

Informe de seguimiento de la carta de servicios
Centro de Información Universitaria

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	marzo – octubre 2021
Fecha del informe:	17/10/2021
Fecha del último informe:	








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	M ^a del Mar Langa Val y Lorena Frago Bertolín
Nº de reuniones celebradas	4
Fechas de celebración de las reuniones	17/03/21, 10/11/2021, 15/11/2021 y 16/11/2021

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Atender satisfactoriamente las consultas recibidas vía telefónica, telemática o presencial	% de reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas sobre el total de informaciones emitidas	< o = 2%	0%	Ninguna reclamación/queja/sugerencia recibida 
Mantener actualizada permanentemente la información contenida en web	Nº de actualizaciones realizadas	11 actualizaciones anuales	>100	Realizadas más de 100 actualizaciones en web 
Promoción de la información universitaria: salones, ferias y jornadas de acercamiento al futuro estudiantado	Nº de peticiones atendidas	> o = 95%	98,11%	Debido al COVID no se aceptaron 2 propuestas de ferias presenciales. 
Actualización diaria de los datos contenidos en la aplicación de alojamiento, dando de baja a los inmuebles que tengan un mes o más de antigüedad ----- --- Renovar los datos de los inmuebles cuando lo indiquen los propietarios	Antigüedad de los alojamientos disponibles, inferior a un mes ----- Frecuencia de las actualizaciones	0 alojamientos con más de un mes de antigüedad ----- 1 actualización semanal	0 ----- >1.200	realizadas 389 actualizaciones ----- Realizadas 1.227 actualizaciones 
TIU: Disponibilidad inmediata o en el día siguiente tras la recepción	Nº de tarjetas disponibles/gestionadas	100%	100%	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Atender inmediatamente las peticiones de cambio de contraseña/cambio de contraseña y validación de claves para registro	% de peticiones gestionadas por esta materia	> o = 95%	Porcentaje no evaluable por no disponer de la herramienta estadística	Aunque no esté disponible la herramienta para recoger los resultados, las únicas peticiones no atendidas en tiempo han sido aquellas solicitadas por representación del interesado no adjuntando la documentación necesaria. 
Enviar las quejas/sugerencias/felicitaciones al servicio/unidad competente en el mismo día o en el día siguiente	% de quejas, sugerencias o felicitaciones enviadas en plazo	90% de quejas, sugerencias o felicitaciones enviadas en plazo	Porcentaje no evaluable por no disponer de la herramienta estadística	Todas las quejas/sugerencias/felicitaciones se tramitan en el mismo día, o el siguiente día hábil en el caso de ser recibidas en día festivo. 

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 6	85,71 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	14,28 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 0	0 %

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No se ha recibido ninguna queja, sugerencia o reclamación dirigida al Centro de Información Universitaria.

Se reciben numerosos correos electrónicos de agradecimiento por la prontitud en la gestión/respuesta en la tramitación de los asuntos.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
1	Objetivo 2. Incorporar en el compromiso, la actualización permanente de la información académica a través de Pilarbot.	Personal CIU y responsable del centro.	Noviembre 2021		ALTA
2	Objetivo 4. Cambiar la frecuencia de la medición de diaria/semanal a mensual, porque aunque los datos se recogen diariamente, es más significativo la agrupación de datos por meses.	Personal CIU y responsable del centro.	Noviembre 2021		ALTA
3	Objetivos 6 y 7. Debido a que la herramienta de estadísticas de Her@ldo no está disponible, utilizaremos para medir los objetivos una hoja de cálculo.	Personal CIU y responsable del centro.	Noviembre 2021		ALTA

4. Actualización de la Carta de servicios

Se ha procedido a la revisión del documento y a la inclusión de la gestión del chatbot dentro del objetivo 2. Asimismo, la periodicidad de la medición de los datos del objetivo 4 se ha modificado para realizar una gestión más eficaz. Finalmente, debido a la no implementación de la herramienta de estadísticas de Her@ldo, creamos una nueva herramienta de medición para los objetivos 5 y 6.

La carta de servicios del Centro de Información Universitaria estará en constante evolución acorde con los cambios en las tareas asignadas.