

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2018

**Servei de Publicacions
Universitat de València**



EVOLUCIÓ DELS INDICADORS DURANT LA VIGÈNCIA DE LA CARTA

Indicador	2017	2018	2019	2020
1 Ítem 1: En general, estic satisfet /a amb la informació rebuda pel Servei de Publicacions durant el procés d'edició.	4,53	4,67		
2 Ítem 2: En general, estic satisfet /a amb l'edició.	4,77	4,86		
3 Ítem 3: En general, estic satisfet /a amb el resultat de la coedició amb el Servei de Publicacions.	5,00	5,00		
4 Percentatge de consultes ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils.	n. d.	100 %		
5 Nombre de contractes formalitzats de publicacions realitzades amb el segell de PUV.	99 contractes	112 contractes		
6 Ítem 6: Percentatge de liquidacions als titulars dels drets, comunicades a termini (dins el primer quadrimestre de l'any natural).	100 %	100 %		
7 Percentatge de campanyes de màrqueting dissenyades en relació a les novetats de PUV.	85 %	71,43 %		
8 Percentatge de novetats distribuïdes abans de 15 dies hàbils des de la recepció de la publicació al magatzem.	-	77,68		
9 Grau de compliment de la comercialització dels llibres electrònics de PUV en plataformes més reconegudes.	Sí	Sí		
10 Percentatge de comunicacions fetes sobre el lliurament de publicacions no disponibles a LA LLIBRERIA DE LA UNIVERSITAT dins del termini.	-	100		
11 Percentatge de compres online gestionades a termini (màxim 3 dies hàbils) i les informades.	100 %	100 %		
12 Percentatge de reclamacions per defecte d'embalatge.	0 %	0 %		
13 Nombre de títols disponibles en suport electrònic destinats al préstec a la plataforma.	1.164 títols	1.434 títols		

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/doc_pdf/publicar_puv_va.pdf), 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 l'autor l'accés al seguiment continu del procés d'edició de la seua obra amb la posada a disposició de tota la documentació necessària.

INDICADORS:

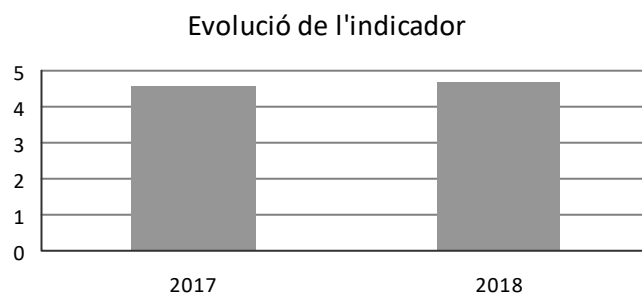
1.  tem 1: En general, estic satisfet /a amb la informació rebuda pel Servei de Publicacions durant el procés d'edició.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	4,53		-0,47	
2018	4,67		0,14	

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

Meta: Evolució positiva

Unitat: escala d'1 a 5



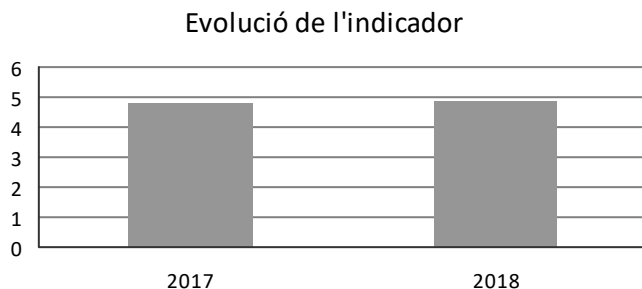
2.  tem 2: En general, estic satisfet /a amb l'edició.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	4,77		-0,23	
2018	4,86		0,09	

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

Meta: Evolució positiva

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 dels coeditors.

INDICADORS:

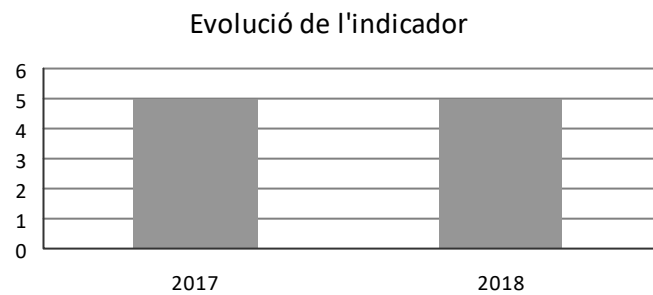
3. Ítem 3: En general, estic satisfet /a amb el resultat de la coedició amb el Servei de Publicacions.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	5		0	
2018	5		0	

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

Meta: Evolució positiva

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
2017	n. d.			
2018	100	964/964	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 dels autors i dels legítims titulars (traductors, il·lustradors...) 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 (autor, traductor, il·lustrador...) tant per a l'adquisició com per a la cessió de drets.

