

Procedimiento elaboración encuestas satisfacción CMU
Pedro Cerbuna


Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABLES	3
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6.1 Resumen de actuaciones	4
7. DIAGRAMA DE FLUJO.....	5
8. SEGUIMIENTO	6
Indicadores del procedimiento.....	6
9. REGISTRO Y ARCHIVO	6

Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Modificación
v1.0	13/05/2025	Edición inicial

- Elaborado y revisado por: Amalia Izquierdo Llavall, Administradora del CMU Pedro Cerbuna.
- Aprobado por: Francisco Ruiz Pérez, Director del CMU Pedro Cerbuna

CSV: b1fe415772991e4d1f35d7b7371ece10	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	28/05/2025 10:11:00	
FRANCISCO RUIZ PÉREZ	Director CMU Pedro Cerbuna	28/05/2025 10:31:00	

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b1fe415772991e4d1f35d7b7371ece10>

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir los pasos para realizar las diferentes encuestas de satisfacción que utiliza el colegio para valorar la calidad de los servicios prestados.

Clasificación del procedimiento: **CLAVE**

2. ALCANCE

Este procedimiento va destinado a obtener respuestas de colegiales o familias sobre los servicios prestados.

Las encuestas alcanzan a los siguientes servicios objeto de valoración:

- satisfacción con la prestación del servicio de comedor por parte de la empresa adjudicataria.
- satisfacción con la prestación del servicio de limpieza por parte de la empresa adjudicataria.
- satisfacción de múltiples aspectos sobre el colegio mayor: alojamiento, actividades, integración, instalaciones, etc.
- satisfacción con las visitas guiadas a las instalaciones para nuevos colegiales y sus familias.
- satisfacción con el procedimiento de emisión de certificados.
- satisfacción con los procedimientos de renovación y obtención de nueva plaza.

3. NORMATIVA

La normativa de aplicación a este procedimiento es la siguiente:

- [Política de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza.](#)
- [II Plan de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza.](#)
- [Instrucciones encuestas Atenea.](#)

4. DEFINICIONES

Encuesta de limpieza: encuesta que se realiza una vez al trimestre dirigida a colegiales para valorar diversos aspectos del servicio de limpieza.


Encuesta de comedor: encuesta que se realiza una vez al mes dirigida a colegiales para valorar diversos aspectos del servicio de comedor.

Encuesta de satisfacción anual: encuesta que se realiza una vez al año, al final del periodo ordinario de estancia, dirigida a colegiales para valorar diversos aspectos del servicio prestado.

Encuesta sobre visitas guiadas: encuesta que se realiza al final de las fechas de visitas guiadas, dirigida a familias que acuden a ver las instalaciones, para valorar la satisfacción con la visita y la atención prestada.

Encuesta sobre emisión de certificados: encuesta que se realiza a cada solicitante de certificados de estancia o similares para valorar la satisfacción con la rapidez y la atención prestada.

Encuestas sobre los procedimientos de renovación y obtención de plaza: encuesta que se realiza al final de los procedimientos electrónicos de renovación y obtención de nueva plaza, dirigida a los

CSV: b1fe415772991e4d1f35d7b7371ece10	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	28/05/2025 10:11:00	
FRANCISCO RUIZ PÉREZ	Director CMU Pedro Cerbuna	28/05/2025 10:31:00	

colegiales y nuevos solicitantes de plaza para valorar la satisfacción con la claridad y facilidad de uso del procedimiento.

5. RESPONSABLES

- Administrador/a del colegio mayor. Responsable de elaborar y/o revisar los cuestionarios y generar los enlaces correspondientes, así como de analizar y elaborar informes sobre los resultados y actuaciones de mejora, en su caso.
Se encarga de las encuestas de satisfacción anual, de visitas guiadas, de emisión de certificados y de procedimiento de renovación y admisión.
- Adjuntos de comedor: Responsables de enviar mensualmente el cuestionario sobre valoración del servicio de comedor y trasladar sus resultados a la empresa adjudicataria a través de la Comisión de Comedor.
- Subdirectores: Responsables de enviar trimestralmente el cuestionario sobre la valoración del servicio de limpieza.
- Director del colegio mayor: Responsable de trasladar a las empresas adjudicatarias las incidencias graves detectadas en las encuestas.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Elaboración de cuestionarios

Al inicio de cada curso académico la persona responsable de administración revisará los cuestionarios de las distintas encuestas para mantener, actualizar o modificar lo que proceda.

