

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2023

**Servei de Publicacions
Universitat de València**



EVOLUCIÓ DELS INDICADORS DURANT LA VIGÈNCIA DE LA CARTA

Indicador	2021	2022	2023	2024
1 Ítem1: En general, estic satisfet/a amb la informació rebuda pel Servei de Publicacions durant el procés d'edició.	4,70	4,60	4,60	
2 Ítem2: En general, estic satisfet/a amb l'edició.	4,72	4,70	4,80	
3 Ítem3: En general, estic satisfet /a amb el resultat de la coedició amb el Servei de Publicacions.	4,60	4,50	4,60	
4 Percentatge de consultes ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils.	100 %	100 %	100 %	
5 Percentatge de contractes enviats abans de dos mesos en relació amb els projectes aprovats.	100 %	100 %	100 %	
6 Percentatge de liquidacions a les persones titulars dels drets, comunicades dins del termini (dins el primer trimestre de l'any natural)	100 %	100 %	100 %	
7 Percentatge de campanyes de màrqueting dissenyades en relació a les novetats de PUV.	100 %	100 %	100 %	
8 Percentatge de novetats distribuïdes al territori estatal abans de 15 dies des de la recepció de la publicació al magatzem.	100 %	100 %	100 %	
9 Grau de compliment de la disposició dels llibres electrònics de PUV a plataformes comercials i gestores de contingut.	Sí	Sí	Sí	
10 Percentatge de comunicacions fetes sobre el lliurament de publicacions no disponibles a LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT dins del termini.	100 %	100 %	100 %	
11 Percentatge de compres en línia gestionades en el termini màxim de 3 dies hàbils i les informades	100 %	100 %	100 %	
12 Percentatge de reclamacions per defecte d'embalatge.	0 %	0 %	0 %	
13 Nombre de títols disponibles en suport electrònic destinats al préstec a la plataforma.	81 títols	105 títols	137 títols	

* En el cas dels terminis, la desviació positiva indica que s'ha complit el termini i la desviació negativa, que s'ha superat la data límit.

EDICIÓ DE PUBLICACIONS DE 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 - Manuals i material didàctic i docent - Revistes - Obres de divulgació, d'inter s cultural i social - Obres institucionals

Compromís 1

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.

INDICADORS:

1.  tem1: En general, estic satisfet/a amb la informació rebuda pel Servei de Publicacions durant el procés d'edició.

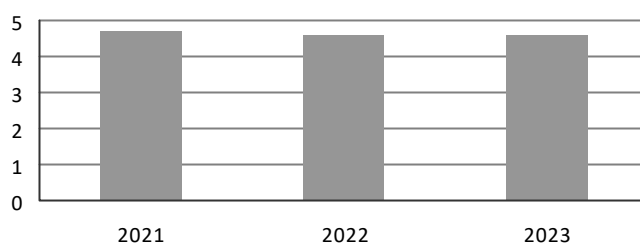
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	4,70		0,70	
2022	4,60		0,60	
2023	4,60		0,60	

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

Meta: Major o igual a 4

Unitat: escala d'1 a 5

Evolució de l'indicador



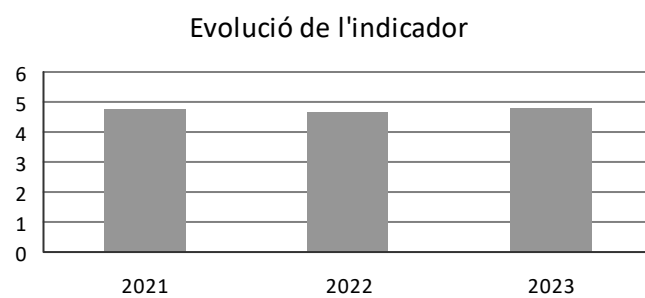
2.  tem2: En general, estic satisfet/a amb l'edició.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	4,72		0,72	
2022	4,70		0,70	
2023	4,80		0,80	

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

Meta: Major o igual a 4

Unitat: escala d'1 a 5



COEDICIONS

Servei 2

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

Compromís 2

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 coeditores.

