

	CARTA DE SERVICIOS <i>Colegio Mayor Universitario</i> <i>Ramón Acín</i>		<i>CÓDIGO:</i>
			Revisión.
			<i>Fecha: 27 de enero de 2017</i>
			<i>Página 1 de 3</i>

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Resultado de los indicadores y compromisos	Desviaciones	Propuestas de mejora
Información y atención al usuario	Comunidad universitaria y futuros estudiantes	Ampliar el horario de visitas a las instalaciones para futuros colegiales. Horario de 8 a 22 horas de lunes a viernes y de 8 a 15 horas los sábados, domingos y festivos.	Registro de solicitudes de visita indicando si nos hemos podido ajustar al horario solicitado por el visitante	Anual	90 –100%	111 visitas en horario de mañana y tarde principalmente de lunes a viernes	NO	
Gestión Administrativa	Miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, PDI y PAS)	Entregar la documentación solicitada por colegiales o futuros colegiales (p.ej.: certificados de residencia, facturas) en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su solicitud	Resultado de la encuesta, apartado A.5: Claridad y rapidez de los trámites administrativos	Anual	Valoración por encima de cuatro (en una escala del 1 al 5)	La pregunta de la encuesta hace referencia a la claridad y rapidez. Valoración media entorno a cuatro.	NO	Definir mejor la encuesta introduciendo una pregunta relativa al cumplimiento de plazos
Alojamiento colegiales	Colegiales	Revisiones diarias del estado de las instalaciones del Colegio Mayor.	Porcentaje de días en los que se ha efectuado la revisión diaria	Anual	80 - 100	Media de un 85% Revisión diaria de lunes a viernes (excepto imposibilidad por razones del servicio)	NO	

	CARTA DE SERVICIOS <i>Colegio Mayor Universitario</i> <i>Ramón Acín</i>		<i>CÓDIGO:</i>
			Revisión.
			Fecha: 27 de enero de 2017
			Página 2 de 3

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Resultado de los indicadores y compromisos	Desviaciones	Propuestas de mejora
Alojamiento colegiales · Manutención	Colegiales del C.M.U. Ramón Acín y miembros de la comunidad universitaria	Recoger y trasladar de forma rápida al servicio de comedor, todas las sugerencias y peticiones recibidas a través de cualquier cauce y que se ajusten a las condiciones del pliego	Resultado de la encuesta, apartado F: Comedor	Anual	Valoración media por encima de tres (en una escala del 1 al 5)	Valoración media superior a tres	No	
Alojamiento Estancias Ocasiones a lo largo del curso académico	Miembros de la comunidad universitaria (de la Universidad de Zaragoza y otras Universidades) y personas relacionadas con las actividades de la UZ.	Realizar una encuesta a los clientes como vía para facilitar la expresión de sus necesidades y opiniones	Valoración global de la encuesta	Anual	Valoración media de la encuesta superior o igual a 3,5 en una escala de 1 a 5	Valoración media de la encuesta superior a cuatro	NO	
Servicio de Recepción	Principalmente los colegiales, también estudiantes, PAS y PDI de la UZ	Lograr una satisfacción de los colegiales en cuanto al servicio de Recepción de un mínimo de 3,5 en una escala de 1-5.	Valoración de Recepción en la encuesta anual	Anual	Puntuación en la encuesta anual en el apartado de Recepción de 3,5 o superior	Valoración media superior a cuatro	NO	

	CARTA DE SERVICIOS <i>Colegio Mayor Universitario</i> <i>Ramón Acín</i>		<i>CÓDIGO:</i>
			Revisión.
			<i>Fecha: 27 de enero de 2017</i>
			<i>Página 3 de 3</i>

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Resultado de los indicadores y compromisos	Desviaciones	Propuestas de mejora
Actividades Universitarias	Colegiales del C.M.U. Ramón Acín y comunidad universitaria	Para elaboración de la oferta se tendrá en cuenta la encuesta de sugerencias de actividades que se entregará a cada colegial en el primer trimestre del curso	Grado de participación en las actividades ofertadas	Cada vez que se realice una actividad	Cubrir del 80 al 100% de las plazas ofertadas	Los tres cursos que se ofertaron no tenían límite establecido de plazas, pero todos se pudieron realizar porque tuvieron buena aceptación por parte de los colegiales	NO	INCREMENTAR LA OFERTA: Revisar la oferta de curso en colaboración con los Subdirectores
Seguridad Y Salud	Colegiales Personal de la Universidad de Zaragoza y empresas contratadas	Revisar una vez al trimestre el proceso de evacuación realizando ejercicios de hipotéticos incendios en distintas zonas por el personal del C.M.U.	Porcentajes de ejercicios realizados	Trimestral	80 -100	Se realizaron ejercicios trimestrales	NO	
	Visitantes de colegiales Personas que estén alojadas de forma esporádica	Realizar periódicamente el correspondiente simulacro de evacuación del edificio en función de las fechas establecidas por la Unidad de Seguridad	Realización del simulacro anual	Informe del Servicio de Seguridad	100	Se realizó simulacro de evacuación anual	NO	