

Editorial Universidad de Almería

1. Revisión de los Compromisos del Carta de Servicios



Carta de Servicios		Umbral	Meta	ValMed	Indicador
C-01	Informamos en los primeros 60 días de cada semestre a autores sobre la comen				75%
1709	EUDAL-10 Valor máximo de días envió informes a autores	60	0	86,5	50%
C-02	Servicio de pedidos a cualquier punto de España en un promedio inferior a 6 dí				100%
1705	EUDAL-06 Promedio de tiempo empleado en la entrega a clientes	5	0	4,31	100%

2. Análisis de los Compromisos de la Carta de Servicios

Compromiso 1.- Se han enviado todos los informes de situación de obra del periodo comprometido a los autores en tiempo adecuado en el primer semestre, sin embargo aunque se han enviado todos los informes en el segundo semestre, no ha sido posible hacerlo en el tiempo establecido, superando así el umbral, todo ello debido a circunstancias especiales sobrevenidas habiéndose producido en este periodo una reducción de efectivos de recursos humanos del 50% de la plantilla, el 25% además se trataba de una baja de larga duración; por tal motivo se ha abierto la correspondiente No Conformidad nº 51/2020 para análisis de la situación y corrección futura.

Compromiso 2.- Los resultados obtenidos en tiempos de entrega de pedidos a clientes son optimos, manteniéndose en niveles similares al pasado año.

3. Propuesta de mejoras en los Compromisos para año siguiente

Para el próximo año se mantienen los actuales compromisos

-

Publicado en Almería a Lunes, 3 de febrero de 2020

El Administrador de la Calidad en el Área