESTIÓ DE DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL

C4. 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. [S4]

C5. Comunicar i liquidar anualment als titulars els drets d'explotació de les seues obres dins del primer quadrimestre de l'any natural. [S4]

PROMOCIÓ DE LES PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA (PUV): NOVETATS I FON

C6. 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. [S5]

COMERCIALIZACIÓ DEL FONS EDITORIAL EN PAPER DE LA UV

C7. 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. [S6]

COMERCIALIZACIÓ DEL FONS EDITORIAL ELECTRÒNIC DE LA UV

C8. Comercialitzar els llibres electrònics de la UV a través de les plataformes de venda en línia més reconegudes. [S7]

VENDA DIRECTA AL PÚBLIC A LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT

C9. 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. [S8]

VENDA EN LÍNIA AL PÚBLIC DEL FONS EDITORIAL PROPI I DEL D'ALTRES EDITORIALS UNIVERSITÀRIES I/O INSTITUCIONS

C10. 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 puguen dificultar o impedir el compromís del servei. [S9]

PROMOCIÓ, DISTRIBUCIÓ I VENDA DEL FONS D'ALTRES EDITORIALS UNIVERSITÀRIES ESPANYOLES (UNE) I D'ALTRES INSTITUCIONS

C11. Garantir l'enviament de la comanda adequadament embalada per a assegurar l'arribada en perfectes condicions. [S10]

PRÉSTEC DEL FONS EDITORIAL DE PUV MITJANÇANT EL SERVEI DE BIBLIOTEQUES

C12. Incrementar progressivament la quantitat de títols disponibles en suport electrònic per al préstec a la plataforma. [S11]