





# ACTA - INFORME DE SEGUIMIENTO

## CARTA DE SERVICIOS



### Editorial Universidad de Almería

Compromiso 1.- Ha cambiado el modo de calcular el indicador que valora el cumplimiento de este compromiso, pasando de calcularse en base a un promedio a calcularse en su valor máximo, por lo que no es posible establecer una comparativa con años anteriores, no obstante el resultado obtenido se encuentra en un valor muy óptimo. Compromiso 2.- Es absolutamente necesario entregar los pedidos de clientes en un tiempo adecuado, por esta razón este compromiso se mantiene en el tiempo pues se considera esencial para el correcto funcionamiento de los servicios que presta la editorial, el valor que refleja su indicador como media del año es de 3,19 días desde que el cliente hace su pedido hasta que lo recibe en su domicilio, lo que supone unos resultados muy aceptables.

### 3. Propuesta de mejoras en los Compromisos para año siguiente

Compromiso 1.- Elaborar una plantilla de word que pueda combinarse con datos extraídos en excel u otro formato del nuevo software de facturación y comercialización Gesedi con el propósito de hacer los informes para autores de forma más automatizada. Compromiso 2.- Realizar un control periódico a la empresa que gestiona la paquetería de envíos a clientes para evitar retrasos e incidencias.

*El Administrador de la Calidad en el Área*