

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2024

Servei de Publicacions Universitat de València

COMPROMÍS C1

Garantir una edició professional d'acord amb els criteris de qualitat de PUV i assegurar a autors i autores l'accés al seguiment continu del procés d'edició de la seua obra amb la posada a disposició de tota la documentació necessària.

Servei associat 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 - Manuals i material didàctic i docent - Revistes - Obres de divulgació, d'interès cultural i social - Obres institucionals

INDICADOR IND1. Ítem1: En general, estic satisfet/a amb la informació rebuda pel Servei de Publicacions durant el procés d'edició.

Fórmula: Mitjana - ítem valorat en escala Likert 5 (1: Molt en desacord, 5: Molt d'acord)

Valor: 4,70

Meta: Major o igual a 4

Desviació: 0,70 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND2. Ítem2: En general, estic satisfet/a amb l'edició.

Fórmula: Mitjana - ítem valorat en escala Likert 5 (1: Molt en desacord, 5: Molt d'acord)

Valor: 4,80

Meta: Major o igual a 4

Desviació: 0,80 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C2

Garantir una edició professional i de qualitat d'acord amb el prestigi del nostre segell editorial, per tal d'obtenir la satisfacció de les entitats coeditoras.

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

INDICADOR IND3. Ítem3: En general, estic satisfet /a amb el resultat de la coedició amb el Servei de Publicacions.

Fórmula: Mitjana - ítem valorat en escala Likert 5 (1: Molt en desacord, 5: Molt d'acord)

Valor: 4,70

Meta: Major o igual a 4

Desviació: 0,70 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS 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.

Servei associat 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

INDICADOR IND4. Percentatge de consultes ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils.

Fórmula: $(\text{Nre. de consultes ateses en 5 dies hàbils} / \text{Total de consultes resoltes}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C4

Formalitzar els contractes corresponents, d'acord amb la legislació vigent, per a garantir la protecció dels drets de creació (per autoria, traducció, il·lustracions...) tant per a l'adquisició com per a la cessió de drets.

Servei associat S4. Gestionar els drets de propietat intel·lectual d'autors i autores i dels legítims titulars (de traduccions, il·lustracions...) de les publicacions de la UV (cessió i adquisició de drets).

INDICADOR IND5. Percentatge de contractes enviats abans de dos mesos en relació amb els projectes aprovats.

Fórmula: $(\text{Nre. de contractes enviats abans de dos mesos} / \text{Nre de projectes aprovats}) \times 100$.

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C5

Comunicar a les persones titulars anualment i dins del primer trimestre de l'any, les liquidacions de vendes pels drets d'exploació de les seues obres.

Servei associat S4. Gestionar els drets de propietat intel·lectual d'autors i autores i dels legítims titulars (de traduccions, il·lustracions...) de les publicacions de la UV (cessió i adquisició de drets).

INDICADOR IND6. Percentatge de liquidacions a les persones titulars dels drets, comunicades dins del termini (dins el primer trimestre de l'any natural)

Fórmula: $(\text{Nre. de liquidacions de drets comunicades dins del 1er trimestre} / \text{Total de liquidacions realitzades}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C6

Dissenyar una campanya de màrqueting adient per a cada obra, amb la col·laboració de les persones responsables de l'edició mitjançant formularis, entrevistes, tramesa de materials promocionals a prescriptors i mitjans de comunicació, difusió a través de les xarxes socials i activació en la pàgina web de PUV de la fitxa de la publicació.

Servei associat 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, distribuïdores, premsa, prescriptors i públic en general) el treball dels nostres autors i autores.

INDICADOR IND7. Percentatge de campanyes de màrqueting dissenyades en relació a les novetats de PUV.

Fórmula: $(\text{Nre. campanyes de màrqueting dissenyades} / \text{Total de novetats de PUV}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C7

Garantir l'inici de la distribució comercial al territori estatal en un termini inferior a 15 dies hàbils des de la recepció de la publicació al magatzem de l'editorial.

Servei associat S6. Distribuir i vendre el fons editorial en paper de la UV a distribuïdores, llibreries i biblioteques mitjançant xarxes nacionals i internacionals, emprant tots els canals de comercialització a l'abast.

INDICADOR IND8. Percentatge de novetats distribuïdes al territori estatal abans de 15 dies des de la recepció de la publicació al magatzem.

Fórmula: $(\text{Nre. de novetats distribuïdes al territori estatal dins de 15 dies hàbils} / \text{Total de novetats distribuïdes}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C8

Posar a disposició els llibres electrònics de PUV susceptibles per les seues característiques tècniques a plataformes comercials i gestores de contingut.

Servei associat S7. Gestionar l'explotació del llibre electrònic de PUV mitjançant plataformes comercials i gestores de continguts.

INDICADOR IND9. Grau de compliment de la disposició dels llibres electrònics de PUV a plataformes comercials i gestores de contingut.

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Valor: 1 Sí = 1, No = 0

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Desviació: 0 Sí = 1, No = 0

COMPROMÍS C9

Informar sempre a la persona usuària 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.

Servei associat S8. Venda directa al públic a LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT del fons editorial propi, amb preus especials per a la comunitat universitària de la UV, i dels fons de les editorials universitàries espanyoles i els d'altres proveïdors institucionals.

INDICADOR IND10. Percentatge de comunicacions fetes sobre el lliurament de publicacions no disponibles a LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT dins del termini.

Fórmula: $(\text{Nre. de comunicacions fetes sobre el lliurament de publicacions no disponibles} / \text{Total de publicacions venudes no disponibles a la llibreria en el moment}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS 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 puguin dificultar o impedir el compromís del servei.

Servei associat 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 pàgines web del Servei de Publicacions: - <http://www.lallibreria-uv.es> - <http://puv.uv.es> - <http://ebooks-uv.es>

INDICADOR IND11. Percentatge de compres en línia gestionades en el termini màxim de 3 dies hàbils i les informades

Fórmula: $(\text{Nre. de compres en línia gestionades en el termini màxim de 3 dies hàbils} + \text{les informades}) / \text{Total de compres en línia realitzades}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C11

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

Servei associat S10. Promocionar, distribuir i vendre el fons de les editorials universitàries espanyoles (UNE) i d'altres institucions a llibreries, biblioteques i distribuïdores nacionals i internacionals, emprant tots els canals de comercialització a l'abast.

INDICADOR IND12. Percentatge de reclamacions per defecte d'embalatge.

Fórmula: $(\text{Nre. de reclamacions rebudes per defecte d'embalatge} / \text{Total de comandes enviades}) \times 100$

Valor: No disponible

Meta: 0%

Desviació: No disponible

COMPROMÍS C12

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

Servei associat S11. Posar a disposició del Servei de Biblioteques les publicacions de PUV, en format paper i en format electrònic, perquè siguin oferides en préstec a la comunitat universitària.

INDICADOR IND13. Nombre de títols disponibles en suport electrònic destinats al préstec a la plataforma.

Fórmula: Nombre de títols disponibles anualment en suport electrònic destinats al préstec a la plataforma

Valor: 155 títols

Meta: Evolució positiva

Desviació: 18 títols