

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Archivo Universitario

Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	1/01/2021 a 31/12/2021
Fecha del informe:	25/02/2022
Fecha del último informe:	21/02/2021









1542








Universidad
Zaragoza

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: 2022/02/21

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%	99,00%	
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%	
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		 Por razones de 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	2 acciones	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
	Número de publicaciones en Facebook	20 publicaciones	48 publicaciones	
	Número de tuits	50 tuits	60 tuits	
	Número de acciones anuales realizadas para fomentar la igualdad de géneros	1 acción	1 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%	
Describir retrospectivamente el fondo antiguo y ponerlo a disposición de los usuarios a través del catálogo en línea	Nº de registros o porcentaje de registros descritos y visualizados a través del catálogo	> 2000	14.341	
Valorar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio prestado	Porcentaje de valoración positiva del servicio que se presta	> 95%	99%	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº9	90%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº0	
	Compromisos no cumplidos	Nº1	10%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No se han recibido sugerencias, quejas y felicitaciones

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
1	Impulsar las relaciones con los Centros Docentes	Directora	1-3-22	1-9-22	MEDIA

4. Actualización de la Carta de servicios

Se decide que no es necesario otra versión de la carta de servicios.