INDICADORS:

5. Nombre de contractes formalitzats de publicacions realitzades amb el segell de PUV.

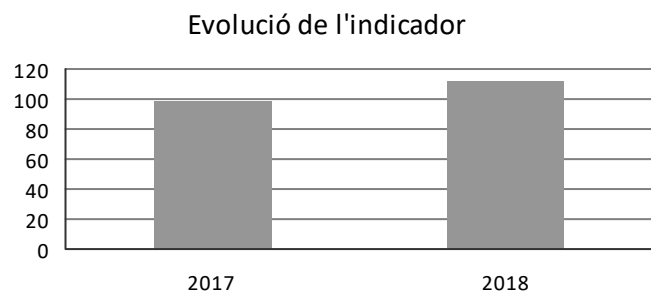
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	99		0	
2018	112		13	

Fórmula: Nombre de contractes formalitzats de publicacions realitzades amb el segell de PUV

Meta: Evolució positiva

Unitat: contractes

Observacions: Modificació de l'indicador i la fórmula per adequar-los al compromís



DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Servei 4

Gestionar els drets de propietat intel·lectual dels autors i dels legítims titulars (traductors, il·lustradors...) de les publicacions de la UV (cessió i adquisició de drets).

Compromís 5

Comunicar i liquidar anualment als titulars els drets d'exploació de les seues obres dins del primer quadrimestre de l'any natural.

INDICADORS:

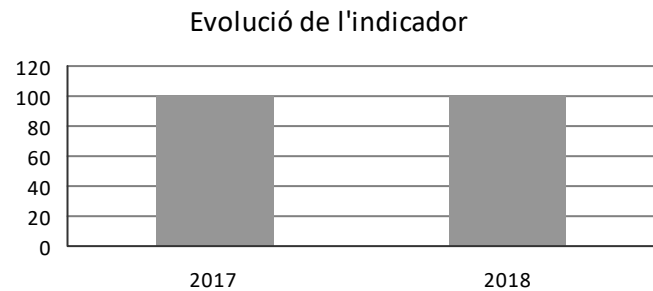
6. Ítem 6: Percentatge de liquidacions als titulars dels drets, comunicades a termini (dins el primer quadrimestre de l'any natural).

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	100	1.625/1.625	0	
2018	100	1.600/1.600	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de liquidacions de drets comunicades a termini} / \text{Total de liquidacions realitzades}) \times 100$

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

Compromís 6

Dissenyar una campanya de màrqueting 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

INDICADORS:

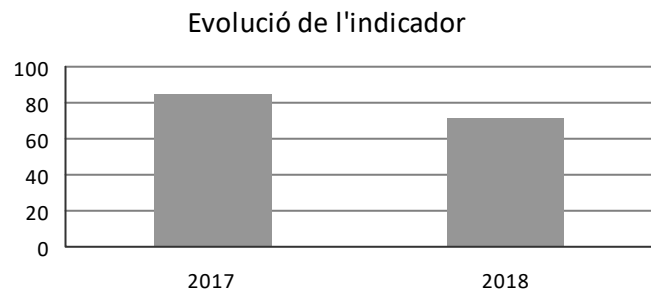
7. Percentatge de campanyes de màrqueting dissenyades en relació a les novetats de PUV.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	85	85/100	-15	
2018	71,43	80/112	-28,57	

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

Meta: 100%

Unitat: %



COMERCIALIZACIÓ 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 abans de 15 dies hàbils des de la recepció de la publicació al magatzem.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2018	77,68	87/112	-22,32	

