

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024

Servei de Publicacions
Universitat de València



EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DURANTE LA VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Indicador	2021	2022	2023	2024
1 Ítem 1: En general, estoy satisfecho/a con la información recibida del Servei de Publicacions durante el proceso de edición.	4,70	4,60	4,60	4,70
2 Ítem 2: En general, estoy satisfecho/a con la edición.	4,72	4,70	4,80	4,80
3 Ítem 3: En general, estoy satisfecho/a con el resultado de la coedición con el Servei de Publicacions.	4,60	4,50	4,60	4,70
4 Porcentaje de consultas atendidas en el plazo máximo de 5 días hábiles.	100 %	100 %	100 %	100 %
5 Porcentaje de contratos enviados antes de dos meses en relación con los proyectos aprobados.	100 %	100 %	100 %	100 %
6 Porcentaje de liquidaciones a las personas titulares de los derechos, comunicadas en el plazo establecido (dentro del primer trimestre del año natural).	100 %	100 %	100 %	100 %
7 Porcentaje de campañas de marketing diseñadas en relación a las novedades de PUV.	100 %	100 %	100 %	100 %
8 Porcentaje de novedades distribuidas en el territorio estatal antes de 15 días desde la recepción de la publicación en el almacén.	100 %	100 %	100 %	100 %
9 Grado de cumplimiento de la distribución de los libros electrónicos de PUV en plataformas comerciales y gestoras de contenidos.	Sí	Sí	Sí	Sí
10 Porcentaje de comunicaciones hechas sobre la entrega de publicaciones no disponibles en LA LIBRERÍA DE LA UNIVERSIDAD dentro del plazo.	100 %	100 %	100 %	100 %
11 Porcentaje de compras en línea gestionadas en un plazo máximo de 3 días hábiles y las informadas.	100 %	100 %	100 %	100 %
12 Porcentaje de reclamaciones por defecto de embalaje.	0 %	0 %	0 %	n. d.
13 Número de títulos disponibles en soporte electrónico destinados al préstamo en la plataforma.	81 títulos	105 títulos	137 títulos	155 títulos

* En el caso de los plazos, la desviación positiva indica que se ha cumplido el plazo y la desviación negativa, que se ha superado la fecha límite.

EDICIÓN DE PUBLICACIONES DE PUV

Servicio 1

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

Compromiso 1

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.

INDICADORES:

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

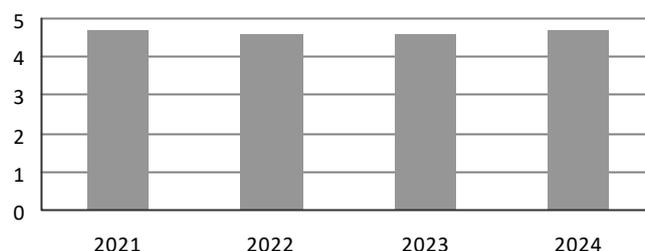
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	4,70		0,70
2022	4,60		0,60
2023	4,60		0,60
2024	4,70		0,70

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

Meta: Mayor o igual a 4

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



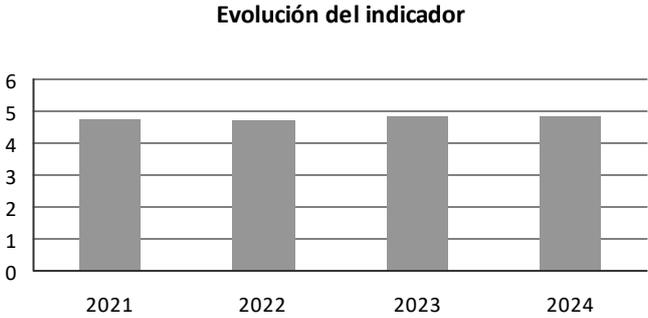
2. Ítem 2: En general, estoy satisfecho/a con la edición.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	4,72		0,72
2022	4,70		0,70
2023	4,80		0,80
2024	4,80		0,80

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

Meta: Mayor o igual a 4

Unidad: escala de 1 a 5



COEDICIONES

Servicio 2

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

Compromiso 2

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

INDICADORES:

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

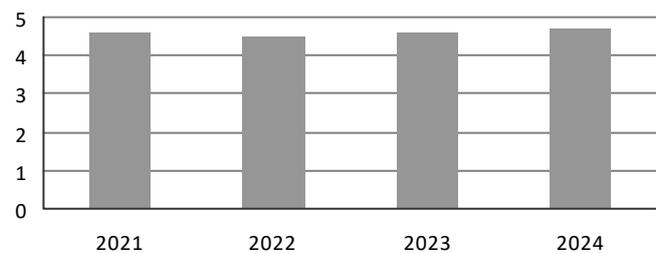
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	4,60		0,60
2022	4,50		0,50
2023	4,60		0,60
2024	4,70		0,70

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

Meta: Mayor o igual a 4

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



SERVICIOS EDITORIALES

Servicio 3

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

Compromiso 3

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.

