

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Archivo Universitario

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	9/03/2020 a 31/12/2020
Fecha del informe:	25/02/2021
Fecha del último informe:	










Universidad
Zaragoza




1542

1. Actividad de la Comisión de calidad




Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe
Nº de miembros que han participado: 4
Nº de reuniones celebradas: 1
Fechas de celebración de las reuniones: 2021/02/24

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Recoger anualmente la documentación de las unidades administrativas productoras de conformidad con el calendario de transferencias	Porcentaje de documentación descrita sobre la ingresada	> 95%	80,00%	 Debido al confinamiento
Facilitar los préstamos externos en el plazo máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud	Porcentaje de préstamos externos a otras instituciones para fines culturales servidos en el plazo establecido, desde la solicitud	> 80%	100,00%	 No ha habido préstamos externos
Entregar los documentos reproducidos en un plazo máximo de 2 días, desde la recepción de la solicitud.	Entregar los documentos reproducidos en un plazo máximo de 2 días, desde la recepción de la solicitud.	> 90 %	90,00%	 Salvo en el periodo del confinamiento
Proporcionar acceso al catálogo	Porcentaje de incidencias de acceso al catálogo en línea	<5 %	<1%	
Realizar sesiones formativas a las oficinas y alumnos de grado, al menos una vez al año	Grado de satisfacción en las encuestas de las sesiones formativas	Media = 0 mayor a 8 sobre 10		 Debido a la pandemia
Llevar a cabo acciones de difusión, apoyando en especial aquellas que fomenten la igualdad de géneros.	Número de acciones (visitas guiadas, exposiciones) de difusión de los fondos documentales y servicios realizadas anualmente	2 acciones	5 acciones	
	Número de publicaciones en Facebook	20 publicaciones	34 publicaciones	
	Número de tuits	50 tuits	63 tuits	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
	Número de acciones anuales realizadas para fomentar la igualdad de géneros	1 acción	2 acciones	
Trabajar colaborativamente para fomentar planes de desarrollo nacional a nivel local y nacional	Nº de proyectos colaborativos con instituciones	2 proyectos	2 proyectos	
Resolver las sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios en relación a los servicios ofertados por el Archivo en el plazo máximo de 2 días, desde la recepción de la solicitud en el Archivo	Porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios en relación con los servicios ofertados por el Archivo, resueltas antes del plazo establecido, desde la recepción de la solicitud	> 95%	100,00%	 No se han recibido

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº6	75,00%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº1	12,50%
	Compromisos no cumplidos	Nº1	12,50%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No se han recibido sugerencias, quejas y felicitaciones, pero se hizo una jornada entre el Archivo Universitario y cinco investigadoras, a través de videoconferencia, con el fin de conocer su opinión sobre el servicio que prestamos y propuestas de mejora.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
1	Descripción y puesta disposición en el catálogo en línea del fondo antiguo retrospectivo	Directora	1-3-21	1-6-21	ALTA
2	Encuesta de satisfacción en la página Web del Archivo	Directora	1-3-21	1-6-21	ALTA

4. Actualización de la Carta de servicios

Se decide realizar una segunda versión de la carta de servicios incorporando dos compromisos más:

- Descripción del fondo antiguo retrospectivo y puesta a disposición en el catálogo en línea
- Grado de satisfacción de los usuarios del servicio prestado.