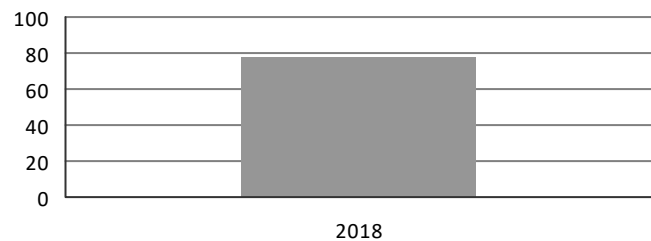
Fórmula: $(\text{Nre. de novetats distribuïdes a territori nacional a termini (dins de 15 dies hàbils)} / \text{Total de novetats distribuïdes}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %

Observacions: Modificació del compromís, l'indicador i la fórmula

Evolució de l'indicador



COMERCIALIZACIÓ DEL FONS EDITORIAL ELECTRÒNIC DE LA UV

Servei 7

Gestionar l'exploració del llibre electrònic de PUV mitjançant plataformes comercials i gestors de continguts: Google, Apple Store, Unebooks, Amazon, Odilo, Bibliografica, Casalini...

Compromís 8

Comercialitzar els llibres electrònics de PUV a través de les plataformes de venda online més reconegudes.

INDICADORS:

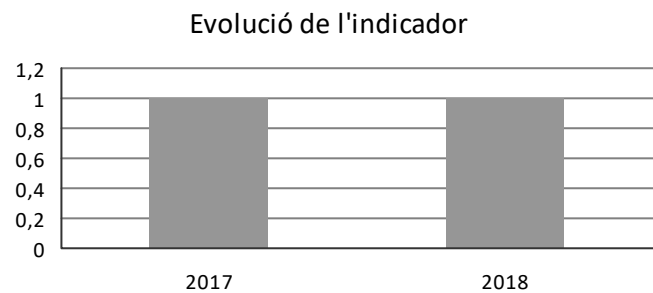
9. Grau de compliment de la comercialització dels llibres electrònics de PUV en plataformes més reconegudes.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	1		0	
2018	1		0	

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unitat: Sí / No



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 als membres de 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.

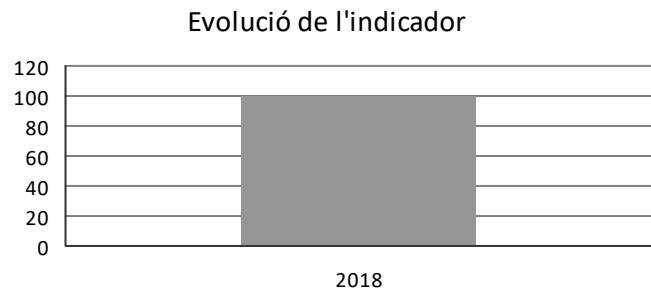
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2018	100	129/129	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de peticions ateses en termini} / \text{Nre. de peticions fetes sobre el lliurament de publicacions no disponibles}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %

Observacions: Modificació de la fórmula per adequar-la al compromís



VENDA ONLINE AL PÚBLIC

Servei 9

Venda online al públic en general del fons editorial propi (en paper i electrònic) i del dels altres proveïdors de la llibreria (en paper), mitjançant les tres pàgines webs del Servei de Publicacions:

- <http://www.lallibreria-uv.es>- <http://puv.uv.es>
- <http://ebooks-uv.es>

Compromís 10

Atendre i gestionar les compres online 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:

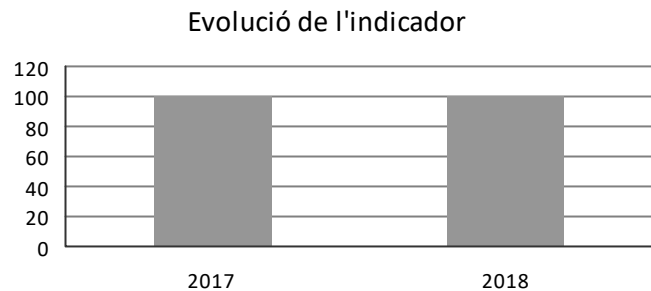
11. Percentatge de compres online gestionades a termini (màxim 3 dies hàbils) i les informades.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2017	100	390/390	0	
2018	100	396/396	0	

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

Meta: 100%

Unitat: %



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 distribuïdors 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
2017	0	0/123	0	
2018	0	0/468	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 a través de la plataforma <http://uv.odilotk.es>, 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
2017	1.164		1.164	
2018	1.434		270	

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

Meta: Evolució positiva

Unitat: títols

