

Informe de seguimiento de la carta de servicios

UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO







Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	2021
Fecha del informe:	27/11/2022
Fecha del último informe:	26/11/2021





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	3
Nº de reuniones celebradas	1
Fechas de celebración de las reuniones	22/3/2022

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Garantía de que todos los informes, asesoramientos y trabajos, se realizarán en base a criterios técnicos y legales con el fin de asegurar la máxima fiabilidad de los mismos. Respuesta a la información y Asesoramiento requerido en un plazo máximo de 24 horas (laborables)	Porcentaje de respuestas emitidas en un plazo inferior a 24 horas laborables	80%	80%	
Ejecución del presupuesto	Porcentaje de ejecución	95%	98,08	
Información de toda actividad programada que pueda interferir en el desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días, mediante los canales habituales (correo electrónico y publicación en web)	Porcentaje de comunicaciones con una antelación de 7 o más días al comienzo de la actividad	90%	80%	 El tanto por ciento restante responde a situaciones de urgencia no programadas
Procurar la formación permanente del personal para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito a la Unidad, facilitando la realización de cursos al personal de la Unidad	Número de cursos realizados por el personal de la Unidad	3 cursos anuales	3	
Atender el 100% de las quejas y sugerencias contestando en el plazo de 72 horas a los interesados	Revisión de los plazos de contestación	100%	94,74	 Algunas requieren más plazo para contestar. Hay que revisar el estándar
Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.	Número de quejas recibidas en relación a la adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.	Máximo de 12 quejas anuales	Un 80% de las quejas y sugerencias tramitadas.	 Se ha disparado debido a las medidas COVID de ventilación.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Empresas externas - Resolver sus consultas sobre estado de contratación y facturación en un plazo máximo de 72 horas	Número de solicitudes de información	90%	90%	 Siempre que los datos solicitados dependan de esta Unidad.
Organismos oficiales - Tramitación de la documentación requerida en el plazo de 1 semana	Tramitación de la documentación requerida en el plazo de 1 semana	80%	90%	 Se cumplen siempre los plazos, pero algunos plazos son mayores de 1 semana

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 5	62,5%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 0	0 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 3	37,5%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Las quejas recibidas son reiterativas sobre climatización (frío/calor). Agravadas por la situación COVID que exige tener los espacios ventilados.

El total de las 57 quejas recibidas, 54 corresponden a quejas de frío/calor, derivadas de la normativa COVID (puertas y ventanas abiertas, ventilación cruzada)

Las tres quejas restantes, no tienen solución ya que no corresponde a ninguna de las Unidades (UTCE o Servicio de Mantenimiento) resolverlas.

3. Acciones de mejora propuestas

Se vuelve a poner como mejora la encuesta de satisfacción, ya que no se ha podido realizar en el año 2022.

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
1	Identificar los compromisos de calidad ODS más directamente implicados	Administradora	1/1/2023	31/12/2022	Media
2	Encuesta de satisfacción en la página web de la Unidad	Administradora	1/7/2022	31/12/2022	Media

4. Actualización de la Carta de servicios

Entre otros:

- Compromisos e indicadores, sobre todo aquellos que no se han alcanzado o no ha sido posible hacer el seguimiento. Revisión de los porcentajes estándar.
- Objetivos ODS
- Para el primer trimestre de 2023, redacción de una versión revisada de la Carta de servicios (tras el Informe de seguimiento del periodo 2022)