

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024

Servei de Publicacions Universitat de València

COMPROMISO C1

Garantizar una edición profesional de acuerdo con los criterios de calidad de PUV y asegurar a autores y autoras el acceso al seguimiento continuo del proceso de edición de su obra con la puesta a disposición de toda la documentación necesaria.

Servicio asociado 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

INDICADOR IND1. Ítem 1: En general, estoy satisfecho/a con la información recibida del Servei de Publicacions durante el proceso de edición.

Fórmula: Media - ítem valorado en escala Likert 5 (1: Muy en desacuerdo, 5: Muy de acuerdo)

Valor: 4,70 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 4

Desviación: 0,70 (escala de 1 a 5)

INDICADOR IND2. Ítem 2: En general, estoy satisfecho/a con la edición.

Fórmula: Media - ítem valorado en escala Likert 5 (1: Muy en desacuerdo, 5: Muy de acuerdo)

Valor: 4,80 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 4

Desviación: 0,80 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C2

Garantizar una edición profesional y de calidad de acuerdo con el prestigio de nuestro sello editorial para obtener la satisfacción de las entidades coeditoras.

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

INDICADOR IND3. Ítem 3: En general, estoy satisfecho/a con el resultado de la coedición con el Servei de Publicacions.

Fórmula: Media - ítem valorado en escala Likert 5 (1: Muy en desacuerdo, 5: Muy de acuerdo)

Valor: 4,70 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 4

Desviación: 0,70 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO 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.

Servicio asociado S3. Prestar servicios editoriales (completos o parciales) a nuestra comunidad universitaria destinados a la edición en cualquier soporte: - Gestión de derechos - Gestión de ISBN y Depósito Legal - Corrección y traducción - Diseño - Maquetación - Impresión - Publicaciones por encargo - Control de calidad de la edición

INDICADOR IND4. Porcentaje de consultas atendidas en el plazo máximo de 5 días hábiles.

Fórmula: $(\text{Nº de consultas atendidas en 5 días hábiles} / \text{Total de consultas resueltas}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C4

Formalizar los contratos correspondientes, de acuerdo con la legislación vigente, para garantizar la protección de los derechos de creación (autorías, traducciones, ilustraciones...) tanto para la adquisición como para la cesión de derechos.

Servicio asociado S4. Gestionar los derechos de propiedad intelectual de autores y autoras y de titulares legítimos (de traducciones, ilustraciones...) de las publicaciones de la UV (cesión y adquisición de derechos).

INDICADOR IND5. Porcentaje de contratos enviados antes de dos meses en relación con los proyectos aprobados.

Fórmula: $(\text{Número de contratos enviados antes de dos meses} / \text{Número de proyectos aprobados}) \times 100$.

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C5

Comunicar a las personas titulares, anualmente y dentro del primer trimestre del año, las liquidaciones de ventas por los derechos de explotación de sus obras.

Servicio asociado S4. Gestionar los derechos de propiedad intelectual de autores y autoras y de titulares legítimos (de traducciones, ilustraciones...) de las publicaciones de la UV (cesión y adquisición de derechos).

INDICADOR IND6. Porcentaje de liquidaciones a las personas titulares de los derechos, comunicadas en el plazo establecido (dentro del primer trimestre del año natural).

Fórmula: $(\text{Número de liquidaciones de derechos comunicadas dentro del 1º trimestre} / \text{Total})$

de liquidaciones realizadas) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C6

Diseñar una campaña de marketing adecuada para cada obra, con la colaboración de las personas responsables, mediante formularios, entrevistas, remisión de materiales promocionales a prescriptores y medios de comunicación, difusión a través de las redes sociales y activación en la página web de PUV de la ficha de la publicación.

Servicio asociado 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, distribuidoras, prensa, prescriptores y público en general) el trabajo de nuestros autores i autoras.

INDICADOR IND7. Porcentaje de campañas de marketing diseñadas en relación a las novedades de PUV.

Fórmula: $(N^{\circ} \text{ campañas de marketing diseñadas} / \text{Total de novedades de PUV}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO 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.

Servicio asociado S6. Distribuir y vender el fondo editorial en papel de la UV a distribuidoras, librerías y bibliotecas mediante redes nacionales e internacionales, empleando todos los canales de comercialización al alcance.

INDICADOR IND8. Porcentaje de novedades distribuidas en el territorio estatal antes de 15 días desde la recepción de la publicación en el almacén.

Fórmula: $(\text{Número de novedades distribuidas en el territorio estatal dentro de 15 días hábiles} / \text{Total de novedades distribuidas}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C8

Poner a disposición de plataformas comerciales y gestoras de contenidos los libros electrónicos de PUV susceptibles por sus características técnicas de ello.

Servicio asociado S7. Gestionar la explotación del libro electrónico de PUV mediante plataformas comerciales y gestoras de contenidos.

INDICADOR IND9. Grado de cumplimiento de la distribución de los libros electrónicos de PUV en plataformas comerciales y gestoras de contenidos.

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Valor: 1 Sí = 1, No = 0

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Desviación: 0 Sí = 1, No = 0

COMPROMISO C9

Informar siempre a la persona usuaria 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.

Servicio asociado S8. Venta directa al público en LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT del fondo editorial propio, con precios especiales para la comunidad universitaria de la UV, y de los fondos de las editoriales universitarias españolas y los de otros proveedores institucionales.

INDICADOR IND10. Porcentaje de comunicaciones hechas sobre la entrega de publicaciones no disponibles en LA LIBRERÍA DE LA UNIVERSIDAD dentro del plazo.

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de comunicaciones hechas sobre la entrega de publicaciones no disponibles} / \text{Total de publicaciones vendidas no disponibles a la librería en el momento}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO 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.

Servicio asociado S9. Venta en línea al público en general del fondo editorial propio (en papel y electrónico) y del de los otros proveedores de La Llibreria (en papel), mediante las páginas web del Servei de Publicacions: - <http://www.lallibreria-uv.es> - <http://puv.uv.es> - <http://ebooks-uv.es>

INDICADOR IND11. Porcentaje de compras en línea gestionadas en un plazo máximo de 3 días hábiles y las informadas.

Fórmula: $((\text{Número de compras en línea gestionadas en el plazo máximo de 3 días hábiles} + \text{las informadas}) / \text{Total de compras en línea realizadas}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C11

Garantizar el envío del pedido adecuadamente embalado para asegurar la llegada en perfectas condiciones.

Servicio asociado S10. Promocionar, distribuir y vender el fondo de las editoriales universitarias

españolas (UNE) y de otras instituciones a librerías, bibliotecas y distribuidoras nacionales e internacionales, empleando todos los canales de comercialización al alcance.

INDICADOR IND12. Porcentaje de reclamaciones por defecto de embalaje.

Fórmula: $(\text{Nº de reclamaciones recibidas por defecto de embalaje} / \text{Total de pedidos enviados}) \times 100$

Valor: No disponible

Meta: 0%

Desviación: No disponible

COMPROMISO C12

Incrementar progresivamente la cantidad de títulos disponibles en soporte electrónico para el préstamo en la plataforma.

Servicio asociado S11. Poner a disposición del Servei de Biblioteques las publicaciones de PUV, en formato papel y electrónico, para que sean ofrecidas en préstamo a la comunidad universitaria.

INDICADOR IND13. Número de títulos disponibles en soporte electrónico destinados al préstamo en la plataforma.

Fórmula: Número de títulos disponibles anualmente en soporte electrónico destinados al préstamo en la plataforma

Valor: 155 títulos

Meta: Evolución positiva

Desviación: 18 títulos