

Informe de seguimiento de la carta de servicios

RESIDENCIA UNIVERSITARIA DE JACA

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	Año 2021
Fecha del informe:	01/03/2022
Fecha del último informe:	



Universidad
Zaragoza





1542




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	5
Nº de reuniones celebradas	1
Fechas de celebración de la reunión	03/02/2022

1. Tabla de indicadores




Indicadores referidos a los compromisos para evaluar si se ha conseguido el estándar de calidad propuesto en la Carta de Servicios

COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR ALCANZADO	OBSERVACIONES
Tramitar las solicitudes de alojamiento respondiendo a las solicitudes de reserva en un plazo no superior a 24 horas	Porcentaje de solicitudes de reserva tramitadas en menos de 24 h. respecto al total	95%	100%	
Atender las necesidades de los usuarios para la realización de actividades de carácter académico, cultural, social y eventos diversos.	Porcentaje de peticiones atendidas respecto a las solicitadas	95%	100%	
Montaje y mantenimiento del material audiovisual en salas de trabajo. Atención y apoyo a los usuarios sobre el funcionamiento de medios audiovisuales	Porcentaje de incidencias y peticiones de apoyo atendidas	100%	100%	
Informar de las instalaciones y de su funcionamiento vía telefónica, por correo electrónico y presencialmente siempre que se solicite	Satisfacción con la visita	Nivel de satisfacción, 3 sobre 5 en encuesta de satisfacción	4	

COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR ALCANZADO	OBSERVACIONES
Facilitar la información, clara y precisa, necesaria vía telefónica, correo electrónico, del procedimiento a seguir para la reserva de alojamiento y del uso de las instalaciones	Satisfacción con la información	Nivel de satisfacción, 3 sobre 5 en encuesta de satisfacción	4	
Actualizar la información existente (PÁGINA WEB)	Número de documentos actualizados	Revisión y actualización anual	1 cada 15 días	
Tramitar las reservas de las instalaciones y de alojamiento.	Número de reservas tramitadas.	Revisión trimestral	4 revisiones	
Servicio diario de limpieza de habitaciones. En todos los casos limpieza diaria de zonas comunes.	Satisfacción con la limpieza de la Residencia	Nivel de satisfacción, 3 sobre 5 en encuesta de satisfacción	4	
Realización de informes y facturas	Porcentaje de facturas y documentos emitidos	100%	100%	
Contestación a las reclamaciones y sugerencias en el plazo de 5 días desde su recepción	Porcentaje de reclamaciones y sugerencias contestadas en plazo	50%	100%	NO SE HAN RECIBIDO 
Realización de partes de mantenimiento a través del programa GIM WEB en el mismo momento de la notificación.	Porcentaje de partes realizados en el momento de la notificación	100%	80%	 POR FALTA DE TIEMPO MATERIAL

COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR ALCANZADO	OBSERVACIONES
Revisión de materiales contra incendios y notificación de incidencias al Servicio de Seguridad de la Universidad	Número de revisiones realizadas	1 revisión trimestral	4 revisiones	
Facilitar las solicitudes de alojamiento y estancia en colaboración con directores de Cursos, Congresos, Organizadores de reuniones. Intercambio	Porcentaje de solicitudes atendidas	90%	100%	
Realizar el pago de los bienes adquiridos o servicios solicitados, a contar desde el asiento en Registro de la correspondiente factura en un plazo de un mes siempre que exista disponibilidad presupuestaria y no existan circunstancias ajenas que lo impidan	Porcentaje de facturas pagadas en plazo (MES)	90%	90%	 Debido a problemas de Gestión

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 12	85,71 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 2	14,29 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 0	0 %

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Hemos recibido un número insuficiente de encuestas de satisfacción que nos permitan evaluar la calidad de los servicios que ofrece la Residencia. Mayoritariamente son felicitaciones. Alguna sugerencia que no podemos considerar porque su exigencia no se corresponde con el nivel de servicio que nos corresponde dar.

3. Acciones de mejora propuestas

La principal acción que consideramos necesaria para poder evaluar la calidad de los servicios que ofrece la Residencia es:

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
1	Invitar y animar a los usuarios de la Residencia a que cumplimenten las encuestas de satisfacción	Recepción y Administración	01/03/2022		Baja

4. Actualización de la Carta de servicios

No vemos necesaria la actualización de la Carta de Servicios, en este momento, porque básicamente y debido a la situación vivida de COVID 19, que ha obligado a la inactividad de la Residencia hasta el pasado mes de junio de 2021, consideramos que el periodo de actividad es insuficiente para hacer una valoración de los elementos a tener en cuenta para la posible actualización.