

Indicadores que permitan medir cumplimiento de calidad

El cumplimiento de cada compromiso de calidad se medirá periódicamente a través de los indicadores definidos a continuación:

- 1.I Número de quejas recibidas en relación a la omisión de criterios técnicos y legales en la elaboración de los informes y asesoramientos.
- 2.I Porcentaje ejecutado del presupuesto anual asignado.
- 3.I Porcentaje de revisiones realizadas en el plazo establecido dentro del programa de mantenimiento preventivo.
- 4.I Porcentaje de revisiones obligatorias realizadas según la normativa vigente correspondiente a las instalaciones responsables del Servicio de Mantenimiento.
- 5.I Número de quejas recibidas en relación a la omisión de la asignación de un usuario y contraseña de acceso a GIM.
- 6.I Número de quejas recibidas en relación al incumplimiento del plazo establecido de 48 horas laborables para la evaluación y tramitación del aviso en GIM.
- 7.I Número de quejas recibidas en relación a la omisión del envío de correo electrónico al solicitante del aviso.
- 8.I Porcentaje de órdenes de trabajo realizadas y finalizadas a través de GIM dentro del plazo máximo establecido de 7 días hábiles.
- 9.I Número de quejas recibidas en relación a la omisión del envío de correo electrónico a la finalización de la orden de trabajo asociado al aviso solicitado.
- 10.I Porcentaje de actuaciones programadas, con interferencia en el normal desarrollo de la actividad, informadas a la comunidad universitaria con una anticipación mínima de 7 días.
- 11.I Número de quejas recibidas en relación a la adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.
- 12.I Número de quejas recibidas por no participar en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados.
- 13.I Porcentaje de cursos de formación propuestos al personal del Servicio de Mantenimiento.

- 14.I Número de quejas recibidas en relación a la actualización de la página Web.
- 15.I Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas.
- 16.I Número de quejas recibidas por no publicar el grado de cumplimiento de los compromisos fijados.

Para el control y seguimiento de los compromisos de Calidad se utilizará la siguiente tabla:

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DESVIACIÓN	MEDIDAS CORRECTORAS