Los cuestionarios se elaborarán utilizando las herramientas de formularios de Microsoft, Google o la aplicación propia de Unizar, Atenea.

Las preguntas a formular se recogerán en las instrucciones técnicas de cada encuesta.

2. Envío de cuestionarios

Los responsables de gestionar cada encuesta obtendrán el enlace correspondiente y lo distribuirán a través del grupo de whatsapp y de las listas de distribución del colegio para que los destinatarios de la encuesta puedan acceder y rellenar el formulario.

3. Recopilación de respuestas


Los responsables de cada encuesta recopilarán las respuestas obtenidas en archivo Excel y remitirán los resultados a la persona responsable de administración para que realice el análisis de resultados y los informes que correspondan.

4. Traslado de resultados de las encuestas

Los resultados de la encuesta sobre limpieza se trasladarán por parte del equipo directivo a la empresa adjudicataria en reuniones establecidas al efecto. En dichas reuniones se evaluarán las acciones correctoras o de mejora que procedan.

Los resultados de la encuesta de comedor se trasladarán a la empresa adjudicataria en las reuniones mensuales de la comisión de comedor. Se levantará acta de dichas reuniones, dejando constancia de las alegaciones planteadas por la empresa y de las actuaciones de mejora a que se compromete, revisando su cumplimiento en la siguiente reunión.

Los resultados de las encuestas de emisión de certificados, del procedimiento de renovación, del procedimiento de admisión y de las visitas guiadas, encuestas que se realizan todas a través de

CSV: b1fe415772991e4d1f35d7b7371ece10	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	28/05/2025 10:11:00	
FRANCISCO RUIZ PÉREZ	Director CMU Pedro Cerbuna	28/05/2025 10:31:00	

Atenea, se recogerán en los informes de seguimiento anuales de la carta de servicios, ya que todas ellas figuran como medidor del indicador de los compromisos de calidad al respecto.


Los resultados de la encuesta de satisfacción anual se recogerán en un informe de gestión detallado que se realizará por el/la administrador/a y se publicará en la página web del colegio, en cumplimiento de los compromisos de rendición de cuentas y transparencia asumidos como política del colegio. Además se informará de ello al Consejo Colegial en reunión convocada al efecto.

5. Actuaciones de mejora

En caso de que los resultados sean satisfactorios se continuará con la prestación de los servicios en los mismos términos, al haber sido bien valorados. En caso de resultados deficientes, se analizarán por parte de la Comisión de Calidad del Colegio, que establecerá las mejoras oportunas a implementar.

