

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2018

Servei de Publicacions Universitat de València

COMPROMÍS C1

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.

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/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'interès cultural i social
- Obres institucionals

INDICADOR IND1. Ítem 1: En general, estic satisfet /a amb la informació rebuda pel Servei de Publicacions durant el procés d'edició.

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

Valor: 4,67

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,14 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND2. Ítem 2: En general, estic satisfet /a amb l'edició.

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

Valor: 4,86

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,09 (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 dels coeditors.

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

INDICADOR IND3. Ítem 3: 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: 5,00

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 (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 (autor, traductor, il·lustrador...) tant per a l'adquisició com per a la cessió de drets.

Servei associat S4. 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).

INDICADOR IND5. Nombre de contractes formalitzats de publicacions realitzades amb el segell de PUV.

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

Valor: 112 contractes

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0 contractes

COMPROMÍS C5

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

Servei associat S4. 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).

INDICADOR IND6. Ítem 6: Percentatge de liquidacions als titulars dels drets, comunicades a termini (dins el primer quadrimestre de l'any natural).

Fórmula: (Nre. de liquidacions de drets comunicades a termini / Total de liquidacions realitzades) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C6

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

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

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

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

Valor: 71,43 %

Meta: 100%

Desviació: -28,57 %

Causa desviació negativa:

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 distribuïdors, llibreries i biblioteques mitjançant xarxes nacionals i internacionals, emprant tots els canals de comercialització a l'abast.

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

Fórmula: (Nre. de novetats distribuïdes a territori nacional a termini (dins de 15 dies hàbils)/ Total de novetats distribuïdes) x 100

Valor: 77,68 %

Meta: 100%

Desviació: -22,32 %

Causa desviació negativa:

COMPROMÍS C8

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

Servei associat S7. Gestionar l'exploració del llibre electrònic de PUV mitjançant plataformes comercials i gestors de continguts: Google, Apple Store, Unebooks, Amazon, Odilo, Bibliografica, Casalini...

INDICADOR IND9. Grau de compliment de la comercialització dels llibres electrònics de PUV en plataformes més reconegudes.

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Valor: Sí

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Desviació: No

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 als membres de 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: (Nre. de peticions ateses en termini / Nre. de peticions fetes sobre el lliurament de publicacions no disponibles) x 100

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviació: 0 %

COMPROMÍS C10

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.

Servei associat S9.

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>

INDICADOR IND11. Percentatge de compres online gestionades a termini (màxim 3 dies hàbils) i les informades.

Fórmula: ((Nre. de compres online gestionades a termini (màxim 3 dies hàbils) + les informades) / Total de compres online realitzades) x 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 distribuïdors 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: 0 %

Meta: 0%

Desviació: 0 %

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 a través de la plataforma <http://uv.odilotk.es>, 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: Recompte de títols disponibles anualment en suport electrònic destinats al préstec a la plataforma

Valor: 1.434 títols

Meta: Evolució positiva

Desviació: 270 títols