INDICADORS:

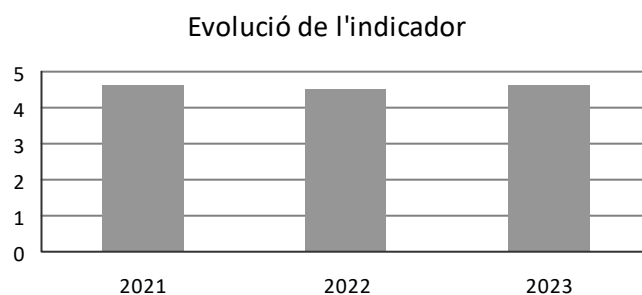
3. Ítem3: En general, estic satisfet /a amb el resultat de la coedició amb el Servei de Publicacions.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	4,60		0,60	
2022	4,50		0,50	
2023	4,60		0,60	

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

Meta: Major o igual a 4

Unitat: escala d'1 a 5



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.

INDICADORS:

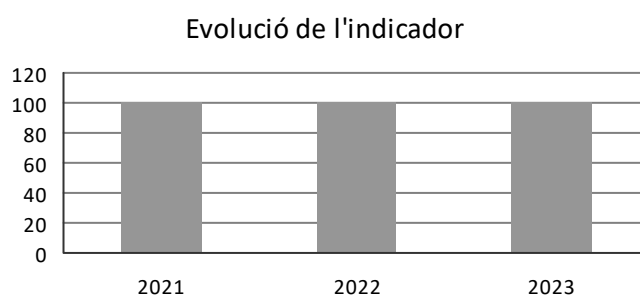
4. Percentatge de consultes ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	823/823	0	
2022	100	978/978	0	
2023	100	992/992	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %



DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Servei 4

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).

Compromís 4

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.

INDICADORS:

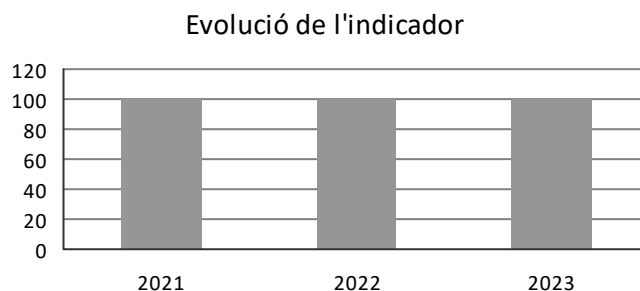
5. Percentatge de contractes enviats abans de dos mesos en relació amb els projectes aprovats.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	103/103	0	
2022	100	133/133	0	
2023	100	120/120	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %



DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Servei 4

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).

Compromís 5

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.

INDICADORS:

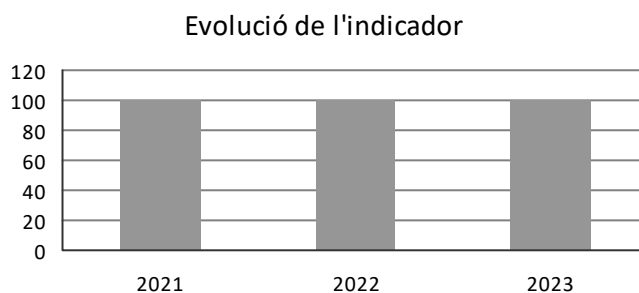
6. Percentatge de liquidacions a les persones titulars dels drets, comunicades dins del termini (dins el primer trimestre de l'any natural)

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	1.652/1.652	0	
2022	100	1.657/1.657	0	
2023	100	1.695/1.695	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %



PROMOCIÓ DE NOVETATS I FONS DE PUV

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

Compromís 6

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.

INDICADORS:

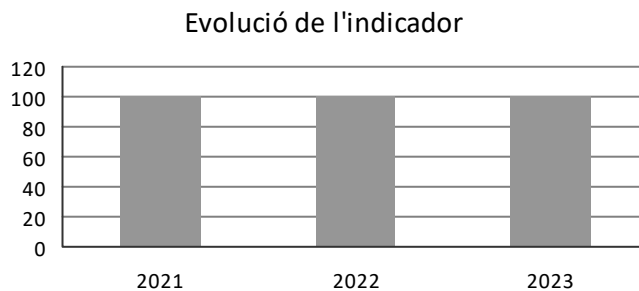
7. Percentatge de campanyes de màrqueting dissenyades en relació a les novetats de PUV.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	81/81	0	
2022	100	72/72	0	
2023	100	76/76	0	

Fórmula: (Nre. campanyes de màrqueting dissenyades / Total de novetats de PUV) x 100

Meta: 100%

Unitat: %



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 hàbils des de la recepció de la publicació al magatzem de l'editorial.

