

Informe de seguimiento de la carta de servicios

COLEGIO MAYOR UNIVERSITARIO PEDRO CERBUNA

Informe de seguimiento n.º:	1
Correspondiente al periodo	2018/2019 y 2019/2020
Fecha del informe:	22-03-2021
Fecha del último informe:	



Universidad
Zaragoza

unizar.es

0. Actividad de la Comisión de calidad.




Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
N.º de miembros que han participado	3
N.º de reuniones celebradas	2
Fechas de celebración de las reuniones	19/03/2021 y 22/03/2021

1. Tabla de indicadores.

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Información y atención al usuario	Resolver las cuestiones planteadas por el cliente y en caso de no ser competencia de la unidad, orientar al usuario donde pueden atenderle	% de consultas respondidas en el plazo de 2 días hábiles	95% de respuestas en el plazo de 2 días hábiles	Años 2019 y 2020	Respuestas en el plazo fijado entre el 95% y el 100%
Gestión administrativa	Actualizar la web de la unidad, al menos, 1 vez por semana	Fecha de actualización de la página web	Inexistencia de enlaces rotos o información obsoleta y, publicación de la información con antelación suficiente al evento	Años 2019 y 2020	La actualización queda supeditada a la actividad de que se trate en cada momento, bien diaria, semanal o mensual
	Que la información básica aparezca publicada en la web, al menos 1 semana antes del inicio del periodo de preinscripción				100% de las plazas se resuelven en el plazo fijado previamente
	Cumplir el calendario de la convocatoria	% de solicitudes presentadas y resuelta en plazo, en referencia con el total de renovaciones	El 98% de las renovaciones se resuelvan en el plazo establecido		100% de las renovaciones se resuelven en la fecha fijada previamente

	Expedición de informes en el plazo máximo de 2 días de su solicitud	% de informes emitidos en plazo	Que el 100% de los informes se entreguen en menos de 48 horas		El 100% de respuestas entregadas bien por e.mail o en formato papel en el plazo fijado previamente
Alojamiento colegiales	Realizar el cambio de ropa de cama en todas las habitaciones, con una frecuencia máxima de 12 días	N.º de días entre cambios de ropa de cama	Se efectúen el 98% de los cambios programados	Años 2019 y 2020	Seguimiento habitación x habitación como medida de evitar periodos sin cambio primando las medidas de higiene
Instalaciones	Ofrecer las instalaciones en las condiciones óptimas	N.º partes realizados en relación con n.º de revisiones realizadas	20% de incidencias al inicio de curso	Años 2019 y 2020	Resolución de las incidencias entre el 95% y 100% de acuerdo a los parte de mantenimiento extendidos
	Resolver en un plazo de 3 días laborables	% de incidencias resueltas	90% resueltas en plazo		

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	N.º	95%
	Compromisos en vías de cumplimiento	N.º	5%
	Compromisos no cumplidos	N.º	0%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones.

El número de quejas recibidas en la Unidad, guardan relación directa con la antigüedad de las instalaciones colegiales de ahí los problemas derivados con la calefacción en determinadas zonas concretas del edificio., así como del agua caliente por causa de la presión del agua. En este contexto tanto las áreas de Recepción y Mantenimiento de la unidad efectúan un seguimiento diario de los partes en relación con las incidencias detectadas y se valoran aquellas de calado para la intervención de la UTC y que no han podido ser abordadas por el oficial de mantenimiento propio.

Así mismo, se recibe alguna queja puntual en cuanto se refiere al servicio de limpieza y servicio de comedor que son llevadas a cabo por empresas externas al Colegio; en este sentido y para dar solución inmediata hay constituidas unas comisiones para seguimiento de los servicios através de las cuales se solventan las dificultades y problemas que se reciben.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Desarrollo e implementación de los procesos de renovación de plaza colegial a través de medios telemáticos. eliminando el soporte sobre papel	Comunicación directa con el servicio de soporte Heraldo para mejorar los procesos a través de esta herramienta y adaptación a la realidad de los CCMM.	José Antonio Puig Tresaco	01/05/2020	31/05/2021	Alta
Desarrollo e implementación de los procesos de preinscripción de nuevos colegiales a través de medios telemáticos. eliminando el soporte sobre papel	Comunicación directa con el servicio de soporte Heraldo para mejorar los procesos a través de esta herramienta y adaptación a la realidad de los CCMM.	José Antonio Puig Tresaco	01/05/2020	31/05/2021	Alta

4. Actualización de la Carta de servicios.

No se ha procedido al estudio y mejora planteadas dados los cambios surgidos desde la anterior carta de servicios.

Se adaptará la Carta de servicios al modelo y contenidos del Procedimiento PRE 01.2.1 de elaboración de Cartas de servicios y al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza, para lo que la nueva Comisión de Calidad del Colegio Mayor acometerá los trabajos en cuanto sea posible.