

# **INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2025**

---

**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	4,70
2 Ítem2: En general, estic satisfet/a amb l'edició.	4,72	4,70	4,80	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	4,70
4 Percentatge de consultes ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils.	100 %	100 %	100 %	100 %
5 Percentatge de contractes enviats abans de dos mesos en relació amb els projectes aprovats.	100 %	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 %	100 %
7 Percentatge de campanyes de difusió dissenyades en relació amb les novetats de PUV	100 %	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 %	100 %
9 Grau de compliment de la disposició dels llibres electrònics de PUV a plataformes comercials i gestores de contingut.	Sí	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 %	100 %
11 Percentatge de compres en línia gestionades en el termini màxim de 3 dies hàbils i les informades	100 %	100 %	100 %	100 %
12 Percentatge de reclamacions per defecte d'embalatge.	0 %	0 %	0 %	n. d.
13 Nombre de títols disponibles en suport electrònic destinats al préstec a la plataforma.	81 títols	105 títols	137 títols	155 títols

\* En el cas dels terminis, la desviació positiva indica que s'ha complert 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.

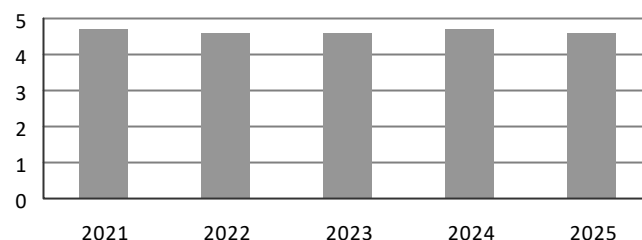
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	4,70		0,70	
2022	4,60		0,60	
2023	4,60		0,60	
2024	4,70		0,70	
2025	4,60		0,60	

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



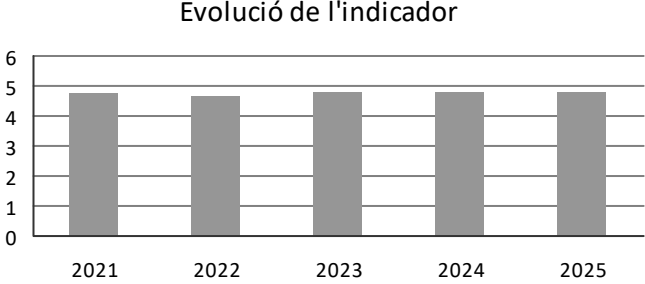
#### 2.  tem2: En general, estic satisfet/a amb l'edició.

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	
2024	4,80		0,80	
2025	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:

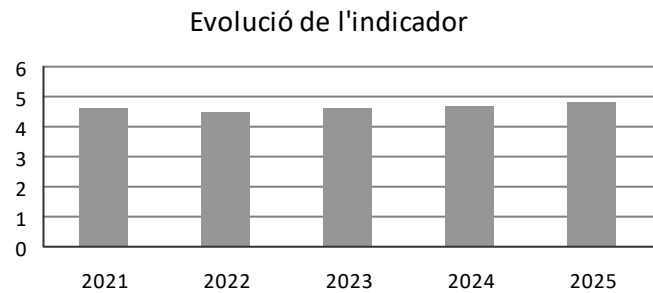
#### 3. Ítem3: En general, estic satisfet /a amb el resultat de la coedició amb el Servei de Publicacions.

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	
2024	4,70		0,70	
2025	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



## 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:

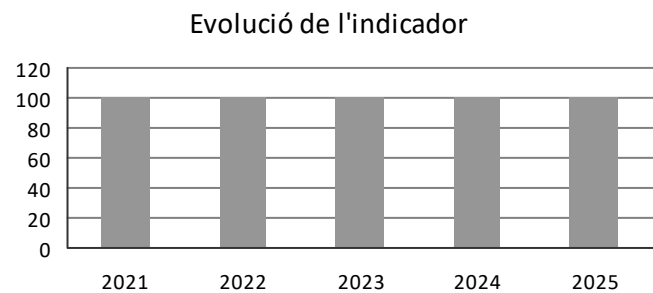
#### 4. Percentatge de consultes ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils.

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	
2024	100	99/99	0	
2025	100	100/100	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:

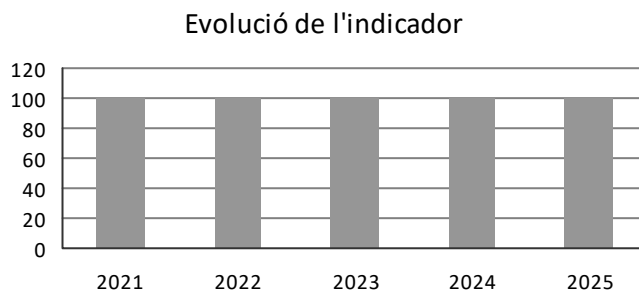
#### 5. Percentatge de contractes enviats abans de dos mesos en relació amb els projectes aprovats.