INDICADORES:

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

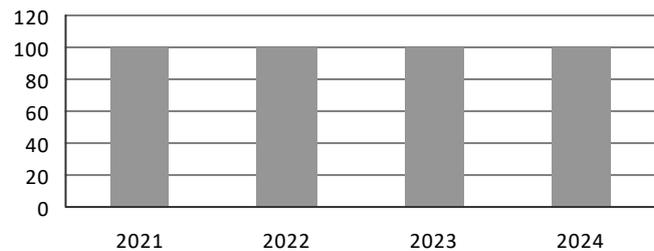
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	823/823	0
2022	100	978/978	0
2023	100	992/992	0
2024	100	99/99	0

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de consultas atendidas en 5 días hábiles} / \text{Total de consultas resueltas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Servicio 4

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).

Compromiso 4

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.

INDICADORES:

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

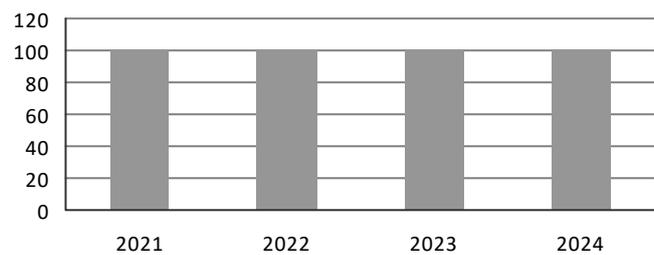
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	103/103	0
2022	100	133/133	0
2023	100	120/120	0
2024	100	110/110	0

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Servicio 4

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).

Compromiso 5

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.

INDICADORES:

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

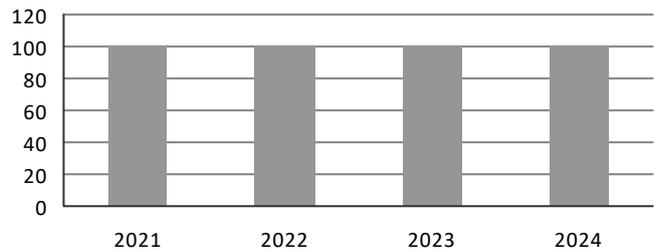
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	1.652/1.652	0
2022	100	1.657/1.657	0
2023	100	1.695/1.695	0
2024	100	1.805/1.805	0

Fórmula: $(\text{Número de liquidaciones de derechos comunicadas dentro del 1r trimestre} / \text{Total de liquidaciones realizadas}) \times 100$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



PROMOCIÓN DE NOVEDADES Y FONDOS DE PUV

Servicio 5

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.

Compromiso 6

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.

INDICADORES:

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

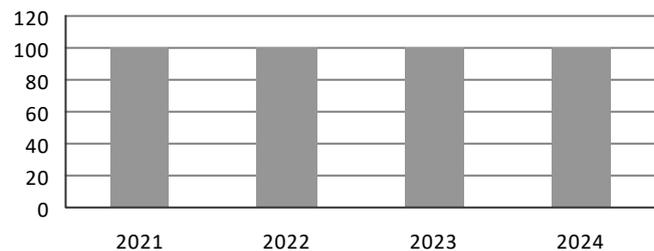
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	81/81	0
2022	100	72/72	0
2023	100	76/76	0
2024	100	60/60	0

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



COMERCIALIZACIÓN DEL FONDO EDITORIAL EN PAPEL DE LA UV

Servicio 6

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.

Compromiso 7

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.

