

Informe de seguimiento de la carta de servicios

[Servicio de Publicaciones]

Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	2018-2020
Fecha del informe:	Noviembre 2020
Fecha del último informe:	Enero de 2017



Universidad
Zaragoza

1542

0. Actividad de la Comisión de calidad




Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	6
Nº de reuniones celebradas	2
Fechas de celebración de las reuniones	10/11/2020 y 24/11/2020

1. Tabla de indicadores

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Gestión de derechos	Gestión de la edición	Porcentaje de libros editados en el plazo máximo de un año a partir de la firma del contrato	90%	2018-2020	Conseguido al 93%
	Gestión de derechos autores	Porcentaje de liquidaciones de los derechos de explotación enviadas a los autores dentro del primer trimestre del año natural	95%	2018-2020	Conseguido los dos primeros años el compromiso y, el 2020 nos hemos quedado en un 85% debido a la pandemia
	Gestión derechos bibliotecas de universidades españolas. 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	90%	2018-2020	Se cumple
Difusión	Diseño y maquetación	Porcentaje de consultas en materia de corrección atendidas en un plazo máximo de cinco días	90	2018-2020	Conseguido al 99%
	Reproducción documentos	Porcentaje de libros, revistas y tesis impresas en un plazo máximo de siete días	95	2018-2020	Conseguido al 95,36%
	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	90%	2018-20	No se cumple. Se decide por una nueva redacción. No se ajustaba a las necesidades reales de los usuarios
	7. Enviar los ejemplares publicados a los autores, medios	Porcentaje de envíos de ejemplares a los	90%	2018-20	Se cumple

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Gestión de derechos	Gestión de la edición	Porcentaje de libros editados en el plazo máximo de un año a partir de la firma del contrato	90%	2018-2020	Conseguido al 93%
	Gestión de derechos autores	Porcentaje de liquidaciones de los derechos de explotación enviadas a los autores dentro del primer trimestre del año natural	95%	2018-2020	Conseguido los dos primeros años el compromiso y, el 2020 nos hemos quedado en un 85% debido a la pandemia
	Gestión derechos bibliotecas de universidades españolas. 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	90%	2018-2020	Se cumple
	de comunicación e instituciones en un plazo máximo de cinco días	autores, medios de comunicación e instituciones en un plazo máximo de cinco días			
Tipo 3					

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 5	71,44 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	14,28 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 1	14,28 %

1. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No ha habido sugerencias ni quejas formales.

Sí que ha habido felicitaciones a través de correos electrónicos

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad

Los compromisos que no se han cumplido se van a modificar en los términos que se indica en el punto 4.

4. Actualización de la Carta de servicios

I. Información general

En el p. 2.1 quitar lo referente a máquinas multifunción de autoservicio.

En el p.2.2 Cambiar «por el alto nivel de profesionalidad de las personas que componen su plantilla SE HA CONVERTIDO en un referente.... gestión» y añadir el puesto en el ranking

4. Información de contacto con el centro prestador del servicio

Comprobar horarios de la página web del Servicio y cambiar su página web (link) publicaciones.unizar.es y cambiar mapa de localización

6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan

Se actualiza legislación

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan

Se actualiza legislación

II. Compromisos e indicadores

- ✓ **Cambio en compromiso 4:** Pasa a ser Gestión de la edición;
- Grupo de interés Autores
- Compromiso: Enviar a informe de pares ciegos los originales en español de las colecciones con sello CEAAPQ.
- Indicador: Porcentaje de originales en español enviados a informe
- Frecuencia anual. Programa de gestión

- ✓ **Cambio en compromiso 6:** en determinados casos, al cumplir con este objetivo tal y como estaba planteado, se incurría en una antelación desproporcionada en la comunicación de la novedad al distribuidor que generaba reclamaciones de sus pedidos iniciales y ventas antes de tiempo a través de sus portales de internet. A fin de evitar esta disfuncionalidad se decide por una nueva redacción:
 - **Compromiso:** Elaboración y envío de fichas técnicas de promoción a las distribuidoras y librerías antes de su comercialización.
 - **Indicador:** Porcentaje de fichas técnicas de promoción enviadas a las distribuidoras antes de su comercialización.
 - **Frecuencia de medición / Fuente:** Anual. Archivo Excel con indicación de envío de fichas y ejemplares del libro. Se tendrá como referencia de envío la realizada al distribuidor más relevante por volumen de ventas: Distriforma S.A.
- ✓ **Cambio en compromiso 7:** No se considera relevante como indicador de calidad. Se elimina.
 - Se sustituirá por:
 - Grupo de interés Autores, público lector
 - Compromiso: Publicar en abierto a través del repositorio Zeguan de los ebooks no venales editados por el Servicio de Publicaciones
 - Indicador: Porcentaje de ebooks, no venales depositados en Zeguan
 - Frecuencia anual. Base de datos de excell