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	
2024	100	110/110	0	
2025	100	112/112	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'exploració 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)

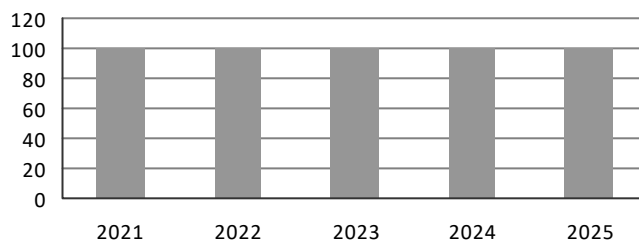
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	1.652/1.652	0	
2022	100	1.657/1.657	0	
2023	100	1.695/1.695	0	
2024	100	1.805/1.805	0	
2025	100	1.988/1.988	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



## PROMOCIÓ DE NOVETATS I FONDS 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 difusió 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.

### INDICADORS:

#### 7. Percentatge de campanyes de difusió dissenyades en relació amb les novetats de PUV

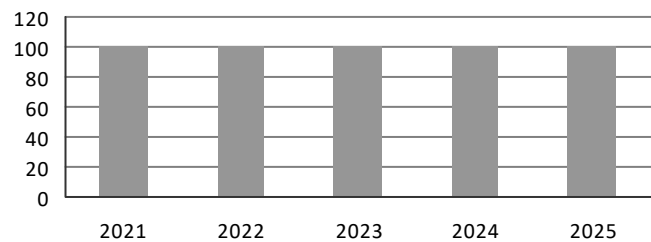
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	81/81	0	
2022	100	72/72	0	
2023	100	76/76	0	
2024	100	60/60	0	
2025	100	62/62	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



## COMERCIALIZACIÓ DEL FONS EDITORIAL EN PAPER DE LA UV

### Servei 6

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.

### 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.

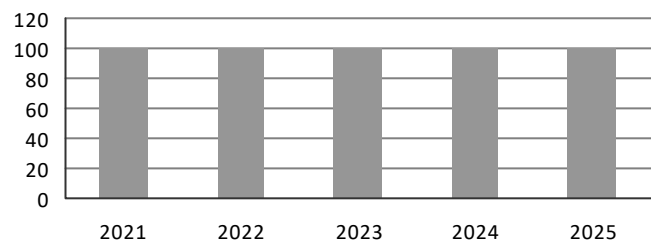
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	163/163	0	
2022	100	139/139	0	
2023	100	127/127	0	
2024	100	143/143	0	
2025	100	130/130	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



## COMERCIALIZACIÓ 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.

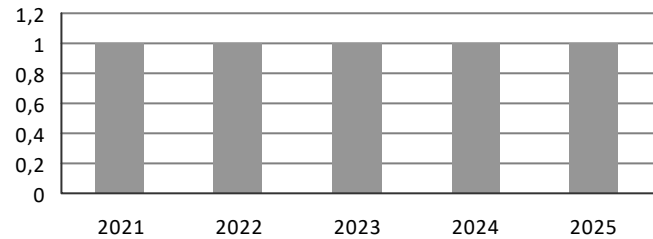
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	1		0	
2022	1		0	
2023	1		0	
2024	1		0	
2025	1		0	

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unitat: Sí = 1, No = 0

Evolució de l'indicador



## 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.

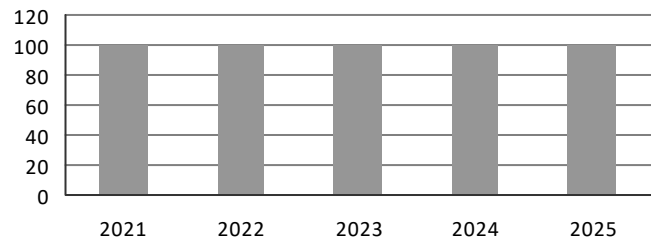
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	71/71	0	
2022	100	94/94	0	
2023	100	127/127	0	
2024	100	143/143	0	
2025	100	115/115	0	

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

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 i del dels altres proveïdors de La llibreria, mitjançant les pàgines web del Servei de Publicacions: - <http://www.lallibreria-uv.es> - <http://puv.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

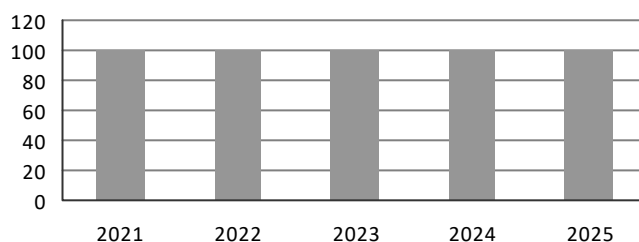
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	100	723/723	0	
2022	100	504/504	0	
2023	100	523/523	0	
2024	100	578/578	0	
2025	100	536/536	0	

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

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.

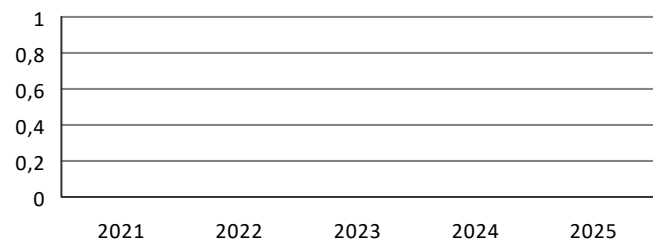
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2021	0	0/216	0	
2022	0	0/183	0	
2023	0	0/146	0	
2024	n. d.	0/0		
2025	0	0/0	0	

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

Meta: 0%

Unitat: %

Evolució de l'indicador



## 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 a través de la plataforma unebook, 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	
2024	155		18	
2025	157		2	

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

Meta: Evolució positiva

Unitat: títols