INDICADORES:

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

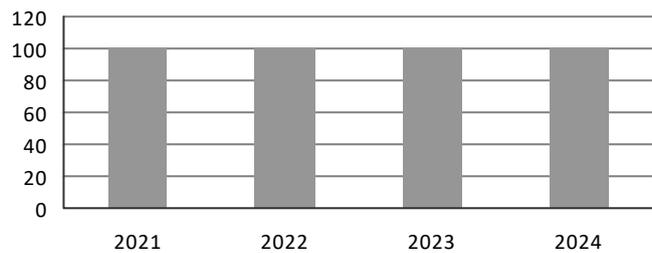
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	163/163	0
2022	100	139/139	0
2023	100	127/127	0
2024	100	143/143	0

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



COMERCIALIZACIÓN DEL FONDO EDITORIAL ELECTRÓNICO DE LA UV

Servicio 7

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

Compromiso 8

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

INDICADORES:

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

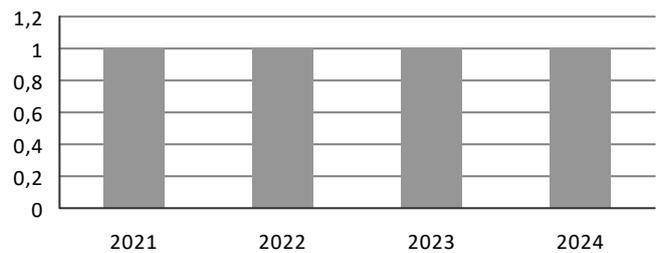
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	1		0
2022	1		0
2023	1		0
2024	1		0

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unidad: Sí = 1, No = 0

Evolución del indicador



VENTA DIRECTA AL PÚBLICO A LA LIBRERÍA DE LA UNIVERSIDAD

Servicio 8

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.

Compromiso 9

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.

INDICADORES:

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

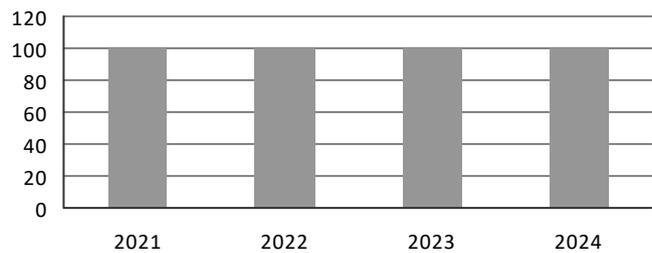
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	71/71	0
2022	100	94/94	0
2023	100	127/127	0
2024	100	143/143	0

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



VENTA EN LÍNEA AL PÚBLICO

Servicio 9

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>

Compromiso 10

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 cumplimiento del servicio.

INDICADORES:

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

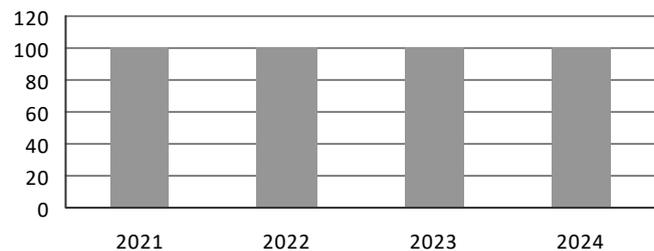
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	100	723/723	0
2022	100	504/504	0
2023	100	523/523	0
2024	100	578/578	0

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

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



PROMOCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LIBROS Y REVISTES

Servicio 10

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.

Compromiso 11

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

INDICADORES:

12. Porcentaje de reclamaciones por defecto de embalaje.

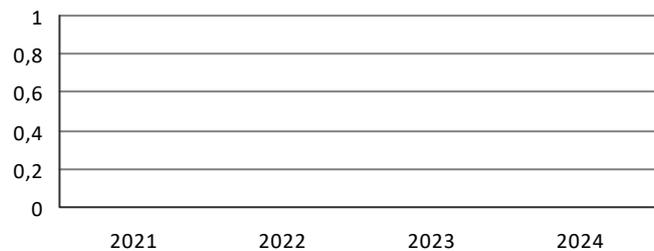
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	0	0/216	0
2022	0	0/183	0
2023	0	0/146	0
2024	n. d.	0/0	

Fórmula: $(\text{N}^{\circ} \text{ de reclamaciones recibidas por defecto de embalaje} / \text{Total de pedidos enviados}) \times 100$

Meta: 0%

Unidad: %

Evolución del indicador



PRÉSTAMO DEL FONDO EDITORIAL DE PUV MEDIANTE EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS

Servicio 11

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.

Compromiso 12

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

INDICADORES:

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

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2021	81		81
2022	105		24
2023	137		32
2024	155		18

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

Meta: Evolución positiva

Unidad: títulos

Evolución del indicador

