

Informe de seguimiento de la carta de servicios  
Gabinete de Imagen y Comunicación

<b>Informe de seguimiento nº</b>	<b>2</b>
<b>Correspondiente al periodo:</b>	Septiembre 2020 Marzo 2022
<b>Fecha del informe:</b>	28/03/2022
<b>Fecha del último informe:</b>	29/09/2020



**Universidad**  
Zaragoza

## 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	7
Nº de reuniones celebradas	3
Fechas de celebración de las reuniones	25 enero 2020 - 15 febrero 2022 - 28 marzo 2022

## 1. Tabla de indicadores

Indicadores que sirven para evaluar la evolución de los objetivos de la Carta de Servicios

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
<b>Tipo 1 - Comunicación</b>				
Atención de las peticiones de miembros Unizar para la difusión de su labor en medios de comunicación	Nº notas de prensa, convocatorias y aparición en medios y redes sociales	100%	Cumplido	
Responder en un máximo de 3 días a la pertinencia y/o coordinación de ruedas de prensa y atención a medios	Número peticiones recibidas y convocatorias a medios	100%	Cumplido	
Atención a las consultas de los medios de comunicación	Aparición miembros y actos Unizar en medios	100%	Cumplido	
Envío boletín iUnizar los días laborales	Recepción email y actualización en web	100%	Cumplido	
Mantenimiento de la información de los Mupis	Número de informaciones recogidas	Seguimiento	Medio	 Cambio sistema uso
<b>Tipo 2 - Imagen</b>				
Apoyo al proceso de migración a drupal 9	Número unidades migradas	Seguimiento: en proceso actualmente	Medio	 Coordinar plazos con SICUZ
Actualizar contenidos web	Número consultas por páginas	90%	Medio-alto	 Mejorará con migración drupal9
Atender consultas imagen corporativa en una semana	Número consultas recibidas	100%	Cumplido	
Atención peticiones soporte informativo de las unidades	Número carteles, infografías y banners	100%	Cumplido	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Asesoría y respaldo en campañas publicitarias	Número campañas en mupis en la calle, redes sociales...	80%	Medio	 Atención a respuesta en nº matrículas...
<b>Tipo 3 – Redes sociales</b>				
Gestión de redes sociales	Número de seguidores en redes sociales	Incremento en un 10% anual (“me gusta”, “favoritos”, “retwits”...)	Cumplido	

Observaciones: el compromiso de “Remitir a todos los miembros de la comunidad universitaria que lo deseen, el *dossier* de prensa diario...” no se valora, puesto que desde julio de 2020 se ha suprimido el envío por cuestiones de propiedad intelectual.

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	<b>8</b>	<b>73%</b>
	Compromisos en vías de cumplimiento	<b>3</b>	<b>27%</b>
	Compromisos no cumplidos	<b>0</b>	<b>0%</b>

## 2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Algunos medios de comunicación –principalmente audiovisuales- han felicitado al Gabinete de Imagen y Comunicación por adaptarnos a sus necesidades y ritmos de trabajo.

También se han recibido felicitaciones de la comunidad universitaria por facilitarles material –impactos en prensa, fotografías, enlaces...- que avalan su trabajo y han ayudado a visibilizarlo y a justificar memorias.

## 3. Acciones de mejora propuestas

Las peticiones para promocionar estudios de la Universidad de Zaragoza a través de vídeos informativos aumentan sin cesar. Los contenidos elaborados hasta la fecha han tenido una buena acogida entre los coordinadores de las titulaciones y también entre los estudiantes y egresados que han colaborado para realizar el contenido audiovisual.

A la vista de las peticiones recibidas, se establece la propuesta de comenzar en noviembre-diciembre de 2022 la elaboración de vídeos informativos sobre la oferta de grados de la Universidad, para que los estudiantes puedan conocer en el lenguaje que más utilizan, el audiovisual, los grados se imparten en la Universidad de Zaragoza, salidas profesionales...

En aplicación del plan de calidad de los servicios (PGGMCS) se procederá a redactar una nueva carta de servicios, acorde al formato y a los contenidos que establece el citado plan.

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Promoción de los grados	Vídeos y contenidos en redes para presentar la oferta de grados	Director / Técnico de redes	Diciembre 2022	Julio 2022	BAJA
Redacción nueva Carta de servicios	Adaptación a contenidos y formato del PGGMCS	Coordinador Comisión de Calidad del GIC	Enero 2022	Marzo 2022	Alta

#### 4. Actualización de la Carta de servicios

Es imprescindible establecer un proceso de revisión, ya que las tareas del Gabinete de Imagen y Comunicación son, en su mayoría, compartidas y/o colaborativas y, por tanto, ese repaso a las acciones contribuirá a realizar un trabajo más eficiente y eficaz.

Para hacer esa evaluación en un escenario tan cambiante como el de la comunicación es necesario tener cierta perspectiva, por eso, la revisión de la Carta de Servicios deberá realizarse en un plazo de, al menos, dos años. Solo así se podrá comprobar si las novedades se asientan y tienen vocación de permanencia.

El PGGMCS para el periodo 2020-2024 contempla entre sus acciones la implantación de un Sistema de garantía interna de la calidad de los servicios, entre cuyas tareas se incluye la redacción de nuevas cartas de servicios, que faciliten el seguimiento, y sean más prácticas, sencillas y eficaces. En este marco, el GIC redactará en el plazo más breve una nueva carta que actualice los datos, revise los compromisos e indicadores de calidad, e incorpore los Objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030.