INDICADORS:

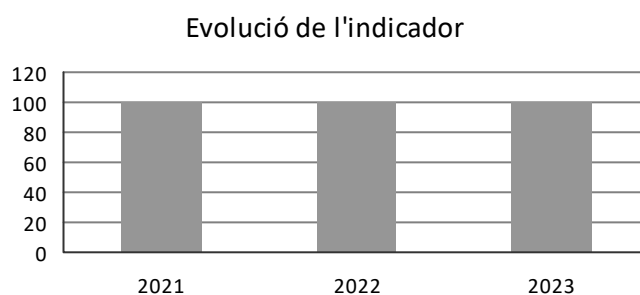
8. Percentatge de novetats distribuïdes al territori estatal abans de 15 dies des de la recepció de la publicació al magatzem.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	163/163	0	
2022	100	139/139	0	
2023	100	127/127	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %



COMERCIALITZACIÓ DEL FONS EDITORIAL ELECTRÒNIC DE LA UV

Servei 7

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

Compromís 8

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

INDICADORS:

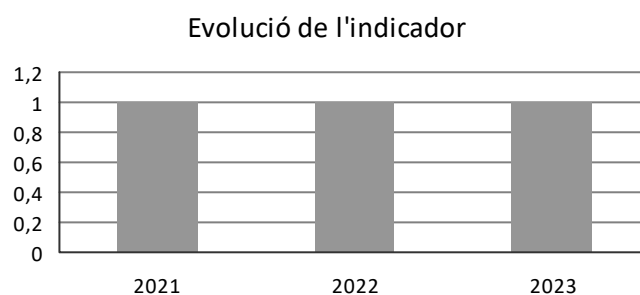
9. Grau de compliment de la disposició dels llibres electrònics de PUV a plataformes comercials i gestores de contingut.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	1		0	
2022	1		0	
2023	1		0	

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unitat: Sí = 1, No = 0



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

Compromís 9

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.

INDICADORS:

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

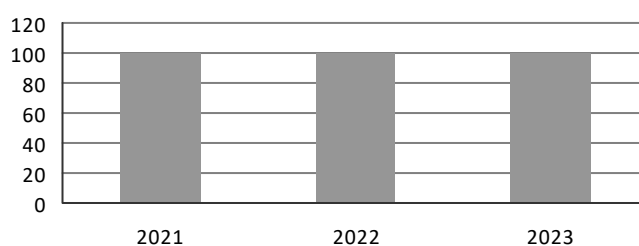
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	71/71	0	
2022	100	94/94	0	
2023	100	127/127	0	

Fórmula: (Nre. de comunicacions fetes sobre el lliurament de publicacions no disponibles / Total de publicacions venudes no disponibles a la llibreria en el moment) x 100

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



VENDA EN LÍNIA AL PÚBLIC

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 pàgines web del Servei de Publicacions: - <http://www.lalibreria-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.

INDICADORS:

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

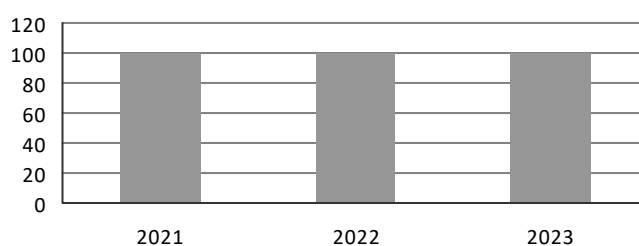
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	723/723	0	
2022	100	504/504	0	
2023	100	523/523	0	

Fórmula: (Nre. de compres en línia gestionades en el termini màxim de 3 dies hàbils + les informades) / Total de compres en línia realitzades) x 100

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



PROMOCIÓ, DISTRIBUCIÓ I VENDA DE LLIBRES I REVISTES

Servei 10

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.

Compromís 11

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

INDICADORS:

12. Percentatge de reclamacions per defecte d'embalatge.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	0	0/216	0	
2022	0	0/183	0	
2023	0	0/146	0	

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

Meta: 0%

Unitat: %



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, 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.

INDICADORS:

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

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	81		81	
2022	105		24	
2023	137		32	

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

Meta: Evolució positiva

Unitat: títols