6.1. Resumen de actuaciones

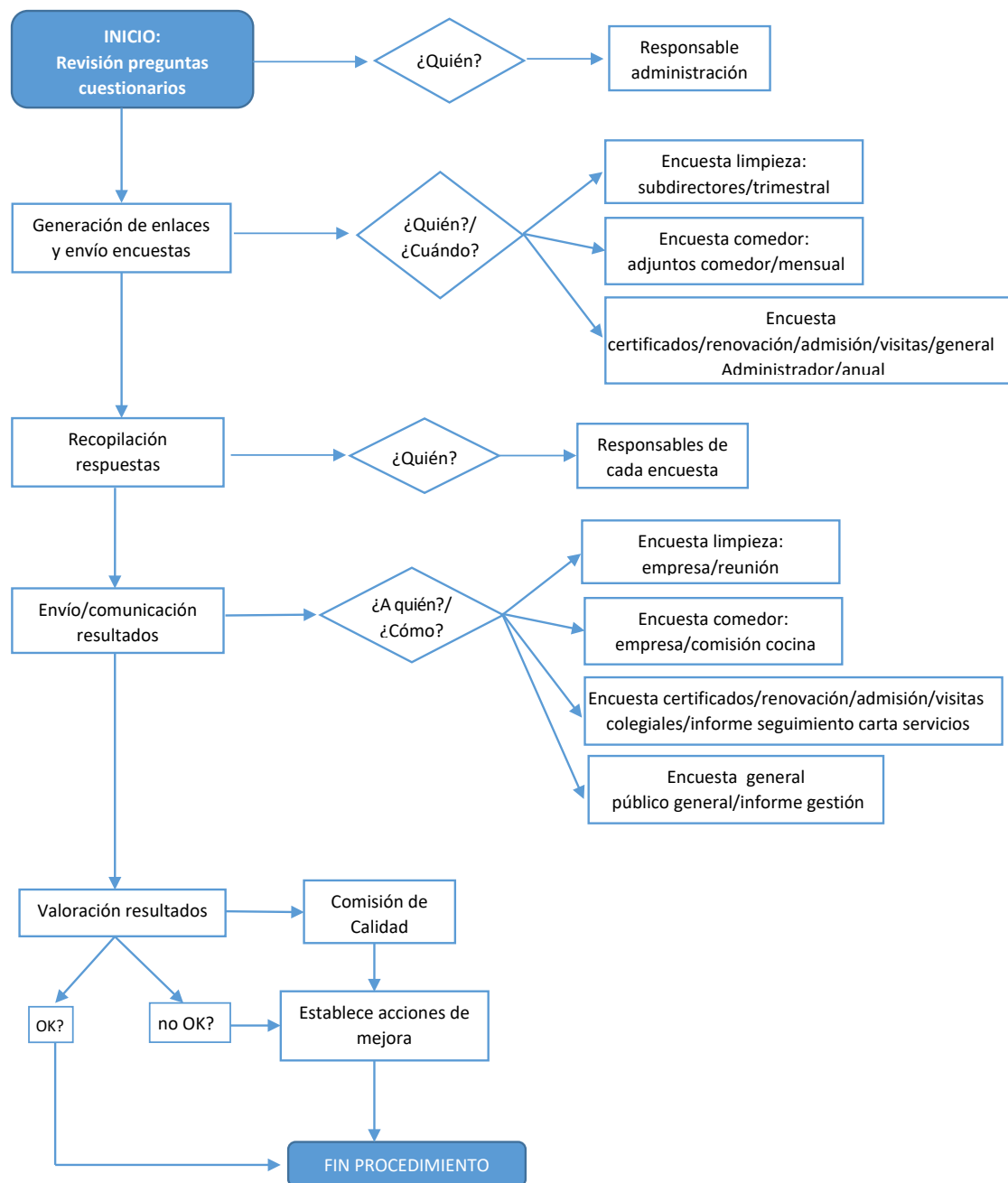
Responsable	Acción
Administrador/a	– Revisa cuestionarios/preguntas de cada encuesta para aplicar en cada curso académico.
Administrador/a Adjuntos Subdirectores	– Generan enlaces de las encuestas de las que son responsables. – Envían enlaces al público objetivo.
Administrador/a Adjuntos Subdirectores	– Recopilan respuestas. – Envían resultados a Administrador/a.
Equipo dirección Comisión de comedor Administrador/a	– Trasladan resultados a empresas adjudicatarias. – Informan de resultados en el informe de seguimiento de la carta de servicios. – Realiza y publica informe de gestión con resultados encuesta de satisfacción anual.
Comisión de Calidad	– Valora las acciones de mejora a implementar y hace seguimiento.

CSV: b1fe415772991e4d1f35d7b7371ece10	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	28/05/2025 10:11:00	
FRANCISCO RUIZ PÉREZ	Director CMU Pedro Cerbuna	28/05/2025 10:31:00	





7. DIAGRAMA DE FLUJO



b1fe415772991e4d1f35d7b7371ece10

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b1fe415772991e4d1f35d7b7371ece10>

CSV: b1fe415772991e4d1f35d7b7371ece10	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	28/05/2025 10:11:00	
FRANCISCO RUIZ PÉREZ	Director CMU Pedro Cerbuna	28/05/2025 10:31:00	

8. SEGUIMIENTO

Indicadores del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:

Nombre	Descripción	Forma de obtención	Responsable	Valor a alcanzar
Indicador 1	Encuestas realizadas sí o no	Consulta enlaces encuestas	Administradora	Sí

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los ficheros excel con las respuestas se descargarán de la plataforma correspondiente y se archivarán en la carpeta de trabajo compartido de cada curso académico, en concreto en la carpeta colegio → encuestas.

Los informes realizados con los resultados se archivarán en la misma carpeta.


Los resultados de las encuestas Atenea podrán consultarse en el informe de seguimiento anual publicado en la web <https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/>



b1fe415772991e4d1f35d7b7371ece10

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b1fe415772991e4d1f35d7b7371ece10>

Firmado electrónicamente con autenticidad contrastable, según el artículo 27.3-C de la ley 39/2015

CSV: b1fe415772991e4d1f35d7b7371ece10	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	28/05/2025 10:11:00	
FRANCISCO RUIZ PÉREZ	Director CMU Pedro Cerbuna	28/05/2025 10:31:00	