

Informe de seguimiento de la carta de servicios
COLEGIO MAYOR UNIVERSITARIO
RAMÓN ACÍN

Informe de seguimiento nº	3
Correspondiente al periodo:	Año 2020
Fecha del informe:	02/02/2021
Fecha del último informe:	31/05/2018



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	2
Fechas de celebración de las reuniones	27/01/2021 y 01/02/2021

1. Tabla de indicadores

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Información y atención al usuario	Ampliar horario de visitas a instalaciones del CMU a futuros colegiales	Registro de solicitudes	90-100%	Curso 2019/20	66 visitas a instalaciones en horario de mañana y tarde principalmente de lunes a viernes
Gestión administrativa	Entregar documentación solicitada por colegiales o futuros colegiales en el plazo máximo de tres días hábiles desde su solicitud	Resultado de la encuesta, apartado A.5.a	Valoración por encima de 4 (en una escala de 1 a 5)	Encuesta curso 2019/20	Valoración media 4,26. Se elaboró un registro para comprobar el cumplimiento de plazos los cuales se cumplieron en todos los casos
Alojamiento colegiales	Instalaciones: Revisiones diarias del estado de las instalaciones del Colegio Mayor	Porcentaje de días en los que se ha realizado revisión	80-100	Curso 2019/20	Media de un 90% (revisión diaria de lunes a viernes, excepto imposibilidad por razón del servicio)
	Manutención: Recoger y trasladar de forma rápida al servicio de comedor de todas las sugerencias y peticiones recibidas	Resultado de la encuesta apartado F: Comedor	Valoración media por encima de 3 (en una escala de 1 a 3)	Curso 2019/20	La valoración media en la encuesta es superior a 4
Alojamiento estancias ocasionales	Realización de una encuesta como vía para facilitar la expresión de sus necesidades y opiniones	Valoración global de la encuesta	Valoración media de la encuesta superior a 3,5	Curso 2019/20	Valoración media en la encuesta superior a 4

Servicio de Recepción	Lograr una satisfacción de colegiales en cuanto al Servicio de Recepción	Valoración en la encuesta anual en el apartado Recepción	Valoración de la encuesta anual superior a 3,5	Curso 2019/20	Valoración media en la encuesta superior a 4
Actividades universitarias	Para la elaboración de la oferta se tendrá en cuenta la encuesta de sugerencias de actividades	Grado de participación en las actividades ofertadas	Cubrir del 80 al 100% de las plazas ofertadas	Curso 2019/20	No se cumplió el compromiso. Baja demanda entre colegiales de las actividades ofertadas.
Seguridad y salud	Revisar una vez al trimestre el proceso de evacuación realizando ejercicios de hipotéticos incendios en el CMU	Porcentaje de ejercicios realizados	80-100%	Curso 2019/20	No se cumplió el compromiso.
	Realizar periódicamente el correspondiente simulacro de evacuación del edificio	Realización del simulacro	100	Curso 2019/20	Se realizó el simulacro de evacuación anual

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 7	80 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº	%
	Compromisos no cumplidos	Nº 2	20 %

1. Sugerencias, quejas y felicitaciones

La mayoría de las quejas que se han recibido eran relacionadas con cortes de agua, la calefacción y el agua caliente del edificio.

Con el fin de solucionar los problemas que se originaban, durante el segundo semestre de 2020 se han sustituido las tuberías del edificio por otras nuevas y también se ha cambiado el acumulador, lo cual ha supuesto una mejora importante en las instalaciones y una reducción importante en las quejas.

2. Acciones de mejora propuestas

Una vez revisados los compromisos y su cumplimiento, consideramos adecuado incidir en la necesidad de que el personal de Recepción esté formado para el caso de que se produzca un incendio en el edificio, habida cuenta que este curso, por motivo de la COVID 19, no se ha realizado el simulacro.

La acción que se propone es solicitar a la UPRL una sesión de formación online, recordando los aspectos más importantes a tener en cuenta para actuar en caso de emergencia en el edificio. Así mismo montar reuniones también semestrales para recordar y comentar las actuaciones en caso de emergencia.

Persona responsable de la ejecución: Montserrat Puyalto Lanau

PRIORIDAD: Media (a realizar entre tres y seis meses)

Por otro lado, respecto a la elaboración de la oferta de actividades universitarias en el Colegio Mayor, se observa poco interés de los colegiales por realizar actividades complementarias, por lo que se considera adecuado que sean los Subdirectores los que recojan los intereses de los colegiales, para su posterior oferta.

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Formación evacuación edificio	Solicitar a la UPRL sesión de formación online para el PAS del CMU sobre actuación en caso de emergencia	Montserrat Puyalto	01/02/2021	31/07/2021	media
Actualización actuación en caso de emergencia	Reunión semestral del PAS del CMU, para recordando los aspectos más importantes a tener en cuenta para actuar en caso de emergencia en el edificio	Montserrat Puyalto	01/02/2021	Sin fecha de fin	media

4. Actualización de la Carta de servicios

Suprimir de la carta de servicios el apartado referido a actividades universitarias, dado que van a ser los Subdirectores y/o Adjuntos del Colegio Mayor los encargados de realizar la oferta y seguimiento de las mismas.

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 Comisión de Calidad del Colegio Mayor acometerá los trabajos a la mayor brevedad.