

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Colegio Mayor Pablo Serrano

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	Año 2020
Fecha del informe:	27/04/2021
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	3
Fechas de celebración de las reuniones	9/04/21, 21/04/21 y 27/04/21




1. Tabla de indicadores

Indicadores referidos a los compromisos para evaluar si se ha conseguido el estándar de calidad propuesto en la Carta de Servicios:

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Actualización de la página web Gestión de espacios	Diario	98%	100%	 Traspaso a gestión de la página según procedimientos UZ- DRUPAL
Actualización de los tabloneros de anuncios	Actualización semanal	95%	100%	 Revisiones de forma sistemática
Información y visita instalaciones	Comienzo de curso académico o estancia	98%	Sólo se cumple el estándar para la información por mail, teléfono.	 No se han realizado visitas debido a la pandemia. Se facilitó la visita virtual en web.
Tramitación de reservas de alojamiento en un plazo de 2 días	Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo	99%	100%	 Según muestreo de respuestas a las reservas
Entrega de certificaciones en un plazo de 2 días laborables	Porcentaje de certificaciones entregadas en plazo	99%	100%	 Según muestreo de remisión de certificados por mail

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Entrega de factura a colegiales y Residentes y transeúntes	Porcentaje de facturas entregadas en plazo de 3-4 días	98%	100%	 A colegiales previa petición; residentes y transeúntes, de forma inmediata.
Pago de facturación a proveedores	Pagos realizados en un mes desde la recepción	95%	100%	 Porcentaje revisado con listado aplicación uxxie
Gestión de reparto de correspondencia	Entrega inmediata en el casillero de la correspondencia ordinaria y certificada en 1 día	95%	Porcentaje no evaluable a partir del estado de alarma	 Depósito en cuarentena según instrucciones por covid.
Gestión de incidencias en instalaciones del edificio	Incidencias menores en plazo de 3 días Incidencias mayores	90-95%	Se cumple el objetivo marcado en incidencias menores.	 Muestreo GIM. Las incidencias mayores se resuelven según la clasificación de urgencia.
Cumplimiento de plazos de limpieza	Diario para personal transeúnte Semanal para residentes	95%	100%	 Cuadrantes de limpieza: carácter mensual y diario.

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 9	90 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 0	0 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 1	10% *por covid

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Se recibieron en el presente curso académico quejas por parte de los colegiales a consecuencia de que la reparación de las calderas conllevó más tiempo del previsto. Se resolvieron por la Unidad Técnica de Construcciones y Energía al ser una prestación de servicio de mantenimiento.

3. Acciones de mejora propuestas

Las principales acciones que se proponen para evaluar la calidad de los servicios que ofrece el colegio mayor se agrupan en:

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
1	Implementar encuestas de satisfacción	Director/Administradora	01/06/2021		Alta
2	Fomentar objetivos de desarrollo sostenible	Dirección/ Administradora/ Administración /Recepción/ Mantenimiento	01/06/2021		Alta (en función de los servicios que se requiera para la implementación)
3	Continuación en la mejora del procedimiento de gestión telemática de admisión y renovación	Administradora	01/06/2021		Media (según consenso CCMMs y Vicegerencia)

4. Actualización de la Carta de servicios

Para la actualización de la Carta de servicios se va incidir en la mejora de los objetivos:

- Lenguaje claro y accesible para los usuarios
- Información de contacto actualizada
- Derechos de los usuarios
- Normativa
- Compromisos e indicadores que puedan medir la satisfacción de los usuarios.