

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Servicio prestado	Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición / Fuente	Estándar De calidad	Observaciones
Gestión de la edición	Autores	1. Editar los libros antes de un año a partir de la fecha de la firma del contrato.	Porcentaje de libros editados en el plazo máximo de un año a partir de la firma del contrato	Anual Programa de gestión de PUZ	90 %	Conseguido al 92,11%
Gestión de derechos	Autores	2. Enviar la liquidación de los derechos generados por las ventas de los libros dentro del primer trimestre del año siguiente.	Porcentaje de liquidaciones de los derechos de explotación enviadas a los autores dentro del primer trimestre del año natural	Anual Programa de gestión de PUZ	95 %	No hemos conseguido este compromiso
Gestión de derechos	Bibliotecas de universidades españolas	3. Enviar los libros de intercambio dentro del semestre natural siguiente al de su publicación.	Porcentaje de libros enviados en intercambio dentro del semestre natural siguiente al de su publicación	Anual Programa de gestión de PUZ	90 %	Conseguido al 92%
Diseño y maquetación	Autores	4. Informar a los autores sobre cuestiones relacionadas con la corrección en un plazo máximo de cinco días.	Porcentaje de consultas en materia de corrección atendidas en un plazo máximo de cinco días	Anual Archivo excel con indicación de fechas de petición de información y de contestación	90 %	Conseguido al 100%
Reproducción de documentos	Comunidad universitaria	5. Imprimir y encuadernar los libros, revistas y tesis que se encarguen en el taller en un plazo máximo de siete días.	Porcentaje de libros, revistas y tesis impresas en un plazo máximo de siete días	Anual Archivo excel con indicación de fechas de entrada y salida	95 %	Conseguido al 98,26%

Difusión	Distribuidoras y público lector	6. Enviar las fichas técnicas de promoción a las distribuidoras en el plazo máximo de siete días antes de la fecha de publicación del libro.	Porcentaje de fichas técnicas de promoción enviadas a las distribuidoras en el plazo máximo de siete días antes de la fecha de publicación	Anual Archivo excel con indicación de fechas de entrada y salida	90 %	No hemos conseguido este compromiso
Difusión	Autores, medios de comunicación e instituciones	7. Enviar los ejemplares publicados a los autores, medios de comunicación e instituciones en un plazo máximo de cinco días.	Porcentaje de envíos de ejemplares a los autores, medios de comunicación e instituciones en un plazo máximo de cinco días	Anual Programa de gestión de PUZ	90 %	Conseguido el envío a los autores al 96% pero no a los medios de comunicación (57%)

## **Explicaciones y justificaciones de incumplimientos**

### **Compromiso 2**

Diversas razones relacionadas con la organización interna del Servicio han impedido asumir este compromiso y aconsejan de cara al futuro ampliar el plazo establecido a los cuatro primeros meses del año.

### **Compromiso 6**

La baja laboral entre enero y agosto de la persona encargada de este trabajo determinó una reasignación de funciones en el Servicio que hizo inevitable primar la ejecución de otras tareas consideradas urgentes e inaplazables. Una vez normalizada la situación laboral en el último trimestre de 2016, de cara al año en curso se han implementado una serie de medidas tendentes a evitar que ausencias prolongadas de personal impidan el cumplimiento de este compromiso. Además, desde enero se ha adoptado la decisión de anticipar el momento en que se realizan las fichas técnicas de promoción, por lo que se mantienen en los mismos términos tanto el compromiso como el indicador y el estándar de calidad.

### **Compromiso 7**

Al no haberse cumplido el compromiso con uno de los dos grupos de interés (los medios de comunicación), se ha resuelto que en adelante se efectúe de manera conjunta el envío de los ejemplares a ambos grupos. De esta forma se tiene la absoluta convicción de que en 2017 se alcanzará íntegramente el estándar de calidad, que en el caso de los autores ha superado ampliamente las expectativas.